CeiED Ebooks

Edições Universitárias Lusófonas

Mediação e Construção da Convivência e da Paz

Editoras:
Elisabete Pinto da Costa
Ana Maria Costa e Silva
Alcina de Oliveira Martins
Louise Lima
Cristiana Madureira

UNIVERSIDADE LUSÓFONA
CeiED CENTRO DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES EM EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO
Universidade do Minho
CUEMYC CONFERENCIA UNIVERSITARIA INTERNACIONAL PARA EL ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN Y EL CONFLICTO
CECS centro de estudos de comunicação e sociedade
fct Fundação para a Ciência e a Tecnologia
REPÚBLICA PORTUGUESA

Mediação e Construção da Convivência e da Paz

Elisabete Pinto da Costa | Ana Maria Costa e Silva | Alcina de Oliveira Martins | Louise Lima | Cristiana Madureira (Eds.)

Lisboa, 2024

Edições Universitárias Lusófonas

Todos os artigos e resumos publicados são propriedade da Universidade Lusófona e do Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, pelo que não podem ser reproduzidos para fins comerciais sem a devida autorização.
A responsabilidade pela idoneidade e conteúdo dos artigos e dos resumos é da exclusiva responsabilidade de cada autor/a.

Título: Mediação e Construção da Convivência e da Paz

Editoras: Elisabete Pinto da Costa, CeIED, FPED, Universidade Lusófona; Ana Maria Costa e Silva, CECS, Universidade do Minho; Alcina de Oliveira Martins, CeIED, FPED, Universidade Lusófona; Louise Lima, CeIED, FPED, Universidade Lusófona; Cristiana Madureira, CeIED, FPED, Universidade Lusófona.

ISBN: 978-989-757-265-4

DOI: https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-v1_2

Design da capa: Pedro Fialho e Vanessa Russo

Paginação: Vanessa Russo

1ª Edição: 2024

Editora: Edições Universitárias Lusófonas

Revisão Formal: Vanessa Russo

Formatação Gráfica e Edição Digital: Vanessa Russo

Esta publicação foi financiada parcialmente pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. (FCT, https://ror.org/00snfqn5816) sob o UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático). Para efeitos de Acesso Aberto, as Editoras aplicaram à versão do manuscrito aceite (AAM) resultante desta submissão uma licença Creative Commons CC-BY.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO: MEDIAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA CONVIVÊNCIA E DA PAZ 5

Elisabete Pinto da Costa e Ana Maria Costa e Silva

1. A "TERCEIRA GUERRA MUNDIAL EM PEDAÇOS" E O DESAFIO AOS ESTUDOS PARA A PAZ 8

José Manuel Pureza

2. DEL IDEAL DE LA CONVIVENCIA A LA PRAXIS DE LA MEDIACIÓN: UN PROCESO DIALÉCTICO 15

Carlos Giménez Romero

3. CARISMA E POPULISMO. UMA ANÁLISE INTEGRADA DE FATORES BIOLÓGICOS, PSICOLÓGICOS E ANTROPOLÓGICOS 25

Marina Lencastre, Pedro Cunha e Rodrigo de Sá-Saraiva

4. RED ESTATAL DE CIUDADES MEDIADORAS - UN MODELO DE CONVIVENCIA 34

Ghizlane Farahi Sabraoui, Israel López Marín y Juan Antonio Martínez Mateo

5. COMUNIDADES DE PRÁCTICA EN VENEZUELA: REFLEXIÓN, FORMACIÓN Y ENCUENTRO EN SOCIEDADES POLARIZADAS 45

Diego Marks e Gonzalo Frei Toledo

6. FACILITAR LA REGENERACIÓN: EL GIRO REGENERATIVO EN LA FACILITACIÓN DE PROCESOS COLABORATIVOS 56

Pablo Lumerman

7. DESAFIOS DA MEDIAÇÃO COMO VETOR DE EMANCIPAÇÃO E PACIFICAÇÃO SOCIAL NO BRASIL 69

Patricia Ayub da Costa e Tânia Lobo Muniz

8. PROCESSO POLÍTICO E CAMPO CULTURAL NA TRAJETÓRIA DO MOVIMENTO SEM TERRA BRASILEIRO 80

Juliana Miles Belino

9. EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA Y ARAGÓN: ¿NUEVOS MÉTODOS U OTROS ÁMBITOS? 93

José Luis Argudo Périz e Francisco de Asís González Campo

10. INTEGRAÇÃO E CONFLITO – UM RETRATO DOS MIGRANTES NO CONCELHO DE CASTELO BRANCO 105

Cristina Pereira e Fátima Santos

11. MAPEAMENTO PARTICIPATIVO DE TERRITÓRIOS DE INTERVENÇÃO PARA A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL 121

Patrícia Ribeiro e Elisabete Pinto da Costa

12. ACESSO À JUSTIÇA: LIMITES DO CONSENSO ENVOLVENDO O PODER PÚBLICO 133

Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Márcia Michele Garcia Duarte

13. PARADIGMAS DO SISTEMA MULTIPORTAS NO BRASIL 145

Patricia Ayub da Costa e Tânia Lobo Muniz

14. A JURISDIÇÃO BRASILEIRA E O ACESSO À JUSTIÇA A PARTIR DA MEDIAÇÃO 155

Fabiana Marion Spengler e Theobaldo Spengler Neto

15. O SISTEMA PÚBLICO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR: UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA EM 2020 E 2021 165

Cátia Marques Cebola, Susana Sardinha Monteiro e Cláudia Soares dos Santos

16. MEDIACIÓN EN CONSUMO. RETOS Y SOLUCIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO 178

Isabel Acero Blanco, Leticia Campo Francisco y Belén Martínez de Salinas Alonso

17. OFERTAS VINCULANTES COMO MECANISMO PARA FOMENTAR LOS ACUERDOS EN LA MEDIACIÓN CIVIL 190

Boris Fiegelist Venturelli

18. RECHAZO JUSTIFICADO Y DIVORCIOS CONFLICTIVOS: APUESTA POR UNA DENOMINACIÓN COMÚN 201

Gloria Terrats e Immaculada Armadans

19. JURISDIÇÃO CONSTITUCIONAL NAS QUESTÕES DAS FAMÍLIAS: UMA LEITURA JURÍDICO-POLÍTICO-SOCIAL 210

Humberto Dalla Bernardina de Pinho e Márcia Michele Garcia Duarte

20. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MEDIACIÓN PENAL CON MENORES EN REGIÓN DE MURCIA – ESPAÑA 219

Carmen Mª Gómez Navarro y Natalia Flores Roca

21. PRÁCTICAS PROACTIVAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIÓN EN ÁMBITOS UNIVERSITARIOS 233

Mara I. Hernández Estrada

22. ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS 245

Álvaro Montes, Mercedes Novo y Ramón Arce

23. MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA TRANSVERSALIDAD DEL SELF-AWARENESS EN LA UNED 253

Pedro Bonilla-Rodríguez, Laura Vargas-Badilla e Immaculada Armadans

24. APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA À MEDIAÇÃO ESCOLAR 267

Valéria Bressan Candido

25. SUPERVISÃO PEDAGÓGICA: CONTRIBUTOS PARA A MELHORIA DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO ESCOLAR 277

Alcina de Oliveira Martin, Elisabete Pinto da Costa e Louise Lima

26. ESCALA DE COMPETÊNCIAS SOCIAIS DE ALUNOS AJUDANTES (ECSAA), 2024 289

Marta Vilas-Boas e Elisabete Pinto da Costa

27. A GUERRA DE TROIA: LIÇÕES SOBRE CONFLITOS E EDUCAÇÃO EMOCIONAL 300

Cristiane Prudenciano de Souza

28. EQUIPAS MULTIPROFISSIONAIS NA EDUCAÇÃO: GESTÃO DE CONFLITOS E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL 314

Mariana Rosa e Pedro Cunha

29. LA COMPASIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO 325

Nuria González Martín

30. LAS TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN APLICADAS A LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO 337

Gloria Calderón Duque, Nuria Calvo Boizas, María Dolores Hernández Gutiérrez y Encarnación Leal Pérez

31. O FUTURO DA MEDIAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL..... 350

Patricia Ayub da Costa, Tania Lobo Muniz e Têmis Chenso Pedroso

32. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE NO PROJETO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DA UNISC 361

Fabiana Marion Spengler e Theobaldo Spengler Neto

33. SMART ODR PARA LA RECLAMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR EL DELITO DE PHISHING 371

Alfredo Rodríguez del Blanco

34. LOS ADR HÍBRIDOS: EL ACTOR PACIFICADOR A LA BÚSQUEDA DE OTRAS FÓRMULAS DE PAZ..... 384

Nuria Belloso Martín

1. INTRODUÇÃO: MEDIAÇÃO E CONSTRUÇÃO DA CONVIVÊNCIA E DA PAZ

Elisabete Pinto da Costa[1] e Ana Maria Costa e Silva[2]

[1] Centro de Estudos Interdisplinares em Educação e Desenvolvimento | Instituto de Mediação | Universidade Lusófona, Portugal | elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-6255-4135

[2] Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade | Instituto de Ciências Sociais | Universidade do Minho, Portugal | anasilva@ie.minho.pt | https://orcid.org/0000-0001-8598-7243

As alterações profundas na sociedade, em termos da organização, condições, dinâmica e valores, fazem aumentar a solicitação por meios dialógicos de intercompreensão renovados. Neste contexto, a mediação é apresentada como uma metodologia adequada à promoção das diversas dimensões relacionais do indivíduo e da sociedade, seja como estratégia de formação, como veiculadora de convivência, coeficiente de coesão, modelo de intercomunicação, através de novas formas de socialidade.

A mediação tende a situar-se próxima de abordagens que a entendem como um método ou uma técnica disponível para resolver construtivamente conflitos entre dois ou mais indivíduos, ou próxima de abordagens que encontram nela potencialidades de intervenção transformadora do contexto social. Consiste numa metodologia de capacitação, de empoderamento e construtora de convivências colaborativas, co-construídas e pacíficas. Mais do que uma perspetiva utópica, é um movimento emergente e generativo para a construção de possibilidades que integra aprendizagem, comunicação, prevenção, gestão e resolução de conflitos (Pinto da Costa, 2020).

A mediação assume como objetivo essencial "(…) proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito), superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo" (Silva, 2011, p. 249). Para o efeito, o processo de mediação promove nos sujeitos uma atitude de reflexão, pensamento crítico e capacitação constantes. Neste processo incentiva-se ao reconhecimento das identidades, à perceção dos valores, à validação dos interesses e das necessidades e ao acolhimento das emoções e dos sentimentos. Por sua vez, a consciencialização de que as soluções podem ser alcançadas pelos próprios atores, conferindo-lhes a perceção de que efetivamente conseguem lidar com os próprios problemas, assume um forte pendor empoderador. Assim, ao aceitar o reconhecimento da singularidade de cada indivíduo e ao dar oportunidade de cada um participar na tomada de decisão sobre os seus próprios interesses, admite-se a construção de "lugares sociais legítimos" (Schnitman, 2000, p. 18).

Ainda persiste uma perceção social de que perante a existência de conflitos não há uma convivência harmoniosa. Porém, numa aceção positiva da convivência (de algo a construir e a prosseguir) importa cuidar dos fatores que permitam expectar essa "(…) melhor situação e a ideal a alcançar" (Giménez, 2005, p. 13). Apesar de haver paz na coexistência, esta "(…) não é tão poderosa ou forte como aquela da convivência – na qual a paz é a regulação pacífica permanente da conflitualidade – sendo antes uma paz de não agressão, de não violência física" (Idem). A convivência não encerra uma visão carente de conflito.

Tanto a convivência como a paz assumem-se como conquistas frágeis. Galtung (1969) advoga a paz como um objetivo social, necessariamente complexo e difícil, mas não impossível de alcançar. O entendimento da paz como ideal a alcançar implica uma análise mais ampla do conceito. É neste sentido que a paz pode ser definida em duas vertentes: a paz negativa e a paz positiva (Galtung, 1964; 1969). Enquanto a primeira está relacionada com a ausência de guerra, a segunda pressupõe integração na sociedade humana. Em consequência, a paz negativa resulta do êxito da capacidade humana para impedir ou evitar o recurso à força e a paz positiva decorre da empatia, da solidariedade e da colaboração entre o ser humano.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 5-7, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.0

Os desafios acima apresentados interpelam-nos para uma nova proposta epistemológica e, sobretudo, uma nova forma de atuar. Propõe-se, por isso, a implementação de processos de comunicação geradores de ligações e integrações (de sujeitos, grupos, povos e Estados). Trata-se de uma intervenção multinível e multifocal, do domínio do interpessoal ao domínio da sociedade. Advoga-se, para esse efeito centrífugo e amplificador entre níveis e focos, um modelo assente na metodologia da mediação, que promove a gestão das diferenças e dos diferendos, não se restringindo a uma intervenção de redução do *deficit*. Propõe-se, sobretudo, a criação de condições de empoderamento, de justiça e de coesão, centradas nas pessoas obreiras desta nova forma de pensar, estar e fazer sociedade, culturalmente colaborativa e inclusiva, numa lógica de cidadania global.

A mediação é, por isso, uma metodologia potenciadora de paz positiva, nas três vertentes apresentadas pelos Estudos para a Paz. A mediação constitui um meio de prevenção de violência direta e/ou de criação de paz direta ao convocar habilidades e competências sociais e relacionais que geram (re)encontro, (re)conhecimento e (re)conciliação. A mediação contribui para a prevenção da violência estrutural e/ou criação de paz estrutural pela satisfação das necessidades (como: bem-estar, valorização da identidade, etc), cujo desconhecimento ou não satisfação geram injustiças, exclusões e discriminações. Por fim, a mediação é preventiva da violência cultural e/ou geradora de paz cultural através do (re)conhecimento e (re)valorização das realidades diversas e diferentes. Esta cultura participativa e colaborativa, legitimada socialmente, pode refletir-se em atitudes, preceitos e hábitos individuais e coletivos.

"Mediação e Construção da Convivência e da Paz" foi o título definido para o IX Congresso Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito, realizado entre 16 a 18 de outubro de 2024, co-organizado pela Universidade do Minho, a Universidade Lusófona e a CUMEYC (https://cuemyc.org/congreso-2024/). Os 34 capítulos que compõem este livro constituem várias das comunicações apresentadas nesse Congresso Internacional, vertidas em textos sujeitos a uma revisão cega por pares. São, na sua grande maioria, trabalhos de investigação desenvolvidos em diversos contextos e geografias, e alguns deles de natureza fundamentalmente teórica. Muitas das comunicações apresentadas nesse Congresso Internacional foram convertidas em textos sujeitos a uma revisão cega por pares. São, na sua grande maioria, trabalhos de investigação desenvolvidos em diversos contextos e geografias, e alguns deles de natureza fundamentalmente teórica. Os 34 textos aprovados estão organizados em capítulos que compõem os dois volumes desta obra, cada um deles com 17 capítulos

Tendo a mediação, a convivência e a paz como temas congregadores, os textos enquadram-se nas seguintes áreas: política, jurídica, educativa, psicossocial, novas tecnologias e incidem em diversas áreas específicas da mediação, como: mediação civil, comercial, familiar, escolar, social, intercultural. Mesmo nos artigos que privilegiam as temáticas do conflito, da guerra e da paz, a mediação é referida como uma metodologia promotora da convivência e da paz.

Os textos estão escritos em português Europeu e do Brasil e em espanhol. Esta diversidade está também espelhada nas análises que nalguns textos se focam em contextos nacionais ou locais (por vezes, associados à proveniência dos seus autores). Desta forma, dá-se destaque ao desenvolvimento da mediação que, sendo específico em termos de áreas científicas e de geografias, vem-se afirmando num movimento multidisciplinar e transnacional.

A concluir esta introdução, apresentam-se os devidos agradecimentos: às autoras e autores que contribuíram com os seus textos para a construção desta obra coletiva e aos revisores e revisoras dos mesmos; à CUEMYC (Conferência Internacional de Universidades para o Estudo da Mediação e o Conflito), que tem proporcionado a promoção do estudo e desenvolvimento da mediação e a gestão adequada do conflito, através da cooperação interuniversitária e do diálogo entre universidades e agentes sociais; ao Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) da Universidade do Minho, e ao Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (CeiED) da Universidade Lusófona, pela colaboração na realização do referido Congresso Internacional; na realização do livro de resumos (de autoria do CECS) e deste livro com vários capítulos (de autoria do CeiED). Todas estas entidades têm sido essenciais no apoio à

investigação e disseminação do conhecimento sobre a Mediação.

Acreditamos que esta obra pode contribuir significativamente para ampliar o entendimento sobre a mediação, como instrumento de transformação política, social e humana, inspirando (antigos e novos) caminhos para a promoção da convivência e da paz.

Referências Bibliográficas

Galtung, J. (1969). Violence, Peace and Peace Research. *Journal of Peace Resarch*, *6*(3), 167-191. https://doi.org/10.1177/002234336900600301

Galtung, J. (1964). An editorial: What is peace research? *Journal of Peace Resarch*, *1*(1), 1-4. https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/002234336400100101

Pinto da Costa, E. (2020). Convivência e paz em tempos de crise: contributos da mediação. *Revista EstreiaDiálogos*, *2*, 29. https://www.estreiadialogos.com/_files/ugd/eb8d33_b336fae2e18747ec87edd0139afdebbf.pdf

Schnitman, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspetivas y prácticas*. Granica.

Silva, A. M. C. (2011). A mediação e(em) educação. *Revista Intersaberes*, *16*(12), 249-265. https://www.revistasuninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/41

1. A "TERCEIRA GUERRA MUNDIAL EM PEDAÇOS" E O DESAFIO AOS ESTUDOS PARA A PAZ

José Manuel Pureza[1]

[1] Centro de Estudos Sociais | Universidade de Coimbra, Portugal | jmp@ces.uc.pt | https://orcid.org/ 0000-0001-8044-2922

Resumo: Ao contrário da caracterização do nosso tempo como uma longa paz, a realidade tem sido a da intensificação de uma Terceira Guerra Mundial em pedaços, como lhe chamou o Papa Francisco. E a tendência atual é a da unificação desses pedaços num conflito global único. O desafio que está lançado à academia e à cidadania é o de densificar um modelo de organização das relações sociais assente no cuidado que resgate a ambição originária dos Estudos para a paz. Em três dimensões: conferir centralidade à paz por meios pacíficos, conseguir uma articulação substantiva entre paz negativa e paz positiva e articular transformações estruturais e atenção ao outro concreto.

Palavras-chave: Terceira guerra mundial em pedaços; Estudos para a paz; Modelo do cuidado.

LA "TERCERA GUERRA MUNDIAL EN PEDAZOS" Y EL DESAFIOS A LOS ESTUDIOS PARA LA PAZ

Resumen: A diferencia de la caracterización de nuestro tiempo como una larga paz, la realidad ha sido la intensificación de una Tercera Guerra Mundial en pedazos, como la llamó el Papa Francisco. Y la tendencia actual es la unificación de estos pedazos en un único conflicto global. El desafío que se presenta a la academia y a la ciudadanía es densificar un modelo de organización de las relaciones sociales basado en el cuidado, que recupere la ambición originaria de los Estudios para la Paz. En tres dimensiones: conferir centralidad a la paz por medios pacíficos, lograr una articulación sustantiva entre paz negativa y paz positiva, y articular transformaciones estructurales con la atención al otro concreto.

Palabras-clave: Tercera guerra mundial en pedazos; Estudios para la paz; Modelo del cuidado.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 8-14, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.1

1. A Terceira Guerra Mundial em Pedaços e a sua Unificação

Há uma mistura de distração e eurocentrismo na afirmação, hoje tão disseminada, de que a guerra substituiu subitamente as décadas de paz nas quais o mundo viveu.

Distração, em primeiro lugar. Na realidade, o que se chama de "a longa paz" após a Segunda Guerra Mundial foi um período habitado por uma imensidão de guerras, com tipologias e intensidades diferentes, desde as guerras de libertação nacional até diversas guerras de fronteira de tipo clássico ou até ao que se foi apelidando de "guerras de baixa intensidade", passando pelo grande número das chamadas "novas guerras", guerras dentro de Estados, entre exércitos oficiais, milícias, bandos armados por senhores da guerra, guerras etno-religiosas e/ou pelo controle de recursos de alto valor nos mercados globais, etc. etc.

Só por distração se pode falar de uma longa paz, esquecendo a realidade da multiplicidade de guerras durante todas essas décadas.

A menos que nos confinemos a uma parte muito limitada do mundo: a Europa Ocidental e a América do Norte. O eurocentrismo é o olhar que confunde deliberadamente essa parte do mundo com o mundo inteiro, que invisibiliza a imensa periferia e só visibiliza o centro do centro. E, dessa maneira, vê paz onde, na realidade, as guerras se multiplicaram.

Mas, além da exigência de rigor na avaliação do passado, é importante que sejamos rigorosos na leitura do presente. No seu discurso ao Corpo Diplomático acreditado junto da Santa Sé, em janeiro deste ano, o Papa Francisco afirmou que "a terceira guerra mundial em pedaços está em vias de se transformar num verdadeiro conflito mundial". O conceito de terceira guerra mundial em pedaços tem sido utilizado por Francisco precisamente para destacar como o nosso tempo tem essa marca de uma proliferação de conflitos armados em diversas partes do mundo, cujos efeitos agregados também têm, cada vez mais, um alcance global. Como destacou o Papa nesse discurso, "as guerras de hoje já não se desenvolvem unicamente nos campos de batalha delimitados, nem dizem respeito apenas aos soldados", pois "não há conflito que, de alguma forma, não termine por afetar indiscriminadamente a população civil."

Destaco o "indiscriminadamente". De facto, a rede de conflitos considerados "locais" afeta indiscriminadamente não apenas as populações civis "locais", mas também a população civil mais distante do "local". E não apenas no plano simbólico, mas em termos muito concretos, como o fornecimento de energia, os circuitos mundiais de produtos alimentares básicos ou de componentes para a fabricação de bens de primeira necessidade, a produção de medicamentos ou a geração e alimentação de gigantescos fluxos de refugiados. A guerra na Ucrânia, no Congo, em Gaza, no Curdistão e em tantos outros pontos do globo são também, nesse sentido, pedaços de uma guerra que é mundial pelos seus efeitos.

A terceira guerra mundial em pedaços é, portanto, essa realidade de guerras que, tendo cada uma as suas próprias justificações, as suas próprias estratégias e os seus próprios atores, formam uma rede que conecta os diferentes conflitos, tanto no plano da economia política global como no plano dos efeitos humanitários. Ora, Francisco adverte que os últimos anos deram a essa rede uma nova densidade, que a está a transformar num conflito único, de natureza global. Essa transformação, que evidencia uma vertiginosa aceleração nestes dias, tem, em minha opinião, três dimensões fundamentais.

Em primeiro lugar, a multiplicação de guerras e a articulação entre elas obedecem, cada vez mais, novamente a estratégias imperialistas que alimentam um caminho, talvez já dificilmente reversível, em direção ao confronto direto entre as grandes potências militares. É uma nova fase nas relações internacionais, que sucede à bipolarização que marcou a Guerra Fria e ao momento unipolar do imediato pós-Guerra Fria. Esse chamado momento unipolar, ao ter como marca essencial o intervencionismo global do Ocidente, alimentou ressentimentos e resistências que, em vez de serem compreendidos e abordados como tal, foram criminalizados e agrupados grosseiramente sob a etiqueta de terrorismo internacional. Com o declínio político e económico da hegemonia ocidental, surgem estratégias globais alternativas, protagonizadas por potências

como a China, e esse novo cenário antecipa novos enfrentamentos bipolares globais, temporariamente sob a forma de guerras por procuração (proxy wars), mas, mais cedo ou mais tarde, sob a forma de confrontos diretos. A guerra na Ucrânia e os seus desenvolvimentos são um exemplo claro disso.

Em segundo lugar, a transformação de uma rede de guerras dispersas num conflito único de escala global terá no uso de armas nucleares e nas soluções genocidas dimensões lógicas. À medida que se acentua a tendência para o confronto militar direto entre as grandes potências e as suas estratégias globais, vai tomando forma a legitimação do uso de armamento nuclear. Isso é evidente tanto na retirada dessas potências dos tratados internacionais de restrição de testes e do uso efetivo desses arsenais, como no aumento exponencial dos gastos na modernização desse armamento e dos dispositivos de lançamento ou de resposta, e até mesmo na facilidade com que dirigentes políticos e militares mencionam a possibilidade do uso de armas nucleares táticas, de curto alcance, sem mencionar nem os custos imediatos desse uso nem o risco de uma rápida escalada para usos de longo alcance. No entanto, simulações recentes realizadas por entidades credíveis, como a Universidade de Princeton, indicam que esse cenário poderia causar cerca de 92 milhões de vítimas imediatas, às quais se somariam muitos, muitos mais milhões de vítimas devido à ulterior chuva radioativa e aos efeitos da radiação ao longo do tempo. Assim também, o evoluir da terceira guerra mundial em pedaços tem sido marcada pelo crescimento numérico e de intensidade de práticas genocidas. Do Ruanda a Gaza, passando pela Bósnia ou pelo Darfur, o genocídio tornou-se um cenário concreto e, mais que isso, olhado com olímpica indiferença pelas nossas opiniões públicas, mais preocupadas em encontrar a bissetriz entre os litigantes do que em pôr termo às matanças de civis inocentes.

Finalmente, em terceiro lugar, a passagem da terceira guerra mundial em pedaços para um conflito único global apoia-se num discurso, dominante na agenda mediática e amplamente aceite pela opinião pública, que faz a apologia da guerra como suposta solução natural para as velhas e novas controvérsias internacionais. Há nisso uma espécie de movimento circular: à medida que o confronto entre estratégias globais foi ganhando força, o discurso que naturaliza a guerra como única alternativa fortaleceu-se; e à medida que esse discurso ganhou hegemonia, mais apoio social obtiveram as decisões políticas que fazem com que a guerra seja compreendida como a única alternativa.

2. Ascensão e Queda dos Estudos para a Paz

Certamente não é coincidência que, nas últimas duas décadas, os Estudos para a Paz tenham sido praticamente anulados como área de conhecimento. Esta é outra face da transformação da terceira guerra mundial em pedaços num conflito único global.

Desde meados da década de 60 do século XX, os Estudos para a Paz consolidaram-se como uma corrente de pensamento alternativa à ortodoxia nos estudos internacionais. Sob a inspiração de Johan Galtung, a investigação para a paz assumiu três características fundamentais que a distinguiram como uma abordagem singular da realidade internacional.

Primeiro, um conceito amplo de paz: na origem dos Estudos para a Paz está a distinção conceitual entre paz negativa (a ausência de conflito violento) e paz positiva (uma organização social, económica, política, etc., que anula as práticas que diminuem forçadamente a capacidade de realização de cada pessoa). Segundo, um entendimento amplo da violência: sendo a paz a antítese das violências e não apenas da guerra, Galtung e seus seguidores identificam três grandes domínios de violência: a física ou direta, a estrutural e a cultural, e prescrevem que a paz positiva é a construção ativa de alternativas concretas para cada um desses domínios de violência. Terceiro, sua natureza normativa: os Estudos para a Paz rejeitam ser um conhecimento passivo e neutro da realidade das violências, e pretendem ser um conhecimento abertamente comprometido com a construção das pazes em cada um desses três domínios (daí o rigor da expressão Estudos para a Paz e não apenas Estudos sobre a Paz).

Todo esse corpo teórico ganhou força não apenas no âmbito académico, mas também nas

políticas de prevenção de conflitos e de reconstrução pós-conflito. A partir dos anos 90, e sobretudo com a "Agenda para a Paz" do então Secretário-Geral das Nações Unidas, Boutros-Ghali, a noção de que a paz exigia muito mais do que a assinatura de acordos de cessar-fogo e que impunha "atuar sobre a raiz dos conflitos" para anular suas causas estruturais foi inspiradora de uma geração de intervenções internacionais no âmbito humanitário e de construção da paz (peacebuilding) que colocaram em prática uma abordagem multidimensional cujo centro foi o chamada "nexo HPD" (humanitarismo-paz-desenvolvimento).

Este apogeu do reconhecimento do potencial dos Estudos para a Paz sofreu uma inflexão descendente quando o modelo geral de intervencionismo baseado no nexo humanitarismo-paz-desenvolvimento deixou de ser apoiado pelos países mais envolvidos nas missões de paz e humanitárias, assim como nas ações de cooperação para o desenvolvimento. Essa retração respondeu à estratégia de contenção de custos — financeiros e políticos — dos países dominantes do sistema internacional na sua política em relação às periferias. Nessas circunstâncias, o intervencionismo liberal deu lugar à contenção dos efeitos das crises nos locais de origem. Com isso, a materialização do arsenal teórico dos Estudos para a Paz em políticas concretas de intervencionismo internacional perdeu claramente ímpeto.

Mas, mais do que isso, os anos mais recentes somaram a essa perda de vigor conceitual e discursivo dos Estudos para a Paz uma recuperação progressiva da posição dominante dos discursos tradicionais: o discurso realista, para o qual a paz é sempre e apenas a paz dos vencedores (militares, em última instância), e o discurso liberal, para o qual a paz é o resultado da uniformização das formas de governação política e económica segundo o modelo (liberal) dos países dominantes do sistema mundial.

Estamos, portanto, num momento histórico em que não apenas sopram fortemente os ventos da guerra, mas também se reforça a hegemonia dos discursos teóricos que a naturalizam e legitimam. Volto a Francisco. Num discurso de 2022, ele disse, a respeito do agravamento da terceira guerra mundial em pedaços, o seguinte: "A verdadeira resposta não são outras armas, outras sanções. (…) Fiquei envergonhado quando li que um grupo de Estados se comprometeu a gastar 2% do PIB na aquisição de armas como resposta ao que está acontecendo agora. Que loucura! A resposta, como disse, não são mais armas, mais sanções, mais alianças político-militares, mas sim outra postura, uma forma diferente de governar o mundo agora globalizado – não mostrando os dentes, como agora – uma maneira diferente de abordar as relações internacionais. O modelo do cuidado já está em prática (...) mas ainda está, infelizmente, submetido ao modelo do poder técnico-militar."

Sendo este um desafio eminentemente ético, próprio de um líder religioso, eu vejo-o também como um desafio ao mundo académico. E ele consiste em lograr que o movimento social mundial de rejeição da guerra – e, de maneira muito especial, da guerra nuclear – tenha no conhecimento académico um suporte sólido e um aliado estratégico. Com isso, defendo um retorno a algo que é essencial nos Estudos para a Paz: a assunção de um compromisso claro entre a elaboração académica e o ativismo pela paz. Cito, pela última vez, o Papa Francisco, desta vez no n.º 261 da Encíclica Fratelli Tutti: "Não fiquemos em discussões teóricas, tomemos contacto com as feridas, toquemos a carne de quem sofre os resultados da guerra. Voltemos o olhar para tantos civis massacrados como 'danos colaterais'. Perguntemos às vítimas. Prestemos atenção aos refugiados, aos que sofreram com a radiação atómica ou com os ataques químicos, às mulheres que perderam os seus filhos, às crianças mutiladas ou privadas de sua infância. Prestemos atenção à verdade dessas vítimas da violência, olhemos a realidade com os seus olhos e escutemos seus relatos com o coração aberto. Assim, poderemos reconhecer o abismo do mal no coração da guerra e não nos perturbaremos por sermos chamados de ingénuos por escolhermos a paz."

3. O Modelo do Cuidado Contra o Modelo da Terceira Guerra Mundial em Pedaços

Só este olhar centrado nas vítimas das violências permitirá formular uma teoria consistente que explicite o modelo do cuidado, que é um outro nome para o modelo de paz positiva contra a prevalência das violências e da guerra. Aponto seguidamente o que, em minha opinião, são os pilares essenciais deste modelo.

O primeiro pilar é o da paz por meios pacíficos, para parafrasear o título de uma das obras mais importantes de Johan Galtung. Há demasiado tempo que se instalou o discurso de que esta guerra, qualquer que ela seja, é a guerra que tudo purificará e que nos trará a paz definitiva. O mito da guerra ou da violência redentora é isso mesmo, um puro mito, ou pior, uma retórica desonesta para justificar o injustificável. A guerra nunca purifica, só destrói e faz germinar os sentimentos e as forças que hão de alimentar a guerra seguinte. A paz que nasce do resultado da guerra, seja por imposição do vencedor seja por cessar-fogo entre as partes, é sempre precária e fugaz. Só do diálogo que identifica consensos e dissensos e os trabalha positivamente pode brotar uma paz forte e duradoura. Neste contexto ambicioso, a mediação surge como um dos instrumentos pacíficos mais aptos para construir a paz. Vivemos hoje um tempo em que a mediação ou qualquer outra forma de saída negociada de um conflito são referidas como sendo uma fraqueza. Há nessa avaliação um traço de masculinidade guerreira que desconsidera o trabalho paciente, de pequenos passos, que tece devagar o entendimento. É também essa masculinidade guerreira que menoriza estratégias coletivas de não violência como a desobediência civil ativa. E, no entanto, são esses pequenos passos e são essas estratégias de viragem da força contra o opressor que, historicamente, mais provas têm dado de conseguir inverter as violências e construir dinâmicas de paz duradoura.

O segundo pilar do modelo do cuidado contra o modelo da terceira guerra mundial em pedaços é o da busca de uma articulação substantiva entre paz negativa e paz positiva. É errado o entendimento de que a paz negativa – a ausência de conflito violento – é uma paz menor, um analgésico minimalista. Silenciar as armas nunca será apenas isso, é algo que exige um trabalho gigantesco de transformação de mentalidades e de agendas dos atores da violência e da guerra. Conseguir a paz negativa implica a mobilização de um variado repertório de estratégias que permitem dar prevalência a patamares, mesmo que de intensidade reduzida, de tolerância e de empatia sobre o dogmatismo e a leitura fria da relação de forças de cada momento. Desconsiderar a dimensão e a importância deste trabalho é próprio de quem não é sensível ao que significa ser vítima indefesa de um contexto de guerra. Todos os procedimentos de amenização e de resolução pacífica de conflitos – nos quais a mediação ocupa um lugar de especial relevo – constituem um património inestimável de criação de condições mínimas de paz. E assumamos com seriedade que sem condições mínimas, nunca haverá paz máxima.

Permitam-me uma observação ainda a este respeito. Para países como Portugal e Espanha, que ocupam uma posição semiperiférica no sistema internacional, constitui uma escolha estratégica para uma inserção não subalterna no universo das relações internacionais a sua afirmação como potências mediadoras, muito mais que como fornecedores de força para intervenções militares internacionais. Como todas as escolhas estratégicas, esta implicaria apostar na formação de competências para desempenhos em processos de mediação de elevada complexidade e implicaria tomadas de posição no plano da política internacional que dessem credibilidade a esta especialização em mediação, em bons ofícios ou em conciliação internacional. O trabalho desenvolvido, por exemplo, pelos países nórdicos mostra que atuar como mediador é não só um serviço público internacional de valor superlativo como uma fonte de poder, medido não em mísseis ou em tanques, mas em capacidade de persuasão política para a construção de pontes entre inimigos.

O terceiro pilar do modelo do cuidado como fórmula de governação antagónica da exacerbação da terceira guerra mundial em pedaços é o da articulação entre transformações estruturais e atenção ao outro concreto. No processo de construção de uma paz duradoura, a justiça

económica e social é uma dimensão absolutamente fundamental. Uma sociedade justa é uma sociedade em que diminui enormemente o potencial de conflitualidade violenta. A noção de que é assim alimentou, ao longo da segunda metade do século XX um conjunto de políticas de esbatimento das desigualdades, quer através do reconhecimento de direitos sociais quer através da criação de serviços públicos (na saúde, na educação, na segurança social) para a garantia da efetividade desses direitos. É basicamente a isto que chamamos Estado Social e ele é indiscutivelmente uma conquista de valor inigualável para termos sociedades menos desiguais e, por isso, com menor violência estrutural.

Sucede que a universalização dos direitos sociais e dos serviços públicos impulsionou dinâmicas de burocratização e de despersonalização das políticas que tornam as pessoas titulares desses direitos em clientes anónimos dos serviços públicos, meros números na imensidão de estatísticas por que se guiam os governos no desenho e na gestão das políticas sociais. Ora, cuidado é muito mais que isso. A relação de cuidado é uma relação insubstituivelmente interpessoal, que completa o combate político contra as desigualdades com a moldagem das políticas às circunstâncias de cada um. A paz que se contrapõe à violência estrutural – uma violência anónima, sem rosto, resultado do funcionamento 'normal' das regras sociais e económicas – é feita da transformação dessas estruturas que geram violência. Mas o risco é que a paz estrutural seja tão anónima e sem rosto como a violência a que se opõe. Sim, é verdade que estruturas sociais e políticas justas propiciam paz social. Mas a consistência e a durabilidade desta paz exigem a conquista dos corações e das mentalidades das vítimas da violência estrutural. O cuidado é precisamente esse 'plus' que distingue a política massificada da solidariedade com rosto. Algo que é muito mais exigente, mas também muito mais fecundo na abertura e consolidação de caminhos de paz duradoura.

Finalmente, o quarto pilar do modelo do cuidado que se opõe à lógica da terceira guerra mundial em pedaços é o continuum entre o inter-individual e o inter-estatal. Aprendemos com os Estudos para a Paz que as práticas das violências são transversais às diferentes escalas das relações sociais. É a mesma violência que marca a esfera doméstica e as relações globais. O local alimenta o global e o global legitima o local. E, se assim é em termos de violências, é assim também em termos de pazes. Uma paz duradoura e sustentável não se confina ao campo inter-estatal: se não envolver a transformação de relações no campo local e até no campo doméstico ou inter-individual, essa paz será frágil e facilmente suscetível de inversão. Definitivamente, ao continuum das violências corresponde o continuum das pazes. A noção de que é assim lança uma luz especial sobre a prática de mecanismos como a mediação. Com especificidades evidentes, a mediação de conflitos interestatais está em linha de continuidade com a mediação de conflitos familiares ou de conflitos laborais. Se inspirada por códigos de justiça e de proteção da parte mais frágil e apontada a uma solução da controvérsia que transforme positivamente as relações conflituais, a mediação, seja qual for a sua escala, é uma ferramenta destacada de combate pela paz.

Os tempos que estamos a viver desafiam intensamente aqueles e aquelas de nós que dedicamos o nosso pensamento e a nossa ação a desenvolver estratégias de transformação pacífica dos conflitos. Num tempo como este em que a terceira guerra mundial em pedaços tende a transformar-se num conflito único de escala global, o facto de trabalharmos em mediação ou em outras fórmulas de resolução pacífica de controvérsias lança sobre nós uma responsabilidade acrescida. Não nos é permitido que nos vejamos como técnicos dessas artes a quem o genocídio ou a guerra nuclear são estranhos. O que nos é exigido é coerência e competência no resgate das linhas que estruturam os Estudos para a Paz e, por isso, no trabalho por uma paz positiva, o que significa justa.

4. Leituras Recomendadas

Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos.* Icaria.

Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means. Peace and conflict, development and civilization.* International Peace Research Institute.

Muñoz, F. (2001). *A paz imperfecta.* Eirene.

Pureza, J. M. (Coord.) (2001). *Para uma cultura da paz.* Quarteto.

2. DEL IDEAL DE LA CONVIVENCIA A LA PRAXIS DE LA MEDIACIÓN: UN PROCESO DIALÉCTICO

Carlos Giménez Romero[1]

[1] Instituto de Derechos Humanos, Democracia y Cultura de Paz y Noviolencia | Universidade Autónoma de Madrid, Espanha | jcarlos.gimenez@uam.es | https://orcid.org/0000-0002-2454-0824

Resumen: Las conexiones entre convivencia y mediación son múltiples. De un lado, la convivencia como realidad social, de facto, pero también como un ideal social. De otro lado, la mediación como metodología participativa para gestionar positivamente la conflictividad, y como parte de la filosofia y cultura de paz. La convivencia como finalidad y la mediación como instrumento. Partiendo de esta fuerte idea, a continuación, se explica detalladamente la mediación y su potencial en la gestión de la Convivencia en este texto.

Palavras-chave: Conviviencia; Contextos Multicultulares; Mediação, Socialbilidad.

DO IDEAL DE CONVIVÊNCIA À PRÁTICA DA MEDIAÇÃO: UM PROCESSO DIALÉTICO

Resumo: As conexões entre convivência e mediação são múltiplas. Por um lado, a convivência como realidade social, de facto, mas também como ideal social. Por outro lado, a mediação como metodologia participativa para gerir positivamente os conflitos e como parte da filosofia e cultura de paz. A convivência como finalidade e a mediação como instrumento. Partindo desta ideia forte, a mediação e o seu potencial na gestão da convivência são explicados detalhadamente a seguir neste texto.

Palabras-clave: Convivência; Contextos Multiculturais; Mediação; Sociabilidade.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 15-24, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.2

1. Introducción[1]

Las conexiones entre convivencia y mediación son múltiples. De un lado, la convivencia como realidad social, de facto, pero también como un ideal social. De otro lado, la mediación como metodología participativa para gestionar positivamente la conflictividad, y como parte de la filosofia y cultura de paz. La convivencia como finalidad y la mediación como instrumento.

Pero, ¿Cómo entender la convivencia?, ¿de qué forma la realidad e ideal de la convivencia pueden ser incorporados teórica y metodológicamente a la acción mediadora? Planteado de otra forma: ¿cómo insertar lo convivencial en la teoría del cambio que orienta la mediación o la persona mediadora? Y surgen más inrerrogantes en esta ciertamente compleja conexiõn convivencia/mediación: ¿cuales contribuciones podemos hacer desde la mediación a la convivencia democrática y a la cohesión sociaI, ¿iqué ideas, premisas y conceptos debe manejar la persona mediadora en este campo!, ¿Qué retos formativos subyacen en ello?

Vengo trabajando hace tiempo con relación a estos dos protagonistas; mi relación con ellos ya es de antiguo pues comencé a formar en mediación allá por 1995 y a teorizar la convivencia en unos textos de 1997. En este texto sinterizaré, primero, una teoría de la convivencia que ha ido madurando y desarrollãndose en un largo recorrido; segundo, sugeriremos opciones y líneas de trabajo mediador con relación a las nueve dimensiones identificadas en el exigente concepto de convivencia que planteamos; y finalmente, haremos unas consideraciones finales sobre cómo ello se presenta y puede abordarse en contextos multiculturales de alta diversidad.

2. Un Concepto de Convivencia tan Exigente como Operativo

Comenzando por la distinción básica

La primera formulación sobre convivencia la llevé a cabo en 1997 y en ella, tras un análisis lingüístico de varias lenguas, sugerí la relevancia de distinguir convivencia y coexistencia. Mientras la primera implicaba relación positiva, gestionando bien las tensiones y la conflictividad, la segunda suponía estar o coincidir en el mismo lugar y tiempo, sin apenas relación pero también sin apenas agresión.

Por entonces estaba surgiendo el Servicio de Mediación Social Intercultural (SEMSI) del Ayuntamiento de Madrid, del cual fui director académico, y que fue diseñado y gestionado desde el Programa Migración y Multiculturalidad (PMM) de la Universidad Autonoma de Madrid (UAM). Este Servicio innovador, que funcionó desde 1997 hasta 2008, llegó a extenderse a los veintiún distritos de la capital y a emplear un equipo de más de cincuenta mediadores interculturales.

Pues bien, con la primera sistematización de sus áreas de trabajo, la "Convivencia Social" se perfiló como el cuarto eje de actuación de aquel servicio de mediación intercultural en los barrios de la capital, junto a "Acceso a los Recursos", "Apoyo a los Profesionales" e 'Impulso a la Participación". Si por un lado teorizábamos lo que era la convivencia, más allá de la mera coexistencia, al mismo tiempo Ibamos trabajando en equipo y a pie de terreno lo relativo a la cohesión en las comunidades locales.

Aquellas elaboraciones, así como las experiencias mediadoras en el SESMI, fueron muy utilies cuando llegó el reto de la elaboración del I Plan de Convivencia Social Intercultural del Ayuntamiento de Madrid (2004-2007). Nuestra propuesta inicial fue que la categoria central del nuevo plan debería ser la de ciudadania, más concretamente las ideias de "hacia una nueva ciudadania" que por entonces tomaban mucha fuerza en el escenario internacional. Pero la propuesta no posperó por diversas razones y se opto, como meta e idea central, por la de

[1] Este texto fue publicado, con el título "Del ideal de la convivencia a la praxis de la mediación comunitária intercultural: un proceso dialéctico", en la obra colectiva "Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia", coordinada por Isabel Luján Henriques, publicada por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, en 2019, en las páginas 85 a 104.

Convivencia, la cual se venía impulsionando desde la administración autonómica en las mesas de convivência. Sobre esas bases trabajó un equipo de la UAM bajo mi direccîón y las nociones de convivencia y coexistencia fueron aprovechadas para los fundamentos ideológicos de aquel plan municipal y el diseño de dispositivos claves, como el Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Intercultural (OMCI) o la Escuela Municipal de Convivencia.

Completando la teoría y los tipos de sociabilidad

Un nuevo salto conceptual respecto a convivencia lo dimos precisamente uno años después, cuando me hice cargo de la dirección del Observatorio (OMCI). En efecto, en 2005 amplié el marco conceptual oponiendo convivencia y coexistencia - ambos valiosos y positivos desde el punto vista normativo - al polo de hostilidad, entendiendo ésta como un modo de relación o sociabilidad en el cual hay agresiõn, violencia de varios tipos y exclusión.

Esa reconceptualización vino dada por un nuevo reto de la praxis. Aquel ano (2005) se habia fundado el Observatorio de las Migraciones y la Convivencia Intercultural (OMCI) del Ayuntamienio de Madrid, diseńado y gestionado de nuevo desde el Programa Migración y Multiculturalidad (PMM) de la Universidad Autonoma de Madrid (UAM). El Observatorio tenía dos grandes áreas interrelacionadas: la de Investigación (estudios, encuesta, Anuario, publicaciones, etc.) y la de Intervención (éramos la secretaria técnica del "Foro Madrid de la Convivencia", y de las 21 Mesas de Diálogo de los Distritos, elaboración y difusión del boletín interdistrital, etc.).

Para poder fundamentar desde las ciencias sociales - tanto en lo conceptual como en lo analítico e interpretativo - ese conjunto de labores de investigación-acción, y aquellas funcìones de dinamización y difusión encomendadas al Observatorio, se hacía preciso, imprescindible, avanzar en la categoría central que definía el Plan, el Observatorio, la Escuela y el servicio de mediación; el ideal de la convivencia que, en definitiva, nos movilizaba a tantos actores institucionales y sociales, centrales y locales. Recuerdo perfectamente las intensas semanas previas a la entrega del ensayo que abrirla la serie y el número 1 de los Cuadernos "Puntos de Vista"; rememoro ahora la perplejidad y vacilaciones y tanteos con los que pensaba sobre convivencia y, finalmente, la satisfacción intelectual por definir la tipología de modos de sociabilidad: convivencia, coexistencia, hostilidad.

Junto al triángulo de tipos societales (en el sentido weberiano), en ese ensayo se ofrecía como "criterio de definición y diferenciación" - hasta ocho de sus dimensiones. Estas eran: la relacional, normativa, axiológica, participativa, comunicacional, conflictual, actitudinal e identitaria. Con el tiempo me fui dando cuenta de que lo actitudinal debía pasar a la segunda posición no tanto por ser de mayor importancia sino por la lógica argumentativa del modelo y las secuencias en las interacciones humanas.

El contenido social y normativo de esas ocho dimensiones era diferente para cada una de los tres modos de sociabilidad. Se trataba, pues, de un ejercicio de operacionalízación de las tres categorías, de tal forma que pudiéramos analizarlas mejor en el trabajo de campo y diseñar acciones fundamentadas a la hora de la intervención social, o, como expresó Dewey, "acciones inteligentemente llevadas".

Dado el carácter dinámico del modelo, aquella más amplia formulación de la teoría de la convivencia llevaba también unas primeras sugerencias sobre los "procesos de transformación de las situaciones-tipo". Finalmente, en aquel ensayo se analizaba la Convivencia en relación a otros ideales societarios, concretamente la Integración, Interculturalidad, Tolerancia y Ciudadanía.

No hay nada como una buena crítica constructiva. Al compartir aquel esquema con una investigadora del equipo, la por entonces doctoranda Menara Lube, me hizo la observación de que no había incorporado explícitamente algo fundamental para la Convivencia como es todo lo concerniente a la política, lo público, la polis. Tenía razón, era una muy buena objeción y propuesta. Por ello, en versiones posteriores del modelo, ya llevó incorporado como novena la

dimensión política e institucional.

3. El Plano de las Herramientas: Indicadores, Diagnóstico y Protocolos

Aquellos planteamientos siguieron siendo utilizados en el SEMSI y sirvieron en el quehacer del Observatorio, dispositivos que funcionaron hasta 2008 y 2009, respectivamente. En su práctica, y sobre todo en las discusiones de los equipos, fuimos validando y ajustando o matizando el modelo teórico. La distinción civencia/coexistencia /hostilidad fue incorporada en algunos planes o en proyectos de organizaciones.

Un nuevo avance vino dado por la formulación de unos primeros indicadores para cada una de las dimensiones que habían sido identificados. Ese desarrollo se produjo en el marco del Proyecto "Good Practices in Citizenship and Coexistence in European Neighbor- hoods" (CIEN)".

El proyecto CIEN se inició en diciembre de 2006 "con el propósito de generar y difundir conocimiento, desde el intercambio de experiencias, sobre políticas de promoción de la ciudadanía y de la convivencia en barrios europeos con alta concentración de población inmigrante extracomunitaria'. Aquella iniciativa fue registrada y se ubicó en el programa europeo INTI, dirigido a "apoyar redes de intercambio de información y buenas prácticas". Participaron entidades de seis países: la Diputación de Barcelona (Caraluña, España), que lideró el proyecto, la entidad Falkenberg Bosrads AB (Suecia), la Institución Centro Nord-Sud (provincia de Pisa, Italia), la ciudad de Mannheim (Alemania), la ciudad Starogard Gdanski (Polonia) y la Agencia de Desarrollo Regional de Senec-Pezinok (Eslovaquia).

Como venía trabajando con la diputación de Barcelona en temas de mediación y gestión de la diversidad fui requerido como asesor teórico y metodológico del proyecto CIEN. Se trataba de una magnífica oportunidad de aprender de procesos de promoción de la convivencia en otros países; en la red colaborábamos entidades del mundo latino, nórdico, germano y del este o la Europa eslava, y ello me interesaba sobremanera. Me motivaba especialmente observar de qué forma se estaban avanzando en el "living together", más allá de la "pacific coexistence", y cómo se trabajaba a nivel local.

Además de configurar el marco conceptual, que fue discutido en sendos seminarios en Falkenberg y en Pisa, mi contribución de tipo metodológico lo fue en dos líneas. Por un lado, ayudando en la labor de "diagnosis de situación y análisis de procesos™, en la cual produjimos dos herramientas: a) un "Sistema de indicadores cualitativos de convivencia, coexistencia y hostilidad", que luego ha sido usado en otros proyectos; y b) un DAFO o FODA (fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades) (SWOT en sus siglas en inglés) con relación a la convivencia ciudadana intercultural. Puede verse aquí el avance en la doble adjetivación de la convivencia, algo que poco más tarde nos serviría en el proyecto ICI, al que en seguida me referiré.

La segunda línea de trabajo metodológico fue lo relativo a "diseno e implementación de la intervención™. Aquí también se generaron dos recursos: a) una 'Matriz general para la intervención en los barrios", en la que se distinguen cuatro vías y tipos de las acciones de promoción de la convivencia acciones para Superar, Evitar, Consolidar y Promocionar; y b) un "Protocolo específico para promoción de las dimensiones de la convivência".

4. Validación en la Práctica de un Macroproyecto

De momento eran indicadores cualitativos, pero pronto surgió un nuevo proyecto que ha permitido, entre otras muchas cosas, formular también indicadores cuantitativos de convivencia, coexistencia y hostilidad.

Me refiero al Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural (en adelante proyecto ICI) impulsado por Obra Social la Caixa en colaboración con una extensa red de ayuntamientos y

entidades sociales. Iniciado en junio de 2010 en 17 territorios locales, se amplió en septiembre de 2014 a otras 23 localidades. Los objetivos de este macro proyecto de gestión positiva de la diversidad son, primero, promocionar la convivencia ciudadana intercultural en territorios intensamente multiculturales y, segundo, validar y legar un modelo de intervención comunitaria y mediadora, pues son estos los dos bagajes que se han fundido en la estrategia innovadora del proyecto.

Se trata pues de un proyecto cuyo concepto central es la Convivencia y en el cual la mediación intercultural ocupa un lugar destacado. No es éste el lugar para detallar los pormenores y resultados de este complejo proyecto. Indicaré solo lo que está suponiendo en el proceso de desarrollo de la teoría de la convivencia expuesta y para la contribución desde la mediación.

Respecto a lo primero, el proyeto ICl está suponiendo: a) una validación sobre el terreno del potencial analítico y operativo de la conceptualización que venimos exponiendo, b) el intenso desarrollo de la doble cualificación de la convivencia como ciudadana / como intercultural, c) la posibilidad de apoyar a distintos municipios en la formulación de planes municipales de convivencia, y 4) aparte de completar los indicadores cualitativos ya citados, en el Proyecto ICI se dispone de una amplia batería de indicadores cuantitativos a partir de la sucesivas encuestas realizadas en los territorios locales.

Respecto a lo segundo, el proyecto ICI está suponiendo para la mediación intercultural algo fundamental: su utilidad y potenciación cuando se funde con los métodos y técnicas de la intervención comunitaria.

En definitiva, una larga e intensa trayectoria y en equipo, en la que se han ido retroalimentando la teoría (academia, estudios, elaboraciones) y la práctica (servicios, planes, proyectos). Rica, compleja y a veces dura trayectoria en la se conectan dialécticamente una teorización de la convivencia que se va desplegando, ajustando y madurando con diversas praxis comunitarias y mediadoras, sobre todo a nivel local.

5. Implicaciones del Ideal de la Convivencia para la Acción Mediadora

Con esas premisas, entendiendo así la Convivencia, de esa forma “tan exigente como operativa”, entonces podemos deducir toda una serie de implicaciones para la acción mediadora. Comenzado por lo más general la persona mediadora incorporará a su teoría del cambio los siguientes elementos.

Se dirá a sí mismo/a algo así como:

- “estoy ayudando a las partes a valorar y aprovechar lo que ya tienen de no agresión y de ya estar dispuestos a conversar” (afirmación de la convivencia ya existente);

“pero debo ayudarles, además, a ir más allá de la mera coexistencia, de esas vidas solo en paralelo, sin apenas interacción, ni convergencias, ni reconocimiento” (traducir coexistencia en convivencia);

“y desde ya mismo, debo apoyarles - desde el proceso y técnica de la mediación - a que identifiquen, sean conscientes y superen los elementos de hostilidad que puede haber entre ellos: prejuicios y estereotipos negativos, recuerdos de asuntos turbios no resueltos, etc.” (abordar la apremiante hostilidad).

Así pues, en el proceso de diálogo cooperativo y cambio, el/la mediador/a se sitúa - como en un plano mental - con esas tres referencias de convivencia/coexistencia/hostilidad.

Vamos a esferas más concretas. Si la persona mediadora ha incorporado a su mapa cognitivo y metodológico al operativización de la categoría e ideal de la convivencia que se ha propuesto en el apartado anterior, entonces verá que puede orientarse, y aportar, en los siguientes nueve aspectos, estrechamente relacionados con la convivencia. Por cuestiones de espacio, dedicaremos solo dos o tres párrafos a cada uno de ellos…

1.- Convivencia, Mediación y Relaciones - Los mediadores podemos vemos a nosotros mismos como facilitadores de relación. Si apenas hay relación entre las partes o, en el peor de los casos, si hay relación, pero es de tensión, desconfianza o rechazo, entonces desde el encuentro y la palabra conversada ayudemos a general primero la comunicación y después, los posibles nuevos vínculos y hasta compromisos de acción conjunta.

Algo más, y fundamental. Vengo insistiendo en los últimos anos en la fuerza de la propuesta de Lederach de generar "espacios, relaciones y diálogos improbables". Cada vez que la persona mediadora ayuda a esto, sea en el ámbito interpersonal, comunitario o institucional, está siendo un artífice de genuina Convivencia pues ésta requiere de relación, la cual con frecuencia no se va a dar por sí sola.

2.- Convivencia, Mediación, Actitudes - Como la Convivencia demanda actitudes de inclusión - y el Respeto y la Tolerancia son su centro o núcleo - la acción mediadora tiene ahí en lo relativo al cambio de actitudes un campo inmenso de generación de cohesión social. Cada vez que se logra la escucha mutua, el respeto a los turnos de palabra, la fidelidad a los acuerdos, el reconocimiento del Otro, se están dando pasos en la cimentación de actitudes de apertura y encuentro, lo cual es imprescindible para la expansión de la convivencia democrática entre iguales, y ello en los diferentes ámbitos de la sociedad y gobernanza multinivel.

En este punto, vengo promoviendo la idea de que, aun siendo importante y valioso, no basta con un respeto que podemos denominar mínimo o pasivo. La persona mediadora puede ayudar al surgimiento, consolidación y desarrollo de lo que vengo denominando respecto activo, esto es, no quedarse en el saludo, la cortesía y la no agresión (¡que ya es del todo un bien a conservar!), sino ir hacia la escucha atenta y plena, la pregunta a los demás, el interés por el otro y su mundo, y en definitiva la aceptación del opuesto, con el único límite de la dignidad humana, innegociable, de la no violencia y de los derechos humanos.

3.- Convivencia. Mediación y Normas.- Dado que la Convivencia interpersonal, comunitaria y sociopolítica, requiere de reglas de juego, y dado que en el proceso mediador hay, por un lado, normas que respetar y, por otro lado, libertad plena para dialogar sobre todo, incluidas las propias normativas sociales (recordemos aquí el principio, y técnica de la legitimación, o garantía de espacio para las diferentes posiciones), entonces vislumbramos de nuevo todo un horizonte de sentido para posibles contribuciones mediadoras.

En efecto, estamos ayudando a la Convivencia genuina cada vez que los protagonistas respetan las normas del proceso (¡de nuevo el Respeto!) o se autoimponen, voluntaria y creativamente, procedimientos para el cumplimiento de sus acuerdos. Otro aspecto clave aquí es el enmarque del proceso mediador en el marco legal (Derechos Humanos, pactos internacionales, marcos constitucionales, imperio de la ley) pero siempre desde la posibilidad y necesidad, desde las potencialidades y resultados de la mediación, de proponer y actualizar las normativas y adecuarlas al cambiante entorno social y cultural.

4.- Convivencia, Mediación y Valores - Complementando el PIN (Posiciones, Intereses, Necesidades), los Valores y los Deseos de las partes se han ido incorporando a las definiciones de mediación. Y es que los principios y valores idiosincrásicos, cívicos, étnicos e ideológicos de los implicados en el proceso de mediación son extremadamente relevantes y por ello deben ser intuidos, percibidos o "sentidos ', preguntados y constatados, a veces explicitados, etc., por quien media.

Pues bien, como vimos la axiológica es una dimensión clave de la Convivencia y, desde la acción mediadora, puede ayudarse a: 1) identificar valores que se comparten, 2) tomar conciencia de valores que no se comparten entre los protagonistas pero que son perfectamente respetables puesto que no dañan a nadie y 3) ponerse de acuerdo cuáles valores negativos o contravalores (machismo, xenofobia, supremacismo, etc.) son rechazados de forma conjunta o compartida entre los sujetos que protagonizan la mediación.

5.- Convivencia, Mediación y Participación - La Convivencia se construye, hay que crearla

y recrearla. Esa labor convivencial pasa, primero, por aprovechar y defender los espacios genuinos de convivencia ya existentes, sea en la pareja, familia, escuela, barrio, etc. Cada actor y sus acciones sean éstas ciudadanas, políticas, institucionales, profesionales, empresariales, artísticas o mediáticas, pueden traducir, segunda "tarea" o función, la parte más noble de la coexistencia en plena convivencia o, al menos, evitar que no devenga en hostilidad. Es preciso, y es una tercera vía de acción convivencial, juntar fuerzas para enfrentar y superar las muy distintas manifestaciones de hostilidad, y sus peligrosos pozos latentes.

Todo ello requiere participación. Y, una vez más, ello conecta con el corazón de la mediación, pues uno de sus principios, si no el más definitorio, es el "coprotagonismo de las partes". La persona mediadora no es, de ninguna manera, la protagonista del proceso; lo son los otros, a las cuales se les ayuda. Junto a otras vías, la acción mediadora contribuye al impulso de participación generando un espácio en el que las personas son protagonistas y experimentan "ser parte de", poder deliberar, hacer propuestas, tomar decisiones, etc.

6.- Convivencia, Mediación y Comunicación - La Convivencia exige comunicación, mientras más, mejor, y comunicación a ser posible de calidad, de diálogo cooperativo. En la Coexistencia apenas se habla y discute. En la Hostilidad hay enfrentamiento y agresión verbal y no verbal. Por ello, una metodología y praxis como la mediación, basada precisamente en la fuerza de la palabra, superación de malentendidos, etc., tiene un gran potencial de generación de convivencia.

Y lo debemos llevar a un plano técnico, al menos en dos sentidos. Por un lado, porque buena parte de la mediación se realiza con herramientas de facilitación de la comunicación; pensemos en el entrenamiento y práctica de la escucha o en la formulación de preguntas de variado tipo (informativas, exploratorias, circulares, etc.). O también en la reformulación, la connotación, el resumen, etc…

Todo ello ayuda a establecer, consolidar, desplegar, llevar a buen puerto la charla, conversación y diálogo, la comunicación, en definitiva, sin la cual no estamos en la Convivencia. El aspecto técnico del potencial mediador en la dimensión comunicacional, clave en Convivencia, se muestra también al considerar el conjunto de herramientas emergentes en las últimas décadas para la deliberación y el debate: reunión ciudadana, café conversado, Diálogo Público, Espacio Abierto, etc.

7.- Convivencia, Mediación y Confito - Puede parecer que en materia de conflicto - ¡la palabra más asociada a mediación! - hay poco que argumentar sobre el potencial de la mediación. No entrando ahora en concepciones amplias de la mediación que no la remiten solo al conflicto, el caso es que hay consenso en que es de hecho una metodología participativa de abordaje de la conflictividad. Ahora bien, si seguimos escrudiñando qué puede aporrar la acción mediadora en materia de Convivencia, hay algunas consideraciones a hacer.

Igual que la paz no es la ausencia del conflicto sino su gestión no violenta, en la convivencia se acepta y aborda explícitamente su dimensión conflictual. He aquí otra diferencia crucial con los modos de sociabilidad que categorizamos como coexistencia y hostilidad, siempre, según en el modelo conceptual, analítico y pragmático, propuesto y que vamos desarrollando en la acción mediadora y en la praxis de políticas, planes y proyectos.

En la coexistencia pareciera que no hay conflicto puesto que la agresión está contenida o minimizada; el conflicto permanece larvado y por eso luego viene el estallido y el afloramiento de forma agresiva, hostil. En la hostilidad, el conflicto también es abierto, pero no se regula ni resuelve de forma pacífica. En definitiva, la mediación es una vía clave para la convivencia puesto que en ella se aborda el conflicto, parte consustancial de la vida y del cambio social, y por lo tanto de la cohesión.

8.- Convivencia, Mediación e Identidades - Convivir, en su sentido exigente, pleno y normativo, requiere compartir también, al menos en un mínimo grado, en el ámbito de las identidades y las pertenencias. Al estar viviendo juntos, en interacción, en una casa, escuela, empresa, barrio o país, las personas nos relacionamos en tanto que familia o amigos en el piso

compartido; como empleadores y empleados, en tanto que padres, alumnos o profesores; como vecinos, comerciantes o profesionales que trabajan en el lugar, en tanto que paisanos, connacionales o compatriotas, según cada cual lo denomine. Cuando la persona mediadora facilita la comunicación y el posible acuerdo de actores con identidades diferenciadas, y que pueden estar percibiendo incluso como opuestas, tiene muy en cuenta este punto.

En forma paralela a como comentamos con los valores, también en cuanto a las identidades y pertenencias, puede ayudarse a: 1) valorar y aprovechar en el proceso mediador las pertenencias comunes, 2) tomar conciencia de identidades de las partes, que son distintas, que no se comparten, pero que son respetables, compatibles; y 3) ponerse de acuerdo en lo que se rechaza, esto es, de acuerdo en no aceptar la ideología nazi, chauvinista o de cualquier tipo de fundamentalismo (A. Maklouf se refirió, ya para casos extremos, a las "identidades asesinas"). Con ese trabajo, de facilitar la deliberación y el dialogo, aun con identidades diferenciadas, la persona mediadora está ayudando a construir convivencia.

9.- Convivencia, Mediación y Política - Las relaciones e interacciones, las tensiones y conflictos, las conversaciones y debates, hasta los impersonales, ocurren siempre en un determinado contexto social y, frecuentemente, en el espacio público, institucional o comunitario. Es ahí donde se expresan, en su dimensión colectiva, esos valores o identidades de los actores a los que nos hemos referidos. Es ahí donde se promulgan y aprueban la mayoría de las reglas y normas que afectan a las partes, y que también hemos abordado.

Todo ello es especialmente relevante para, y aplicable en, determinadas modalidades de mediación: la escolar, comunitaria, organizacional, la mediación en políticas públicas. Tener bien presentes los contextos sociopolíticos e ideológicos es algo clave cuando se aplican en mediación enfoques transversales como los de género e interculturalidad.

La labor mediadora puede tomar nuevo aliento, junto a lo ya expresado, puede dotarse de pleno sentido público, cuando se concibe y adjetiva la convivencia como "convivencia democrática entre iguales". Democracia no solo, ni principalmente, como forma de gobierno y de representación, sino como sistema de deliberación y participación y, más aún como estilo de vida e ideal moral. La cualificación de la convivencia como democrática, por un lado, conecta la labor mediadora con el todo social y, por el otro, vuelve a evidenciar otra línea de contribución que los mediadores y mediadoras podemos hacer, y hacemos, a la convivencia social, ciudadana e intercultural.

6. Aplicación a Contextos Multiculturales

En este último apartado quisiéramos hacer algunas consideraciones sobre cómo se presenta la cuestión de la convivencia en los contextos multiculturales y sobre cómo puede abordarse desde la acción mediadora.

Sobre homogeneidad y heterogeneidad

El mundo es cada vez más diverso. Bueno, en una de sus "caras", pues, junto a los procesos de diversificación hay en marcha también numerosos procesos de homogenización. Parecen ser dos caras de la misma moneda, el ying-yang de la similitud y la diferencia, de la unidad y la diversidad humana.

Por un lado, están los mensajes recibidos por millones de personas, los estilos de vida que se van generando desde las campanas de publicidad o las subculturas, las expresiones artísticas de amplias audiencias (series televisas, etc.), y todo ello conforma elementos de cultura global. En otro plano bien distinto hay procesos jurídicos unificadores o universales, sobre todo las sucesivas generaciones de desarrollo de la legislación de los derechos humanos, con todo lo que ello conlleva de términos o normas compartidas. y los pactos internacionales. Y podríamos seguir con la extensión de los mercados, la influencia de determinadas lenguas, etc.

Junio a ello, y a veces debido precisamente a ello, múltiples procesos de diversificación

sociocultural: incremento de la movilidad humana y de los contactor socioculturales (migrantes, desplazados, refugiados, turismo); nuevos proyectos de construcción nacional (nation's building projects), autoafirmación y empuje emancipador de los pueblos indígenas; búsquedas e iniciativas de 'desarrollo con identidad" en empresas, ciudades y regiones; emergencia de nuevas expresiones lingüísticas; nuevas formas de religiosidad y espiritualidad; afirmaciones de la individualidad o "personalización" de las modas. Por no enumerar más que algunos de dichos procesos de diversificación.

La convivencia local en territorio de alta diversidadad

Lo local, el territorio pequeño, el barrio, es el escenario privilegiado y estratégico para la convivencia. Es en los barrios, distritos y áreas de las ciudades, y en los pueblos y pequeños municipios, con sus comercios de cercanía, escuelas, plazas, calles y parques, donde se da el contacto, ya no solo la "relación social genérica" (entre clases, géneros, edades, etc..) sino la interacción directa, cotidiana y cercana.

La multiculturalización de la vida local supone retos importantes para la vida en vecindad, y para la organización de los servicios sociales, de educación y de salud, entre otros. Hay que hacer frente al desconocimiento, los prejuicios y miedos. Hay riesgos de culpabilización y chivo expiatorio. Hay riesgo de marginación y guetización. Los profesionales y técnicos, sobre todo los que trabajan en contacto con la gente, con los ciudadanos y ciudadanas, ven cómo deben reciclarse si quieren hacer bien su trabajo.

Son cada día más las localidades que pueden ser caracterizadas como de "alta diversidad" (así las denominamos en el Proyecto ICI) o de "super diversidad" según la categoría ofrecida por Vertovec, …. Son lugares donde a la preexistente migración interna, nacional o doméstica (que de todas esas formas se la denomina, y que es algo propio de toda ciudad, digamos que por definición) viene a sumar- se la llegada y asentamiento de personas migrantes procedentes del extranjero.

En algunos barrios de la España actual esa presencia de origen extranjero supera incluso el 30 y hasta el 40%. Y esa pluralidad de orígenes migratorios viene a sumar diversidad en lugares donde, como ocurre en buena parte de los territorios ICI a los que me referí más arriba, puede haber presencia de minorías autóctonas, como es el caso del pueblo gitano. Si a esas expresiones socioculturales añadimos las subculturas juveniles, LGTBI, de movimientos sociales, tribus urbanas, etc., iremos completando el mapa de la diversidad en el que debe promocionarse la convivencia y ubicar la acción mediadora. As citações a partir de 40 palavras devem aparecer em parágrafo próprio, sem aspas, conter espaço 1,5, recuo de 1,27 cm da margem esquerda e fonte 10. As notas devem estar no final do texto. O itálico pode ser usado para enfatizar palavras em texto corrido. Negrito e sublinhado devem ser evitados.

7. Referencias Bibliográficas

Canile, T. (2005). *Community Cohesion: A New Framework for Race and Diversity*. Palgrave Macmillan.

Canile, T. (2012). *Interculturalism. The New Era of Cohesion and Diversity.* Palgrave Macmillan.

Carbonell, J. L. (coord.) (1997). *Convivir es vivir. Programa de desarrollo de convivencia en centros educativos de la Comunidad de Madrid*. Defensor del Interior en la Comunidad de Madrid.

Equipo de apoyo y colaboradores. (1996). *Hacia la convivencia Intercultural. Introducción a la formación del voluntariado en el ámbito comunitario*. Cáritas Española.

Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid. (s.f.). *Buenas prácticas en convivencia social e intercultural en el ámbito comunitario.* Gráficas Alberdi, S.L.

García, P., Guriérrez, B., & Ciocoletto, A. (2012). *Hábitat para la convivencia. Herramienta de análisis y evolución urbana*. Centre de Politica de Sól i Valoracions. https://vimac.upc.edu/ca/shared/articles-sig/habitat_i_convivencia_-boletin.pdf

Giménez, C. (2019). Del ideal de la convivencia a la praxis de la mediación comunitária intercultural: un proceso dialéctico. In Henriques, I. (coord.), *Conflictos y mediación en contextos plurales de*

convivencia (pp. 85-104). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.

Giménez, C. (2017). Une approche iriterculturaiste théorico-pratique. Application á une expérience communautaire et médiatrice dans des quarriers multiculturels d'Espagne. In B. White, E. Lomomba & G. Hsab (dirs.), *L´ interculturatité dans la cité* (pp. 233-265). Anthropologie e Sociétés.

Giménez, C. (2013). Promoviendo la convivencia ciudadana Intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria., In J. Buades & C. Giménez (dir.), *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios* (pp. 36-37). Generalirat Valenciana.

Giménez, C. (2003). Planteamiento Muitifactorial para la erradicación e intervención en contextos multiculturales: una propuesta metodológica de superación del multiculturalismo. In: F. J. Castaño y C. Muriel (eds.), *III Congreso sobre la inmigración en España*. Laboratorio de Estudios Interculturales, 622-643.

Giménez, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Migraciones*, *10*, 59-110. https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376

Giménez, C. (1997). A naturaleza de la mediación intercultural, *Migraciones*, 2, 125- 159.Giménez, C., Molina, L., Gailly, A., & Guest, B. (2001). *Social linkwork and inter-cultural Mediation in Europe*. University of Umea.

Giménez, C., Alamo, J., & Pérez Del Olmo, F. (2015). *Convivencia y cohesion social*. Universidad Autónoma de Madrid.

Ortiz, I, & Ponce, J. (coords.) (2008). *Convivencia ciudadana. seguridad pública y urbanismo. Diez textos fundamentales del panorama internacional.* Fundación Democracia y Gobierno Local y Diputación de Barcelona/ Xarxa de Municipio.

Sánches, V. (2007). *Gramátiques de la convivencia. Estudi sobre la convivencia als barris de Sant Joan*. Associació Benestar i Desenvolupament.

Vertovec, S. (2007). Super-Diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, *30*(6), 1024-1054.

Vilar, M., & Carretero, A. (2008). *Vivir convivir. Convivencia Intercultural en centros de educación primaria*. Anadalucía Acoge.

White, B. W., & Lomomba, E. (2014). Le défit interculturel. In E. Lomomba & B. W. White (coord.), *L´Interculturel au Québec. Rencontres historiques et enjeux politiquesc* (pp. 9-18). Press de l´Université de Monteréal.

3. CARISMA E POPULISMO. UMA ANÁLISE INTEGRADA DE FATORES BIOLÓGICOS, PSICOLÓGICOS E ANTROPOLÓGICOS[2]

Marina Lencastre[1], Pedro Cunha[2] e Rodrigo de Sá-Saraiva[3]

[1] Faculdade de Ciências Humanas e Sociais | Universidade Fernando Pessoa, Portugal | mlencast@ufp.edu.pt | https://orcid.org/0000-0003-1879-1077

[2] Faculdade de Ciências Humanas e Sociais | Universidade Fernando Pessoa, Portugal | pcunha@ufp.edu.pt |
[3] Faculdade de Psicologia | Universidade de Lisboa, Portugal | r.saraiva.de.sn@gmail.com |

Resumo: O cenário político atual é marcado pela ascensão de líderes carismáticos e populistas que aparentam representar as dificuldades vivenciadas por diferentes grupos sociais. O tema deste artigo consiste na análise de alguns fatores biológicos, antropológicos e psicológicos da liderança carismática, que surge em momentos de crise e que oferece soluções que ultrapassam as normas estabelecidas para a regulação da sociedade. A problemática do carisma será relacionada com o fenómeno populista muitas vezes associado a ele. O objetivo do presente texto consiste em discutir alguns dos fatores biológicos, antropológicos e psicológicos que podem ser comuns à liderança carismática e ao populismo. O carisma é considerado uma qualidade excecional que pode ser encontrada em certas personalidades e a sua expressão é cultural, social e política. A metodologia utilizada no presente trabalho consiste na investigação exploratória da literatura sobre os fundamentos biológicos evolutivos, antropológicos e psicológicos do carisma e do populismo carismático. Os resultados mostraram que existe uma relação entre o carisma, o poder e a dominância social, a religiosidade e, em certos casos, com a psicopatologia e o populismo. O carisma é um fenómeno real e complexo, com origens na psicologia e na sociologia dos grupos, e com consequências profundas na história da humanidade, nomeadamente na liderança social. Argumenta-se que para evitar a associação destas manifestações especiais a extremismos coletivos, é necessário enriquecer a compreensão da psicologia dos líderes carismáticos com contributos da biologia evolutiva, da antropologia e da psicopatologia. A conclusão mostra como os mediadores podem dar voz aos grupos sociais que se sentem ignorados pela maioria e, portanto, podem exprimir o seu descontentamento de forma violenta e aderir a formas de liderança carismática. Conhecendo os diversos fatores que caracterizam o carisma e a liderança populista, poderemos desenvolver métodos para a mediação política e a promoção duradoura da paz, desempenhando um papel construtivo na prevenção e na gestão de conflitos.

Palavras-chave: Antropologia; Biologia evolutiva; Liderança carismática; Populismo; Psicopatologia.

CARISMA Y POPULISMO. UN ANÁLISIS INTEGRADO DE FACTORES BIOLÓGICOS, PSICOLÓGICOS Y ANTROPOLÓGICOS

Resumen: El escenario político actual está marcado por el ascenso de líderes carismáticos y populistas que parecen representar las dificultades que viven los diferentes grupos sociales. El tema de este artículo consiste en el análisis de algunos factores biológicos, antropológicos y psicológicos del liderazgo carismático, que surge en momentos de crisis y que ofrece soluciones que van más allá de las normas establecidas para la regulación de la sociedad. La cuestión del carisma estará relacionada con el fenómeno populista que a menudo se le asocia. El objetivo de este texto es discutir algunos de los factores biológicos, antropológicos y psicológicos que pueden ser comunes al liderazgo carismático y al populismo. El carisma se considera una cualidad excepcional que se puede encontrar en determinadas personalidades y su expresión es cultural, social y política. La metodología utilizada en el presente trabajo consiste en una investigación exploratoria de la literatura sobre los fundamentos evolutivos biológicos, antropológicos y psicológicos del carisma y el populismo carismático. Los resultados mostraron que existe una relación entre carisma, poder y dominio social, religiosidad y, en ciertos casos, con psicopatología y populismo. El carisma es un fenómeno real y complejo, con orígenes en la psicología y la sociología de los grupos, y con profundas consecuencias en la historia de la humanidad, particularmente en el liderazgo social. Se sostiene que, para evitar la asociación de estas manifestaciones especiales con el extremismo

[2] O presente texto constitui a base para a comunicação de Lencastre, M. P. A. "Refletir sobre o carisma e os riscos dos populismos" apresentada no IX Congresso Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito, outubro 2024. Consiste na versão atualizada e reduzida do artigo Lencastre, M. P. A., Cunha, P. & Sá-Nogueira Saraiva, R. (2022). Liderança carismática e mediação política para a paz. Alguns fatores biológicos, antropológicos e psicológicos do carisma e do populismo. *Revista Configurações* (Ed. Especial), *30*, 129-147.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 25-33, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.3

colectivo, es necesario enriquecer la comprensión de la psicología de los líderes carismáticos con aportes de la biología evolutiva, la antropología y la psicopatología. La conclusión muestra cómo los mediadores pueden dar voz a grupos sociales que se sienten ignorados por la mayoría y, por tanto, pueden expresar su descontento de forma violenta y adherirse a formas de liderazgo carismático. Al conocer los diversos factores que caracterizan el carisma y el liderazgo populista, podremos desarrollar métodos para la mediación política y la promoción duradera de la paz, desempeñando un papel constructivo en la prevención y gestión de conflictos.

Palabras-clave: Antropología; Biología evolutiva; Liderazgo carismático; Populismo; Psicopatología

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 25-33, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.3

1. Introdução ao Fenómeno da Liderança Carismática

Vivemos numa época em que a democracia ocidental se mostra compatível com o surgimento de líderes carismáticos em diversos países. De acordo com Max Weber (2004), esses líderes "naturais" surgem em momentos de crise, oferecendo soluções que ultrapassam as normas estabelecidas para a regulação do grupo social. Este tipo de liderança caracteriza-se pela concentração do carisma numa única figura, muitas vezes vista como excecional e dotada de uma missão redentora. Contudo, esta concentração de poder e a tendência para a obediência popular podem evocar os regimes totalitários do século XX, sugerindo que as condições subjetivas que permitiram a ascensão desses líderes ainda persistem na psicologia das massas. As incertezas sociais, políticas e económicas atuais, aliadas às ameaças ambientais e demográficas, constituem um terreno fértil para o surgimento de líderes carismáticos que exploram o medo e a busca de segurança. Max Weber (2004) definiu esses líderes como possuidores de dons específicos, considerados sobrenaturais por si e pelos outros, que lhes conferem uma autoridade única. A confiança nas instituições tradicionais é frequentemente suspensa, e a vontade do líder prevalece como a voz legítima do povo. Esta centralização de poder numa única pessoa, vista como excecional, caracteriza-se muitas vezes por uma missão que consiste em redimir a sociedade das suas dificuldades. A submissão à visão do líder é considerada essencial para o sucesso das soluções propostas, o que remete para a organização dos regimes totalitários do passado.

Os tempos incertos que vivemos hoje – sociais, políticos, económicos, ambientais e demográficos – intensificam a procura por líderes que ofereçam segurança e respostas claras. Ulrich Beck (1992) descreveu a sociedade contemporânea como uma sociedade de risco, onde as pessoas se sentem ameaçadas por perigos invisíveis. Esta situação é propícia ao surgimento de líderes carismáticos que oferecem mensagens políticas simplificadas, fechamentos nacionalistas e populistas. A imigração, o terrorismo, e a guerra acentuam sentimentos de exclusão e de oposição social, enquanto os movimentos inclusivos nas sociedades cosmopolitas tentam promover a integração e a paz social.

2. Objetivo e Metodologia

O objetivo do presente texto consiste em discutir a relação entre o carisma e o populismo, apresentando alguns dos fatores biológicos, antropológicos e psicológicos que podem ser comuns a ambos. O carisma é considerado uma qualidade excecional que pode ser encontrada em certas personalidades e a sua expressão é cultural e social. Tenta-se compreender a forma como o populismo pode relacionar-se com o mal-estar psicológico e social, e com certas condições comportamentais e mentais dos líderes carismáticos e dos seus seguidores. A metodologia utilizada no presente trabalho consiste na investigação exploratória da literatura sobre aspetos da biologia evolutiva do comportamento, da antropologia e da psicologia do carisma e do populismo carismático.

3. O Carisma e o Poder nas Sociedades e nas Culturas

As qualidades do carisma

O carisma é uma qualidade ou uma soma de atributos pessoais que fazem com que a pessoa carismática seja capaz de atrair, influenciar e inspirar outras pessoas de maneira significativa. Essa influência não é baseada apenas em argumentos racionais ou habilidades técnicas, mas numa conexão emocional em que o carismático exerce um poder magnético sobre os seus seguidores ou admiradores (Bono, 2006).

A investigação exploratória preliminar da literatura mostrou que um dos principais aspetos do carisma é a sua excecionalidade, ou seja, a sua raridade e caráter extraordinário, que é reconhecido pelas outras pessoas (Gomes Filho, 2014; Metz & Plesz, 2023). Personalidades carismáticas são percebidas como fortes e diferentes das pessoas comuns, e esse traço pode ser atribuído a características físicas, habilidades de comunicação, confiança, entusiasmo ou até

mesmo uma certa aura de mistério. Roman (2020) argumenta que a abordagem crítica e positivista do carisma não o consegue definir, considerando que só uma compreensão antropológica do fenómeno está capaz de o ligar a uma experiência de liminaridade da mente. Pessoas carismáticas possuem uma capacidade única de influenciar outras pessoas. Elas são frequentemente vistas como líderes naturais, com uma conexão emocional especial com os outros. Ao contrário das formas de liderança racionais, que podem basear-se na autoridade formalmente adquirida através de eleições, por exemplo, ou por causa de competências técnicas especiais, o carisma cria um vínculo pessoal entre o líder e seus seguidores. Através de mecanismos psicológicos como a idealização, a projeção e o narcisismo grandioso (Kravis, 2021), os seguidores sentem-se emocionalmente comprometidos com o seu líder. Como vimos acima, segundo Max Weber (2004), o carisma é uma das formas de legitimação da autoridade. Ao lado da autoridade tradicional (baseada em costumes e tradições) e da autoridade legal e racional (baseada em normas e leis), a autoridade carismática é legitimada pelas qualidades extraordinárias do líder, reconhecidas pelos seus seguidores.

As pessoas carismáticas tendem a exibir uma grande confiança em si mesmas e nas suas capacidades, inspirando confiança nos outros (Metz & Plesz, 2023). Geralmente possuem habilidades de comunicação especiais, embora nem sempre o conteúdo seja sofisticado ou profundo. Hitler, que foi um líder carismático, era um orador extremamente habilidoso que usava a comunicação de maneira eficaz para mobilizar grandes multidões e consolidar o seu poder na Alemanha. A sua forma de comunicar era marcada por uma combinação de técnicas retóricas e psicológicas que visavam despertar emoções fortes, como medo, ódio, esperança e orgulho nacional (Mendes, 2013). Líderes carismáticos possuem uma habilidade aguçada para compreender e responder às emoções e necessidades das pessoas ao seu redor. São vistas como apaixonadas e entusiasmadas pelas suas ideias e causas, e possuem uma espécie de "aura" ou presença física magnética que prende a atenção dos outros (Roman, 2020).

O carisma tem desempenhado um papel importante na história, especialmente em movimentos sociais, religiosos e políticos. Líderes como Gandhi, Nelson Mandela ou Martin Luther King foram capazes de mobilizar grandes grupos de pessoas através da sua presença, inspirando mudanças significativas nas sociedades do seu tempo. No entanto, o carisma também pode ter um lado sombrio. Líderes como Hitler, Stalin ou Jim Jones usaram o seu carisma para manipular e controlar os seguidores, levando a consequências trágicas. Isso destaca o poder ambivalente do carisma, que pode ser uma força para o bem ou para o mal, dependendo de como é utilizado. O carisma é uma qualidade poderosa que permite a uma pessoa influenciar e inspirar outras de forma significativa, criando uma conexão emocional e exercendo uma influência social importante (Kravis, 2021).

4. O Carisma, Poder e Religiosidade

O carisma possui uma qualidade estática que, segundo Stevens e Price (2000), pode romper com as normas sociais e morais, conferindo ao líder uma autoridade quase transcendente. Este fenómeno, observado em várias culturas sob diferentes denominações, não se restringe necessariamente a ações benéficas. Ao longo da história, líderes poderosos utilizaram o seu carisma para conduzir as nações à destruição. A relação entre carisma, poder e religiosidade é complexa e, frequentemente, manifesta-se através de figuras que combinam autoridade religiosa e política, influenciando profundamente o comportamento dos grupos sociais.

Nas sociedades tradicionais, o carisma é frequentemente associado a uma ligação especial com a transcendência. Em África, termos como "evu" ou "evur" descrevem uma substância misteriosa que confere habilidades especiais aos seus detentores. Na cultura árabe, a "*baraka*" é um poder positivo semelhante à graça ocidental. Estas forças sobrenaturais legitimam a autoridade dos líderes de maneira religiosa (de Heusch, 2006). No entanto, o carisma nem sempre se traduz em ações benéficas. Adolf Hitler, por exemplo, usou o seu carisma para promover a destruição e o genocídio, sendo visto como um profeta messiânico por muitos na Alemanha do seu tempo. As paixões que os líderes carismáticos suscitam são muitas vezes comparadas com o transe

mediúnico, o êxtase místico e a hipnose coletiva (de Heusch, 2006).

O carisma é, portanto, um fenómeno real e complexo, com origens na psicologia e na sociologia dos grupos, e com consequências profundas na história da humanidade. Serge Moscovici, em "*L'Âge des foules*" (1985), comparou os estados sociais gerados pelos líderes carismáticos com os estados hipnóticos, distinguindo entre os bons líderes (como Moisés) e os maus líderes (como Stalin). Ele associou os maus líderes aos descendentes dos líderes totémicos, figuras que, segundo a psicanálise freudiana, teriam assassinado o chefe original, associado à figura do pai. Como forma de lidarem com a culpa e com o medo da retaliação, os filhos parricidas teriam fundado as bases das religiões e da cultura, prestando tributo ao pai através do totem (Freud, 1912). Para Moscovici (1985), os maus líderes carismáticos reencarnam esse pai primordial, assumindo atributos que vão para além da lei e da moral.

5. Biologia Evolutiva da Dominância e do Carisma

Aspetos Biológicos da Dominância Social e do Carisma

A etologia animal e humana sugere que a agressão e a dominância, fundamentais para a organização social dos primatas, também desempenham um papel importante na liderança humana (Eibl-Eibesfeldt, 1989). Líderes carismáticos e agressivos tendem a utilizar o medo e a humilhação para manterem o controlo. A biologia evolutiva indica que o comportamento agressivo está ligado à reprodução e à manutenção do estatuto, com implicações diretas para o comportamento social e político (Wrangham, 2017). O carisma, quando combinado com fatores neuroquímicos e hormonais ligados à dominância, pode intensificar sentimentos de poder e de competitividade, favorecendo o surgimento de líderes e, em certas circunstâncias, de comportamentos anti-sociais (Ellis, 2008).

A agressão é um comportamento exibido principalmente pelos machos para prejudicar rivais e atrair parceiras, conquistar estatuto e recursos e, para a psicologia evolutiva, o mesmo pode ser observado nos humanos (Buss, 1989). A agressão humana pode ser reativa, respondendo a uma ameaça percebida, ou proativa, sendo ela própria uma ameaça (Wrangham, 2017). Nos humanos, a agressão proativa é mais comum e está ligada à busca de poder. Heinrich e Gil-White (2001) distinguem entre as hierarquias baseadas na agressão e na dominância e as que são baseadas na sedução e no prestígio. Os líderes carismáticos agressivos utilizam hierarquias de medo e de subordinação, enquanto os líderes como Nelson Mandela usam o prestígio e a competência.

A agressão animal exerce-se no contexto da reprodução e está relacionada com os níveis de luminosidade e de temperatura típicas das estações do ano, com efeitos sobre as hormonas. Quando se trata de humanos, o estatuto social elevado facilita o acesso ao sexo oposto e à reprodução, como é observado nas histórias de vida de homens poderosos. A testosterona alta, combinada com baixos níveis de serotonina e altos de dopamina, aumenta a resposta agressiva. A adesão a líderes populistas pode afetar a fisiologia dos seguidores, aumentando os níveis de testosterona e de dopamina e promovendo sentimentos de prazer e de sucesso. A política envolve, assim, aspetos comportamentais e emocionais que estão relacionados com a reprodução e a sexualidade (Zehndorfer, 2019).

Se o estatuto social for ameaçado e a pessoa se sentir excluída do grupo, ativam-se zonas cerebrais associadas à angústia, semelhantes à que criam uma experiência de dor física (Rainville et al., 1997). Esta resposta pode levar a comportamentos destrutivos e violentos. Robert Sapolsky (2004) mostrou que o estatuto social e económico baixo está relacionado com várias doenças físicas e mentais. O stress social pode mobilizar respostas fisiológicas sem perigo real, explicando a desconfiança paranoide dos líderes carismáticos e a tendência para esconderem problemas de saúde de forma a não mostrarem fraqueza. Mário Vargas Llosa (Vargas Llosa & Gallo, 2022) relata como o ditador Rafael Trujillo mandou matar o seu médico depois de receber dele más notícias sobre a sua saúde.

6. Antropologia do Carisma

As sociedades agrafas e as anteriores à revolução industrial valorizavam frequentemente indivíduos com habilidades especiais, xamânicas ou mágicas, que desempenhavam papéis de orientação do grupo, tanto no âmbito religioso como social (Eliade, 1968). Estas personalidades excecionais, muitas vezes associadas a experiências visionárias, continuam a influenciar a cultura e a liderança nas sociedades modernas. Contudo, é crucial diferenciar entre as manifestações patológicas e normais dessas experiências, considerando o impacto cultural e social destas figuras carismáticas (Lencastre, 2017).

A falta de controle neuropsicológico por parte do hemisfério esquerdo, em alguns indivíduos, permitiu que estes tivessem experiências incomuns que foram interpretadas no âmbito religioso e carismático. Estas experiências incluíam visões e alucinações, originalmente associadas à possessão por espíritos, mais tarde ao xamanismo e à emergência de figuras sociais excecionais. Os xamãs foram figuras essenciais nas sociedades de caçadores-recoletores, curando as doenças e prevendo os acontecimentos futuros. Através da sua atividade, o xamã torna-se próximo do mistério da vida e da morte, conhece a cura para as doenças e previne as ameaças ao grupo (Eliade, 1968). Nas sociedades com estado, o xamanismo evoluiu para papéis como astrólogo, curandeiro e adivinho (Polimeni & Reiss, 2002).

As alucinações são frequentemente vistas pela ciência como sintomas de psicose. Na esquizofrenia, por exemplo, são acompanhadas por outros sinais como desorganização do comportamento e pensamentos bizarros. A prevalência da esquizofrenia é cerca de 1% da população, mas varia conforme os valores culturais. Existe uma distinção clara entre as manifestações patológicas e as normais da experiência mental, nas culturas animistas. Silverman (1967) argumenta que a diferenciação entre o xamanismo e a psicopatologia psicótica consiste no processamento simbólico efetuado pelas culturas em que os xamãs vivem. Mas para a cultura ocidental cartesiana, em que tanto as religiões quanto às manifestações bizarras da mente são vistas como atividades mentais irracionais, o comportamento dos xamãs é considerado desviante e não fiável (Heusch, 2006).

7. Psicologia do Carisma e Psicopatologia

Líderes carismáticos, especialmente aqueles que desenvolvem traços populistas, frequentemente exibem traços da personalidade psicopática, como narcisismo, maquiavelismo e baixa empatia. Estes líderes podem usar o seu carisma para manipular e enganar, conduzindo a consequências desastrosas para a estabilidade política e social, perturbando também o funcionamento das empresas (Babiak & Hare, 2006). Em situações de crise, essas personalidades podem promover visões distorcidas da realidade, exacerbando conflitos e incitando à polarização social. A psicopatologia dos líderes carismáticos deve ser compreendida em profundidade para prevenir a sua ascensão e mitigar os seus efeitos prejudiciais (Haycock, 2019).

Os líderes carismáticos negativos comportam-se muitas vezes de forma provocatória, perturbando a ordem social com modos que são considerados rudes e insultuosos. No entanto, é também por essa razão que podem suscitar admiração e adesão, especialmente entre os insatisfeitos com a situação política e social e que, de outro modo, não conseguiriam exprimir a sua revolta. O carisma do líder populista consiste em simplificar o real e em incentivar a ação. Um estudo mostrou que candidatos populistas tendem a apresentar traços de narcisismo, psicopatia e maquiavelismo, comuns em personalidades psicopáticas e narcísicas perversas, mais do que candidatos não populistas (Nai & Coma, 2019). Experiências de violência ou de abuso na infância, em famílias desestruturadas, condicionam uma estruturação deficiente do eu, podendo originar formas de grandiosidade narcísica e pensamentos e comportamentos em processo primário (Itzkowitz, 2018), motivando um tipo de liderança populista.

Erich Fromm (1973) identificou a agressão maligna, resultante de uma infância de maus-tratos, como um fator para a personalidade psicopática. Esta psicopatia pode acompanhar-se de

perversão e de narcisismo grandioso, compelindo a obter um poder absoluto sobre os outros e, consequentemente, a teorias da conspiração perigosas para quem possa contestar esse poder. A invasão do Capitólio em 2021 por apoiantes de Donald Trump ilustra como líderes populistas podem fomentar teorias conspiratórias para encobrir os resultados eleitorais.

Segundo Stevens e Price (2000), grande parte dos líderes carismáticos não apresenta perturbação mental, embora alguns possam manifestar sintomas de perturbação esquizotípica e psicose e, em menos casos, perturbação bipolar. A esquizotipia refere-se a um conjunto de traços de personalidade que estão associados ao espectro da esquizofrenia, mas que não atingem o nível de uma psicose clínica completa. Pessoas com traços esquizotípicos podem ter experiências percetivas incomuns, pensamento mágico, desorganização cognitiva e uma tendência ao isolamento social. No entanto, esses traços podem existir em graus variados na população geral, sem necessariamente resultar numa condição psicótica. A psicose é uma condição mental mais severa que envolve a perda de contacto com a realidade, caracterizada por alucinações, delírios e desorganização do pensamento. A esquizofrenia é um exemplo de perturbação psicótica, mas em muitos casos a distinção entre o louco e o génio é ténue e culturalmente determinada (Stevens & Price, 2000).

A esquizofrenia não possuiu uma teoria explicativa única e consiste numa síndrome caracterizada por várias hipóteses incompatíveis entre si. A doença persiste nas populações humanas apesar da desvantagem reprodutiva dos esquizofrénicos. Há hipóteses que sugerem que os parentes em primeiro grau, que não apresentam os sintomas mentais, típicos dessa psicopatologia, são mais resistentes fisicamente e são mais criativos mentalmente (Crow, 2000). Outra hipótese consiste em considerar a esquizofrenia como um subproduto da evolução da religião (Polimeni & Reiss, 2002). A evolução de Homo sapiens acentuou a diferenciação dos hemisférios cerebrais e relaciona-se com o uso da linguagem simbólica, possivelmente controlados por genes reguladores (Crow, 2000). A equivalência funcional dos hemisférios em esquizofrénicos e personalidades criativas sugere uma maior propensão para pensamentos diferentes e inovadores, e estas personalidades podem liderar seitas ou cultos, evitando desse modo o desenvolvimento da psicopatologia. O sucesso na liderança diminui sentimentos de desajuste social e cognitivo. Pyotr Kuznetsov, líder de uma seita apocalíptica na Rússia, exemplifica como a liderança carismática pode levar a comportamentos extremos. Enquanto era líder do culto mantinha as ideias bizarras adaptadas ao grupo que o seguia, mas, quando foi internado, o seu pensamento desajustado deu origem a um diagnóstico de esquizofrenia (Ward, 2008).

Alguns estudos apontam para uma correlação entre traços esquizotípicos e criatividade. Indivíduos com altos níveis de esquizotipia tendem a ter pensamentos mais divergentes e associativos, o que pode contribuir para habilidades criativas. Esse pensamento incomum e fora do padrão pode, em algumas circunstâncias, ser percebido como uma forma de carisma, especialmente se o indivíduo conseguir comunicar as suas ideias de maneira cativante ou intrigante. Embora a esquizotipia seja frequentemente associada à desorganização e ao isolamento, certos traços, como o pensamento mágico e as perceções originais, podem conferir uma qualidade misteriosa a essas pessoas, o que as torna mais atraentes para os outros. De facto, o seu cariz de excecionalidade associado à curiosidade, desejo pelo inacessível e atração pela sua suposta profundidade, fazem destas pessoas o lugar ideal para a projeção de qualidades idealizadas. Em contextos artísticos, espirituais e alternativos, indivíduos com esses traços podem ser vistos como visionários ou líderes carismáticos, especialmente se conseguirem expressar as suas ideias de forma empática com os outros.

Estes aspetos ajudam a compreender alguns dos mecanismos psicológicos da liderança carismática. As incertezas sociais e ambientais de hoje dão origem a que pessoas com estas características originais possam tornar-se líderes de grupos em contracorrente social e política. Quando os processos democráticos se encontram a funcionar e se conhecem as emoções pessoais e coletivas do carisma, torna-se mais fácil reconhecer a sua presença e evitar as suas consequências negativas. Uma das formas consiste em fundamentar a mediação política com

esses conhecimentos e, assim, construir um presente e um futuro mais pacíficos e viáveis.

8. Conclusão: Mediação Política e o Futuro da Paz

As lideranças carismáticas e populistas correspondem a uma experiência humana com manifestações reais que, nas condições sociais adequadas, podem manifestar-se de forma violenta e motivarem forças irracionais disruptivas das sociedades. A época atual, marcada pelas redes sociais e por fenómenos identitários digitais, aumenta a probabilidade de polarização social e política por personalidades carismáticas. A mediação política pode ser uma ferramenta crucial para lidar com essas forças irracionais, contribuindo para a construção de uma paz social que dê também lugar à criatividade e à inovação. Ao dar voz às partes envolvidas e facilitar o diálogo, a mediação pode desempenhar um papel essencial na prevenção de extremismos e na construção de sociedades mais justas e pacíficas (Cunha, 2017). Segundo este autor, a mediação política pode proteger os sistemas democráticos dos desafios trazidos por personalidades carismáticas. Desde os anos 80, novas metodologias como a mediação e a conciliação têm vindo a complementar a negociação do conflito. A mediação destaca-se por dar protagonismo aos cidadãos na construção da sua própria paz e o desejo universal de paz exige a presença de valores como equidade, liberdade e identidade (Cunha & Leitão, 2021), valores importantes para a construção das sociedades cosmopolitas contemporâneas.

Os mediadores podem dar voz aos grupos sociais que se sentem ignorados pela maioria e, portanto, exprimem o seu descontentamento por vezes de forma violenta, desempenhando um papel construtivo na prevenção e na gestão de conflitos (Cunha & Leitão, 2021). Nos tempos incertos em que vivemos, a cultura da diplomacia e da mediação importa para a sustentabilidade das sociedades solidárias, promovendo lideranças democráticas e processos de desenvolvimento, tanto das pessoas como dos grupos, fomentando a responsabilidade de todos face às tentações populistas.

9. Referências Bibliográficas

Babiak, P., & Hare, R. D. (2006). *Snakes in Suits: When Psychopaths Go to Work*. HarperCollins.

Beck, U. (1992). *Risk Society. Towards a New Modernity*. Sage Publications.

Bono, J. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly, 17*(4), 317-334. https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S104898430600035X

Buss, D. (1989). Sex differences in human mate preferences: evolutionary hypothesis tested in 37 cultures. *Behavioural and Brain Sciences, 12,* 1-49. https://doi.org/10.1017/S0140525X00023992

Crow, T. (2000). Schizophrenia as the price that Homo sapiens pays for language: a resolution of the central paradox in the origin of the species. *Brain Research Reviews, 31*, 118-129. https://doi.org/10.1016/S0165-0173(99)00029-6

Cunha, P., & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos*. Publicações Fundação Fernando Pessoa.

Cunha, P. (2017). Epistemologia e Prática da Mediação: Por Uma Cultura de Paz. *Arquivos Brasileiros de Psicologia, 69*(3),199-207.

Eibl-Eibesfeldt, I. (1989). *Human Ethology*. Aldine de Gruyter.

Eliade, M. (1968). *Le Chamanisme et les Techniques Archaïques de l'Extase*. Payot.

Ellis, L. (2008). Reducing crime evolutionary. In J. M. Duntley e T. K. Shakelford (Eds.) *Evolutionary Forensic Psychology* (249-267). Oxford University Press.

Freud, S. (1912-1913). Totem and Taboo. In J. Strachey et. al. (Trad.), *The Standard Edition of the Complete Psychological Works of Sigmund Freud, 13*. Hogarth Press.

Fromm, E. (1973). *The Anatomy of Human Destructiveness*. Holt McDougal.

Haycock, D. (2019). *Tyrannical Minds: Psychological Profiling, Narcissism, and Dictatorship*. Pegasus Books.

Gomes Filho, R. (2014). Carisma e dominação carismática Perspetivas teórico-metodológicos do conceito

weberiano de carisma e sua efetivação histórica nos estudos de religião. *Revista de Teoria da História, 11*, 238-257.

Heinrich, J., & Gil-White, F. J. (2001). The evolution of prestige. Freely conferred deference as a mechanism for enhancing the benefits of cultural transmission. *Evolution and Human Behaviour*, *22*, 165-196. https://doi.org/10.1016/S1090-5138(00)00071-4

Heusch, L. de (2006). *La Transe et ses Entours. La Sorcellerie, l'Amour Fou, Saint Jean de la Croix, etc*. Éditions Complexe.

Itzkowitz, S. (2018). Psychopathy and Human Evil: An Overview. *Contemporary Psychoanalysis. 54*(1), 40-63.https://doi.org/10.1080/00107530.2017.1418557.

Kravis, N. (2021). Charisma. *The Psychoanalytic Quarterly*, *90*(4), 523-554. https://doi.org/10.1080/00332828.2021.1983332

Lencastre, M. (2017) Técnicas do corpo, mentes religiosas e o cérebro social. Observações da antropologia estrutural para a psicologia evolutiva. *Trabalhos de Antropologia e Etnologia*, *57*, 29-43.

Mendes, E. (2013). Emoção e falácias: o discurso retórico de Adolf Hitler. *EID&A - Revista Eletrônica de Estudos Integrados em Discurso e Argumentação*, *4*, 24-34. https://periodicos.uesc.br/index.php/eidea/article/view/418/425

Metz, R., & Plesz, B. (2023). An insatiable hunger for charisma? A follower-centric analysis of populism and charismatic leadership. *Leadership*, *19*(4), 318-338. https://doi.org/10.1177/17427150231167524

Moscovici, S. (1985). *L'Âge des Foules. Un Traité Historique de Psychologie des Masses*. Éditions Complexes.

Nai, A., & Coma, F. M. (2019). The personality of populists: provocateurs, charismatic leaders, or drunken dinner guests? *West European Politics*, *42* (7), 337-1367. https://doi.org/10.1080/01402382.2019.1599570

Polimeni, J., & Reiss, J. (2002). How shamanism and group selection may reveal the origins of schizophrenia. *Medical Hypotheses, 58*(3), 244-248. https://doi.org/10.1054/mehy.2001.1504

Rainville, P., Duncan, G. H., Price, D. D., Carrier, B., & Bushnell, M. C. (1997). Pain affect encoded in human anterior cingulate but not somatosensory cortex. *Science*, *15*(277), 968-971. https://doi.org/10.1126/science.277.5328.968.

Roman, C. F. (2020). Charisma. From divine gift to the democratic leader-shop. In Agnes Horvath, Arpad Szakolczai, Manussos Marangudakis (Edts.*). Modern Leaders: Between Charisma and Trickery*. (pp. 1-19). Routledge.

Sapolsky, R. (2004). Social status and health in humans and other animals. *Annual Review of Anthropology*, *33*, 393–418. https://www.reed.edu/biology/professors/srenn/pages/teaching/2008_syllabus/2008_readings/9_sapolsky_2004_stress.pdf

Silverman, J. (1967). Shamans and Acute Schizophrenia. *American Anthropologist, 69*, 21-31. https://doi.org/10.1525/aa.1967.69.1.02a00030

Stevens, A., & Price, J. (2000). *Evolutionary Psychiatry: A New Beginning*. Routledge/Taylor e Francis Group.

Vargas-Llosa, M., & Gallo, R. (2022). Conversas em Princeton. Quetzal Editora.

Ward, C. (2008). Russian Doomsday Cult Sparks Mass Suicide Fears. Group is holed up in a cave and believes world will end. *ABC News*. https://abcnews.go.com/International/story?id=3875210epage=1

Weber, M. (2004). *The Vocation Lectures.* Hackett Books.

Wrangham, R. (2017) Two types of aggression in human evolution. *Proceedings of the National Academy of Science, 115*(2), 245-253. https://doi.org/10.1073/pnas.171361111

Zehndorfer, E. (2019). *Evolution, Politics and Charisma: Why do Populists Win?* Routledge Edition.

4. RED ESTATAL DE CIUDADES MEDIADORAS - UN MODELO DE CONVIVENCIA

Ghizlane Farahi Sabraoui[1], Israel López Marín[2] y Juan Antonio Martínez Mateo[3]

[1] Coordinación Programas de Interculturalidad y Mediación | Área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario | Fundación Cepaim, España | gfarahi@cepaim.org |

[2] Coordinación Área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario | Fundación Cepaim, España | liopez@cepaim.org |

[3] Unidad de Cooperación al Desarrollo y Codesarrollo | Fundación Cepaim, España | cooperacionamericalatina@cepaim.org |

Resumen: El proyecto "Red Estatal de Ciudades Mediadoras: un modelo teórico y metodológico para la convivencia y la cohesión social", tiene como objetivo impulsar una Red Estatal de Ciudades Mediadoras como modelo teórico y metodológico innovador para la gestión de la diversidad cultural y convivencia a través de la mediación intercultural en territorios y contextos multiculturales.

La metodología seleccionada, para el desarrollo del proyecto, es de carácter cualitativo; utilizando las siguientes técnicas: entrevistas en profundidad, grupos de discusión y grupos focales. Tras la ejecución del proyecto Ciudades Mediadoras, se ha obtenido como resultado dos publicaciones: "Bases Teóricas", que recoge un modelo teórico de la Ciudad Mediadora a través del estudio del marco teórico-metodológico y "Guía Metodológica", que es un documento que presenta estrategias detalladas para implementar el modelo de Ciudad Mediadora propuesto por la Fundación Cepaim. Desde prácticas, de mediación, inclusiva hasta métodos de participación comunitaria, esta herramienta proporciona un camino práctico para guiar el desarrollo de futuras acciones. Además, incluye los criterios necesarios en la consideración de una localidad como ciudad mediadora. Estos criterios son: contar con un plan integral de mediación, que el modelo esté fundamentado en los principios de interculturalidad, que se aborde la perspectiva de género de forma transversal, que cuente con las herramientas y metodología adecuadas, que se garantice la participación de toda la ciudadanía, que existan espacios de trabajo en red, que la administración participe en el proceso de mediación, que existan equipos de mediación interdisciplinares, que los/as mediadores/as estén presenten en todos los ámbitos; y que se garantice la sostenibilidad en el tiempo del servicio de mediación.

Las conclusiones se presentan en forma de decálogo que puede servir de base para que tanto agentes sociales, como autoridades públicas y entidades sociales, contribuyan desde su posición al desarrollo de ciudades interculturales.

Palabras clave: Ciudad Mediadora; Convivencia; Diversidad; Interculturalidad; Mediación.

REDE ESTATAL DE CIDADES MEDIADORAS - UM MODELO DE CONVIVÊNCIA

Resumo: O projeto "Rede Estadual de Cidades Mediadoras: um modelo teórico e metodológico de convivência e coesão social" tem como objetivo promover uma Rede Estadual de Cidades Mediadoras como modelo teórico e metodológico inovador para a gestão da diversidade cultural e da convivência através da mediação intercultural em territórios e contextos multiculturais.

A metodologia selecionada para o desenvolvimento do projeto é de natureza qualitativa, utilizando as seguintes técnicas: entrevistas em profundidade, grupos de discussão e grupos focais. Após a implementação do projeto Cidades Mediadoras, obtiveram-se como resultado duas publicações: as "Bases Teóricas", que inclui um modelo teórico da cidade mediadora através do estudo do quadro teórico-metodológico e o "Guia Metodológico", que é um documento que apresenta estratégias detalhadas para implementar o modelo de cidade mediadora proposto pela Fundação Cepaim.

Desde práticas de mediação inclusivas a métodos de participação comunitária, esta ferramenta fornece uma forma prática de orientar o desenvolvimento de ações futuras. Além disso, inclui os critérios necessários para que uma localidade seja considerada uma cidade mediadora. Estes critérios são: ter um plano de mediação abrangente, que o modelo se baseie nos princípios da interculturalidade, que a perspetiva de género seja abordada de forma transversal, que tenha as ferramentas e a metodologia adequadas, que a participação de todos os cidadãos seja garantida, que existam espaços de trabalho em rede, que a administração participe no processo de mediação, que existam equipas de mediação interdisciplinares, que os mediadores estejam presentes em todas as áreas e que a sustentabilidade do serviço de mediação intercultural seja garantida ao longo do tempo.

As conclusões são apresentadas sob a forma de um decálogo que pode servir de base para que os agentes sociais, as autoridades públicas e as entidades sociais contribuam, a partir da sua posição, para o desenvolvimento de cidades interculturais.

Palavras-chave: Cidade Mediadora; Convivência; Diversidade; Interculturalidade; Mediação.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 34-44, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.4

1. Introducción

Desde la década de los 70 del siglo pasado, la mayoría de las sociedades occidentales se encuentran inmersas en contextos de polarización y debilitamiento de las democracias, desencadenados por el capitalismo globalizado, un marco socioeconómico de economía neoliberal y un elevado nivel de tecnologización del poder. Estas dinámicas están suponiendo una ruptura del pacto social de postguerra, provocando el crecimiento de las desigualdades sociales, de la precarización y marginación territorial y urbana. Además, las posiciones políticas más populistas y extremistas que han resurgido con gran fuerza en toda Europa, están promoviendo una intensificación de la polarización social con el aumento de posturas extremas y xenófobas.

En este escenario, la cultura de la mediación social e intercultural, como medio adecuado para la solución de conflictos, resulta de suma importancia debido a que ofrece herramientas para la prevención, regulación, gestión y transformación de la conflictividad de manera participativa y pacífica, fortaleciendo con ello las democracias. En la actualidad, las ciudades se enfrentan al desafío de crear experiencias y espacios compartidos, más libres y humanos en los que todos podamos contribuir y construir. La tarea es cómo gestionar la diversidad sociocultural, étnica, lingüística, religiosa, sexual, discapacidad, entre otros, de manera positiva. Es decir, de forma pacífica, preventiva y participativa; eficaz y exitosa; inclusiva y en clave de convivencia.

Por ello, el presente Proyecto pretende ser una semilla, un proyecto piloto para contribuir a crear una Red de Ciudades Mediadoras sostenibles, inclusivas y democráticas. El modelo apuesta por una ciudadanía libre y responsable para favorecer la convivencia, pasando de la coexistencia a la convivencia intercultural.

Para contextualizar el programa, conviene destacar que el proyecto “Red Estatal de Ciudades Mediadoras: un modelo teórico y metodológico para la convivencia y la cohesión social” es la continuación del Proyecto “Ciudades Mediadoras: un modelo de convivencia. Conocimientos, Metodologías y herramientas para caminar de la coexistencia a la convivencia”, ejecutado durante el año 2023. Se trata de un proyecto de investigación que tiene como referencia la experiencia de Pierrefitte (sur-Seine), primera ciudad europea declarada como “Ville Mediation”.

El proyecto "Red Estatal de Ciudades Mediadoras" es una innovadora iniciativa diseñada y desarrollada por CONVIVE Fundación Cepaim a través de su área de Convivencia, Interculturalidad y Desarrollo Comunitario. Busca transformar las ciudades en espacios de ciudadanía libre, solidaria, responsable y diversa, donde la mediación sea un elemento fundamental a la hora de prevenir y gestionar conflictos y donde todas las administraciones y agentes sociales asuman responsabilidad para contribuir al impulso de la convivencia. Así mismo, pretende contribuir a la creación de una Red de Ciudades Mediadoras sostenibles, inclusivas y democráticas; utilizando la mediación como herramienta para pasar de la coexistencia a la convivencia.

El proyecto se centra en fomentar una cultura de diálogo, entendimiento y cooperación entre los diversos actores de la comunidad, incluyendo ciudadanía, organizaciones y administraciones públicas. Al integrar la mediación y la interculturalidad en las políticas y prácticas municipales, se busca crear espacios más inclusivos, seguros y solidarios, donde la diversidad cultural se valore como un recurso enriquecedor.

El desarrollo de este programa consta de varias fases que se ejecutan proyecto por año, comenzando en 2023 con la primera parte que finalizó con la obtención de una definición propia del concepto Ciudades Mediadoras, y los criterios que ha de tener una ciudad para ser reconocida como una Ciudad Mediadora. Durante este 2024 se trabaja en la creación de un sello de reconocimiento para aquellas ciudades que demuestren un compromiso significativo con la mediación y la convivencia intercultural.

En cuanto a la metodología seleccionada, para el desarrollo del proyecto, es de carácter cualitativo; utilizando las siguientes técnicas: entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión, grupos focales y simposio de expertos.

A través de capacitaciones, asesoramiento técnico y la promoción de buenas prácticas, CONVIVE Fundación Cepaim apoya a las ciudades para convertirse en Ciudades Mediadoras. De esta manera, se impulsa un cambio positivo y sostenible en las dinámicas sociales y comunitarias, contribuyendo a la construcción de sociedades más justas y equitativas basadas en la convivencia intercultural y en la cohesión social.

Por último, de los resultados obtenidos, se extraen una serie de conclusiones que podrán servir de guía para que los agentes sociales, con intereses compartidos en materia de mediación social e intercultural, integración y convivencia intercultural, puedan iniciar el camino de la construcción de una ciudad mediadora e intercultural.

2. Marco teórico: Definición de Ciudad Mediadora

El marco teórico del proyecto es el principal producto desarrollado durante la primera fase, ejecutada durante el año 2023, disponible en la publicación titulada *Bases teóricas para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España* (López-Carmona et al., 2023).

Previo a la ejecución de la investigación llevada a cabo en el marco del proyecto Ciudades Mediadoras, desarrollada por CONVIVE Fundación Cepaim, no existía una base empírica suficiente sobre la que sostener un marco teórico de Ciudad Mediadora y, por lo tanto, se tomó la decisión de proceder a construirlo mediante la aplicación de la teoría fundamentada (López-Carmona et al., 2023).

A continuación, se especifica concisamente los componentes clave precisos para comprender la definición de Ciudad Mediadora obtenida. No obstante, cabe destacar que, quien pretenda ampliar la información relativa a la construcción de este modelo teórico, podrá consultar la publicación mencionada anteriormente.

El modelo teórico, se construyó a partir de conceptos preexistentes de dos definiciones de Ciudad Mediadora y sobre los conceptos de Mediación social e intercultural:

En primer lugar, de acuerdo con Alés Sioli (2021), entendemos que:

> Una ciudad se convierte en mediadora cuando está encaminada a la búsqueda del bienestar social del conjunto de la ciudadanía, con relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (…) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un programa de mediación comunitaria.

Dicho programa debe estar construido sobre grandes consensos entre las distintas fuerzas políticas. En caso de ausencia de dicho plan, es imprescindible que exista transversalidad de la mediación en todas las políticas públicas.

En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural, prestando también atención a la gestión de los conflictos con una etiología distinta a la cultural, y la mediación como instrumento para la práctica. Por su parte, "la mediación es una herramienta apta para elevar la participación ciudadana individual y colectivamente en el sistema democrático. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusive*"* (Giménez, 2013).

De las definiciones expuestas anteriormente y tras las entrevistas realizadas a un amplio grupo de expertos y expertas en materia, tanto de mediación como en competencias interculturales, entre los cuales también se contó con la colaboración de los autores de dichas definiciones, como resultado final, desde CONVIVE Fundación Cepaim, proponemos definir una Ciudad Mediadora como:

> Aquel contexto comunitario que favorezca la participación real y promueva la interacción social; al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de situaciones de hostilidad o coexistencia a una convivencia, fomentando relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto, con perspectiva de género (López-Carmona et al., 2023, p.36).

Además, la ciudad mediadora ha de promover el desarrollo de un sentido de pertenencia compartido entre la ciudadanía que la habita, reconociendo y respetando el conjunto de sus diversidades en su contexto, y empleando la mediación no sólo como la herramienta para la gestión del entramado de relaciones comunitarias, sino también, en sus relaciones con el exterior, sin olvidar, que el fin último de la ciudad mediadora ha de ser el fomento de la convivencia.

Criterios que ha de reunir una Ciudad Mediadora

De la definición anterior se desprenden los *criterios* que debería contener una Ciudad Mediadora. A continuación presentamos los trece criterios obtenidos en el marco de la investigación:

Criterio 1. Existencia de un Plan Comunitario, o programas, u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios…) y el tejido asociativo, empresarial, sindicatos y ciudadanía, y en categoría de política pública de la Ciudad para la convivencia.

Criterio 2. Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.

Criterio 3. Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social, a través de un plan o estrategia de igualdad.

Criterio 4. Que los protagonistas comunitarios cuenten con la metodología de mediación para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.

Criterio 5. Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.

Criterio 6. Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos y fomente las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales, y la ciudadanía para construir la ciudad mediadora.

Criterio 7. Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.

Criterio 8. Que el equipo de mediadores/as interculturales sea interdisciplinar y profesionalizados en la materia.

Criterio 9. Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario...), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos, institucionalizando la profesionalidad de la mediación, con formación específica o acreditación en materia de mediación

social y/o intercultural.

Criterio 10. Se debe garantizar la sostenibilidad del servicio de mediación intercultural para instaurar la cultura de la mediación (la temporalidad no permite la creación de la ciudad mediadora), para que se inserte en la estructura de la Administración Pública (administrativa) y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red, e incorporando procesos de evaluación.

Criterio 11. Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.

Criterio 12. Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.

Criterio 13. Que la cultura de la mediación sea llevada a todas las áreas de la ciudad desde los diferentes niveles educativos mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

3. Objetivos

El proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras es una apuesta por la mediación y la interculturalidad como vías para transformar las ciudades en espacios donde la diversidad se valora y la convivencia se fortalece, logrando un impacto duradero en el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes; con la finalidad de construir un modelo de ciudades mediadoras, donde la mediación impregne toda la ciudad y la mediación intercultural sea la herramienta fundamental, el instrumento para facilitar el conocimiento y entendimiento mutuo, para gestionar los conflictos y construir una sociedad común, incluyente y, finalmente, intercultural.

El presente artículo tiene como finalidad difundir el conocimiento científico generado entre la comunidad científica en aras de promover la mejora del modelo teórico-metodológico de las Ciudades Mediadoras, con el fin de propiciar la generación de una práctica social innovadora y sostenible en materia de mediación como medio adecuado para solución de conflictos y en competencias interculturales con el fin de alcanzar un estado de convivencia en la sociedad, con impacto estatal y proyección internacional, capaz de crear un patrimonio de acciones sociales que permita su implementación en múltiples territorios y contextos multiculturales, detallando el procedimiento teórico-metodológico implementado, así como, los principales resultados y conclusiones de la investigación. Recordando que el objetivo general de dicho proyecto es:

Articular una red de ciudades mediadoras que permita el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en mediación, fortaleciendo así las capacidades locales para la resolución pacífica de conflictos, mediante el trabajo en red y alianzas entre el tercer sector de acción social, las administraciones públicas, sector académico y universitario (investigación), tejido empresarial, medios de comunicación y otros actores claves de los territorios.

Se trata de un modelo donde todas las administraciones publicas asumen su responsabilidad de transformar hacia este modelo, en red con el resto de agentes claves del territorio (recursos técnicos y profesionales de los territorios, ciudadanía, tejido asociativo, tejido empresarial local y medios de comunicación locales), con el fin de caminar hacia una convivencia pacífica, participativa e intercultural.

Con ello, el proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras pretende dotar de las herramientas para transformar los entornos locales en contextos de convivencia, en los que predomine la cultura de paz, la población cuente con las estrategias de gestión pacífica de conflictos, evitando recurrir a la violencia y prevalezca la interacción y el diálogo.

4. Metodología

La metodología seleccionada para el desarrollo del proyecto Red Estatal de Ciudades Mediadoras, conviene resaltar que, es de carácter cualitativo; utilizando como técnicas el análisis de fuentes secundarias, entrevistas semiestructuradas a expertos/as tanto en materia de mediación como de interculturalidad, grupos de discusión, laboratorios de ciudadanía y grupos focales (expertos/as, ciudadanía y técnicos/as de la administración local).

En la Tabla 1, que presentamos a continuación, se realiza una síntesis de las principales fases del proyecto, los objetivos planteados y las actividades realizadas, junto la descripción de las técnicas de investigación empleadas en cada una de dichas fases, para la consecución de los objetivos específicos marcados.

Tabla1. Fases del proyecto

FASES DEL PROYECTO		
Objetivo general: Generar un modelo metodológico innovador de Ciudades Mediadoras con los diferentes actores del territorio aplicable a nivel estatal.		
FASE I		
OBJETIVO	**ACTIVIDAD**	**HERRAMIENTA**
Obtener un marco teórico de referencia que permita orientar el desarrollo de la investigación.	Crear un documento mártir.	Fuentes secundarias: Revisión bibliográfica.
	Pre-test Criterios ciudad mediadora.	Fuentes primarias: Entrevistas en profundidad a informantes clave.
	Diseño Modelo teórico o bases teóricas de Ciudad Mediadora y publicación.	Revisión, validación**.**
FASE II		
Constatar en distintos territorios la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios que configuran el modelo de Ciudad Mediadora.	Diagnósticos técnicos en 6 titoriales, para comprobación criterios.	Fuentes secundarias: revisión web, mapas de recursos existentes, etc. Fuentes primarias: Grupos motores o laboratorios ciudadanos de discusión. Grupo de discusión con personal técnico. Grupo de discusión expertos/as en materia de mediación y de interculturalidad. **Publicación 1º Producto. Modelo Teórico**
FASE III		
Validar el modelo Teórico desarrollado en la fase anterior.	Grupo de trabajo con mediadores/as interculturales.	Grupo focal con informantes clave: Espacio de discusión para complementar la comprobación empírica del modelo teórico realizado en los territorios y recoger propuestas para la Guía Metodológica de la Ciudad Mediadora.
Favorecer el intercambio de conocimientos y difusión de los resultados del proyecto.	En base a los resultados de la fase II, elaboración modelo de intervención, Guía u Hoja de ruta para ser Ciudad Mediadora. Difusión y presentación Guía.	Revisión y publicación del **2º producto del proyecto. Guía propositiva hoja de ruta a seguir para ser Ciudad Mediadora. Guía Metodológica.**

Fuente: CONVIVE Fundación Cepaim (2024).

Tal y como se puede observar en la tabla, en la fase I, como hemos comentado anteriormente, se realizó un análisis de fuentes secundarias, que permitió la elaboración de una primera definición de Ciudad Mediadora, de la que se desprenden una serie de criterios. Posteriormente,

la estrategia metodológica se focalizó en la identificación de informantes clave para ser entrevistados como expertos y expertas de los ámbitos de la mediación, interculturalidad y la mediación intercultural. Estas personas, además de ser entrevistadas, fueron invitadas a formar parte de un Comité científico asesor del proyecto, con el objetivo de acompañar y asesorar al equipo de investigación durante otras fases del mismo. Posteriormente, se llevaron a cabo las entrevistas con el fin de explorar y orientar con las personas expertas tanto la definición como los criterios de ciudad mediadora, obtenidos mediante el análisis de fuentes secundarias. Las entrevistas se realizaron con un guion de ejes temáticos semiestructurado y preguntas abiertas que, a su vez, facilitaron el posterior análisis. En el cuestionario se incluyó una breve descripción y contextualización del proyecto y los datos del financiador. Del mismo modo, el guion de la entrevista se distribuyó en tres bloques temáticos: un primer bloque compuesto por la definición obtenida mediante fuentes secundarias; un segundo que hace referencia a los criterios que se desprendían de dicha definición; y un tercer bloque donde se solicitó a las personas entrevistadas analizar los criterios establecidos para que una ciudad pueda considerarse como Ciudad Mediadora y proponer posibles indicadores para medir empíricamente el grado de cumplimiento de dichos criterios. Finalmente, se realizaron un total de cinco entrevistas a informantes clave.

La información recogida a partir de estas entrevistas fue analizada mediante la aplicación de los mencionados sistemas de categorización abierta y el método comparativo constante. El análisis de la información proporcionada por los y las informantes clave sirvió para nutrir la definición inicial y dar coherencia a los criterios, así como, para realizar una primera aproximación a los indicadores de medición. Esta segunda definición fue contrastada y verificada posteriormente, en la siguiente fase.

En la fase II el objetivo consistía en contrastar empíricamente el modelo teórico obtenido a partir de un estudio de casos. Para ello, se desarrollaron un total de 12 grupos de discusión, dos en cada uno de los 6 territorios donde se llevó a cabo el trabajo de campo. En concreto se desarrollaron 6 grupos de personal técnico, en los que participaron un total de 52 profesionales de la administración pública y entidades del tercer sector de acción social, y 6 grupos de ciudadanía, integrados por 40 vecinas y vecinos con origen sociocultural diverso de los barrios donde se desarrolló el trabajo de campo. El fin último de este estudio de casos no fue obtener resultados representativos extrapolables a un universo de análisis, sino constatar, en distintos territorios, la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios que configuran el modelo de Ciudad Mediadora establecido en la primera fase.

En esta fase también se invitó a una de las personas expertas entrevistadas a organizar y dinamizar un grupo de discusión con nuevos expertos y expertas en la materia, distintos a los entrevistados/as. En este caso también, la selección de participantes se llevó a cabo a través del muestreo teórico, seleccionando profesionales expertos en diferentes ámbitos de la mediación. La dinámica metodológica llevada a cabo fue similar a la anterior: se diseñó un guion para orientar el grupo de discusión, inspirado en el cuestionario empleado en las entrevistas, donde se incluyó la definición de ciudad mediadora y los criterios nutridos con las aportaciones de las personas informantes clave, así como, los indicadores propuestos por estos expertos y expertas. De este modo, durante esta etapa, se alcanzó el primer objetivo específico, ya que, se dio por finalizada la obtención del marco teórico.

En la fase III, con el objetivo de validar el modelo teórico construido se llevó a cabo un grupo focal con 14 profesionales de la mediación intercultural de CONVIVE Fundación Cepaim, a quienes se les presentó el modelo construido y se les solicitó que, a cada participante, clasificaran cada uno de los criterios en una sola de las siguientes categorías:

Imprescindible. Sin ellos la ciudad no puede ser mediadora.

Recomendable. Su existencia mejora la ciudad mediadora.

Complementario. Amplía, aunque la ausencia de ellos no impide que la ciudad sea mediadora.

Para poder ponderar, el equipo investigador asignó, tras la celebración del grupo focal, a cada

una de las tres categorías un valor específico, siendo 5 puntos para la categoría de imprescindible, 3 puntos para los criterios señalados como recomendables, y 1 punto para los considerados complementarios. De esta manera, se estableció una *escala Likert* con tres opciones de respuesta. Lo que permitió clasificar la importancia de cada criterio de manera cuantitativa, mediante una valoración cualitativa.

Finalmente, en esta fase, con la premisa de favorecer el intercambio de conocimientos y difusión de los resultados del proyecto, en base a los resultados obtenido anteriormente, se procedió a elaborar el modelo de intervención, Guía u Hoja de ruta para ser Ciudad Mediadora. Culminando con la publicación de una Guía Metodológica y la difusión de los resultados.

5. Resultados y Conclusiones

Tal y como se ha detallado en los anteriores apartados, uno de los primeros resultados obtenidos en el marco de la investigación desarrollada en el proyecto es la definición que, desde CONVIVE Fundación Cepaim, proponemos para el concepto de Ciudad Mediadora, que entendemos como:

> Aquel contexto comunitario que favorezca la participación real y promueva la interacción social; al mismo tiempo que permita la prevención y gestión de conflictos con el fin de pasar de situaciones de hostilidad o coexistencia a una convivencia, fomentando relaciones en planos de equidad, cohesión y respeto, con perspectiva de género (López-Carmona et al., 2023, p.42).

Además, la ciudad mediadora ha de promover el desarrollo de un sentido de pertenencia compartido entre la ciudadanía que la habita, reconociendo y respetando el conjunto de sus diversidades en su contexto, y empleando la mediación no sólo como la herramienta para la gestión del entramado de relaciones comunitarias, sino también, en sus relaciones con el exterior, sin olvidar, que el fin último de la ciudad mediadora ha de ser el fomento de la convivencia.

Para la elaboración de esta definición de Ciudad Mediadora e Intercultural, por un lado, se tomó como referencia los siguientes conceptos preexistentes: diversidad cultural, interculturalidad, desarrollo comunitario, convivencia, mediación, y mediación intercultural. Y, por otro, las siguientes definiciones que se encontraron preexistentes a este trabajo:

La primera definición encontrada es la de uno de los máximos exponentes y promotores de las Ciudades Mediadoras en España, profesor de la Universidad Loyola y Director del Foro Internacional de Mediadores profesionales Francisco Javier Áles. Según este autor:

> Una ciudad que se convierte en mediadora debe ir encaminada a la búsqueda del bienestar social, en relación a poder mantener unas relaciones pacíficas de convivencia y contar con unas condiciones de vida dignas (…) la consecución de estos objetivos es cuando se obtienen buenas relaciones y convivencia entre vecinos, una calidad de vida social y comunitaria, y las ciudades se apoyan en la existencia de un buen proyecto de mediación comunitaria (Alés Sioli, 2021).

El punto de encuentro entre ésta definición y el enfoque intercultural lo proporciona Carlos Giménez (2013). En este sentido, una ciudad mediadora se sustenta en el enfoque intercultural y la mediación como instrumento para la práctica. Es decir, la mediación supone una herramienta apta para elevar la participación ciudadana individual y colectivamente en el sistema democrático. El enfoque intercultural encauza el camino hacia una convivencia enriquecedora, intercambio cultural, en igualdad y desarrollo inclusivo. Así, el enfoque intercultural proporciona a la elaboración de la Ciudad Mediadora los elementos conceptuales que pueden, o al menos en parte, definir esta ciudad.

La interculturalidad, la participación, la diversidad, la mediación intercultural, el conflicto, la

coexistencia y la convivencia están presentes en la interacción social que se produce en los espacios comunitarios, tanto públicos como privados y que dan coexistencia a algunos pilares de la ciudad. Sin embargo, estas referencias conceptuales por sí mismas son insuficientes para explicar la globalidad de una ciudad mediadora intercultural. En consecuencia, el equipo de investigación decidió construir, de manera inductiva una definición propia mediante la aplicación de la Teoría Fundamentada (López-Carmona et al., 2023); que proporciona teorías, conceptos, hipótesis desde los datos directamente y no de marcos teóricos preestablecidos, para crear una teoría inductiva en relación a un área sustantiva.

El segundo resultado obtenido es un decálogo de 13 criterios que ha de reunir una ciudad para que pueda considerarse Ciudad Mediadora intercultural (tabla 2). Dichos criterios se han extraído de la definición anterior y su desarrollo corresponde con la necesidad de operativizar el concepto teórico. En definitiva, los criterios constituyen un mapa de coordenadas básico que permitirá discernir si una ciudad puede ser considerada mediadora o no.

Tabla 2. Criterios de la Ciudad Mediadora

N	**Criterios definitivos**
1	Existencia de un Plan Comunitario, programas u otros instrumentos que garanticen la transversalidad de la mediación en todas las áreas públicas como herramienta metodológica, construido con la participación de todos los servicios municipales posibles y recursos técnicos del territorio (centros de salud, educativos, comunitarios…) y el tejido asociativo, empresarial, sindicatos y ciudadanía, y en categoría de política pública de la Ciudad para la convivencia.
2.	Que se fundamenta en los tres grandes principios de interculturalidad: equidad, diversidad e interacción positiva, e integrados transversalmente en aras de promover una integración social real para y con la ciudadanía, desde el trabajo y la acción comunitaria.
3.	Que la perspectiva de género sea tratada de forma transversal en la creación de los espacios sociales de la ciudad, promoviendo la igualdad entre géneros en términos de equidad y justicia social, a través de un plan o estrategia de igualdad.
4.	Que los protagonistas comunitarios cuenten con la metodología de mediación para la gestión de relaciones, discursos, conflictos; diferencias culturales, religiosas, sexuales y discapacidad; para la promoción de espacios de encuentro e interacción. En definitiva, para la gestión de problemáticas que tienen su origen en condicionantes estructurales que generan desigualdad y condicionan las relaciones interculturales.
5.	Que se garantice la participación activa de la ciudadanía en toda su diversidad.
6.	Que el trabajo en red sea la dinámica de funcionamiento compartiendo objetivos comunes, conocimiento entre los agentes y las áreas, en todos los procesos y fomente las alianzas, conexiones, relaciones entre profesionales y/o mediadores naturales, y la ciudadanía para construir la ciudad mediadora.
7.	Que la administración y los servicios municipales favorezcan, apoyen y participen desde una posición de igualdad con el resto de protagonistas comunitarios, en el proceso de la mediación intercultural. Además, deberán financiar los procesos y formar a su personal técnico. Este compromiso se materializa cuando es apoyado por todos los grupos políticos y aprobado en pleno municipal.
8.	Que el equipo de mediación intercultural sea interdisciplinar y profesionalizado en la materia.
9.	Que el profesional de la mediación intercultural esté presente en todos los ámbitos que gestiona la administración pública (educación, sanidad, prisiones, vecinal, laboral, comunitario…), ya sea mediante la incorporación de profesionales en los equipos específicos de cada ámbito, o a través del soporte y apoyo de profesionales externos, institucionalizando la profesionalidad de la mediación, con formación específica o acreditación en materia de mediación social y/o intercultural.
10.	Se debe garantizar la sostenibilidad y estabilidad del servicio de mediación para instaurar la cultura de la convivencia, a través de la permanencia de los recursos, los servicios, los profesionales, los programas y que se inserte en la estructura de la Administración Pública y no dependa de los cambios o políticas del momento, dotando al servicio de recursos, financiación, estableciendo una cadena de mando bien estructurada que favorezca el trabajo en red también con la ciudadanía, e incorporando procesos de evaluación.
11.	Que se supervise y evalúe periódicamente el impacto del plan en la ciudad mediadora, de su servicio y de su mejora, orientando dicha evaluación con propuestas de mejora.
12.	Que el servicio de mediación sea entendido como un método de gestión pacífica de conflictos, y que la herramienta y/o servicio de mediación esté integrado en las instituciones y en el imaginario colectivo de la ciudadanía para recurrir al mismo cuando lo precisen.
13.	Que la cultura de la convivencia sea llevada a todas las áreas de la ciudad, mediante acciones educativas de sensibilización, información, formación y comunicación.

Fuente: CONVIVE Fundación Cepaim (López-Carmona el al., 2023).

Conviene recordar que el proceso para la elaboración de estos criterios fue el mismo que para la definición. Primero se extrajeron, por parte del equipo de investigación, de la definición inicial, y posteriormente, fueron sometidos a la revisión por parte de los y las informantes clave entrevistadas y participantes en el grupo de discusión. Después, se realizó un contraste de esta definición a nivel empírico en los territorios mediante la metodología del estudio de casos con el objetivo particular de *constatar, en distintos territorios, la existencia o potencial desarrollo de los 13 criterios que configuran el modelo de Ciudad Mediadora Intercultural.*

Todos los criterios fueron chequeados a través de los grupos de discusión de personal técnico y ciudadanía y en todos los casos, los agentes identificaron su existencia y/o potencial desarrollo.

Una vez contrastados los criterios, se procedió al ejercicio de validación del modelo mediante la técnica del grupo focal de personas expertas de los equipos de mediación intercultural de CONVIVE Fundación Cepaim. De esta forma, el modelo quedó validado ya que, todos los criterios obtuvieron una puntuación superior a los 50 puntos, muy por encima del valor intermedio (28 puntos). Al mismo tiempo, cinco de dichos criterios obtuvieron una puntuación entre 50-60 (4, 11, 8, 5 y 12); ocho de ellos obtuvieron una puntuación igual o superior a los 60 puntos (2, 3, 9, 7, 6 y 13). Siendo, los criterios 1 y 10 son los que alcanzaron los 70 puntos (máxima puntuación).

Conviene indicar que el concepto de ciudad mediadora intercultural ha cobrado corporeidad. Contamos con los elementos esenciales para poner en práctica un modelo metodológico innovador de intervención como el que se propone: Una definición y unos criterios operativos. Esta operatividad, requerirá sin duda de un mayor nivel de reflexión, por ejemplo, para el desarrollo de los indicadores construidos con el fin de medir los 13 criterios. Pero a pesar de ello, ya contamos con una información de gran valor para orientar a las autoridades públicas y agentes de apoyo social en al menos, los primeros pasos que se han de recorrer para conseguir que su ciudad pueda convertirse en mediadora desde un enfoque intercultural y teniendo en cuenta la perspectiva de género. Como se ha dicho, todos y cada uno de los criterios han obtenido una puntuación muy por encima de la media según el sistema de ponderación diseñado para la validación. Esta puntuación refleja que todos y cada uno son importantes. Pero en el camino hacia la implementación del modelo, los agentes deberían comenzar por la elaboración de un Plan Comunitario que contenga los elementos recogidos el criterio 1 y por garantizar la sostenibilidad del mismo, tal y como se establece en el Criterio 10.

Por último, destacar que en la actualidad continuamos con la ejecución del Proyecto, reforzando la investigación, para mejorar y completar el Modelo Teórico y Metodológico de la Ciudad Mediadora y en proceso de crear un sello o certificado que acredite a una determinada ciudad o municipio como Ciudad Mediadora, mediante alianzas estratégicas entre el tercer sector de acción social y el sector académico especializados en mediación e interculturalidad con el apoyo de la administración pública.

Agradecimientos

Desde CONVIVE Fundación Cepaim agradecemos al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 por su confianza, apuesta y por financiar el proyecto “Red Estatal de Ciudades Mediadoras: un modelo teórico y metodológico para la convivencia y la cohesión social”.

6. Referencias Bibliográficas

Ales Sioli, F. J. (2021). ¿Cómo se convierte una ciudad en Mediadora? El Cofre de los Tesoros de la Mediación. *Blog de la mediación*. https://javieralessioli.blogspot.com/2021/10/como-se-convierte-unaciudad-en.html

Buades Fuster, J., & Giménez Romero, C. (2013). *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrio. Manual de intervención comunitaria en barrios.* Tirant lo Blanch.

Carrasco, S., Navarro, M., Gandarias, I., & Ruiz, P. (2019). Estudio sobre la realidad de las mujeres en situación de exclusión residencial. *Servicios Central de Publicaciones del Gobierno Vasco*. https://www.bizitegi.org/wp-content/uploads/2019/07/Mujeres-situacion-exclusion-residencial_cas.pdf

El Cofre de los Tesoros de la Mediación. (27 de enero de 2023). *¿Cómo se convierte una ciudad en Mediadora?* https://javieralessioli.blogspot.com/2021/10/como-se- convierte-unaciudad-en.html

Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, *14*(4), 532-550.

Fundación Cepaim. (2014). *Herramientas para la cohesión social. Un proceso de reflexión y sistematización entre buenas prácticas en acción comunitaria intercultural de España y Portugal.* Fundación Cepaim, Convivencia y Cohesión social.

García, A., Pérez, A., & Andreu, J. (2007). Evolución de la Teoría Fundamentada como Técnica de análisis cualitativo. *Cuadernos metodológicos, 40*.

López-Carmona, D. P. (Dir.) (2023). *Bases teóricas para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España*. Fundación Cepaim. https://www.cepaim.org/avanzamos-hacia-la-convivencia-intercultural-el-proyecto-ciudades-mediadoras-publica-sus-guias-metodologicas-y-bases-teoricas-para-descarga-gratuita/

López-Carmona, D. P. (Dir) (2023). *Guía Metodológica para la construcción del modelo de ciudades mediadoras interculturales en España*. Fundación Cepaim. https://www.cepaim.org/avanzamos-hacia-la-convivencia-intercultural-el-proyecto-ciudades-mediadoras-publica-sus-guias-metodologicas-y-bases-teoricas-para-descarga-gratuita/

Stake, R. E. (1994) Case Studies. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 236-247). Sage.

Trinidad, A., Carrero, V., & Soriano, R. M. (2006). La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional. *Cuadernos metodológicos, 37*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=261893

UNESCO (2001). *Declaración Universal sobre la Diversidad Cultural*. https://es.unesco.org/about-us/legal-affairs/declaracion-universal-unesco- diversidad-cultural

5. COMUNIDADES DE PRÁCTICA EN VENEZUELA: REFLEXIÓN, FORMACIÓN Y ENCUENTRO EN SOCIEDADES POLARIZADAS

Diego Marks[1] e Gonzalo Frei Toledo[2]

[1] Gerencia de gestión del conocimiento| Liquen Consultora | Argentina | diegoamarks@gmail.com | https://liquen.com.ar |

[2] Programa de mediación y resolución de conflictos| Universidad Alberto Hurtado, Chile | gonfrei@gmail.com |

Resumen: Venezuela atraviesa una historia reciente de aguda conflictividad política y social que derivó en una crisis económico-humanitaria y en una polarización política sin precedentes. Desde el año 2022 se ha dado inicio a un proceso dialógico-formativo, impulsado y sostenido por el Equipo de Paz y Desarrollo de las Naciones Unidas en Venezuela, para el fortalecimiento de las capacidades en materia de diálogo social y construcción de paz en dicho país. En este marco, se ha trabajado en la consolidación de comunidades de práctica de personas y organizaciones que representan a todo el espectro político venezolano y que han sido formadas en la facilitación de diálogo social para la promoción de la cultura de paz, la transformación del conflicto y la mitigación de los impactos de la polarización. A lo largo del artículo se propone presentar la metodología de trabajo utilizada para la conformación de las comunidades de práctica, reflexionado sobre el potencial que estas tienen para actuar como plataformas de diálogo entre actores sociales estratégicos, cercanos al Gobierno y a la oposición, con capacidades para operar como espacios políticos de "Tercer Lado". En el actual contexto de reactivación de las dinámicas polarizantes resultantes del reciente proceso electoral que ha conducido a una escalada de la crisis política y social en Venezuela, las comunidades de práctica de actores facilitadores del diálogo social se presentan como un instrumento clave para contribuir en la comprensión de las distintas posturas en conflicto e impulsar procesos regenerativos enfocados en el abordaje del trauma psicosocial y la restauración del tejido social dañado.

Palabras-clave: Comunidad de práctica; Diálogo Social; Polarización.

COMUNIDADES DE PRÁTICA NA VENEZUELA: REFLEXÃO, FORMAÇÃO E ENCONTRO EM SOCIEDADES POLARIZADAS

Resumo: A Venezuela atravessa uma história recente de conflito político e social agudo que levou a uma crise económico-humanitária e a uma polarização política sem precedentes. Desde 2022, a Equipa das Nações Unidas para a Paz e o Desenvolvimento na Venezuela promove processos de formação em facilitação do diálogo para fortalecer o diálogo social e as capacidades de construção da paz naquele país. Neste quadro, tem-se trabalhado para consolidar comunidades de prática de pessoas e organizações que representam todo o espectro político venezuelano e que foram formadas na facilitação do diálogo social para promover plataformas de diálogo, promover a cultura de paz e a transformação de conflitos querendo mitigar os impactos da polarização. Ao longo do artigo é pretendido apresentar a metodologia de trabalho utilizada para formar comunidades de prática, refletindo sobre o potencial que estas têm para funcionarem como plataformas de diálogo entre atores sociais estratégicos, próximos do Governo e da oposição, com capacidades para funcionarem como Espaços Políticos. do Terceiro Lado". No atual contexto de aumento dos conflitos e de reativação das dinâmicas polarizadoras derivadas do recente processo eleitoral, as comunidades de prática de atores facilitadores do diálogo social apresentam-se como um instrumento fundamental para contribuir para a compreensão das diferentes posições em conflito e promover processos regenerativos centrou-se na abordagem do trauma psicossocial e na restauração do tecido social danificado pela polarização sociopolítica.

Palavras-chave: Comunidade de prática; Diálogo Social; Polarização.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 45-55, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.5

1. Introducción

Hoy las sociedades de Latinoamérica y el Caribe están más divididas que nunca. Si bien la creciente polarización política es una tendencia mundial, América Latina y el Caribe es la región en la que más ha aumentado la polarización en los últimos 20 años. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2023), a principios de la década de 2000 América Latina y el Caribe fue la segunda región menos polarizada del mundo. Sin embargo, a partir de 2015, la polarización comenzó a crecer más rápido que el promedio mundial y hoy solo es superada por Europa del Este y Asia Central.

Venezuela es quizás uno de los países de la región que más ha sufrido -y sufre- de este fenómeno producto de su historia reciente de aguda conflictividad política y social que derivó en una crisis económico-humanitaria y en una polarización política sin precedentes.

Frente a la gravedad del escenario, y guiándose en el mandato de promover la cultura de paz, el Equipo de Paz y Desarrollo de las Naciones Unidas en Venezuela viene impulsado desde el año 2022 una serie de procesos de diálogo sostenidos en la figura de las comunidades de práctica de actores facilitadores de diálogo.

A lo largo de este trabajo se busca: a) analizar los principales aspectos que hacen a la polarización como proceso degradante del tejido social; b) Reflexionar sobre el rol de las comunidades de práctica en facilitación de diálogo como instrumentos de despolarización socio-política; y c) Presentar el modelo metodológico de comunidades de práctica utilizado en los procesos dialógicos que Naciones Unidas a puesto en marcha en Venezuela.

Las reflexiones aquí plasmadas son exclusiva responsabilidad de los autores y han sido el resultado de la experiencia mantenida como integrantes del staff de consultores externos convocado por el Equipo de Paz y Desarrollo de las Naciones Unidas en Venezuela. Los análisis e interpretaciones elaboradas no representan las opiniones de la mencionada organización ni de las demás personas involucradas en el proceso.

2. La Polarización Sociopolítica como Proceso Degradante del Tejido Social y Democrático

A los fines de este trabajo, se entiende por polarización al proceso psicosocial por el cual las posturas ante un determinado problema tienden a reducirse cada vez más a dos esquemas opuestos y excluyentes alrededor de un determinado ámbito social.

La polarización sociopolítica implica la intensificación de las diferencias de actitudes y creencias de sectores políticos y potencialmente de la población en general en dos facciones sociales. El acercamiento a uno de los polos conlleva no sólo el alejamiento, sino el rechazo activo del otro. Cada parte involucrada niega la legitimidad o la existencia de la otra, generalmente con una fuerte carga emocional que incluye la vida personal dentro del conflicto político (Martín Baro, 1988).

Al polarizarse, la persona deja de lado su pensamiento propio y se identifica con un grupo, asumiendo su forma de captar el problema, lo que le lleva a rechazar conceptual, afectiva y comportamentalmente la postura opuesta y a las personas que la sostienen.

Según Lederach (2003) en las situaciones de polarización se pueden apreciar ciertas características comunes que se exacerban a medida que los dos polos en tensión se distancian por el escalamiento del conflicto. Estas características son:

Ruptura o distanciamiento en la comunicación: A medida que crecen los niveles de polarización cada una de las partes y sus comunidades de legitimación tienden a tener más contacto con los que están de acuerdo o más cercanos a sus posturas, disminuyendo la comunicación directa con personas que piensan diferente.

Presión al interior de los grupos a pensar de forma homogénea: Cada grupo tiende a

presionar para que se de una oposición en bloque a todo lo que el grupo opositor diga o piense. Esta situación atenta contra la diversidad de percepciones y visiones de lo que está pasando, conduciendo a la generalización en los argumentos y a la clausura de las divergencias internas que pasan a ser asumidas por el propio bando como divisiones reales o potenciales.

Presión social para que se tome partido por uno u otro bando: La polarización restringe el espacio del medio. En estos contextos, o eres de un bando o del otro. Los puntos medios dejan de ser interesantes pasando a ser invisibilizados y/o reemplazados por las posiciones de los extremos.

Tendencia a pensar que solo hay una causa de los problemas y por ende solo es posible una única solución que va a resolverlo todo. En esta lógica, cada grupo se encarga de simplificar realidades complejas posicionando su solución como la única y verdadera.

Estereotipos con carga moral muy arraigados. Para Carlos Beristarain (2021) los estereotipos con carga moral son la base de la polarización social atribuyendo al grupo contrario rasgos inmorales que llevan a exigir su castigo y eliminación. Estos estereotipos se asocian al desprecio, enojo y odio hacia el otro grupo y al orgullo y narcisismo colectivo del propio. Por lo tanto, se convierten en un elemento clave sobre el que deben trabajar los procesos de despolarización y reconstrucción de la convivencia.

Para Aín y Logioco (2021), la dinámica polarizadora refuerza estereotipos y sesgos de atribución hostil, resquebrajando el tejido social y generando condiciones óptimas para la simplificación absoluta de temas que, por lo general, son complejos y multidimensionales. La polarización atenta directamente contra la vida dialogante. En estos contextos el voltaje de los intercambios y los agravios sostenidos en el tiempo generan tensión y sufrimiento en familias, entre amigos, en la esfera comunitaria o entre la sociedad y el Estado. La polarización alimenta el fanatismo y este, a su vez, nutre a la polarización. Las sociedades se resquebrajan y gradualmente van perdiendo el apetito por el diálogo y el intercambio de opiniones y pareceres.

3. El Desafío de la Despolarización Sociopolítica y el Aporte de las Comunidades de Práctica de Personas Facilitadoras de Diálogo

¿Cómo iniciar un proceso de despolarización en sociedades agrietadas por el conflicto sostenido? ¿Cómo montar un espacio del tercer lado que contribuya a acercar las posiciones de los polos?

Carlos Beristarain (2021) presenta algunas claves para comenzar a desentrañar estos interrogantes. Retomando su perspectiva, se entiende que la despolarización sociopolítica requiere del desarrollo de acciones para romper las “imágenes en espejo”; evaluar los elevados costos personales y colectivos del conflicto; y promover un proceso de concientización y desideologización que conlleve a una aceptación crítica de los propios errores y una imagen más realista del grupo opuesto.

Los procesos de despolarización tienen un punto de partida en la reflexión personal que implica la conciencia de las deficiencias de la postura polarizada. Este reconocimiento de matices sobre la propia imagen y la diferenciación entre posturas extremas, rígidas y flexibles en el propio grupo provoca la modificación parcial de la imagen del “enemigo” (Lozada Santelis, 2016).

Otro punto de quiebre de la polarización es el sufrimiento personal y colectivo resultante de la perdurabilidad del conflicto en el tiempo, que puede conducir al sujeto polarizado a iniciar una evaluación de la propia postura política y su viabilidad práctica (Martín Baró, 1986). Tanto a nivel social como psicológico se hace muy difícil mantener una postura polarizada durante un espacio de tiempo prolongado. Para que esta revisión suceda, se necesita trabajar en la incentivación de procesos auto-reflexivos sobre los costos emocionales del conflicto buscando conectar el cansancio y dolor personal (y grupal) con la fatiga de posiciones polarizadas en un prolongado conflicto sin ganadores.

Frente a esto, se vuelve prioritario volcar los esfuerzos a promover el encuentro de puntos de

coincidencia buscando establecer mínimos acuerdos entre los polos. Esto no significa que las personas y los grupos abandonen su posición sino, desideologizar su diagnóstico de la realidad evitando la reducción de los hechos y comportamientos al esquema nosotros-ellos. Lo que se pretende es favorecer el diálogo y la negociación por sobre la mutua confrontación destructiva. Diálogo que comienza con uno mismo, desde el cuestionamiento de la propia postura, y luego con el propio grupo, a fin de que la nueva conciencia no sea interpretada como una deserción o traición (Lozada Santelis, 2016).

A pesar de la preocupación que existe en relación con los efectos negativos de la polarización, sorprende la ausencia de propuestas concretas para promover la despolarización sociopolítica. Este dilema ha sido el combustible vital que movilizó la creación de comunidades de práctica en Venezuela.

Las comunidades de práctica son un espacio de interacción y de mediación donde personas de organizaciones que representan a los polos en conflicto mantienen un espacio compartido de reflexión, aprendizaje y fortalecimiento de sus capacidades como constructoras de paz a través de la especialización en procesos de diálogo facilitado[3]. A través de las comunidades de práctica, se busca conectar y cohesionar a personas que, pese a sus diferencias políticas, comparten el interés por reconstruir relaciones afectadas por los impactos negativos de las violencias y dinámicas polarizantes mediante el fortalecimiento de sus capacidades para el diálogo colaborativo, la mediación multiparte y la promoción/fortalecimiento de una cultura de paz y no violencia.

Gracias a la interacción y el intercambio de intereses, preocupaciones, experiencias y saberes, las personas integrantes de la comunidad de práctica construyen de manera colaborativa aprendizajes, habilidades y productos orientados a promover la cultura de paz y el encuentro. Inspiradas en la educación popular latinoamericana, las comunidades de práctica parten de la premisa que todo aprendizaje se hace en comunidad asumiendo distintas responsabilidades, pero aprendiendo y cambiando ambas partes en el proceso (Freire, 1969).

La elección de la comunidad de práctica como metodología de trabajo está asociada a su efectividad para abordar tres desafíos clave de la despolarización política. El primer desafío tiene que ver con la transformación de la propia identidad individual del sujeto polarizado. Los espacios de diálogo y reflexión mantenidos por quienes integran las comunidades de práctica promueven el resquebrajamiento de la imagen especular propia de los procesos polarizantes alentando la toma de conciencia sobre las deficiencias de la postura polarizada, permitiendo la irrupción de realidades que desbordan el esquema polarizado.

El segundo desafío reside en promover los encuentros con la realidad del otro. Los encuentros entre los grupos polarizados no garantizan de por sí el cambio de actitudes intergrupales, pero habilitan la posibilidad de que esto suceda. Los diálogos que se promueven en la comunidad de práctica ayudan a encontrar al otro en su alteridad y conllevan a un proceso de rehumanización del otro y de uno mismo.

El tercer desafío tiene que ver con la construcción de un clima emocional de confianza, esperanza y liderazgo compartido que apoya la mejora de las relaciones intergrupo. Las comunidades de práctica, como espacios de intercambio de sentires y saberes de sus integrantes, sostienen (y promueven) la horizontalidad, la confianza intergrupal y la empatía cognitiva.

Por otro lado, esta metodología otorga cierto margen de flexibilidad para moverse en un contexto de alta polarización socio-política, donde el miedo y la desconfianza a participar

[3] Se entiende por facilitación de diálogo a un proceso de comunicación más abierto entre partes en conflicto con el fin de fomentar el entendimiento mutuo, el reconocimiento, la empatía y la confianza. Pueden ser conversaciones puntuales o durar un mayor período de tiempo. Aunque los diálogos pueden conducir a decisiones muy concretas y acciones, el objetivo principal no es llegar a un acuerdo específico, sino ganar una mejor comprensión de las diferentes perspectivas involucradas en un conflicto. Para todo ello, la persona facilitadora acompaña y apoya este proceso a través de una caja de herramientas que pone a disposición de las partes en conflicto para que estas trabajen en conjunto.

abiertamente en espacios de encuentro y diálogo suele ser un factor común[4], al permitir que las personas y organizaciones participantes se movilicen en torno a un objetivo compartido enfocado al fortalecimiento de sus capacidades pedagógico-formativas y la planificación de acciones conjuntas, más allá de sus diferencias políticas. A su vez, las personas participan en carácter de igualdad de status, como pares, y trabajando para la construcción de un clima de confianza, esperanza y liderazgo compartido promoviendo la mejora de las relaciones intergrupo.

4. Las Comunidades de Práctica en Venezuela. Una Experiencia en pos de la Despolarización Sociopolítica

La sociedad venezolana cuenta con una considerable cantidad de personas y organizaciones (instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil, movimientos sociales, entre otras) trabajando para la prevención de conflictos y la construcción de paz. No obstante, como consecuencia de la polarización sociopolítica, estos actores han quedado identificados con un lado del conflicto o bien han tenido dificultades para generar procesos de diálogo intergrupales. Por lo tanto, conectar a estos actores y organizaciones es un desafío para comenzar a componer un tercer lado[5] que permita trabajar en la despolarización.

Las comunidades de práctica de personas y organizaciones para la facilitación del diálogo social en Venezuela han permitido la concreción de espacios plurales de encuentro, estableciendo arterias vinculantes entre personas y organizaciones cercanas al gobierno y a la oposición con interés en generar procesos de diálogo social para la prevención de conflictos y la construcción de paz.

Desde el 2022, y con el impulso del Equipo de Paz y Desarrollo de las Naciones Unidas, se han llevado adelante 3 procesos de constitución de comunidades de práctica, a saber: 1) la comunidad de práctica de facilitadoras y facilitadores de diálogo, 2) la comunidad de redes y plataformas sociales para la facilitación de diálogo, y 3) la red de universidades (Red Académica) para la paz y el diálogo.

La comunidad de práctica de facilitadoras y facilitadores de diálogo (COP) se creó en el año 2022 como corolario de un programa de formación en facilitación de diálogo destinado a referentes sociales y territoriales que tuvo por objetivo conformar un roster de personas expertas que otorguen soporte técnico en procesos de diálogo enmarcados en iniciativas de las Naciones Unidas y amplíen sus capacidades para fortalecer las intervenciones de paz que implementan en sus territorios y comunidades. Dicha comunidad de práctica busca desempeñarse como una red que promueva la importancia del diálogo en la sociedad venezolana, actuando como un laboratorio de buenas prácticas y accionando como una red de contactos para el apoyo y aprendizaje compartido.

Por otro lado, la comunidad de redes y plataformas se creó en el año 2023 y surgió a raíz de un proyecto destinado a fortalecer las capacidades de plataformas y redes nacionales para la promoción de la cohesión social sostenible, inclusiva e igualitaria, mediante un curso de líderes y lideresas formadoras en procesos de facilitación de diálogos sociales. Dicha formación buscó que los aprendizajes alcanzados puedan ser multiplicados y socializados en el seno de las organizaciones civiles y movimientos sociales que hacen parte de las plataformas y redes participantes.

La Red Académica fue creada en el año 2023 como un espacio institucional plural continuo de articulación y colaboración para la investigación, formación, difusión e interacción socio-comunitaria para la paz y el diálogo. Su propósito consiste en servir como un espacio para

[4] El riesgo a verse involucrado en un espacio de confrontación con actores del polo contrario o a ser interpretado por el propio grupo como un desertor o traidor por acercarse a la contraparte puede llegar a desincentivar la participación de los actores en los procesos de diálogo.

[5] Para William Ury, "El tercer lado" hace referencia a un punto de vista sobre los conflictos desde una perspectiva amplia y global que abarque todo el contexto en el que se desarrollan las disputas, y que permita colaborar en la transformación positiva de los conflictos (Ury, 1999).

desarrollar actividades conjuntas entre las que se destacan la promoción de la cultura de paz como política académica, campañas comunicacionales, formación en temas de paz, proyectos de aprendizaje, cursos y publicaciones. Dicho espacio está integrado por personas referentes de ocho diferentes universidades del país y académicos que han trabajado en temas de cultura de paz, resolución de conflictos y promoción de espacios de diálogo.

Más allá de sus matices, las iniciativas descritas comparten tres vectores en común. El primero, es que han contado con la promoción de las Naciones Unidas en Venezuela que actuó como convocante de los procesos y como garante de multiparcialidad, maximizando la sostenibilidad en el tiempo de las iniciativas y la generación de espacios seguros e inclusivos para el desarrollo de diálogos desafiantes entre sectores y actores en tensión/disputa. En contextos polarizados la legitimidad y multiparcialidad del convocante es un factor crucial para evitar que los espacios dialógicos devengan en monólogos de un grupo o queden desbalanceados en su conformación, generando una asimetría de poder que derive en una pérdida de legitimidad.

El segundo vector está asociado al rol estratégico de las personas y organizaciones convocadas a los procesos. Las comunidades de práctica aquí presentadas están integradas mayoritariamente por liderazgos intermedios con capacidad de llegada al liderazgo de alto nivel (formal e informal), y a las comunidades locales y de base. Siguiendo el enfoque de Lederach, se ha buscado conformar las comunidades de práctica con liderazgos de tipo *levadura*[6] *y* de tipo *sifón*[7], entretejiendo el liderazgo vertical con lo horizontal para hacer las articulaciones necesarias en pos de promover la transformación del conflicto (Lederach, 1995).

El tercer vector consiste en que todas estas experiencias asumen un compromiso pedagógico por impulsar estrategias de irrigación de nuevos procesos dialógicos que promuevan la aceptación del "otro como un legítimo otro". Según Kaufman y Bourse (2014), invertir sólo en la transformación personal de un pequeño número de personas participantes, cuando se lidia con serios conflictos grupales o nacionales todavía en pleno desarrollo, no se justifica. También hay que planificar medios efectivos para contribuir a la transformación de la comunidad y para ello, es fundamental lograr el involucramiento del grupo/polo con el que se identifican las personas que participan del proceso.

5. El a,b,c de las Comunidades de Práctica: Pasos Metodológicos para su Implementación

A continuación, se describen los principales pasos metodológicos del proceso de conformación de las comunidades de práctica impulsadas en Venezuela.

Paso n°1: Selección de personas participantes

Pese a algunas diferencias devenidas de las características de los actores a convocar y de los propósitos de cada proceso, la selección de las personas y organizaciones participantes de las comunidades de práctica ha tenido que ver con criterios base que fueron establecidos y aclarados al inicio de cada intervención.

La importancia de establecer criterios de selección reside, por un lado, en dotar de transparencia al proceso dejando bien claro por qué algunas personas y organizaciones participan de estas instancias y por qué otras no. Por otro lado, se busca garantizar que los procesos permitan encuentros entre actores estratégicos de ambos polos del conflicto, pero con posibilidades de convergencia. Los polos en conflicto no son componentes homogéneos; cada grupo tiene versiones más amplias y más restringidas en cuanto al reconocimiento y el trato con la otredad.

[6] Son aquellos que tienen la capacidad de generar relevancia. La idea de la levadura se centra sobre la calidad de las personas. Se trata de personas que si se juntan tienen la capacidad de hacer crecer a los demás, son la masa crítica.

[7] Son aquellos que tienen la capacidad de elevarse contra-corriente. La imagen del "sifón" ejemplifica cómo es posible funcionar en contra de la ley de gravedad, a partir de un buen impulso. Se trata de personas que logran comenzar a caminar contra la dinámica de la polarización y que por ello tienen la capacidad de halar a los demás, y de que se muevan independientemente del impulso inicial.

Para que el proceso no escale en complejidad, se acordó seleccionar actores clave que representen el círculo más amplio de reciprocidad, privilegiando -en una primera instancia- a aquellas personas y organizaciones que vaya más lejos en el reconocimiento del otro, para luego ir creciendo en complejidad a medida que se vayan estableciendo relaciones de confianza.

En esta línea, los criterios de selección de participantes están basados en cuestiones metodológicas y éticas, siempre buscando que estos se orienten a la generación de un espacio seguro, multi-parcial, diverso y garante de los derechos humanos.

Por ejemplo, en el caso de la comunidad de redes y plataformas, para la selección de personas participantes se utilizó el marco teórico de construcción de redes de actores sociales y se realizó un mapa de más de 150 actores sociales que han mantenido un nivel de incidencia socio-política importante en los últimos tres años. Tomando en consideración los hallazgos del mapa, se propuso que la Formación sea dirigida a ocho plataformas (nodos) de actores sociales (4 plataformas asociadas al gobierno y 4 plataformas asociadas a la oposición). El equipo de Paz y Desarrollo de Naciones Unidas en Venezuela se encargó de articular y conversar con las plataformas y de hacer las invitaciones formales para iniciar el proceso de postulaciones. Para tal fin, desde el equipo consultor se propusieron criterios de postulación que fueron avalados con las redes y plataformas[8]. Dichos criterios orientaron la selección de las personas participantes y a cada plataforma/red convocada se les permitió postular un máximo de 8 participantes, seleccionando un total de 64 personas participantes para iniciar el proceso de conformación de la comunidad de práctica.

Paso n°2: Co-diseño del proceso

En este paso, se busca generar un sentido de apropiación entre los actores estratégicos, involucrándolos en la tarea de darle forma a la comunidad de práctica trabajando sobre el método de diálogo, la hoja de ruta y las agendas que guiarán el proceso. El co-diseño busca involucrar al grupo en la producción de las agendas y contenidos del proceso.

Este paso parte de la idea de que ningún diseño de proceso será el adecuado para todo tipo de circunstancias. Más bien existe una variedad de herramientas para escoger, dependiendo de los actores y el contexto de cada caso. El codiseño plantea una nueva manera de hacer que involucra a las personas participantes en la definición de los objetivos, alcances y contenidos del proceso pedagógico/dialógico. Como resultado, el codiseño busca que las iniciativas cobren pertinencia ajustando la propuesta a los intereses y necesidades de los actores involucrados (Pruitt & Thomas, 2008).

Para garantizar la participación de las actoras involucradas en el diseño del proceso de constitución de las comunidades de práctica en Venezuela, desde el equipo consultor, se diseñó e implementó la metodología de los *Grupos Semilla* de coordinación de proyecto. Inspirados en el concepto de *levadura crítica* de Lederach, los grupos semilla buscan aglutinar a aquellas personas con relevancia e incidencia en el grupo que representan, para sumarlas en la construcción del proceso de constitución de las comunidades de práctica.

La razón de la creación de los grupos semilla tiene que ver con la importancia de generar mecanismos que faciliten la gestión de grupos numerosos. En las comunidades de práctica, los grupos semilla se constituyen para promover la auto-facilitación del grupo/comunidad en su proceso constitutivo, facilitando la toma de decisiones con el aporte y consenso de personas referentes que participan del espacio. El rol de estos grupos es clave en la construcción de una agenda de trabajo alineada a los intereses y necesidades de las actorías participantes, teniendo entre sus tareas trabajar como facilitadores internos, aportar en el codiseño del proceso dialógico-formativo sobre el cual se constituye la comunidad de práctica, generar recomendaciones de

[8] Entre los criterios establecidos se destacan: Ser venezolano/a, mayor de edad y tener el aval de la organización y plataforma postulante; Garantizar una representatividad de género y territorial; Tener capacidades y disposiciones pedagógicas para la transmisión de los aprendizajes alcanzados; El total de participantes debe involucrar al menos a cuatro organizaciones diferentes de la plataforma o red postulante; Las personas postulantes deberán ser reconocidas a lo interno de sus organizaciones por impulsar iniciativas dialógicas.

proceso al equipo facilitador, hacer de nexo entre la comunidad de práctica y las Naciones Unidas y velar por los intereses y necesidades de las personas participantes del proceso.

Los criterios establecidos por el equipo facilitador para integrar los grupos semilla son:

- Capacidad de convocatoria y reconocimiento por parte de otras personas y organizaciones de su grupo/polo del conflicto.
- Actitud para la cooperación y el desarrollo de conversaciones enriquecedoras con actores de otras identidades políticas.
- Compromiso con acciones tendientes a la promoción de la cohesión social inclusiva, sostenible e igualitaria y a la construcción de escenarios inclusivos.
- Disponibilidad de tiempo para participar de reuniones y encuentros virtuales de creación de agenda y diseño del proceso.
- Pertenencia a organizaciones alineadas con el enfoque diferencial de derechos[9] y los objetivos plasmados en el Marco de Cooperación con el Gobierno de la República Bolivariana de Venezuela.

Paso n°3: Construcción de confianza y preparación para el encuentro con el otro

Un paso crucial para la consolidación de una comunidad de práctica en un contexto de alta polarización consiste en la generación de instancias que permitan el desarrollo de las confianzas base para la interacción entre actores en conflicto. Para esto, se generaron actividades tendientes a promover el conocimiento mutuo (humanización), la validación de agendas (acuerdo en el plan de trabajo) y la constitución de las reglas del grupo para avanzar en la implementación de la hoja de ruta del proceso de forma eficaz y constructiva.

Para generar procesos de diálogo facilitado entre actores en conflicto, es importante trabajar en su aprestamiento para que el encuentro con ese otro sea lo más productivo y transformador posible. Esto implica trabajar en las formas en que las personas se relacionan con el conflicto y con los actores involucrados en este. Un diálogo transformador requiere que sus protagonistas participen del proceso desde una lógica no polarizante. Para ello, es importante destinar tiempo a la preparación de las actorías a través del fortalecimiento de sus capacidades para la escucha (escucha activa), mejorar su comunicación (Comunicación no violenta), trabajar la percepción (Modificar las imágenes que se tienen de los demás), incentivar la cooperación y desarrollar la creatividad para la búsqueda de soluciones innovadoras.

La falta de preparación para el encuentro con es otro distinto que me interpela y amenaza puede llevar a que el proceso de diálogo se complejice y la conflictividad escale. Tomarse el tiempo para trabajar con los actores en el fortalecimiento de sus capacidades para el diálogo social puede marcar la diferencia cuando se generen conversaciones difíciles que lleven a los actores a argumentar desde sus posiciones en detrimento del entendimiento compartido. Un buen aprestamiento puede contribuir a que los actores sean más propensos a buscar soluciones innovadoras que contemplen los intereses y necesidades de las contrapartes con el objetivo de alcanzar el crecimiento de la calidad de vida compartida.

En las experiencias llevadas adelante en Venezuela, se diseñó un espacio de diálogo virtual donde el equipo facilitador puso el foco en generar un entendimiento compartido en torno a la idea de conflicto, diálogo, transformación de conflictos y el rol del tercer lado. Además de este componente dialógico, en estos espacios virtuales se buscó dotar a las personas participantes de una base práctico-conceptual sobre la cual sustentar sus intervenciones, así como dar un marco habilitante para conversar sobre la conflictividad compartida sin caer en dinámicas habituales de acusación y defensa. De la misma manera, se trabajó para promover la escucha activa, el

[9] El enfoque de derechos toma como referente la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación, de donde se derivan acciones preferenciales y diferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad.

encuentro y la construcción de un espacio cuidado e inclusivo.

Paso n°4: Entrenamiento en el uso de habilidades y construcción de consenso del grupo

Como se comentó anteriormente, las comunidades de práctica en Venezuela han puesto particular énfasis en la promoción de diálogos facilitados. Para tal fin, todas las experiencias presentadas incluyeron una etapa formativa (Presencial) donde se trabajó en la capacitación de las personas participantes como facilitadoras de diálogo social, trabajando para la construcción de consenso en el seno de la misma comunidad de práctica a través del desarrollo de conversaciones difíciles y la construcción de lineamientos de acción conjunta.

Esta etapa formativa se sostiene en una metodología práctico-vivencial, en donde las personas asisten a un curso destinado al fortalecimiento de sus capacidades para la facilitación de instancias de diálogo social, vivenciando los contenidos y herramientas aprendidas a través de la generación de un proceso de diálogo entre ellas mismas. Es decir, no se trata solo de una capacitación; la inmersión en el proceso permite poner en práctica lo aprendido, participando en conversaciones improbables para que actores que no conversan (o conversan poco) puedan hacerlo de manera sostenida en el tiempo.

Esta etapa formativa tiene el propósito de construir puentes a través de enormes divisiones, enfatizando lo que hay en común y desarrollando una comunidad práctico-epistémica, es decir, un grupo organizado de personas que se reúne periódicamente para aprender y compartir sobre áreas de conocimiento e intereses comunes, en un espacio abierto de aprendizaje colaborativo con foco en una visión compartida en torno a la transformación de la compleja coyuntura venezolana.

Es este un proceso íntegro que: a) promueve la adquisición de conceptos y técnicas para la facilitación de diálogo social; b) permite pensar pasos a seguir para la generación o fortalecimiento de instancias dialógicas entre los actores que participan del proceso; c) habilita la posibilidad de conocerse los unos a los otros conectando con el lado humano de las personas visualizadas como parte de una otredad político-social, d) e incentiva la decisión de trabajar conjuntamente en aras de generar consensos que permitan pensar un horizonte común para actuar como comunidad de práctica.

Paso n°5: Evaluación de proceso formativo y construcción de un plan de acción para la Comunidad de práctica

Este paso implica la evaluación del proceso pedagógico-formativo haciendo énfasis en la detección de aquellas temáticas o prácticas donde las personas participantes consideran necesario seguir fortaleciendo sus capacidades a través de espacios de aprendizaje y reflexión conjunto, a los fines de poder desempeñarse como facilitadores de procesos de diálogo.

Por otro lado, implica la generación de instancias de diálogo al interior de la Comunidad de Práctica para acordar o terminar de definir el propósito de la comunidad de práctica, su plan de trabajo/desarrollo, adhesión de nuevas personas integrantes y definición de su mecanismo de gobernanza.

En las experiencias presentadas, se han llevado adelante múltiples reuniones facilitadas con foco en la constitución y desarrollo de la Comunidad de Práctica en función de los planes de trabajo y necesidades de cada proceso. La clave de este paso reside en promover el poder “con el otro” que comienza a construirse al tiempo que las relaciones entre los iguales y los contrarios se van fortaleciendo en su capacidad de elaborar propuestas a sus “pares” de lado y lado generando sentido compartido, confianza y proyección hacia el futuro deseable.

Paso n°6: Consolidación de la comunidad de práctica como espacio político del tercer lado

Desde la perspectiva de los autores, este paso es un punto clave del proceso. Si bien no todos los procesos de constitución de comunidades de práctica se han realizado con el objetivo de consolidar a estas como espacios de tercer lado -e incluso se entiende que las experiencias aquí contadas necesitan aún, un mayor tiempo de madurez para saltar a esta fase- es importante no perder de vista dicho objetivo, acompañando al grupo a través de intervenciones facilitadas para tomar una postura más activa en los procesos de despolarización, ya no pensando en el diálogo dentro de la comunidad sino como una plataforma política para la paz.

Lo que se pretende en este paso, es utilizar la fortaleza del grupo/comunidad como instrumento de generación y movilización de una masa crítica capaz de agenciar un cambio social estratégico para la transición, estableciendo -más allá de sus diferencias- una posición común respecto a la cuestión problemática, sus causas y sus efectos, así como los principales puntos para proyectar acciones tendientes a la transformación del conflicto, operando tanto sobre las bases comunitarias como sobre los liderazgos políticos.

Lo que se busca, es que el grupo comience a actuar como una plataforma con capacidad de ejercer incidencia en ambos extremos de la pirámide de actores y por consiguiente, incentivarlas a jugar un papel activo en materia de diálogo social para la despolarización.

6. Conclusiones

En el actual contexto de aumento de la conflictividad y reactivación de las dinámicas polarizantes resultantes del reciente proceso electoral, las comunidades de práctica de actores facilitadores del diálogo social se presentan como un instrumento clave para contribuir en la comprensión de las distintas posturas en conflicto, promoviendo espacios dialógicos que permitan conectar con la otredad y gestar acciones despolarizantes que aporten en la regeneración del tejido social dañado. A su vez, estos espacios pueden (y deben) promover el germen de acciones y políticas restaurativas orientadas a enmendar el trauma psicosocial y garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos y el acceso a la justicia de la población venezolana.

Más allá de las tensiones y diferencias al interior de cada comunidad de práctica y la agitación de los consensos y planes de acción elaborados hasta el momento, se reconoce la voluntad de los actores involucrados en estas, por seguir apostando a la vía del diálogo y la construcción de consenso en un contexto de franca escalada del conflicto. Sin dudas, este es un indicador de madurez de los procesos y una señal de que, pasado el temporal, se retomarán acciones dialógicas en pos de la transformación.

La importancia de las comunidades de prácticas es que esencialmente apuntan a fortalecer la capacidad preventiva de la escalada de violencia y conflicto. A través de estas, se comienzan a generar espacios puentes que vinculan a personas de distintos sectores, incentivando procesos de cambio constructivo. Se busca dotar a comunidades en crisis de capacidades puentes para fortalecer la resiliencia y la capacidad de prevención de la escalada. Siguiendo a William Ury (1999), las posibilidades de estos espacios tienen que ver con la generación de capacidades para trabajar el conflicto, desarrollando espacios genuinos de diálogo y escucha que permitan a los grupos humanos que están viviendo el conflicto educarse mutuamente en formas colaborativas de resolución de controversias, habilidades comunicacionales y en las características del diálogo, a través de su puesta en práctica. Estos espacios, por su naturaleza, permiten construir puentes entre personas distintas. Para esto es vital construir conjuntamente un proyecto común. Que puede ser de aprendizaje, de diálogo, de construcción de un programa de capacitación compartida.

Estas comunidades de práctica han iniciado como comunidades de aprendizaje. El trabajo conjunto, mediante la puesta en práctica de ejercicios en modalidad de taller, está orientado a ir construyendo un colectivo, que, pese a sus diferencias profundas, puede humanizar un espacio de encuentro entre diferentes. La modalidad pedagógica, está basada en procesos de aprendizaje

mediante puesta en práctica de ejercicios de análisis, escucha y herramientas comunicacionales. Todas estas herramientas, mediante un proceso de reflexión en grupo van construyendo un sentido común, un propósito que los habilita a actuar como plataformas políticas del tercer lado.

La escalera metodológica diseñada ha sido pensada para pasar de una comunidad de aprendizaje (Personas de diferentes espacios políticos que participan de una capacitación para formarse como facilitadoras de diálogo) hacia una comunidad de práctica (para el fortalecimiento de capacidades y la generación de proyectos compartidos) que permita luego, la conformación de una plataforma de diálogo sostenido. La teoría de cambio, detrás de estas iniciativas es crear capacidades mediadoras internas en el propio país. Lo que se ha denominado "insiders mediation", que se define como: "Individuos, grupos, entidades o instituciones que poseen altos niveles de legitimidad y confianza con los individuos e instituciones involucrados en un escenario de conflicto específico, en virtud de sus relaciones y reputación con las partes y que poseen una capacidad única para influir directa e indirectamente en el comportamiento y el pensamiento de las partes en conflicto (United Nations Development Programme & European Commission, 2014). Estas instancias buscan contribuir a generar esas capacidades personales e institucionales que permitan incentivar procesos de despolarización y el reencuentro de la sociedad venezolana.

7. Referencias Bibliográficas

Aín, G., & Logioco, B. (2021). Decálogo anti-polarización. Turbulencias. *Revista virtual de resolución de conflictos, mediación, negociación y diálogo*, 1-5. Instituto de Mediación de México. https://franciscodiez.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/Decalogo-anti-polarizacion-1.pdf

Beristarain, C. (2021) *Diálogos con Ignacio Martín Baró sobre el conflicto armado y polarización social*. Pontificia Universidad Javeriana.

Freire, P. (1969). ¿Extensión o comunicación? ICIRA.

Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research, 1*, 167-191. https://doi.org/10.1177/002234336900600301

Kaufman, E., & Bourse, A. (2014). *De socios en conflicto a socios en la paz. Métodos y estrategias para transformar las diferencias en oportunidades para beneficio de todos*. Icaria Editorial / Ediciones CRIES.

Lederach, J. (2003). *Desafíos y alternativas en la construcción de la paz*. Conferencia dictada por John Paul Lederach en Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos.

Lederach, J. (2005). *La imaginación Moral: El arte y el alma de la construcción de la paz*. Oxford University Press.

Lederach, J. (1995). *Preparing for peace: conflict transformation across cultures*. Syracuse University Press.

Lozada Santelis, M. (2016) *Despolarización y procesos de reparación social. Los desafíos de la convivencia en Venezuela*. Fundación Friedrich Ebert Stiftung.

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. (2023). *Conmigo o en mi contra*. https://docs.google.com/document/d/1yMGfeCevY52B33VJLB-WWOJGMgaVRmCC/edit

Pruitt, B., & Thomas, P. (2008). *Diálogo democrático: Un manual para practicantes*.SG/OEA y PNUD.

Ury, W. (1999). *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en familia, trabajo y el mundo*. Editorial Paidós.

United Nations Development Programme & European Commission. (2014). *Supporting Insider Mediation: Strengthening resilience to conflict and Turbulence.* United Nations Development Programme. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Supporting-Insider-Mediation---Strengthening-Resilience-to-Conflict-and-Turbulence--EU%20Guidance%20Note.pdf

6. FACILITAR LA REGENERACIÓN: EL GIRO REGENERATIVO EN LA FACILITACIÓN DE PROCESOS COLABORATIVOS

Pablo Lumerman[1]

[1] CEO Liquen | Consultora| Ciudad de Cipolletti. República Argentina |

Resumen: Los tiempos post pandémicos nos sitúan en un mundo que atraviesa múltiples crisis (policrisis) en la que nuevas guerras de violencia extrema, retroalimentan dos procesos que amenazan la vida humana en la tierra, el aumento de temperatura planetaria y la pérdida acelerada de biodiversidad. ¿Qué cambios debemos producir en la práctica de la facilitación de procesos colaborativos para poder operar en estos tiempos peligrosos a contrapelo de estas tendencias de extinción? Este artículo presenta una propuesta de actualización conceptual y práctica del campo de la facilitación y los estudios del conflicto atento al giro regenerativo que se está produciendo en la cultura, economía y sociedad contemporánea, particularmente en el sur global El giro parte por reconocer a la Naturaleza, como escena viva, soporte de los procesos de hábitat y producción humana. Supone, en el caso de la facilitación, hacer un "giro" hacia la regeneración socioambiental y tomarla como propósito para la intervención facilitadora y como método también. El concepto de "Facilitación Regenerativa" se presenta como un modo de facilitación de procesos colaborativos centrado en la búsqueda de impactos regenerativos en los vínculos humanos y en la naturaleza. Es decir, tanto en el plano social "organizacional" como en el "ecosistémico" procura la contención de las violencias y la restauración de los tejidos sociales y ecológicos dañados por estas, fomentando la simbiosis entre distintas formas de vida.

Palabras-clave: Policrisis; Transformación de conflictos; Giro epistemológico; Biomimesis; Facilitación regenerativa.

FACILITAR A REGENERAÇÃO: A VIRADA REGENERATIVA NA FACILITAÇÃO DE PROCESSOS COLABORATIVOS

Resumo: Os tempos pós-pandêmicos nos situam em um mundo que atravessa múltiplas crises (policrise) nas quais novas guerras de violência extrema, retroalimentam os processos que promovem a vida humana na terra, o aumento da temperatura planetária e a perda acelerada de biodiversidade. Que mudanças devemos produzir na prática da facilitação de processos colaborativos para poder operar nesses tempos perigosos e contrariar essas tendências de extinção? Este artigo apresenta uma proposta de atualização conceitual e prática no campo da facilitação e os estudos de conflito atentos ao giro regenerativo que está sendo produzido na cultura, economia e sociedade contemporânea, particularmente no mundo global, como a cena viva, suporte dos processos de habitat e produção humana. Suponhamos, no caso da facilitação, que você faça um "giro" para a regeneração socioambiental e tome-a como propósito para a intervenção facilitadora e como método também. O conceito de "Facilitação Regenerativa" é apresentado como um modo de facilitação de processos colaborativos centrado na busca de impactos regenerativos nos vínculos humanos e na natureza. É dito que tanto no plano social "organizacional" como no "ecológico" busca a contenção das violências e a restauração dos tecidos sociais e ecológicos danificados por estes, fomentando a simbiose entre distintas formas de vida.

Palavras-chave: Policrise; Transformação de conflitos; Mudança epistemológica; Biomimesis; Facilitação Regenerativa.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 56-68, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.6

1. Introducción: ¿Facilitación en Policrisis?

¿Qué nos gustaría que ocurriese en el territorio, luego que cese la actividad extractiva? Era el segundo ciclo de consulta previa y construcción de consensos entre la empresa y la comunidad indígena en el contexto de la explotación masiva de hidrocarburos no convencionales en la región norpatagonica argentina. La pregunta había sido formulada intencionalmente desde la facilitación y buscaba animar a las partes a trabajar más allá de las necesidades presentes de la comunidad y del proyecto. Les proponía a las partes a pensar más allá de la actividad extractiva sobre cómo prevenir y remediar los impactos erosivos vinculadas a la actividad. Colocaba a las partes con responsabilidades compartidas en materia de recuperar las funciones vitales de los ecosistemas que sostendrán la vida de personas, comunidades y empresas en el territorio. También me ubicaba a mí, dentro de la escena, como su contemporáneo y habitante de ese futuro incierto, interesado no neutral, en que el área no quede como otra "zona de sacrificio". Las partes tomaron la pregunta y luego de construir consensos, acordaron un proyecto restaurativo colaborativo de los ecosistemas afectados por la actividad petrolera en el territorio comunitario. Fue entonces, cuando comencé a pensar como llevar mi práctica facilitadora a un modo regenerativo. En esta ponencia compartiré algunas ideas que surgieron al reflexionar sobre este "giro" como facilitador de conflictos en el contexto que el filósofo Bruno Latour llamó "el nuevo régimen climático". Después de más de 20 años de trabajar como facilitador en conflictos socioambientales, quisiera reflexionar sobre cómo el giro regenerativo en la práctica de la facilitación puede ser útil para potenciar las intervenciones en conflictos en un mundo sacudido por una crisis sistémica. La propuesta de actualización metodológica para los equipos de facilitación implica salir de esquemas de pensamiento basado en premisas modernas, racionalistas y lineales. Siguiendo al filósofo Edgar Morin, supone la puesta en práctica de un "pensamiento complejo" e introducir una mirada que busca integrar distintas dimensiones de lo real.

2. Policrisis y Regeneración

El problema (zona de peligro)

Los conflictos comunitarios, sociales y ambientales en los que intervenimos se insertan en realidades particularmente estresadas por fenómenos como el desencuentro y la destrucción de instrumentos de cohesión social, la polarización política, la degradación del Estado de Derechos en zonas cada vez más extensas incluyendo barrios y regiones. La manifestación de nuevas guerras intratables en Europa, África y Medio Oriente que destruyen las capacidades de los humanos de producir bienes públicos globales (paz, clima, seguridad humana, agua potable). Estas guerras potencian la cantidad de personas en situación de movilidad humana forzada en el mundo que se multiplicó por 10 durante los últimos 10 años. Una instancia clave de gobernanza global como el Consejo de Seguridad de ONU desde hace 40 años no puede avanzar en un proceso de reforma que mantenga vigente su función institucional, la defensa de la paz mundial y de la seguridad internacional. Una impotencia que se refleja en la multiplicación y prolongación de conflictos internacionales de nuevo cuño, como el agravamiento de la guerra entre Rusia y Ucrania o entre Israel y Palestina para mencionar las más inquietantes y que reflejan fallos graves, no solo de los dispositivos de gobernanza internacional[10] basados en el Sistema de Naciones Unidas, sino de las relaciones internacionales entre potencias y los equilibrios geopolíticos como fuerzas moderadoras del conflicto.

Factores como los eventos climáticos extremos; huracanes e inundaciones de intensidades inquietantes aumentan frecuencia y escala produciendo refugiados ambientales que en países del sur global no encuentran remedio humanitario mínimamente satisfactorio a su situación. Desde el ángulo de la biodiversidad, la crisis es inquietante. Andrew Gougherty investigador del Servicio

[10] Aquellos arreglos que definen quiénes y cómo toman decisiones en un sistema social. Norbert Lechner en su artículo "Tres formas de coordinación social", Revista de la CEPAL Nº61, abril 1997. Sostiene que la gobernanza se puede llevar adelante según tres formas de conducción: (1) la conducción jerárquica; (2) el modelo de mercado, o (3) el modelo de redes.

Forestal de los Estados Unidos, sistematizó durante el año 2023, 900 nuevos informes de enfermedades en 284 especies de árboles en 88 países, concluyendo que las enfermedades emergentes de los árboles se están acumulando rápidamente (2024). Francisco Lloret, experto reconocido a nivel internacional en la salud de los bosques, afirma sin dudas y sobre evidencias inapelables que el decaimiento forestal es una realidad que se extiende por todo el mundo.[11] En línea con esta situación, en los últimos 20 años, la cantidad de incendios forestales se ha duplicado y su escala e intensidad, multiplicado.[12] Operamos como terceros facilitando plataformas redes y mesas de diálogo que rápidamente pierden base o sentido en un contexto volátil, violento e incierto.

En 1993, los filósofos Edgar Morin y Anne-Brigitte Kern utilizaron el término "policrisis" en su libro *Terre-Patrie* (*Tierra-Patria*). Morin y Kern sostenían que "no existe un único problema vital, sino muchos problemas vitales, y es esta compleja intersolidaridad de problemas, antagonismos, crisis, procesos incontrolados y la crisis general del planeta la que sigue siendo el problema vital número uno". (p. 3)

Durante y luego de la pandemia zoonótica denominada COVID 19 a nivel global, se profundizaron conflictividades políticas, regionales o nacionales, produciendo en numerosos casos giros autoritarios y la emergencia de nuevas guerras entre Estados tanto en el norte como en el sur global. El historiador económico y editor colaborador del Financial Times, Adam Tooze, retoma el concepto de "policrisis" describiendo un momento histórico caracterizado por múltiples crisis globales que se desarrollan al mismo tiempo en una escala casi sin precedentes.[13]

Estas conflictividades son interdependientes y producen efectos acumulativos sobre los sistemas sociales, económicos y, obviamente, sobre la Naturaleza, último contenedor y bien común del mundo humano. La presencia de robots y algoritmos aceleran estos procesos, dada su capacidad de potenciar procesos económicos, sociales y políticos, reforzando inercias sistémicas. Conviven sociedades duales, en las que los límites planetarios sobrepasados se transitan de forma profundamente desigual, algunos dentro y otros fuera de la zona de seguridad. Personas, grupos y organizaciones viven de forma crítica, una experiencia de incertidumbre que, en el contexto de conflictividad, refuerza lógicas de acción defensivas de gran crueldad, rigidiza sus enfoques del mundo, esteriliza los esfuerzos orientados a facilitar procesos de colaboración y nos obliga a revisar nuestras prácticas como facilitadores de procesos colaborativos.

El aumento de la percepción de escasez e impotencia sobre estas emergencias o catástrofes globales intensifica lo que Luigi Ferrajoli (2018) denunciaba como "crímenes de sistema" males públicos que afectan las" precondiciones para la vida civil". Una práctica como la facilitación no está escindida de su tiempo histórico y de sus condiciones materiales de producción y, si no lo reconoce, perece. ¿Dada la naturaleza de la crisis que, como humanidad, estamos viviendo, cómo nos impacta y cómo nos transforma el actuar como interventores - facilitadores?

En los últimos tres siglos de desarrollo civilizatorio a escala planetaria, el paradigma moderno y occidental de buscar el "dominio de la naturaleza" impulsó un proceso de despliegue humano sobre la biosfera, que los geólogos primero y ahora los cientistas sociales llaman no sin debate,

[11] La muerte inversa futura de los bosques se intensifica con el aumento de enfermedades forestales a nivel mundial. Dougherty ha registrado casi el doble de nuevos registros que el promedio de veinte años y el número de nuevos informes se duplica cada 11 años siendo los pinos los que adquirieron la mayor cantidad de nuevas enfermedades notificadas en las últimas décadas.

[12] Un nuevo estudio de la Universidad de Tasmania muestra un aumento de 2,2 veces en los incendios forestales extremos de 2003 a 2023. Los 6 eventos más extremos ocurrieron en los últimos 7 años, lo que indica una intensidad creciente. Extreme bushfires increasing in number and intensity | University of Tasmania.

[13] Diversas instituciones de investigación han publicado informes y análisis sobre los riesgos globales y la interconexión de las crisis, contribuyendo a popularizar el término. A mi me permite referenciar a la conflictividad global actual reconociendo su condición de "hiper objeto" en el sentido acuñado por Timothy Morton en su libro "Pensamiento ecológico" para describir fenómenos que "se distribuyen masivamente en tiempo y espacio en relación con los humanos. Los hiper objetos pueden ser tan grandes o complejos que se necesita distancia para poder verlos o comprenderlos."

Antropoceno[14]. Se trata de una nueva era geológica definida por los impactos de la actividad humana sobre el planeta, en el clima y en el funcionamiento de la biosfera terrestre y marina. La referencia al antropoceno incluye el registro de una "gran aceleración" en materia de transformaciones socioeconómicas y biofísicas de la humanidad que inicia a mediados de siglo XX y que hoy nos coloca fuera de varios "límites planetarios" concepto desarrollado por un grupo científicos internacionales liderados por Johan Rockström del Stockholm Resilience Centre (SRC) y Will Steffen, de la Australian National University.[2] El objetivo de estos científicos era definir un "espacio de actuación seguro para el desarrollo humano, estableciendo umbrales que no deben ser excedidos para mantener la estabilidad del planeta.

Facilitar procesos en tiempos de crisis del Antropoceno se convierte en el desafío para nuestro campo. Revisar la práctica de la facilitación a la luz de esta nueva era que está desestabilizando los procesos soportes de la vida en el planeta. Buscamos que la revisión en la práctica de la facilitación desde la perspectiva de la ecología pueda ayudarnos a encontrar las vías de "desbloquear" nuestras capacidades para responder de forma estratégica, con propuestas eficaces de salida de la policrisis que estamos viviendo. Si acaso la transición hacia nuevos modelos que nos saquen de la crisis estuviera bloqueada por la desconfianza y el trauma, y en la medida que el conflicto humano es parte de un conflicto mayor, entre la humanidad en su organización actual y la Naturaleza, entonces ¿Qué significa facilitar procesos regenerativos y en qué se diferencia de la facilitación de procesos colaborativos tradicionales? ¿Qué herramientas básicas utiliza un equipo facilitador que opera con el enfoque regenerativo? Se proponen ideas para pensar cómo desarrollar capacidades grupales o colectivas insertadas en el contexto social y ambiental crítico.

La nueva conflictividad terrícola siguiendo la categoría que nos enseña Bruno Latour se entiende desde un enfoque comprometido con la biosfera y su habitabilidad. Esta nueva teoría política de Latour, como mencionamos anteriormente. Propone trascender los históricos clivajes en el marco del capitalismo moderno, como el de izquierdas y derechas o localistas vs globalistas , por un nuevo conflicto de fondo donde se open aquellos que se comprometen en mantener un modelo de habitar que sobrepasa los límites planetarios en oposición a aquellos que reivindican una realidad terrestre y proponen una transición social y ecológica fuera de la "zona de peligro" y dentro de un modelo de vivir terrestre, amigado con el prójimo y con la Naturaleza. Si aceptamos que emerge una nueva conflictividad sistémica y múltiple, *lo que era funcional hasta ahora en materia de transformación de conflictos, ya no lo es, lo que nos sirvió en la vida para buscar buen vivir, ya no nos sirve.*

3. La Salida. El Giro Regenerativo

Los giros epistemológicos presentan una transformación en el modelo del conocimiento que conlleva una serie de efectos. Frente a un mundo en policrisis y a la destrucción o degradación de bienes comunes, la regeneración emerge como paradigma de acción humana. Este paradigma va más allá del concepto de sustentabilidad, en un mundo que se reconoce dañado por el modo de producir y consumir de la especie humana, que funciona más allá de los límites de estabilidad de la biosfera. El giro regenerativo se basa en considerar que la biología y la ecología pueden ser a la gobernanza de la sociedad contemporánea, como lo fue la física a la ingeniería industrial en el siglo XX. Aquí invitamos a reconocer un *giro regenerativo* que modifica algunos fundamentos de las prácticas sociales, económicas y políticas contemporáneas, y en este caso, la facilitación.

[14] El término Antropoceno se usa para describir la influencia significativa del comportamiento humano sobre la Tierra en los últimos siglos y sus repercusiones en el clima y la biodiversidad. El término fue propuesto por el premio Nobel de química Paul Josef Crutzen junto a Eugene F. Stoermer en el boletín de comunicaciones Núm. 41 del Programa Internacional Biósfera Geósfera (IGBP).

4. El Concepto Biológico de Regeneración

La regeneración en sentido biológico puede ser definida como la habilidad de los organismos vivos de reconstruir tejido dañado o perdido del cuerpo. Se refiere particularmente a la capacidad y a los procesos utilizados por un sistema viviente frente a un rompimiento o a una situación de desgarro o ruptura de su tejido, de reconstruir por sí mismo sus partes dañadas o perdidas. A su vez, permite que el cuerpo, sea este de un animal, de un paisaje o de una organización, renueve sus tejidos recuperando instrumentos, funciones, capacidades perdidas para la vida. La teoría de la regeneración ecológica extiende el alcance del concepto a los fenómenos humanos y su vínculo con la naturaleza. Busca explicar los fenómenos a través de una perspectiva sistémica, procurando entenderlos como partes activas de una red viva que conecta todo lo existente. *La regeneración ecológica* procura recuperar la funcionalidad ecológica de los ecosistemas que han sido degradados o destruidos por las actividades humanas.

5. La Ampliación Social del Concepto de la Regeneración

En el actual contexto de crisis climática y ambiental, más allá de las inercias sistémicas que llevan a los actores a porfiar patrones de comportamiento conflictógenos y destructivos, existen cada vez más incentivos a la acción de “transición” hacia modelos de hábitat y producción que buscan impactos regenerativos interdependientes en materia económica, social y ambiental.

La teoría de la regeneración ecológica extiende el alcance del concepto a los fenómenos humanos y su vínculo con la naturaleza. Busca explicar los fenómenos a través de una perspectiva sistémica, procurando entenderlos como partes activas de una red viva que conecta todo lo existente. *La regeneración ecológica* procura recuperar la funcionalidad ecológica de los ecosistemas que han sido degradados o destruidos por las actividades humanas.

6. Perspectiva Regenerativa en Culturas Tradicionales

El concepto de regeneración ha sido utilizado con distintos significados a lo largo de la historia de la humanidad Los griegos la llamaban Paligenesia (*παλιγγενεσία*), cuyo símbolo era el ave fénix "que renace de sus propias cenizas" buscando comprender el fenómeno de la recuperación con aplicación a la moral, la política y la religión. Las tradiciones indígenas conciben la recuperación de la armonía perdida entre seres a través del establecimiento de relaciones cuidadosas y justas entre humanos con la Naturaleza (el *kvme felen* mapuche y el *suma qamaña* aymara) en donde vivir bien significa que el modo de ser y estar juntos en el mundo no puede "alcanzar un equilibrio si no se encuentra en armonía con la Naturaleza. El *tikun olam es* uno de los aspectos más claramente regenerativos de la cultura judía en materia de gestión de conflictos entre humanos y naturaleza. Significa la reparación del mundo, “hacer que el mundo sea habitable y habitado”. Así, por ejemplo, se describe la provisión de lluvia por parte de Dios como un acto de *tikun olam*. El tema de la habitabilidad del mundo es una cuestión central para estas culturas y su rescate en esta ponencia busca dar cuenta que este giro retoma nociones tradicionales sobre como producir habitabilidad sostenible en el mundo vivo.

7. Planteos Actuales del Paradigma Regenerativo: Teoría de la Acción Regenerativa

En su libro *Seguir con el problema. Generar parentesco en el Chtuluceno,* Donna Haraway (2019) describe un espacio-tiempo ruinoso en el que las personas aprenden a vivir y morir de forma responsable en una tierra que reconocen dañada, y propone repararla a través de producir nuevas formas de relacionarse con el mundo. Nos llama a una tarea como facilitadores de estimular la producción de parentescos. Esta propuesta implica realizar un movimiento primero afectivo y luego regenerativo de revinculación entre formas de vida.

El giro regenerativo para la facilitación a través de perspectivas enfocadas en la Naturaleza nos otorga metáforas y dinámicas de mucho interés para la práctica de la construcción de paz.

Supone la adaptación estratégica de la práctica de la facilitación de procesos colaborativos asumiendo que vivimos en mundos degradados, en un momento de crisis de una coyuntura geológico-cultural, el antropoceno. Esta adaptación le otorga al practicante de la facilitación, la capacidad de construir lenguajes de facilitación habilitantes para que las partes puedan visualizar viabilidades conducentes en escenarios de regeneración que recuperen lazos y faciliten la resolución de conflictos.

En el actual contexto de crisis climática y ambiental, más allá de las inercias sistémicas que llevan a los actores a porfiar patrones de comportamiento conflictógenos y destructivos, existen cada vez más incentivos a la acción de "transición" hacia modelos de hábitat y producción que buscan impactos regenerativos interdependientes en materia económica, social y ambiental. Sus factores dinamizadores e incentivos son desde morales hasta financieros. Los enfoques de "producción regenerativa" van esbozando esfuerzos productivos bajos en emisiones y que van desde la producción de alimentos, energía, fibra, infraestructuras hasta el desarrollo de ciudades. Este fenómeno muestra el giro regenerativo que se está produciendo en distintas regiones del norte y el sur global. Cada vez más ganaderos se vuelcan hacia la "ganadería regenerativa" cuya producción de animales para alimentación humana contribuye a la biodiversidad y a la captura de carbono en el suelo. Los productores de alimentos se vuelcan a la agroecología, paradigma que busca diseñar y gestionar sistemas de producción agropecuaria, recolección y pesca económicamente viables, socialmente justos y ambientalmente sostenibles. El campo de la producción de biodiversidad se encuentra cada vez más demandado a la hora de hacer restauración ecosistémica y "renaturalización" de campos y ciudades asumiendo el desafío de transformar el modo de producción y consumo vigentes, dado sus efectos negativos sobre la seguridad humana y la habitabilidad de la biosfera. Crecientes flujos de inversión están buscando proyectos climáticamente conscientes, e incorporan el costo de la inseguridad ambiental llevando fondos de sectores tradicionales de la economía global a sectores de la economía cuyos modelos de negocio incluyen propósitos de triple impacto positivo en lo ambiental, lo social y lo económico. A esta economía, se la empieza a llamar economía regenerativa (Shannon, 2022). El campo de la facilitación no es la excepción. También le está ocurriendo.

8. ¿Un Giro Regenerativo para la Facilitación de Processos Colaborativos?

La facilitación integra muchos campos disciplinares distintos, ya que es una práctica que abreva en distintas teorías de la acción humana y del cambio social. En este sentido, opera al servicio de un enfoque dialógico, sensible a la complejidad de la realidad, y buscando las verdades de los involucrados; deconstruir el conflicto y construir su solución, facilitar la acción colectiva, removiendo, como dice Adam Kahane (2023), los obstáculos que se interponen a la colaboración.

¿Cuáles son las actualizaciones que requiere la facilitación de procesos colaborativos para poder operar de forma adecuada en un mundo dañado? La propuesta aquí es visualizar en marcha un proceso de cambio en la práctica de facilitación, que daremos en llamar un "giro regenerativo" en el sentido de visualizar como ejes de reflexión y trabajo, la interdependencia entre la conflictividad en las relaciones humanas con aquella específica de las relaciones entre proyectos humanos y otros seres vivos en el marco de los ecosistemas naturales. Esta escena de cambio nos trae a nuestra "mesa de trabajo" como facilitadores la tarea de diseñar procesos que tengan registro del impacto en la naturaleza que tienen los conflictos humanos, y que permitan transformar esos patrones inerciales degradadores en procesos de conciliación, negociación y construcción de acuerdos restaurativos "con la naturaleza adentro".

9. La Evolución de la Práctica de la Facilitación

Durante los últimos 40 años, a partir de las reformas neoliberales de los años 80s en el norte global y a los 90s en el sur, la gobernanza pública y privada internacional se fue "achatando" reemplazando viejas jerarquías propia de la sociedad de masas, por modos de organización más reticulares y las instancias de coordinación horizontal de procesos. Los espacios de redes de

actores, que tenían propósitos comunes, sean para resolver conflictos o para abordar un problema complejo, demandaba la intervención de mecanismos facilitadores del diálogo y la construcción de estos consensos. A partir de entonces se produjo un incremento significativo de la demanda de profesionales y la oferta de formación en herramientas de resolución de conflictos (facilitadores, mediadores, operadores) aplicados a distintos ámbitos, de las relaciones internacionales y de los vínculos entre empresas, comunidades y gobiernos. La demanda estaba asociada a la necesidad de diseñar y facilitar procesos de coordinación vertical y horizontal, donde se requerían consensos y puntos de articulación e incidencia para que pudieran funcionar y cargaban con el desafío de la diversidad de intereses y perspectivas en los involucrados en un contexto crecientemente volátil. Una definición minimalista de la práctica de la facilitación de grupos la podemos tomar de Roger Schwarz (2002) que la describe como un proceso en el que una organización o persona, cuya participación es aceptable para todos los miembros del grupo, y sin autoridad formal en la toma de decisiones, diagnostica e interviene en un grupo para ayudarle a aumentar su eficacia en la manera en que identifica y resuelve sus problemas y toma decisiones.

Un buen proceso colaborativo según Susan Carpenter, referente del campo de la mediación ambiental estadounidense, cumple con los siguientes principios:

1) *Participación plena* de los grupos involucrados en el diseño y gestión del proceso
2) *Responsabilidad compartida* entre las partes sobre el proceso y sus resultados
3) *Soluciones inclusivas* que contemplen intereses, necesidades, derechos y perspectivas de los involucrados y afectados
4) *Implementación colaborativa* de los acuerdos y consensos, basados en relaciones de reciprocidad.

El enfoque transformativo surgido del intercambio entre investigadores del sur y del norte en materia de construcción de paz durante la última parte del siglo XX propuso un abordaje centrado en diseño de procesos atentos a las relaciones asimétricas de poder y las necesidades subjetivas de aquellos actores afectados por violencias e involucrados en dinámicas de conflicto destructivo. Esta propuesta toma como base la diferenciación entre el "episodio" y el "epicentro" en una situación conflictiva. El episodio es entendido como aquello que los actores plantean como cuestión a ser trabajada en el contexto de un proceso colaborativo. El epicentro se entiende como aquella dimensión del conflicto que está por "debajo" del conflicto manifiesto, y que permite trabajar en los marcos culturales o en los patrones de interacción que llevan a las partes al enfrentamiento o a la negación de aquello que comparten. Este enfoque abre la puerta a la hibridación con otros saberes no occidentales, y desde la teoría pluralista de la democracia se permite confluir con filosofías amerindias del buen vivir la antropología colonial, el psicoanálisis, y el feminismo (Segato, 2018).

Tomando como base el trabajo de Adam Kahane (2007) respecto a la escena en la que vivimos e intervenimos como facilitadores, podemos reconocer 3 tipos de sistemas de complejidad distinta sobre la que la facilitación regenerativa debe operar de forma integrada.

La complejidad cultural y social se refiere al hecho de que hay opiniones contradictorias sobre el problema, lo cual requiere un enfoque participativo e inclusivo.

La complejidad vinculada a los patrones de interacción por razones estructurales, históricas y culturales producen problemas que requieren un enfoque creativo y transformador de los patrones de interacción entre grupos.

La complejidad ecosistémica en la que la trama relacional en la que intervenimos comprometen comunidades humanas se insertan en dinámicas ecológicas macro, sistemas de soporte de la vida que pone el foco en su sostenibilidad.

10. La Regeneración como Propósito de la Facilitación

El enfoque regenerativo, aplicado a la práctica de la facilitación, introduce dos propósitos de intervención asociados a estas complejidades: La regeneración de las relaciones humanas afectadas o dañadas por la violencia directa, estructural o cultural asociada a la conflictividad. La regeneración de las relaciones naturales y los servicios ambientales provistos por los ecosistemas afectados o dañados por causas humanas. Al igual que la regeneración en los seres vivos se produce a través de células especializadas llamadas células madre que pueden autorrenovarse y convertirse en muchos tipos de células, la facilitación regenerativa busca aplicar procesos de revitalización a las relaciones humanas y no humanas, buscando construir escenarios de acuerdos más allá del mutuo beneficio, sino incorporar al acuerdo la producción de condiciones para que esa satisfacción mutua pueda sostenerse en el tiempo incorporando a la Naturaleza a la ecuación[15]. La facilitación regenerativa permite entonces reintegrar el tejido de lo social organizacional dañado y al mismo tiempo incrementa la capacidad de los grupos de mejorar la situación de su entorno climático y eco sistémico, integrando la dimensión comunitaria y de biodiversidad.

Merlin Sheldrake (2020), micólogo, bestseller de un libro llamado *Entangled Life* (vida entreverada en español) propone mirar con atención al mundo fungi, en particular si nuestro interés es facilitar o contribuir a la salida de esta crisis ambiental y civilizatoria. Sheldrake ilustra cómo los hongos producen condiciones básicas de habitabilidad del mundo no solo para humanos sino para los ecosistemas. Estos son capaces de regenerar sin problemas cualquier área de su "cuerpo" así como pueden producir micorrizas que se entreveran en las raíces de las plantas y operan como facilitadores de la captación de nutrientes del suelo como el fósforo o el carbono. En este mismo sentido, Sheldrake extrae algunas lecciones interesantes y recomienda mirar al micelio, como un ser descentrado, que opera como puente y facilitador del intercambio de mensajes y alimento en la red de vida que constituye un bosque. Lo notable, una vez más, es la condición "oculta" a simple vista superficial, de la función que cumplen los hongos facilitando la integración, comunicación e intercambio de nutrientes a través de las raíces de los árboles y las plantas del bosque. John Paul Lederach en la Imaginación Moral (2018) introduce la idea de la levadura como metáfora de los dispositivos políticos y sociales que requieren activar las sociedades para construir paz. En este caso, lo denomina "levadura crítica" al referirse a dispositivos grupales que ocultos del escrutinio de un público polarizado, debe ser nutrida fuera del alcance de la luz solar, y trabaja incidiendo de forma colaborativa sobre los grupos mayoritarios (amasando la paz) que se encuentran en conflicto, construyendo condiciones sectoriales de despolarización, construcción de puentes y de nueva realidad de mayor paz (el pan leudado).

11. La Regeneración como Método de Facilitación

Janine M. Benyus (2009), una escritora estadounidense de ciencias naturales, acuñó el término "biomímesis" para describir el diseño intencional de resolución de problemas inspirado en la naturaleza. Un ejemplo de esto es la Teoría de la Permacultura, un método de planificación y gestión territorial concebido en Australia en los años 70s. Sus desarrolladores, Bill Morrison y David Holmgreen, proponen diseñar territorios imitando a la naturaleza. El diseño ecológico de áreas productivas capaces de sustentar a familias, comunidades e incluso bioregiones. La permacultura se basa en tres principios éticos que funcionan en total interconexión: el cuidado de la Tierra, el cuidado de las personas y la repartición justa de beneficios. La "permacultura social" lleva al plano de las relaciones humanas los principios de la permacultura y propone diseñar procesos sociales de forma similar a las que se aplican para diseñar un paisaje productivo

[15] El enfoque de la regeneración, lo asume como principio jurídico En su tratado sobre la cuestión Eugenio Raul Zaffaroni, en La Pachamama y el Humano, recorre como desde la edad media ya contrapelo del racionalismo moderno, el derecho de los animales y luego el derecho de la Naturaleza fue irrumpiendo en el debate jurídico y permeando los conflictos ambientales y su abordaje. Actualmente, el neo constitucionalismo latinoamericano ejemplificado en Colombia, Ecuador y Bolivia entre otras, reconocen derechos a la naturaleza, siguiendo la cosmovisión amerindia.

sostenible, pero aplicadas a los vínculos humanos, con el propósito de hacerlas coherentes con el objetivo de establecer una "cultura regenerativa" (Wahl, 2022). Las personas facilitadoras en contextos de conflictos o problemas socioambientales complejos pueden, si incorporan este enfoque de teoría y acción, adaptar modos de funcionamiento de la Naturaleza y construir paz en el siglo XXI.

La facilitación situada en la crisis civilizatoria se convierte en "facilitación regenerativa" en defensa propia. Emerge como práctica con mucha fuerza en el sur global por las influencias de perspectivas no occidentales y la propuesta de descentrar la razón, pluralizar los saberes y dar lugar a la Naturaleza. El trabajo contemporáneo de investigación acción de Ronald Sistek (2022) en su propuesta de regeneración organizacional, es un ejemplo de ello, en el que se aplican nociones propias de la nueva biología al diseño y facilitación de procesos grupales y organizacionales en el que se combinan enfoques salutogénicos con enfoques sistémicos, en el que se buscan armonías perdidas a través de la intervención sobre los patrones de interacción entre las partes. La cuestión aquí es mostrar cómo la facilitación regenerativa utiliza las ciencias de la vida en favor de potenciar la calidad y los impactos de los procesos que diseña y lleva adelante. Es posible notar, en el crecimiento de las comunidades de práctica y aprendizaje de facilitadores, como se produce un marcado giro hacia el cuidado del otro y la regeneración de la Naturaleza. Cada vez más profesionales integran en sus marcos analíticos y de intervención el pensamiento basado en la naturaleza, incorporan como protagonistas de los procesos a formas de vida no humana y consideran desde sus insumos y programas de acción, el registro y la conciencia de la Naturaleza como tercer lado (Ury, 2022).

La propuesta es que la formación de facilitadores estará empoderada por la biomimética donde la persona facilitadora puede concebir a los grupos humanos como seres y ecosistemas vivos e incorpora esos aprendizajes a la forma de analizar y diseñar estrategias de facilitación. Proponemos, en función de la experiencia acumulada, cuatro principios para orientar los objetivos de intervención y el accionar de la facilitación regenerativa:

1. La inclusión de todas las formas de vida y sus tramas (Naturaleza), como eje vertebrador de los procesos de negociación y acuerdo. Aquellos que asumen este principio operan con la Naturaleza como facilitadores que desbloquean, catalizan y apoyan procesos socio naturales de recuperación y revitalización de los ecosistemas. Si el proceso que buscamos facilitar y sus acuerdos integran la dimensión de la Naturaleza dentro de sus agendas, acuerdos y planes de acción, entonces estaremos contribuyendo de forma activa a procesos regenerativos de las relaciones y vínculos entre personas y grupos, así como entre sociedad y naturaleza, construyendo escenarios más armoniosos entre inversión, trabajo y ecosistemas.

2. La ternura como función que engendra subjetividad dignificada. Con la ternura como primer alojo a quienes en su subjetividad son negados. La facilitación regenerativa recurre a la ternura en grupos que sufren del desgaste relacional que resume violencias acumuladas y un efecto de crueldad o sesgo que daña o provoca trauma y silenciamiento. [16]

3. La atención restaurativa al daño como objetivo primordial y la prevención de su recurrencia. En los procesos restaurativos se busca reconstruir la historia que derivó en el daño de las relaciones, alojando a los distintos puntos de vista e implicación, y poniendo el foco en las responsabilidades diferenciadas y concurrentes frente a la necesidad de reparar los daños relacionales entre las distintas formas de vida. Ese remedio debe hacerse a través de procesos que puedan ir no solo hacia los asuntos emergentes que provocaron enfrentamiento y violencias, sino en la transformación de patrones de negación e imposición que producen la revictimización e impiden la sanación de los vínculos.

4. La orientación y la adaptación de los modelos de gobernanza a las necesidades que

[16] Siguiendo a Fernando Ulloa (2009) La ternura es el primer elemento que vuelve a hacer del sujeto, un sujeto social capaz de sostener procesos colectivos. Sin la facilitación regenerativa de la ternura en los procesos grupales, los sujetos se encuentran expuestos a situaciones de recurrente tendencia de defensa agresiva: la exclusión de lo que considera distinto, así como a la silenciosa eliminación del saber contradictorio hasta de quien lo sostiene.

plantean los procesos. La promoción de la autoorganización permite establecer y alimentar relaciones simbióticas entre seres vivos, humanos y no humanos poniendo foco en las condiciones relacionales y a la vez materiales para la recuperación, remediación y resiliencia del tejido territorial.

A continuación, quisiera compartir una historia que refleja la facilitación regenerativa en acción, en este caso, en un proceso de conflicto y colaboración por el estado de salud del bosque.

12. Kolümamüll El Caso de la Co-facilitación del Bosque de Arrayanes. Una Facilitación Regenerativa e Intercultural

El bosque de arrayanes o *Kolümamüll* (arbol rojo en lengua del pueblo mapuche) está ubicado en el extremo sur de la Península de Quetrihue, dentro del Parque Nacional Los Arrayanes y se trata del único arrayanal arbóreo del mundo que puede ser visitado en la Argentina[17]. Por su cercanía a la ciudad de Villa la Angostura y sus atributos naturales constituye una atracción mayor en el sistema de áreas protegidas de la región. A fines de los años 2000, el estado de salud del bosque comenzó a preocupar a los guardaparques científicos y visitantes, así como a las comunidades mapuche que viven en sus proximidades. Esta historia cuenta cómo el reconocimiento generalizado del problema de salud del Bosque, provocó un proceso regenerativo facilitado por funcionarios de la Administración de Parques Nacionales y las autoridades indígenas de las comunidades mapuche vecinas. En él, se produjeron acuerdos y colaboraciones que permitieron la recuperación de la salud del bosque Este dispositivo de co-facilitación regenerativa e intercultural, integró a miembros de la comunidad mapuche y técnicos especializados en el marco de los acuerdos del co-manejo del Parque para impulsar el proceso restaurativo. El problema fue presentado en reunión entre autoridades del parque nacional y las autoridades comunitarias indígenas dialogaron en torno a la problemática salud del bosque, sus causas y sus consecuencias Así se pusieron a trabajar en soluciones basadas en el diálogo de saberes y prácticas de cuidado, en acuerdo el equipo de parques y el equipo de las autoridades comunitarias. Durante este proceso, sostuvieron un diálogo restaurativo sobre la problemática y acordaron desarrollar un proceso de cuidado, resguardo y sanación del bosque. El trabajo conjunto inició con un diagnóstico que realizaron un equipo de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (CONICET) junto a la sede local de la universidad regional (Universidad del Comahue) y equipo científico de la Administración de Parques Nacionales. Asimismo, participaron del esfuerzo de parte de las comunidades, personas expertas en plantas medicinales (*Lawentutrefe* en idioma mapuche) que aportaron al diagnóstico, a la prognosis y a la terapéutica (manejo) que requería el Bosque para mejorar sus indicadores de salud ecosistémica[18]. Se modificaron criterios de manejo, se invitó a la participación de autoridades filosóficas y religiosas de las comunidades y se llevaron a cabo actividades compartidas y por separado.[19] El trabajo colaborativo de científicos, guardaparques y referentes de salud de las comunidades rindió frutos. El bosque comenzó a enviar señales de mejora. Los testimonios dan cuenta de vertientes recuperando carga de agua. Actualmente, el bosque volvió a mostrar señales de desgaste y enfermedad, esperando un nuevo accionar colaborativo y regenerativo de sus guardianes y protectores provenientes de distintas culturas y cosmovisiones.

[17] Este bosque exhibe ejemplares de hasta 25 metros, cuya edad promedio es entre 160 y 250 años; habiendo ejemplares que alcanzan los 600 años. El arrayán es un árbol extraordinario, por su aspecto color canela, la suavidad y temperatura de su corteza, generan en los que lo contemplan, una experiencia singular y reconfortante.

[18] El diagnóstico presuntivo según cada uno de los equipos no era concluyente. El grupo de científicos asignaba más responsabilidad por causa del Volcán. En el mismo parque busco limpiar los arrayanes con mangueras. Este "tratamiento" hizo que las cenizas afecten negativamente aún más en las cortezas y brotes. De la parte mapuche, se diagnosticó que ya había habido un impacto profundo en la época que él Parques era una estancia en la que la familia dueña decidió extraer las distintas especies arbóreas nativas que hacían a la estructura del bosque para que queden solo los arrayanes. Este proceso de extracción y reducción de biodiversidad aceleró un envejecimiento del Parque.

[19] Ceremonia Mapuche por la salud de los arrayanes - Mensajero Turístico.

13. Conclusiones Preliminares

Como humanidad, podemos decir que nos encontramos en zona de peligro. En el denominado "Estado de Policrisis", las intervenciones de facilitación del diálogo y la mediación se ven desafiadas por un clima de polarización intenso, un estado de desconfianza generalizada a personas e instituciones y de profundo pesimismo respecto al futuro común. Esta situación pone en dificultades a las personas facilitadoras y les demanda una actualización conceptual a la altura de las características de la conflictividad en la que intervienen. Hemos descrito la forma en que el campo de la facilitación se hace parte de un cambio de paradigma en el que distintos grupos comienzan a adaptar y transformar sus modelos de acción, incorporando a "Naturaleza" como protagonista de sus estrategias. Supone dotar a los interventores de herramientas específicas para facilitar propósitos grupales que apunten a remediar y mejorar las relaciones biológicas y culturales en la biosfera.

Proponemos entonces, registrar la existencia de un movimiento evolutivo en colegas e instituciones facilitadoras, que comienzan a visualizar la importancia de producir un giro regenerativo en las practicas sensibles a una situación de crisis generalizada. Esta ponencia trae entonces a discusión, el concepto de **"**Facilitación Regenerativa**"** con el objetivo de trabajar sobre su propósito y método, incorporando el registro de sus impactos regenerativos o degradatorios de los vínculos humanos con la Naturaleza. La facilitación regenerativa concibe a los grupos humanos como seres vivos complejos (simbiontes) insertos en ecosistemas vivos con mayor o menor vulnerabilidad. A su vez, propone los siguientes principios de intervención:

1. La naturaleza es el eje de los procesos de negociación y acuerdo.
2. La ternura es una función que engendra subjetividad dignificada.
3. La atención restaurativa al daño es un objetivo primordial.
4. La gobernanza debe adaptarse a las necesidades de los procesos.

El caso de facilitación sobre la situación de enfermedad del Bosque de Arrayanes a través del dispositivo de "co-manejo" del área protegida, podemos notar la eficacia de dispositivos de facilitación conjunta o co-facilitación intercultural que permiten cumplir funciones esenciales en plataformas de gobernanza territorial híbrida entre el Estado y comunidades indígenas.; 1) La *facilitación de un diálogo de saberes sobre el estado del bosque***,** entre los diferentes actores involucrados, crea un espacio donde el conocimiento proveniente de la ciencia occidental y aquel proveniente de la cultura indígena combinan sus capacidades para abordar problemas sobre bienes comunes como, la salud ecosistémica. Esto implica para la cosmovisión mapuche aceptar e incorporar los criterios de manejo proveniente de la ecología y los conocimientos científicos sobre biología de la conservación y a los cientistas naturales y guardaparques reconocer e incorporen el uso *de conocimientos tradicionales* como prácticas ancestrales, ceremonias y rituales para fines de manejo ecosistémico[20]. 2) El *diseño de estrategias regenerativas* vía planes de acción que no solo buscan solucionar los problemas inmediatos del Bosque, sino también fortalecer su resiliencia a través del enriquecimiento de su diversidad biológica y el cuidado de su conectividad funcional y estructural,

En la medida en que las personas que asumen roles de facilitación lleven adelante este giro en el campo de su práctica profesional: podrán decodificar con más claridad las expectativas de cambio de los grupos que acompañan, así como podrán calibrar mejor sus propósitos y métodos de intervención. Proponemos entonces un camino abierto de debate, diálogo y aprendizaje sobre cómo intervenir regenerativamente, en tanto facilitadores de diálogo en un mundo roto. Podremos así trabajar de forma más coherente y estratégica, desarrollando alianzas inesperadas con

[20] La explicación mapuche de la regeneración siguiendo las enseñanzas de Lorenzo Loncon, *werken* y *lawentutrefe* (experto en plantas nativas de la Patagonia) es que esos cursos de agua eran "desbloqueados" luego de ser escuchados, como si fueran venas del cuerpo humano que deben destaparse. El proceso regenerativo lo hace la propia naturaleza y las personas facilitan a través de la ceremonia y los cuidados.

organismos y redes de vida que operan de forma colaborativa y sostienen nuestros ecosistemas, tan eficaces como discretas, tan adaptables como resilientes, tan humildes como restaurativas.

14. Referencias Bibliográficas

Arendt, H. (2007). *La condición humana* (R. Gil Novales, Trad.). Paidós. (Trabajo original publicado en 1958).

Benyus, J. (2009). *Biomimicry: Innovation Inspired by Nature*. HarperCollins. https://elmoukrie.com/wp-content/uploads/2021/11/janine-m-benyus-biomimicry_-innovation-inspired-by-nature-harper-perennial-2002-2.pdf

Crutzen, P. J., & Stoermer, E. (2000). The 'Anthropocene'. *Global Change Newsletter*, *41*, 17-18.

Galtung, J. (1969). Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research*, *6*(3), 167-191.

Gougherty, A. V. (2023). Emerging tree diseases are accumulating rapidly in the native and non-native ranges of Holarctic trees. *NeoBiota, 87*, 143-160. https://doi.org/10.3897/neobiota.87.103525

Gopin, M., Levine, M. H., & Schwarz, S. (1994). *Jewish civics: a tikkun olam/world repair manual*. Coalition for the Advancement of Jewish Education.

Latour, B. (2019). *Donde Aterrizar. Cómo orientarse en política*. (P. Cuartas, Trad.) Taurus. (Trabajo original publicado en 2017).

Lederach, J. P. (2009). *El pequeño libro de la transformación de conflictos* (M. Alba Olvera & M. L. Zapata, Trads.) Good Books. (Trabajo original publicado en 2003).

Lederach, J. P. (2007). *La imaginación Moral. El arte y el alma de la construcción de la paz.* (T. Toda, Trad.) Bakeak/Gernika Gogoratuz. (Trabajo original publicado en 2005).

Kaufman, E. & Bourse, A. (2014). *De Socios en conflicto a Socios en la Paz*. Icaria Editorial Ediciones Cries.

Galtung, J. (2005). Ho'o Pono Pono: Pax Pacifica in Yokohama Harbor (K. Okumoto, A. Fujita & K. Nakano, Trad.), *The Japanese Journal of TRANSCEND*, *3*(1), 44-57.

Ury, W. (2005). *Alcanzar la paz. Resolución de conflictos y mediación en la familia, el trabajo y el mundo.* (J. Piatigorsky, Trad.) Paidós. (Trabajo original publicado en 1999).

Haraway, D. (2019). *Seguir con el problema: Generar parentesco en el Chthuluceno*. (H. Torres, Trad.) Consonni. (Trabajo original publicado en 2016)

Kahane, A. (2022). *Facilitar avances conjuntos.* Empresa Activa. (Trabajo original publicado en 2021).

Ferrajoli, L. (2022). *La construcción de la Tierra: La humanidad en la encrucijada*. (P. A. Ibáñez, Trad.) Trotta. (Trabajo original publicado en 2022).

Timothy, M. (2013). *El pensamiento ecológico*. (F. Borrajo, Trad.) Adriana Hidalgo Editora. (Trabajo original publicado en 2010).

Jonas, H. (1998). *Pensar sobre Dios y otros ensayos*. In J. Davies, & E. Kaufman, (Eds.), *Second Track Citizen Diplomacy: Concepts and Techniques for Conflict Transformation*. Rowman & Littlefield Publishers.

Segato, R. (2018). *Contra-pedagogías de la crueldad*. Prometeo.

Shannon, G., Issa, R., Wood, C., & Kelman, I. (2022). Regenerative economics for planetary health: A scoping review: research paper. *International Health Trends and Perspectives, 2*(3), 81–105. https://doi.org/10.32920/ihtp.v2i3.1704

Schwarz, R. (2002). *The Skilled Facilitator*I. Jossey Bass.

Sistek, R. (2020). Paradigmas emergentes. [Presentación PowerPoint]. https://mingamar.cl/wp-content/uploads/2020/09/PPT-PARADIGMAS-EMERGENTES.pdf

Tapia, G., Portilla, J., Spadoni, E., & Lumerman, P. (2006). *Conflicto y desarrollo*. Fundación Cambio Democrático. https://activity.scar.gmu.edu/sites/default/files/Manual_Desarrollo_y_Conflicto.pdf

Thompson, W. I. (Ed.) (2009). *Gaia: Implicaciones de la nueva biología*. Kairos.

Tsing, A. (2015). *La Seta del Fin del Mundo Sobre la posibilidad de vida en las ruinas capitalistas*. (F. Ramos Pena, Trad.) Editorial Capitán Swing.

Ulloa, F. (2009). *Desamparo y Creación*. http://www.elpsitio.com.ar/Noticias/NoticiaMuestra.asp?Id=2112

Wahl, D. C. (2020). *Diseñando Culturas Regenerativas.* Editorial EcoHabitar.

Zaffaroni, E. (2013). *La Pachamama y el humano*. Ediciones Colihue.

7. DESAFIOS DA MEDIAÇÃO COMO VETOR DE EMANCIPAÇÃO E PACIFICAÇÃO SOCIAL NO BRASIL

Patricia Ayub da Costa[1] e Tânia Lobo Muniz[2]

[1] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | patricia.ayub@uel.br | https://orcid.org/0000-0002-3135-961X

[2] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | lobomuniz@uel.br | https://orcid.org/0000-0003-1414-362X

Resumo: A mediação é uma forma autocompositiva de solução de conflitos, em que as partes, com o auxílio de um terceiro, são responsáveis por se comunicarem de forma assertiva, a fim de alcançarem melhores possibilidades para a solução do conflito, visando preservar seu relacionamento e convivência pacífica. O caminho da paz é repleto de desafios culturais, educacionais, sociais e estruturais que precisam ser superados para que a sociedade usufrua do acesso à justiça. Analisar os desafios culturais, educacionais, sociais e estruturais da mediação para que ela possa ser efetivo vetor de emancipação e pacificação social no Brasil é o objetivo desta pesquisa. O presente estudo utiliza do procedimento monográfico com consulta à legislação, doutrina e dados oficiais e do método dedutivo, partindo de premissas teóricas da aplicação da mediação judicial, para argumentos específicos acerca dos avanços legislativos, desafios e resistência cultural que prejudicam sua efetividade enquanto método emancipador e pacífico de solução de conflitos. O país evoluiu muito sob o ponto de vista normativo e estrutural para implementação da mediação judicial, seja na fase pré-processual, seja processual, especialmente por meio dos CEJUSCs (Centros Judiciais de Solução de Conflitos e Cidadania). No entanto, os índices de sentenças homologatórias de acordos que levam à extinção definitiva dos processos judiciais permanecem baixos, o que demonstra que transpor a cultura da sentença pela da paz é um desafio que perpassa diversos setores sociais, como a escola, a comunidade, as universidades e o Estado. Deste modo, todos os esforços dos acadêmicos e profissionais envolvidos nesse processo devem ser no sentido de propiciar um ambiente seguro, informado e capacitado para um novo paradigma de acesso à justiça e solução de conflitos, por meio da mediação, superando a desinformação das partes, dos advogados e dos demais sujeitos processuais.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Desafios; Emancipação; Mediação; Pacificação social.

LOS DESAFÍOS DE LA MEDIACIÓN COMO VECTOR DE EMANCIPACIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL EN BRASIL

Resumen: La mediación es una forma autocompositiva de resolver conflictos en la que las partes, con la ayuda de un tercero, se encargan de comunicarse asertivamente para lograr mejores posibilidades de resolución del conflicto, con el objetivo de preservar su relación y convivencia pacífica. El camino hacia la paz está lleno de retos culturales, educativos, sociales y estructurales que deben superarse para que la sociedad pueda disfrutar del acceso a la justicia. El objetivo de esta investigación es analizar los desafíos culturales, educativos, sociales y estructurales de la mediación para que pueda ser un vector eficaz de emancipación y pacificación social en Brasil. Este estudio utiliza el procedimiento monográfico con consulta de legislación, doctrina y datos oficiales y el método deductivo, partiendo de premisas teóricas de la aplicación de la mediación judicial, hasta argumentos específicos sobre avances legislativos, desafíos y resistencias culturales que dificultan su eficacia como método emancipador y pacífico de resolución de conflictos. El país ha avanzado mucho desde el punto de vista normativo y estructural en la implementación de la mediación judicial, tanto en la fase preprocesal como procesal, especialmente a través de los CEJUSC (Centros Judiciales de Resolución de Conflictos y Ciudadanía). Sin embargo, los índices de sentencias que ratifican acuerdos que conducen a la extinción definitiva de los procesos judiciales siguen siendo bajos, lo que demuestra que la transposición de la cultura del juicio a la cultura de la paz es un desafío que atraviesa diversos sectores sociales, como la escuela, la comunidad, la universidad y el Estado. Por lo tanto, todos los esfuerzos de los académicos y profesionales involucrados en este proceso deben estar dirigidos a proporcionar un ambiente seguro, informado y capacitado para un nuevo paradigma de acceso a la justicia y resolución de conflictos a través de la mediación, superando la desinformación de las partes, abogados y otros sujetos procesales.

Palabras-clave: Acceso a la justicia; Desafíos; Emancipación; Mediación; Pacificación social.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 69-79, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.7

1. Introdução

A mediação é um método autocompositivo de solução de conflitos, em que o mediador auxilia as partes a retomarem a comunicação a fim de que possam ser capazes de construírem a solução mais adequada aos seus interesses. A mediação, enquanto instrumento de resolução consensual de controvérsias, apresenta-se como um mecanismo jurídico com potencial emancipatório e pacificador nas relações sociais.

No cenário brasileiro, a sua consolidação da mediação como vetor de emancipação e pacificação social enfrenta desafios multifacetados que demandam reflexão e ações coordenadas do Estado e da sociedade.

Esta pesquisa visa explorar os contornos e as complexidades que envolvem a implementação efetiva da mediação no contexto brasileiro, considerando o panorama legal vigente, as nuances culturais que permeiam a sociedade brasileira e as estruturas institucionais disponíveis para o fomento desta prática.

A legislação brasileira tem se mostrado progressista ao incorporar e incentivar a mediação como um meio legítimo e eficaz para a solução de conflitos, conforme se observa na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil. Contudo, a mera existência de um arcabouço normativo favorável não é suficiente para garantir a efetivação dos ideais de pacificação social e emancipação das partes envolvidas em litígios.

É preciso que se identifique a mediação como mecanismo de solução pacífica de conflitos, estimulada por documentos nacionais e internacionais, inclusive pelo objetivo de desenvolvimento sustentável número 16, estabelecido na Agenda 2030 da ONU.

Contudo, apesar da mediação proporcionar soluções consensuais que consideram a alteridade, suas vantagens ainda não são conhecidas pela sociedade e pelos próprios juristas. Assim, dentre os desafios a serem enfrentados, incluem a mudança de uma cultura litigiosa enraizada na sociedade, a qual muitas vezes desestimula o diálogo e a busca por soluções consensuais.

Ademais, a formação de mediadores qualificados e a criação de espaços propícios à realização de mediações são essenciais para que o procedimento alcance os resultados almejados, isto é, a restauração de relações e a construção de acordos que verdadeiramente satisfaçam as partes.

Por conseguinte, esta análise pretende desvelar as estratégias necessárias para superar tais obstáculos, com o intuito de promover a mediação como um caminho viável para a resolução de conflitos, capaz de contribuir para a democratização do acesso à justiça, emancipação dos indivíduos e para a efetiva pacificação social. Para tanto, será utilizado o procedimento monográfico com consulta à legislação, doutrina e dados oficiais, conjuntamente com o método dedutivo.

2. Mediação enquanto Instrumento de Pacificação Social

A sociedade internacional, no pós-segunda guerra mundial, compreendeu que a solução pacífica dos conflitos é o caminho para a segurança e estabilidade das relações, sejam elas privadas, públicas, interpessoais ou institucionais.

Nesse sentido, a Carta da Organização das Nações Unidas dispõe em seu art. 1º que seus propósitos são:

> 1. Manter a paz e a segurança internacionais e, para esse fim: tomar, coletivamente, medidas efetivas para evitar ameaças à paz e reprimir os atos de agressão ou outra qualquer ruptura da paz e chegar, por meios pacíficos e de conformidade com os princípios da justiça e do direito internacional, a um ajuste ou solução das controvérsias ou situações que possam levar a uma perturbação da paz;

> 2. Desenvolver relações amistosas entre as nações, baseadas no respeito ao princípio de igualdade de direitos e de autodeterminação dos povos, e tomar outras medidas apropriadas ao fortalecimento da paz universal;
>
> 3. Conseguir uma cooperação internacional para resolver os problemas internacionais de caráter econômico, social, cultural ou humanitário, e para promover e estimular o respeito aos direitos humanos e às liberdades fundamentais para todos, sem distinção de raça, sexo, língua ou religião;
>
> 4. Ser um centro destinado a harmonizar a ação das nações para a consecução desses objetivos comuns (Brasil, 1945).

No mesmo sentido, a Declaração Universal dos Direitos Humanos privilegia a paz em seu preâmbulo "considerando que o reconhecimento da dignidade inerente a todos os membros da família humana e de seus direitos iguais e inalienáveis é o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo". E a Declaração enaltece o acesso à justiça em seu artigo 8º.

Não é por menos que ao estabelecer objetivos de desenvolvimento sustentável, na agenda 2030 da ONU, o ODS 16 prega a paz, justiça e instituições eficazes (Organização das Nações Unidas Brasil [ONU Brasil], n.d.), como objetivo a ser cumprido pelos Estados em suas políticas públicas.

A mediação se insere neste contexto como um mecanismo que fomenta a participação ativa dos indivíduos na resolução de suas próprias contendas, incentivando a construção de soluções pacíficas e duradouras.

Quanto à construção de instituições eficazes e responsáveis, a mediação promove a melhoria da governança, ao estimular o diálogo e a transparência nas relações interpessoais e interinstitucionais. Ao resolver disputas de maneira consensual, a mediação fortalece a confiança nas instituições e nos processos democráticos, contribuindo para a prevenção de conflitos e para a estabilidade social.

Para que a mediação esteja alinhada ao ODS 16 e possa contribuir efetivamente para a sua consecução, é fundamental que seja implementada de maneira inclusiva, garantindo que todos os segmentos da sociedade possam se beneficiar desta prática. Isso implica na necessidade de políticas públicas que promovam a mediação, na formação de mediadores sensíveis às questões sociais e na disseminação de uma cultura de paz e diálogo.

A mediação é um instrumento jurídico com potencial para catalisar avanços significativos em direção ao ODS 16, ao promover sociedades pacíficas e inclusivas e ao fortalecer o acesso à justiça, elementos-chave para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável.

A conciliação e a mediação são consideradas ferramentas para a paz, pois causam bem-estar nas pessoas e na sociedade em geral por serem meios de desenvolvimento pleno da cultura da não violência, da prevenção e resolução pacífica de conflitos (Gorjón-Gomez et al., 2023)

O conflito é inerente ao ser humano e à sociedade, ele "não pode ser dissociado da ideia de Democracia" e por isso, ele pode "ser negativo ou positivo, e as suas consequências decorrem da legitimidade das suas causas" (Gimenez & Spengler, 2016, p. 39). A sociedade evolui a partir dos conflitos que enfrenta e da forma com que os trata para gerir e construir consenso.

E todas as normas de regulação do comportamento humano e de gestão de conflitos, sejam *hard law* ou *soft law*, em âmbito nacional ou internacional, buscam por pacificação social.

Assim, a Constituição brasileira, em seu preâmbulo estabelece que o país está comprometido, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, ressaltando em seu art. 4º, VII, que a República Federativa do Brasil rege-se em suas relações internacionais pelo

princípio da solução pacífica dos conflitos (Brasil, 1988).

O Código de Processo Civil brasileiro, em seu art. 3º, privilegia a solução consensual e dá um novo panorama ao acesso à justiça como norma garantidora de pacificação social. O CPC sinaliza uma preferência legislativa pela resolução negociada de disputas, incentivando as partes a buscarem, por meio do diálogo e da negociação, a construção de uma solução que melhor atenda aos seus interesses e necessidades. Este estímulo à autocomposição se manifesta na previsão de técnicas e procedimentos que favorecem a conciliação e a mediação, como a realização de audiências de conciliação ou mediação (art. 334, CPC) e a possibilidade de o próprio juiz promover a autocomposição a qualquer tempo (art. 139, V, CPC).

Justamente neste cenário de ampliação ao acesso à justiça, foi introduzido o sistema multiportas, com destaque às práticas de mediação e conciliação, por serem mecanismos céleres e eficazes na resolução de conflitos, aptos a abarcar a "complexidade dos dissensos e a exigência maior de participação dos interessados e colaboração na construção das soluções" (Salles & Fernandes, 2021, p. 147).

Deste modo, a mediação é naturalmente o meio pacífico de resolução de conflitos, em que as partes, em consenso, decidem buscar o auxílio de um terceiro imparcial, o mediador, que buscará, por meio de técnicas de negociação, restabelecer a comunicação assertiva entre elas a fim de que construam democraticamente um consenso acerca do conflito que lhes atinge.

O art. 1º, parágrafo único, da Lei 13.140/2015 (Lei de Mediação), considera que a mediação é "a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia".

Por sua vez, o Código de Processo Civil, em seu art. 165, §3º preocupou-se em conceituar a atuação do mediador voltada para os casos em que houver vínculo anterior entre as partes, com intuito de auxiliar os envolvidos a compreenderem as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, a partir do restabelecimento da comunicação, identificarem soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Como bem asseverado por Fernanda Levy (2013), definir mediação não é tarefa fácil. Afinal, esse mecanismo é constituído pelo aporte de saberes distintos, como, por exemplo, a negociação e a psicologia. Em outras palavras, a mediação não é um fenômeno exclusivo do Direito, mas, sim, o produto decorrente da integração entre vários saberes teóricos e sociais.

A autora vai além e ressalta que, como premissa que permite entender e estruturar o conceito de mediação, é preciso fazer um verdadeiro mergulho histórico para descobrir que se trata de um método milenar. Tão milenar que ao ouvir a palavra *'mediação'* é possível que o leitor forme, em sua mente, a imagem de um "ancestral, da pessoa mais velha e experiente do clã, do orientador religioso, de um amigo pacificador, enfim, de alguém que tem o dom de apaziguar conflitos" (Levy, 2013, p. 80).

Evidentemente, um mecanismo que perpassa os séculos e as civilizações, com forte potencial em pacificar conflitos e restaurar laços relacionais, como é a mediação, mais cedo ou mais tarde seria incorporado também no sistema de justiça. Aliás, um dos escopos da jurisdição é justamente promover a chamada pacificação social. Nesse sentido, Tânia Lobo Muniz (2006) reforça que o objetivo da política estatal deve ser o de promover o bem comum e a paz social, o que pode culminar num acesso à justiça mais próximo do indivíduo através do uso da mediação.

Não por acaso, nas palavras de Nancy Andrighi (citado por Cahali, 2018), a mediação seria uma espécie de *justiça doce*. Transpassando o campo abstrato e seguindo para as delimitações conceituais, tem-se, de maneira generalista, que a mediação é mecanismo autocompositivo de solução de conflitos, em que as partes, com o auxílio de um terceiro (mediador), são responsáveis por construírem a resolução de suas controvérsias a partir da retomada do diálogo.

Esse acordo construído por meio do diálogo faz com que as partes tendam a cumpri-lo

voluntariamente, pois se sentem mais envolvidas e responsáveis, o que as torna mais pacíficas, não apenas nesta experiência, mas nas próximas também.

3. Mediação e o seu Poder Emancipador

Considerando que a mediação ocorre em um espaço democrático, em que o mediador, em vez de se posicionar em local superior às partes, se encontra no meio delas, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso (Spengler, 2007), ela acaba por propiciar a pacificação social e a emancipação do indivíduo.

Este processo, que é voluntário e confidencial, tem como objetivo empoderar os indivíduos para que encontrem soluções construtivas e sustentáveis para suas controvérsias, promovendo a emancipação dos cidadãos.

Para Fernanda Tartuce (2008):

> A mediação, enquanto método que concebe o mediando como protagonista de suas próprias decisões [...] está fundamentada na dignidade da pessoa humana em seu sentido mais amplo. Afinal, permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia, resgate sua responsabilidade e protagonize uma saída consensual para o conflito, [...] valorizando seu senso de justiça. (p. 11)

Feitas as considerações conceituais que servirão de base para o estudo do instituto, propõe-se, além disso, a perspectiva da mediação enquanto fenômeno transformador. A este respeito, Luis Alberto Warat (apud Goretti, 2021) ensina que:

> A mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim a sua resolução pelas próprias partes que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar as partes a redimensionar o conflito, aqui entendido o conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas. O mediador exerce a função de ajudar as partes a reconstruírem simbolicamente a relação conflituosa. (p. 309)

Warat (cit. por Goretti, 2021) ainda complementa o conceito, seguindo pela linha de que a mediação está intimamente ligada à alteridade. Isto é, a um procedimento cooperativo, que possibilita transformar o conflito e as próprias partes envolvidas, pois promove a oportunidade de se olhar pelos olhos do outro, promovendo o entendimento de si mesmo e da situação, caracterizando o potencial transformador da mediação.

A ética da alteridade na mediação pressupõe um comportamento que transcende o mero cumprimento de normas legais, exigindo dos envolvidos uma postura de abertura ao entendimento das perspectivas alheias, bem como um respeito profundo pelas diferenças individuais.

A alteridade na mediação promove um ambiente no qual a busca pela solução consensual é enriquecida pela valorização do outro, contribuindo para a pacificação social e para a construção de acordos que não apenas encerram litígios, mas também restauram relacionamentos e promovem o respeito mútuo.

Desta forma, a ética da alteridade é um vetor essencial para a eficácia da mediação como método de gestão de conflitos, refletindo um compromisso com a justiça e com a humanização das relações intersubjetivas. Ou seja, ao voltar-se para a reconstrução dos laços e para a retomada dos diálogos outrora interrompidos e ruidosos, a mediação, a um só tempo, possibilita que as partes cheguem a uma solução à controvérsia e, sobretudo, atua no fortalecimento do exercício

da cidadania, na melhoria das relações interpessoais, da harmonia e até mesmo ao respeito à dignidade humana (Muniz, 2006).

Para a mediação, as partes são "atores juridicamente relevantes que, de forma autônoma, pela emancipação adquirida por meio do empoderamento, são capazes de gerenciar seus conflitos de forma ética" (Cheron et al., 2019, p. 698).

Quanto à sua adequação, Cahali (2018) afirma que a mediação é indicada para situações em que existe um vínculo jurídico ou pessoal continuado entre as partes envolvidas no conflito. Isso porque é a partir daí que se insurge a necessidade de investigar os fenômenos intersubjetivos que levaram aos ruídos de comunicação e o distanciamento dos laços.

Continuando, Cahali (2018) acredita que é no cenário acima descrito que o mediador encontra espaço para criar um ambiente propício à comunicação dos mediandos, de modo que, de pouco em pouco, mágoas, frustrações e quaisquer outros sentimentos sejam superados a partir da escuta ativa e do respeito às diferenças e às posições do outro.

Um dos principais benefícios da mediação é o empoderamento das partes. Em vez de ter uma decisão imposta por um juiz, os envolvidos têm a oportunidade de participar ativamente da construção da solução para o seu conflito. Isso promove uma maior responsabilidade e comprometimento com o acordo alcançado, além de fortalecer a capacidade dos cidadãos de gerenciar suas próprias disputas de forma autônoma e consciente.

A mediação não se concentra apenas na resolução do conflito imediato, mas também na preservação e reconstrução de relacionamentos. Isso é especialmente importante em contextos como o familiar, comunitário e empresarial, onde as relações continuadas são valiosas. Ao focar na comunicação e no entendimento mútuo, a mediação pode criar bases mais sólidas para interações futuras, reproduzindo a cultura da paz.

Além de resolver conflitos específicos, a mediação pode ser vista como uma ferramenta educacional que ensina habilidades de comunicação e resolução pacífica de disputas. Ao promover o diálogo e a negociação, ela contribui para a construção de uma cultura de paz, onde os cidadãos são mais aptos a resolver suas diferenças sem recorrer à violência ou à litigiosidade.

4. Desafios da Mediação no Brasil

A autocomposição proporciona às partes um maior controle sobre o resultado dos seus conflitos, contribuindo para a pacificação social e para a satisfação das partes envolvidas. A prevalência da autocomposição na legislação processual está alinhada com os princípios da eficiência, da economia e da razoável duração do processo, assegurados pela Constituição Federal e pelo CPC.

Por conseguinte, a interpretação e a aplicação do artigo 3º do CPC devem ser orientadas por uma visão que reconheça o papel central da mediação na administração de conflitos, incentivando a atitude cooperativa entre os litigantes e promovendo a cultura do diálogo e do consenso. Tal perspectiva contribui para a construção de um sistema de justiça mais acessível, democrático e voltado para a efetiva solução de controvérsias.

Apesar dos avanços legislativos descritos, ainda existem desafios a serem superados. Estes desafios são de várias ordens, como social, educacional, cultural e estrutural.

Entre eles estão a falta de conhecimento sobre o processo de mediação e a resistência cultural em buscar soluções fora do âmbito judicial. Apesar do sistema multiportas ter sido implementado com maior ênfase a partir da política pública do CNJ, por meio da Resolução 125/2010 e do Código de Processo Civil em 2015, pouco se avançou em termos de autocomposição no âmbito do Poder Judiciário. As normas são necessárias, mas não são suficientes para transformar cultura.

Para que a autocomposição deixe de ser encarada como "uma etapa obrigatória e inútil" do processo de conhecimento, é preciso dar cumprimento ao art. 3º, §3º do CPC, isto é, que seja

verdadeiramente estimulada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público.

Quando se fala em déficit de cultura de pacificação social, não é uma referência apenas ao jurisdicionado. Pelo contrário, o primeiro filtro do acesso à justiça enquanto ordem jurídica justa, efetiva e tempestiva ocorre nos escritórios de advocacia privados e repartições públicas, no Ministério Público e nas Defensorias Públicas.

Os primeiros a receberem as demandas sociais devem conhecer com profundidade o sistema multiportas e incentivá-lo. Só com o aumento da conscientização e o apoio de políticas públicas, a mediação tem o potencial de se tornar um vetor de emancipação cidadã ainda mais forte.

Há diversas regulamentações para todos os profissionais (CPC, Código de Ética, Resoluções do CNJ e do CNMP), mas é o comportamento diário, a dedicação à construção do consenso, o tratamento humanitário, o olhar para o outro (alteridade), que fará com que a decisão adjudicada seja o meio adequado para aqueles conflitos que não comportem autocomposição, seja pelas partes envolvidas ou pelo objeto da disputa.

Em relação aos desafios educacionais, a autonomia do indivíduo não faz parte da educação básica e nem de formação acadêmica universitária. Pouco se incentiva a autocomposição desde a infância, a criança é ensinada a levar seus conflitos para um adulto, e assim se torna um adulto acostumado a levar seus conflitos para uma autoridade, o Estado- juiz.

O curso de Direito deveria exercer um papel transformador nessa capacitação do indivíduo voltada à autonomia e emancipação, mas só reproduz a litigância e belicosidade. Como ensinam Stangherlin e Spengler (2021):

> É necessário que os profissionais jurídicos – sujeitos responsáveis por interligar cidadão e justiça estatal – obtenham aporte no ensino básico da profissão por meio de uma preparação que não privilegie apenas a convencional litigância assentada em procedimentos contenciosos, mas que, igualmente, oferte o aprendizado de formas que se fundam na justiça consensual. (p. 50)

O desafio do ensino jurídico voltado para a mediação inicia-se com a necessidade de uma revisão curricular que contemple disciplinas e práticas voltadas para a compreensão e o manejo das técnicas de mediação. Isso implica na introdução de conteúdos que abordem não apenas os aspectos teóricos da mediação, mas também habilidades práticas como a escuta ativa, a identificação de interesses subjacentes e a construção conjunta de opções de solução.

Em que pese a Resolução CNE/CES nº 5 de 2018 do Ministério da Educação brasileiro implementar que a formação do bacharel em direito perpassa pelo estudo das formas consensuais de conflitos, sua aplicação ainda é tímida, ficando à míngua de conteúdos dentro da disciplina de teoria geral do processo ou disciplina optativa. Essa formação humanística, voltada para a pacificação social, está distante da mercantilização dos cursos superiores, em especial do Direito.

A edição de uma resolução não é, por si só, suficiente para aplacar séculos de ensino jurídico voltado para procedimentos contenciosos, mas é "condição indispensável para uma mudança cultural" (Stangherlin & Spengler, 2021, p. 55) que ainda é recente e demanda paciência e persistência dos educadores na construção da autonomia e da cooperação no espírito humano (Schmidt, 2023).

A formação de um profissional apto a atuar em processos de mediação requer também uma abordagem interdisciplinar, que integre conhecimentos de psicologia, sociologia, comunicação e ética, entre outros. Tal enfoque permite ao futuro jurista desenvolver uma visão holística dos conflitos e das dinâmicas interpessoais, essencial para a facilitação de um diálogo construtivo.

Outro aspecto relevante é a mudança de mentalidade que se espera dos futuros profissionais do Direito. A cultura do litígio deve ceder espaço para uma cultura de paz, na qual a mediação é vista como um meio legítimo e efetivo de resolver disputas. Isso exige um empenho institucional

para desmistificar a mediação e demonstrar suas vantagens em termos de celeridade, custo e satisfação das partes envolvidas.

Para além da formação acadêmica, é crucial que o ensino jurídico promova oportunidades de prática simulada e estágios em centros de mediação, proporcionando aos estudantes a experiência concreta de atuar como mediadores ou representantes de partes em mediação. A vivência prática é fundamental para consolidar os conhecimentos adquiridos e desenvolver a confiança necessária para atuar nesta seara.

Por fim, o desafio do ensino jurídico voltado para a mediação é também um chamado à responsabilidade social das instituições de ensino e dos profissionais do Direito. A formação de mediadores competentes e a disseminação de uma cultura de mediação são passos essenciais para a construção de um sistema de justiça mais acessível, eficiente e orientado para a pacificação social.

Para além da formação educacional e cultural, o Judiciário tem seus próprios desafios estruturais. Apesar de ter investido na criação de CEJUSCs ao longo dos últimos anos (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2023), o número de sentenças homologatórias de acordos quase não foi impactado, ou seja, não aumentou diante da regulamentação do CPC e da criação dos CEJUSCs.

Em que pese seja uma pequena amostragem, a pesquisa realizada no CEJUSC de Londrina, no Estado do Paraná, demonstra a realidade vivida no Brasil durante a pandemia do Covid-19, onde as audiências de conciliação e mediação migraram para a via remota e permanecem até hoje, o que prejudica as técnicas da mediação e o desenvolvimento de um espaço colaborativo. De acordo com Gomes e colaboradores (2023):

> a mudança para o funcionamento online da promovida pelo CEJUSC de Londrina apresentou significativo decréscimo na quantidade de sessões de práticas autocompositivas, se comparada com o ano anterior a pandemia, cujo funcionamento era presencial, bem como evidenciou que o Estado é responsável por quase todos os conflitos levados ao CEJUSC da cidade, apontando para a desigualdade de acesso à justiça por parte da população em geral. Nesse sentido, concluiu se que é necessário adotar medidas específicas para promover a equidade no acesso ao CEJUSC, tais como: a promoção de eventos para divulgação de boas práticas na utilização de técnicas e habilidades autocompositivas, o apoio e realização de práticas autocompositivas junto a empresas públicas e privadas, a criação de campanhas de educação para a paz, onde o conhecimento a conscientização da comunidade a respeito da pacificação social e ao direito de acesso à justiça sejam promovidos, etc. Visto que as desigualdades estruturais (desconhecimento de direitos e mentalidade litigante), presentes na sociedade local, continuarão a impactar negativamente o acesso à justiça e a efetividade das práticas autocompositivas promovidas pelo CEJUSC da cidade. (p. 48)

Além disso, é imperioso o investimento em formação qualificada para mediadores. A capacitação deve abranger não apenas o conhecimento das técnicas de mediação, mas também o desenvolvimento de habilidades interpessoais e a compreensão das dinâmicas sociais e psicológicas subjacentes aos conflitos. Como se sabe, o mediador qualificado é peça fundamental para auxiliar as partes e os advogados no processo de construção de comunicação e criação de alternativas à solução do conflito. Quando o mediador conquista a confiança das partes, por meio das suas qualidades, o processo de diálogo fica facilitado.

No âmbito cultural, a alteração de uma mentalidade enraizada na litigiosidade é um desafio significativo. O tradicional viés adversarial, que coloca as partes em pólos opostos, muitas vezes dificulta a aceitação da mediação como meio de composição de interesses. A cultura do litígio,

alimentada pela expectativa de uma decisão imposta por um terceiro (juiz ou árbitro), contrasta com a natureza consensual da mediação, que requer um espírito de colaboração e abertura ao diálogo.

Na esfera extrajudicial, a mediação tem avançado no setor empresarial, mas ainda há muito espaço para preencher, o que confirma os desafios relacionados à formação, capacitação e educação voltada para a pacificação social.

A mediação extrajudicial encontra amparo legal na Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), ela fomenta a manutenção das relações e a construção de soluções que valorizem os interesses mútuos.

Um dos aspectos mais relevantes da mediação extrajudicial é a sua flexibilidade procedimental. Não se submetendo às formalidades processuais típicas do Judiciário, a mediação pode ocorrer em ambiente mais informal, o que muitas vezes favorece a comunicação e a aproximação dos interessados. Além disso, a confidencialidade é um atributo distintivo deste método, contribuindo para preservar as relações e a privacidade das partes envolvidas.

Contudo, a efetivação da mediação extrajudicial enfrenta os mesmos desafios da mediação judicial. A cultura da judicialização ainda é predominante, e há uma tendência natural das partes em buscar a chancela estatal para a solução de suas disputas. A educação jurídica, focada tradicionalmente na litigiosidade, também contribui para a resistência à mediação, além do custo inicial com pagamento de honorários ao mediador e às instituições de mediação. É claro que sob o ponto de vista da análise econômica do direito, o custo-benefício da mediação extrajudicial é muito superior ao pagamento das despesas com a mediação extrajudicial. Porém, em razão da cultura de litigância e da pouca compreensão a respeito das vantagens da mediação, ela tem sido utilizada apenas em grandes casos empresariais.

Para a consolidação da mediação extrajudicial como prática eficiente e amplamente aceita, torna-se imperioso investir na capacitação de mediadores, na disseminação de informações sobre as vantagens desse método e na criação de políticas públicas que incentivem a mediação como primeira opção na gestão de conflitos. A desjudicialização, portanto, não é apenas um objetivo, mas uma necessidade que se coaduna com os princípios de eficiência, economia processual e acesso à justiça, tão caros ao Estado Democrático de Direito.

Por todas as razões expostas, a mediação é mais vantajosa que a decisão adjudicada, pois no âmbito da autocomposição, as partes possuem maior autonomia para construírem a solução que mais lhes beneficie, que efetivamente as possibilitem retomar a comunicação e manter o relacionamento.

5. Conclusão

A mediação é uma prática que não só resolve conflitos, mas também empodera indivíduos, fortalece comunidades e constrói uma sociedade mais pacífica e participativa. Ao promover a autonomia e a responsabilidade dos cidadãos, ela se mostra um caminho promissor para a construção de um futuro em que a cooperação e o diálogo prevaleçam sobre o confronto e a imposição. O ambiente menos formal e o foco na cooperação podem reduzir o estresse e a tensão associados aos processos judiciais, beneficiando o bem-estar emocional das partes envolvidas.

Em síntese, a mediação, enquanto mecanismo de resolução alternativa de disputas, ostenta um papel estratégico na promoção da emancipação e pacificação social no Brasil. Contudo, a efetivação desse vetor de harmonização enfrenta desafios que demandam uma abordagem multidisciplinar e integrada desde os bancos acadêmicos até as políticas públicas.

A superação desses entraves passa, primordialmente, pelo aprimoramento da cultura jurídica nacional, deslocando o foco da adversariedade para a cooperação. A educação jurídica deve ser repensada, com o escopo de formar profissionais aptos a valorizar e incentivar métodos consensuais de solução de conflitos, reconhecendo a mediação como um meio legítimo e eficaz

de administração de conflitos.

No plano institucional, a consolidação de políticas públicas que incentivem a mediação, bem como a criação de estruturas adequadas para sua realização, são fundamentais. Ademais, a qualificação contínua dos mediadores é imprescindível para garantir a confiança das partes e a eficácia dos resultados obtidos através da mediação.

A capacitação deve contemplar não apenas o domínio das técnicas de mediação, mas também o desenvolvimento de uma visão holística dos conflitos, que considere as dimensões emocionais, sociais e psicológicas envolvidas.

Por fim, a efetiva implementação da mediação como vetor de emancipação e pacificação social no Brasil depende do engajamento conjunto de operadores do Direito, do Estado e da sociedade civil. Tal esforço coletivo é essencial para que a mediação transcenda os limites legais e se estabeleça como um verdadeiro instrumento de cidadania, capaz de fortalecer a democracia e promover a justiça social.

A confiança na mediação como método eficaz para a resolução de disputas é fator preponderante para que as partes optem por este caminho, o que, em última análise, contribuirá para a desobstrução do Poder Judiciário e para a promoção de uma sociedade mais pacífica, em atendimento ao ODS 16 da ONU.

6. Referências Bibliográficas

Brasil (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Planalto. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Brasil (1945). *Decreto nº 19.841, de 22 de outubro de 1945*. Promulga a Carta das Nações Unidas, da qual faz parte integrante o anexo Estatuto da Corte Internacional de Justiça, assinada em São Francisco, a 26 de junho de 1945, por ocasião da Conferência de Organização Internacional das Nações Unidas. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/d19841.htm

Brasil (2015). *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

Cahali, F. J. (2018). *Curso de Arbitragem: mediação: conciliação: resolução CNJ 125/2010* (5ª ed.). Editora Revista dos Tribunais.

Cheron, C., Zanella, C. K., & Moya, M. A. (2019). Ética, alteridade e autocomposição: um referencial de manejo dos conflitos em prol da emancipação dos indivíduos. *Dilemas – Rev. Est. Conflito Controle Soc*, *12*(3), 697-723. https://lume.ufrgs.br/handle/10183/206454

Gimenez, C. C., & Spengler, F. M. (2016). *O mediador na Resolução 125/2010 do CNJ: um estudo a partir do Tribunal Múltiplas*. Livronovo.

Gomes, I. L., Muniz, T. L., & Costa, P. A. (2023). Promovendo o acesso à justiça: análise do desempenho do CEJUSC Londrina/PR nos anos de 2019 e 2020. In F.M. Spengler (Org.). *Cartografia das políticas públicas auto e heterocompositivas de acesso à justiça no Brasil, na Itália e na Espanha* (pp. 33-53). Arco Editores.

Goretti, R. (2021). *Mediação e acesso à justiça* (2ª ed). Juspodivm.

Gorjón-Gómez, F., Navarro-Suárez, D.C., Isaza-Zuluaga, C., & Fonseca- Pinto, A. (2023). La conciliación y la teoria de conflitos: fundamentos para la paz em el posconflicto. In F. M. Spengler (Org.). *Cartogradia das políticas públicas auto e heterocompositivas de acesso à justiça no Brasil, na Italía e na Espanha* (pp. 132-151). Arco Editores.

Levy, F. R. (2013). *Cláusulas escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem*. Saraiva.

Muniz, T. L. (2006). Mediação – um instrumento de pacificação social: educar para a paz. *Scientia Iuris*, *10*, 243-270. https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/4134

Organização das Nações Unidas – ONU Brasil. (2024). *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. https://brasil.un.org/pt-br/sdgs

Salles, S. S., & Fernandes, G. F. (2021). Os meios consensuais: entre a crítica do processo e a convicção das potencialidades da justiça. *Revista de Direito e Justiça: Reflexões Sociojurídicas*, *21*(39), 139-155. https://san.uri.br/revistas/index.php/direitoejustica/article/view/310

Schmidt, J. P. (2023). Autonomia individual, comunidade e autocomposição de conflitos. In F. M. Spengler (Org.). *Cartografia das políticas públicas auto e heterocompositivas de acesso à justiça no Brasil, na Itália e na Espanha* (pp. 15-32). Arco Editores.

Spengler, F. M. (2007). *O Estado-jurisdição em crise e a instituição do consenso: por uma outra cultura no tratamento de conflitos*. [Tese de Doutorado] Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS.

Stangherlin, C., & Spengler, F. M. (2021). As recentes políticas públicas de autocomposição autocomposição de conflitos e a (in)compatível formação dos profissionais de direito. *Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijuí, 30*(55), 49-57. http://dx.doi.org/10.21527/2176-6622.2021.55.49-57

Tartuce, F. (2008). *Mediação nos conflitos civis.* Forense.

Unicef. (2024). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro de 1948. https://www.unicef.org/brazil

8. PROCESSO POLÍTICO E CAMPO CULTURAL NA TRAJETÓRIA DO MOVIMENTO SEM TERRA BRASILEIRO

Juliana Miles Belino[1]

[1] Doutoranda em Estudos Globais | Universidade de Estudos Estrangeiros de Tóquio, Japão | julianambelino@gmail.com | https://orcid.org/0009-0005-0926-2589

Resumo: Tendo em vista a expectativa, estabelecida na literatura acadêmica no campo de políticas contestatórias, de que repertórios de contestação se adaptem à estrutura de ameaças e oportunidades do sistema político com o qual os atores interagem, é surpreendente que o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) do Brasil tenha conservado um repertório relativamente consistente durante mudanças no regime político nacional. A literatura sobre o MST sugere que as estratégias de ação coletiva implementadas pelo movimento são resultado da ideologia do movimento e/ou das características do regime político brasileiro. Esse tipo de explicação ignora que da emergência do MST em 1985 até o presente existiram variações nos níveis de democracia e capacidade do regime político nacional. Assim, a questão de partida desse estudo é: por que o MST tem conservado seu repertório de contestação desde sua emergência até o presente, mesmo após mudanças nas características do regime político brasileiro? O objetivo geral é ampliar o entendimento dos mecanismos que definem as características e trajetórias de conflitos sociais. O objetivo específico é identificar o nível de influência do ambiente político e do campo cultural na formação e conservação do repertório de contestação do movimento estudado. Esse estudo foi desenvolvido através de pesquisa arquivística, tendo episódios de ação coletiva como unidade de análise e a teoria do processo político como referencial teórico. Dados relativos às formas de ação coletiva usadas pelo movimento e reações do Estado brasileiro foram coletados de periódicos e bancos de dados. A conclusão proposta é de os campos culturais e político agem de maneira relativamente independente na formação do repertório de contestação. Mais especificamente, o campo cultural é relativamente independente de mudanças na estrutura de oportunidades e ameaças no campo político, ao contrário do que a literatura anterior propõe.

Palavras-chave: Conflitos Rurais; Movimentos Sociais; Política Contestatória; Processo Político; Abordagem Culturalista.

PROCESO POLÍTICO Y CAMPO CULTURAL EN LA TRAYECTORIA DEL MOVIMIENTO SIN TIERRA DE BRASIL

Resumen: Teniendo en cuenta la expectativa, establecida en la literatura académica en el campo de las políticas contestatarias, de que los repertorios de contestación se adapten a la estructura de amenazas y oportunidades del sistema político con el cual interactúan los actores, es sorprendente que el Movimiento de los Trabajadores Rurales Sin Tierra (MST) de Brasil haya mantenido un repertorio relativamente consistente durante los cambios en el régimen político nacional. La literatura sobre el MST sugiere que las estrategias de acción colectiva implementadas por el movimiento son el resultado de la ideología del movimiento y/o de las características del régimen político brasileño. Este tipo de explicación ignora que desde la emergencia del MST en 1985 hasta el presente han existido variaciones en los niveles de democracia y capacidad del régimen político nacional. Así, la pregunta inicial de este estudio es: ¿por qué el MST ha mantenido su repertorio de contestación desde su surgimiento hasta el presente, incluso después de cambios en las características del régimen político brasileño? El objetivo general es ampliar la comprensión de los mecanismos que definen las características y trayectorias de los conflictos sociales. El objetivo específico es identificar el nivel de influencia del entorno político y del campo cultural en la formación y conservación del repertorio de contestación del movimiento estudiado. Este estudio se desarrolló a través de investigación archivística, tomando episodios de acción colectiva como unidad de análisis y la teoría del proceso político como marco teórico. Se recopilaron datos relativos a las formas de acción colectiva utilizadas por el movimiento y las reacciones del Estado brasileño de periódicos y bases de datos. La conclusión propuesta es que los campos culturales y políticos actúan de manera relativamente independiente en la formación del repertorio de contestación. Más específicamente, el campo cultural es relativamente independiente de los cambios en la estructura de oportunidades y amenazas en el campo político, a diferencia de lo que propone la literatura anterior.

Palabras-clave: Conflictos Rurales; Movimientos Sociales; Política Contestataria; Proceso Político; Enfoque Culturalista.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 80-92, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.8

1. Introdução

Em 15 de maio de 1981, um grupo de trabalhadores rurais sem-terra na região sul do Brasil publicou o primeiro volume de um periódico destinado a registar a luta pela terra dos trabalhadores rurais, o Boletim Sem Terra. Esse documento descreve a emergência de uma série de episódios de protesto reivindicando a implementação efetiva de uma reforma agrária já prevista na constituição brasileira. Muitos dos atores envolvidos eram pequenos produtores que tiveram suas terras expropriadas pelo governo para projetos desenvolvimentistas, como a barragem binacional Itaipu, ainda em construção neste período. Em uma carta aberta publicada nesta primeira edição, os trabalhadores rurais discutiram suas dificuldades económicas e as ações tomadas para reivindicar acesso à terra. Eles descreveram um cenário de falta de emprego e insegurança alimentar no campo, mencionando que muitos tentaram usar meios legais para adquirir terras, apelando a políticos, sindicatos e instituições do Estado. Como reação a terem seus apelos ignorados, esses pequenos proprietários do estado do Rio Grande do Sul decidiram acampar à beira da estrada na Encruzilhada Natalino (RS-324).

Sindicatos, instituições católicas, políticos e organizações civis apoiaram esse acampamento que, segundo o Boletim Sem Terra, comportou cerca de três mil pessoas (500 famílias). É também mencionado que polícias frequentemente observavam o ato, mas se limitavam a abordar crianças e mulheres para coletar informações. Apenas na quarta edição do periódico, correspondente ao terceiro mês do acampamento, foi registado um episódio de confronto entre os manifestantes e forças opostas: um proprietário de terras ameaçou um trabalhador de uma empresa de energia que estava instalando fios para fornecer energia elétrica ao acampamento.

A reação oficial do governo a este episódio de mobilização, que neste ponto já havia repercutido nacionalmente, foi de usar o INCRA, o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária, como mediador para dialogar com os trabalhadores. As propostas, no entanto, ficaram aquém do que os acampados reivindicavam: o Estado ofereceu realocar os trabalhadores para terras improdutivas na região Norte, que também eram áreas afetadas por conflitos. Os documentos mostram constante troca de comunicação entre o Estado e os atores mobilizados, mostrando que o Estado estava aberto ao diálogo, embora resistindo em atender às reivindicações. Além disso, é mencionado que vários representantes de instituições estatais, como o INCRA e os militares, visitaram o acampamento para registar o perfil e as reivindicações dos atores, legitimando o movimento.

Este primeiro acampamento desencadeou vários outros episódios de conflito em todo o país e formou uma rede de comunicação a nível nacional entre atores políticos com reivindicações similares. Na 6ª edição do boletim, é mencionado que 120 famílias de trabalhadores sem-terra ocuparam uma fazenda no estado de Santa Catarina, aguardando a decisão de um juiz sobre as reivindicações de redistribuição desta fazenda. No mesmo mês, 1.500 trabalhadores rurais organizaram manifestações no estado do Rio de Janeiro. A reação mais dura do governo registada neste primeiro ano de conflito generalizado por terra foi o uso das forças policiais para impedir uma ocupação de terras improdutivas no estado de Mato Grosso do Sul.

Mais tarde, em 1984, o grupo que publicou este primeiro volume do Boletim Sem Terra oficializou sua existência como um ator político unificado, o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST). A rede que levaria ao surgimento do MST foi formada durante este acampamento em 1981, que começou como um ato caótico e desesperado para forçar o Estado a cumprir sua própria legislação, mas durante o qual foi formada uma estrutura organizada, incluindo oito líderes e o estabelecimento de assembleias diárias e grupos de discussão e reflexão.

Este primeiro acampamento ocorreu em 1981, 4 anos antes de o Brasil iniciar seu processo de redemocratização e ainda durante um governo militar. O relatório da Freedom House desse mesmo ano atribuiu ao Brasil as pontuações de 4 para direitos políticos e 3 para liberdades civis (em uma escala de 1 a 7, sendo 7 o nível mais baixo de liberdade e 1 o mais alto), categorizando o Brasil como um Estado parcialmente livre. Comparado aos anos anteriores da ditadura, durante os quais as pontuações variaram entre 4 e 5, é claro que a organização de um movimento social

coeso ocorreu em paralelo a um processo de redemocratização que eventualmente levou ao fim da ditadura e ao retorno do governo civil em 1985. À medida que os direitos políticos e as liberdades civis se tornaram mais amplos, os atores políticos começaram a organizar episódios de protesto sem repressão significativa do regime militar anteriormente intolerante.

A trajetória do MST, que se expandiu e é hoje um dos mais representativos movimentos sociais latino americanos, atravessou vários governos diferentes, cada um dos quais estabeleceu diferentes relações com os principais atores políticos, causando grandes mudanças no ambiente político nacional. Primeiro, uma ditadura militar, seguida por um período de redemocratização, e depois por vários governos democráticos com diferentes níveis de capacidade estatal. O Estado brasileiro se equilibra entre as demandas desse movimento e a influência de atores políticos contrários à reforma agrária. A longa história desse movimento permite observar a influência de mudanças no ambiente político em um repertório de contestação.

Teorias no campo dos estudos de regimes políticos e de política contestatória descrevem a relação entre processos de democratização e o aumento de movimentos contestatórios (Tilly, 2006). Aumentos nos níveis de democracia geram e são alimentados por conflito. No entanto, enquanto essa abordagem parece ser eficaz em explicar o surgimento de ondas de contestação em um momento de abertura política, ela parece perder seu poder explicativo ao abordar como a trajetória do movimento que emergiu a partir desses episódios de protesto se deu. É esperado que os atores escolham estrategicamente certas formas de ação, conforme definido por McAdam et al. (2004), respondendo a oportunidades e ameaças identificadas no contexto político.

É verdade que, em 1981, os ativistas decidiram construir um acampamento à beira da estrada e continuaram com ele por um longo tempo porque o governo estava aberto ao diálogo e não empregou medidas repressivas significativas. Ou seja, havia oportunidade para contestação no ambiente político. No entanto, uma análise mais aprofundada da trajetória deste movimento mostra que as formas de ação empregadas pelos ativistas durante eventos de contestação evoluíram de uma maneira peculiar. Embora seja claro que algumas formas de ação são estrategicamente abandonadas em face de aumentos nas pressões políticas ou estrategicamente implementadas em face de aumentos nas oportunidades políticas, outra parte desse repertório de contestação parece ser menos flexível ou sensível a alterações no ambiente político.

O que chama a atenção para a preservação dessas formas de ação é que algumas delas envolvem riscos extremamente altos, dependendo dos níveis de repressão, como a ocupação de terras. Segundo a abordagem do processo político, seria esperado que tais episódios surgissem a partir da identificação de novas possibilidades no contexto político pelos ativistas. No entanto, observa-se que algumas dessas formas de ação foram consistentemente implementadas ao longo da história do movimento, enfrentando diferentes níveis de repressão e chances de resultado positivo. Os periódicos publicados durante períodos de alta polarização política, por exemplo, mostram que os membros estão cientes de que a repressão policial é extrema e que as ocupações de terras são frequentemente atacadas por pistoleiros e até por cidadãos radicalizados, influenciados pelo aumento da presença de grupos de interesse de extrema-direita no regime político. Os membros também demonstram que são sensíveis aos movimentos que vão contra a democratização, marcados pelo aumento na repressão e pela diminuição das chances de sucesso de movimentos sociais. Ainda sim, não deixam de consistentemente realizar episódios de contestação.

Uma outra corrente na literatura académica que busca explicar as dinâmicas de conflitos sociais além da do processo político é a culturalista. Esse artigo se propõe a observar a trajetória do MST buscando identificar até que ponto seu repertório de contestação foi moldado pelo campo político e até que ponto é delimitado pelo campo cultural. No entanto, cabe ressaltar que a perspetiva culturalista difere de estudos que se orientam por um individualismo metodológico, como teorias que entendem repertórios de contestação como “kits de ferramentas” (Swidler,1986). Aqui, o campo cultural é observado como uma força estrutural (Sahlins,2000).

O objetivo aqui é usar a trajetória do MST para aprimorar a explicação teórica de como a ação

coletiva é moldada pela política e pela cultura. Considerando as limitações das teorias anteriores diante da problemática aqui descrita, este artigo sugere que a dinâmica entre essas duas forças pode ser melhor abordada utilizando uma abordagem semiótica aliada à descrição do processo político. Essa abordagem permite entender até que ponto as formas de ação coletiva são determinadas por negociações políticas e quando sua permanência em um repertório se torna dependente de seu valor simbólico.

2. Revisão Teórica

Este estudo dialoga com teorias dos subcampos de estudos de política contestatórias e estudos de regimes políticos. Os resultados contribuem para o debate entre explicações políticas e culturalistas de episódios de conflito. A problemática abordada nesse artigo deriva das limitações de estudos anteriores em explicar a trajetória das formas de protesto usadas pelo MST em sua história. Segue agora uma breve revisão dos trabalhos teóricos que orientaram essa pesquisa e dos estudos anteriores sobre o tema abordado.

O campo de estudos de Política Contestatória fornece o referencial teórico e o vocabulário usados aqui. As ferramentas analíticas a que essa pesquisa se refere vêm da abordagem culturalista (Lichterman & Dasgupta, 2020; Sahlins, (2000), e da abordagem do processo político, que foca em como o contexto político molda a ação coletiva (Tilly, 1995; Tilly, 2006; McAdam et al., 2004; Tilly & Tarrow, 2015). O conceito de repertório de contestação, central aqui, é baseado na definição fornecida por Tilly, cunhada pela primeira vez em 1977, mais bem definida em 1995, e frequentemente usada por diversos pesquisadores desde então (Tilly, 1977; Tilly, 1978; Tilly, 1995; Tilly, 2006). A relação entre repertórios de contestação e processos de mudança em um regime político tornou-se um dos principais tópicos de pesquisa no campo de estudos de conflito e é tema central para pesquisadores do processo político (McAdam et al., 2004).

Repertórios são formados em parte através de um processo denominado modulação, ou seja, a facilidade com que um padrão de comportamento contestatório pode ser aprendido e reproduzido (Traugott, 1995; McAdam et al., 1996). No entanto, uma vez que os atores responsáveis por reprimir episódios de conflito, como a polícia, são capazes de adaptar suas respostas repressivas com base nas características do repertório, mudanças precisam ser feitas para alcançar resultados positivos. Assim, os atores políticos frequentemente inovam as formas de ação implementadas, tendo como referência o repertório de contestação previamente disponível. É possível dizer que a ação coletiva contestatória é tanto constrangida por um repertório quanto aberta à inovação.

Repertórios estão diretamente conectados a outro conceito analítico chave usado nesta pesquisa: formas de ação coletiva, ou performances (McAdam et al., 2004). Repertórios de contestação são o conjunto de formas de ação disponíveis a um grupo de atores políticos. Uma forma de observar os repertórios de contestação mencionada pela literatura anterior é colocá-los dentro de um espectro: inexistente; fraco; forte; ou rígido (Tilly, 2006). O uso desses dois conceitos destaca o aspecto estratégico dos episódios de contestação. Segundo McAdam et al., repertórios são influenciados por estruturas de mobilização, processos de enquadramento e oportunidades e ameaças e são moldados estrategicamente por experiências anteriores (McAdam et al., 2004; Tilly, 2006).

Os autores mencionados anteriormente afirmam que algumas formas de ação podem ser conservadas dentro da trajetória de um repertório devido ao sucesso atribuído a elas e mencionam repertórios de assinatura, que persistem devido à sua função expressiva. No entanto, o mecanismo de atribuição de significado simbólico a certas formas de ação não é abordado. Calhoun (1995) identifica uma tendência no estudo da política contestatória para o estudo dos aspetos culturais da ação coletiva, e McAdam (1995) sugere que a abordagem do processo político não está equipada para abordar a relevância dos repertórios de contestação nos ciclos de protesto, já que os repertórios desempenham um papel importante em, por exemplo, reduzir os custos de mobilização, o que não está relacionado com a estrutura de oportunidade política.

Williams observa que estudos que se concentram no aspeto cultural da política contestatória abordam questões relacionadas à ideologia que motiva os atores políticos envolvidos (Williams, 2004). Isso muda o foco das explicações materialistas e económicas para o papel da cultura, incluindo compreensões e normas compartilhadas. A maioria dos estudos nesse campo é centrada no indivíduo, enquanto estudiosos que aderem ao modelo de oportunidade política fazem parte principalmente de uma tradição estruturalista. Além disso, enquanto a oportunidade política sugere que a ação coletiva contestatória visa mudar as estruturas políticas, os estudiosos culturalistas sugeririam que o objetivo da contestação é promover a mudança cultural (Williams, 2004).

Essa perspetiva culturalista sugere que as formas de ação coletiva são moldadas pelas características dos momentos históricos e das formações societárias dentro das quais são organizadas (Williams, 2004). Essa perspetiva foca-se no significado e observa como os movimentos sociais utilizam certos elementos da esfera cultural, como símbolos, discurso, identidade, etc., para engajar os membros. Embora os movimentos sociais tenham características diferentes, enfrentem desafios diferentes e alcancem resultados variados dependendo do ambiente estrutural político, o mesmo é verdadeiro para diferentes ambientes culturais. Embora o contexto institucional e a oportunidade política moldem a ação coletiva, o campo cultural também o faz.

Williams (2004) sugere que apenas uma perspetiva que considere tanto a capacidade de ação quanto a estrutura é eficaz para abordar a ação coletiva. Perspetivas baseadas na capacidade de ação são criticadas por desconsiderarem o papel da história, estruturas e poder na facilitação e restrição da ação coletiva. Explicações baseadas na estrutura, por sua vez, são criticadas por ignorarem a capacidade de ação dos atores políticos. Lichterman e Dasgupta (2020) mencionam que estudos culturalistas frequentemente observam como os atores fazem escolhas estratégicas, mas negligenciam o papel de contextos culturais mais amplos. Calhoun (1995), por sua vez, observa uma tendência na abordagem culturalista de tentar superar a divisão entre processo e estrutura.

A sugestão de que as estratégias são moldadas pelo contexto político, que é adotada por vários estudiosos que estudaram o Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra (MST) (Kroger, 2011; Schock, 2015; Schock, 2012; Tarlau, 2015; Sewell, 2001; Leitner et al., 2008), baseia-se na tradição teórica anteriormente abordada, referindo-se principalmente ao estudo de Tilly (2006) sobre a relação entre certos regimes políticos e certos tipos de repertórios de contestação. Estudos anteriores frequentemente usam os termos estratégias e métodos de forma intercambiável (Kroger, 2011; Schock, 2015; Schock, 2012; Tarlau, 2015; Sewell, 2001; Leitner et al., 2008). Entende-se aqui que não são as estratégias que são moldadas pelo contexto político ou cultural, mas a gama e as características do repertório de contestação com o qual os atores políticos interagem estrategicamente.

Enquanto, por um lado, há pesquisadores que afirmam que o MST adaptou sua estratégia dependendo das características do contexto político, por outro lado, há pesquisadores que tentam identificar um único modelo estratégico utilizado por esse movimento social desde seu surgimento. Kröger (2011), por exemplo, identificou um modelo que compreende cinco estratégias concatenadas que orientam as ações contestatórias do MST: (a) organizar e politizar, (b) fazer campanha por meio de enquadramento heterodoxo, (c) protestar, (d) fazer networking e incorporar em relação ao estado enquanto mantém autonomia. Essa abordagem, no entanto, superestima o poder de ação dos atores políticos, desconsiderando que esses atores interagem com estruturas pré-existentes e se adaptam constantemente a oportunidades e ameaças e à reação das autoridades.

Outros estudos destacam a conexão entre a estratégia do MST e as características do regime político brasileiro. Schock (2012) afirma que as estratégias são selecionadas por um movimento social com base em sua ideologia e no tipo de regime no qual opera. De acordo com este autor, estratégias e repertórios são semelhantes em tipos específicos de regimes. Em vista desse argumento, Schock (2012) descreve a estratégia do MST considerando que o Brasil é um estado democrático de alta capacidade. Embora Schock (2015) afirme que as estratégias do MST são

selecionadas com base nas características do regime político do Brasil, ele não fornece uma descrição das estratégias adotadas por este movimento ou dos mecanismos pelos quais o regime político influencia a estratégia. É mencionado apenas que a estratégia do movimento incorpora elementos de resistência radical legítima e alguns métodos, como campanhas sustentadas de ação direta não violenta e territorialização. Além disso, os estudos mencionados anteriormente baseiam-se na categorização de regimes políticos de Tilly (2006) e McAdam et al. (2004), mas desconsideram o fato de que o MST surgiu durante uma ditadura militar, ou seja, durante um regime não democrático de baixa capacidade, e sua trajetória passou por vários governos nos quais o regime político do Brasil variou em nível de capacidade.

Tarlau (2015), diferentemente dos estudos mencionados acima, considera variações subnacionais em regimes políticos em sua pesquisa sobre o MST. Seu estudo também questiona até que ponto os regimes políticos moldam a ação coletiva. Ela observa um caso em que o MST é mais forte em uma região não democrática de baixa capacidade do que em uma região democrática de alta capacidade. A resposta de Tarlau para esse enigma assume que o MST adotou diferentes estratégias em diferentes contextos políticos. O argumento de que as formas de ação variam devido às estratégias, ou seja, escolhas conscientes feitas pelos atores, adaptando-se ao contexto político, desconsidera as interações entre esses atores e as estruturas que delimitam o repertório de contestação.

Outros estudos argumentam que o espaço molda a estratégia (Leitner et al., 2008; Sewell, 2001; Martin & Miller, 2003). Leitner et al. (2008), oferecendo uma explicação inclinada para a estrutura, afirma que os movimentos contestatórios são moldados por escala, lugar, redes, posicionamento e mobilidade. Essa explicação negligencia o papel do campo simbólico cultural e o facto de que os atores políticos também têm capacidade de ação criativa.

Martin e Miller (2003) afirmam que os repertórios de contestação são determinados por noções de comportamento social apropriado ao lugar a ser violado. Diferentemente de Kroger (2011), este estudo argumenta que as estratégias não são projetadas conscientemente, mas escolhidas no momento durante a ação contestatória sem reflexão mais profunda e moldadas por espacialidades (2008). Este estudo desconsidera a existência de repertórios e o papel das estruturas políticas.

3. Metodologia

A metodologia utilizada aqui é uma análise qualitativa dos dados coletados por meio de pesquisa arquivística. Nesse sentido, esta pesquisa está alinhada a uma tradição de uso da história para investigar dinâmicas de ação coletiva, ou de identificar estruturas na história (Sahins, 2000). Os dados coletados mostram o número e as características dos episódios de confronto organizados pelo MST anualmente dentro do âmbito temporal deste estudo. Três fontes de dados são utilizadas: o Jornal Sem Terra do MST; o relatório anual Dataluta, que documenta episódios e conflitos relacionados à terra; e o relatório anual da Comissão Pastoral da Terra (CPT), que também mapeia dados relacionados à terra e à reforma agrária. A quantidade de dados disponíveis para os primeiros anos do período observado é escassa em comparação com os dados detalhados fornecidos pelos dois relatórios anuais mencionados aqui para o período mais recente. O banco de dados anual Dataluta foi criado em 1998 e começou fornecendo dados menos específicos do que as edições mais recentes. O relatório da CPT sobre conflitos no campo, outro banco de dados anual, embora publicado desde 1985, também aprimorou seus métodos de coleta de dados ao longo dos anos, oferecendo atualmente um relatório detalhado sobre reforma agrária e episódios e conflitos relacionados à terra, enquanto os primeiros relatórios eram significativamente menos detalhados. O Jornal Sem Terra é também uma fonte útil de dados, mas consiste principalmente em artigos escritos por membros do movimento destinados a serem lidos por outros membros e pela sociedade em geral. Esses dados são úteis para observar a rotina dos membros do movimento, mas não oferecem dados detalhados sobre o número e os tipos de formas de ação empregadas.

Diante dessa discrepância entre a quantidade de dados disponíveis para o período coberto

aqui, a solução adotada foi empregar um método que envolve a coleta com base nas narrativas oferecidas pelos dados do Jornal Sem Terra para observar a primeira parte desse período e dados mais detalhados para o período mais recente, que está mais bem documentado. Assim, para o período de 1984 até 2013, os artigos escritos pelos membros dos movimentos serão a principal fonte de dados, com o objetivo de observar em seu discurso: 1. como eles percebem as mudanças no ambiente político e como parecem atribuir oportunidades e ameaças a essas mudanças; 2. como descrevem sua estratégia para responder a essas mudanças; e 3. como se referem às formas de ação empregadas pelo movimento.

De 2013 a 2019, os dados abundantes fornecidos pelas fontes de dados mencionadas acima mostram tendências na trajetória do repertório ao longo desses sete anos. Essa análise será realizada coletando as ocorrências anuais de 1. conflitos relacionados à terra e assassinatos, que representam o desafio enfrentado pelo movimento; 2. os tipos e a frequência das formas de ação empregadas pelo movimento, que representam o repertório de contestação do movimento; e 3. o número de assentamentos expropriados com sucesso de proprietários de terras e legalizados pelo Estado brasileiro, representando o resultado alcançado pelo movimento.

4. Resultados

Primeiro período: de 1984 a 2012

O MST surgiu durante um período de profundas mudanças históricas e políticas no Brasil. Conforme registado nas primeiras edições do Boletim Sem Terra, os membros do MST atribuíram oportunidades a esse processo de democratização. A primeira edição do Boletim Sem Terra mostra que a necessidade de mobilização começou a ser percebida depois que os canais oficiais de política se mostraram ineficazes. Após não encontrar apoio, mobilizaram-se em um episódio de ação coletiva de contestação não violenta, acampando à beira da estrada. Nesse momento, quando a oportunidade foi atribuída ao ambiente político em mudança, a mobilização começou a ocorrer. Além de ações organizadas pelo movimento, alterações no repertório de reações governamentais, incluindo propostas oferecidas pelo governo, são constantemente analisados nos periódicos publicados pelos ativistas (Boletim Sem Terra, n 1).

Outras rotinas de política contestatória, envolvendo episódios de ação contida, como reuniões com representantes do governo, também foram registadas. Esses primeiros relatórios, antes do estabelecimento formal do MST como ator político, mas organizados pelos mesmos atores políticos, referiam-se a bloqueios de estradas com 500 famílias, uma petição com 2.500 assinaturas (Boletim Sem Terra, nº 3, 1981), uma reunião com representantes do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA), entre outros. O Boletim Sem Terra e, posteriormente, o Jornal Sem Terra, moldaram o quadro discursivo usado pelos membros ao unificar os argumentos e também moldaram e fortaleceram o repertório de contestação ao reforçar o significado de certas ações e descrever as atividades realizadas durante episódios de contestação.

Esse mesmo processo de documentar a contestação para manter os atores políticos informados pode ser observado no relatório da CPT. A diferença no conteúdo dos dois periódicos é que os relatórios da CPT seguem uma metodologia científica, visando servir como banco de dados para ser usado por pesquisadores e partes interessadas nacional e internacionalmente, sendo publicados em português, inglês e espanhol, enquanto o Boletim Sem Terra e o Jornal Sem Terra são estritamente projetados para compartilhar informações sobre a luta com os atores envolvidos. Em 1985, o relatório da CPT documentou o assassinato de 216 trabalhadores rurais devido a conflitos relacionados à terra e a legalização bem-sucedida de três assentamentos rurais, contemplando 700 famílias (CTP, 1985).

Acampar em propriedades privadas e ocupar terras privadas inativas são duas ações descritas durante o primeiro ano de atividade do MST. Pode-se inferir disso e das edições anteriores do Boletim Sem Terra que o MST se apropriou de um repertório de contestação previamente

utilizado por mobilizações menores e menos significativas de camponeses sem terra e povos indígenas. Também pode ser observado que esse repertório já abrangia ocupações de terras, acampamento à beira da estrada de propriedades privadas e acampamento em frente a propriedades privadas. Ao mesmo tempo, este relatório também inclui comentários sobre a causa da luta e os ideais compartilhados pelos atores mobilizados, reforçando o campo discursivo do movimento.

Para os anos seguintes, os dados coletados desses relatórios podem ser resumidos em tabelas. A primeira tabela a seguir mostra os resultados anuais positivos alcançados por este movimento, medidos pelo número de casos de legalização bem-sucedida de ocupações de terras de 1985 até 2019, para os quais os dados disponíveis são mais detalhados:

Fig. 1. Resultados Positivos de 1985 a 2019.
Fonte: Elaboração da autora.

É possível observar que, durante o período de 2000 a 2013, o MST alcançou uma taxa de sucesso relativamente alta. A diminuição do sucesso de 2013 a 2019 pode estar relacionada com o aumento dos desafios no ambiente político, representados pela insatisfação com o Partido dos Trabalhadores e levando a um aumento de movimentos reacionários, polarização e, finalmente, ao impeachment da Presidente Dilma em 2016. Em 2019, a quase inexistência de resultados positivos reflete novas políticas governamentais, influenciadas principalmente pelo protagonismo da bancada ruralista durante o governo de Jair Bolsonaro. Agora, a tabela 2 mostra a frequência das ocupações de terras durante esse período. O foco nas ocupações de terras deve-se ao facto de que essa ação é a mais bem documentada e é um exemplo efetivo do problema abordado aqui, como será discutido mais adiante:

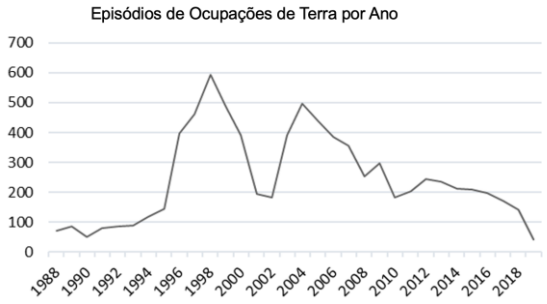

Fig. 2. Episódios de Ocupação de Terra de 1985 a 2019.
Fonte: Elaboração da autora.

A comparação entre a Tabela 1 e a Tabela 2 mostra que a frequência dos casos de ocupação de terras não está necessariamente relacionada ao sucesso alcançado. Por um lado, as diferentes frequências em anos distintos parecem sugerir que há um certo nível de uso estratégico e pragmático para a realização de ocupações de terras. Por outro lado, o facto de que essa prática ainda é constante ao longo da trajetória do MST e em seu âmbito geográfico sugere que há um nível além do pragmático que influencia o uso dessa prática pelos membros.

Além das variações subnacionais no regime político, este primeiro período abrangeu os últimos anos da ditadura militar (de 1981 a 1985), os governos dos políticos liberais José Sarney (eleito indiretamente, no poder de 1992 a 1995), Fernando Collor (no poder de 1990 a 1992), Itamar Franco (no poder de 1992 a 1995) e Fernando Henrique Cardoso (no poder de 1995 a 2003), e os governos dos políticos de esquerda do Partido dos Trabalhadores (PT) Luiz Inácio Lula da Silva (no poder de 2003 a 2011) e Dilma Rousseff (no poder de 2011 a 2016). Embora os dados sejam escassos para este período em comparação com o período seguinte, é possível notar que, embora os membros reajam estrategicamente às mudanças no ambiente político, acampamentos, ocupações de terras e bloqueios de estrada estão presentes nos registos de todo este período.

Segundo período: de 2013 a 2019

Como os dados a partir de 2013 são mais detalhados, é possível utilizá-los para observar melhor a evolução do repertório de contestação. A lista de ações observadas ao longo da trajetória do repertório de contestação do MST durante esses seis anos inclui ocupações de terras, acampamentos, manifestações, bloqueios de estrada, "banquetaços" (mobilização social para protesto através da distribuição de refeições), marchas, ocupação de prédios públicos e privados, vigílias, acampamentos em frente a prédios importantes, feiras, audiências públicas, celebrações, eventos em universidades, jejum, encontros nacionais e regionais, distribuição de panfletos, greves de fome, cavalgadas, protestos com barcos, entre outros. O resultado pode ser encontrado no gráfico a seguir, que lista todas as ações mencionadas para cada ano deste segundo período e a frequência de ocorrência.

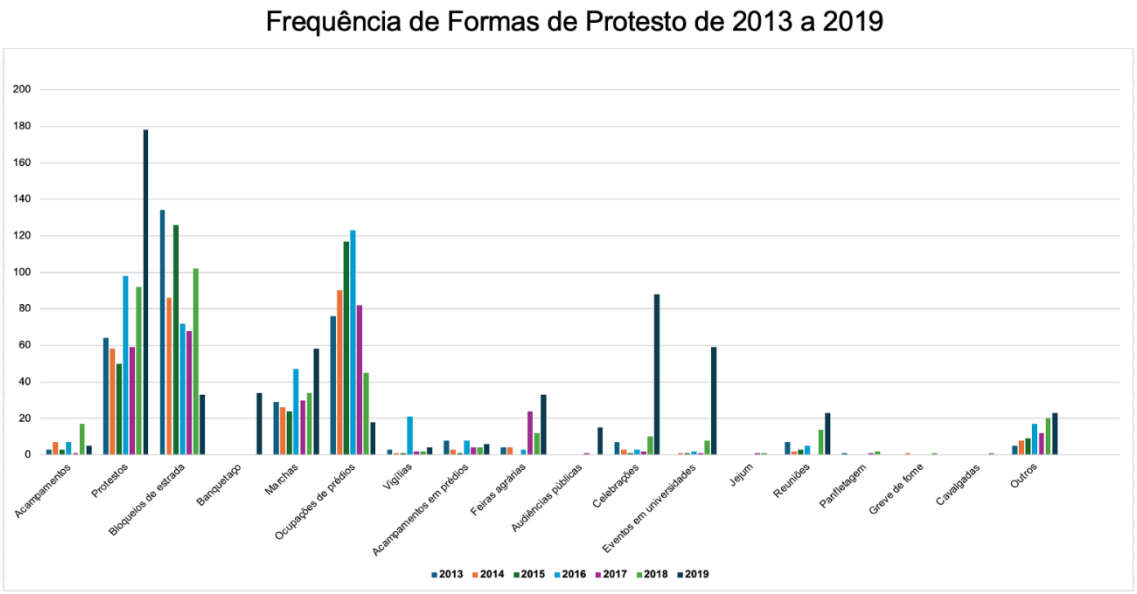

Fig. 3. Frequência de Formas de Protesto de 2013 a 2019.
Fonte: Elaboração da autora

Ocupações de terra, manifestações, bloqueios de estrada, marchas e ocupação de prédios são consistentemente empregues ao longo deste período com uma frequência relativamente alta a cada ano, se comparados a outras ações. Essas práticas contrastam com outras, como acampamentos em propriedades privadas, vigílias, acampamentos em frente a prédios estratégicos, celebrações e reuniões, que, embora ocorram todos os anos, parecem ter uma importância secundária, com frequências baixas e/ou variadas. Finalmente, outros tipos de ações, como audiências públicas, jejum, distribuição de panfletos, greves de fome, cavalgadas e julgamentos públicos, aparentemente não integram o núcleo central do repertório de contestação do MST: são

empregues ocasionalmente, provavelmente como meios inovadores para lidar com situações específicas.

O banquetaço é especialmente interessante aqui como uma ação que foi claramente integrada ao repertório do MST durante este período. Não há ocorrências de banquetaço por membros do MST até 2019. No entanto, no primeiro ano em que foi implementado, já alcançou uma frequência significativamente maior do que outras formas mais tradicionais de contestação. Os membros do MST implementaram criativamente o banquetaço em seu repertório em um momento em que ações mais confrontativas se tornaram arriscadas devido a mudanças no contexto político. Essa observação contraria a expectativa de que inovações dentro dos repertórios de contestação ocorram durante "momentos de loucura" dentro de um ciclo de protesto, ou seja, um período experimental durante o qual novos tipos de ações são forjados e depois alguns se tornam parte do repertório enquanto outros desaparecem (Tarrow, 2022). Essa forma de protesto foi implementada criativamente no Brasil em 2019 como resposta à decisão do ex-presidente Bolsonaro de encerrar o Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional (Consea). Após isso, no município de Recife, ativistas, incluindo membros do MST, protestaram oferecendo alimentos nutritivos de boa qualidade nas ruas para a população. Embora a conservação de formas de ação, mesmo quando não parecem ser eficazes na obtenção de certos objetivos, mostre uma tendência a conservar certas ações além do aspeto pragmático, a implementação repentina do banquetaço demonstra o poder de ação dos membros do MST em reagir a mudanças no contexto político.

Outra tendência que pode ser observada aqui é que o número anual de casos de ocupação de terras, ocupação de prédios e bloqueios de estradas caiu repentinamente em 2019. Simultaneamente, o número de manifestações, marchas, feiras, audiências públicas, celebrações, eventos em universidades e reuniões aumentou significativamente. Como descrito anteriormente, 2019 foi um ano de intensa mudança política e consequente instabilidade no Brasil. A eleição de Bolsonaro, que trabalhou para minar as instituições democráticas e tentou criminalizar movimentos sociais, especialmente o MST, foi um desafio percebido para as atividades do MST. A radicalização dos apoiantes de Bolsonaro, juntamente com a simplificação do processo para adquirir armas, também representou ameaças ao confronto direto. A diminuição das formas mais diretas de contestação juntamente com o aumento da frequência de ações coletivas menos diretas e mais simbólicas e a implementação de uma nova forma de ação indica que o repertório se adaptou a esse novo cenário.

Junto com a diminuição no número de ocupações de terras em 2019, quase nenhum assentamento foi legalizado, o que é sem precedentes na trajetória desse movimento. Juntamente a isso, houve um aumento no número de casos de violência física e assassinatos relacionados a disputas por terra. É evidente que os atores políticos estavam cientes de que, em 2019, a organização de ocupações de terras resultaria provavelmente em desfechos negativos. Os atores mencionam constantemente que certas ações, como ocupação de terras e ocupação de prédios, tornaram-se muito arriscadas e sem a possibilidade de alcançar resultados positivos. Ainda assim, 43 episódios de ocupação de terras foram organizados naquele ano.

A análise dos dois períodos parece sugerir que há diferentes tipos de ações dentro do repertório de contestação do MST. Parece haver uma série de ações empregadas com frequências variadas, surgindo e desaparecendo do repertório dependendo do contexto enfrentado pelos membros. Algumas dessas ações são empregues ocasionalmente e depois desaparecem, como cavalgadas; e outras são mais constantes, mas ainda têm uma frequência muito baixa, ocasionalmente desaparecendo, como vigílias. Agora, no meio disso, parece haver um núcleo de ações que são empregues independentemente de sua eficácia, como ocupações de terras e bloqueios de estrada. A frequência de implementação pode mudar dependendo dos desafios enfrentados, mas essas ações centrais ainda são empregues mesmo em contextos onde o desafio é alto e a probabilidade de alcançar resultados positivos é baixa. A configuração desse repertório pode ser observada da seguinte maneira:

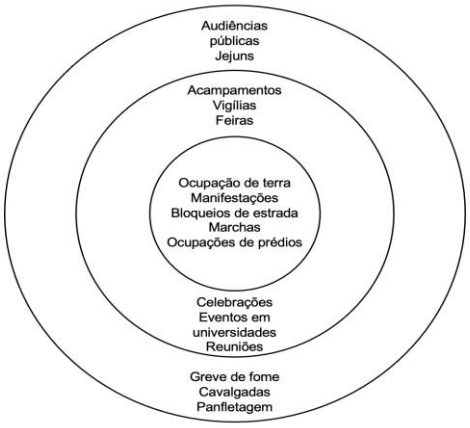

Fig. 4. Estrutura do Repertório de Contestação do MST
Fonte: Elaboração da autora

Esta imagem indica que as formas de ação no centro são empregadas de forma consistente além de seu aspeto pragmático. As formas de ação nos outros dois círculos são mais flexíveis, surgindo e desaparecendo do repertório aparentemente como respostas estratégicas ao ambiente.

Agora, o desafio para abordar a questão de pesquisa é entender em que aspetos as formas de ação centrais são diferentes das complementares. Este artigo sugere que, enquanto as formas de ação complementares são sujeitas a planeamento estratégico pelos membros como uma reação às oportunidades e ameaças no ambiente político, como sugerido pela abordagem do processo político descrita anteriormente, as formas de ação centrais são mais fortes dentro de uma esfera diferente. Essa esfera é a cultural e simbólica. Isso não significa que as outras formas de ação não carreguem um valor simbólico para os membros: afinal, todas as formas de ação de contestação carregam valor simbólico além de seu uso pragmático. As formas de ação de contestação têm um efeito pragmático imediato, mas também são formas de advocacia em sua esfera simbólica.

O argumento sugerido aqui é que existem formas de ação com um significado simbólico mais flexível e orientado para a situação, e formas de ação com um valor simbólico mais "universal" para os membros. Essas formas de ação centrais parecem carregar um significado diretamente relacionado ao reforço da identidade dos membros e ao aumento de sua confiança. Durante períodos de intensa mudança política, como após a eleição do ex-presidente Bolsonaro, as formas de ação complementares são mais plásticas em sua capacidade de mudar e se adaptar, enquanto as formas de ação centrais são mais resistentes. Aqui, as observações de Steinberg (1995) sobre como os repertórios de discurso estão diretamente conectados aos repertórios de ação são relevantes. Repertórios de discurso moldam repertórios de ação e são moldados por eles. Assim, observar o discurso do MST sobre o papel das formas de ação centrais permite observar o valor simbólico dessas formas de ação dentro do repertório de contestação do movimento.

5. Conclusões

Embora repertórios de contestação sejam moldados principalmente pelo processo político, incluindo a estrutura de oportunidades e ameaças dentro de um regime político, uma vez que certas formas de ação coletiva se tornam simbolicamente mais relevantes, elas se tornam menos negociáveis diante de mudanças no campo político. A conservação dessas formas de ação passa a responder ao campo cultural/simbólico. Enquanto um núcleo central de formas de ação altamente simbólicas é menos suscetível a mudanças no campo político, formas de ação menos simbólicas são mais negociáveis. O modelo político e o modelo cultural não se excluem mutuamente: são explicações complementares para abordar os mecanismos de conflito.

Os dados descritos aqui corroboram que os membros do MST são sensíveis às mudanças no ambiente político e constantemente atribuem oportunidades e ameaças a esse ambiente. Formas de ação menos confrontativas como o banquetaço são incorporadas ao repertório de contestação

do movimento quando os riscos de ações coletivas contestatórias mais diretas se tornam altos em comparação com o resultado esperado. Os ativistas estão cientes dessa diminuição na oportunidade e aumento no nível dos desafios, e reagem estrategicamente ao incorporar uma forma de protesto que anteriormente estava ausente do seu repertório. Outras tentativas menos impactantes de diversificar o repertório, como as cavalgadas e os julgamentos públicos, são ocasionalmente implementadas e depois desaparecem do repertório.

A limitação do modelo de processo político está no facto de que um certo número de formas de ação foi conservado no repertório do MST mesmo quando seus resultados esperados provavelmente seriam negativos, dadas as dificuldades impostas pelo ambiente político. A abordagem explicativa culturalista semiótica oferece, então, uma visão complementar para esse enigma. Observar o funcionamento do campo cultural e como os atores interagem com ele permite explicar continuidades e descontinuidades na ação coletiva. Mesmo que a eficácia de uma dada forma de ação diminua, isso não significa que ela perde valor simbólico dentro do campo discursivo compartilhado pelos membros do movimento. Essa observação parece sugerir que o campo político e o campo cultural são relativamente independentes entre si. Mudanças no ambiente político não são necessariamente traduzidas em mudanças no campo cultural.

A implicação dessa observação para responder à questão de pesquisa proposta aqui é que as formas de ação são conservadas em diferentes contextos políticos porque, enquanto o contexto político influencia a ação como uma estrutura com a qual os atores interagem estrategicamente e conscientemente, a ação contestatória, e a ação coletiva em geral, é também moldada por um campo cultural estruturante, ou uma "gramática" da ação. Conforme certas formas de ação passam a carregar maior valor simbólico, sua permanência ou não em um repertório deixa de ser determinada pelo campo político e passa a ser responsiva ao campo cultural.

6. Referências Bibliográficas

Brasil (1998). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.* https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Calhoun, C. (1995). 'New social movements' of the early nineteenth century. In R. J. Kriesi, R. D. McAdam, J. D. McCarthy, & C. Tilly (Eds.), *Repertoires and cycles of collective action* (pp. 139–159). Duke University Press.

Kröger, M. (2022). *Extractivisms, existences and extinctions: Monoculture plantations and Amazon deforestation.* Taylor & Francis.

Kröger, M. (2011). Promotion of contentious agency as a rewarding movement strategy: Evidence from the MST-paper industry conflicts in Brazil. *The Journal of Peasant Studies*, *38*(2), 435–458.

Leitner, H., Sheppard, E., & Sziarto, K. M. (2008). The spatialities of contentious politics. *Transactions of the Institute of British Geographers*, *33*(2), 157–172.

Lichterman, P., & Dasgupta, K. (2020). From culture to claimsmaking. *Sociological Theory*, *38*(3), 236–262.

Martin, D., & Miller, B. (2003). Space and contentious politics. *Mobilization: An International Quarterly*, *8*(2), 143–156.

McAdam, D. (1995). 'Initiator' and 'spin-off' movements: Diffusion processes in protest cycles. In R. J. Kriesi, R. D. McAdam, J. D. McCarthy, & C. Tilly (Eds.), *Repertoires and cycles of collective action* (pp. 140–169). Duke University Press.

McAdam, D., McCarthy, J. D., & Zald, M. N. (Eds.). (1996). *Comparative perspectives on social movements: Political opportunities, mobilizing structures, and cultural framings*. Cambridge University Press.

McAdam, D., Tarrow, S., & Tilly, C. (2004). *Dynamics of contention*. Cambridge University Press.

McAdam, D., Tarrow, S., & Tilly, C. (1996). To map contentious politics. *Mobilization: An International Quarterly*, *1*(1), 17–34.

Movimento dos Trabalhadores Rurais Sem Terra. (2023, janeiro). Quem somos – MST. https://mst.org.br/quem-somos/

Sahlins, M. (2000). *Culture in practice: Selected essays*. Zone Books.

Schock, K. (2015). Rightful radical resistance: Mass mobilization and land struggles in India and Brazil. *Mobilization: An International Quarterly*, *20*(4), 493–515.

Schock, K. (2012). Land struggles in the global south: Strategic innovations in Brazil and India. In G. S. Feldman (Ed.), *Strategies for social change* (pp. 221–244). Routledge.

Sewell Jr., W. H. (2001). Space in contentious politics. In S. Tarrow (Ed.), *Silence and voice in the study of contentious politics* (pp. 51–72). Cambridge University Press.

Steinberg, M. W. (1995). The roar of the crowd: Repertoires of discourse and collective action among the Spitalfields silk weavers in nineteenth-century London. In R. J. Kriesi, R. D. McAdam, J. D. McCarthy, & C. Tilly (Eds.), *Repertoires and cycles of collective action* (pp. 147–162). Duke University Press.

Swidler, A. (1986). Culture in action: Symbols and strategies. *American Sociological Review*, *51*(2), 273–286.

Tarlau, R. (2015). Not-so-public contention: Movement strategies, regimes, and the transformation of public institutions in Brazil. *Mobilization: An International Quarterly*, *20*(1), 101–121.

Tarrow, S. (2022). *Power in movement*. Cambridge university press.

Tilly, C. (2006). *Regimes and repertoires*. University of Chicago Press.

Tilly, C. (1995). Contentious repertoires in Great Britain, 1758-1834. In R. J. Kriesi, R. D. McAdam, J. D. McCarthy, & C. Tilly (Eds.), *Repertoires and cycles of collective action* (pp. 41–65). Duke University

Tilly, C. (1978). *From mobilization to revolution*. Addison-Wesley Pub. Co.

Tilly, C. (1977). Getting it together in Burgundy, 1675-1975. *Theory and Society*, *4*(4), 479–504.

Press.

Tilly, C., & Tarrow, S. G. (2015). *Contentious politics*. Oxford University Press.

Traugott, M. (1995). Recurrent patterns of collective action. In R. J. Kriesi, R. D. McAdam, J. D. McCarthy, & C. Tilly (Eds.), *Repertoires and cycles of collective action* (pp. 137–158). Duke University Press.

Williams, R. H. (2004). The cultural contexts of collective action: Constraints, opportunities, and the symbolic life of social movements. In D. Snow, S. Soule, & H. Kriesi (Eds), *The Blackwell companion to social movements* (Vol. 1, pp. 91–115). Blackwell Publishing.

9. EVOLUCIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA Y ARAGÓN: ¿NUEVOS MÉTODOS U OTROS ÁMBITOS?

José Luis Argudo Périz[1] e Francisco de Asís González Campo[2]

[1] Área de Derecho Civil. Departamento de Derecho Privado | Universidad de Zaragoza, España | jlargudo@unizar.es
https://orcid.org/0000-0002-3350-4673

[2] Área de Derecho Procesal. Departamento de Derecho Privado | Universidad de Zaragoza, España | fdagc@unizar.es
http://orcid.org/0000-0003-1933-1531

Resumen: La implantación de la mediación en España se caracteriza, entre otras notas, por la heterogeneidad de ámbitos, conflictos y resultados, de modo que no cabe establecer un patrón común en el nivel de uso de la misma. A su vez, se añade un elemento que incrementa tal situación: la profusión de normas jurídicas, en especial, dadas por los legisladores autonómicos. La situación adquiere relieve en la actualidad por cuanto se observa la introducción de la mediación en nuevos ámbitos de conflictos, mediante normas autonómicas, y, también, se proyecta una notable reforma procesal civil (de carácter nacional, por el título competencial exclusivo del Estado en tal materia), y se prevé, en determinados conflictos y procedimientos, la exigencia (como requisito de admisibilidad/procedibilidad de la demanda) de haber acudido a la mediación y otros MASC con carácter previo al ejercicio de la acción. Se examina si tal evolución de la mediación es incardinable en el concepto de dichos MASC o se adapta tal figura para otras finalidades, así como si la reforma anunciada supondrá un avance en la utilización de la mediación por ciudadanos y profesionales. Y en Aragón se observará cómo, pese a la cultura de paz, vinculada con la fuerza del pacto en su tradición jurídica foral, no existe, una regulación aragonesa de mediación en organizaciones, ni una política legislativa de inclusión de MASC en los distintos ámbitos competenciales de la Comunidad Autónoma, con la peculiaridad de la nueva y controvertida figura legislativa aragonesa, que bajo la denominación de "mediación de emprendimiento", se introdujo en 2019 y se desarrolló en 2021, y que, pese a su denominación, se separa de la legislación de mediación civil y mercantil, con el riesgo de confusión con dicho concepto y método.

Palabras-clave: Aragón; Eficiencia procesal; España; Masc; Mediación.

EVOLUÇÃO DA MEDIAÇÃO EM ESPANHA E ARAGÃO: NOVOS MÉTODOS OU OUTROS ÂMBITOS?

Resumo: A aplicação da mediação em Espanha caracteriza-se, entre outros aspectos, pela heterogeneidade de áreas, conflitos e resultados, pelo que não é possível estabelecer um padrão comum ao nível da utilização da mediação. Ao mesmo tempo, existe um elemento adicional que agrava esta situação: a profusão de normas jurídicas, especialmente as emitidas pelos legisladores regionais. A situação ganha agora maior relevo com a introdução da mediação em novas áreas de conflito, através de regulamentos regionais autónomos, estando também prevista uma notável reforma processual civil (de carácter nacional, dada a competência exclusiva do Estado nesta matéria), prevendo-se a exigência (como requisito de admissibilidade/procedência da ação) do recurso à mediação e a outros ADR antes do exercício da ação em determinados conflitos e processos. Analisa-se se tal desenvolvimento da mediação pode ser incluído no conceito de RAL ou se é adaptado para outros fins, bem como se a reforma anunciada significará um avanço no recurso à mediação por parte de cidadãos e profissionais. E em Aragão, apesar da cultura de paz, ligada à força do pacto na sua tradição jurídica foral, não existe um regulamento aragonês de mediação nas organizações, nem uma política legislativa de inclusão dos ADR nas diferentes áreas de competência da Comunidade Autónoma, com a peculiaridade da nova e polémica figura legislativa aragonesa, que, sob a designação de "mediação de empreendedorismo", foi introduzida em 2019 e desenvolvida em 2021, e que, apesar do seu nome, está separada da legislação de mediação civil e comercial, com o risco de confusão com este conceito e método.

Palavras-chave: Aragão; Eficiência processual; Espanha; Masc; Mediação.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 93-104, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.9

1. Introducción: Marco Normativo de la Mediación en Derecho Privado en España

El marco normativo de la mediación de la Ley estatal española 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, se circunscribe al ámbito competencial del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil (disposición final 5ª), sin perjuicio de la legislación autonómica. En este sentido, once Comunidades Autónomas han aprobado –y algunas modificado- desde 2001 las correspondientes Leyes sobre mediación familiar, fundadas en sus competencias estatutarias sobre acción social, servicios sociales y protección de la familia (artículos 39 y artículo 148.1.20 CE).

Las leyes de mediación de las Comunidades Autónomas han evolucionado, sin embargo, en el actual siglo XXI desde la primera regulación de la mediación familiar por Cataluña en 2001, a nuevas leyes de segunda generación, como la catalana de 2009 (Ley 15/2009, de 22 de julio, que deroga la anterior Ley 1/2001, de mediación familiar).

También cambian las competencias a las que apelan las Comunidades Autónomas para legislar en mediación, como por ejemplo el Derecho civil propio en Cataluña, para una regulación más amplia que la mediación familiar en Derecho privado. Y en esta ampliación de competencias, cabe mencionar a la Comunidad de Castilla-La Mancha que por la Ley 1/2015, de 12 de febrero, del Servicio Regional de Mediación Social y Familiar de Castilla-La Mancha (BOE nº 148, de 22 de junio), deroga la anterior Ley 4/2005 de mediación familiar, ampliando los servicios de mediación familiar a otros ámbitos sociales.

Pero el punto de inflexión autonómico lo marcó la Ley de Mediación de Cantabria de 2011 (Ley 1/2011, de 28 de marzo), que pretende una regulación integral de la mediación, camino que se consolida con la Ley 24/2018, de 7 de diciembre, de la Generalitat, de mediación de la Comunidad Valenciana, que obliga a considerar el marco competencial estatal y autonómico del posible desarrollo legislativo de la mediación en España.

La Ley de mediación estatal española en Derecho privado marca también un punto de inflexión para la legislación autonómica, ya que, junto con la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil, establece los límites entre el procedimiento de mediación y la legislación procesal que, necesariamente, tienen zonas de contacto con fricciones competenciales, o el estatuto mínimo común del mediador. Pero no cabe negar la competencia del legislador autonómico para regular la mediación en su territorio tras la puerta abierta por la ley cántabra, necesitando sin duda una interpretación muy extensiva para aceptar que se desarrolla en el ejercicio de sus competencias autonómicas.

No se han producido recursos de inconstitucionalidad contra leyes de mediación autonómicas y tampoco la legislación estatal marca expresamente los límites de la competencia estatal y autonómica en legislación sobre mediación. Sólo contamos con los Informes del Consejo General del Poder Judicial sobre varias leyes estatales y autonómicas de mediación, que marcan un límite en la regulación procesal, pero que destacan como especialmente positivos los aspectos de fomento y promoción de la mediación, y no tanto la regulación de otros aspectos que cuentan con preceptos paralelos en la legislación estatal.

Esta casi calculada zona de ambigüedad competencial, teniendo en cuenta la previa legislación autonómica en mediación familiar, ha conducido a explorar tras la Ley 5/2012 títulos competenciales que sirviesen de cobijo legal a una regulación integral de la mediación en las Comunidades Autónomas. Tal es el caso de la competencia autonómica en colegios profesionales y profesiones tituladas en Cantabria, o bien las competencias en Administración de Justicia -reducidas en la concreción normativa y jurisprudencial a los medios personales y materiales al servicio de dicha Administración-, que parecía avalada por la disposición adicional segunda, sobre impulso a la mediación, de la Ley 5/2012, que han invocado varias Comunidades Autónomas.

El futuro desarrollo estatal de los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC).

El Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, publicado en el Boletín Oficial de la Cortes Generales de 22 de marzo de 2024 (en adelante, PLOMME) contiene en su título II el capítulo I dedicado a la regulación de los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (en adelante MASC), que es la nueva denominación legal de los métodos alternativos de solución de conflictos (con el mismo acrónimo, MASC) en la traducción de los ADR anglosajones.

Comienza el proyecto de ley con unas disposiciones generales relativas a su concepto y caracterización y al ámbito de aplicación de los mismos, constituido por los asuntos civiles y mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos, excluyendo las materias concursales, laborales y con las Administraciones Públicas por sus características espaciales. Así, el artículo 2 define y caracteriza los "medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional", como:

> cualquier tipo de actividad negociadora, tipificada o no en esta u otras leyes, a las que las partes de un conflicto acuden de buena fe con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, ya sea por sí mismas o con la intervención de un tercero neutral.

Como novedosas "modalidades de negociación" reconocidas como MASC en el proyecto de ley orgánica, que se añaden a la mediación y a las conciliaciones públicas reguladas en legislación especial (art. 14), se especifican la conciliación privada (arts. 15 y 16), la oferta vinculante confidencial (art. 17) y la opinión de experto independiente (art. 18). No se introduce un catálogo cerrado de medios adecuados de solución extrajudicial de conflictos, sino que se opta por un sistema de *numerus apertus* en el marco que establece el art. 2 PLOMME, siempre que estén regulados en normas legales, que cumplan lo previsto en los capítulos I y II del Título I del proyecto de ley "o en una ley sectorial", para cumplir el requisito de procedibilidad en la admisión de la demanda que establece el art. 5 PLOMME. Reconocidos como medios adecuados "legales", las partes, en virtud del principio de autonomía de la voluntad (art. 4 PLOMME), pueden "convenir o transigir" sobre sus derechos e intereses, teniendo como límites en la utilización de dichos medios el respeto de la ley, la buena fe y el orden público.

El requisito de procedibilidad se establece en el artículo 5 PLOMME, que en su apartado 1º establece:

> En el orden jurisdiccional civil, con carácter general, para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en el artículo 2. Para entender cumplido este requisito habrá de existir una identidad entre el objeto de la negociación y el objeto del litigio, aun cuando las pretensiones que pudieran ejercitarse, en su caso, en vía judicial sobre dicho objeto pudieran variar.

El Proyecto de Ley Orgánica de 2024, reiterando lo ya previsto en el anterior proyecto de ley de 2022, pretende claramente implementar los MASC en el proceso civil español. Introduce para ello el requisito de admisibilidad de haber acudido previamente al ejercicio de la acción civil a un método adecuado, lo que, deberá, so pena de inadmisión de demanda, acreditarse documentalmente. Sin embargo, la regulación dada adolece de diversas deficiencias, de técnica normativa y de finalidad de la norma, que pueden provocar que la misma –y con ello la eficacia pretendida- no se obtenga; en especial, dado el escaso uso de tales métodos en la Administración de Justicia y ciudadanía.

Dichas deficiencias versan, en síntesis, sobre la heterogeneidad de los métodos admitidos contemplados como requisito de procedibilidad que, sin embargo, en su regulación se asimilan y reconducen a la actividad negociadora cuando no a la negociación entre partes. Con ello se desconoce que ni todos los MASC son idénticos ni todo conflicto es susceptible de ser gestionado –en su caso, resuelto- con cualquier método, resultando relevante el ámbito dado a la mediación en que, por dicha equiparación, se produce una parcialidad del legislador al regular todos los MASC en igual sentido siendo que, ni conceptualmente, ni legalmente, todos los MASC son meritorios de igual tratamiento jurídico.

Tal equiparación junto al desconocimiento de los MASC por profesionales y ciudadanos, puede conllevar el riesgo de que el requisito de procedibilidad sea cumplido mediante la elección no del medio más adecuado sino del más breve, sencillo o económico para completar –formalmente- el intento de haber acudido a tal método y poder ejercer la acción e iniciar el procedimiento judicial; situación que, formalmente, cumplirá la finalidad legal pero, en sí, no habrá supuesto explorar y en su caso obtener los beneficios de contemplar el conflicto y el método más adecuado para su gestión o resolución. Con ello, el legislador, prescinde de la etiología y naturaleza del conflicto, omite su necesario estudio por los futuros profesionales jurídicos, olvida que ni todo conflicto es mediable ni todo conflicto es de recomendable judicialización ni cualquier conflicto es susceptible de gestionarse por cualquier método y desliza una intención finalista de reducción de la litigiosidad y su coste económico al margen de los beneficios de una verdadera cultura de uso de los MASC.

Respecto al punto de vista competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas, no parece originar dudas la competencia estatal sobre los MASC regulados en este proyecto de ley orgánica por referirse preferentemente a materia afecta al derecho procesal y jurisdicción, que es de la exclusiva competencia estatal prevista en el art. 149.1.5ª y 6ª CE, aunque como se comenta posteriormente se refiere también en el título competencial de la Disposición final vigésima a las especialidades procesales y al derecho civil especial o foral propio de las Comunidades Autónomas (art. 149.1.8ª CE).

2. Ámbitos de Desarrollo y Aplicación de los MASC en Aragón

En Aragón no existe una regulación legal general de la mediación, u otros MASC, y el único ámbito tratado por ley parlamentaria es el de la mediación familiar, regulada en la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón. No es la materia de Derecho privado sobre la que trata este trabajo, interesando ampliar el objeto de estudio a otros ámbitos de aplicación de la mediación o, en su caso, de otros MASC desarrollados por la legislación autonómica aragonesa.

No existe una regulación autonómica aragonesa de desarrollo de la mediación en los ámbitos objeto de aplicación de la Ley 5/2012, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, ni una política legislativa de inclusión de sistemas extrajudiciales de solución de controversias o conflictos en los distintos ámbitos competenciales de la Comunidad Autónoma de Aragón, y por ello son muy escasas las menciones que hacen algunas leyes aragonesas, destacando peculiaridades de los métodos alternativos o adecuados de solución de controversias solo en algunas específicas materias.

Referencias a mediación y MASC en leyes especiales aragonesas

Puede considerarse una excepción, por contar con un carácter más general y transversal, la reciente Ley 8/2023, de 9 de marzo, de Cultura de la Paz en Aragón, publicada en el Boletín Oficial de Aragón (B.O.A.) de 23 de marzo de 2023 y vigente desde el 24 de marzo de 2023, (en adelante, LCPA) que destaca ya en su Preámbulo el amplio campo omnicomprensivo y aplicativo de la cultura de la paz:

> La paz es una cultura, algo que no supone la inexistencia de conflictos, sino la negación de las vías violentas para abordarlos, la garantía de un proceso pacífico dedicado a evitarlos y solucionarlos. Está

> vinculada a los derechos humanos, a la democracia, a la justicia social y a un desarrollo respetuoso con la naturaleza; se construye en escenarios macro y micro; tiene carácter procesual, e implica asumir el conjunto de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que hacen posible el respeto, el diálogo, la mediación, la negociación y el consenso para convivir a nivel local, nacional y mundial. La educación para la paz es instrumento privilegiado para hacer crecer la cultura de paz y no violencia.

Y realiza la Ley aragonesa 8/2023 una mención específica a la tradición aragonesa de la cultura de paz y de las soluciones paccionadas, reflejada a lo largo de su historia y en su derecho foral:

> En Aragón, la cultura de paz tiene un fuerte arraigo, vinculado con la fuerza del pacto como tradición, fuente de derecho y seña de identidad: las "asambleas de paz y tregua" entre 1137 y 1150, las treguas en los litigios, el Justicia de Aragón o el Compromiso de Caspe han sido ejemplos históricos de ello. El principio standum est chartae no solo se manifiesta ante el conflicto, sino que la cultura del pacto y el acuerdo se extiende a la gestión de los intereses de los particulares (familia, bienes…), con diferentes fórmulas para la mediación y resolución pacífica de los conflictos de intereses, como queda recogido en el Código del Derecho Foral de Aragón y en toda la tradición jurídica aragonesa.

Destaca la LCPA que pretende promover el compromiso de la sociedad en la cultura de la paz, fomentando el entendimiento, diálogo, solidaridad y cooperación, la acción no violenta y la mediación, la educación e investigación para la paz, la capacitación ciudadana para la diplomacia y transformación pacífica de los conflictos, y la comunicación sobre y para la paz, entre otros objetivos (art. 1). Sin embargo, no contiene una mera enunciación programática, sino que debe contemplarse su articulado bajo la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) previstos en la Agenda 2030 (el Objetivo 16 pretende la promoción de sociedades "justas, pacíficas e inclusivas") y de la nueva cultura de gestión de conflictos que tiene reflejo en los últimos proyectos legislativos sobre ADR. El artículo 2 entiende como ámbito de aplicación y actuación de la ley "al conjunto de las instituciones autonómicas, la Administración de la comunidad autónoma y las entidades locales aragonesas, así como a las entidades sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón".

Yen el artículo 3 LCPA se prevé, como actuación para el fomento de dicha cultura de paz, "el desarrollo de alternativas para la gestión y resolución pacífica de los conflictos"; y, a su vez, los artículos 4 y 5 LCPA, establecen, como "actuaciones de educación y formación" las relativas, en el ámbito formativo, a la "gestión no violenta de conflictos y, de manera específica, sobre la mediación en conflictos" y, en el ámbito profesional, la formación sobre diferentes "ámbitos de resolución de conflictos, con especial atención a la mediación", así como, en el ámbito de la "investigación para la paz" el estudio de los procesos de "negociación y mediación" para la solución pacífica de los conflictos.

En otros ámbitos cabe mencionar la Ley 16/2018, de 4 de diciembre, de la actividad física y el deporte de Aragón («BOA» núm. 244, de 19/12/2018, y «BOE» núm. 24, de 28/01/2019), que regula en su artículo 125 la Mediación y Arbitraje en materia deportiva (Título IX de la ley), y en los artículos siguientes las condiciones mínimas que deben contemplar como mínimo los sistemas de mediación y arbitraje (art. 126), y la creación de un Sistema de Mediación y Arbitraje Deportivo Aragonés (art. 127), "al que podrán adscribirse federaciones deportivas y clubes deportivos aragoneses", pudiendo el Gobierno de Aragón suscribir convenios de colaboración con los colegios profesionales en materia de arbitraje y mediación, delegando al desarrollo reglamentario la "forma de gestión, organización y funcionamiento" de dicho Sistema y la forma de colaboración del órgano competente del Gobierno de Aragón en dicha actividad (art. 127).

Respecto al marco jurídico de la mediación en ámbito deportivo, no hay sino una referencia genérica en el art. 125, que determina (apartado 1º) que "las normas estatutarias y reglamentarias de los clubes deportivos podrán prever sistemas de mediación y arbitraje para resolver diferencias de naturaleza jurídico-deportiva que puedan plantearse entre sus miembros, dentro de las condiciones de la legislación general del Estado sobre mediación y arbitraje». La referencia legislativa como indica Latorre (2017), no puede ser otra que la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, que entiende es aplicable en su totalidad en el contexto del deporte, refiriéndose a las controversias que se generan con ocasión de la práctica y gestión deportivas[21].

Otro ámbito en el que se han desarrollado las previsiones legislativas sobre uso de la mediación es el de la Ley 6/2018, de 28 de junio, del Voluntariado de Aragón (BOA núm. 132, de 10 de julio), que en su art. 21 trata de la Resolución de conflictos, estableciendo que "Los conflictos que surjan entre las personas voluntarias o entre estas y las entidades con voluntariado se someterán a mediación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles, si así se ha pactado en el compromiso de acción voluntaria, y, en defecto de pacto, a la jurisdicción competente, de acuerdo con lo establecido en las normas procesales" [22].

La ausencia de regulación aragonesa de mediación en organizaciones

Sin embargo, no se ha desarrollado legislativamente los sistemas alternativos de resolución de conflictos en los principales tipos de organizaciones y empresas que actúan en el mercado de productos y servicios. En este ámbito, en Aragón existe la Corte Aragonesa de Arbitraje y Mediación[23] que nació en el seno de la Asociación Aragonesa de Arbitraje y Mediación, constituida por escritura de 24 de septiembre de 2008, fijando su sede en el domicilio de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Zaragoza. La Corte ofrece, junto con el arbitraje, la mediación como instrumento para la solución de conflictos entre empresas, y problemas internos de empresas y particulares, en el ámbito civil y mercantil.

Esta falta de contemplación legal en la Comunidad Autónoma de Aragón de los métodos alternativos se extiende también a la competencia en cooperativismo y economía social, teniendo las Cortes de Aragón las competencias legislativas y existiendo ejemplos en la legislación de otras Comunidades Autónomas. Es llamativo en este sentido en la legislación de las sociedades cooperativas aragonesas que contiene únicamente una breve referencia a la "conciliación" en el artículo 93 del Texto Refundido de la Ley de Cooperativas de Aragón, aprobado por Decreto Legislativo 2/2014, de 29 de agosto, del Gobierno de Aragón, que expresa en el apartado 6 como una de las competencias de las uniones, federaciones y confederaciones, en sus respectivos ámbitos: "h) Ejercer la conciliación en los conflictos surgidos entre sus entidades asociadas o

[21] Hay una larga tradición de aplicación de métodos alternativos de solución de conflictos en las Organizaciones del Tercer Sector, como se refleja en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, que en su disposición adicional tercera, bajo el título "Resolución extrajudicial de conflictos", expresa que "Las Administraciones públicas fomentarán la creación y la utilización de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos que se planteen en el ámbito de actuación de las asociaciones". Ver también, Zubero Quintanilla, S. (2018), Límites a la autonomía de la voluntad en las asociaciones privadas, *Anuario de Derecho Civil*, vol. 71, nº 2, pp. 267-338.

[22] Artículo 2. Objeto de la mediación de la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de Cataluña:
2. La mediación civil a la que se refiere la presente ley comprende cualquier tipo de cuestión o pretensión en materia de derecho privado que pueda conocerse en un proceso judicial y que se caracterice porque se haya roto la comunicación personal entre las partes, si estas deben mantener relaciones en el futuro y, particularmente, entre otros: Los conflictos relacionales surgidos en el ámbito de las asociaciones y fundaciones.
Y en la Ley 9/2020, de 31 de julio, de modificación del libro segundo del Código civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia, y de la Ley 15/2009, de mediación en el ámbito del derecho privado, se incluye la Disposición adicional segunda. *Mediación en el ámbito de las personas jurídicas*, que dispone: "El Gobierno debe promover el uso de la mediación en las controversias que surjan por razón del funcionamiento interno de las asociaciones, las fundaciones y las demás personas jurídicas".

[23] https://www.cortearagonesadearbitraje.com/

entre éstas y sus socios" [24]. Se observa una clara diferencia con otras Comunidades Autónomas que, partiendo del arbitraje cooperativo, han desarrollado sistemas especializados de conciliación y mediación, como ha ocurrido, por ejemplo, en el País Vasco, Cataluña o Comunidad Valenciana[25].

Como defiende Ordeñana (2012), refiriéndose al ámbito cooperativo:

> la mediación cooperativa casa mucho mejor con el espíritu cooperativo, con el mutualismo que inspira la cooperativa, que el arbitraje laboral. Ello nos lleva a postular a que la legislación cooperativa debe dar una oportunidad a la mediación cooperativa. Ello porque la mediación cooperativa es mucho más pacífica que el arbitraje cooperativo, basado en la injerencia externa de un tercero y donde se emplea una manera de actuar mucho más parecida a la de la jurisdicción. (p. 118)

Del escaso interés de las organizaciones cooperativas aragonesas, y por extensión de la economía social, por los métodos alternativos (adecuados) de solución de conflictos es muestra la falta de referencia a los mismos en la Ley 7/2022, de 1 de diciembre, de Economía Social de Aragón (BOA nº 244, de 20/12/2022), aunque incluye disposiciones que podrían completarse con una referencia los sistemas autogestionados de solución de conflictos en dichas organizaciones de participación, considerados (preámbulo II) como "modelos de empresa transparentes, solidarios, inclusivos y participativos como los de la economía social", y parece que la colaboración con el Instituto Aragonés de Fomento, que ha desarrollado un sistema de asesoramiento y apoyo a emprendedores que se denomina en la legislación aragonesa que lo crea y desarrolla como "mediación de emprendimiento", del que más adelante tratamos específicamente, ha influido también en el contenido de la ley para no incluir otras referencias a la mediación en las organizaciones aragonesas de economía social, a pesar de tener un amplio campo de desarrollo[26].

Desarrollo de otros MASC en Aragón: la peculiar figura de la mediación de emprendimiento

La Mediación de Emprendimiento es la nueva figura que incorpora la legislación aragonesa a través de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de las Cortes de Aragón, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón (BOA nº 72, 12/04/2019). Esta ley trata, en el marco de las medidas comunitarias europeas y estatales, de impulsar el crecimiento del emprendimiento y adoptar medidas de apoyo al emprendimiento.

La figura del mediador de emprendimiento aparece en el artículo 28 de la Ley 7/2019, titulado "Servicios de apoyo en el proceso del emprendimiento", que señala los servicios de asesoramiento que presta la Administración de la Comunidad Autónoma a lo largo del proceso para iniciar una actividad emprendedora, a través, entre otras, de las figuras del Asesor técnico, Tutor, Mentor y

[24] Reproduce lo ya expresado en la Ley 9/1998, de 22 de diciembre, de Cooperativas de Aragón, en el mismo artículo y letra, sin ninguna modificación o variación.

[25] Como referencia general, *vid.* Argudo Périz, J. L (2006). Los sistemas no adversariales de resolución de conflictos en la legislación cooperativa autonómica. *Revista Vasca De Economía Social*, 2, 105-130. https://doi.org/10.1387/reves.3296; y Salas Porras, M. (2014). Resolución extrajudicial de conflictos en las cooperativas españolas. *Revista jurídica de economía social y cooperativa*. *25*, 243-280.

[26] Y señala Schvarstein, Leonardo (1996), La mediación en contexto, en Gottheil, J., y Schiffrin, A. (comps.), *Mediación: una transformación en la cultura*, Barcelona, Paidós, pp. 227-256. (p. 242) que "se requiere para su aplicación un cambio de cultura en relación con los valores más tradicionales de verticalidad, obediencia, disciplina y control". Y que este cambio sea real, para no alentar una falacia participativa muy al uso en los últimos años en algunas organizaciones que bajo la justificación de potenciar el rendimiento y satisfacción de sus miembros, aumentando la implicación y participación en las organizaciones, sirve como mecanismo de control, imponiendo consensos por coerción, estigmatizando las discrepancias, y avalando decisiones previas por mecanismo sólo formalmente democráticos Vid. también Ramos Pérez, M. E. (2006). La gestión de conflictos en las cooperatives. *Acciones e investigaciones sociales*, *22*, 105-155.

Mediador de Emprendimiento, "especializado en la consecución de acuerdos para facilitar, continuar o finalizar la actividad emprendedora" (art. 28).

Y es el artículo 29 el que crea la figura del Mediador de emprendimiento y le otorga su estatuto legal básico:

> 1. Se crea la figura del mediador de emprendimiento, especializado en trabajo autónomo y apoyo a los emprendedores.
>
> 2. El mediador de emprendimiento actuará como facilitador, ofreciendo soluciones prácticas, efectivas y rentables, en distintos ámbitos en los que pueda resultar oportuna la mediación para el emprendedor, como puede ser la mediación financiera, mediación para conseguir inversores, mediación en el proceso de transferencia de propiedad o de negocios, o incluso mediación en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal.
>
> La mediación de emprendimiento implica la intervención de un profesional neutral que facilita las relaciones entre los promotores del proyecto o las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad.
>
> 3. El mediador deberá contar con formación y acreditación previa por parte del Gobierno de Aragón, instrumentada a través de las entidades públicas con competencias y actividad en esta materia. Asimismo, deberá estar inscrito en el Registro de Mediadores de Emprendimiento que se cree al efecto y que quedará adscrito al Instituto Aragonés de Fomento.
>
> 4. El Instituto Aragonés de Fomento es el órgano competente para proceder al nombramiento, selección, supervisión y financiación de la actividad desarrollada por el mediador de emprendimiento en el ámbito de sus competencias.

La delimitación legal de esta figura la diferencia de la mediación civil y mercantil, y el mediador de emprendimiento es definido como un profesional neutral que facilita las relaciones entre los promotores del proyecto o las relaciones de comunicación y negociación con otros agentes externos en procesos de inversión, de financiación, de adquisición o venta, de fusión o de finalización de la actividad, creando una gran indefinición sobre sus funciones, que no son de resolución de conflictos, y el Decreto 71/2021, de 2 de junio, establece en su Preámbulo que el mediador de emprendimiento "no va a intervenir en asuntos propios de la mediación contemplada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles", ni se regirá por la legislación de mediación civil y mercantil, por lo que se crea un estatuto específico en el ordenamiento jurídico aragonés, que tiene muchos rasgos de derecho público por las amplias competencias atribuidas al Instituto Aragonés de Fomento.

Se crea, por tanto, una figura especial y especializada, a la que se da la denominación de mediador y se le otorgan funciones y competencias en materia de asesoramiento a emprendedores en proyectos de emprendimiento, actuando como facilitador, para ofrecer soluciones prácticas, efectivas y rentables, en distintos ámbitos en los que pueda resultar oportuna la mediación para el emprendedor. Es una figura administrativizada, ya que se conceden extensas potestades al Instituto Aragonés de Fomento en relación a la actividad desarrollada por el mediador de emprendimiento (art. 29.4), y de su estatuto jurídico como mediador solo se destaca su neutralidad, la necesidad de formación y acreditación profesional como mediador de

emprendimiento y la obligación de inscribirse en un registro público especial, inscripción que deviene en voluntaria en el desarrollo reglamentario.

El desarrollo reglamentario de la figura del mediador de emprendimiento, previsto en la disposición final cuarta de la ley aragonesa, se produjo por el Decreto 71/2021, de 2 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento regulador del mediador de emprendimiento y por el que se crea el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento (BOA nº 127, de 15 junio 2021), que consta de una extensa regulación reflejada en cuarenta artículos, divididos en un título preliminar de disposiciones generales (arts. 1 y 2); título I, bajo denominación "La figura del mediador de emprendimiento" (arts. 3 a 27); y título II, bajo el título "Registro público de mediadores de emprendimiento de Aragón" (arts. 28 a 40), que toma claramente como inspiración y referencia en el desarrollo normativo la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y el Decreto 12 /2015, de 10 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se crean el Centro Aragonés de Coordinación en Materia de Mediación y el Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación de Aragón y se establecen medidas de fomento de la mediación (BOA n.º 33, 18 febrero 2015).

Títulos competenciales de la Comunidad Autónoma de Aragón para desarrollar la figura del mediador de emprendimiento como MASC

Genera dudas razonables el título competencial de la Comunidad Autónoma de Aragón para regular esta nueva figura del "mediador de emprendimiento", especialmente porque la legislación de desarrollo se empeña en darle la denominación de "mediador" y concederle un estatuto que en gran parte coincide y se superpone al de mediador civil y mercantil regulado por la Ley estatal 5/2012. La legislación aragonesa reguladora insiste, especialmente en el Decreto 71/2021, en que la figura de mediador de emprendimiento es una novedad creada por los artículos 28 y 29 de la Ley 7/2019, "propia del ordenamiento jurídico aragonés, y su naturaleza es distinta de otras modalidades de mediadores, conformándola en torno a la persona especializada en la consecución de acuerdos para facilitar, continuar o finalizar la actividad emprendedora". Para remarcar esta diferencia, indica a continuación en su preámbulo (I) taxativamente que "El mediador de emprendimiento no va a intervenir en asuntos propios de la mediación contemplada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles", a pesar que la Ley aragonesa 7/2019, habilita al mediador de emprendimiento para actuar en conflictos mercantiles que no tengan naturaleza concursal (art. 29.2).

Ocasiona la aplicación de un doble estatuto legal al mediador de emprendimiento, aplicándose la legislación aragonesa en las labores de asesoramiento en emprendimiento, y la Ley 5/2012 cuando gestione conflictos de naturaleza mercantil, tal como señala el art. 24 del Reglamento: "Cuando en el transcurso de la mediación de emprendimiento resulten cualesquiera otras cuestiones cuyo objeto consista en la resolución de conflictos civiles y mercantiles, la normativa aplicable a todos los efectos será la Ley 5/2012, de 6 de junio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles".

Las materias en las que interviene el mediador de emprendimiento tienen un marcado carácter civil y mercantil, como tuvo que aclarar el Consejo Consultivo de Aragón[27], por lo que la competencia para la regulación de esta figura afectaría a las competencias estatales en Derecho civil, mercantil y procesal, salvando la competencia en Derecho civil o foral aragonés (disposición

[27] Es el Dictamen del Consejo Consultivo de Aragón nº 60/2021 (30 marzo 2021), que lleva por título "Proyecto de Decreto por el que se aprueba el reglamento regulador de la mediación de emprendimiento y de registro público de mediadores de emprendimiento en Aragón". https://gd.aragon.es/cgi-bin/DICO/BRSCGI?CMD=VERLST&BASE=DICO&DOCS=1-100&SEC=DICO_PUBL&SORT=%40NUDI&SEPARADOR=&NUDI-C=60%2F2021&TITU-C=&OP1=Y&ORDI-C=&EXPE-C=&OP1=Y&ADCO-C=&MATE-C=&%40FEAP-GE=19960101&%40FEAP-LE=20231231

final quinta Ley 5/2012). Sin embargo, la propia Ley estatal de mediación civil y mercantil de 2012, en su preámbulo (III) amplía las posibilidades legislativas a las Comunidades Autónomas según sus competencias[28], lo que genera un amplio campo de ambigüedad en títulos competenciales para rellenar la laguna constitucional sobre mediación diferenciada del proceso jurisdiccional (Argudo Pérez, 2019; Argudo Pérez et al., 2021)

Para regular la mediación familiar por Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón, la Comunidad Autónoma de Aragón fundó su competencia especialmente en el artículo 71.34.ª del Estatuto de Autonomía, que establece como competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Aragón la acción social. Sobre mediación en emprendimiento, el Decreto de desarrollo de la Ley 7/2019 aclara en su texto vigente que el título competencial derivaría, además del genérico artículo 99.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que establece competencias derivadas del artículo 38 de la Constitución, específicamente en materia de planificación de la actividad económica y fomento del desarrollo económico de la Comunidad Autónoma; procedimiento administrativo derivado de las especialidades de la organización propia; y competencia compartida en materia de régimen jurídico y procedimiento administrativo; y la competencia ejecutiva en materia de trabajo, relaciones laborales, intermediación laboral.

Ningún título específico se alega sobre mediación, porque no existe en el Estatuto de Autonomía, por lo que se buscan los más aproximados en razón a la materia, que serían suficientes en este caso al resultar la actividad profesional del mediador de emprendimiento distinta a la del mediador civil y mercantil. Resalta el Consejo Consultivo de Aragón esta falta de referencias a la mediación en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía, e indica la necesidad de precisar las competencias en las que se ampara el Decreto, "ante la complejidad del encaje competencial de la figura del mediador de emprendimiento", y agradece que tras los informes emitidos se modificasen las versiones del proyecto, "eliminando del contenido del reglamento aquellas disposiciones que podían colisionar con las competencias estatales".

3. Conclusiones

La ambigüedad competencial entre el Estado y las Comunidades Autónomas en materia de mediación ha llevado a un desarrollo legislativo muy amplio por las Comunidades Autónomas, limitado solo por la competencia constitucional estatal en ámbito jurisdiccional y materia procesal (art. 149.1. 5ª y 6ªCE), que no ha sido seguido por Aragón, que ha desarrollado de forma muy reducida legalmente los ámbitos de mediación en ámbito civil y de organizaciones. Plantea la misma cuestión competencial el nuevo *Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios*, de 2024, que dedica en su título II el capítulo I a la regulación de los llamados medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional (MASC), y no parecen observarse riesgos para su aplicación, ni necesidad de adaptación legislativa, en tanto que, siendo materia referente al derecho procesal y jurisdicción, resulta de la exclusiva competencia estatal, aunque se refiere también en el título competencial de la Disposición final vigésima a las especialidades procesales y al derecho civil especial o foral propio de las Comunidades Autónomas (art. 149.1.8ª CE).

Podría considerarse un nuevo MASC la figura aragonesa de mediación de emprendimiento, considerado como un nuevo tipo de método negociador, que se regula en los artículos 28 y 29 de la Ley 7/2019, de 29 de marzo, de apoyo y fomento del emprendimiento y del trabajo autónomo en Aragón, y el Decreto 71/2021, de 2 de junio, por el que se aprueba el Reglamento regulador del mediador de emprendimiento y por el que se crea el Registro Público de Mediadores de Emprendimiento. A pesar de su denominación, se separa su regulación de la legislación de

[28] "La presente Ley se circunscribe estrictamente al ámbito de competencias del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, que permiten articular un marco para el ejercicio de la mediación, sin perjuicio de las disposiciones que dicten las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias".

mediación civil y mercantil, estableciendo la figura de un asesor que facilita la consecución de acuerdos ofreciendo soluciones para iniciar, continuar o finalizar la actividad emprendedora, para lo que realiza una labor negociadora para la persona emprendedora, pero no es un mediador civil y mercantil, no resuelve conflictos, y sus estatutos y efectos jurídicos son distintos, a pesar de la confusión que genera la traslación de normas de mediación a la regulación de esta nueva figura profesional aragonesa, que encaja mejor en otros MASC.

La implantación de los MASC en la Comunidad Autónoma de Aragón, siguiendo lo que por ahora es un proyecto legislativo, requeriría acometer iniciativas reglamentarias y dotacionales de medios humanos y materiales para que la vigencia del texto despliegue todos sus efectos pretendidos (conocimiento y utilización de los medios adecuados por profesionales y ciudadanos) más allá de que, en sí, si quiera recayendo en el riesgo formalista señalado, el cumplimiento del requisito de procedibilidad sea de fácil consecución.

Así, entendemos que debería reformarse el marco normativo a fin de, dotándolo de mayor sencillez y eficacia, adoptar las previsiones orgánicas a la ampliación de los medios adecuados de que podrán hacer uso los ciudadanos y profesionales; en especial, la aconsejable incardinación en la Administración de Justicia de tales medios adecuados, respetuosa con el derecho recogido en el artículo 24 CE.

En particular, destacan tres aspectos: el modo de cumplimiento del requisito de procedibilidad y acreditación del mismo; la facilitación de medios adecuados en los supuestos de asistencia jurídica gratuita; y, finalmente, la dotación de estructuras permanentes de tales medios adecuados en todos los partidos judiciales-, que, a la vista de la actual normativa y experiencias aragonesas, y exigencias del anteproyecto estudiado, deben ser objeto de mejor regulación so pena de no alcanzar la pretendida mayor implantación de tales medios.

Habida cuenta de las diversas normas, iniciativas y programas sobre mediación en Aragón, su resultado y carácter disperso o no relacionado, con el mayor coste que supone tal situación, y según la perspectiva o finalidad pretendida ante la plasmación como ley del Anteproyecto, tal reforma normativa podría ser de tipo legal si, en aras de una ambiciosa implantación de los medios adecuados, se realizase un estudio de aquellos aspectos particulares de la Comunidad que aconsejaren una regulación legal, completa y transversal de la cuestión a fin de aclarar conceptos, competencias y procedimientos en tal sentido.

En especial, en una doble línea: por un lado, en cuanto a la nueva situación en que la mediación intrajudicial puede merecer o incluso a efectos de que, ante tales otros medios adecuados, la misma vea potenciada sus virtudes y efectos en el conflicto y mediados; por otra, en lo que se refiere, al uso de nuevos medios adecuados en procedimientos cuyo derecho sustantivo es competencia aragonesa –en especial, en el ámbito de menores, discapacidad, familia, contratos, organizaciones y derechos reales, entre otros.

4. Referencias Bibliográficas

Argudo Périz, J. (2024). La mediación en organizaciones y emprendimiento en Aragón. In J. Argudo, & T. Picontó (Coords.), *Nuevos retos y perspectivas de la mediación* (pp. 39-62). Atelier.

Argudo Périz, J. (2019a). Las competencias legislativas en mediación de las Comunidades Autónomas según el Consejo General del Poder Judicial. In J. Argudo Périz, (Coord.), *Mediación y tutela judicial efectiva. La Justicia del siglo XXI. (*pp. 267-292*).* Reus.

Argudo Périz, J. (2019b) ¿Una Ley aragonesa de Mediación integral, In J. Argudo Périz, M. Júlvez & F. Gonzalez (Coords.), *Estado y situación de la mediación en Aragón 2018* (pp. 361-396). EdComuniter.

Argudo Pérez, J. (2006). Los sistemas no adversariales de resolución de conflictos en la legislación cooperativa autonómica, *GEZKI- Revista Vasca De Economía Social*, *2*, 105-130. https://doi.org/10.1387/reves.3296

Argudo Périz, J., & González Campo, F. (2021). La indebida dispersión normativa estatal y autonómica de mediación. Algo más que leyes de segunda generación. In M. García-Longoria, M. Avilés Hernández (Coords.), *La mediación como clave para la resolución pacífica del conflicto* (pp. 87-95.) Tirant lo Blanch.

Crespo Jordán, J. (2021). Impulso de la mediación en Aragón. El punto neutro de promoción y divulgación de la mediación de GEMME en Aragón (2012 y 2013). Documentos y protocolos, In J. Argudo Périz (Coord.), *Nuevos espacios de Mediación en Aragón. Estudios jurídicos* (pp. 195-324). Comuniter.

Garcia-Villaluenga, L., & Vásquez de Castro, E. (2015). La mediación a debate en Europa ¿hacia la voluntariedad mitigada? *Anuario de mediación y solución de conflictos*, *3*, 21-36.

González Campo, F. (2023). Mediación intrajudicial en el Proyecto de 2023: aspectos organizativos y de formación. In S. Calaza, V. López, & I. Ordeñana (Coords.), *Medios Adecuados de Solución de Controversias. Eficiencia procesal de las personas físicas y jurídicas*, (pp. 483-524). La Ley.

González Campo, F. (2022). Jurisdicción y MASC en el anteproyecto de ley de medidas de eficiencia procesal. Especial referencia a su aplicación en Aragón, In J. Argudo Périz (Coord.), *Mediación y derecho aragonés* (pp. 51-93). Reus.

González Campo, F. (2019). Mediación intrajudicial civil y familiar en Aragón: signos, síntomas y diagnóstico de la situación en 2018. In J. Argudo, M. Júlvez, & F. González (Coords.), *Estado y situación de la mediación en Aragón 2018* (pp. 477-544). Comuniter.

Latorre Martínez, J. (2017). Mediación deportiva: una decidida apuesta en la resolución de conflictos, *IDP* n.º 25, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política. file:///C:/Users/usuario/Downloads/329825-Texto%20del%20art%C3%ADculo-472737-1-10-20171123.pdf*

Ordeñana Gezuraga, I. (2012). Más allá del arbitraje cooperativo: la mediación cooperativa. Sobre la necesidad de fomentarla en el ordenamiento jurídico español a la luz del Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Revista Vasca de Economía Social*, *8*, 111-141.

Ramos Pérez, M. (2006). La gestión de conflictos en las cooperativas. *Acciones e investigaciones sociales*, *22*, 105-155.

Salas-Porras, M. (2014). Resolución extrajudicial de conflictos en las cooperativas españolas, *CIRIEC-España. Revista jurídica de economía social y cooperativa*, *25*, 243-280.

Schvarstein, L. (1996). La mediación en contexto. In J. Gottheil, & A. Schiffrin (Coords.), *Mediación: una transformación en la cultura* (pp. 227-256). Paidós.

Zubero Qintanillas, S. (2018), Límites a la autonomía de la voluntad en las asociaciones privadas, *Anuario de Derecho Civil*, *71*(2), 267-338.

10. INTEGRAÇÃO E CONFLITO – UM RETRATO DOS MIGRANTES NO CONCELHO DE CASTELO BRANCO

Cristina Pereira[1] e Fátima Santos[2]

[1] Unidade Técnico-científica de Ciências Sociais e da Educação | Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, Portugal | cristina.pereira@ ipcb.pt | http://orcid.org/0000-0002-1295-3541

[2] Câmara Municipal de Castelo Branco, Portugal | fatima.santos@cm-castelobranco.pt

Resumo: A pesquisa realizada enquadra-se no contexto das políticas nacionais e locais que têm destacado a inclusão de migrantes como uma prioridade, reconhecendo que o sucesso desse processo assenta na responsabilidade partilhada entre municípios, setor privado e organizações locais. Pretende-se que seja um contributo para a compreensão da forma como nacionais e migrantes convivem num território do interior de Portugal. É um estudo de caso de natureza essencialmente descritiva, tendo como suporte a análise documental e entrevistas envolvendo responsáveis das forças vivas do concelho de Castelo Branco e migrantes a residir, trabalhar ou estudar no concelho. Tendo como base de análise os conceitos de cidadania, coesão social e conflito e a política estratégica de mediação intercultural do concelho de Castelo Branco, o estudo tem como objetivos: apresentar dados estatísticos caracterizadores dos migrantes a residir no concelho; identificar situações de conflitos entre nacionais e migrantes na comunidade/espaços públicos, na escola e locais de trabalho; caracterizar as causas dos conflitos; conhecer as estratégias e programas de mediação de conflitos implementadas pelas instituições do concelho. Apesar dos enormes desafios que a atual diversidade cultural coloca à integração e à coesão social do território, a maioria dos entrevistados considera que o processo está a decorrer de forma positiva, não se registando situações de conflito significativas. Verificam-se, no entanto, algumas situações de tensão relacionadas com diferenças culturais e linguísticas, agudizadas pela falta de informação e por atitudes de resistência à diversidade. A integração dos migrantes pode responder às necessidades económicas, demográficas e sociais deste território do interior do país. Nesse sentido, a intervenção dos responsáveis municipais neste processo tem na sua base políticas que visam contribuir para o bem-estar e a coesão social de todos os cidadãos residentes neste território através de uma abordagem integrada e um modelo de governança holística.

Palavras-chave: Com(vivência); Conflito; Estratégias de Mediação; Inclusão de migrantes.

INTEGRACIÓN Y CONFLICTO – UN RETRATO DE LOS MIGRANTES EN EL MUNICIPIO DE CASTELO BRANCO

Resumen: La investigación realizada se enmarca en el contexto de políticas nacionales y locales que han destacado la inclusión de los migrantes como una prioridad, reconociendo que el éxito de este proceso se basa en la responsabilidad compartida entre los municipios, el sector privado y las organizaciones locales, pretendiendo Ser una contribución para comprender la forma en que nacionales e inmigrantes conviven en un territorio del interior de Portugal. Se trata de un estudio de caso de carácter esencialmente descriptivo, apoyado en análisis documental y entrevistas semidirectivas entre responsables de las fuerzas vivas del municipio de Castelo Branco y migrantes que residen, trabajan o estudian en el municipio desde hace aproximadamente un año y tres. o hace más años. A partir del análisis de los conceptos de ciudadanía, cohesión social y conflicto y de la política estratégica de mediación intercultural del municipio de Castelo Branco, el estudio tiene como objetivos: presentar datos estadísticos que caractericen a los migrantes residentes en el municipio; identificar situaciones de conflicto entre nacionales y migrantes en la comunidad/espacios públicos, en la escuela y en el lugar de trabajo; Caracterizar las causas de los conflictos; conocer las estrategias y programas de mediación de conflictos implementados por las instituciones del municipio. A pesar de los enormes retos que la diversidad cultural actual supone para la integración y cohesión social del territorio, la mayoría de los entrevistados considera que el proceso avanza positivamente, sin que se produzcan situaciones conflictivas significativas. Existen, sin embargo, algunas situaciones de tensión relacionadas con las diferencias culturales y lingüísticas, pero agravadas por la falta de información y actitudes de resistencia a la diversidad. La integración de los migrantes puede responder a las necesidades económicas, demográficas, y sociales de este territorio del interior del país. En este sentido, la intervención del municipio en este proceso se fundamenta en políticas que pretenden contribuir al bienestar y la cohesión social de todos los ciudadanos residentes en este territorio a través de un enfoque integrado y un modelo de gobernanza holístico.

Palabras-clave: Con(vivencia); Conflicto; Estrategias de mediación; Inclusión de migrantes.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 105-120, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.10

1. Introdução

A (com)vivência em contextos de diversidade cultural é influenciada por representações sociais, projeções culturais, ideológicas e políticas, colocando desafios e dificuldades tanto aos nacionais como aos migrantes ou outras minorias. A diversidade cultural presente atualmente em diferentes regiões de Portugal tem tido impactos insuficientemente compreendidos e analisados, mas, muitas vezes, associados a atitudes e comportamentos contraditórios. Um dos fenómenos que têm causado mais interrogações e constrangimentos à vivência democrática na Europa é o aumento exponencial dos movimentos e partidos políticos de extrema-direita, bem como de ideias, atitudes e comportamentos racistas e xenófobos. Uma das crenças que têm vindo a emergir e tem sido progressivamente difundida, nomeadamente por responsáveis políticos, é a da necessidade de restringir a vinda de novos migrantes para o território nacional pois constituem uma ameaça à preservação do território e à identidade nacional. Essa crença surge associada a um sentimento de invasão dos espaços identitários, quer físicos quer simbólicos. Assistimos, paralelamente, mesmo nos locais mais recônditos do nosso país, a uma convivência pacífica e frutuosa entre nacionais e migrantes, bem como a atitudes de apoio à integração social e comunitária.

Nesta linha de análise, considerou-se pertinente compreender a forma como nacionais e migrantes convivem num território do interior de Portugal a partir da perceção de responsáveis das forças vivas do concelho de Castelo Branco e migrantes a residir, a trabalhar ou a estudar no concelho, apresentando os resultados preliminares do estudo que está a ser desenvolvido e que surge na continuidade de anteriores investigações sobre o processo de integração de migrantes e refugiados na cidade de Castelo Branco.

Os fenómenos sociais associados aos movimentos migratórios têm assumido, nas últimas décadas, uma relevância significativa, gerando novas realidades e confrontos, questionando e (des)construindo os conceitos e práticas de cidadania, identidade e coesão social. O exercício de cidadania, suporte da coesão social, está intrinsecamente relacionado com a existência de condições e mecanismos que assegurem que cada indivíduo seja um cidadão de pleno direito. As desigualdades e a injustiça social, o não acesso aos direitos fundamentais e a cultura do individualismo geram uma sociedade vulnerável e fragmentada, onde a exclusão é indissociável dos conflitos e de manifestações de violência. Nesse sentido, a diversidade presente atualmente em diferentes regiões de Portugal tem sido associada a reações, atitudes e comportamentos contraditórios por parte dos cidadãos nacionais. A história tem demonstrado que, sobretudo, em momentos de crise económica se verifica um renascimento de atitudes intolerantes e xenófobas perante as culturas minoritárias. Por outro lado, há também registo de experiências de inclusão positiva, em que a multiculturalidade se organiza como uma oportunidade para a promoção da coesão social e a capacitação das populações.

A Câmara Municipal de Castelo Branco tem adotado uma política de atratividade para estrangeiros. Para o sucesso desta iniciativa é necessário garantir um acolhimento favorável em termos de qualidade de vida e a criação de respostas sociais a nível da habitação, saúde, educação e emprego, permitindo aos recém-chegados concretizar os seus projetos de vida neste território. Por sua vez, a construção de uma atitude de acolhimento e tolerância por parte dos cidadãos nacionais, capaz de vencer atitudes de desconfiança e preconceitos relativamente à integração dos migrantes, está fortemente condicionada pelas políticas e medidas de apoio à coesão social empreendidas pelo município e que resultam numa perceção de qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos residentes.

2. Cidadania, Coesão Social e Conflito

O processo de construção da coesão social surge necessariamente associado ao exercício de cidadania no sentido em que depende da perceção de cada indivíduo sobre a resposta às suas necessidades, respeito pelos seus direitos e assunção das suas responsabilidades num determinado contexto social.

A tradição de cidadania nas sociedades europeias assume a existência de uma relação intrínseca entre a inclusão social e a existência de condições e mecanismos que assegurem que cada indivíduo seja um cidadão de pleno direito. Nesse sentido, a coesão social estabelece uma relação causal com os mecanismos de integração e bem-estar (Ottone & Sojo, 2007), pressupondo uma vinculação de natureza social dos cidadãos a um território.

O conceito de cidadania assenta, pois, nos valores da democracia, significando conquista e consolidação social e política, associados ao reconhecimento do Outro e aos direitos civis e políticos. Para Arendt (1989) ser cidadão implica ser membro de uma comunidade e possuir o direito de ter direitos e poder ter uma participação ativa nos espaços públicos.

Por sua vez, o conceito de uma sociedade coesa e justa está associado, entre outros aspetos, a contextos sociais em que diferentes grupos coexistem pacificamente com sentido de pertença e de compromisso para com um conjunto de valores e objetivos comuns, cooperando entre si com confiança. O oposto de uma sociedade coesa é uma sociedade fragmentada, "desorganizada, polarizada espacial e socialmente, que exclui pessoas, grupos ou mesmo territórios" (Madeira, 1996, citado por Serpa, 2017, p. 15).

Segundo o Conselho da Europa, "nenhuma sociedade é totalmente coesa" (CE, 2004, p. 3), nem está imune a mudanças, pressões ou divisões. Por exemplo, "nenhuma sociedade está isenta de diversidade(s) étnica(s) e cultural(ais); a questão é saber como gerir essas diversidades de forma que se torne uma fonte de enriquecimento mútuo em vez de um factor de divisão e conflito" (CE, 2004, p. 3). A coesão social nos diferentes territórios é um processo que depende da criação de condições que promovam "um sentido de pertença, uma cultura de responsabilidade partilhada, de participação e de reconhecimento mútuo, de solidariedade e consciência de deveres cívicos que contribuam, não só para a redução da exclusão, como para a sua prevenção" (CE, 2004, p. 4).

As desigualdades e a injustiça social, o não acesso aos direitos fundamentais e a cultura do individualismo geram uma sociedade vulnerável e fragmentada, onde a exclusão é indissociável dos conflitos e de manifestações de violência (Castel, 1995; Dejours, 1999; Bauman, 2005, referidos por Ramos, 2014).

Os fenómenos sociais associados aos movimentos migratórios têm assumido, nas últimas décadas, uma relevância significativa, gerando novas realidades e confrontos, questionando e (des)construindo os conceitos e práticas de cidadania, identidade e coesão social.

> Apesar dos movimentos migratórios serem algo que sempre ocorreu na História da Humanidade, atualmente, a diversidade, os fluxos, as motivações e os vários tipos de migrações (melhorar as condições de vida, partir em busca de outras oportunidades, juntar-se a familiares, fugir à pobreza, às alterações climáticas, a perseguições, à instabilidade, à guerra) trazem consigo novos desafios e novas questões políticas, económicas, sociais e culturais. (Piedade & Lopes, 2022, p. 9)

Segundo o Relatório Mundial sobre Migração das Nações Unidas de dezembro de 2021, havia 281 milhões de migrantes internacionais, correspondendo a cerca de 3,6% da população total.

Os dados compilados pela PORDATA indicam que em 2022 Portugal tinha quase 800 mil estrangeiros residentes, o que equivale a 7,6% da população. Ainda assim, o país está longe de ser aquele que, na União Europeia (UE), tem maior proporção de imigrantes – ocupa o 10º lugar numa lista liderada pelo Luxemburgo (47%) e Malta (21%). A origem dos imigrantes tem-se alterado ao longo das últimas três décadas decorrente das mudanças nos fluxos migratórios, mas é a comunidade brasileira que tem maior representatividade (29,3%), seguida das pessoas com origem no Reino Unido (6%) e de Cabo Verde (4.9%). No ranking das nacionalidades com mais peso na imigração, destacam-se os países dos PALOP e juntam-se, a meio da tabela, os naturais do Nepal (3,1%) e, no final da tabela, do Bangladesh (1,6%). Destaque ainda para imigrantes da Europa do Leste, representados pela Roménia (4,1%) e pela Ucrânia (3,9%). Segundo o Eurostat, 76% da população estrangeira tem origem em países fora da UE.

De acordo com as ideias e dados expostos, a reciprocidade e aceitação mútua entre grupos sociais e culturais em copresença são indispensáveis ao exercício de cidadania e à coesão social mais alargada, contudo o fenómeno das migrações coloca desafios complexos à coesão social. Entre as múltiplas variáveis moderadoras que influenciam o processo de integração, se a perceção dos cidadãos nacionais sobre o respeito pelos seus direitos (saúde, habitação, educação, emprego) for de desconfiança e associada a um sentimento de ameaça, pode gerar, com maior probabilidade, a adoção de atitudes de rejeição perante o Outro. Nesta situação, os cidadãos nacionais, mesmo que confrontados com informações credíveis e estatisticamente validadas sobre a importância dos migrantes para o desenvolvimento do país, valorizam e fazem prevalecer a perceção subjetiva sobre as ameaças colocadas pelos migrantes, sobretudo quando essa perceção é partilhada por grupos sociais específicos, e é confirmada pelas redes sociais. A validação dessas informações tem, quase sempre, na sua base um exemplo isolado e/ou descontextualizado, mas que permite confirmar as crenças e medos subjetivos.

As atitudes de desconfiança e rejeição perante o Outro, o estrangeiro e o estranho são transversais à história do Homem, podendo ser associados a mecanismos primários relacionados com a sobrevivência física e identitária. As sociedades, ao definirem as suas "fronteiras" e referências culturais, provocam os seus "estranhos", os conflitos, a exclusão e a marginalização (Bauman, 1995, 2005, referido por Ramos, 2014).

O confronto com a alteridade tem sido vivenciado com um misto de curiosidade, conflito e tensão havendo também registo de experiências de inclusão positiva, em que a multiculturalidade se organiza como uma oportunidade para a promoção da coesão social e a capacitação das populações.

3. Política Estratégica de Mediação Intercultural no Concelho de Castelo Branco

A mediação intercultural tem sido introduzida em diferentes países como um procedimento e estratégia para a gestão positiva e pacífica de conflitos, capaz de dinamizar a comunicação interpessoal, a partilha e a coesão social (Briant & Palau, 1999; Corbo Zabatel, 2007).

Os procedimentos associados à mediação assumem diferentes facetas e metodologias, contudo a perspetiva sistémica e ecológica (Bronfenbrenner, 2009) assume uma relevância significativa nos processos de inclusão, contribuindo ativamente para a coesão social nos diferentes territórios.

Destacamos duas dimensões que, de acordo com esta perspetiva, desempenham um papel central na concretização dos objetivos da mediação intercultural:

- A planificação e operacionalização da mediação deve ter na sua base uma rede de organizações e recursos. O networking fortalece os laços e as cumplicidades entre os indivíduos e os diferentes organismos sociais; ajuda a reforçar e a integrar conceções, informações e, nesse sentido, o poder de intervenção. Para que seja possível operacionalizar processos de integração dos migrantes mais sistémicos e eficazes a mediação intercultural deve ser suportada pela intervenção de profissionais de diferentes áreas do conhecimento e de representantes de diferentes recursos e organismos comunitários (Pereira & Santos, 2022).
- A associação da mediação ao exercício dos direitos de cidadania, visando capacitar os cidadãos (nacionais e estrangeiros) envolvidos na resolução dos seus problemas. Ao promover estratégias que conferem poder de decisão, prevenção e resolução de conflitos, a mediação é um instrumento de cidadania (Beleza, 2009).

A mediação deve corresponder a uma visão da vida nos territórios em que os mediadores trabalham em estreita cooperação com os residentes e com todos os intervenientes e parceiros da cidade e do território.

Tendo como pano de fundo estes pressupostos, apresentamos, em seguida, a política estratégica de mediação intercultural no concelho de Castelo Branco.

Castelo Branco situa-se no interior de Portugal a aproximadamente 50 km da fronteira com Espanha e o seu concelho está integrado na Comunidade Intermunicipal da Beira Baixa (CIMBB). O Concelho é composto por 19 freguesias, tem uma área de 1.440 km2, sendo o maior dos 100 concelhos da Região Centro. Situa-se numa zona com características essencialmente rurais e demograficamente deprimida, tendo registado uma diminuição muito acentuada da sua população residente ao longo dos anos, sobretudo devido à emigração e ao envelhecimento (Fig. 1).

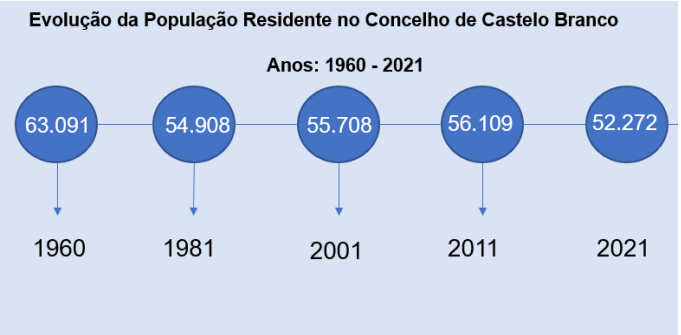

Fig 1: Evolução da População Residente no Conselho de Castelo Branco.

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE), Estimativas anuais da população residente

Apresenta uma elevada prevalência da população idosa comparativamente à população jovem, acompanhando a tendência do que acontece a nível nacional.

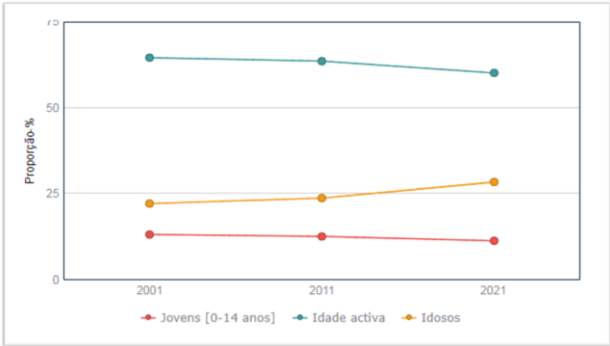

Fig. 2. População residente por níveis etários (%), 2001-2021.

Fonte: Instituto Nacional de Estatística (INE).

Segundo o Instituto Nacional de Estatística, aproximadamente 28,5% da população tem 65 anos ou mais; apenas 11,4% da população tem entre 0 e 14 anos.

Em Portugal, a partir da década de 1980, o problema das zonas rurais "profundas" ganhou visibilidade através da noção de território em processo de despovoamento. Esta noção corresponde a áreas não só com baixa densidade populacional, mas também com baixa densidade relacional, ou seja, com um nível reduzido de interações quer entre pessoas, quer entre instituições.

De acordo com Toste (2021) apesar das dificuldades que existem neste tipo de regiões, os territórios poderão cativar os visitantes e, ao mesmo tempo, contribuir para a construção de qualidade de vida, ao promoverem o potencial patrimonial natural, cultural e histórico. Porém, atrair visitantes não é suficiente. É vital para a sobrevivência e desenvolvimento destes territórios criar as condições que permitam a integração de novos habitantes para neles construírem os seus projetos de vida. Acolher migrantes, especialmente na configuração familiar, é, no contexto atual, uma das formas que pode contribuir para um reequilíbrio demográfico favorável ao desenvolvimento humano e social.

O acolhimento e integração dos migrantes tem assumido um lugar de destaque na agenda política a nível internacional, europeu, nacional e local. O Pacto Europeu sobre Migração e Asilo (setembro/2020), assim como o mais recente Plano de Ação da Comissão Europeia sobre Integração e Inclusão para o período 2021-2027, evidenciam a importância e o compromisso político com a integração dos migrantes no Espaço Europeu.

A Câmara Municipal de Castelo Branco tem adotado uma política de atratividade para estrangeiros. Segundo o Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – SEF (https://sefstat.sef.pt/forms/distritos.aspx), a população estrangeira residente no concelho de Castelo Branco, em 2010, era de 1.251; em 2019: 1.610; em 2021: 1.759. Para o sucesso desta iniciativa é necessário garantir um acolhimento favorável em termos de qualidade de vida e a criação de respostas sociais a nível da habitação, saúde, educação e emprego, permitindo aos recém-chegados concretizar os seus projetos de vida neste território.

A postura adotada pelo município está presente em diferentes documentos estratégicos como, por exemplo: I) no Plano Estratégico Castelo Branco 2030, um documento que identifica a estratégia de desenvolvimento da cidade no horizonte temporal 2015-2030 e surge de uma estratégia política que encara a integração dos migrantes como uma oportunidade capaz de potenciar a satisfação das necessidades do mercado de trabalho, bem como colmatar o défice demográfico do território. Os responsáveis políticos pretendem "projetar Castelo Branco como um território integrador, com uma comunidade solidária e inclusiva, e por isso, um concelho aprazível para os migrantes crescerem, estudarem, viverem, trabalharem e envelhecerem" (PMIM-CB 2G, 2020, p. 12).

Por sua vez, a construção de uma atitude de acolhimento e tolerância por parte dos cidadãos nacionais, capaz de vencer atitudes de desconfiança e preconceitos relativamente à integração dos migrantes, está fortemente condicionada pelas políticas e medidas de apoio à coesão social empreendidas pelo município e que resultam numa perceção de qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos residentes nas diferentes vertentes, desde o acesso à educação ao longo da vida (do jardim de infância à universidade sénior), a serviços de saúde, apoio social, bem como ao desporto e cultura (Pereira, 2023).

A mediação intercultural realizada pelo município e pelos seus parceiros sociais com os grupos de migrantes mais vulneráveis é fundamental para apoiar e resolver problemas destas comunidades, e possíveis conflitos entre elas e/ou com a comunidade indígena.

Assumindo uma atitude preventiva capaz de evitar tensões e conflitos entre os nacionais e os migrantes residentes no concelho, o município, em articulação com as forças vivas do território, tem tentado assegurar condições mínimas de qualidade de vida e bem-estar. Não é, contudo, um objetivo facilmente operacionalizável. Os dados nacionais disponibilizados pela PORDATA indicam que, no que diz respeito às condições de vida, 31% dos migrantes residentes estavam, no final de 2023, em situação de pobreza ou exclusão social – acima dos 19,8% da população portuguesa, segundo números do Eurostat. Outro dado relevante divulgado pela PORDATA refere que Portugal é o quarto país com maior precariedade laboral entre os estrangeiros, a seguir à Croácia (48%), aos Países Baixos (38%) e à Polónia (36%)", com os imigrantes a ganhar, em média e em 2021, menos €94 mensais do que a média da população nacional.

São várias as entidades locais, das áreas da educação, saúde, segurança, apoio social, cultura e emprego, com um papel relevante no acolhimento e integração de migrantes neste território.

Todo o trabalho desenvolvido nesta área de intervenção tem contado, inequivocamente, com essa rede de parceiros que inclui instituições com um papel mais central e de contínuo envolvimento, das quais destacamos a Amato Lusitano – Associação de Desenvolvimento, considerando que é o organismo que integra o Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM), tendo um papel decisivo e mobilizador na articulação entre os diferentes parceiros da comunidade.

4. Desenho Metodológico

A realização do presente estudo surge na continuidade de anteriores pesquisas sobre o processo de integração de migrantes e refugiados na cidade de Castelo Branco. Visa aprofundar a compreensão da forma como nacionais e migrantes convivem neste território tendo subjacente as relações entre cidadania, coesão social e conflito. Tivemos como preocupação recolher "as vozes" de diferentes intervenientes no processo de forma a confrontar/triangular as suas perspetivas e, desta forma, obter uma visão mais rigorosa e válida.

Objetivos do estudo:

- Atualizar os dados relativos aos migrantes a residir no Concelho de Castelo Branco - distribuição por sexo, idade, país de origem, situação profissional e integração escolar.
- Identificar situações de conflitos entre nacionais e migrantes nos seguintes contextos: na comunidade/espaços públicos, na escola e nos locais de trabalho.
- Caracterizar as causas dos conflitos.
- Identificar as estratégias e programas para a mediação de conflitos implementadas pelas instituições do concelho.

Metodologia

A metodologia adotada é de um estudo de natureza qualitativa pois pretende proporcionar uma descrição e uma compreensão interpretativa da realidade, revelando a sua natureza múltipla e dinâmica. Esta abordagem deve ser vista como um tipo de investigação focada na interpretação dos processos sociais, utilizando a análise reflexiva e crítica das narrativas sobre o real (Silva, 2013). A investigação qualitativa foca-se na interpretação da natureza e experiência humanas (Rodrigues, 2021).

Amostra

A amostra integrou responsáveis das forças vivas do concelho e migrantes a residir, a trabalhar ou a estudar no concelho:

- Responsáveis pelos Órgão de Gestão dos Agrupamentos do Concelho. Foi entrevistado um responsável em cada um dos Agrupamentos de Escola. O concelho de Castelo Branco integra cinco Agrupamentos de Escolas, quatro no perímetro urbano e um que integra as freguesias de Alcains e S. Vicente da Beira;

- Coordenador Geral da Associação de Desenvolvimento Amato Lusitano;

- Superintendente da PSP;

- Famílias de migrantes, oriundos de diferentes países (Brasil, Paquistão, Ucrânia e Argentina). Para efeitos de análise, optou-se por organizar a amostra dos migrantes em dois grupos: um grupo constituído pelos migrantes que residem até ao máximo de um período temporal de um ano em Castelo Branco e o outro grupo com os migrantes que residem há três ou mais anos nesta cidade.

- Estudantes migrantes: os dados sociodemográficos da amostra de estudantes entrevistados estão sintetizados na tabela abaixo apresentada.

Tabela 1. Dados sociodemográficos dos estudantes entrevistados

Sujeitos	Sexo	Idade	Ano de Escolaridade	Nacionalidade	Tempo de Residência no concelho de Castelo Branco
Sujeito A	Feminino	11 anos	6º ano	Síria	4, 5 anos
Sujeito B	Masculino	17 anos	9º ano	Sírio	4,5 anos
Sujeito C	Feminino	16 anos	10º ano	Egípcia	5 anos
Sujeito D	Masculino	19 anos	10º ano	Angolano	1,5 anos
Sujeito E	Masculino	15 anos	8º ano	Angolano	1,5 anos
Sujeito F	Masculino	19 anos	11º ano	Paquistanes	6 anos
Sujeito G	Feminino	35 anos	2º ano de mestrado	Brasileira	3 anos

Fonte: Elaboração das autoras

Por razões operacionais, no presente artigo não se apresentam os dados das entrevistas realizadas às famílias de migrantes e ao superintendente da PSP.

Técnicas de recolha e de análise de dados

A análise documental e as entrevistas semidiretivas foram técnicas fundamentais para recolher dados que nos permitissem dar resposta aos objetivos do estudo. De acordo com Ribeiro (2008) a entrevista é a técnica mais eficaz para obter informação sobre o objeto que o pesquisador está a estudar. Permite conhecer atitudes, sentimentos e valores. A entrevista é uma técnica qualitativa de recolha de dados que permite obter informações detalhadas, implica uma relação pessoal e é utilizada principalmente para conhecer o ponto de vista do outro (Máximo-Esteves, 2008).

Foi construído um guião para cada categoria de entrevistados (famílias migrantes; estudantes migrantes a frequentar diferentes níveis de ensino, incluindo o ensino superior, Responsáveis pelos Órgão de Gestão dos Agrupamentos do Concelho, Coordenador Geral da Associação de Desenvolvimento Amato Lusitano, Superintendente da PSP) com o objetivo de captar a perspetiva sobre as temáticas em análise considerando a especificidade dos seus estatutos e funções, contudo todos os guiões integravam algumas questões comuns de forma a ser possível triangular os dados recolhidos.

A análise de conteúdo (Bardin, 2013) e a triangulação entre os dados recolhidos através das entrevistas aos diferentes intervenientes e cruzados, posteriormente, com as fontes documentais, foram as técnicas utilizadas na análise dos dados. Segundo o Yin (2005) a triangulação permite examinar um problema a partir de várias perspetivas, permitindo, assim, uma análise mais profunda e a identificação de padrões, tendências e relações. Nesse sentido, é um procedimento que permite validar os resultados dos estudos de natureza qualitativa.

5. Apresentação e Análise dos Resultados

Caracterização de dados gerais sobre os migrantes

Considerando as dificuldades em recolher dados rigorosos através da Agência para a Integração, Migração e Asilo (AIMA), os dados que se apresentam dizem apenas respeito aos migrantes Nacionais de Países Terceiros (NPT), - pois são os únicos que são atendidos através do Plano Municipal para a Integração de Migrantes 2ª Geração-| PMIM 2G. No ano de 2023, foram inscritos 714 NPT, sendo que 397 eram do sexo masculino, o que representa 56% e 317 eram do sexo feminino, o que representa 44%, conforme representação gráfica.

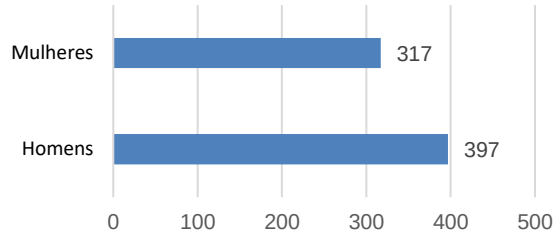

Fig. 3. Caracterização dos migrantes por sexo.

Fonte: Associação de Desenvolvimento Amato Lusitano.

Verifica-se um relativo equilíbrio entre o número de migrantes dos dois sexos, dando resposta à estratégia do município de privilegiar o acolhimento de famílias. Há que considerar, no entanto, o facto deste número integrar os migrantes, essencialmente mulheres e crianças, oriundos da Ucrânia que nestes últimos dois anos têm chegado à cidade.

Os/as Nacionais de Países Terceiros são oriundos de 41 nacionalidades distintas. Destacam-se de forma mais significativa os migrantes nacionais do Brasil (251), Índia (63), Angola (58), Ucrânia (57), Marrocos (39) e Guiné-Bissau (36). A significativa representatividade dos cidadãos de nacionalidade brasileira segue a tendência verificada a nível nacional.

Relativamente à caracterização por faixa etária, a distribuição está representada na Fig. 4. Os NPT atendidos/as, no ano de 2023, na Associação de Desenvolvimento Amato Lusitano no âmbito do PMIM 2G, encontram-se em idade ativa, entre os 18 e os 49 anos, sendo que entre o nascimento e os 18 anos são representados pelos progenitores. Entre os 50 anos e os mais de 65 anos, o número de NPT atendidos/as são em menor número, contudo têm aumentado.

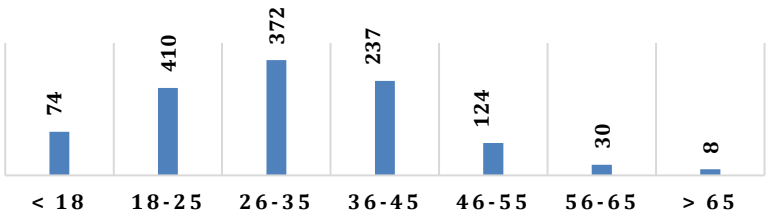

Fig. 4. Caracterização dos migrantes por faixa etária

Fonte: Associação de Desenvolvimento Amato Lusitano.

Integração no mercado de trabalho

No que diz respeito, à situação profissional, os migrantes regularizados ou em vias de regularização estão integrados em contexto de trabalho, ou entre empregos. Maioritariamente em trabalhos com baixa escolarização, nomeadamente na agricultura, silvicultura, operador fabril, apoio à terceira idade, restauração, e outros trabalhos indiferenciados. Com uma tendência crescente tem-se assistido à vinda de alguns trabalhadores altamente qualificados como médicos, engenheiros informáticos e alguns investigadores.

Caracterização integração escolar

Relativamente à integração em contexto escolar, e por força da lei, todas as crianças estão matriculadas em contexto escolar e em alguns casos a aguardar colocação, por falta de vagas nas instituições de Educação Pré-escolar. Apresenta-se, em seguida, a Tabela 2. com os dados estatísticos relativos aos estudantes migrantes matriculados no ano letivo de 2023-2024, nos diferentes Agrupamentos de Escolas do concelho.

Tabela 2. Distribuição dos alunos migrantes por Agrupamento de Escolas e por ciclos de escolaridade

Agrupamento/ Nível de Escolaridade	A	B	C	D	Total
Pré-Escolar	21	41	7	44	113
1ºCiclo	43	69	29	156	297
2º Ciclo	27	38	23	56	144
3º Ciclo	31	45	38	117	231
Secundário	16		52	80	148
Total Geral	**138**	**193**	**149**	**453**	**933**

Fonte: Elaboração das autoras

O Agrupamento D integra, com uma diferença considerável, um maior número de alunos migrantes, não sendo possível indicar uma razão objetiva para este facto a não ser o facto das suas escolas poderem estar situadas em zonas de maior concentração da residência desses alunos. O Agrupamento A integra o menor número de alunos migrantes e é o único situado fora do perímetro urbano, indicando que a grande maioria desta população reside na cidade de Castelo Branco. A distribuição dos alunos migrantes acompanha todos os ciclos de ensino, encontrando o seu número mais reduzido na Educação Pré-escolar. Como já referido, existem crianças nesse grupo etário que aguardam colocação por falta de vagas, situação que é preocupante considerando a importância desse nível educativo para uma plena integração das crianças, potenciando, entre outros aspetos, a aprendizagem da Língua Portuguesa.

No que diz respeito ao Ensino Superior, o Instituto Politécnico de Castelo Branco integrou, no ano letivo de 2022-2023, 194 estudantes internacionais a frequentar o nível de licenciatura e 30 a frequentar mestrados.

Tabela 3. Distribuição dos alunos migrantes relativamente ao país de origem

Nacionalidade	Total Alunos	Percentagem (%)	Nacionalidade	Total Alunos	Percentagem (%)
Brasil	528	60.07	**México**	5	0.57
Angola	105	11.95	**Roménia**	4	0.46
França	31	3.53	**Alemanha**	4	0.46
Ucrânia	21	2.39	**Moçambique**	4	0.46
Argentina	20	2.28	**Marrocos**	3	0.34
Índia	16	1.82	**Suíça**	3	0.34
Paquistão	14	1.59	**Bolívia**	3	0.34
Reino Unido	14	1.59	**Venezuela**	3	0.34
Países Baixos	13	1.48	**Paraguai**	2	0.23
Sudão	12	1.37	**Iémen**	2	0.23
Espanha	11	1.25	**República Checa**	2	0.23
Guiné-Bissau	11	1.25	**Suécia**	2	0.23
Nepal	10	1.14	**Luxemburgo**	1	0.11
São Tomé e Príncipe	8	0.91	**Cuba**	1	0.11
Síria	6	0.68	**Colômbia**	1	0.11
China	6	0.68	**Cabo Verde**	1	0.11
EUA	5	0.57	**Bulgária**	1	0.11
Israel	5	0.57	**Áustria**	1	0.11

Fonte: Dados cedidos pelos Agrupamentos de Escola / Elaboração das autoras.

Uma significativa maioria dos alunos migrantes têm nacionalidade brasileira (528 num total de 993), contudo é importante destacar a multiplicidade de países de origem, com representação de quatro continentes, dos alunos que integram atualmente o sistema de ensino no concelho de Castelo Branco. Esta realidade configura um cenário de uma grande diversidade cultural nas escolas, situação que coloca múltiplas oportunidades de aprendizagens interculturais e, paralelamente, desafios complexos para os atores educativos.

A perspetiva de responsáveis pelos órgãos de gestão dos Agrupamentos

Os entrevistados identificam desafios organizacionais colocados pelo número elevado de crianças e jovens de múltiplas nacionalidades que ingressaram nos últimos dois anos e em diferentes momentos do calendário escolar, dificultando a operacionalização de respostas adequadas no apoio às aprendizagens. "A primeira barreira é a língua. Quando eles chegam e não têm qualquer conhecimento da nossa língua, esse é o primeiro entrave, que se ultrapassa com muitas contribuições na sala de aula, muitos apoios, professores que vão também à aula para os ajudar, com o português de língua não-materna" (Prof.ª Adjunta da Direção e Coordenadora do Centro de Apoio à Aprendizagem e do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – Agrupamento B).

Evidenciam, concomitantemente, lacunas nos recursos tecnológicos e humanos particularmente referenciadas na responsável entrevistada do Agrupamento A; todos os entrevistados valorizam o importante papel dos meios tecnológicos no apoio à integração dos alunos estrangeiros, sendo uma ferramenta essencial no apoio à comunicação e à aprendizagem.

A generalidade dos entrevistados refere o esforço que a comunidade escolar tem realizado no sentido de respeitar as diferenças culturais e dar resposta a necessidades e comportamentos específicos de cada cultura, mesmo em questões mais básicas como os hábitos alimentares:

> (…) temos que respeitar, por exemplo, quando eles entram no Ramadão, é uma diferença cultural muito grande, eles não comem durante o dia, os pais têm sempre o cuidado de alertar os diretores de turma à escola para que tenhamos atenção, porque eles não estão a comer, estão mais frágeis, por exemplo, na educação física, quando está muito calor (Prof.ª Adjunta da Direção e Coordenadora do Centro de Apoio à Aprendizagem e do Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família – Agrupamento B).

Por sua vez, o diretor do Agrupamento D afirma: "A diversidade cultural enriquece as nossas escolas, mas também traz desafios. Alunos e professores precisam aprender a lidar com diferentes perspetivas e hábitos culturais, o que pode, por vezes, gerar mal-entendidos".

> Apesar dos constrangimentos, constata-se a existência de estratégias e programas que visam uma integração não apenas linguística, mas também cultural assente no conhecimento do território e mobilizando o convívio formal e informal com os alunos portugueses. As atividades extracurriculares e as tutorias entre pares assumem um papel de destaque na integração positiva dos estudantes migrantes. Todos os Agrupamentos têm um Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família e a entrevistada do Agrupamento C refere "Oferecemos sessões de mediação de conflitos, onde treinamos os alunos para resolver disputas de forma pacífica."

Relativamente à presença de conflitos na com(vivência), não há muitas situações identificadas, mas um dos entrevistados (Agrupamento de Escolas D) refere que existem tensões e agressividade latentes associadas a estereótipos, mas também à dificuldade das crianças e jovens lidarem de forma socialmente adequada com as suas emoções negativas.

> Há fenómenos, não podemos escamotear isso. Há comportamentos ainda pontuais que não são os desejáveis. Mesmo entre jovens. Temos de estar sempre muito atentos a isso. Infelizmente às vezes as coisas passam-se de forma quase impercetível (…) São fenómenos que têm origem na sociedade, mas nas escolas estão os alunos todos, e os alunos transportam esses preconceitos, esses estigmas, essa forma de estar, também para a escola.

Contudo, acrescenta: "Quando me perguntam se há um acréscimo de violência nas escolas

que tem como motivo ou causa o facto de termos mais alunos estrangeiros, não. Não corresponde à verdade. Não temos mais violência por termos estes alunos na escola."

A perspetiva dos estudantes migrantes

Considerando o número total de estudantes que atualmente frequentam os diferentes níveis de ensino nos diferentes Agrupamentos de Escolas e no Instituto Politécnico de Castelo Branco, é importante referenciar que os sete estudantes entrevistados constituem uma amostra muito reduzida não representativa da população. Tratando-se de um estudo de caso, valorizam-se, sobretudo, as "vozes" e as experiências individuais que cada um dos entrevistados representa. Na seleção dos entrevistados houve, no entanto, a preocupação de incluir estudantes oriundos de diferentes países, com diferentes idades, diferentes enquadramentos familiares e a residir em tempos diversos no concelho.

Quando questionados sobre o processo de integração no ambiente escolar todos referem que estão bem integrados e a obter sucesso no seu percurso escolar. Os estudantes oriundos da Síria, Egito e Paquistão consideram que o maior desafio no momento da sua chegada foram as dificuldades no domínio da língua portuguesa; por sua vez, os dois entrevistados vindos de Angola indicaram que as dificuldades iniciais de adaptação se relacionaram com as diferenças entre os dois sistemas de ensino, particularmente o modelo divergente de ensino-aprendizagem. Todos pretendem prosseguir os seus estudos, dois deles em cursos profissionais na área da Informática; um no curso de Enfermagem; dois em cursos Superiores na área do Desporto. O sujeito A, com apenas 11 anos, limitou-se a referir que pretende prosseguir os seus estudos e o sujeito G, a frequentar um mestrado, pretende realizar o seu doutoramento em Portugal.

A quase totalidade dos sujeitos considera que sentiu apoio, quer por parte dos professores, quer por parte dos colegas. O sujeito C foi o único que referenciou que "alguns professores não se preocupam em esclarecer as suas dúvidas quando, a nível do secundário, têm mais dificuldades em compreender alguns conceitos mais complexos".

A totalidade aponta aspetos positivos associados à vivência na cidade, nomeadamente "É uma cidade tranquila" (sujeito G); "É calmo. As pessoas são boas e as escolas também. Gosto de tudo" (sujeito F); Gosto das pessoas e do ambiente. No início, tinha pensado em ir para Lisboa, mas quando conheci Castelo Branco decidi logo ficar nesta cidade" (sujeito D). Apenas o sujeito C aponta alguns aspetos negativos, referindo "Alguns comentários desagradáveis por parte de alguns colegas da escola… a cidade tem poucos pontos de interesse".

Nenhum dos estudantes entrevistados referiu a existência de conflitos interpessoais entre pares ou no contacto com nacionais em diferentes contextos ou espaços públicos. Em sentido contrário, todos referem que mantém relações de amizade também com portugueses.

Relativamente à sua permanência na cidade de Castelo Branco, as respostas divergem de acordo com os seus projetos de vida, mas registamos a resposta do sujeito B por indiciar uma identificação com o percurso migratório dos portugueses: "…um dia gostaria de ir para a Suíça ou o Luxemburgo pois há lá muitos portugueses". A sua resposta pode também ser interpretada no sentido em que o facto de existirem muitos portugueses nesses países pode garantir um bom acolhimento e integração.

A perspetiva do coordenador geral da Amato Lusitano – Associação de Desenvolvimento

Os dados recolhidos na entrevista refletem a experiência dos mediadores que colaboram no CLAIM integrado na Amato Lusitano – Associação de Desenvolvimento (ALAD). Para além dos dados estatísticos relativos à caracterização dos migrantes anteriormente apresentada, descrevem-se as informações relacionadas com a presença de conflitos na comunidade, bem como a análise sobre as possíveis causas subjacentes.

Na perspetiva do entrevistado os principais desafios de integração são motivados pelas diferenças culturais e falta de tolerância à diversidade. "Muitos dos mitos e medos construídos têm, na sua origem, o desconhecimento e desinformação". Esses fatores estão na base dos conflitos que, não sendo muito frequentes, vão sendo identificados pelos mediadores: "Conflitos entre pais migrantes e portugueses que provêm dos conflitos dos filhos/as (por motivos de raça); Conflitos entre pais migrantes e professores; Conflitos entre trabalhadores autóctones e trabalhadores migrantes no local de trabalho. (…) conforme a experiência deste gabinete, parece-nos que a resistência ao novo, à diferença, tem que ser mais trabalhada, junto das comunidades de acolhimento."

O entrevistado considera que as comunidades migrantes têm todos os constrangimentos de integração que os demais cidadãos têm, acrescidos das diferenças culturais e de organização da sociedade. As diferenças culturais, linguísticas e, por vezes, religiosas, estão, quase sempre, na base dos conflitos:

> As crianças nas suas brincadeiras tendem a depreciar os outros por motivos de discriminação. (…) facto este que se agudiza relativamente à comunidade migrante que tem hábitos culturais diferentes, a língua materna e muitas vezes também alguns traumas da saída do seu país de origem. O conflito entre pais e professores deve-se, na sua maioria, pelas dificuldades linguísticas e comunicacionais. Temos ouvido muitos relatos de que os pais não comparecem às reuniões com o diretor de turma. Na verdade, eles não entendem o objetivo destas, nem têm muitas vezes o conhecimento da sua existência. Quando estão presentes, não entendem o que lhes é transmitido. Relativamente às crianças e jovens, nem sempre cumprem os horários da escola (numa fase inicial). (…) Também os hábitos alimentares, em que as escolas não tinham outras ementas, faziam com que crianças andassem horas sem comer. O Ramadão, entre os jovens, é outro constrangimento que já levantou inúmeras questões junto da comunidade escolar.

Por sua vez, relativamente aos conflitos no contexto laboral é referido:

> (…) Os conflitos entre trabalhadores migrantes e autóctones surgem num contexto de desconfiança e receio da perda do seu posto de trabalho para estes. Até porque sabem, à partida, que estes se sujeitam a vencimentos mais baixos, horas extraordinárias sem serem pagas. Direitos humanos alcançados com muito esforço pelos portugueses. Nas relações com as chefias, temos assistido a queixas por falta de pagamentos, falta de condições de trabalho (por exemplo, muitas horas sem comer), horas extraordinárias realizadas sem remuneração. Pela necessidade de a comunidade migrante ter de se regularizar procuram um Contrato de Trabalho a qualquer preço e muitas vezes são enganadas com o "período experimental", o que potencia que muitas vezes trabalhem sem remuneração e sem direitos e segurança. Estas situações, nem sempre denunciadas, mas faladas em fases posteriores, deixa um aviso sério na nossa sociedade e junto das entidades competentes e que é necessário prevenir e combater com a fiscalização.

Quando questionado sobre programas e estratégias geridas pela ALAD mas suportadas pela Política Estratégica de Mediação Intercultural no concelho de Castelo Branco para promover a integração dos migrantes, o entrevistado refere:

> A estratégia de coesão social e territorial centra-se numa abordagem integrada, num modelo de governança holística. (…) assente "sobre um modelo de governação integrada em todas as áreas -

> habitação, saúde, educação, emprego/trabalho e participação cívica. (…) apostamos nas multiparcerias, por exemplo, parcerias entre a administração pública e o tecido empresarial. Os ganhos são recíprocos e para o bem-estar social de todos.

Todos os técnicos da Associação Amato Lusitano afetos ao CLAIM são Assistentes Sociais, mas detentores de competência profissional para a mediação, nesse sentido, a equipa faz a mediação/ponte com entidades parceiras público/ privadas na mediação de conflitos, na tentativa de promover consensos e desconstruir constrangimentos, nomeadamente na comunicação.

Identificam-se algumas das iniciativas levadas a cabo no âmbito da sua Intervenção:

- Apoio ao processo de regularização através de uma estreita parceria com a AIMA;

- Disponibilização de apoio jurídico, sempre que necessário.

- Promoção de aulas para adultos em contexto formal (obtenção de certificado de formação de PLA) e informal (aprendizagem da língua, cultura e democracia portuguesa), em articulação com o IEFP, I.P.

- Apoio às crianças e jovens na integração em contexto escolar e pré-escolar. Nesse âmbito desenvolvem sessões junto da comunidade escolar com o objetivo de desconstruir mitos e medos relacionados com a vinda de migrantes e refugiados.

- Na área da saúde existe também um apoio especializado de orientação e inscrição no sistema nacional de saúde. Paralelamente, foram construídos folhetos em 4 línguas diferentes com os direitos e deveres no acesso a cuidados de saúde segundo a legislação portuguesa e realizam sessões de informação sobre cuidados básicos de saúde e em áreas específicas como a puericultura ou planeamento familiar.

- No apoio à habitação promovem ações de esclarecimento sobre os direitos e deveres no arrendamento (com exemplos práticos de contratos de arrendamento). Atualmente a ALAD dispõe de alojamento para requerentes de asilo em situação de sem-abrigo e dão apoio na submissão de candidaturas ao arrendamento comparticipado.

- A integração em contexto de trabalho/emprego é também alvo de uma intervenção ativa por parte da equipa, promovendo diariamente a procura ativa de trabalho.

- Dinamização de atividades de integração na sociedade, de acolhimento e de cidadania, envolvendo os NPT na sociedade, promovendo uma participação ativa em iniciativas, como por exemplo, a Semana da Multiculturalidade, as campanhas de rua, os programas de rádio, a visita a monumentos históricos da cidade, promovendo a nossa cultura e democracia, a participação em eventos da cidade (como o 1 de maio, ou o 25 de abril) a importância da cidadania ativa nas questões do ambiente (proteção da fauna e flora) e a importância da reciclagem.

- Organização de sessões que promovem competências pessoais, sociais e profissionais, como a Escola de Pais, Economia e Orçamento doméstico, dicas para uma entrevista de sucesso (cuidados de imagem), entre outros.

6. Considerações Finais

Para a compreensão da forma como nacionais e migrantes convivem num território do interior de Portugal tivemos como base de análise as relações entre os conceitos de cidadania, coesão social e conflito. Esta opção revelou-se adequada ao permitir uma visão mais integradora e dinâmica dos processos e tensões associados ao processo de integração de migrantes. Como referimos anteriormente, o conceito de cidadania assenta nos valores da democracia, significando conquista e consolidação social e política, associados ao reconhecimento do Outro e aos direitos civis e políticos. Por sua vez, o conceito de uma sociedade coesa e justa está associado, entre outros aspetos, a contextos sociais em que diferentes grupos coexistem pacificamente com sentido de pertença e de compromisso para com um conjunto de valores e objetivos comuns, cooperando

entre si com confiança.

Os resultados encontrados permitem afirmar que a interação entre nacionais e migrantes se tem caracterizado por algumas tensões, mas sem registo de conflitos significativos. A maioria dos responsáveis pelos órgãos de gestão dos Agrupamentos de Escola e dos estudantes migrantes entrevistados considera que o processo de integração decorreu, em geral, de forma positiva. Por sua vez, o testemunho do coordenador geral da ALAD, refletindo a experiência dos mediadores dessa instituição, identifica a presença de conflitos entre diferentes atores sociais que têm exigido uma intervenção apoiada por uma rede de organizações e recursos, operacionalizada em projetos de mediação intercultural e social.

A análise dos dados recolhidos permite identificar a política estratégica para a integração de migrantes do município como um eixo estruturante da vida na cidade e ponto de articulação com as forças vivas do território, garante de uma vivência inclusiva e de coesão social.

Reforçamos a ideia de que a (com)vivência em contextos de diversidade cultural é influenciada por representações sociais, projeções culturais, ideológicas e políticas, colocando desafios e dificuldades, tanto aos nacionais como aos migrantes, pelo que é importante continuar a intervir junto da comunidade com uma política de mediação preocupada em informar e desmistificar mitos.

Por último, apresentamos uma sugestão para a continuidade da presente pesquisa: A metodologia adotada revelou-se adequada aos objetivos, permitindo cruzar alguns dados estatísticos, capazes de nos ajudar a construir um quadro mais geral sobre o fenómeno, com as "vozes" de diferentes intervenientes no processo. No entanto, considerando o número significativo de migrantes a residir no concelho de Castelo Branco considera-se pertinente, numa fase posterior, construir e aplicar um questionário a uma amostra alargada de migrantes de diferentes países, representativos de diferentes situações familiares, escolares e laborais, de forma a obter uma análise mais válida e objetiva da realidade.

Agradecimentos

Agradecemos à Dr.ª Rita Rosa, assistente social e mestranda na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, a colaboração na realização das entrevistas.

7. Referências Bibliográficas

Arendt, H. (1989). *The human condition*. University of Chicago Press.

Bardin, L. (2013). *Análise de conteúdo*. Edições 70.

Bauman, Z. (2005). *Vidas desperdiçadas.* Zahar Editores.

Beleza, F. (2009). *A mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania.* [Dissertação de pós-graduação, Universidade de Brasília]. Repositório Institucional da UNB. https://repositorio.unb.br/handle/10482/8176

Briant, V., & Palau, Y. (1999). *La médiation: définition, pratiques et perspectives*i. Nathan Univérsité.

Bronfenbrenner, U. (2009). *Ecology Of Human Development - Experiments By Nature And Design*. Harvard University Press.

Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale.* Fayard.

Conselho da Europa (2004). Uma Nova Estratégia para a Coesão Social. https://www.seg-social.pt/documents/10152/13326/uma_nova_estrategia_para_coesao_social

Corbo Zabatel, E. (2007). Breve ensayo sobre lo posible. In R. B. Frigerio & G. Diker (Eds.), *Las formas de lo escolar* (pp. 315-319). Del Estante Editorial.

Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social.* Fundação Getulio Vargas.

Madeira, M. (1996). *Coesão Social e Acção Social.* Direcção-Geral da Acção Social.

Máximo-Esteves. (2008). *Visão panorâmica da investigação-ação*. Porto Editora.

Nações Unidas (2021). *Relatório Mundial sobre Migração das Nações Unidas de Dezembro de 2021*. https://news.un.org/pt/story/2021/12/1772272

Ottone, E., & Sojo, A. (2007). *Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe*. Síntesis. https://hdl.handle.net/11362/2834

Pereira, C. (2023). La «culture de la médiation» au cœur de l'accueil des migrants et réfugiés. L'exemple d'une ville moyenne du Portugal. *Revue des Médiations - Médiations et diversité culturelle, 2*(2), 26-33.

Pereira, C. & Santos, F. (2022). Mediação Intercultural Comunitária: Propostas metodológicas para a intervenção. In A. Silva & E. Costa (Eds.), *Mediação Intercultural – Formação, Ação e Reflexão* (pp. 137-147). UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.

Piedade, J., & Lopes, S. (2022). *Migrações e Interculturalidade: Conhecer para intervir em sala de aula*. APEDI Associação de Professores para a Educação Intercultural e Alto Comissariado para as Migrações.

Pordata. https://www.pordata.pt/pt/estatisticas

Portal do INE. https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE&xlang=pt

Ramos, N. (2014). *Conflitos interculturais no espaço europeu... The overarching issues of the european space: the territorial diversity of opportunities in a scenario of crisis*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

Ribeiro, E. (2008). A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. *Revista Evidência, 4*(4), 129-148. https://ojs.uniaraxa.edu.br/index.php/evidencia/article/view/806/858.

Rodrigues, A. (2021). Investigação-ação e análise de conteúdo: caso na formação de professores. *Revista Práxis Educacional, 17*(28), 1-23. https://doi.org/10.22481/praxisedu.v17i48.8796.

Silva, E. (2013). As metodologias qualitativas de investigação nas ciências sociais. *Revista Angolana de Sociologia, 12*, 77-99. https://doi.org/10.4000/ras.740

Silva, S. (2020). Plano Municipal para a Integração de Migrantes de Castelo Branco 2G (PMIM-CB 2G) – 2020-2022. Câmara Municipal de Castelo Branco. https://www.cm-castelobranco.pt/media/9096/pmim_2g_cb_vf.pdf

Toste, A. (2021). *Smart Cities - Territórios de baixa densidade*. Trabalho de Projeto de Mestrado em Turismo e Desenvolvimento de Negócios. ISCET. https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/38020/1/Projeto%20MsC-%20Andr%C3%A9%20Toste.pdf.

Yin, R. (2005). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Bookman Editora.

11. MAPEAMENTO PARTICIPATIVO DE TERRITÓRIOS DE INTERVENÇÃO PARA A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Patrícia Ribeiro[1] e Elisabete Pinto da Costa[2]

[1] CeiED | Universidade Lusófona, Portugal | patriciaoliveiraribeiro@gmail.com | https://orcid.org/0000-0002-0326-4701

[2] CeiED | Universidade Lusófona, Portugal | elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-6255-4135

Resumo: No âmbito de um Projeto de Mediação Intercultural num concelho do Norte do País, foi realizado um processo de diagnóstico participativo, que permitisse aceder a diferentes perceções das realidades locais, a partir dos seus protagonistas. Desta forma, o conhecimento do território local teve em conta as representações dos atores que aí se movimentavam e que percecionavam de forma pessoal um espaço que não é só geofísico, mas também um espaço de significações e experiências. Para o estudo, constituiu-se uma amostra intencional, tendo sido convidadas para entrevistas grupais (Corrêa et al., 2021) diferentes organizações do Concelho, de intervenção social e da representação de populações migrantes e/ou ciganas. As entrevistas desenvolveram-se com base na metodologia de mapeamento participativo, que consiste em compreender os territórios na sua complexidade, através da perceção dos grupos de população aí existentes. Durante o processo de elaboração dos mapas-síntese propositivos visou-se: a) o (re)conhecimento do território e os seus problemas e b) promover diálogos e reflexões coletivas sobre a realidade socioambiental local. O resultado da interação entre os diferentes participantes foi o mapeamento social, que refletiu e conjugou diferentes interações sociais, perceções sobre os territórios e experiências situadas. Na sequência do mapeamento participativo e focado, elaborou-se uma proposta de projeto, da qual constou um plano de medidas a implementar. Este teve em conta, não só as necessidades identificadas, como também a intenção clara de promover a participação intercultural e o empoderamento de indivíduos e comunidades. Desta forma, o Projeto visou uma intervenção numa área que carecia de maior investimento no Concelho, no que diz respeito à Mediação Intercultural entre Comunidades Migrantes e Ciganas e população autóctone não cigana, com vista a dar resposta a problemas sociais complexos associados à integração efetiva das populações residentes no Município, tal como identificado no mapeamento participativo realizado.

Palavras-chave: Intervenção comunitária; Mapeamento participativo; Mediação intercultural.

MAPEO PARTICIPATIVO DE TERRITORIOS DE INTERVENCIÓN PARA LA MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Resumen: Como parte de un Proyecto de Mediación Intercultural en un municipio del Norte del país, se realizó un proceso de diagnóstico participativo, que permitió acceder a diferentes percepciones de las realidades locales, a partir de sus protagonistas. De esta manera, el conocimiento del territorio local tuvo en cuenta las representaciones de los actores que allí se desplazaron y que percibieron personalmente un espacio no sólo geofísico, sino también de significados y experiencias. Para el estudio se constituyó una muestra intencional, siendo invitadas a entrevistas grupales diferentes organizaciones del Municipio, de intervención social y representación de poblaciones migrantes y/o gitanas. Las entrevistas se desarrollaron con base en la metodología de mapeo participativo, que consiste en comprender los territorios en su complejidad, a través de la percepción de los grupos poblacionales allí existentes. Durante el proceso de elaboración de los mapas de síntesis proposicional se buscó: a) (re)conocer el territorio y sus problemáticas y b) promover diálogos y reflexiones colectivas sobre la realidad socioambiental local. El resultado de la interacción entre los diferentes participantes fue el mapeo social, que reflejó y combinó diferentes interacciones sociales, percepciones sobre territorios y experiencias situadas. Luego del mapeo participativo y focalizado, se preparó una propuesta de proyecto, que incluía un plan de medidas a implementar. Para ello se tuvieron en cuenta no sólo las necesidades identificadas, sino también la clara intención de promover la participación intercultural y el empoderamiento de individuos y comunidades. De esta manera, el Proyecto pretendía intervenir en un área que necesitaba una mayor apuesta por parte del Municipio, en lo que respecta a la Mediación Intercultural entre las Comunidades de Migrantes y Gitanos, con el fin de dar respuesta a problemas sociales complejos asociados a la integración efectiva de las poblaciones residentes en el Municipio, identificadas en el mapeo participativo realizado.

Palabras-clave: Intervención comunitaria; Mapeo participativo; Mediación Intercultural.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 121-132, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.11

1. Introdução

Nos termos do *Intercultural Cities Index* (2024), uma cidade intercultural é aquela que acolhe pessoas de diferentes nacionalidades, origens, línguas ou religiões/crenças e em que os líderes políticos e a maioria dos cidadãos encaram a diversidade de forma positiva, como um recurso. A cidade combate ativamente a discriminação e adapta a sua governação, instituições e serviços às necessidades de uma população diversificada. A cidade tem uma estratégia e ferramentas para lidar com a diversidade e o conflito cultural e para aumentar a participação. Incentiva-se a uma maior interação entre diversos grupos nos espaços públicos (Council of Europe, 2024).

As cidades estão cada vez mais conscientes da necessidade de políticas de integração e de inclusão consistentes, a fim de preservar a sua viabilidade como comunidades para todos; assim como as comunidades interculturais têm obrigatoriamente, também, que criar estruturas de mediação intercultural que permitam identificar e prevenir potenciais fontes de conflitualidade e reconhecer oportunidades de reflexão, aprendizagem e inovação, resultantes da mediação (Piedade, 2022).

A Mediação é consensualmente apresentada como sendo uma metodologia de intervenção social inovadora que, pelas suas potencialidades, pode acarretar uma mudança cultural e social. É consistente com a finalidade máxima "dotar de poder" aqueles que por circunstâncias várias, de índole económico, social e laboral, não conseguem níveis de inclusão, de coesão e de equidade satisfatórios.

Pode-se sintetizar duas principais finalidades a alcançar pela Mediação: i) a nível interindividual: o empoderamento dos sujeitos; ii) a nível societal: a vocação transformadora, em prol da igualdade e da justiça social.

Na sociedade atual, as promessas e armadilhas do multiculturalismo, do internacionalismo e da globalização são uma realidade nas nossas vidas quotidianas. Como resultado, há uma necessidade cada vez mais urgente de pacificadores, que possam trazer sensibilidade, visão, evidências e habilidade para nos ajudar a navegar pelas diferenças culturais, particularmente aquelas que são profundas, invisíveis e sagradas (Busch, 2023).

O mediador intercultural trabalha com a alteridade, numa interação triangular, visa a construção de pontes de diálogo e de encontro, busca uma tradução de interesses e necessidades, fomenta a empatia, o reconhecimento das pessoas e dos grupos nas suas identidades, procurando gerar contextos de convivência pacífica, de inclusão, de cidadania e de democracia.

Através da Mediação Intercultural almeja-se uma mudança social, que não se consegue apenas trabalhando com alguns grupos específicos, de alguma forma remetidos para as franjas das comunidades, mas também, e sobretudo, com todos os grupos dessas comunidades, minoritários e maioritários, comprometidos ativamente com um Projeto de *Convivência Cidadã* (Pinto da Costa, 2020).

A Mediação Intercultural abrange a Mediação das diferenças e a Mediação dos diferendos. Porém, a interculturalidade marca efetivamente particularidades desta prática mediadora, a saber: a) a natureza etnoculturalmente diferenciada das partes envolvidas; b) o impacto da diferenciação etnocultural no relacionamento entre as partes; c) a relevância da formação cultural do mediador e d) a interculturalidade como objetivo (Giménez, 2010).

A interculturalidade pode ser encarada sob dois prismas: i) como um fenómeno natural das sociedades, sobretudo da sociedade global contemporânea, e ii) como um fenómeno, sobretudo, de pressão social e territorial. Esta segunda situação pode ocorrer, com mais evidência, em contextos de significativa diversidade cultural. Para que esta realidade não assuma contornos negativos, importa uma atuação numa lógica da interculturalidade e não apenas de multiculturalidade.

No âmbito do Programa Portugal 2020, o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) lançou um aviso de concurso para o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais. Esse aviso

destinava-se à criação de Equipas de Mediação Intercultural facilitadoras da integração das Comunidades Migrantes e das Comunidades Ciganas, nas regiões do Norte, Centro e Alentejo.

Todas as propostas de projetos deveriam contemplar um diagnóstico de necessidades do território que contivesse, não só, dados estatísticos significativos sobre as comunidades migrantes e ciganas residentes no concelho, mas também, detalhes das áreas de intervenção prioritárias tendo em conta as necessidades locais.

Os projetos apresentados deveriam contribuir para "a coesão social, a melhoria da qualidade de vida e a convivência intercultural, em municípios com diversidade cultural significativa, mediante uma gestão positiva, participativa e preventiva da diversidade através de uma intervenção mediadora e da participação dos protagonistas locais" (POISE, p. 3).

A definição de Mediação Intercultural, da autoria de Giménez (1997), encontrava-se vertida no aviso de candidatura:

> Entende-se por Mediação Intercultural de um/a Mediador/a, enquanto intermediário para as situações sociais, interindividuais ou intergrupais, de multiculturalidade significativa, tendo em vista o reconhecimento do Outro e da aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre os atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados. (p. 4)

Desta forma, no âmbito da candidatura a um Projeto de Mediadores Municipais Interculturais num concelho do norte do país, foi realizado um processo de diagnóstico participativo, que permitisse aceder a diferentes perceções das realidades locais, a partir dos seus verdadeiros protagonistas.

Neste sentido, o conhecimento do território local não se prendeu, apenas, com a identificação e análise de dados estatísticos, para ter em conta, também, as representações dos atores que aí se movimentavam e que percecionavam de forma pessoal um espaço que não é só geofísico, mas também um espaço de significações e experiências.

Assim, considerou-se fundamental, numa fase de diagnóstico do concelho, utilizar o mapeamento participativo/cartografia social como método de investigação, que pressupôs que o trabalho do investigador não se fizesse de forma prescritiva ou pré-estabelecida, ainda que houvesse claramente uma orientação do processo (Araújo et al., 2017).

O objetivo foi identificar (e não deduzir) situações, aceder a informações e processos complexos sobre o território (não abstratos) e relacionar-se com atores e realidades concretas (Reis, 2005). Não apenas se tornou intenção compreender o território do Concelho, como também conhecer o seu espaço social.

Neste artigo irá ser apresentada a metodologia adotada para um mapeamento participativo de territórios de intervenção para a mediação intercultural, a análise global do diagnóstico e o impacto da metodologia de mapeamento participativo para a mediação intercultural.

2. Metodologia adotada para um Mapeamento Participativo para a Mediação Intercultural

Dada a necessidade de um estudo acerca das necessidades municipais e interculturais entendeu-se recolher dados relativos à educação, à saúde, à habitação e ao mercado de trabalho junto das entidades e associações que estavam diretamente ligadas à comunidade cigana e à comunidade migrante no concelho. Para isso, usou-se uma metodologia de recolha de dados, distinta dos tradicionais métodos, na qual primou a participação ativa dos envolvidos.

Assim, aplicou-se um pré-inquérito com o objetivo de aceder a opiniões e perceções das comunidades migrantes e ciganas e que constituiu uma ferramenta de trabalho de grande utilidade

para a fase seguinte, de mapeamento e entrevista grupal.

Considerou-se que o trabalho de diagnóstico da realidade do concelho requeria o contacto com aqueles que "conhecem no mundo a ser conhecido" (Alvarez & Passos, 2009, p. 131).

Na perspetiva adotada neste diagnóstico considerou-se que o território deveria ser encarado como um produto social, construído pelos seus diferentes elementos constitutivos, pelo que, para o conhecer, tornara-se necessário aceder a quem dele faz parte (Ruivo, 2002). O território não é apenas um espaço geográfico e/ou político e/ou social e/ou económico, mas sim um sistema de interdependências (Ferraz, 2000), constituído por atores individuais e coletivos que dele fazem parte e que nele constroem representações, (o)posições, significações, experiências.

Neste diagnóstico privilegiaram-se as metodologias participativas, uma vez que podem facilitar processos de identificação por parte dos envolvidos com as temáticas, particularmente quando é promovida em torno da práxis e da reflexão. Estas metodologias facilitam processos de integração, de interação e de cidadania do individual ao coletivo, do micro ao macro (Brites et al., 2015).

Utilizaram-se também vários métodos de recolha de dados, com o cuidado prévio para a não sobreposição ou duplicação de informação, que contribuíssem para a diversidade, riqueza e complementaridade da informação trabalhada a um nível aglutinador, através da metodologia da triangulação. O pressuposto da triangulação baseia-se na recolha e análise de dados a partir de diversas perspetivas e ângulos para os contrastar e interpretar (Aires, 2011). A triangulação é mais uma alternativa à validação "(…) melhorando o alcance, a profundidade e a consistência dos procedimentos metodológicos" (Flick, 2005, p. 232).

Na primeira fase de diagnóstico do território, aplicou-se um questionário a diferentes entidades e associações do concelho.

Na segunda fase optou-se pela adoção de uma perspetiva mais interpretativa, que em nome de uma maior compreensão do território teve de interpelar os seus sistemas e dinâmicas. O objetivo foi identificar (e não deduzir) situações, aceder a informações e processos complexos sobre o território (que não sejam abstratos) e relacionar-se com atores e realidades concretas (Reis, 2005). Não apenas se tornou intenção compreender o território do concelho, como também conhecer o seu espaço social.

O universo da população deste estudo correspondeu à amostra dos participantes - entidades e associações - nos diferentes momentos do diagnóstico.

Para o estudo de diagnóstico, definiu-se por entidades aquelas que trabalham com comunidades migrantes e comunidades ciganas nas mais diversas vertentes: educação, saúde, habitação e mercado de trabalho; e por associações aquelas que representam diretamente os migrantes ou ciganos/as na sociedade civil.

A amostra selecionada configurou uma amostra intencional, isto é, envolveu-se um conjunto de participantes com relação com as problemáticas do diagnóstico e convidado pela autarquia.

No total foram contactadas 38 instituições. Todavia, sendo voluntário, o número de participantes foi alterando em cada um dos três momentos do diagnóstico. Assim, participaram 17 instituições no questionário; 23 no mapeamento participativo e, por fim, na entrevista grupal, 25 instituições. De referir que 15 instituições participaram nos 3 momentos identificados (preenchimento de questionário, mapeamento e entrevista grupal).

Desta forma, não se tentou proceder a qualquer generalização dos resultados; ao invés pretendeu-se conseguir uma leitura da realidade em análise, tendo por referência os territórios e os grupos sociais apoiados pelas entidades e associações.

Momento prévio ao diagnóstico – (Re)conhecimento

O primeiro momento da metodologia participativa utilizada consistiu em convidar entidades e associações migrantes e ciganas do concelho para uma reunião prévia. Tratou-se desde logo de promover o envolvimento dos parceiros atuantes no território. Neste primeiro encontro com 9 entidades e associações procurou-se sensibilizar e esclarecer para a finalidade e importância da candidatura ao Projeto de Serviços de Mediadores Municipais e Interculturais, assim como para a participação ativa nos vários momentos do processo de diagnóstico social referente às comunidades migrantes e comunidades ciganas.

Nessa sessão expuseram-se as fases do diagnóstico, nas quais se adotariam as seguintes técnicas: inquérito por questionário, mapeamento participativo e entrevista, e vincou-se o cumprimento dos prazos.

1º Momento do diagnóstico – Estudo exploratório

Com a finalidade de recolher dados das instituições que atuavam junto das comunidades migrantes e comunidades ciganas foi elaborado um questionário para recolha de dados.

O instrumento foi concebido tendo por referência o Aviso da Candidatura ao Projeto de Serviços de Mediadores Municipais e Interculturais e a necessidade de se proceder a um estudo exploratório das entidades do território que iriam participar ativamente, nos momentos seguintes do diagnóstico sobre estes públicos-alvo (mapeamento e entrevistas grupais).

O objetivo geral do questionário consistiu em identificar e reconhecer as instituições, bem como a realidade do(s) seu(s) território(s) de atuação.

A amostra de respondentes ao questionário constituiu-se por 17 instituições (11 entidades e 6 associações).

Tendo como finalidade aceder ao conhecimento de factos, realidades, problemáticas e desafios percecionadas pelas instituições, optou-se por elaborar um questionário de cariz aberto, dotado de simplicidade na formulação das questões, com itens pouco estruturados e tendo por referência um conjunto de itens orientadores (Amado, 2017) subjacentes às questões elaboradas.

O questionário, elaborado consoante o tipo de instituição, continha 6 grandes áreas: i) Dados institucionais; ii) Território geográfico de intervenção; iii) Território humano de intervenção; iv) Território e dinâmicas sociais; v) Território e dinâmicas institucionais; vi) Território e mediadores.

As perguntas do questionário compreendiam dois tipos: fechadas e abertas. Nas questões fechadas, optou-se por elaborar as opções de resposta de acordo com as seguintes escalas: dicotómica, escolha múltipla e tipo *likert*. As várias questões de resposta aberta serviram para recolher mais informação personalizada e avaliativa sobre os temas abordados.

2º e 3º Momentos do diagnóstico – Mapeamento participativo e entrevistas grupais

Nestes momentos realizaram-se 4 entrevistas coletivas, com o mesmo objetivo, envolvendo grupos relativamente pequenos de pessoas (no máximo dez), cujo papel fundamental prendeu-se com o facto de possuírem informações relevantes (neste caso sobre o território e sobre a forma como as problemáticas em análise se manifestam no concelho).

Constituiu-se uma amostra intencional, na medida em que os participantes tinham uma relação com as problemáticas em questão, devido à sua área de intervenção/atuação e à população que abrangiam. Quando "o tema é intrínseco à vida do grupo (…) os participantes estão necessariamente implicados (…), porque todos são implicados (...) afetiva e existencialmente implicados" (Ferreira, 2004, p. 103).

Assim, foram contactadas e convidadas para as entrevistas grupais diferentes organizações do Concelho, tendo comparecido 24 Instituições, representativas de diferentes áreas: da governação municipal (8); de atuação pública (6); de intervenção social (5); da representação de populações migrantes e/ou ciganas (6) e a título individual (1).

As entrevistas desenvolveram-se com base na metodologia de cartografia social/mapeamento participativo, que consiste em compreender os territórios na sua complexidade, através da perceção dos grupos de população aí existentes (Neto, 2013).

A cartografia social, que implica a elaboração coletiva de mapas, permite compreender melhor o que vem ocorrendo em determinados territórios (Oliveira et al., 2022). Os dados geoambientais e socioculturais de um território, espacializados em mapas sociais e/ou ambientais, podem contribuir para elaborar um diagnóstico participativo da realidade socio ambiental local (Bacci et al., 2013).

Durante o processo de elaboração dos mapas-síntese propositivos visa-se: a) o (re)conhecimento do território, os seus problemas e conflitos e b) promover diálogos e reflexões coletivas sobre a realidade socioambiental local.

Desta forma, o conhecimento de um território deixa de se prender apenas com a identificação e análise de dados quantitativos, para passar a ser um conhecimento que considera, também, as representações dos atores que aí se movimentam e que percecionam, de forma pessoal e institucional, um espaço que não é só geofísico, mas também um espaço de significações e de experiências.

As entrevistas foram gravadas com recurso a câmara de filmar e gravador, depois de solicitada a assinatura de um termo de consentimento a todos os participantes, não só para essa gravação, como também para a utilização dos dados resultantes dessas entrevistas grupais. No respeito pelo princípio do anonimato, foi assegurado que não seria realizada uma associação direta entre a identidade dos participantes e os seus discursos. Dessa forma, pretendeu-se garantir um clima de confiança, no qual os participantes pudessem sentir a total liberdade para partilhar das suas representações.

As entrevistas iniciaram com uma breve apresentação da metodologia da Cartografia Social, referindo-se que consistia na construção conjunta de "mapas problema", sendo o objetivo principal a elaboração de um diagnóstico participativo da realidade social local do Concelho, visando não só o (re)conhecimento do(s) território(s) nos quais se trabalha/intervém/habita, mas sobretudo a reflexão sobre esse(s) território(s).

Para a realização dos exercícios de interpretação, os participantes foram convidados a observar mapas geográficos, em tamanho A2, do Concelho, sendo também distribuída uma folha A3 com um mapa que apenas tinha os limites das freguesias do concelho. Nestes mapas, os participantes foram convidados a assinalar, com diferentes cores, as suas representações sobre os tópicos identificados na tabela seguinte:

Tabela 1. Categorias do mapa participativo

1	Territórios em que existe uma maior concentração de comunidade migrante;
2	Territórios em que existe uma maior concentração de comunidade cigana;
3	Territórios em que existe maior integração social da comunidade migrante;
4	Territórios em que existe maior integração social da comunidade cigana;
5	Territórios em que existe maior exclusão da comunidade migrante;
6	Territórios em que existe maior exclusão da comunidade cigana;
7	Principais problemas que a comunidade migrante tem nos domínios da: a) educação; b) saúde; c) habitação e d) mercado de trabalho;

8	Principais problemas que a comunidade cigana tem nos domínios da: a) educação; b) saúde; c) habitação e d) mercado de trabalho;
9	Principais desafios que a entidade sente na intervenção com a comunidade migrante nos seguintes domínios: a) educação; b) saúde; c) habitação e d) mercado de trabalho;
10	Principais desafios que a entidade sente na intervenção com a comunidade cigana nos domínios da: a) educação; b) saúde; c) habitação e d) mercado de trabalho.

Fonte: Elaboração das autoras

Com a escolha destas 10 categorias constatou-se que, através da sua representação nos mapas e a respetiva exposição por parte dos participantes, se conseguiria apreender, não só a configuração social do território, mas também aceder às próprias características de atuação das instituições presentes.

Neste momento, os participantes assinalaram (com símbolos ou com palavras) nos seus mapas em branco, de forma individual, as suas perceções sobre as 10 categorias em análise, utilizando, para isso, marcadores com cores. Destacaram nos mapas os territórios que mais representavam cada uma dessas categorias.

Apesar da importância das representações através de mapas, estes não falam por si mesmos, pelo que deve promover-se uma análise textual das representações espaciais mobilizadas. Por isso, num segundo momento, cada participante descreveu oralmente ao grupo a sua área mapeada, ressaltando quais foram os critérios que teve em conta para essa representação territorial, destacando, sempre que possível, a sua experiência pessoal e da sua instituição sobre o(s) território(s).

O caráter dinâmico desta atividade promoveu em todos os grupos um clima favorável à comunicação, onde às experiências pessoais e profissionais se aliaram dimensões espaciais, resultando numa vivência construída e compartilhada das identidades alicerçadas no território.

Ficou evidente, nesta fase, que a representação gráfica de cada um dos participantes, sobre o território físico e social, era resultante das suas trajetórias pessoais e profissionais e, dessa forma, subjetivas.

Neste momento, os sujeitos pertencentes a instituições e a um território concreto (do concelho) foram convidados a construir representações gráficas da(s) realidade(s) social(is) em análise. O resultado da interação entre os diferentes elementos participantes nas entrevistas grupais foi o mapeamento social, que refletiu e conjugou diferentes interações sociais, perceções sobre os territórios e experiências situadas (Lima & Costa, 2012). Após todos os participantes terem descrito os seus mapas, e com base neles, foi elaborado um mapa-síntese do grupo, de forma a promover o debate sobre o território. Desta forma, obtiveram-se os mapas sociais.

Seguiu-se a realização das entrevistas grupais, cujo resultado foi sujeito a um trabalho de transcrição integral, tornando possível levar a cabo uma análise cuidada sobre as representações dos participantes sobre as 10 categorias alvo de representação. Esta análise foi realizada de forma conjunta, tendo em conta os quatro grupos.

Do primeiro momento (mapa geográfico) foi possível agrupar as respostas de todos os participantes relativamente às categorias em análise e graficamente representadas nos mapas do concelho. Tendo em conta que a metodologia utilizada foi a cartografia social, a análise que se efetuou também teve em conta a representação gráfica através desses mapas. Assim, foi elaborado um mapa síntese de todas as representações dos participantes relativamente ao concelho, nas 6 categorias alvo de análise cartográfica.

No mapa síntese optou-se por respeitar as cores das categorias que foram utilizadas pelos participantes na sua análise. Por outro lado, identificou-se sempre, através das codificações atribuídas, as entidades e associações que identificaram determinados territórios do concelho no que respeita às respetivas categorias.

A análise dos mapas individuais, de cada participante, bem como dos mapas síntese,

representados tendo em conta cada um dos grupos, foi de extrema importância para a compreensão, quer das problemáticas em causa, quer da sua incidência territorial. Com efeito, os mapas apresentaram vários e diferentes indicadores, tornando-os evidentes e relacionando-os territorialmente.

3. Análise Global do Diagnóstico

Tendo por base os resultados de cada um dos momentos do processo de diagnóstico, importava proceder à sua triangulação, com vista a destacar os pontos mais relevantes extraídos da análise. Ressalva-se que em algumas das dimensões apresentadas não se dispõe de dados dos três métodos de recolha de dados.

Que vulnerabilidades? (O quê?)

Os participantes consideram que, independentemente de se falar de comunidades migrantes ou de comunidades ciganas, as questões relativas à discriminação são frequentes e constituem-se como fonte de vulnerabilidade na integração destes públicos. Destaca-se, neste âmbito, a:

- Discriminação pelos serviços públicos;
- Discriminação das entidades socais do concelho;
- Discriminação pela comunidade.

Territórios e processos sociais e institucionais (Porquê?)

A dimensão do território e processos sociais e institucionais integra um conjunto de dados recolhidos junto das instituições acerca de problemáticas vividas pelas comunidades migrantes e ciganas (nomeadamente ao nível da educação, saúde, habitação e mercado de trabalho), mas também da articulação que existe entre essas comunidades e as instituições do concelho, entre as instituições e diferentes grupos sociais e entre diferentes grupos sociais. Os resultados podem ser analisados na tabela seguinte.

Tabela 2. Dados sobre Territórios e Processos Sociais e Institucionais

Territórios e Processos Sociais e Institucionais		
Categorias	**Comunidades migrantes**	**Comunidades ciganas**
Educação	Barreiras/questões linguísticas	Absentismo e abandono escolar
	Falta de abordagem intercultural das escolas	Baixa escolaridade
		Desvalorização da escola
		Falta de abordagem intercultural das escolas
Saúde	Falta de acesso por questões legais	Incumprimento de regras dos serviços de saúde
	Barreiras/questões linguísticas	Planeamento familiar
		Hábitos culturais distintos
Habitação	Discriminação	Discriminação no acesso
	Falta de acesso por questões legais	
Mercado de trabalho	Precariedade/instabilidade	Desemprego
	Discriminação	Trabalho não declarado e indiferenciado
		Ausência de regras e hábitos laborais

Dinâmicas interinstitucionais	Não há articulação entre instituições e grupos de migrantes Há atividades interculturais	Não há articulação entre instituições e comunidades ciganas

Fonte: Elaboração das autoras

Os dados do quadro supra permitiram aceder e confirmar informação sobre as problemáticas que os representantes destas comunidades minoritárias apontam como estruturantes nos territórios em que (con)vivem e para as quais se deve encontrar estratégias de intervenção comunitária.

Territórios e intervenção mediadora (Para quê? De que forma?)

Na dimensão do território e intervenção mediadora foram elencados os desafios / propostas de ação identificadas pelos participantes, relativamente às áreas da educação, saúde, habitação e mercado de Trabalho, quer nas comunidades migrantes quer nas comunidades ciganas. Os resultados podem ser analisados na tabela seguinte.

Tabela 3. Dados sobre Territórios e Intervenção Mediadora

Territórios e intervenção mediadora		
Categorias	**Comunidades Migrantes**	**Comunidades Ciganas**
Educação	Investimento na aprendizagem da língua portuguesa Apostar numa abordagem intercultural Capacitar/sensibilizar agentes para a abordagem intercultural	Sensibilizar para a importância da educação/escolaridade Promover o desenvolvimento de competências básicas nos adultos
Saúde	Adaptar meios de informação a diferentes línguas	Sensibilizar para a importância do cumprimento e vigilância
Habitação	Sensibilizar para o direito à habitação	Desconcentrar territorialmente as Comunidades Ciganas
Mercado de trabalho	Capacitação e certificação de competências	Incentivar ao trabalho declarado
Outros desafios	Desenvolver mais atividades interculturais Criar um espaço para as Associações	--

Fonte: Elaboração das autoras

Territórios e mediadores (Quem?)

A quase inexistência de Mediadores, salva a exceção de 2 instituições, constituiu uma razão para a integração destes profissionais, no sentido de potenciar as intervenções existentes e/ou dinamizar processos de intervenção onde as vulnerabilidades e os desafios foram identificados.

Os participantes identificaram determinadas caraterísticas do perfil do mediador, a saber:

Ser especialista (domínio de várias áreas);

Ter Reconhecimento (estar integrado nas comunidades);

Ter uma função a longo prazo (garantia da continuidade);

Ser facilitador da interação institucional (criador de pontes com os serviços, através dos seguintes exemplos: tradução linguística, acompanhamento aos serviços de saúde, tribunais, entre outros).

4. Impacto da Metodologia de Mapeamento Participativo para a Mediação Intercultural

A Mediação Intercultural de âmbito municipal, configura perspetivas alargadas de ação para a melhoria pessoal e social dos sujeitos, nos seus diversos contextos sociais, (re)criando espaços de socialização positivos, fomentando novas formas de sociabilidade e propondo modelos de (re)configuração de laços sociais.

As funções do mediador municipal e intercultural são funções sociais, podendo ser desenvolvidas em qualquer âmbito da intervenção social: educativo, social, familiar, comunitário, laboral, jurídico, etc.

O mediador propõe-se, preferencialmente, trabalhar situações de défice, de indiferença, de exclusão social, através da recomposição do tecido sociocultural, mas também propõe-se trabalhar situações de dissensão, incompatibilidade, oposição, diferendo e rutura interpessoal, intergrupal, intragrupal e comunitária. Embora a primeira abordagem tenda a apresentar um maior alcance social de atuação, a segunda pode apresentar também uma vocação sistémica, graças aos efeitos que pode almejar.

O saber, pessoal e profissional, do mediador é fulcral. A pertença cultural do mediador pode ser uma mais-valia, porém, como sustenta Giménez (2010), "as variáveis etnoculturais (padrões comportamentais, identidade étnica e/ou nacional, língua, religião, questão racial, etc.) são especialmente relevantes" (p. 68), podendo então o mediador intercultural "documentar-se, assessorar-se, co-mediar, refletir em equipa" (p. 68), para estabelecer conexões entre 3 ordens de fatores: pessoais, situacionais e culturais, que marcam os territórios e comunidades culturalmente diversas.

(Re)Conhecer os territórios nos quais se vai atuar é fundamental para garantir que a mediação intercultural seja efetiva.

Na sequência do mapeamento participativo e focado realizado no concelho, elaborou-se uma proposta de projeto, da qual constou um plano de medidas a implementar ao longo dos 36 meses de projeto (Oliveira et al., 2022). Este teve em conta, não só as necessidades identificadas pelas pessoas, como também a intenção clara de promover a participação intercultural e o empoderamento de indivíduos e comunidades.

Mais do que medidas avulsas, que pudessem colmatar problemas isolados, este plano de medidas teve como intuito constituir-se como um "guia" articulado, coerente e ajustado às problemáticas, necessidades, recursos e objetivos do projeto.

Desta forma, o Projeto apresentado visou uma intervenção numa área que carecia de maior investimento no concelho, no que diz respeito à mediação intercultural entre comunidades migrantes e ciganas e população autóctone não cigana, com vista a dar resposta a problemas sociais complexos associados à integração efetiva das populações residentes no Município, tal como identificado no mapeamento participativo realizado.

Neste contexto, este projeto assumiu toda a relevância na adoção de uma perspetiva transversal, que cruzou, de uma forma integrada, as problemáticas específicas e previamente diagnosticadas: da educação, da saúde, da habitação e do mercado de trabalho, no sentido de dar resposta às necessidades dos grupos privilegiados pela intervenção que tantas vezes coincidem com as situações de vulnerabilidade, risco e exclusão social.

A metodologia de intervenção pela mediação, definida como uma efetiva tecnologia social, tem por finalidade "dotar de poder", aqueles que por circunstâncias socioeconómicas e culturais se encontram em situação de fragilidade e exclusão. A filosofia e a prática da mediação são uma

contribuição preciosa para a manutenção e bom funcionamento do sistema de governação do povo e para o povo (Giménez, 2022). Por sua vez, a mediação intercultural municipal apresenta potencialidades para uma governação social inclusiva.

5. Conclusão

No alinhamento com a ideia de Piedade (2022), segundo a qual a abordagem intercultural centrada na comunidade deverá estar em linha com as propostas da cidade e, portanto, ligada ao debate sobre a "cidadania urbana", neste artigo apresentou-se um projeto inserido numa política pública municipal que se destaca pela participação e protagonismo dos participantes das comunidades e instituições locais em prol de uma verdadeira cidadania intercultural democrática.

Não há projetos de intervenção bem-sucedidos sem o envolvimento do cidadão, de modo a, por um lado, melhor adaptar as respostas aos desafios e necessidades existentes, e, por outro lado, para gerar um envolvimento que gere compromisso em prol do empoderamento pessoal e social.

A metodologia do mapeamento participativo adotada garantiu um processo de reflexão mais horizontal e não hierarquizado, permitiu criar um espaço seguro e colaborativo entre todos os participantes (representantes das comunidades e das instituições) e confirmou as vantagens identificadas na revisão de literatura e, posteriormente, no próprio projeto (Oliveira et al., 2022), nomeadamente: i) conhecer os obstáculos e as necessidades com que se deparam as comunidades minoritárias no concelho; ii) permitir reunir informação sobre sugestões de resposta a integrar no desenvolvimento das soluções definitivas vertidas no projeto. A adoção desta abordagem participativa permitiu multiplicar os contributos, e, sobretudo, obter o compromisso dos variados participantes com as estratégias a implementar.

Em síntese, através da metodologia participativa do mapeamento participativo conseguiu-se desde a etapa prévia de um projeto de interculturalidade para o município (referente ao diagnóstico) colocar em prática a premissa da mediação intercultural: envolver ativamente as partes interessadas e/ou afetadas em processos de tomada de decisão para planear o projeto, através do qual se visa intervir no(s) território(s).

Assim desde a primeira hora, através da germinação da cultura de mediação aplicou-se uma metodologia valorizadora da inclusão, da diversidade de perspetivas e da colaboração, dando aos indivíduos, aos grupos e às instituições voz ativa no desenvolvimento de horizontes (con)partilhados em relação a questões da interculturalidade na cidade. Trata-se, assim, de criar uma *Cidade Culturalmente Inteligente*.

6. Referências Bibliográficas

Aires, L. (2011). *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*. S/l. Universidade Aberta. https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/2028/1/Paradigma%20Qualitativo20e%20Pr%C3%A1ticas%20de%20Investiga%C3%A7%C3%A3o%20Educacional.pdf

Alvarez, J., & Passos, E. (2009). Cartografar é habitar um território. In E. Passos, V. Kastrup & L. Escóssia (Orgs.), *Pistas do método da cartografia. Pesquisa-intervenção e produção de subjetividade existencial* (pp. 131-149). Editora Meridional.

Amado, J. (Coord.) (2017). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Imprensa da Universidade de Coimbra.

Araújo, F; Anjos, R., & Rocha-Filho, G. (2017). Mapeamento participativo: conceitos, métodos aplicações. *Boletim de Geografia, 35*(2), 128-140. http://dx.doi.org/10.4025/bolgeogr.v35i2.31673

Bacci, D., Jacobi, P., & Santos, V. (2013). Aprendizagem Social nas Práticas Colaborativas: exemplos de ferramentas participativas envolvendo diferentes atores sociais. *ALEXANDRIA - Revista de Educação em Ciência e Tecnologia, 6*(3), 227-243.

Brites, M., Jorge, A., & Santos, S. (2015). *Metodologias participativas: os media e a educação*. Livros LabCom.

Busch, D. (Ed.) (2023). *The Routledge Handbook of Intercultural Mediation*. Routledge.

Council of Europe. (2024). *Intercultural cities index analysis 2024. Building bridges,breaking walls. Council of Europe.* https://rm.coe.int/kuopio-finland-results-of-the-intercultural-cities-index-2024-/1680af7451

Corrêa, A., Oliveira, G., & Oliveira, A. (2021). O grupo focal na pesquisa qualitativa: princípios e fundamentos. *PRISMA*, *2*(1), 34-47. https://revistaprisma.emnuvens.com.br/prisma/article/download/41/32

Ferraz, S. (2000). *Estratégias de desenvolvimento local e mercado de trabalho - A emergência de um campo profissional.* [Tese de doutoramento não publicada]. Fundação Getulio Vargas, Escola de Administração de Empresas.

Ferreira, V. (2004). Entrevistas focalizadas de grupo: Roteiro da sua utilização numa pesquisa sobre o trabalho nos escritórios. *Actas dos ateliers do Vº Congresso Português de Sociologia Sociedades Contemporâneas - Reflexividade e Acção Atelier: Teorias e Metodologias de Investigação.* (pp. 102-107). Universidade do Minho. http://aps.pt/pt/atas-v-congresso/.

Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Monitor.

Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Migraciones*, *2*, 125–159. https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888

Giménez, C. (2022). Mediação e metodologias particpativas de resolução de conflitos enquanto fatores de fortalecimento da Democracia. In A. Silva & E. Pinto da Costa (Eds.), *Mediação Intercultural. Formação, Ação e Reflexão* (pp. 27-42). UMinho Editora.

Giménez, C. (2010). *Interculturalidade e Mediação*. Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural.

Lima, M., & Costa, S. (2012). Cartografia social das crianças e adolescentes ribeirinhas/quilombolas da Amazônia. *Revista Geografares, 12*, 76-113. https://doi.org/10.7147/GEO12.3189

Neto, O. (2013). A cartografia inovadora: uma reflexão sobre a cartografia social – ciência ou arte? *Encuentro de Geográfos de América Latina. Reencuentro de saberes territoriales latino-americanos*. Perú. http://www.mobilizadores.org.br/wp-content/uploads/2014/05/a-cartografia-inovadora.pdf.

Oliveira, A., Lobão, J., & Chao, R. (2022). Mapeamento participativo: principais aspectos, definições e experiências. In J. Lobão, A. Oliveira & I. Oliveira (Eds.), *Cartografia social: (re)descobrindo saberes* (pp. 17-78). UEFS. https://doi.org/10.7476/9786589524953.0003.

Oliveira, C., Pinto da Costa, E., Prudêncio, B., Ferreira, P., Alves, V., & Ribeiro, P. (2022). Mediação Intercultural no Município do Porto. In A. Silva & E. Pinto da Costa (Eds.), *Mediação Intercultural. Formação, Ação e Reflexão* (pp. 147-162). UMinho Editora.

Piedade, A. (2022). Comunidades Interculturais – Da tendência à Necessidade. In A. Silva & E. Pinto da Costa (Eds.), *Mediação Intercultural. Formação, Ação e Reflexão* (pp. 59-68). UMinho Editora.

Pinto da Costa, E. (2020). Convivência e paz em tempos de crise: contributos da mediação. *Revista EstreiaDiálogos. Rede Internacional de Investigação-Ação Colaborativa*, *5*(2), 15-29. https://8835c378-42a1-4ae0-9760-5ce4b8d2d152.filesusr.com/ugd/eb8d33_b336fae2e18747ec87edd0139afdebbf.pdf

Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE – 33-2018-06*. POISE. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06

Reis, J. (2005). Uma epistemologia do território. *Estudos Sociedade e Agricultura*, *13*(1), 51-74.

Ruivo, F. (2002). *Localização de Políticas Públicas*. http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/178/178.pdf.

12. ACESSO À JUSTIÇA: LIMITES DO CONSENSO ENVOLVENDO O PODER PÚBLICO

Humberto Dalla Bernardina de Pinho[1] e Márcia Michele Garcia Duarte[2]

[1] Instituto de Educação | Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil | humbertodalla@gmail.com| https://orcid.org/0000-0003-0371-2065

[2] Instituto de Educação | Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil | marciaduarte.juridico@gmail.com | https://orcid.org/0000-0002-4862-5339

Resumo: O presente trabalho investiga os movimentos no sistema jurídico brasileiro ocorridos nas últimas décadas com a finalidade de envolver entes públicos na lógica da resolução dos conflitos por vias diversas daquela que se encaminha unicamente para o formato adjudicado no Poder Judiciário. Naturalmente, a problemática da defesa do interesse público como primazia engessa muitas das marchas de adequação prática e aplicação dos métodos externos ao Poder Judiciário, bem como da resolução consensualizada no curso de demanda judicializada. Esses mecanismos representam espaços em ensaio por grande parte dos adeptos à cultura forense; em maior grau, os desafios se mostram ainda maiores quando envolve o Poder Público na controvérsia travada com particulares ou mesmo entre os próprios entes. Tal resistência cultural tende a ser amenizada na medida em que o sistema normativo brasileiro caminha na estruturação de diversas portas de resolução dos conflitos também quando o Poder Público for interessado ou parte. Nesse alinhar, inclina-se a jurisprudência, revelando a tendência de nutrir a autocomposição dos conflitos e a assunção da autonomia das pessoas, públicas ou particulares, na busca por alternativas construtivas que melhor se adequem às necessidades específicas de cada caso. Particularmente, quando o Poder Público está envolvido no conflito, há limitações negociais importantes que necessitam de aparato orientador das veredas negociais possíveis e seguras, bem como protetor de liberdade adequada para o agente público negociador. Somente assim, será possível avançar na busca pela construção de alternativas construtivas no diálogo. Sobre esse tema, partindo da metodologia dedutiva da pesquisa doutrinária, legislativa e jurisprudencial, apresenta-se o presente estudo sobre resoluções de conflitos sem a participação direta do Poder Judiciário em sede de direitos fundamentais envolvendo o Poder Público.

Palavras-chave: Direitos fundamentais; Interesse Público; Jurisdição; Limites.

ACCESO A LA JUSTICIA: LÍMITES DE LOS CONSENSOS DEL PODER PÚBLICO

Resumen: El presente trabajo investiga los movimientos en el sistema jurídico brasileño que han ocurrido en las últimas décadas con el objetivo de involucrar a las entidades públicas en la lógica de la resolución de conflictos por vías diferentes a la que se dirige únicamente al formato otorgado en el Poder Judicial. Naturalmente, el problema de la defensa del interés público como primacía dificulta muchas de las marchas de adaptación práctica y aplicación de métodos externos al Poder Judicial, así como la resolución consensuada en el curso de un pleito. Estos mecanismos representan espacios ensayados por gran parte de los seguidores de la cultura forense; en mayor medida, los desafíos son aún mayores cuando involucra al Gobierno en la controversia mantenida con particulares o incluso entre las propias entidades. Esa resistencia cultural tiende a ser mitigada en la medida en que el sistema normativo brasileño avanza en la estructuración de varias puertas para la resolución de conflictos, incluso cuando el Gobierno está interesado o es parte. En este alineamiento se inclina la jurisprudencia, revelando la tendencia a alimentar la autoresolución de conflictos y la asunción de la autonomía de las personas, públicas o privadas, en la búsqueda de alternativas constructivas que mejor se adapten a las necesidades específicas de cada caso. Solo así se podrá avanzar en la búsqueda de la construcción de alternativas constructivas en diálogo. Sobre este tema, a partir de la metodología deductiva de la investigación doctrinal, legislativa y jurisprudencial, se presenta el presente estudio sobre la resolución de conflictos sin la participación directa del Poder Judicial en el contexto de los derechos fundamentales que involucran al Poder Público.

Palabras-clave: Derechos fundamentales; Interés Público; Jurisdicción; Límites.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 133-144, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.12

1. Introdução

O ordenamento jurídico brasileiro vem experimentando diversas alterações nas últimas décadas, notadamente em decorrência do incessante movimento que clama por celeridade na resposta aos conflitos sociais. Nesse trilhar, criaram-se sistemas procedimentais menos burocratizados. Exemplos disso são os Juizados Especiais (Lei n.º 9.099/95 - Microssistema do Judiciário) e, antes do advento do Código de Processo Civil (CPC) vigente, o procedimento "sumário" implementado no ano de 1994. Tais inserções legislativas evidenciavam o quanto se pensava na busca por mecanismos que gerassem resultados mais rápidos frente aos anseios dos jurisdicionados.

Ocorre que os indicativos de efetiva resolução não se cumpriam de forma satisfatória. Em compasso com o crescente número de demandas judicializadas e em potencial, a sociedade acadêmica começou a ser tomada pela influência estrangeira quanto à necessidade de se observar a solução de conflitos de maneira integral, reconhecendo o jurisdicionado como o centro da resposta satisfatória em muitos casos.

Não tardou que o sistema multiportas começasse a ganhar espaços mediante lutas e persistência dos estudiosos desbravadores brasileiros. Esses juristas nutriram perante, então, minguados seguidores, a necessidade de o Brasil estabelecer normas sobre mediação de conflitos, além da tímida conciliação prevista legalmente para casos rasos e considerados "menores" em razão do valor ou pela baixa complexidade.

Pois bem. Esse movimento começou a ganhar espaço no legislativo e no judiciário. Além da arbitragem, criada em 1996, e da conciliação prevista de forma esparsa, finalmente, no ano de 2010, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução n.º 125, dispondo sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. O objetivo da Resolução voltou-se à boa qualidade dos serviços e a disseminação da cultura de pacificação social. A partir de então, criaram-se nos Tribunais os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), com atribuição de instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) onde se concentram a realização das sessões de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores.

O ano de 2015 foi o grande marco da Mediação no Brasil. A Lei de Mediação entrou em vigor, assim como foi editado novo Código de Processo Civil, implementando como narrativa recorrente os métodos de resolução de conflitos alternativos à via do Poder Judiciário adjudicatório.

Estudiosos de vanguarda que defendiam esse olhar que transcendia a via tradicional de solução de conflitos, pensaram na (e defendiam a) "*Re*solução" dos conflitos. Um desses vanguardistas, coautor deste trabalho, interpretou o artigo 3º do CPC/2015 como verdadeira *ressignificação do conceito de jurisdição*.

Desse modo, o princípio insculpido no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, entendido como a primeira via de solução de conflito, não condiz com a noção contemporânea do Estado Democrático de Direito. Para ele, o fenômeno da desjudicialização deve ser compreendido como ferramenta de racionalização da prestação jurisdicional, colocando a mediação e a arbitragem dentre os meios adequados de solução de conflito e um dos mecanismos de desjudicialização.

A mediação é muito mais um conjunto de técnicas, experiências e hábitos culturais, que vão se estabelecendo na comunidade, do que uma definição teórica. É uma busca para a solução dos conflitos, pautado numa *prática discursiva*, criando através do diálogo e não da força coercitiva, uma resolução para o conflito, cuja legitimidade deste resultado encontra suas bases no próprio *processo comunicativo* que lhe originou (Pinho, 2017).

Atualmente, pode-se afirmar que a adesão ao Sistema multiportas ainda está em processo de absorção cultural e em aprendizagem pelos profissionais do direito que foram formados para

atuação litigiosa e estrategista. Paulatinamente, contudo, verifica-se a *presença* em sessões de mediação e em audiências de conciliação sendo implementada pela própria lógica procedimental do Código de Processos Civil, sendo, contudo, uma outra questão o que se mostraria como a real *aceitação* e a *entrega* aos melhores resultados negociais criativos e cooperativos. Do mesmo modo, a arbitragem prevista em contratos, inclusive com cláusulas escalonadas, notoriamente está mais rotineira.

Frente a esse panorama, mostra-se importante ser investigado é a pessoa que participa desses espaços dialogais, seja ela natural ou jurídica, pública ou privada. Este é o recorte temático do presente estudo. A sua relevância se verifica pela necessidade de se aprimorar o sistema multiportas em nível global. Porém, em se tratando de participante do sistema pessoa jurídica de direito público, qual seja, o Poder Público/ a Administração Pública, afere-se um enraizado perfil de hierarquização e privilégios processuais cultivados por séculos.

Ainda parece laborioso alocar o Poder Público em pé de igualdade com o particular, equilibrar as forças e propiciar a igualdade de armas. Movimento árduo, por razões de repetição irrefletida de comportamento, tem se mostrado estabelecer diálogo entre agentes que devem atuar com impessoalidade e personalizar negociações em cada caso concreto. De facto, é algo bastante desafiador.

Inobstante a isso, há verdadeira eclosão de normas no sistema brasileiro que estão viabilizando a abertura de horizontes negociais, também quando o envolvido é o Poder Público. Sem pretender neste ensaio investigar os resultados e mesmo todas as possibilidades negociais envolvendo o interesse público, o presente tem por objetivo uma narrativa descritiva de algumas vias que estão sendo construídas no propósito de possibilitar a resolução dos conflitos de forma extrajudicial, antes do ajuizamento da ação ou quanto em curso ação judicial. Ao final, será traçado um panorama conclusivo sobre as perspectivas do sistema multiportas no Brasil quando envolvido interesse público.

2. Resolução de Conflitos em questões Ambientais

Em 2008, o Decreto n.º 6.514, alterado pelo Decreto n. 9.769, de 11 de abril de 2019, passou a dispor sobre as infrações e sanções administrativas ao meio ambiente. Estabeleceu o processo administrativo federal ambiental para apuração de infrações dessa natureza, salientando a conciliação como medida a ser estimulada na apuração de infrações administrativas por condutas e atividades lesivas ao meio ambiente (art. 95-A).

O referido dispositivo passou por ajustes redacionais em 2022 para prever a chamada "adesão". Posteriormente, o dispositivo 95-A foi alterado pelo Decreto n.º 11.373, de 2023, passando a dispor apenas sobre a "*adesão a uma das soluções legais*", restritas à apresentação de defesa ou impugnação contra o autor de infração ou aderir às soluções para encerramento do processo, restritas ao pagamento da multa com desconto, parcelamento da multa ou conversão da multa em serviços de preservação ou recuperação da qualidade do meio ambiente.

A criação do Núcleo de Conciliação Ambiental criado Decreto de 2019[29], representava significativo avanço normativo no viés compositivo. Porém, esse espaço de consenso foi extirpado por revogação expressa dada pelo Decreto de 2023. Na data de fechamento deste trabalho, inexistia qualquer menção à audiência de conciliação ambiental no texto atual do Decreto originário (n.º 6.514/2008).

Pois bem. No interstício entre 2019 e 2023, significativo avanço e retrocesso ficam evidenciados na tratativa normativa dada para o processo administrativo federal para apuração de infrações decorrentes de atos ao meio ambiente. Se por um lado, a primazia do interesse coletivo, de natureza transindividual é sublime e transcende até mesmo valores comezinhos como a

[29] Disciplinada no revogado art. 98-A, era composto por, no mínimo, dois servidores efetivos, sendo ao menos um deles integrante do órgão ou da entidade da administração pública federal ambiental responsável pela lavratura do auto de infração. O art. 98-B, igualmente revogado, previa que a conciliação ambiental ocorrerá em audiência única.

territorialidade, posto que um impacto ambiental guarda direta ou indiretamente, dimensões globais, por outro, a solução consensualizada é uma oportunidade de solução rápida, inclusive para emprego das medidas de reparação ambiental.

A medida impositiva, puramente, além de cerrar uma das portas no movimento crescente de autonomia das partes na construção de soluções criativas, engessa o procedimento administrativo. Mostra-se, assim, norma retrógrada geradora de espaços para infindáveis medidas impugnativas por parte daquele que sofre sanção administrativa. Isso porque, as medidas denominadas "*adesão às soluções legais*" pelo legislador de 2023, em verdade, poderiam ser opções construídas na conciliação, através da via dialogal que demonstra valorização do debate. Ao contrário, essas mesmas opções narradas como opções de "*adesão*", reforçam o olhar impositivo e autoritário que a Administração Pública historicamente mostra frente ao administrado, em contramarcha à racionalidade comunicativa, que permite melhor envolvimento entre Estado e administrados.

A nosso ver, essa mudança normativa enfraquece a cultura do diálogo e reforça a ideia da habitual litigiosidade patológica envolvendo a Administração Pública e sua priorização eminentemente patrimonialista.

A contemporaneidade busca uma abertura cada vez maior dos Direitos aos jurisdicionados, Pinho (2017) considera a abertura de portas para a democratização do processo civil, mediante uma "*jurisdição participativa e integrativa"* (p. 57). Nesse contexto, esperam-se avanços e não retrocesso na edificação de caminhos para a busca pelo consenso. Deve ser superado o desequilíbrio de forças; mudar a atuação do Estado de modo a prestigiar o relacionamento comunicativo entre a sociedade e a Administração.

Nessa logicidade, invoca-se o "princípio da eficiência", advindo pela Emenda Constitucional nº 19/1988. Tal diretriz repousa na constatação da inadequação das estruturas administrativas diante da atual realidade social, que clama pela comunicação e negociação, privilegiando-se condutas transparentes, céleres e menos custosas aos cofres públicos.

3. O Acordo de não Persecução Civil na Lei de Improbidade Administrativa

Dentre as portas da multiplicidade de formas de resolução de conflitos, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei n.º 8.429/ 1992, de 2 de junho) representa significativa expressão da mudança cultural brasileira em matéria de litígios envolvendo o Poder Público.

Nos anos 1990, logo após a promulgação da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 após longo período de exercício do poder não eleito pelo povo, o movimento legislativo foi intenso. O texto constitucional previa uma série de princípios e garantias constitucionais, individuais e coletivas, a partir dos quais normas infraconstitucionais mais protetivas começaram a ser erigidas.

Muito se expressava de interesse público como justificativa para conferir tratamento diferenciado ao Poder Público em juízo. De igual modo, os denominados direitos primários e direitos secundários (ainda motivos de divergência conceitual) parametrizavam o que, adiante, ainda poderia ser ou não objeto de conciliação. Paralelamente, pouco definida se mostrava a responsabilidade civil e penal a respeito da atuação do agente público subscritor dos acordos, termos de ajustamento e negociações de modo geral. Isso implicava, naturalmente, na remoção de qualquer olhar em prol da resolução consensual[30].

Especificamente em relação a Lei de Improbidade Administrativa, havia vedação expressa a toda modalidade de acordo, transação ou negociação (art. 17, 1º), nas ações que tivessem por objeto a apuração da prática de ato de improbidade. Isso se manteve pela condução

[30] "Fruto da mentalidade dominante no fim do século XX, a solução acordada era vista com desconfiança. A possibilidade de seu uso em questões relacionadas ao direito público era fortemente rechaçada e, por vezes, vinculada a um sentimento de ilegalidade ou mesmo de impunidade" (Pinho & Mazzora, 2024).

jurisprudencial[31] até o advento da Lei n° 13.964, de 2019. A partir de então, a Lei de Improbidade passou a ter a seguinte redação: "*As ações de que trata este artigo admitem a celebração de acordo de não persecução cível, nos termos desta Lei*"; o 10-A estabelecia que "*havendo a possibilidade de solução consensual, poderão as partes requerer ao juiz a interrupção do prazo para a contestação, por prazo não superior a 90 (noventa) dias. (...) (NR)*".

Não obstante, outra alteração normativa ocorreu no ano de 2021. Por meio da Lei n.º 14.230, o art. 17-B passou a disciplinar o "*acordo de não persecução civil*" [32], advertindo que do acordo celebrado deveria gerar, ao menos, um dos resultados listados. Esses resultados eram o integral ressarcimento do dano e/ ou a reversão à pessoa jurídica lesa da vantagem indevida obtida, ainda que oriunda de agentes privados. O instituto teve clara inspiração no compromisso de ajustamento de conduta previsto no art. 28-A ao Código de Processo Penal.

A norma mostra-se em compasso com o disposto no art. 36, § 4º da Lei de Mediação (Lei n.º 13.140/ 2015, de 26 de junho) que disciplina sobre a conciliação em matéria de improbidade administrativa. De igual modo, alinha-se com o art. 26 da Lei de Introdução às Normas de Direito Brasileiro (Decreto-Lei nº 4657/ 1942, de 4 de setembro), incluído pela Lei n.º 13.655/2018. Essa fonte do direito assegura à autoridade administrativa celebrar compromisso com os interessados com a finalidade de eliminar irregularidades, incerteza jurídica ou situação contenciosa na aplicação do direito público (art. 26), passando a prestigiar a eficiência administrativa, mediante ampla possibilidade de tomada de compromisso dos interessados (Pinho & Mazzola, 2024).

Retornando à abordagem do acordo de não persecução civil (ANPC), esse poderá ser pactuado apenas com pessoas físicas, investigadas ou demandadas pela prática de atos de improbidade administrativa. Pela redação anterior, admitia-se a celebração do acordo também com pessoas jurídicas, o que foi excluído expressamente por força da regra contida no art. 3°, § 2° [33]. O acordo deve prever obrigações certas, líquidas e exigíveis; somente pode versar sobre imputação dolosa de ato de improbidade administrativa. Quanto à prescrição, observam-se os parâmetros *ex nunc*, entendimento esse firmado de forma vinculante pelo STF, eis que em sede de repercussão geral (Tema 1.199).

Nessa conjuntura, viabiliza-se a inserção de cláusula de convenção processual (art. 190 do CPC) de modo a disciplinar a ação de improbidade que vier a ser ajuizada (no caso de ANPC parcial, por exemplo). Na hipótese de descumprimento parcial ou total do acordo, a Administração Pública estará resguardada pelo título executivo judicial e poderá requerer a deflagração da fase de cumprimento forçado da sentença homologatória (arts. 513 e 523 do CPC). Tal procedimento, ressalvadas as questões de ordem pública, também pode ser objeto de ajustes

[31] (...) 4. Na forma da jurisprudência do STJ, "tratando-se de ação de improbidade administrativa, cujo interesse público tutelado é de natureza indisponível, o acordo entre a municipalidade (autor) e os particulares (réus) não tem o condão de conduzir à extinção do feito, porque aplicável as disposições da Lei 8.429/1992, normal especial que veda expressamente a possibilidade de transação, acordo ou conciliação nos processos que tramitam sob a sua égide (art. 17, § 1º, da LIA)" (REsp 1.217.554/SP, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, *DJe* 22/08/2013). (AgInt no REsp 1654462/MT, Rel. Ministro Sérgio Kukina, Primeira Turma, julgado em 07/06/2018, *DJe* 14/06/2018).

[32] "Curiosamente, alguns dos dispositivos vetados foram repaginados e finalmente ingressam no ordenamento jurídico pelas mãos do legislador de 2021, ainda que com importantes alterações. Após tratar das principais regras processuais no art. 17 e seus vinte e um parágrafos, bem como revogar todas as disposições antes inseridas no art. 17-A, a nova Lei insere o art. 17-B de forma a cuidar especificamente do ANPC. Na primeira parte do art. 17-B encontramos a afirmação da legitimidade privativa do Ministério Público para a celebração no ANPC, mantendo coerência com a regra do art. 17, caput que prevê essa exclusividade para a propositura da ação de improbidade. Ocorre que logo após a edição da norma, o Min. Alexandre de Moraes deferiu liminar em duas ações diretas de inconstitucionalidade a fim de determinar interpretação conforme a Constituição e garantir a legitimidade concorrente da pessoa de direito público lesada, tendo em vista que o art. 129, § 1° da Carta de 1988, estabelece que a legitimidade do MP para ações de natureza cível é concorrente e não privativa. A provisional foi confirmada pelo julgamento do Pleno em agosto de 2022. Outros dispositivos da Lei foram questionados em nova ADI perante o STF, por ém o pedido foi julgado improcedente em julgamento finalizado em agosto de 2023". ADI 4.295/DF, relator Ministro Marco Aurélio, redator do acórdão Ministro Gilmar Mendes, julgamento virtual finalizado em 21.8.2023 (segunda-feira), às 23:59. Informativo n° 1.105 STF. (Pinho & Mazzola, 2024).

[33] Isso não significa a exclusão do espaço de consenso para as pessoas jurídicas. Podem elas celebrar com os órgãos legitimados o acordo de leniência, na forma do art. 16 da Lei n° 12.846/2013.

pela vontade das partes. Ainda na hipótese de descumprimento do acordo, o investigado ou o demandado ficará impedido de celebrar novo acordo pelo prazo de cinco anos, que terão como marco inicial o conhecimento pelo do efetivo descumprimento (7º do art. 17-B).

Cuida-se de importante avanço na condução de questões que envolvem litígios contra o Poder Público, revelando possibilidade de soluções céleres e com resultados patrimoniais adequados aos interesses públicos. A primazia de resguardar a coletividade pode caminhar em franca regulagem com ajustes negociais em casos concretos. Isso gera segurança e celeridade, inibindo as medidas impugnativas de toda sorte que tanto contribuem para a sobrecarga patente que sufoca a marcha judicial.

4. Acordo de Leniência na Lei Anticorrupção

No mesmo compasso da responsabilização administrativa e civil do particular por atos praticados contra a administração Pública, convém pontuar o "*acordo de leniência*" [34]. A Lei nº 12.846/ 2013, de 1º de agosto, nominada "Lei Anticorrupção", em 2015, foi alterada pela Medida Provisória n.º 703, para dispor sobre o acordo de leniência. A referida Medida teve vigência encerrada em maio de 2016, por Ato Declaratório do Presidente da Mesa do Congresso Nacional.

O Decreto n.º 11.129/2022 regulamentou a Lei Anticorrupção (Regulamenta a Lei nº 12.846/ 2013, de 1º de agosto) instituindo o acordo de leniência (art. 32) celebrado não somente com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos lesivos previstos não somente na Lei Anticorrupção, como também para aquelas envolvidas nos ilícitos administrativos previstos na Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei n.º 14.133/2021).

Dessa forma, uma vez preenchidos os requisitos enumerados pela norma, o acordo de leniência pode ser celebrado pela autoridade máxima de cada órgão (§ 10 do art. 16) ou entidade pública, para com as pessoas jurídicas responsáveis pela prática dos atos contra a Administração Pública. Deve haver, por parte do causador do dano, a colaboração efetiva com as investigações e o processo administrativo, resultando na identificação dos demais envolvidos na infração, quando couber; e na obtenção célere de informações e documentos que comprovem o ilícito sob apuração[35].

[34] O acordo de leniência, no atual ordenamento brasileiro, está previsto em três leis específicas: a) Lei n° 12.529/2011 (Lei do Cade); b) Lei n° 12.846/2013 (Lei Anticorrupção); e c) Lei n° 13.506/2017 (Proc. Adm. Sancionador/ BACEN/CVM). Contudo, é interessante notar que o Min. Gilmar Mendes, examinando mandados de segurança impetrados contra aplicação de sanção de declaração de inidoneidade pelo TCU, afirmou existirem no ordenamento jurídico pátrio pelo menos quatro gêneros de acordos de leniência que podem ser celebrados por pessoas físicas ou jurídicas para a atenuação da responsabilidade administrativa ou judicial de atos econômicos. MS 35435/DF, MS 36496/DF, MS 36526/DF e MS 36173/DF. Rel. Min. Gilmar Mendes, j. 26.05.2020. Informativo n° 979 STF. Assim, além das três modalidades acima indicadas, teríamos, ainda, o Acordo de Leniência proposto pelo MP, que não possui previsão legal expressa, mas surge de interpretação sistemática das funções constitucionais do Parquet. Contudo, a principal fonte normativa é, sem dúvida alguma, a Lei Anticorrupção, regulamentada pelo Decreto n° 11.129/22.

[35] Nesse sentido, o Supremo Tribunal Federal já reconheceu a repercussão geral da validade do acordo de colaboração premiada no âmbito de ação de improbidade ARE 1.175.650/PR, Plenário, Rel. Min. Alexandre de Moraes. Sessão Virtual de 23.6.2023 a 30.6.2023. O Tribunal, por unanimidade, apreciando o tema 1.043 da repercussão geral, negou provimento ao recurso extraordinário e fixou a seguinte tese: É constitucional a utilização da colaboração premiada, nos termos da Lei 12.850/2013, no âmbito civil, em ação civil pública por ato de improbidade administrativa movida pelo Ministério Público, observando-se as seguintes diretrizes: (1) Realizado o acordo de colaboração premiada, serão remetidos ao juiz, para análise, o respectivo termo, as declarações do colaborador e cópia da investigação, devendo o juiz ouvir sigilosamente o colaborador, acompanhado de seu defensor, oportunidade em que analisará os seguintes aspectos na homologação: regularidade, legalidade e voluntariedade da manifestação de vontade, especialmente nos casos em que o colaborador está ou esteve sob efeito de medidas cautelares, nos termos dos §§ 6º e 7º do artigo 4º da referida Lei 12.850/2013; (2) As declarações do agente colaborador, desacompanhadas de outros elementos de prova, são insuficientes para o início da ação civil por ato de improbidade; (3) A obrigação de ressarcimento do dano causado ao erário pelo agente colaborador deve ser integral, não podendo ser objeto de transação ou acordo, sendo válida a negociação em torno do modo e das condições para a indenização; (4) O acordo de colaboração deve ser celebrado pelo Ministério Público, com a interveniência da pessoa jurídica interessada e devidamente homologado pela autoridade judicial; (5) Os acordos já firmados somente pelo Ministério Público ficam preservados até a data deste

Mesmo quando celebrado o acordo de leniência, a pessoa jurídica ainda estará obrigada a reparar integralmente o dano causado (§ 3° do art. 16 da Lei Anticorrupção), mas contará com as benesses de isenção de sanções e redução em até dois terços do valor da multa aplicável (2° e 3° do art. 16).

Ainda como decorrência do acordo de leniência, os parágrafos do art. 16 estipulam que, devidamente celebrado, interrompe-se o prazo prescricional dos atos ilícitos previsto na norma especial; deve ainda constar do escrito negocial a previsão das condições necessárias para assegurar a efetividade da colaboração e o resultado útil do processo; os efeitos do acordo serão estendidos às pessoas jurídicas que integram, de fato e de direito, o mesmo grupo econômico, que firmem o acordo em conjunto, respeitadas as condições nele estabelecidas.

Quanto à publicidade, somente após a efetivação do respectivo acordo, a proposta de acordo de leniência se tornará pública, salvo no interesse das investigações e do processo administrativo. A norma determina ainda que a proposta de acordo de leniência rejeitada não importará em reconhecimento da prática do ato ilícito investigado.

Na proposta de celebração de acordo de leniência deve constar a existência dos elementos mínimos que justifiquem o início da negociação. Essa análise é feita por meio de juízo de admissibilidade (art. 39 do Decreto n.º 11.129/2022). Admitida a proposta, firma-se o "*memorando de entendimentos*", definindo os parâmetros da negociação do acordo de leniência, cuja assinatura no escrito "*interrompe a prescrição e suspende a prescrição pelo prazo da negociação, limitado, em qualquer hipótese, a trezentos e sessenta dias*" (§ 3º do art. 39). A pessoa jurídica proponente ou a Administração Pública Federal podem pedir, a qualquer momento, seja resilido o memorando de entendimentos.

Quanto ao descumprimento do firmado, a legislação estipula o prazo de 3 (três) anos de impedimento para a pessoa jurídica celebrar novo acordo. Esse prazo se inicia do conhecimento pela administração pública do referido descumprimento.

Sobre esse instrumento de resolução de conflitos, observa-se uma quase concomitância de soluções a serem aplicadas em dois pontos singularmente sensíveis para a sociedade. O primeiro, é a busca por soluções consensualizadas por todos os motivos até aqui expostos. Outro, diz respeito à corrupção assoladora que tanto impregna a conduta de alguns indivíduos, gerando efeito cascata de desvio patrimonial e reforço da percepção de impunidade.

Estabelecer norma extravagante para tratar especificamente sobre corrupção evidencia que o contexto social se deparava com violações extremadas de atos praticados contra a administração pública. Nada mais adequado que, do ponto de vista patrimonial, buscar caminhos sancionadores e reparadores, mais adequados à celeridade buscada para questões dessa natureza.

5. O Termo de Ajuste de Gestão no âmbito dos Tribunais de Contas

O âmbito do Tribunal de Contas da União (TCU)[36] as formas de resolução dos conflitos estão ganhando expansão. Por meio da Instrução Normativa n° 91/2022, de 22 de dezembro, de iniciativa do Min. Bruno Dantas, instituiu-se junto ao ente os procedimentos de solução consensual de controvérsias relevantes e a prevenção de conflitos afetos a órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

A solicitação de solução consensual pode ser formulada pelas autoridades elencadas no

julgamento, desde que haja previsão de total ressarcimento do dano, tenham sido devidamente homologados em Juízo e regularmente cumpridos pelo beneficiado".

[36] O TCU é o órgão de controle externo do governo federal e auxilia o Congresso Nacional na missão de acompanhar a execução orçamentária e financeira do país e contribuir com o aperfeiçoamento da Administração Pública em benefício da sociedade. Para isso, tem como meta ser referência na promoção de uma Administração Pública efetiva, ética, ágil e responsável. O Tribunal é responsável pela fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial dos órgãos e entidades públicas do país quanto à legalidade, legitimidade e economicidade. https://portal.tcu.gov.br/institucional/conheca-o-tcu/competencias/

Regimento Interno do TCU (Art. 264); pelos dirigentes máximos das agências reguladoras (art. 2º da Lei nº 13.848/ 2019, de 25 de junho) e por relator de processo em tramitação no TCU. A solicitação referida deverá conter, minimamente, a indicação do objeto da busca de solução consensual, com a discriminação da materialidade, do risco e da relevância da situação apresentada; pareceres técnico e jurídico sobre a controvérsia, com a especificação das dificuldades encontradas para a construção da solução; a indicação, se houver, de particulares e de outros órgãos e entidades da administração pública envolvidos na controvérsia da existência de processo no TCU que trate do objeto da busca de solução consensual. Deve ainda indicar manifestação de interesse na solução consensual dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal envolvidos na controvérsia, quando se tratar de solicitação formulada por relator de processo em tramitação no TCU.

Será autuada como processo de Solicitação de Solução Consensual (SSC) a ser encaminhada à Secretaria de Controle Externo de Solução Consensual e Prevenção de Conflitos (SecexConsenso). Nessa fase, faz-se a análise prévia de admissibilidade, após a qual, compete ao Presidente do TCU decidir sobre a conveniência e a oportunidade da admissibilidade da solicitação de solução consensual. Para tanto, levará em consideração a competência material do TCU, a relevância e a urgência da matéria, a quantidade de processos de SSC em andamento e a capacidade operacional disponível no Tribunal para atuar nos processos de SSC. Na hipótese de a solicitação não ser admitida pelo Presidente do TCU, o respectivo processo será arquivado.

Havendo processo sobre a controvérsia em tramitação no TCU, a solicitação de solução consensual será analisada em processo próprio. Não será admitida a solicitação nos casos em que haja processo com decisão de mérito no TCU sobre o objeto da busca de solução consensual.

Após a admissibilidade do processo de Solicitação de Solução Consensual, são designados os membros da Comissão de Solução Consensual (CSC), composta, no mínimo, por um coordenador, servidor da SecexConsenso; um representante da unidade de auditoria especializada responsável pela matéria tratada; e um representante de cada órgão ou entidade da Administração Pública Federal que tenha solicitado a solução consensual ou que tenha manifestado interesse na solução. Avaliadas as circunstâncias da respectiva SSC, a Segecex poderá admitir a participação de representante de particulares envolvidos na controvérsia. Por unanimidade dos seus membros, a CSC pode convidar para participar das reuniões, na qualidade de colaborador, especialistas na matéria objeto da busca de solução consensual que não estejam diretamente envolvidos na controvérsia.

É de noventa dias, prorrogáveis por até trinta dias, contados da sua constituição, o prazo para a CSC elaborar proposta de solução. Ao final daquele prazo, não sendo possível elaborar a proposta de solução, o processo será arquivado. Noutra forma, o respectivo processo será encaminhado para manifestação do Ministério Público junto ao TCU, caso haja concordância de todos os membros da CSC externos ao TCU e de ao menos uma das unidades representantes do TCU na CSC com a proposta de solução apresentada.

Cumpridos esses atos, o relator do processo deve submeter a proposta de solução à apreciação do Plenário do TCU que, por meio de acórdão, poderá sugerir alterações na proposta de solução elaborada pela CSC, acatá-la integralmente ou recusá-la, arquivando-se o processo. Não caberá recurso das decisões que forem proferidas nos autos de Solicitação de Solução Consensual, considerando expressamente a Instrução Normativa do TCU observação quanto à natureza dialógica desses processos.

O procedimento extrajudicial narrado aparenta ser importante ferramenta de implementação de soluções ágeis em questão afetas ao interesse público no âmbito federal. Decorrência disso, merece ser espelhado pelos Tribunais de Conta das demais Unidades da Federação. Por outro turno, preocupa os atos deliberativos descritos na Instrução Normativa federal serem muito concentrados no ende processante, havendo aparente margem vultosa para discricionariedade. Isso pode fragilizar a expectativa de negociação dialogada e com paridade de armas. Contudo, as questões práticas poderão responder quanto à suficiência, deficiência ou demasia da norma

institucional.

6. Termo de Ajustamento de Conduta em Processo Administrativo Disciplinar

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ)[37] parametriza sua atuação, inclusive segundo as diretrizes do seu Regimento Interno nº 67/2009, de 3 de março. Mais de uma década depois da vigência de tal norma, acresceu-se o art. 47-A, por meio das Resolução n° 536/2023. A partir de então, no curso de qualquer processo através do qual seja evidenciada a prática de infração disciplinar leve, com possível aplicação de pena de advertência ou censura, por ato de magistrado, servidor, serventuário ou delegatário de serventia extrajudicial, o Corregedor Nacional de Justiça ou o sindicante poderá propor ao investigado, na forma do art. 1º. do Provimento n.º 162/ 2024, de 11 de março, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Uma vez aceito pelo investigado o TAC será homologado pelo Corregedor Nacional de Justiça.

Sobre o procedimento, consta do Regimento Interno que, durante o cumprimento das medidas estabelecidas no ajuste, o prazo prescricional da infração fica suspenso; caso cometa nova falta disciplinar, o beneficiário do TAC não poderá se valer do mesmo instrumento de ajuste no prazo de três anos, contados do seu cumprimento integral. Cumpridas as medidas estabelecidas pelo TAC, o Processo Administrativo Disciplinar (PAD) será arquivado. Verificando-se o descumprimento injustificado, o Corregedor Nacional de Justiça aplicará a sanção administrativa de advertência ou censura ao investigado, cabendo, contudo, recurso ao Pleno do CNJ.

Em 2024, O CNJ editou o Provimento n. 162, com a finalidade de regulamentar o art. 47-A do seu Regimento Interno, especificamente acerca da celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre o órgão e magistrados, servidores e serventuários do Poder Judiciário ou delegatários de serventias extrajudiciais. A partir da referida norma, expressamente, o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) foi instituído como "*mecanismo de não persecução disciplinar e de resolução consensual de conflitos cuja apreciação se insira nas atribuições da Corregedoria Nacional de Justiça*".

O provimento disciplina prazos, formas e requisitos para aceitação do TAC, inclusive incumbindo ao investigado se comprometer a reconhecer a inadequação da conduta a ele imputada. Além disso, deve cumprir as condições, que poderão ser adotadas isolada ou cumulativamente, dentre as quais, encontram-se a reparação do dano e retratação, podendo ser acordadas outras condições alinhadas ao propósito de prevenir novas infrações e de promover a cultura da moralidade e eficiência no serviço público. A partir de procedimento restaurativo, o Corregedor Nacional de Justiça poderá decidir pela utilização da Justiça Restaurativa, estabelecendo plano de ação eventualmente celebrado.

O provimento disciplina que poderá ser delegado a juízes auxiliares atos de conciliação e de mediação entre os envolvidos, assim como as tratativas para a celebração do TAC. Dispõe ainda que, às faltas disciplinares cometidas por magistrados e por delegatários de serviços notariais e de registro, aplicam-se as disposições referentes a instrumentos de solução adequada de conflitos previstas na Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, no Código de Processo Penal, no Código de Processo Civil, na Lei de Improbidade Administrativa e na Lei da Mediação.

A concordância com o TAC, sem reservas, pelo investigado, levará o escrito à homologação pelo Corregedor Nacional, o que poderá ocorrer em audiência específica ou por escrito nos autos.

[37] O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) é uma instituição pública que visa a aperfeiçoar o trabalho do Judiciário brasileiro, principalmente no que diz respeito ao controle e à transparência administrativa e processual. Missão: promover o desenvolvimento do Poder Judiciário em benefício da sociedade, por meio de políticas judiciárias e do controle da atuação administrativa e financeira. Visão de futuro: órgão de excelência em governança e gestão do Poder Judiciário, a garantir eficiência, transparência e responsabilidade social da Justiça brasileira. Criação do Conselho Nacional de Justiça O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) foi criado pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005, nos termos do art. 103-B da Constituição Federal. Trata-se de um órgão do Poder Judiciário com sede em Brasília (DF) e atuação em todo o território nacional. https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/

A celebração de TAC não tem caráter de pena disciplinar, porém, constará dos registros funcionais pelo período de três anos, a contar da declaração de extinção da punibilidade pelo cumprimento, para fins de impedir a benesse de recebimento de novo benefício durante o referido prazo (art. 13).

Caso haja discordância com os termos do acordo, o Corregedor Nacional, antes da submissão do procedimento em curso normal perante o Plenário, poderá convocar, a seu critério, audiência de conciliação ou mediação.

A prescrição para responsabilização disciplinar do investigado ficara suspensa durante o cumprimento do TAC e será declarada extinta a punibilidade do investigado pela falta administrativa quando cumpridas todas as condições estabelecidas no TAC, levando ao arquivamento definitivo dos autos. Por outro lado, em caso de descumprimento, respeitado o contraditório, poderá ser declarado rescindido o acordo, hipótese na qual serão aplicadas ao investigado as penas de advertência ou de censura pelo Corregedor Nacional de Justiça, ou de disponibilidade por até 90 (noventa) dias pelo Plenário.

Observa-se que o TAC instituído para beneficiar servidores processantes Poder Judiciário e os judicantes, bem como os delegatários de serventias extrajudiciais, guarda feições similares às adotadas pelos demais sistemas supra descritos. Não há margem para contraditório e, muito embora não se consagrem como medidas punitivas, levam à constatação de assunção de culpa pelo negociador.

Vale acrescentar que o Conselho Nacional do Ministério Público adotou ferramenta semelhante. A Emenda Regimental n° 56/2024 alterou o Regimento Interno do CNMP com o objetivo de inserir o instituto da transação administrativa, cabendo ao Corregedor Nacional propor, recusar ou celebrar tais acordos (art. 18, XXI).

A transação é cabível apenas nas infrações de menor gravidade, assim entendidas aquelas puníveis com sanções, como advertência, censura, admoestação verbal, multa ou penalidades similares, conforme estipulado nas leis orgânicas das unidades e ramos do MP. Toda a regulamentação está disposta no art. 152-I a Q e o art. 153-S prevê aplicação retroativa do instituto, desde que não referendada a instauração de processo administrativo disciplinar.

7. Conclusão

Em linhas conclusivas, tem-se que o movimento do sistema jurídico brasileiro caminha em adesão ao sistema multiportas, ao menos, formalmente. Muito ainda se espera de implementação e incentivo por meio de políticas públicas, campanhas de conscientização e investimentos na formação e atualização dos profissionais do direito. Isso porque, o jurisdicionado leigo, em regra, ao buscar o Jurisdição, orienta-se pelo olhar do seu representante processual; ao adentrar ao espaço para a resolução dos conflitos, espera ser ouvido e atendido em suas necessidades e expectativas.

O bom caminhar disso depende, ainda, da realidade que deve ser mostrada ao jurisdicionado, seja pela desconstrução de expectativa juridicamente não coberta, seja pela necessidade de compreender os meandros da boa negociação. Precisa compreender o "ganha-ganha" como um objetivo que se atinge por meio de *abdicações*, sem se exigir qualquer *abnegação* que lhe fira. Ou seja, não somente a preparação do jurisdicionado é essencial, como também a construção do espaço que gere receptividade e confiança nos profissionais atuantes são primordiais. Pensa-se na relevância disso em auxílio ao erguimento da cultura positiva e receptiva aos meios consensuais de resolução de conflitos.

Notadamente quando envolvido o Poder Público, recorte temático do presente estudo, espera-se não somente a construção normativa embaladora, como o incentivo, a capacitação dos agentes públicos e proteção desses para que se sintam hábeis na mesa negocial, sem serem ameaçados, ainda que veladamente, por suas condutas praticadas de boa-fé e em prol dos melhores resultados.

Em complemento, observa-se que a aceitação dos termos pelo beneficiário com a finalidade de elidir exaustivo contraditório e os riscos da demanda judicial, confundem-se com admissão de culpa. Minimamente e de forma expressa, o beneficiamento impõe medidas restritivas de oferta de novo benefício por determinado período e a concomitante prática de atos outros.

Do ponto de vista prático, ainda inquieta pensar que isso possa se refletir no incentivo ao manejo das estratégias processuais alimentando que se mostrem perenes, dadas as vantagens possíveis, esvaziando-se o aspecto da ética e moralidade que deveriam orientar a resolução consensualizada.

A criação de parametrizações é louvável, porém, não pode ser engessadora das negociações. Do mesmo modo, a Administração Pública, como todos os demais negociadores, deve evidenciar que está oferecendo ganhos ao negociante e enumerar tudo que está abdicando. Simplesmente impor a aceitação dos seus termos como forma de não persecução, por exemplo, evidencia a persistência da hierarquização que tanto se pretende seja o Poder Público despido.

Afinal, quando se trata de interesse público não se está a dizer apenas sobre proteção patrimonial e absolutismo dos cofres públicos como formas de validar atitudes que não se enquadrem no sistema dialogal de resolução de conflitos. O interesse público se manifesta também na realização da justiça, da igualdade e da jurisdição justa.

8. Referências Bibliográficas

Cappelletti, M. (1994). Os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos no Quadro do Movimento Universal de Acesso à Justiça. *Revista de Processo, 74*, 82-97.

Cappelletti, M. (2019). Problemas de Reforma do Processo nas Sociedades Contemporâneas. *Revista Forense, 318, 123*.

Duarte, M. (2021). A sanção pedagógica e os aspectos éticos e morais da consensualidade: em busca da efetividade do modelo multiportas. *Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP), 22*, 684-709.

Duarte, M. (2016). *Argumentação participativa - o encontro com a virtuosidade humana: motivos para o êxito da justiça restaurativa no combate e prevenção da violência doméstica.* CRV.

Duarte, M., & Pinho, H. (2022). *Juizados Especiais Cíveis de Fazendários* [recurso eletrônico]. ExpressaJur.

Duarte, M., Silva, L., & Vieira, A. (2007). *Nem tanto ao céu nem tanto ao mar: o redimensionamento do clássico conceito de interesse de agir e a tentativa de solução consensual*. https://www.migalhas.com.br/coluna/elas-no-processo/371421/o-redimensionamento-do-interesse-de-agir-e-a-solucao-consensual

Faget, J. (1995). La double vie de la médiation. *Revue Droit et Société, 29*, 25-38.

Fiss, O., & Resnik, J. (2003). *Adjudication and its Alternatives. An introduction to procedure*. Foundation Press.

Greco, L. (2015). *Instituições de Processo Civil*. (Vol. I, 5ª ed.). Forense.

Hill, F. (2021). Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. *Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP), 22* (1), 379-408. https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/56701

Le Roy, E. (2012). O lugar da juridicidade na mediação. *Meritum, 7*(2), 297-301.

Léda, S. (2024). CNJ autoriza termo de ajustamento de conduta para juízes e titulares de cartório. https://www.conjur.com.br/2024-fev-08/cnj-autoriza-termo-de-ajustamento-de-conduta-para-juizes-e-titulares-de-cartorios/

Picardi, N. (2007). *La giurisdizione all'alba del terzo millennio***.** Giuffrè.

Pinho, H. (2019). A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. *Revista Jurídica Luso-Brasileira, 3*, 791-830. https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-5-2019-n-3/189

Pinho, H. (2017). *Jurisdição e Pacificação: limites e possibilidades do uso dos meios consensuais de resolução de conflitos na tutela dos direitos transindividuais e pluri-individuais*. CRV.

Pinho, H. (2012). A mediação e o Código de Processo Civil projetado. *Revista dos Tribunais*, 213-238.

Pinho, H. (2011). O Novo CPC e a Mediação: reflexões e ponderações. *Revista de Informação Legislativa*, *48* (190) tomo I, 219-236.

Pinho, H., &. Mazzola, M. (2024) *Manual de Mediação e Arbitragem. (*3ª. ed.). Saraiva Jur.

Pinho, H., & Mazzola, M. (2024). Ação de complementação de sentença arbitral: alguns aspectos controvertidos. *Portal Migalhas.* https://www.migalhas.com.br/coluna/observatorio-da-arbitragem/380451/acao-de-complementacao-de-sentenca-arbitra

Pinho, H., & Stancati, M. (2016). A ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3° do Código de Processo Civil de 2015. *Revista de Processo*, *254*, 1-28. https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagem-dpge/public/arquivos/Acesso_ressignificado_-_Dalla_e_Stancati_-_2018.pdf

Pinho, H., & Duarte, M. (2018). Interdisciplinariedade, complexidade e pós-modernidade: Premissas fundamentais para a compreensão do processo civil contemporâneo. *RJLB*, (4), 955-999.

Resnik, J. (1995). Many doors? Closing doors? Alternative dispute resolution and adjudication. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 10 (2), 211-265. https://openyls.law.yale.edu/bitstream/handle/20.500.13051/5306/Many_Doors___Closing_Doors___Alternative_Dispute_Resolution_and_Adjudication.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sander, F. (1979). Varieties of dispute processing. *The Pound Conference: perspectives on justice in the future*. West.

Santos, B. (2024). As tensões da modernidade. *Fórum Social Mundial.* http://www.susepe.rs.gov.br/upload/1325792284_As%20tens%C3%B5es%20da%20Modernidade%20-%20Boaventura%20de%20Sousa%20Santos.pdf.

Wambier, T. (2013). Mandatory Mediation: Is It the Best Choice? *Revista de Processo*, *225*, 1-28. https://www.academia.edu/103806494/MANDATORY_MEDIATION_IS_IT_THE_BEST_CHOICE

13. PARADIGMAS DO SISTEMA MULTIPORTAS NO BRASIL

Patricia Ayub da Costa[1] e Tânia Lobo Muniz[2]

[1] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | patricia.ayub@uel.br | https://orcid.org/0000-0002-3135-961X

[2] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | lobomuniz@uel.br | https://orcid.org/0000-0003-1414-362X

Resumo: Diante da adoção do sistema multiportas pelo art. 3º do Código de Processo Civil, da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, da aprovação da Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), da atualização da Lei de Arbitragem (Lei n. 9.307/96) e outras normas, admite-se uma preocupação com a gestão judicial e extrajudicial de conflitos no Brasil. Isto é justificável pelas garantias constitucionais de acesso à justiça e da razoável duração do processo, bem como dos relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) sobre taxas de congestionamento do Judiciário. É preciso despertar para o emprego de outros meios de gestão de conflito, para além do Judiciário, aplicando-se a cada caso o meio mais adequado, considerando as particularidades das partes e matérias envolvidas, visando a efetiva tutela jurisdicional e a pacificação social. Este estudo utiliza o procedimento monográfico e o método de abordagem dedutiva, partindo de premissas teórico gerais sobre os paradigmas do sistema multiportas implementado no Brasil, para os argumentos específicos acerca dos desafios educacionais, estruturais e culturais que precisam ser enfrentados para se alcançar efetividade na gestão de conflitos e oferta do verdadeiro sistema multiportas. Apesar da legislação e da política pública, existem desafios a serem superados, que passam por questões educacionais, estruturais e culturais. A formação jurídica para gestão extrajudicial de conflitos ainda é incipiente no país. A estrutura do sistema multiportas gira em torno do Poder Judiciário, o que talvez influencie na belicosidade e resistência à autocomposição, já que as partes se encontram em embate e assistidas por advogados. Por fim, outro desafio é superar a cultura da sentença, da busca por solução adjudicada, em detrimento à cultura de paz.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Conflitos; Desafios; Sistema multiportas.

PARADIGMAS DEL SISTEMA MULTIPUERTAS EN BRASIL

Resumen: Dada la adopción del sistema multipuertas por el artículo 3 del Código de Procedimiento Civil, la Resolución 125/2010 del Consejo Nacional de Justicia, la aprobación de la Ley de Mediación (Ley 13.140/2015), la actualización de la Ley de Arbitraje (Ley 9.307/96) y otras normas, existe una preocupación con la gestión judicial y extrajudicial de los conflictos en Brasil. Esto se justifica por las garantías constitucionales de acceso a la justicia y la duración razonable de los procedimientos, así como los informes del Consejo Nacional de Justicia (CNJ) sobre los índices de congestión judicial. Es necesario despertar a la utilización de otros medios de gestión de conflictos, además del Judicial, aplicando los medios más adecuados a cada caso, considerando las particularidades de las partes y materias involucradas, con vistas a la tutela judicial efectiva y a la pacificación social. Este estudio utiliza el procedimiento monográfico y el método de abordaje deductivo, partiendo de premisas teóricas generales sobre los paradigmas del sistema multipuertas implementado en Brasil, hasta argumentos específicos sobre los desafíos educacionales, estructurales y culturales que necesitan ser enfrentados para alcanzar la eficacia en la gestión de conflictos y ofrecer el verdadero sistema multipuertas. A pesar de la legislación y las políticas públicas, existen desafíos por superar, entre los que se incluyen cuestiones educativas, estructurales y culturales. La formación jurídica para la gestión extrajudicial de conflictos es aún incipiente en el país. La estructura del sistema multipuertas gira en torno al Poder Judicial, lo que quizás influye en la belicosidad y resistencia a la autocomposición, ya que las partes están en conflicto y asistidas por abogados. Por último, otro desafío es superar la cultura de la sentencia, de buscar una solución adjudicada, en detrimento de una cultura de paz.

Palabras-clave: Acceso a la justicia; Conflictos; Desafíos; Sistema multipuertas.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 145-154, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.13

1. Introdução

Há muito tempo se fala em crise do Poder Judiciário e esta não é uma realidade brasileira, já que o sistema multiportas nasce nos Estados Unidos, em 1976, justamente porque havia uma insatisfação com a atividade jurisdicional estatal.

No Brasil, o número de processos em tramitação demonstra uma busca pela decisão adjudicada, o que torna a prestação jurisdicional lenta, cara e ineficiente.

Por estas razões, ao longo do tempo, assiste-se a reiteradas tentativas legislativas de desjudicialização, até que se adota o sistema multiportas no Código de Processo Civil.

Há de se ressaltar que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) tem um importante papel na criação da Política Judiciária de tratamento adequado de conflitos, por meio da Resolução n. 125/2010.

Nesse contexto, infere-se a necessidade de se alargar a perspectiva para a utilização de mecanismos adequados de resolução de litígios, distintos da via judicial, com o propósito de alocar o método mais propício a cada conflito, em busca de tutelar o direito material e pacificar a sociedade.

Para tanto, serão estudados os aspectos estruturais do sistema judicial brasileiro a fim de se fazer o diagnóstico da realidade processual para se passar à análise da ressignificação do princípio e garantia do acesso à justiça e como ele se dispõe no sistema multiportas brasileiro.

Ao final, pretende-se discutir os desafios enfrentados para a efetividade do sistema multiportas a fim de que ele possa ser aperfeiçoado em prol da consensualidade e da pacificação social. Para isso, será utilizado o método monográfico para a consecução e análise de dados, conjuntamente com a metodologia dedutiva.

2. Aspectos Estruturais do Sistema Judicial Brasileiro

O Poder Judiciário é um órgão prestador de serviço público submetido aos princípios constitucionais do direito administrativo brasileiro (art. 37, caput, CF), em especial, os princípios da publicidade e da eficiência, sendo que este último foi previsto também no art. 8º do Código de Processo Civil (CPC), em suas normas fundamentais.

A reforma do Judiciário brasileiro ocorrida em 2004, dentre outras inovações, criou o Conselho Nacional de Justiça, órgão judiciário responsável por controlar a atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário e fiscalizar o cumprimento dos deveres funcionais dos juízes (art. 103-B, §4º, Constituição Federal). Além disso, o CNJ elabora políticas públicas e relatórios importantes para a compreensão do Judiciário brasileiro.

Nesse sentido, o CNJ implementou, por meio da Resolução 125/2010, a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, no âmbito do Poder Judiciário, criando, ainda, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação (CNJ, 2023).

Tanto a Resolução CNJ 125/2010 (art. 8º) quanto o CPC (art. 165) determinam a criação dos CEJUSCs, como responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. Atualmente, o CEJUSC pode atuar tanto de forma pré-processual quanto endoprocessual.

Conforme o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça, em 2023 havia 1.930 CEJUSCs no país, enquanto em 2014 eram 362 CEJUSCs, o que demonstra que em nove anos, a estrutura quintuplicou (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2023). Ou seja, houve um grande investimento estrutural no decorrer dos anos.

Em relação ao acesso ao Poder Judiciário e número de processos, o Brasil é um país geograficamente enorme e isso também se reflete na quantidade de processos. Conforme o relatório do CNJ, em 2023 existiam 83,8 milhões de processos em tramitação, sendo que desses, 18,5 milhões (22%) estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma solicitação jurídica futura. Dessa forma, ao desconsiderar tais processos, existiam 63,3 milhões de ações judiciais em andamento no país.

Antes da pandemia do Covid-19, existia uma tendência à diminuição do número de processos no Brasil, com alta na produtividade do Judiciário. No entanto, o ano de 2023 quebra essa tendência, atingindo o maior patamar de casos novos da série histórica apurada pelo CNJ, com o volume de 35,3 milhões, 9,4% à frente do volume de 2022.

Mesmo em face do expressivo aumento de casos novos, no ano de 2023, o Judiciário julgou o maior volume de processos da série histórica, totalizando 33,2 milhões de casos julgados, um aumento de 11,3% em relação a 2022.

Ou seja, esses números demonstram que o acesso ao Poder Judiciário tem aumentado e que a prestação de serviço tem sido cada vez mais produtiva. No entanto, também é possível afirmar que caracterizam um verdadeiro acesso à justiça ou que a política pública judiciária de tratamento adequado de conflitos está dando certo?

Neste sentido, é importante compreender que o acesso à justiça vai muito além do acesso ao Judiciário, uma vez que pressupõe uma prestação jurisdicional justa e adequada, em um prazo razoável, com o objetivo de obtenção de uma resposta efetiva para a solução do conflito, preservando os princípios processuais, como o devido processo legal, a duração razoável do processo, a eficiência, a efetividade, dentre outros.

Na medida em que o acesso ao Judiciário é facilitado, especialmente em razão do acesso à informação sobre direitos por meio das novas tecnologias, pela disponibilidade crescente de profissionais do direito, pelo incremento da economia de massa e das transações comerciais, bem como da assistência judiciária gratuita e do importante papel da Defensoria Pública, o congestionamento judicial aumenta, o que leva a uma morosidade processual e, consequentemente, insatisfação socioeconômica com a gestão judicial e processual.

Desse modo, situações positivas de desobstrução ao acesso à justiça acarretam descrédito ao sistema judiciário e muitos apontam os meios alternativos de solução de conflitos (mediação, conciliação e arbitragem) como remédios (Costa & Muniz, 2020). No entanto, eles devem ser vistos e aplicados conforme a adequação ao caso concreto e não como *modus operandi* de descongestionar o Judiciário. A voluntariedade, a autonomia da vontade e o consentimento informado são primordiais para garantir que a autocomposição seja resultado de uma negociação democrática e consciente.

Por esse ângulo, é preciso compreender que a cultura da pacificação em detrimento da cultura de sentença não obedece a uma lógica puramente legislativa. Isso porque o Código de Processo Civil incentiva a autocomposição, traz a audiência de conciliação e a sessão de mediação (art. 334, CPC) como antecedentes à defesa, como uma forma de não fomentar a animosidade entre as partes. A autocomposição foi deslocada para os CEJUSCs, a fim de que não seja o juiz que realize a audiência prévia de conciliação e mediação. Mas, mesmo assim, essa obrigatoriedade ainda não causou o efeito esperado, diga-se, não houve um aumento significativo do número de acordos nestas audiências (CNJ, 2023).

E esta já era uma preocupação doutrinária com a publicação do CPC em 2015, pois não há dúvidas de que o legislador privilegiou a autocomposição, mas “a pergunta a ser respondida é se a forma com que foi implementada vai resultar em bons frutos” (Costa, 2019, p. 129).

No relatório do CNJ, constata-se pouca variação percentual na série histórica do índice de conciliação. Em 2023, o índice de sentenças homologatórias de acordo (total) foi de 12,1%, pouco superior ao índice de 2015 que foi de 11,1%. O que teve um acréscimo mais significativo foi o índice de acordo na fase de execução, que em 2023 foi de 9,1%, enquanto em 2015 foi de 3,5%,

resultado de uma política de incentivo à autocomposição nesta fase procedimental.

Porém, transformando percentual em número de sentenças homologatórias, houve aumento ao longo de oito anos na ordem de 32,2%, passando de 3 milhões sentenças homologatórias de acordo, no ano de 2015, para 4 milhões, em 2023 (CNJ, 2023).

Como resultado preliminar desta primeira análise, é possível constatar que o número de processos em trâmite no Brasil é muito alto (hiperjudicialização) e que apesar das políticas do CNJ e da própria legislação brasileira incentivar a autocomposição, não houve incremento significativo no número de sentenças homologatórias de acordo desde a vigência do CPC que implementou a audiência prévia de conciliação e mediação (art. 334).

3. Acesso à Justiça e o Sistema Multiportas Brasileiro

O novo sistema processual brasileiro trouxe uma alteração quando comparado ao art. 5o, XXXV, da Constituição Federal, ao mencionar que não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. O termo jurisdicional atende à nova tendência, qual seja, a de que devem ser dadas soluções às ameaças e lesões à direito, o que não implica dizer que essas soluções serão fornecidas exclusivamente pelo Poder Judiciário. Tanto é assim que os parágrafos elencados pelo artigo 3º do CPC mencionam outros meios adequados de solução de conflitos.

Assim, o acesso à justiça não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido na sociedade e no próprio âmbito jurídico, mas também o ponto central da processualística moderna. Seu estudo pressupõe um alargamento e aprofundamento dos objetivos da ciência jurídica contemporânea.

O acesso à justiça, na verdade, apresenta um dever estatal de garantir a pacificação social, assegurando o correto tratamento de cada conflito, uma vez que os interesses e conflitos não são homogêneos, indo além da entrega de uma sentença, que, costumeiramente, não pacifica a relação, apenas a estabiliza.

Ada Pellegrini Grinover (2016) defende que o conceito de jurisdição foi atualizado para abranger a "justiça estatal, a justiça arbitral e a justiça consensual" (p. 18), resumindo que o principal indicador de jurisdição é "o de garantia de acesso à justiça, estatal ou não, e seu objetivo, o de pacificar com justiça" (Grinover, 2016, p. 30).

Neste sentido, não se pode confundir acesso à justiça com acesso formal ao Judiciário. É preciso expandir essa interpretação para fora do Poder Judiciário, ofertando outras possibilidades de gestão de conflitos.

Frank Sander, em 1976, nos EUA, diante de uma crise de insatisfação dos jurisdicionados norte-americanos com o Judiciário, idealizou um sistema que trilhasse a forma mais adequada de solução de cada conflito, levando em consideração suas peculiaridades, especialmente para que a negociação fosse construída pelas partes.

O movimento teve apoio dos advogados e do Judiciário norte-americano e a teoria se disseminou pelo mundo. Frank Sander (2012) explica que a ideia inicial era examinar as diferentes formas de resolução de conflitos, sendo que o tribunal seria uma das portas possíveis de solução de conflitos, pois "o tribunal é o lugar onde os casos estão, portanto nada mais natural do que fazer do tribunal uma das portas do Tribunal Multiportas — a ideia é essa" (Sander, 2012, p. 33).

Francisco Cahali (2015) ensina que cada uma das opções (mediação, conciliação, a própria ação judicial contenciosa etc.) representa uma porta que pode ser utilizada conforme a conveniência do interessado e a particularidade do caso, revelando-se como uma forma apropriada de administração e resolução do conflito.

Mariana Hernandez Crespo (2012), por sua vez, sustenta que o sistema multiportas é muito importante para a cultura jurídica latina a fim de capacitar o cidadão para solução de seus conflitos.

No contexto brasileiro, Fredie Didier e Leandro Fernandez (2023) defendem que o sistema multiportas não foi planejado e ordenado, foi sendo incorporado, agregado aos poucos, o que remete à ideia de um "átrio imaginário a partir do qual é possível acessar múltiplas portas" (p. 18), que se comunicam.

Nesse sentido, Flávia Hill (2021) ministra que a "construção da Justiça Multiportas em um Estado Democrático de Direito deve estar alicerçada, em bases sólidas, na noção de um devido processo legal extrajudicial, com vistas a garantir que, com a desjudicialização, não haja déficit garantístico" (p. 33).

Ao estimular o uso de outros meios adequados de solução de conflitos, pelo que se entende por sistema multiportas, reconhece-se que existem vários caminhos possíveis e adequados à solução dos conflitos, devendo-se verificar apenas a adequabilidade a cada caso. E disso, se denota que os conflitos, dependendo da matéria e das partes envolvidas, podem ser solucionados dentro ou fora do Judiciário, de forma autocompositiva ou heterocompositiva, sendo o meio estatal, apenas uma das formas de solução.

O sistema multiportas deve ser um caminho de adequação, de encaminhamento das partes ao que for mais adequado a elas. Desta forma, para se identificar o que é adequado, utiliza-se o ensinamento de Didier e Fernandez (2024):

> a) a aptidão para resolução do problema jurídico, b) o interesse e o comportamento das partes, c) o custo e o tempo exigidos para o oferecimento da solução, d) as características do objeto do problema, e) a existência de urgência e f) o exame de eficiência do sistema, inclusive a partir de uma análise das capacidades institucionais (p. 133).

O ordenamento jurídico brasileiro foi sendo construído aos poucos para proporcionar o sistema multiportas, desde a Lei 9.099/1995 (Juizados Especiais), a Lei de Arbitragem em 1996, passando por leis de desjudicialização, como a lei do divórcio extrajudicial em 2007, mas é notório o quanto foi impactado em 2015 pela Lei de Mediação (Lei 13.140/2015), o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) e a reforma da Lei 9.307/96 (Lei de Arbitragem), por meio da Lei 13.129/2015.

Compreende-se que a solução negocial não é apenas um meio eficaz e econômico de resolução dos litígios: trata-se de importante instrumento de desenvolvimento da cidadania, em que os interessados passam a ser protagonistas da construção da decisão jurídica que regula suas relações. Neste sentido, o estímulo à autocomposição pode ser entendido como um reforço da participação popular no exercício do poder – no caso, o poder de solucionar conflitos com forte caráter democrático.

Observada a adequação do método proposto ao conflito concreto, é possível aferir que, sob o ponto de vista legislativo, o sistema multiportas brasileiro privilegia a autocomposição, pois o art. 3º do Código de Processo Civil ressalta que é papel do Estado promover a solução consensual (2º), bem como que a solução consensual deve ser incentivada por todos os atores e sujeitos processuais (3º).

Essa política pública de estímulo à autocomposição é essencial para uma nova cultura jurídica, marcada pela solução negociada (Costa & Muniz, 2020). E neste aspecto de desjudicialização, o próprio conceito de acesso à justiça e jurisdição são ressignificados, acompanhando o papel do Estado de gestor de conflitos e não apenas mero julgador. Enquanto gestor de conflitos, cabe ao Estado, julgar - quando necessário -, estabelecer políticas públicas de tratamento adequado dos conflitos, criar normas que incentivem a pacificação social e dar efetividade ao seu cumprimento, seja por incentivo ou sanção. Deste modo, para Hill (2021):

> A desjudicialização consiste no fenômeno segundo o qual litígios ou atos da vida civil que tradicionalmente dependeriam necessariamente da intervenção judicial para a sua solução passam a

> poder ser realizados perante agentes externos ao Poder Judiciário, que não fazem parte de seu quadro de servidores. Trata-se, em suma, da consecução do acesso à justiça fora do Poder Judiciário, ou seja, do acesso à justiça extramuros (p. 383).

É claro que mudar o paradigma é desafiador, tanto para o Estado quanto para os profissionais e a sociedade em geral. É preciso que as políticas públicas sejam efetivas e eficientes e isso consiste em identificar, incentivar e aplicar ao caso concreto a forma mais adequada de solução do conflito.

4. Paradigmas para Superação da Cultura de Sentença

A cultura da sentença, ou seja, da busca pela decisão adjudicada, foi construída ao longo da história, como uma forma de garantia de direitos fundamentais, o que pode justificar esse apego do jurisdicionado ao Estado-juiz para solucionar os seus conflitos.

No entanto, como visto anteriormente, o Estado chegou a um ponto crítico de atuação, com milhões de processos pendentes de julgamento, o que leva a uma prestação de serviços morosa, custosa e, muitas vezes, inefetiva.

Em constante evolução e por motivos diversos, o Estado Democrático de Direito opta por ofertar um sistema multiportas. Em maior ou menor proporção, cada Estado visualizou o seu próprio desenho de solução de conflitos, voltado à realidade do que lhe é adequado e possível.

No caso brasileiro, o Judiciário assumiu o papel de protagonista destas mudanças, iniciando pela Resolução CNJ 125/2010. Para além da atuação do Judiciário, o Legislativo também possibilitou a ressignificação do acesso à justiça, da jurisdição e da solução de conflitos de forma extrajudicial, por meio de leis que incentivam a solução de conflitos em cartórios e tabelionatos, câmaras de mediação e arbitragem, o que demonstra o quanto se avançou em políticas públicas e em sistema multiportas.

Como ensina Flávia Hill (2021), a atividade jurisdicional não perde sua essência em razão de ter sido praticada intra ou extra muros do Judiciário, "o foco precisa estar, pois, na atividade desempenhada e não em quem a presta" (p. 9).

Muitos são os desafios para o sistema multiportas em busca da consolidação da cultura da paz, mas eles podem e devem ser contornados. Assim, pode-se caracterizar três ordens de desafios ao sistema multiportas: estrutural, educacional ou de formação e cultural (Lessa, 2015).

O desafio estrutural caracteriza-se em propiciar estrutura física, pessoal e orçamentária para as políticas públicas voltadas ao sistema multiportas. Ao protagonizar estas políticas, o Judiciário chamou para si a responsabilidade em ofertar o tratamento adequado de solução de conflitos dentro da sua estrutura. Nesse sentido, como visto anteriormente, o Poder Judiciário tem investido na criação de CEJUSCs.

No entanto, não basta criar a estrutura, é preciso formar e capacitar pessoal para dar o atendimento adequado, isto é, formar conciliadores e mediadores com seriedade e experiência, fazer com que os CEJUSCs efetivamente funcionem e sejam estruturas de aproximação com o jurisdicionado, sem formalidades e/ou burocracias que o afastem da estrutura cidadã, de acolhimento, escuta, atendimento e entendimento. O CEJUSC deve ser a face mais humanizada do Poder Judiciário.

Embora não existam pesquisas e números nesse sentido, o CEJUSC muitas vezes é uma estrutura fria, apática e afastada do cidadão, em especial depois da pandemia do Covid-19, ao se considerar que a maioria das audiências de conciliação e mediação do art.º 334 do CPC estão sendo realizadas de forma virtual, em nome da agilidade, economicidade e informalidade.

Porém, como se sabe, a autocomposição exige uma maior dedicação das partes e do mediador em buscarem uma comunicação assertiva para identificar os interesses comuns que os possam

conduzir ao consenso.

O ambiente deve ser calmo, o mediador deve estar atento às técnicas, mas também aos gestos corporais das partes que expressam emoções e sentimentos. E como se sabe, tudo isso resta prejudicado nas audiências online com tempo cronometrado (art.º 334, §12º, CPC) e pouco comprometimento das partes e dos advogados, que cumprem esta obrigação sem o devido cuidado e zelo com os princípios que regem a mediação e a conciliação.

Para além disso, é preciso investir na remuneração dos conciliadores e mediadores a fim de incentivar que os mais qualificados e experientes tenham interesse em prestar seus serviços em prol do acesso à justiça.

A realidade, no entanto, é outra. A remuneração dos mediadores judiciais é irrisória, o que não é nada atrativo, quando comparado com os honorários recebidos nas mediações extrajudiciais, especialmente as praticadas nas câmaras privadas de mediação e arbitragem. Ou seja, o legislador e o judiciário incentivam a autocomposição, mas não a reconhecem ou a remuneram devidamente, o que torna a política inócua. Tem-se números de crescimento significativo de CEJUSCs, mas isso não representa aumento de número de acordos no âmbito judicial.

Algo há de errado. Claro que repassar esse custo direto ao jurisdicionado não é o caminho, uma vez que a cultura não está sedimentada, mas o incentivo demanda um investimento maior do que criar centros judiciários. A Administração Pública é regida pelo princípio da economicidade e eficiência, o que deveria ser um estímulo a maiores investimentos na solução consensual, já que tem menor custo além de efetivamente pacificar.

Nesse sentido, Paulo Cezar Pinheiro Carneiro (2015) questiona as razões de tal investimento não acontecer, pois "qualquer administrador, minimamente competente, que tivesse a responsabilidade, inclusive financeira, de administrar a justiça, elegeria o conciliador ou o mediador como um dos mais importantes de seus colaboradores ou funcionários" (pp. 65-66).

Assim, é preciso que as políticas públicas de tratamento adequado de conflitos sejam acompanhadas de investimentos orçamentários que valorizem a autocomposição enquanto prioridade para dar efetividade ao sistema multiportas.

No que tange ao desafio educacional, este se ocupa tanto de formar os estudantes quanto capacitar os profissionais para o sistema multiportas. A educação jurídica sempre foi voltada ao processo. O bacharel em direito, no Brasil, deve cursar, no mínimo, 5 anos, dos quais, ao menos 3 anos serão dedicados ao aprendizado do direito processual em seus vários ramos: civil, penal e trabalhista.

A formação voltada para a autocomposição só foi implementada no curso de Direito, em 2018, por meio da Resolução 5 do Ministério da Educação e Cultura (MEC), que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito, determinando no art.º 3º, que a graduação em Direito assegure, no perfil do graduando, o domínio das formas consensuais de composição de conflitos.

Ou seja, essa política educacional no curso de graduação voltado à gestão de conflitos tem apenas seis anos, o que representa um pequenino espaço de tempo na formação de uma geração de juristas. Por esta razão, a disciplina autônoma de gestão de conflitos ou solução consensual de conflitos ainda é rara nos cursos de graduação em Direito no Brasil. A resistência ao ensino e prática da autocomposição na própria formação educacional do estudante de direito é impactante.

Para os profissionais que se graduaram na vigência do Código de Processo Civil anterior, de 1973, a situação é ainda mais alarmante. Eles foram ensinados a ajuizar ações, apresentarem defesas, interporem recursos, protestarem em audiência, mas nunca, ou quase nunca, foram ensinados a negociar ou a pensarem em outros métodos adequados de solução de conflitos.

A negociação e sua expressão enquanto conciliação e mediação era pouco valorizada. Não que não houvesse uma audiência de conciliação no Código anterior ou em leis esparsas, mas como era uma audiência conduzida pelo próprio magistrado e sem capacitação de qualquer dos

envolvidos, a regra era orientar o cliente a manter-se em silêncio para que nada fosse usado contra ele na formação da cognição do juiz.

O advogado era o protagonista dos interesses do cliente. Não havia preocupação com a emancipação do indivíduo na busca pela melhor solução para os seus conflitos. Toda essa situação e ausência de formação adequada deu origem a gerações de advogados, magistrados e procuradores avessos ou incrédulos à autocomposição.

> Atualmente, em que pese constar no art.º 2º, VI, do Código de Ética e Disciplina da OAB o dever do advogado de "estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios", a maioria dos estudantes de direito passa os anos de faculdade sem dar importância para tal dispositivo. Como agravante, em muitas instituições de ensino superior, ainda não existem matérias destinadas ao estudo dos métodos adequados de solução de conflitos. (Mazzei & Chagas, 2017, p. 81)

Isso se confirma em comportamentos desrespeitosos em audiências de conciliação e mediação, onde os advogados já entram preocupados em anunciar que não há acordo, sem sequer aguardar a abertura formal do ato ou pior, não permitem que o cliente se manifeste ou realize o acordo. Essa cultura combativa faz com que os profissionais do direito atuem como guerreiros em um campo de batalha, em vez de apaziguar as partes, por seu comportamento belicoso, acabam por contribuírem para agravar as tensões, formando um círculo vicioso de conflitos (Mazzei & Chagas, 2017).

O desafio cultural é complementar ao de formação e visa quebrar o paradigma da litigiosidade, enfrentando o preconceito de que a solução consensual é uma "justiça de segunda linha" e que estes meios visam exclusivamente desafogar o Poder Judiciário (Lessa, 2015). A população não é incentivada a buscar o consenso, o diálogo e a emancipação. A formação escolar não é voltada para a mediação, não se ensina a criança a negociar e a se emancipar de uma autoridade que lhe fornecerá a solução para seus conflitos. Esse é um trabalho árduo e sério que precisa ser realizado para se alcançar a verdadeira pacificação social.

Mudar a cultura não é tarefa fácil. Os passos normativos que foram dados até aqui são de extrema relevância, afinal de contas, não se alcança o topo, sem antes subir o primeiro degrau. No entanto, propõe-se a reflexão sobre o quanto de espaço e incentivo realmente está se oferecendo à autocomposição no país de mais de 60 milhões de processos ativos para uma população de 215 milhões de pessoas. Será que manter o Judiciário como protagonista da autocomposição é o melhor caminho? As políticas públicas não deveriam se voltar a incentivar a via da autocomposição antes e fora do Judiciário?

O cenário, em regra, é o seguinte: as partes vão ao Judiciário, ainda assistidas por advogados belicosos, dentro de um processo formal, em um ambiente de audiência virtual, dirigida por mediadores mal remunerados que não conseguem aplicar as técnicas de negociação por desrespeito ou desinteresse das partes e advogados que acham que aquela é apenas uma etapa obrigatória e ineficaz de solucionar o conflito.

Deste modo, o ambiente judicial parece não proporcionar a confiança, a voluntariedade e a consciência de que a correta utilização do sistema multiportas é transformadora e emancipadora. O procedimento existe, a infraestrutura melhorou, a educação voltada ao consenso ainda é recente e a cultura da pacificação social em detrimento da cultura da sentença leva tempo a frutificar.

Diante disto, observa-se que a política judiciária de autocomposição dos conflitos, ainda em desenvolvimento, precisa ser debatida, vivenciada e avaliada constantemente para se identificar o que pode e precisa melhorar.

A conciliação e a mediação não devem ser vistas como salvadoras do caos em que se encontra o Poder Judiciário, mas como realmente são: técnicas que possibilitam maior poder e legitimidade

à solução do conflito que será dado pelas próprias partes com o auxílio de pessoas capacitadas para conduzi-las a esta visão de interesses (Costa, 2019), bem como técnicas eficientes enquanto gestão dos conflitos trazidos ao Judiciário.

Assim, na medida em que a mediação e a conciliação forem incentivadas e implementadas verdadeiramente, nos casos adequados, de forma correta, por profissionais qualificados e capacitados, os resultados tendem a ser frutíferos, o que implica na democratização da solução dos conflitos, no acesso à ordem jurídica justa e célere e numa gestão eficiente dos conflitos pelo Poder Judiciário e demais agentes públicos e privados.

5. Conclusão

O relatório do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2023) faz um retrato do Poder Judiciário, o que é muito útil e importante cientificamente. Pela análise do relatório, é possível constatar que o Brasil ainda é um país litigante, moldado pela cultura de sentença, em busca do Estado enquanto garantidor da solução do conflito. Isso reforça a necessidade de superar a barreira da educação e formação da sociedade e dos juristas para a solução negociada, como ensinam Lessa Neto (2015) e Mazzei & Chagas (2016).

Outra constatação é que embora tenha se investido muito nos últimos anos para criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs, a oferta de estrutura não repercutiu qualitativamente no avanço da cultura de pacificação e nem quantitativamente no número de sentenças homologatórias de acordos (CNJ, 2023). Ou seja, apesar da legislação e da política pública implementada voltada ao sistema multiportas, existem desafios a serem superados, que passam por questões educacionais, estruturais e culturais, conforme anunciado por Lessa.

A formação jurídica para gestão extrajudicial de conflitos ainda é incipiente no país, seja nas universidades ou nos cursos de formação das diversas carreiras. A formação humanista, pacífica e negociada não encontra amparo nos bancos acadêmicos e muito menos nas entidades de classe. Aqueles que deveriam dar efetividade ao art. 3, §3º do CPC, não incentivam verdadeiramente o sistema multiportas. Por vezes, são os primeiros a impedirem que os jurisdicionados se manifestem livremente e negociem a solução do conflito.

A estrutura do sistema multiportas implementado no país gira em torno do Poder Judiciário, o que talvez influencie na belicosidade e resistência à autocomposição, uma vez que as partes já se encontram em situação de embate e assistidas por advogados.

Deste modo, a efetividade do sistema multiportas demanda políticas públicas que priorizem a autocomposição dentro e especialmente fora do Poder Judiciário, como ensina Flávia Hill, que capacite os estudantes e profissionais do Direito, bem como incentive a sociedade a buscar a pacificação social negociada, deixando o paternalismo estatal da solução adjudicada para os casos que verdadeiramente o exijam.

6. Referências Bibliográficas

Brasil. (2015). *Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015*. (2015). Código de Processo Civil. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

Cahali, F. (2015). *Curso de Arbitragem: mediação, conciliação, resolução CNJ 125/2010* (5ª ed.). Editora Revista dos Tribunais. https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/curso-de-arbitragem-mediacao-conciliacao-resolucao-cnj-125-2010/1296149173

Carneiro, P. (2015). Solução consensual dos conflitos: conciliação e conciliação. Em T. A. A. Wambier et al. (Org.), *Breves comentários ao Novo Código de Processo Civil* (pp. 57-97). Revista dos Tribunais.

Conselho Nacional de Justiça – CNJ. (2024). *Justiça em Números*. https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf

Conselho Nacional de Justiça - CNJ. (2024). *Resolução CNJ no 125/2010*. https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156

Costa, P. (2019). Audiência de conciliação e mediação no Novo Código de Processo Civil: vai pegar? In B. Fuga et al. (Orgs.), *Principais inovações do Novo Código de Processo Civil* (pp. 129–147). Thoth.

Costa, P., & Muniz, T. (2020). Sistema multiportas: efetividade e possibilidades das políticas públicas de gestão de conflitos no Brasil. In S. Ribeiro et al. (Orgs), *Gestão de Conflitos: uma abordagem global dos mecanismos de resolução de disputas* (pp.149-166). Engenho das Letras.

Crespo, M. (2012). Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. In R. Almeida, T. Almeida & M. Crespo (Orgs.). *Tribunal Multiportas: Investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil* (pp. 39-86). FGV Editora. http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf

Didier Júnior, F., & Fernandez, L. (2024). *Introdução à Justiça Multiportas: sistema de solução de problemas jurídicos e o perfil do acesso à justiça no Brasil*. JusPodivm.

Didier Júnior, F., & Fernandez, L. (2023). O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores. *Revista do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte – REPOJURN*, *3*(1), 13-41. http://redp.uerj.br

Grinover, A. (2016). *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoia geral do processo*. Gazeta Jurídica.

Hill, F. (2020). Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. *Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP*, *22*(1), 379-408. https://doi.org/10.12957/redp.2021.56701

Lessa Neto, J. (2015). O novo CPC adotou o modelo multiportas! E agora? *Revista de Processo*, *40*(244), 427-441. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf

Mazzei, R., & Chagas, B. (2016). Breve ensaio sobre a postura dos autores processuais em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos. In N. Cabral (Coords.). *Justiça multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos* (pp. 67-89). JusPodivm.

Ministério da Educação – MEC. (2018). *Resolução CNE/CES nº 5, de 17 de dezembro de 2018*. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-regulacao-e-supervisao-da-educacao-superior-seres/30000-uncategorised/62611-resolucoes-cne-ces-2018

Sander, F. (2012). Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do Tribunal Multiportas. In In R. Almeida, T. Almeida & M. Crespo (Orgs.). *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil* (pp. 25-38). FGV Editora. http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf

14. A JURISDIÇÃO BRASILEIRA E O ACESSO À JUSTIÇA A PARTIR DA MEDIAÇÃO

Fabiana Marion Spengler[1] e Theobaldo Spengler Neto[2]

[1] UNISC | Universidade de Santa Cruz do Sul, Brasil | fabiana@unisc.br | https://orcid.org/0000-0001-9477-5445

[2] UNISC | Universidade de Santa Cruz do Sul, Brasil | b.lopes@gmail.com | http://lattes.cnpq.br/9160477038420140

Resumo: No Brasil, o Poder Judiciário encontra-se no centro dos principais debates nas últimas décadas. Tais debates apontam para sua morosidade e congestionamento dos quais emerge a necessidade de reformas estruturais de caráter físico, pessoal e, principalmente, político e cultural. Diante das dificuldades da jurisdição brasileira de responder de maneira adequada (em termos quantitativos e qualitativos) aos conflitos, a pesquisa pretendeu responder ao seguinte questionamento: face ao congestionamento da jurisdição estatal, a mediação é mecanismo pacificador de acesso à justiça apto a resolver a conflituosidade brasileira? Para responder ao problema assim exposto a pesquisa se organizou em duas grandes partes: a primeira debate o exaurimento da jurisdição brasileira apontando seus pontos nevrálgicos e ilustrando os mesmos com números e estatísticas, compilados no Relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ; a segunda parte aborda a mediação como mecanismo pacificador de acesso à justiça. Nesse sentido, o objetivo principal do texto é investigar o desempenho da função jurisdicional do Estado, para, em seguida, debater a prática da mediação como mecanismo pacificador de acesso à justiça. Para alcançar o objetivo proposto, o método de abordagem utilizado foi o dedutivo. Como método de procedimento utilizou-se o monográfico. Como técnica aplicou-se a pesquisa bibliográfica, com acesso às seguintes bases de dados: Scielo, Google Acadêmico e Scopus. O principal resultado aponta que a jurisdição brasileira atualmente se encontra congestionada; outro resultado demonstra que a mediação é um mecanismo de acesso à justiça na resolução de conflitos gerando o descongestionamento da jurisdição, além, e principalmente, de gerar acordos eficientes e passíveis de cumprimento pelos mediandos.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Conflito; Jurisdição; Mediação; Pacificação.

JURISDICCIÓN BRASILEÑA Y ACCESO A LA JUSTICIA A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN

Resumen: En Brasil, el Poder Judicial ha estado en el centro de los principales debates de las últimas décadas. Tales debates apuntan a su lentitud y congestión de la que surge la necesidad de reformas estructurales de carácter físico, personal y, principalmente, político y cultural. Dadas las dificultades que enfrenta la jurisdicción brasileña para responder adecuadamente (en términos cuantitativos y cualitativos) a los conflictos, la investigación tuvo como objetivo responder a la siguiente pregunta: dada la congestión de la jurisdicción estatal, ¿la mediación es un mecanismo pacificador para el acceso a la justicia capaz de resolver la conflictualidad brasileña? Para responder al problema así expuesto, la investigación se organizó en dos grandes partes: la primera analiza el agotamiento de la jurisdicción brasileña, señalando sus puntos críticos e ilustrándolos con números y estadísticas, recopilados en el Informe Justicia en Números, del Ministerio Público. Consejo de Justicia - CNJ; la segunda parte aborda la mediación como mecanismo pacificador para el acceso a la justicia. En este sentido, el principal objetivo del texto es investigar el desempeño de la función jurisdiccional del Estado, para luego debatir la práctica de la mediación como mecanismo pacificador del acceso a la justicia. Para lograr el objetivo propuesto, el método de aproximación utilizado fue el deductivo. Se utilizó la monografía como método de procedimiento. Como técnica se aplicó la investigación bibliográfica, con acceso a las siguientes bases de datos: Scielo, Google Scholar y Scopus. El principal resultado señala que la jurisdicción brasileña se encuentra actualmente congestionada; otro resultado demuestra que la mediación es un mecanismo de acceso a la justicia en la resolución de conflictos, generando la descongestión de competencias, además, y principalmente, de generar acuerdos eficientes que puedan ser cumplidos por los mediadores.

Palabras-clave: Acesso a la justicia; Conflicto; Jurisdición; Mediación; Pacificación.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 155-164, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.14

1. Introdução

Todas as considerações sobre a jurisdição e suas crises são consequências da crise estatal. Devido a essa assertiva que se deve discutir a tão aclamada crise da jurisdição a partir da crise do Estado, observando sua gradativa perda de soberania, sua incapacidade de dar respostas céleres aos litígios atuais, sua fragilidade nas esferas legislativa, executiva e judiciária, enfim, sua tolerância ante a quase total perda na exclusividade de dizer e aplicar o direito. No entanto, dada a limitação de tempo e espaço, nesse trabalho não se abordará a crise do Estado, apenas a crise do Judiciário.

Assim, diante das dificuldades da jurisdição brasileira de resolver de maneira adequada (em termos quantitativos e qualitativos) os conflitos, a pesquisa pretendeu responder ao seguinte questionamento: face ao congestionamento da jurisdição estatal, a mediação é mecanismo pacificador de acesso à justiça apto a resolver a conflituosidade brasileira?

Para responder ao problema exposto a pesquisa se organizou em duas partes: a primeira, debate o exaurimento da jurisdição brasileira apontando seus pontos nevrálgicos e ilustrando os mesmos com números e estatísticas[38], compilados no Relatório Justiça em Números, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, analisando as informações referentes ao período entre 2018 e 2022; a segunda parte aborda a mediação como mecanismo pacificador de acesso à justiça.

Nesse sentido, o objetivo principal do texto é investigar o desempenho da função jurisdicional do Estado, para, em seguida, debater a prática da mediação como mecanismo pacificador de acesso à justiça. Para alcançar o objetivo proposto, o método de abordagem utilizado foi o dedutivo. Como método de procedimento utilizou-se o monográfico. Como técnica aplicou-se a pesquisa bibliográfica.

2. A Jurisdição Brasileira e sua (In)Eficiência face à Complexidade Social

Em termos organizacionais, o Poder Judiciário brasileiro foi estruturado para atuar sob a égide dos códigos, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, procedimentos decisórios, ritmos e horizontes temporais hoje presentes na economia globalizada. Nestes termos, o tempo do processo judicial é o tempo diferido. O tempo da economia globalizada é o real, isto é, o tempo da simultaneidade. Ainda, para o Judiciário faltam meios materiais de dispor de condições técnicas que tornem possível a compreensão, em termos de racionalidade subjetiva, dos litígios inerentes a contextos socioeconômicos cada vez mais complexos e transnacionalizados (Faria, 2001, pp. 6-9).

Diante de tais circunstâncias, a jurisdição brasileira torna-se alvo de uma preocupação teórica constante voltada para a compreensão da racionalidade instrumental de aplicação do direito e especialmente da estrutura funcional necessária para sua realização. Segundo o Departamento de Pesquisas Judiciária do CNJ, os dados obtidos pelo "Relatório Justiça em Números" confirmam que o Poder Judiciário brasileiro finalizou o ano de 2022 com mais de 81,4 milhões de processos em tramitação, tendo sido ajuizados cerca de 31,5 milhões de casos novos e baixados 30,3 milhões (CNJ, 2023).

a) Na Justiça Federal: durante o ano de 2022, tramitaram nos Tribunais Regionais Federais (2º Grau) quase 1,1 milhão de processos, sendo que, dentre eles, quase 400 mil ingressaram naquele ano e cerca de 700 mil já estavam pendentes de julgamento desde o final do ano anterior. Foram julgados mais de 420 mil processos, fazendo com que o número de casos julgados em

[38] Aqui é importante dizer que a fonte de consulta para os números e estatísticas reproduzidas no texto foi a página do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) http://www.cnj.jus.br/. Nessa página dois itens foram acessados de modo específico: no item "Justiça em Números" foram extraídos os dados que ilustram a situação atual do Poder Judiciário Brasileiro (no concernente a Justiça Estadual, Federal e do Trabalho no período compreendido entre 2018 e 2022) e no item "Movimento pela conciliação" buscou-se delimitar uma das ações do CNJ, do Ministério da Justiça (MJ) e da Secretaria de Reforma do Judiciário (SRJ) para fins de melhorar a prestação jurisdicional no Brasil (também aqui o lapso temporal de pesquisa compreendeu os anos de 2018 a 2022).

pouco superasse o número de processos ingressados e, assim, gerando um fator dificultador na tarefa de sensível redução do número de processos pendentes de julgamento (Crepaldi, 2024).

Já no 1º grau, foram 2.406.292 sentenças proferidas e mais de 9,8 milhões de processos em tramitação, sendo que, dentre eles, 2,5 milhões de novas distribuições. Ou seja, o estoque permaneceu basicamente o mesmo. Nas turmas recursais foram interpostos 973 mil novos recursos, sendo que foram julgados pouco mais de 373 mil processos. No ano de 2022 foram ajuizados 4.451.247 casos novos que se incorporaram aos mais de 10 milhões pendentes (CNJ, 2023).

No que diz respeito ao 2º grau, é interessante observar que entre os anos de 2018 a 2022 não houve muitas alterações na carga global de trabalho, mantendo-se o julgamento de meio milhão de processos. Entretanto, houve um pico na carga de trabalho por magistrado, com crescimento de 10%, passando de 8.314 (em 2018) para 9.043 (em 2022). O aumento da carga de trabalho ocorreu concomitante ao aumento da taxa de congestionamento[39] bruta, que chega a 74,5%, em 2022, tendo sido de 69.6% em 2018 (CNJ, 2023).

b) Na Justiça do Trabalho: em 2022 foram ajuizadas 3.179.259 novas reclamatórias, que se juntaram aos 5.186.775 casos pendentes. Tal fato gera como consequência aumento na taxa de congestionamento, passando de 52,8% em 2018 para para 61,6% em 2022. Nos Tribunais Regionais do Trabalho ocorreram cerca de 800 mil decisões terminativas em 2022, número reduzido em relação a 2018, quando foram julgados cerca de 1,1 milhão de processos. A carga de trabalho por magistrado em 2022 foi de 3.261 processos (CNJ, 2023).

Semelhante ocorre no primeiro grau da Justiça do Trabalho, onde foram julgados 3,1 milhões de processos em 2022 e 3,3 milhões em 2018. A carga de trabalho por magistrado foi reduzida de 3.321 processos por magistrado em 2018 para 2.691, em 2022 (CNJ, 2023).

c) Na Justiça Estadual: em 2022 foram ajuizadas 22.987.419 ações judiciais, que se somaram aos 60.936.545 casos já existentes. Por outro lado, foram baixados cerca de 22 milhões de processos. Ou seja, o estoque de processos cresceu cerca de 1 milhão de casos. Em 2º grau da Justiça Estadual foram julgados em 2022 cerca de 3,7 milhões de processos, ao passo que em 2018, cerca de 4,1 milhões (CNJ, 2023).

Durante o ano de 2022, no 1º grau da Justiça Estadual, foram sentenciados 24,4 milhões de processos, mesmo número de 2018, ou seja, cerca de 1,5 milhões de processos a mais do que os ajuizados. No primeiro grau, a carga de trabalho dos Juízes em 2022 e 2018, foi de 8.081 e 7.330 processos em cada um, respectivamente. A taxa de congestionamento bruta em 2022 ficou em 74,2%, praticamente estável em relação a 2018 (74%) (CNJ, 2023).

As Turmas Recursais Estaduais receberam um total de 867.975 recursos, ao passo que nos Juizados Especiais, foram ajuizados 4.950.277 processos novos, em 2022 (CNJ, 2023).

Nesse contexto, demonstrada a incapacidade da Jurisdição de monopolizar a resolução dos conflitos, a tendência é de desenvolver procedimentos jurisdicionais complementares como a arbitragem, a mediação, a conciliação e a negociação, almejando alcançar celeridade, informalização e pragmaticidade.

Paralelamente, surgiram novas categorias de direitos e de sujeitos jurídicos legitimados a pleiteá-los. São os direitos coletivos, individuais homogêneos e os difusos. Esses novos direitos produziram novos atores que determinaram a transferência do conflito (Spengler & Magliacane, 2020) da zona política para a jurisdicional. Então, as demandas sociais se tornam jurídicas e a consagração de novos direitos provoca uma explosão de litigiosidade significativa (em termos qualitativos e quantitativos) realçando ainda mais a incapacidade e as deficiências da estrutura

[39] Taxa de Congestionamento: indicador que mede o percentual de casos que permaneceram pendentes de solução ao final do ano-base, em relação ao que tramitou (soma dos pendentes e dos baixados). Também chamado de congestion rate. Cumpre informar que, de todo o acervo, nem todos os processos podem ser baixados no mesmo ano, devido a existência de prazos legais a serem cumpridos, especialmente nos casos em que o processo ingressou no final do ano-base. (CNJ, 2023).

judiciária, que passou a ser requisitada de forma ampla.

Ao tomar para si o monopólio da jurisdição, determinando o direito ao caso concreto de forma impositiva, o Estado pretende tratar o conflito pela aplicação do direito positivo. Por conseguinte, a jurisdição aparece como uma atividade na qual o Estado substitui as partes num modelo baseado em princípios expressos na própria lei e universalmente reconhecidos. No entanto, o monopólio da jurisdição deixa, gradativamente, de pertencer ao Estado principalmente em função da crescente e complexa litigiosidade fomentada pelas contradições sociais, das quais a marginalização e a exclusão são sequelas. Além do aumento considerável da litigiosidade a burocracia estatal se agiganta e a produção legislativa acontece de modo desenfreado. Todos esses fatores causam/fomentam a crise do Judiciário brasileiro.

Durante muito tempo debateu-se as crises da jurisdição brasileira – enquanto meio estatal de resolução de conflitos. Porém, o que se percebe é que as dificuldades ou o exaurimento da jurisdição estatal no Brasil já não podem mais ser chamadas de crise. Salvo melhor juízo, "crise" tal como conhecida na medicina, é algo que acontece e que passa; cura, ou se transforma em uma doença crônica. Efetivamente não é o que acontece no Poder Judiciário brasileiro onde a crise se naturalizou, agravando-se, não obstante as iniciativas criadas, no formato de políticas judiciárias, objetivando efetuar a ruptura, gerando transformação.

Assim, analisando uma crise (de qualquer natureza) observa-se em primeiro lugar o sentimento de "incerteza", nascido da "ignorância quanto a direção que as questões estão prestes a tomar, e, secundariamente, do ímpeto de intervir: de escolher as medidas certas e decidir aplicá-las com presteza". Quando se faz o diagnóstico de uma situação "crítica, é exatamente isso que se pretende referir: a conjunção de um diagnóstico e um chamado à ação" (Bauman & Bordoni, 2016, p. 16).

Então, atualmente pode-se dizer que a jurisdição estatal brasileira se encontra em uma longa e prolongada crise, cujos problemas e consequências endêmicas encontram-se naturalizadas, gerando um "estado de crise" (Bauman & Bordoni, 2016, p.16). A criação de políticas judiciárias para enfrentamento desse problema pode romper, efetivamente, o velho paradigma, instalando uma nova cultura para o enfrentamento dos conflitos, dirimindo efetivamente a crise.

Assim o "estado de crise" do Poder Judiciário brasileiro pode ser delimitado como uma crise de identidade e uma crise de eficiência (Spengler, 2016):

a) enquanto crise de identidade, pode-se vislumbrá-la por um certo embaçamento do papel judicial como mediador central de conflitos, perdendo espaço para outros centros de poder, talvez mais aptos a lidar com a complexidade conflitiva atual, mais adequados em termos de tempo e espaço. Nestes termos, pode-se apontar para uma crise de identidade não só do Judiciário enquanto poder estatal, mas também do juiz que "não sabe exatamente qual a sua função e como conduzir-se diante dos dualismos enfrentados" (Nalini, 2015, p. 9).

Não se pode perder de vista, também, que o aparato judicial para tratar os conflitos atuais serve-se de legislações muitas vezes ultrapassadas, ainda que formalmente em vigor, com acanhado alcance e eficácia reduzida. Tal eficácia e alcance muitas vezes atingem somente os conflitos interindividuais, não extrapolando o domínio privado das partes, encontrando dificuldades para lidar com direitos coletivos ou difusos.

b) intimamente ligada à crise de identidade encontra-se a crise de eficiência uma vez que impossibilitado de responder de modo eficiente a complexidade social e litigiosa com a qual se depara, o Judiciário sucumbe diante da inovadora carga de tarefas a ele submetidas. Evidencia-se, então, o "flagrante descompasso entre a procura e a oferta de serviços judiciais, em termos tanto qualitativos quanto quantitativos" (Faria, 1995, p. 11).

Esse descompasso entre a oferta e a procura produz uma frustração geral, decorrente da morosidade e da pouca eficiência dos serviços judiciais, quando não da sua simples negação aos segmentos desfavorecidos da população, que ainda precisam lidar com a diferença entre a singela concepção de justiça que possuem e a complexidade burocrático/formal dos ritos processuais.

A conjugação dessas duas circunstâncias acaba provocando o desprezo e o descrédito do cidadão pela justiça, afastando-o muitas vezes.

Essa descrença na justiça se dá não só pela distância entre o cidadão, os ritos e a linguagem que envolvem os processos judiciais, mas também pelo tempo percorrido por cada procedimento (tradicionalmente longo), pela inadequação das decisões vertidas frente a complexidade dos litígios e pela impossibilidade de seu cumprimento (Nalini, 2015). O que se verifica, então, é a desconexão entre o aparelho judicial e o sistema político e social, distanciando-se a lei (por conseguinte sua interpretação e sua aplicação) da sociedade na qual se encontra inserida, não correspondendo à expectativa de resolução adequada dos conflitos.

No mesmo contexto, a crise de eficiência da jurisdição é consequência de outros pontos de ruptura: primeiramente, uma crise estrutural, traduzida pelas dificuldades quanto à infraestrutura de instalações, de pessoal, de equipamentos, de custos. Neste sentido, conforme informações do CNJ o Poder Judiciário brasileiro contava, ao cabo de 2022, com 18.117 magistrados em atuação, 51 a menos do que em 2018, com percentual de cargos vagos atualmente de 18,9% contra 19,7% de então. São 12.461 Juízes Estaduais, 3.562 Juízes do Trabalho e 1.921 Juízes Federais (CNJ, 2023).

Ainda em 2022, o Poder Judiciário contou com 272.060 servidores, sendo 175.176 na esfera Estadual, 38.288 na Justiça do Trabalho e 28.282 na Justiça Federal (CNJ, 2023).

A justiça brasileira custa caro. E assim vem sendo historicamente. No ano de 2022 as despesas do Poder Judiciário foram de mais de 116 bilhões de reais, valor ainda menor do que em 2018, quando gastou 118,8 bilhões. A esfera judicial que mais gasta é a Estadual, que consumiu um total de quase 71 bilhões de reais, seguida pela Justiça do Trabalho, mais de 21,6 bilhões de reais e pela Justiça Federal, ao custo de mais de 12,5 bilhões de reais (CNJ, 2023).

Consolidando esses números, obtém-se informações interessantes. O Poder Judiciário brasileiro custa R$540,06 para cidadão brasileiro, ao passo que em 2018 custava R$569,92. A redução se dá devido a relação desproporcional entre número de habitantes e de magistrados e servidores (CNJ, 2023).

A Justiça Federal brasileira contava com 1.921 magistrados e 28.282 mil servidores, possuindo uma despesa de 12,5 bilhões, o que representa um custo anual de R$58,24 por habitante em 2022. Em 2018 o custo era de R$68,36. Dessa despesa total, 92% dizem com custo de pessoal (além do salário, incluem férias, gratificações, passagens, verba de gabinete, dentre outros dispêndios) (CNJ, 2023).

Já na Justiça do Trabalho a crise estrutural vem refletida numa despesa de mais de 21,6 bilhões de reais durante o ano de 2022 ou um custo anual de R$100,62 por habitante. No ano de 2018 o custo por habitante era de R$116,46. O custo médio decresceu 13,6%. Despesas com pessoal consumiram 96% do custo total (CNJ, 2023).

Quanto à Justiça Estadual, as despesas somaram durante o ano de 2022 a quantia de quase 71 bilhões de reais, o que representa um custo anual de R$329,82 por habitante. No ano de 2018 o valor era de R$325,60 por habitante. Do custo total em 2022, 88% diz respeito a despesas com pessoal (CNJ, 2023).

Considerando apenas essas três esferas da justiça brasileira, nota-se o decréscimo do custo por habitante em relação à Justiça Federal e à Justiça do Trabalho. Ao passo que a Justiça Estadual teve um pequeno aumento de cerca de 1,3%. Importa notar que as duas primeiras esferas judiciais já haviam implantado o processo eletrônico no período, ao passo que a Justiça Estadual iniciou a implantação com mais ênfase a partir de 2020. O processo eletrônico tem custo menor em razão da redução da mão de obra humana e gastos com papel e impressão.

Os números mencionados por si só demonstram as dificuldades estruturais do Judiciário brasileiro. Ainda que muito já tenha sido feito, é preciso outras iniciativas que permitam uma reestruturação determinante para fazer frente aos custos e as dificuldades de pessoal e

equipamento que ainda existem. Porém, os percentuais acima abordados deixam a descoberto outro ponto nevrálgico do "estado de crise" do Judiciário: a necessidade de desburocratização/desformalização, de aproximar a justiça do cidadão, de torná-la acessível e democrática e de dar a esse cidadão mais autonomia para tratar seu conflito.

Quando isso não ocorre, pode-se verificar uma crise objetiva, especialmente relacionada à linguagem técnico-formal utilizada nos procedimentos e rituais forenses, a burocratização, a lentidão dos procedimentos[40] e o acúmulo de demandas. Essa mesma crise objetiva demonstra que a "forma foi privilegiada em detrimento da substância" (Nalini, 2015, p. 18), ou seja, impera o formalismo em detrimento da preocupação com a justiça e com a exequibilidade das decisões.

As demandas se eternizam, o "processo não resolve, senão institucionaliza o conflito até o seu natural e espontâneo exaurimento" (Nalini, 2015, p. 18). Tal situação se agrava ainda mais quando se verifica que no Brasil existe a cultura de que "sentença de primeiro grau é irrelevante" o que converte os tribunais de intermediários em casas de passagem de processos cujos responsáveis almejam sempre que a decisão seja revista por tribunais superiores (Nalini, 2015, pp. 11-18).

Na mesma esteira, a crise subjetiva ou tecnológica se verifica da incapacidade dos operadores jurídicos tradicionais lidarem com novas realidades fáticas que exigem não só reformulações legais mas também uma mudança cultural e de mentalidade, especialmente quanto ao mecanismo lógico-formal que não atende – se é que algum dia atendeu – as respostas buscadas para os conflitos contemporâneos.

Essa mudança cultural que se demanda atualmente do Judiciário somente acontecerá quando o currículo com a grade de disciplinas das universidades for revisto. Na verdade, a maioria deles vêm sofrendo poucas alterações, mantendo na sua estrutura métodos arcaicos de lidar com os conflitos sociais atuais, que por serem mais complexos são também exigentes de uma outra forma de gestão e resolução (Spengler & Wermuth, 2023).

O objetivo dessa alteração nos currículos dos cursos de direito é propiciar ao futuro jurista um aprendizado compatível com exigências de uma sociedade pós-moderna. Nesse ponto, existiriam não só magistrados, mas também advogados, promotores, serventuários, etc. em condições de lidar com a conflituosidade atual. Porém, não se pode esquecer que ainda existe em todas as áreas do direito, profissionais formados pela "velha escola" que precisariam de atualização para fazer frente à instituição de uma nova cultura jurídica (Spengler, 2024) no País.

Por fim, vem a crise paradigmática que diz respeito aos métodos e conteúdos utilizados pelo Direito para buscar o tratamento pacífico dos conflitos partindo da atuação prática do direito aplicável ao caso sub judice. Essa crise pode ser resolvida na esteira da crise subjetiva discutida anteriormente uma vez que para isso depende de uma mudança de paradigmas especialmente no modo como os conflitos são administrados atualmente. A humanização do processo civil e a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos podem ser mecanismos para vencer a crise paradigmática e alcançar uma resposta processual que realmente trate (e o faça de maneira adequada) o litígio.

Assim, a capacidade do Poder Judiciário de absorver e decidir conflitos, estando intimamente vinculada a sua maior ou menor sensibilidade às mudanças sociais, pode ser equacionada partindo

[40] Serve como exemplo da morosidade judiciária brasileira a notícia sobre a demora na tramitação de um processo que, inacreditavelmente, se estendeu ao longo de 107 anos. O processo tramitou em em Rio Grande, e tratou do inventário do comendador Domingos Faustino Correa cujos autos foram doados definitivamente ao Departamento de Biblioteconomia e História da Fundação Universidade Federal de Rio Grande. A decisão foi do Conselho da Magistratura do TJRS. O processo é considerado o mais longo de toda a história do Judiciário do Rio Grande do Sul e o segundo do Brasil. O processo tramitou por 107 anos, gerando uma verdadeira corrida atrás do "ouro" alegadamente deixado pelo inventariado. A solução se deu a partir da designação de um juiz (Carlos Roberto Nunes Lengler) especialmente para presidir, sanear e julgar o feito. Todos os mais de 1.200 volumes processuais foram trazidos a Porto Alegre no início dos anos 80 e, seis meses depois, o processo teve sentença (Editado em Porto Alegre em 20.06.2006 - Editor: Marco Antonio Birnfeld - 123@espacovital.com.br).

de dois dados fundamentais: a profundidade das mencionadas mudanças projetadas pelos conflitos e a velocidade em que se processam na esfera social. É nesse sentido que o Judiciário depende do próprio reconhecimento do meio social quanto a sua eficiência medida por sua capacidade (em termos estruturais e temporais) de resolver conflitos. A perda dessa capacidade contribui para fragilizar o papel judicial institucional e até mesmo político. Essa fragilização do Judiciário possui como consequência sua deslegitimação.

3. A Mediação como Mecanismo de Acesso à Justiça e Pacificação Social

É possível dizer que as duas últimas décadas do século passado foram da mediação. Especialmente entre os anos de 1980 a 1990, se pode vislumbrar a sua explosão: em todos os lugares falava-se de mediação.

No Brasil, se tem notícia da mediação desde o século XII, embora nunca prevista na legislação. Desta forma, culturalmente e no passado, existia a tendência nacional de adotar os chamados meios consensuais, entre eles, a mediação, como mecanismo de resolver as pendências existentes. A partir de 2015 a Mediação ganhou força legislativa com a Lei 13.140, chamada Marco Legal da Mediação e, com a sua introdução, no mesmo ano, no Código de Processo Civil (CPC). Nesse cenário, a mediação passou a ser reconhecida como uma forma de acesso à justiça.

Para compor a definição de acesso à Justiça, Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002) delineiam duas hipóteses: a) o método por intermédio do qual as pessoas obtêm resultados individuais e socialmente justos; b) o método pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos ou tratar seus conflitos no esteio estatal. Conforme os autores, este tema está amplamente ligado ao binômio possibilidade-viabilidade de acessar o Sistema Jurídico em igualdade de condições. Tal prerrogativa foi democraticamente conquistada pelos cidadãos, sob a forma de Direito Humano básico (Spengler, 2024).

Acessar à Justiça se liga também à busca de tutela específica para o Direito e/ou interesse ameaçado e, por conseguinte, à produção de resultados justos e efetivos. Essa preocupação evidencia a permanente busca pela efetividade do Direito e da Justiça no caso concreto (Spengler e Spengler Neto, 2023). Nasce desvinculada de seu germe quando da dedução em juízo, ou melhor, no processo, procura-se apenas a obtenção de sua conclusão formal, pois o resultado final almejado em qualquer querela deve ser, em sua essência, pacificador do conflito. É só assim que se efetivará a chamada Justiça Social, expressão da tentativa de adicionar ao Estado de Direito uma dimensão social (Morais & Spengler, 2019).

Cappelletti (1994) diz que o princípio de acesso à Justiça é o "espelho da cultura de uma época" (p. 13), pois, como afirma, "[...] Que princípio é este, se há casos, em que, por razões econômicas, culturais e sociais, a parte não se encontra em condições de se fazer ouvir"? (Morais & Spengler, 2019, p. 33).

Percebe-se, então, que a mediação vem sendo utilizada também porque existe a preocupação de encontrar meios para responder a um problema real: uma enorme dificuldade de se comunicar; dificuldade paradoxal numa época em que a mídia conhece um extremo desenvolvimento. Nesse contexto, no qual a necessidade de comunicação se demonstra constante, permeado por partes que não conseguem restabelecer o liame perdido, rompido pelo litígio (cuja consequência é a necessidade de uma comunicação "mediada"), surge a mediação como uma outra forma de tratamento de conflitos que possa responder a tal demanda. O termo "mediação" procede do latim "mediare", que significa mediar, intervir, dividir ao meio. Derivada da palavra "mediare" também a expressão "mediatione" e toda uma série de outras palavras.

A palavra mediação evoca o significado de centro, de meio, de equilíbrio, compondo a ideia de um terceiro elemento que se encontra entre as duas partes, não sobre, mas entre elas. Por isso, a mediação é vista como um processo em virtude do qual um terceiro (o mediador) ajuda os participantes em uma situação conflitiva a tratá-la, o que se expressa em uma solução aceitável e estruturada de maneira que permita ser possível a continuidade das relações entre as pessoas

involucradas no conflito.

A mediação é considerada atualmente como maneira "ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos, uma forma na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção legal" (Warat, 2004, p. 5). Diz-se dela uma forma consensuada de tratamento do litígio, uma vez que o terceiro mediador tem "um poder de decisão limitado ou não autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa" (Morais & Spengler, 2019, p. 145). Por isso, não se pode perder de vista a importância desta prática em uma sociedade cada vez mais complexa, plural e multifacetada, produtora de demandas que a cada dia se superam qualitativa e quantitativamente.

É nessa linha que a mediação, como ética da alteridade, reivindica a recuperação do respeito e do reconhecimento da integridade e da totalidade dos espaços de privacidade do outro, repudiando o mínimo de movimento invasor e dominador.

O objetivo da mediação é responsabilizar os integrantes do conflito por sua administração e gestão a partir de uma ética da alteridade; assim, devem encontrar auxiliados por um mediador, uma possibilidade de sucesso, aparando as divergências, compreendendo e trabalhando as emoções reprimidas na busca um consenso que possa atender os interesses de todos os envolvidos conduzindo à paz social.

Para que seja exitoso o procedimento de mediação, é necessário que exista equilíbrio das relações entre os participantes. É fundamental que a todos seja conferida a oportunidade de se manifestar e garantida a compreensão das ações que estão sendo desenvolvidas. A prioridade da mediação é a restauração da harmonia. Buscar-se-á harmonia pelo favorecimento das trocas, utilizando-se de um método conciliatório.

Porém, se a mediação é um instrumento que permite o restabelecimento da harmonia e da comunicação entre os conflitantes, por que suscita tanta resistência quanto à sua utilização e se torna alvo de críticas dos juristas brasileiros? Pode-se responder a tal pergunta elencando alguns motivos dessa resistência: a) primeiramente, porque é um instrumento relativamente novo de resolução de conflitos; b) em segundo lugar - e esse é o ponto de maior importância -, a perspectiva de uma verdade consensual que se opõe à verdade processual, de uma responsabilidade que não desemboca em uma sanção, mas na possibilidade de escolha dos envolvidos, na ausência da figura do juiz, na presença do mediador - figura que auxilia na comunicação sem impor uma decisão -, soa na mente dos juristas como um resquício de justiça privada. Percebe-se, neste último caso, que a mediação é vista como "una zona d'ombra" (Pupolizio, 2005) na qual se aninha o perigo mediante formas paternalistas de controle social, exercitadas sem as tutelas que a justiça formal oferece (Cosi & Foddai, 2003).

Nesse contexto, a mediação realiza o fim que o Direito, na sua generalidade, parece negar ao singular: a possibilidade de recuperação daqueles espaços decisionais que a organização estatal, sempre invasiva e juridificada, passo a passo subtraiu (Spengler & Spengler Neto, 2022). No entanto, opor a mediação ao Direito significa recair na lógica conflitual da qual se busca a liberdade. Talvez seja melhor (e mais útil) considerá-los como instrumentos diferentes que se inserem em estados e níveis diversos na trama da conflitualidade.

Existe o risco de introduzir a mediação no sistema jurisdicional e reduzi-la à condição de um mero instrumento a serviço de um Sistema Judiciário em crise, mais do que da paz social. A sua institucionalização pode resultar útil se observada conforme critérios econômicos, mas perigosa de acordo com critérios jurídico-políticos (Spengler & Spengler Neto, 2022). A alteridade da mediação quanto ao Direito nasce dos fins e dos princípios que a inspiram, de uma modalidade diversa de entendimento das relações interpessoais. Nestes termos, mediação e Direito propõem dois modelos diversos na forma, na estrutura decisional e, principalmente, nos princípios inspiradores.

No Brasil não é diferente, a mediação - que foi legislada e cuja lei entrou em vigor em 2015

- está cada vez mais distante dos seus princípios originários. Atualmente é muito mais lembrada como meio de descongestionar o Poder Judiciário do que meio de administração de qualidade da conflitiva social por seus protagonistas, que devem rever as posturas antagônicas em busca de um consenso que conduza a efetiva pacificação do conflito.

Por isso, a mediação é, essencialmente, um procedimento de acesso à justiça democrático, porque rompe, dissolve, os marcos de referência determinados pelo conjunto normativo, postos e expostos de forma hierarquizada. É democrática porque acolhe a desordem – e, por conseguinte, o conflito – como possibilidade positiva de evolução social. É democrática quanto ao fundamento da relação de um com o outro. É uma aposta na diferença entre o tratamento dos conflitos de maneira tradicional (Estado produtor de regulação e de jurisdição, único meio de resposta) para uma estratégia partilhada e convencionada que tenha por base um Direito inclusivo. A mediação aposta numa matriz autônoma, cidadã e democrática, que seja um salto qualitativo ao ultrapassar a dimensão de "resolução adversária de disputas jurídicas modernas", baseadas no litígio (Spengler, 2024, p. 27).

Enquanto espaço de reencontro, a mediação utiliza a arte do compartir para tratar conflitos e oferecer uma proposta inovadora de pensar o lugar do Direito na cultura complexa, multifacetada e emergente do terceiro milênio. Essa proposta diferenciada de tratamento dos conflitos emerge como estratégia à jurisdição tradicional, propondo uma metodologia que faça novas abordagens ao contexto conflitivo atual.

4. Conclusão

No contexto contemporâneo, a eficácia do sistema judiciário em lidar com o crescente volume de litígios tem sido questionada, especialmente diante do congestionamento dos tribunais estatais. Nesse cenário, a mediação surge como um mecanismo pacificador de acesso à justiça com potencial para resolver a conflituosidade brasileira. Este texto explorou a natureza da mediação, suas perspectivas e desafios, apontando como ela pode ser uma solução viável para aliviar a pressão sobre o sistema judicial gerando o que é mais importante: qualidade na resolução dos conflitos e efetiva pacificação social.

A mediação é um processo voluntário no qual um terceiro imparcial, o mediador, facilita a comunicação entre as partes em conflito, com o objetivo de ajudá-las a alcançar um acordo mutuamente satisfatório. Diferentemente do litígio judicial, a mediação enfatiza a colaboração e a autonomia dos participantes na resolução de suas disputas. Ela oferece um espaço seguro e confidencial para que os envolvidos expressem seus interesses e necessidades, permitindo a criação de soluções personalizadas que atendam às suas preocupações.

Por conseguinte, a mediação apresenta uma série de vantagens em comparação com o litígio processual. Em primeiro lugar, é geralmente mais rápida e econômica, pois evita os custos e a demora associados aos processos judiciais. Além disso, a mediação promove a preservação dos relacionamentos, pois incentiva as pessoas a trabalharem juntas de forma construtiva, ao invés de adotarem uma postura adversarial. Também permite que tenham maior controle sobre o resultado final, já que são elas próprias quem decidem os termos do acordo.

No entanto, a mediação enfrenta desafios significativos que podem limitar sua eficácia como mecanismo de acesso à justiça. Um dos principais desafios é a falta de conscientização e confiança no processo de mediação por parte do público em geral. Muitas pessoas ainda não estão familiarizadas com os benefícios da mediação ou têm receio de que suas necessidades não sejam adequadamente atendidas fora do contexto judicial.

Além disso, a eficácia da mediação depende da boa-fé e da disposição dos envolvidos em participar de maneira colaborativa. Em casos de desequilíbrio de poder entre as pessoas ou quando há questões de violência doméstica envolvidas, a mediação pode não ser apropriada ou segura. É fundamental, portanto, que o processo de mediação seja conduzido por mediadores qualificados, que possuam habilidades de comunicação, empatia e imparcialidade.

Apesar dos desafios, a mediação tem um grande potencial para resolver a conflituosidade brasileira e aliviar o congestionamento dos tribunais estatais. O Brasil já adotou diversas iniciativas para promover a mediação, como a Lei de Mediação (Lei 13.140/2015) e o Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), que incentivam a utilização de métodos consensuais de resolução de conflitos.

No entanto, é necessário um esforço contínuo para expandir o acesso à mediação e aumentar a sua aceitação social. Isso pode ser alcançado por meio de campanhas de conscientização, programas de capacitação para mediadores e incentivos para a adoção da mediação em diferentes áreas do direito, como família, consumidor e empresarial.

Em conclusão, a mediação representa uma abordagem inovadora e eficaz para resolver a conflituosidade brasileira e proporcionar acesso à justiça de forma mais ágil e satisfatória. Embora enfrente desafios significativos, a mediação constitui uma alternativa positiva às formas litigantes de resolução de conflitos, promovendo a colaboração, preservação de relacionamentos e empoderamento das partes envolvidas. Investir na promoção e no desenvolvimento da mediação é crucial para fortalecer o sistema de justiça brasileiro e garantir a resolução pacífica de conflitos na sociedade.

5. Referências Bibliográficas

Bauman, Z., & Bordoni, C. (2016). *Estado de crise*. Zahar.

Cappelletti, M. (1994). Problemas de reforma do processo civil nas sociedades contemporâneas. In L. Marinoni (Ed.), *O processo civil contemporâneo* (10-22). Juruá.

Cappelletti, M., & Garth, B. (2002). *Acesso à justiça*. Fabris.

Conselho Nacional de Justiça. (2023). *Justiça em números 2022*. CNJ. https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/

Cosi, G., & Foddai, M. (2003). *Lo spazio della mediazione. Conflitti di diritti e confronto di interessi*. Giuffrè.

Crepaldi, T. (2023). *Justiça Federal registra explosão de novos casos com 40% de aumento*. Conjur. Consultado em 18 de maio de 2024. https://www.conjur.com.br/2023-mar-03/justica-federal-registra-explosao-novos-casos-40-aumento/

Faria, J. (2001). O poder Judiciário nos universos jurídico e social: esboço para uma discussão de política judicial comparada. *Revista Serviço Social e Sociedade, 67*, 4-20.

Faria, J. (1995). *O poder Judiciário no Brasil: paradoxos, desafios e alternativas*. Conselho da Justiça Federal.

Morais, J., & Spengler, F. (2019). *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. (4ª ed.). Livraria do Advogado.

Nalini, J. (2015). *A rebelião da Toga*. (3ª ed). Revista dos Tribunais.

Pupolizio, I. (2005). *Una comunità all'ombra del diritto. La mediazione sociale e la giustizia informale nel modello statunitense e nell'esperienza italiana*. Giuffrè.

Spengler, F. (2016). *Da jurisdição à mediação. Por uma outra cultura no tratamento dos conflitos* (2ª ed). Unijui.

Spengler, F., & Magliacane, A. (2020). Il terzo e l'altro. verso una visione simmeliana del conflito. *Revista do Direito*, *3*(60), 35-53. doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.14605

Spengler, F., & Spengler Neto, T (2022). Na comunidade e no judiciário: diferenças e similitudes entre a mediação comunitária e a mediação institucional no Brasil. *Revista Jurídica FURB*, *26*(1), 1-23. https://ojsrevista.furb.br/ojs/index.php/juridica/article/view/10271

Spengler, F., & Wermuth, M. (2023). O ensino jurídico no Brasil e a aposta na pedagogia da pacificação: um paradigma não violento é possível? *Revista Quaestio Iuris*, *16*, 2247-2266. https://www.e-publicacoes.uerj.br/quaestioiuris/article/view/71075

Taruffo, M. (2004). Considerazioni sparse su mediazione e diritti. *Ars Interpretandi*. *CEDAM, 2004, 9*(1). 97-118. https://www.arsinterpretandi.it/2004-mediazione-ed-ermeneutica/

Warat, L. (2004). *Surfando na pororoca: o ofício do mediador*. Fundação Boiteux.

15. O SISTEMA PÚBLICO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR: UTILIZAÇÃO E IMPORTÂNCIA EM 2020 E 2021

Cátia Marques Cebola[1], Susana Sardinha Monteiro[2] e Cláudia Soares dos Santos[3]

[1] Instituto Politécnico de Leiria, Portugal | catia.cebola@ipleiria.pt | https://orcid.org/0000-0002-3584-0718

[2] Instituto Politécnico de Leiria, Portugal | susana.monteiro@ipleiria.pt | https://orcid.org/0000-0001-8606-8126

[3] Instituto Politécnico de Coimbra, Portugal | iscac17907@alumni.iscac.pt

Resumo: Os conflitos familiares, especialmente intensificados durante crises sociais como a pandemia causada pela COVID-19 em 2020 e 2021, foram agravados neste específico período pelo convívio contínuo, face ao confinamento obrigatório, e ao aumento do stress inerente. Neste âmbito, o incremento significativo dos conflitos no seio das famílias tornou prementes processos de resolução baseados no diálogo e com foco na identificação dos interesses mútuos dos envolvidos. Ora, a mediação familiar constitui precisamente um processo estruturado que promove a comunicação entre as partes e a criação de soluções equitativas para a resolução do seu conflito jurídico-familiar. Assim, este trabalho, através de uma investigação qualitativa assente numa análise de conteúdo baseada numa pesquisa documental e estatística, tem o objetivo de examinar o impacto da pandemia na utilização da mediação, especificamente no funcionamento do Sistema Público de Mediação Familiar (SMF) em Portugal, nos anos de 2020 e 2021. Os dados disponibilizados pela Direção Geral da Política de Justiça (DGPJ) demonstraram que o SMF é o sistema público de mediação mais utilizado, com um pico de novos pedidos de mediação em 2020 e um ligeiro aumento do número de novos processos em 2021, sendo que o objeto dos conflitos mais recorrentes gira em torno das responsabilidades parentais e do divórcio. Contudo, os dados não permitem estabelecer uma correlação direta entre o aumento da conflitualidade e um aumento da utilização do SMF, pela inobservância de um incremento significativo dos números em comparação com 2019 e 2022. Destaca-se, no entanto, a crescente importância da mediação como um meio de resolução eficaz de conflitos familiares. Há uma necessidade urgente de promover, divulgar e incentivar, reconhecendo o seu valor. A mediação tem o potencial de fortalecer os laços familiares e promover a harmonia sociofamiliar ao criar um ambiente mais pacífico e atento às emoções dos envolvidos. Políticas para desmistificar paradigmas e fomentar a educação e disseminação de informação sobre a mediação são essenciais para atingir esse objetivo.

Palavras-chave: Conflitos Familiares; COVID-19; Sistema Público de Mediação Familiar.

EL SISTEMA PÚBLICO DE MEDIACIÓN FAMILIAR: IMPORTANCIA Y UTILIZACIÓN EN 2020 Y 2021

Resumen: Los conflictos familiares, especialmente intensificados durante crisis sociales como la pandemia causada por la COVID-19 en 2020 y 2021, se agravaron durante este período específico debido a la convivencia continua, por el confinamiento obligatorio, y al aumento del estrés inherente. En este contexto, el incremento significativo de los conflictos en el seno de las familias hizo urgente la implementación de procesos de resolución basados en el diálogo y centrados en la identificación de los intereses mutuos de los involucrados. Así pues, la mediación familiar constituye precisamente un proceso estructurado que promueve la comunicación entre las partes y la creación de soluciones equitativas para la resolución de su conflicto jurídico-familiar. Por lo tanto, este trabajo, a través de una investigación cualitativa basada en un análisis de contenido y en una investigación documental y estadística, tiene como objetivo examinar el impacto de la pandemia en el uso de la mediación, en particular en el funcionamiento del Sistema Público de Mediación Familiar (SMF) en Portugal, en los años 2020 y 2021. Los datos proporcionados por la Dirección General de Política de Justicia demostraron que el SMF es el sistema público de mediación más utilizado, con un pico de nuevas solicitudes de mediación en 2020 y un ligero aumento del número de nuevos procesos en 2021, siendo el objeto de los conflictos más recurrentes las responsabilidades parentales y el divorcio. Sin embargo, los datos no permiten establecer una correlación directa entre el aumento de los conflictos y un aumento del uso del SMF, debido a la falta de un incremento significativo de los números en comparación con 2019 y 2022. Se destaca, no obstante, la creciente importancia de la mediación como un medio eficaz para la resolución de conflictos familiares. Es urgente promoverla, divulgarla e incentivarla, reconociendo su valor. La mediación tiene el potencial de fortalecer los lazos familiares y promover la armonía sociofamiliar al crear un entorno más pacífico y atento a las emociones de los involucrados. Las políticas para desmitificar paradigmas y fomentar la educación y difusión de información sobre la mediación son esenciales para alcanzar este objetivo.

Palabras-clave: Conflictos Familiares; COVID-19; Sistema Público de Mediación Familiar

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 165-177, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.15

1. A Família, a Conflitualidade Familiar e o Impacto da COVID-19 na Dinâmica Familiar[41]

A família é, por si só, uma entidade complexa e dinâmica, constantemente moldada por influências internas e externas. O seu cariz mutacional, resultante da evolução contínua dos paradigmas sociais a que está associada, implica que as relações que se desenvolvem no seu seio estejam em constante transformação, gerando desafios e conflitos singulares aos respetivos membros (Stacciarini, 2019).

Os conflitos são inerentes às relações humanas, mas adquirem um carácter especialmente peculiar e intenso quando manifestados em ambiente familiar, pelas profundas ligações emocionais que entrelaçam os seus membros (Cruz, 2023). Estas conexões advêm dos seus relacionamentos contínuos de interdependência, extremamente pessoais e delicados, que envolvem amor, afeto e outros sentimentos profundos (Mata, 2021). A proximidade entre os indivíduos, aliada às suas diferenças, frequentemente resulta em desgastes, desavenças e conflitos com temáticas excecionalmente específicas, que abrangem múltiplos elementos simultaneamente. Tal desgaste altera a dinâmica familiar, seja pela falta de comunicação, seja pela dificuldade das partes em expressar os seus interesses e emoções, frequentemente ocultos, gerando novas crises e eventos negativos (Lucena, 2021; Sufiati Turra & Goretti, 2021).

Contudo, para além das questões internas, a família é também fortemente influenciada por fatores externos, especialmente em momentos de crise social, como os vividos durante a pandemia causada pela COVID-19 nos anos de 2020 e 2021.

Durante este período pandémico, e por forma a controlar a grave crise de saúde pública mundial e mitigar a propagação do vírus, os Estados foram obrigados a adotar medidas excecionais. Em Portugal fez-se uso de um mecanismo excecional previsto e regulado no art. 19.º da Constituição da República Portuguesa (adiante designada de CRP) e na Lei n.º 44/86, de 30 de setembro, alterada pela Lei Orgânica n.º 1/2011, de 30 de novembro, e pela Lei Orgânica n.º 1/2012, de 11 de maio, que contém o regime do Estado de Sítio e do Estado de Emergência (adiante designada de Lei n.º 44/86). Nos termos constitucionais (art. 138.º da CRP) coube ao Presidente da República decretar o Estado de Emergência através do Decreto n.º 14-A/2020, de 18 de março, com autorização da Assembleia da República com a Resolução da Assembleia da República n.º 15-A/2020, de 18 de março (posteriormente renovado pelo Decreto n.º 17-A/2020, de 2 de abril, e pelo Decreto n.º 20-A/2020, de 17 de abril), que implementou e impôs medidas extraordinárias de restrição aos direitos e liberdades, especialmente à liberdade de circulação[42] (Monteiro & Cebola, 2021; Monge, 2020).

As restrições impactaram significativamente todos os setores da vida social, levando ao isolamento e distanciamento sociais, ao encerramento de estabelecimentos e ao aumento do teletrabalho e do ensino à distância. Como consequência, o tempo passado dentro de casa aumentou significativamente, dificultando a conciliação de todas as tarefas domésticas com as responsabilidades profissionais ou escolares (Faria & Loureiro, 2021; Monteiro & Cebola, 2021). Esta situação, associada a preocupações com a saúde, à incerteza económica devido à perda de emprego, a frustrações com a carreira e à necessidade de abandonar o trabalho para cuidar da família, intensificou e impactou as tensões e as relações familiares. Isso refletiu-se no aumento do número de divórcios e de questões relacionadas com as responsabilidades parentais, evidenciando que a pandemia não só trouxe desafios externos à família, como também exacerbou as dinâmicas internas dos conflitos familiares, sublinhando a necessidade de mecanismos de apoio para ajudar as famílias a navegarem por tempos tão tumultuados (Faria & Loureiro, 2021;

[41] O estudo que aqui se apresenta assenta no trabalho de dissertação para obtenção do grau de mestre em Solicitadoria da Dra. Cláudia Soares dos Santos, realizado sob a orientação da Doutora Cátia Marques Cebola e coorientação da Doutora Susana Sardinha Monteiro, apresentado e aprovado em ato público de defesa realizado no ISCAC do Instituto Politécnico de Coimbra, a 26 de julho de 2024.

[42] Para uma análise sobre o enquadramento jurídico constitucional do Estado de Emergência e, bem assim, dos efeitos do confinamento em Portugal, ver Monteiro & Cebola, 2021.

Magalhães et al., 2020).

É neste contexto particular que a mediação de conflitos familiares e, em específico, o Sistema Público de Mediação Familiar (SMF) se revelam como ferramentas valiosas para a resolução de tensões entre membros de uma família.

Impõe-se, de seguida, compreender as bases teóricas e normativas que sustentam o SMF para assim avaliar a sua eficácia e impacto, especialmente em contextos de crise, como foi o caso da pandemia de COVID-19.

2. A Mediação de Conflitos e o Sistema Público de Mediação Familiar

A mediação promove a participação ativa das partes, cuidando e trabalhando o relacionamento no qual o conflito emerge. Trata-se de um método mais humano e humanista de resolução de conflitos que valoriza as pessoas, as suas realidades e as suas diferenças, atribuindo importância especial aos afetos e aos sentimentos (Monteiro, 2019). Estas questões terão ainda maior importância dentro do ambiente familiar quando está em causa a proteção dos interesses de crianças e jovens.

A mediação de conflitos[43] "enquanto tentativa de resolução de um diferendo por acordo através da intermediação de um terceiro externo ao mesmo" (Cebola, 2023, p. 22) encontra-se regulada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (doravante referida como Lei da Mediação), que enuncia os princípios que lhe são aplicáveis (princípios da voluntariedade, da confidencialidade, da igualdade entre as partes e da imparcialidade, da independência e da competência e responsabilidade – arts. 4.º a 8.º da Lei da Mediação, aplicáveis a todas as mediações realizadas em Portugal), a que acrescem os princípios ou garantias de celeridade, proximidade e flexibilidade[44]. O sistema português distingue, contudo, entre mediação privada e mediação pública. Um dos sistemas públicos de mediação é precisamente o SMF (sistema sob a qual recairá este estudo), criado pelo Despacho n.º 18778/2007, de 22 de agosto, agora revogado, e atualmente regulado pelo Despacho Normativo n.º 13/2018, de 19 de novembro (doravante referido apenas como Despacho Normativo).

No que concerne ao âmbito de aplicação material do SMF, este é competente para mediar conflitos no contexto das relações familiares, nomeadamente nas matérias descritas no art. 4.º do Despacho Normativo, que apresenta uma lista meramente exemplificativa por forma a acompanhar a referida evolução, mutabilidade e dinâmica das relações familiares.

Um dos intervenientes no processo de mediação, para além das partes em conflito (os mediados) é o mediador. Trata-se de um terceiro externo ao conflito que se constitui como um profissional especializado[45], que deve atuar com base em valores como os da neutralidade e da imparcialidade, de forma a apoiar as partes e a fornecer-lhes as ferramentas necessárias à abertura do diálogo e à prossecução de um acordo "*justo e equitativo*" (art. 7.º do Despacho Normativo)[46].

[43] A al. a) do art. 2.º da Lei da Mediação define a mediação como uma "*forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos*".

[44] Para uma análise do conteúdo da Lei da Mediação em Portugal, ver Cebola, 2015 e Cebola, 2023.

[45] Tomando em conta o princípio da competência e da responsabilidade, previsto no art. 8.º da Lei da Mediação, é importante que os mediadores de conflitos, em especial os mediadores familiares, adquiram competências teórico-práticas adequadas ao exercício da sua atividade, de forma a zelar pelo seu nível de formação. Desta forma, prescreve-se legalmente que o mediador de conflitos deve "*frequentar ações de formação que lhe confiram aptidões específicas, teóricas e práticas, nomeadamente curso de formação de mediadores de conflitos realizado por entidade formadora certificada pelo Ministério da Justiça, nos termos do artigo 24.º*" [art. 8.º, n.º 1, art. 24.º e al. h) do art. 26.º da Lei da Mediação].

[46] No mesmo sentido, deve também entrar em ação o princípio da igualdade entre as partes e o princípio da imparcialidade, presentes no art. 6.º da Lei da Mediação que prescreve que "*as partes devem ser tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento de mediação, cabendo ao mediador de conflitos gerir o procedimento de forma a garantir o equilíbrio de poderes e a possibilidade de ambas as partes participarem no mesmo*" (art. 6.º, n.º 1 da Lei da Mediação). Assim, para se afirmar a igualdade entre as partes, o mediador deve atuar segundo o princípio da imparcialidade, orientando a sua conduta sem favorecer os interesses de nenhuma das partes ou os seus próprios

No entanto, para alcançar um acordo, este procedimento terá que passar por duas fases essenciais: 1) a pré-mediação, uma fase informativa, onde se obterá, através da assinatura do protocolo de mediação, o consentimento e a voluntariedade da participação das partes[47]; e 2) a mediação propriamente dita, onde se distinguirá as posições das partes e se organizarão as questões a tratar de forma a terminar, desejavelmente, nesse acordo (Cebola, 2015).

O SMF opera com base numa plataforma eletrónica desenvolvida para o efeito[48] – a Plataforma RAL +, com o suporte e a coordenação da Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), responsável pela gestão e pelo funcionamento deste sistema, bem como pela fiscalização e supervisão do exercício da atividade dos mediadores familiares (art. 43.º da Lei da Mediação).

Objetivo e Metodologia de investigação

Como referido supra, o objetivo da presente investigação é o de examinar o impacto da pandemia na utilização da mediação, em particular no funcionamento do SMF em Portugal, nos anos de 2020 e 2021.

Com recurso a uma abordagem qualitativa, centramos a nossa análise na compreensão de como o fenómeno social da COVID-19 e as medidas implementadas para a sua contenção influenciaram a dinâmica da conflitualidade familiar e o recurso ao SMF como forma preferencial de resolução desses conflitos, nos anos de 2020 e 2021.

Como investigação qualitativa, o presente estudo envolve uma análise de conteúdo descritiva, detalhada, utilizando tanto a pesquisa documental, através de uma ampla revisão da literatura científica, teórico-doutrinal e empírica[49] (livros, *e-books*, artigos científicos, documentos oficiais, dissertações, teses) e legal (nacional, europeia e internacional), assim como a análise das estatísticas disponíveis na página *web* da DGPJ. A combinação dos preditos instrumentos de recolha de dados permite uma compreensão mais profunda e contextualizada do objeto de estudo (Meirinhos & Osório, 2010; Sampaio, 2022).

Em suma, esta investigação não apenas explora as repercussões sociais da COVID-19 nas relações familiares e nos seus conflitos, mas também avalia a eficácia, o papel e a utilização prática do SMF no contexto de uma crise global sem precedentes. Ao integrar a análise dos dados estatísticos dentro de uma metodologia qualitativa, o estudo pretende oferecer uma visão multifacetada, apesar de breve, do fenómeno em análise.

Com este propósito efetuamos a análise de dados estatísticos relativos à utilização deste sistema durante esse período de 2020 e 2021. Especificamente, focar-nos-emos nos dados relativos a novos pedidos de mediação, a novos processos de mediação, ao número de processos findos e às temáticas mais recorrentes, analisando-os de forma a compreender o impacto desta crise no SMF.

3. A Utilização do Sistema Público de Mediação Familiar nos Anos de 2020 e 2021

Ao analisar as estatísticas fornecidas pela DGPJ no sítio da internet das Estatísticas da Justiça, constatamos que o SMF se destaca como o mais demandado entre os sistemas públicos de mediação, considerando o número de novos pedidos. Em 2020, observou-se um aumento significativo com a entrada de 988 novos pedidos de mediação face a 2019. Todavia, esse crescimento não se manteve em 2021, quando foram registados 902 novos pedidos, conforme

interesses, mantendo uma postura neutra e equidistante em relação às partes envolvidas e ao possível resultado descrito no acordo (n.º 2 do art. 6.º da Lei da Mediação) (Patrão & Lopes, 2015).

47 De forma a cumprir o princípio da voluntariedade previsto no art. 4.º da Lei da Mediação.

48 Disponível em https://meiosral.justica.gov.pt/Plataforma-RAL/Sobre-a-RAL.

49 De entre os textos consultados, diretamente relacionados com o funcionamento da mediação em Portugal e, em especial, com o SMF, destacam-se: Silva, 2022; Rocha, 2020; Cruz & Cebola, 2019; Costa, 2017; Patrão & Lopes, 2015.

ilustra a Tabela 1.

Tabela 1. Movimentos de pedidos de mediação pública familiar.

	2019	2020	2021	2022	2023
Pendentes a 1 de janeiro	19	16	68	53	92
Entradas	700	988	902	895	634
Findos	703	936	918	856	674
Pendentes a 31 de dezembro	16	68	53	92	52

Fonte: Adaptado de https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej//pt-pt/Paginas/Mediacao.aspx

No que respeita à movimentação de processos de mediação familiar e à entrada efetiva de novos processos, o ano de 2020, em comparação com 2019, registou uma ligeira diminuição, com a entrada de 411 novos processos de mediação pública familiar. Entretanto, essa tendência de queda não se manteve em 2021, visto que foram iniciados 420 novos processos (Tabela 2).

Tabela 2. Movimentos de processos de mediação pública familiar.

	2019	2020	2021	2022	2023
Pendentes a 1 de janeiro	59	122	103	83	90
Entradas	517	411	420	372	311
Findos	454	430	440	366	301
Pendentes a 31 de dezembro	122	103	83	89	100

Fonte: Adaptado de https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej//pt-pt/Paginas/Mediacao.aspx

Observa-se uma variação semelhante no número de processos findos, com 430 processos concluídos em 2020 e 440 em 2021 (Tabela 2). Desses processos findos, começando por 2020, 154 terminaram em acordo entre as partes, o que representa aproximadamente 36% do total de processos findos. Em 2021 essa percentagem aumenta, com 182 processos de mediação pública familiar terminados em acordo, elevando a percentagem para 41% (Tabela 3). Considerando esses dados, podemos afirmar que a eficácia deste sistema tem vindo a aumentar, dado o crescente número de processos findos com acordo.

Tabela 3. Processos de mediação pública familiar findos, por modalidade de termo.

	2019	2020	2021	2022	2023
Acordo	206	154	182	161	126
Pré-mediação – S/assinatura do protocolo de mediação	69	87	81	58	32
Sem acordo – Conflito que deva ser abordado por outra forma de intervenção/tratamento	Sem dados	6	4	4	3
Sem acordo – Desistência	144	136	124	103	108
Sem acordo – Processo não passível de alcançar a finalidade prosseguida	23	24	26	30	20
Sem acordo – Outros	11	23	23	10	12

Fonte: Adaptado de https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej//pt-pt/Paginas/Mediacao.aspx

Contudo, é importante salientar que essa percentagem não reflete toda a complexidade dos processos de mediação, pois existem diversos motivos que podem impedir a conclusão por acordo de um processo de mediação familiar. Entre esses motivos estão a inadequação da mediação para o conflito apresentado, a desistência das partes, a impossibilidade de alcançar a finalidade pretendida pelas partes e, ainda, outras razões não especificadas (Tabela 3).

No que se refere às temáticas objeto dos processos submetidos à mediação familiar, nota-se que o número de processos é mais expressivo em questões relacionadas com as responsabilidades parentais, seja para a sua regulação, para a sua alteração ou pelo seu incumprimento. Além disso, o divórcio também surge frequentemente como tema principal ou associado à regulação das responsabilidades parentais, além de outras matérias não discriminadas.

Especificamente sobre os processos relativos à regulação das responsabilidades parentais, em 2020 foram registadas 158 novas entradas, culminando com 172 processos finalizados (Tabela 4). Em 2021, embora se observe uma ligeira diminuição no volume de processos nessa categoria, foi contabilizada a entrada de 135 processos, com 147 processos concluídos (Tabela 5).

Relativamente à alteração da regulação do exercício das responsabilidades parentais, no ano de 2020, observa-se a entrada de 95 processos, com 102 processos findos, como podemos verificar na Tabela 4. No ano seguinte, verificou-se um aumento nesses números, com 104 processos iniciados e 112 processos concluídos, indicando uma maior demanda por ajustes e modificações nas dinâmicas familiares já estabelecidas (Tabela 5).

Tabela 4. Movimentos de processos de mediação pública familiar, por objeto de ação (2020).

Fase do processo	Pendentes a 1 de janeiro	Entradas	Findos	Pendentes a 31 de dezembro
Objeto de ação				
Total	**122**	**411**	**430**	**103**
Divórcio	7	33	26	14
Divórcio com Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais	17	62	68	11
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais	49	158	172	35
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais (alteração)	34	95	102	27
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais (incumprimento)	12	41	42	11
Outras matérias	3	22	20	5

Fonte: Adaptado de https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej//pt-pt/Paginas/Mediacao.aspx

No tocante ao divórcio aliado à regulação do exercício das responsabilidades parentais, em 2020 foram registadas 62 novas entradas e 68 processos findos nesse contexto (Tabela 4). Em 2021 observou-se um aumento no número de novas entradas, com 72 processos, enquanto o número de processos findos se manteve relativamente estável, totalizando 69 processos findos (Tabela 5).

O incumprimento do exercício das responsabilidades parentais surge como a quarta temática mais tratada no SMF. No ano de 2020 foram iniciados 41 processos sobre a matéria, com 42 processos findos (Tabela 4). Em 2021 existiu um modesto aumento nesses números, com 45 processos iniciados e 43 concluídos (Tabela 5).

No que diz respeito aos processos relacionados apenas com o divórcio, em 2020, 33 processos de mediação foram iniciados, resultando em 26 processos findos (Tabela 4). O ano de 2021 regista um ligeiro aumento tanto no número de entradas, como no de processos findos com 36 novos processos e 41 processos findos (Tabela 5).

Finalmente, relativamente a matérias não especificadas, observou-se a entrada de 22 processos em 2020 (Tabela 4) e de 28 em 2021 (Tabela 5). Em relação aos processos findos, verificaram-se 20 processos concluídos em 2020, número que aumentou para 28 em 2021 (Tabelas 4 e 5). Esta categoria mais ampla sugere uma variedade de questões que não se enquadram nas temáticas usuais, evidenciando, mais uma vez, a diversidade de conflitos que podem ser tratados na mediação familiar.

Tabela 5. Movimentos de processos de mediação pública familiar, por objeto de ação (2021).

Fase do processo	Pendentes a 1 de janeiro	Entradas	Findos	Pendentes a 31 de dezembro
Objeto de ação				
Total	103	420	440	83
Divórcio	14	36	41	9
Divórcio com Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais	11	72	69	14
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais	35	135	147	23
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais (alteração)	27	104	112	19
Regulação do Exercício das Responsabilidades parentais (incumprimento)	11	45	43	13
Outras matérias	5	28	28	5

Fonte: Adaptado de https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej//pt-pt/Paginas/Mediacao.aspx

4. Análise dos Dados: a Importância da Mediação e do Incentivo à sua Utilização

A análise dos dados estatísticos sobre a utilização da mediação familiar e do SMF nos anos de 2020 e 2021, quando comparados com os anos de 2019 e 2022, revela nuances importantes sobre o estado e a utilização deste sistema. Desta forma, e em seguida, exploraremos as principais conclusões derivadas dessa análise, ressaltando a importância da mediação como uma ferramenta eficaz e humanizada para a resolução de conflitos familiares, especialmente em tempos de crise.

Para começar, e baseando-nos na análise dos dados, não se consegue observar uma ligação direta entre o eventual aumento da conflitualidade no seio familiar e um aumento na utilização da mediação familiar e do SMF nos anos de 2020 e 2021. Ao comparar os dados estatísticos desses anos com os relativos a 2019 e 2022, anos imediatamente antes e depois do contexto pandémico, não se observam oscilações significativas. Em outras palavras: apesar de se valorizarem todos os números, todos os pequenos crescimentos, estes não são expressão suficiente para se considerar a COVID-19 e a pandemia como fatores determinantes ao aumento da utilização do SMF.

Mesmo assim, com a observação dos dados, especialmente referentes à entrada de novos pedidos de mediação e de novos processos de mediação, a tendência crescente (ainda que pontilhada com alguns declives), destaca a importância e a eficácia do SMF. Este sistema parece cada vez mais procurado por aqueles que buscam e passam a aderir a formas mais pacíficas, colaborativas, construtivas e eficazes de resolução de conflitos, mais voltadas ao diálogo e ao bem-estar de todas as partes. O SMF lida com questões emocionais que normalmente não seriam levadas a tribunal, considerando que o sistema judicial não é tão capaz de lidar com essas questões com tanta humanidade.

Com isto, o SMF proporciona um ambiente mais favorável à expressão de sentimentos e à busca de soluções aceitáveis para todas as partes através do diálogo, da cooperação e da discussão dos temas mais importantes que estejam diretamente ligados ao conflito central. Esse ambiente é particularmente proveitoso em momentos de crise, como os vividos no período pandémico, quando as relações e as interações humanas nesse foram testadas e levadas ao limite.

O aumento na procura pelo SMF sugere uma possível mudança de paradigma no que à resolução de conflitos diz respeito, com mais pessoas a optarem por esta via, demonstrando um

interesse crescente pela sua utilização. No entanto, essa maior iniciativa não se traduziu na efetiva entrada de novos processos de mediação familiar no SMF, pois, embora o número de pedidos de mediação tenha aumentado, o número efetivo de entradas de processos sofreu uma diminuição em comparação com 2019.

Neste contexto de mediação familiar, é importante referir que o procedimento de mediação pode ser iniciado por uma ou ambas as partes em conflito, da mesma forma que poderá ser determinado pela autoridade judiciária competente, nomeadamente em processos relacionados com a regulação ou alteração do exercício das responsabilidades parentais [art. 24.º do Regime Geral do Processo Tutelar Cível (RGPTC) e arts. 237.º e 1133.º do Código de Processo Civil (CPC)] ou pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) competente, na pendência de um processo de promoção e proteção.

Da mesma forma, e voltando à análise dos dados, é importante considerar, igualmente, o número de processos findos em 2020 e 2021. Considerando-os, é possível perceber que o percentual de processos que terminaram em acordo entre as partes aumentou, demonstrando uma propensão crescente para a resolução consensual de conflitos e para a eficácia deste sistema.

Alcançado um acordo, este deverá ser formalizado por escrito e redigido de forma clara, para se garantir o seu entendimento por todos os envolvidos – art. 20.º da Lei da Mediação (Rocha, 2020). Falando aqui especificamente dos acordos advindos de procedimentos de mediação familiar, a princípio, grande parte destes, terão de ser sujeitos a homologação, que competirá, dependendo dos caos, à Conservatória do Registo Civil ou o Tribunal[50].

No entanto, a falta de dados sobre o pós-acordo, como o seu cumprimento e a satisfação dos mediados, pode deixar interrogações sobre a total eficácia do procedimento de mediação. Mesmo assim, esse pormenor não deverá ser suficiente para desconsiderar a mediação como uma alternativa vantajosa.

Analisando os tipos e as temáticas que com maior frequência foram levadas a mediação, nos anos de 2020 e 2021, nota-se a importância crescente da mediação familiar, especialmente em conflitos relacionados com o exercício das responsabilidades parentais e com o divórcio, ou seja, conflitos muito relacionados com as complexas relações entre os pais e entre os pais e seus respetivos filhos. Estes conflitos tornaram-se ainda mais complexos durante o isolamento social no período pandémico.

No que diz respeito às responsabilidades parentais, nesse período, as medidas de distanciamento e de isolamento impactaram significativamente o cumprimento dos regimes de convivência parental já estipulados. Muitos progenitores, por receio ou por desconhecimento, restringiram o contacto dos filhos com o progenitor com quem estes não residiam habitualmente, violando os acordos estabelecidos sobre a residência alternada e as visitas, surgindo conflitos sobre, por exemplo, a participação das crianças em atividades extracurriculares e o pagamento de

[50] A título de exemplo, quando estiver em causa um caso de um divórcio por mútuo consentimento requerido em sede de uma Conservatória do Registo Civil, em que os progenitores chegam a acordo sobre as responsabilidades parentais dentro de um procedimento de mediação familiar, esse acordo terá que ser apreciado e avaliado, no prazo de 30 dias, pelo Ministério Público, que irá decidir se o mesmo protege os direitos e interesses dos menores envolvidos [n.º 1 do art. 1776.º-A do Código Civil (CC) e n.º 4 do art. 14.º do Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de outubro). Se tudo estiver dentro dos conformes, o acordo será homologado e registado pela figura do conservador da Conservatória do Registo Civil em causa (art. 1776.º, n.º 1, do CC), passando as decisões desta figura, neste contexto, a produzir o mesmo efeito de uma sentença judicial (n.º 3 do art. 1776.º do CC). No caso inverso, ou seja, no caso do Ministério Público chegar à conclusão de que o acordo não respeita o superior interesse da criança, este convida os requerentes a alterar o acordo ou a apresentar um novo que respeite todas as questões, sendo que qualquer uma dessas opções terá que ser novamente submetida às observações do Ministério Público para que as aprecie e se pronuncie sobre (n.º 2 do art. 1776.º-A do CC e n.º 5 do art. 14.º do Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de outubro). Caso os cônjuges não aceitem as modificações exigidas pelo Ministério Público, o processo será encaminhado para o Tribunal Judicial competente, conforme previsto nos arts. 1776.º-A, n.º 4, e 1778.º do CC, bem como no art. 14.º, n.º 7, do Decreto-Lei n.º 272/2001, de 13 de outubro (Cruz & Cebola, 2019).

pensões alimentares (Monge, 2020). Contudo, o próprio Decreto n.º 2-A/2020, de 20 de março[51], no artigo 5.º, alínea j), previu exceções a estas restrições de deslocamento, incluindo as deslocações por razões familiares, designadamente as deslocações para o cumprimento das responsabilidades parentais, de forma a assegurar o direito às crianças de manterem contacto com ambos os progenitores.

Assim, principalmente quando estão em causa menores e os seus direitos, a mediação familiar oferece um ambiente mais humano, mais pacífico, mais "resguardado" e mais preocupado com o bem-estar das crianças, com a forma como estes se sentem durante o processo e qual será o melhor para o seu futuro, pela busca dos seus verdadeiros interesses. Foca-se nas pessoas, nas suas relações e nas especificidades internas às suas relações, respeitando as suas vontades e as suas necessidades, de uma forma justa e equilibrada.

5. Limitações da Investigação

Importa destacar, igualmente, que as estatísticas disponibilizadas pela DGPJ e os dados que elas representam não oferecem grande riqueza específica de detalhe, principalmente no que respeita às características dos mediados e às características próprias dos conflitos levados a mediação. Assim, não é possível perceber, por exemplo, como a adaptabilidade da família e as suas novas formas vão tomando lugar na utilização do SMF, da mesma forma que não conseguimos perceber como os conflitos familiares são afetados por essa mutabilidade e como os diferentes tipos de conflitos afetam as questões tratadas nos processos de mediação levados ao SMF.

Além disso, e especialmente nos anos de 2020 e 2021, não nos é possível identificar o número de casos levados a mediação referentes ao incumprimento das responsabilidades parentais ou relacionados com o incumprimento do direito de visita ocasionado pelas restrições de deslocamento que decorreram do isolamento social.

Da mesma forma, a falta de detalhe impede também a compreensão de quais os conflitos inseridos na categoria "outras matérias", limitando a visão sobre que outras questões conflituais podem ser trabalhadas na mediação para além das tradicionais e anteriormente referidas. Acreditamos que um maior detalhe nesta sede ajudaria no desenvolvimento de políticas de melhoria do procedimento de mediação.

Mesmo que os números não indiquem um aumento muito significativo do recurso à mediação durante o período da pandemia, a sua utilização comprova as respetivas vantagens como um meio eficaz de resolução de conflitos familiares, funcionando como uma alternativa competente e válida ao sistema judicial, que carece da flexibilidade, da informalidade, da rapidez e do humanismo que a mediação oferece. Acrescem, ainda, as vantagens económicas, pela sua reduzida taxa de utilização[52].

6. Conclusões da Investigação

Com o presente estudo pretendeu-se aferir o impacto da pandemia na utilização da mediação, especificamente no funcionamento do Sistema Público de Mediação Familiar (SMF) em Portugal, nos anos de 2020 e 2021.

A análise dos dados estatísticos revelou que os principais temas abordados na mediação

[51] Decreto que procedeu à execução da declaração do Estado de Emergência efetuada pelo Decreto do Presidente da República n.º 14-A/2020, de 18 de março.

[52] Em termos de custo, e dentro do âmbito do SMF, há lugar ao pagamento de uma taxa única de cinquenta euros para cada uma das partes, independentemente do número de sessões realizadas. Contudo, este pagamento não acontecerá em situações expressas de concessão de apoio judiciário, de remessa para procedimento de mediação por decisão da autoridade judiciária nos termos do art. 24.º do RGPTC e de remessa do processo, mediante decisão da autoridade judiciária ou da CPCJ, no contexto de processo de promoção ou proteção em curso (als. do n.º 2 do art. 6.º do Despacho Normativo).

familiar, durante o período da pandemia, dizem respeito a casos de divórcio e/ou de responsabilidades parentais (regulação, modificação ou incumprimento) decorrentes, talvez, do circunstancialismo social então vivido.

Verificou-se, também, um crescimento no número de novos pedidos, em 2020, sinalizando uma mudança (ainda que leve) no paradigma da resolução de conflitos no que concerne aos meios utilizados. Observou-se, ainda, uma tendência crescente na eficácia da mediação, aferida pela taxa de processos finalizados por acordo entre as partes, o que reforça a necessidade de incentivo contínuo ao uso deste método de resolução de conflitos.

Nesse contexto, e considerando a delicadeza das questões envolvidas, a mediação familiar emerge como uma ferramenta importante na resolução da conflitualidade familiar. As suas vantagens, por comparação ao sistema judicial, são evidentes. As suas caraterísticas, princípios, método(s) aliados à prática dos mediadores familiares indicam que a mediação é um meio mais humano e adaptado às necessidades dos casos e das pessoas envolvidas, especialmente em situações de vulnerabilidade.

Assim, uma das principais conclusões deste estudo é a constatação de que a mediação familiar, em geral, e o SMF, em especial, se constitui como um método eficaz de resolução de conflitos.

7. Reflexão Final

Em jeito de reflexão e após a análise dos dados, acreditamos que é imperativo direcionar esforços para a promoção da mediação familiar, não como uma mera alternativa, mas como um meio tão eficaz quanto o sistema judicial e os tribunais, incentivando o seu uso. Esse incentivo e a busca pela sua promoção deve ir além da sua "simples" apresentação como uma alternativa, exigindo um envolvimento pleno de todos os poderes: executivo, legislativo e judicial nesse incentivo.

É de acrescentar que esse incentivo e investimento poderia ter visto o seu momento ideal no período de 2020 e 2021, momento em que justamente a necessidade de soluções mais rápidas e mais eficazes para os conflitos familiares estava em alta pelas dificuldades vividas pela população decorrentes do contexto de isolamento social.

Contudo, não deve ser motivo para desconsiderar o seu incentivo. É exatamente nessa necessidade que reside a principal dificuldade, uma vez que a disseminação de maneira abrangente tem de caminhar a favor de uma transformação de paradigmas na sociedade em relação à mediação, dado que esta não apresenta um local de destaque quando comparada com outros meios de resolução de conflitos, principalmente quando comparada com o sistema judicial.

O seu sucesso (futuro) dependerá de esforços significativos de conscientização e educação pública, através de, por exemplo, criação de políticas públicas que incentivem a mediação familiar e que incluam programas educacionais nas escolas que destaquem os seus benefícios e difundam informações sobre os meios alternativos de litígios em grande escala, com o apoio, por exemplo, dos *media*, desmistificando conceções pré-existentes na sociedade sobre o seu funcionamento e eficácia (Monteiro, 2023; Monteiro & Cebola, 2023).

O certo é que a mudança é um processo e esse processo exige um esforço contínuo de fomentação e compreensão dos benefícios, de forma a construir uma sociedade que valorize e promova ativamente essa prática.

8. Referências Bibliográficas

Cebola, C. (2023). Mediação de Conflitos em Portugal: Passado, Presente e Futuro. In C. Cebola (Coord.*), A Lei da Mediação de Conflitos: Estudos sobre a sua aplicação* (pp. 21-51). Almedina.

Cebola, C. (2015). Regulamentar a Mediação: um olhar sobre a nova Lei de Mediação em Portugal. *Revista Brasileira de Direito*, *11*(2). https://seer.atitus.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/901/948.

Costa, E. (2017). A mediação de conflitos em Portugal. Sistemas públicos de mediação (familiar, penal, laboral e nos Julgados de Paz) e mediação privada. In A. Oliveira e C. Pires (Orgs), *O Estado da Justiça* (pp. 21-51). Edições Universitárias Lusófonas.

Cruz, R., & Cebola, C. (2019). *Mediação de Conflitos Familiares e Sucessórios - Em mediar é que está o ganho!* In P. Rocha, N. Claro, & C. Cebola (Coord.), *Casos Práticos de Solicitadoria - Direito da Família e das Sucessões* (pp. 145-167). Almedina.

Cruz, R. (2023). A formação contínua do mediador familiar e a lei n.º 29/2013, de 19 de abril. In C. Cebola, (Coord.), *A Lei da Mediação de Conflitos: Estudos sobre a sua aplicação* (pp. 205-228). Almedina.

Faria, L., & Loureiro, N. (2021). Equilíbrio Família-Trabalho: considerações a partir da pandemia do COVID-19 para o trabalho e a aprendizagem em casa. *PSIQUE*, *XVI*(2), 22-33. https://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/5094/1/PSIQUE_XVI_2_Equilibrio.pdf.

Lucena, C. (2019). *Evolução da Mediação Familiar nos ordenamentos jurídicos português e brasileiro. [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]*. https://repositorium.uminho.pt/bitstream/1822/64047/1/Cristiana%2bAlvares%2bde%2bOliveira%2bLucena.pdf.

Magalhães, P., Lopes, R., & Silva, P. (2020). *O Impacto Social da Pandemia. Estudo do ICS/ISCTE sobre o COVID-19 – dados da 2ª vaga*. https://www.ics.ulisboa.pt/docs/RelatorioInqueritoICSISCTE.pdf.

Mata, C. (2021). *Avanços e desafios da mediação familiar em Portugal.* [Dissertação de Mestrado, Universidade Autónoma de Lisboa]. https://repositorio.ual.pt/server/api/core/bitstreams/692376ab-03dc-40a2-a416-66c9b9ecb334/content.

Meirinhos, M., & Osório, A. (2010*).* O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *EDUSER: revista de educação*, *2*(2), 49-65. https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/view/24/27

Monge, C. (2020). O impacto da COVID-19 nas responsabilidades parentais: possíveis abordagens às novas problemáticas. In: E. T. Lopes & A. T. Leal (Coord.), *Covid-19, Implicações na Jurisdição da Família e as Crianças* (pp. 29-50). Centro de Estudos Judiciários.

Monteiro, S. (2019). A Mediação enquanto método inclusivo de resolução de conflitos. In C. Freire, C. Mangas, & J. Sousa, *Livro de Atas da V Conferência Internacional para a Inclusão – 2018* (pp. 456-471). Politécnico de Leiria – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais. http://hdl.handle.net/10400.8/7650.

Monteiro, S., & Cebola, C. (2021). A Pandemia Internacional ocasionada pela doença Covid-19 e o Estado de Emergência em Portugal: Incursão nos efeitos do Confinamento. In *Revista Prâksis*, *2*, 6-35. https://doi.org/10.25112/rpr.v2i0.

Patrão, A., & Lopes, D. (2015). A lei da mediação e um caso concreto: a realidade e as regras. Considerações a propósito das normas da Mediação num conflito amoroso. *Cadernos do Centro de Estudos Notariais e Registais (CENoR)*, *3*, 235-289.

Rocha, M. (2020). *Aspectos da mediação nos sistemas jurídicos português e brasileiro*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Autónoma de Lisboa]. https://repositorio.ual.pt/server/api/core/bitstreams/2dcfeb9c-ca55-4b29-a9b2-9b73316c5fab/content.

Sampaio, T. (2022). *Metodologia da Pesquisa*. 1ª ed. Universidade Federal de Santa Maria. https://docplayer.com.br/229553642-Metodologia-dapesquisa-autora-tuane-bazanella-sampaio.html

Santos, C. (2024). *A Mediação Familiar em tempos de pandemia – Análise da evolução da conflitualidade no seio familiar e da aplicabilidade da mediação nos anos de 2020 e 2021.* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra].

Silva, A., & Guiomar, P. (2022). A mediação em Portugal: ensaio sobre a (des)construção de um percurso. *Revista de Ciências Sociais - Configurações*, *30*, 91-112. https://doi.org/10.4000/configuracoes.16294

Stacciarini, A. (2019). *A evolução do conceito de família: as novas configurações familiares e as suas consequências jurídicas e sociais.* [Dissertação de Mestrado, Universidade Autónoma de Lisboa]. https://repositorio.ual.pt/server/api/core/bitstreams/1fffac0e-33e9-4fe6-86d0-1f0710131e39/content

Sufiati Turra, G., & Goretti, R. (2021). A gestão adequada dos Conflitos Familiares a partir da Mediação Familiar e seus pressupostos. *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*, *7*(1), 72 – 92. https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/7836/pdf

16. MEDIACIÓN EN CONSUMO. RETOS Y SOLUCIONES EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL DE CONSUMO

Isabel Acero Blanco[1], Leticia Campo Francisco[2] y Belén Martínez de Salinas Alonso[3]

[1]Abogada y Mediadora | ADR ABOGADOS | i.acero@abogadosadr.com

[2]Abogada y Mediadora | ADR ABOGADOS | l.campo@abogadosadr.com

[3]Abogada y Mediadora | UVA | belenmdesalinas@icava.org

Resumen: La Ley 7/2017 incorpora la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013 sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo y establece la obligatoriedad para las empresas de informar sobre su adhesión o no a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos.

Sin embargo, desde la entrada en vigor de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2007, y del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, ya se contempla la figura de la mediación como paso previo en los procedimientos de resolución de reclamaciones de consumo y como fase inicial dentro del procedimiento arbitral de consumo. No obstante, la previsión es manifiestamente insuficiente tanto en lo que se refiere al procedimiento, como a las consecuencias jurídico-legales en el caso de que prospere.

Las personas encargadas de prestar y organizar estos servicios públicos en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León son conscientes de las dificultades, pero también de la oportunidad de utilizar la mediación de un modo efectivo como método de resolución de conflictos en materia de consumo.

Durante la formación, los participantes trasladaron sus necesidades entorno a la forma más orgánica de integrar el procedimiento de mediación en el escaso marco legal con el que cuentan. Utilizando el encuentro con estos profesionales como método de trabajo, nos propusimos el objetivo de ofrecerles alternativas que les permitan utilizar eficazmente la mediación en un entorno de seguridad, sobre todo en lo relativo al encaje en el procedimiento arbitral. Este trabajo pretende compartir el resultado práctico de esta colaboración y las conclusiones alcanzadas.

Palabras-clave: Consumidores; Derecho de consumo; Mecanismos alternativos de resolución de conflictos; Mediación; Mediación de consumo.

MEDIAÇÃO NO CONSUMO. DESAFIOS E SOLUÇÕES NO PROCEDIMENTO DE ARBITRAGEM DE CONSUMIDOR

Resumo: A Lei 7/2017 incorpora a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de conflitos de consumo e estabelece a obrigação de as empresas comunicarem se aderem ou não a um sistema extrajudicial de resolução de conflitos.

No entanto, desde a entrada em vigor da Lei Geral de Defesa dos Consumidores e Utilizadores, aprovada pelo Real Decreto Legislativo 1/2007, e pelo Real Decreto 231/2008 de 15 de fevereiro, a figura da mediação já se encontra contemplada como etapa preliminar. nos procedimentos de resolução de reclamações de consumidores e como fase inicial no procedimento de arbitragem de consumo. No entanto, a disposição é manifestamente insuficiente tanto em termos de procedimento como de consequências jurídicas em caso de êxito.

Os responsáveis pela prestação e organização destes serviços públicos na Comunidade de Castela e Leão estão conscientes das dificuldades, mas também da oportunidade de utilizar eficazmente a mediação como método de resolução de conflitos de consumo.

Durante a formação, os participantes manifestaram as suas necessidades relativamente à forma mais orgânica de integrar o procedimento de mediação no quadro jurídico limitado de que dispõem. Utilizando o encontro com estes profissionais como método de trabalho, temos como objetivo oferecer-lhes alternativas que lhes permitam utilizar eficazmente a mediação num ambiente seguro, especialmente no que diz respeito ao seu enquadramento no procedimento arbitral. Este trabalho pretende partilhar o resultado prático desta colaboração e as conclusões alcançadas.

Palavras-chave: Consumidores; Direito do consumidor; Mecanismos alternativos de resolução de conflitos; Mediação; Mediação de consumo.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 178-189, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.16

1. Introducción

En el último semestre de 2023, la presidenta de la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Castilla y León se puso en contacto con nosotras para manifestarnos la necesidad que tienen las personas que trabajan en la Junta Arbitral de desarrollar, de modo eficiente, la fase de mediación, previa al procedimiento arbitral propiamente dicho que, si no prospera la mediación, finalizará con el dictado del laudo arbitral.

Esa necesidad manifestada de forma genérica fue concretándose poco a poco en dos cuestiones fundamentales:, la primera, aprender a manejar la mediación como método de resolución de conflictos en el ámbito de las reclamaciones de consumo que llegan a este tipo de instituciones, ya que los funcionarios carecen de formación en este concreto ámbito;, y, la segunda, encajar jurídicamente el procedimiento de mediación en la regulación específica que resulta de aplicación a estas reclamaciones, de manera que se reduzca el número de laudos que anualmente se dictan. Por tanto, se pretende trabajar mejor en mediación y rentabilizar lo mejor posible los escasos recursos personales con que cuenta la entidad.

Superadas las dificultades iniciales que plantea la formación en el ámbito funcionarial, debido a la escasa disponibilidad de tiempo y personal para dar cobertura al servicio, se nos permitió impartir la formación en modalidad presencial. Esta posibilidad resultó determinante para generar el espacio adecuado en el que los participantes se sintieran libres para poner de manifiesto sus inquietudes y plantear posibles soluciones desde el conocimiento profundo, tanto del trabajo que realizan, como de las personas y entidades a las que prestan sus servicios a diario. De ahí, que esta comunicación no pretenda otra cosa que poner sobre el papel el camino recorrido y las conclusiones a las que llegamos con ellos en aras de facilitar su trabajo, poniendo en valor la labor que realizan y las habilidades con las que ya contaban, sin duda relevantes para que la mediación en consumo llegue a tener un papel protagonista.

A la formación acuden:

- Árbitros de la Junta Arbitral de Consumo, encargados de la tramitación de los expedientes de reclamación en consumo y del dictado de los laudos arbitrales con los que finaliza habitualmente el procedimiento arbitral;

- Inspectores de consumo que, aunque no llevan a cabo procedimientos de mediación en sentido estricto, si es esencial que cuenten con una actitud y habilidades mediadoras puesto que su labor es de control y sanción de las prácticas contrarias a la normativa, y, finalmente;

- Las personas encargadas de atender las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), actualmente dependientes de las entidades locales, que reciben a diario las reclamaciones de los consumidores y se relacionan directamente con los establecimientos de venta y prestación de servicios. Es curioso reseñar que, estos últimos, nos mostraron su sorpresa al comprobar que, de algún modo, mediación es lo que hacen habitualmente en su trabajo sin saberlo y sin haber tenido, hasta este momento, la oportunidad de formarse y profundizar en las herramientas que venían utilizando hasta ahora de forma natural y espontánea.

Ámbito competencial y normativo

Siendo éste el punto de partida, vamos a dibujar brevemente el marco legal que ampara el ejercicio de la mediación en consumo, la normativa a la que estos centros han de ceñirse en el ejercicio de sus funciones.

El principio rector se centra en el deber de las administraciones públicas, en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras, de poner a disposición de consumidores y empresas sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, deben ejercer las funciones

de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya. Todo ello al amparo de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común, que ya prevé expresamente, en su artículo 86.1, como fórmula para la terminación de esos procedimientos, la convencional, al disponer que: "las Administraciones Públicas podrán celebrar acuerdos, pactos, convenios o contratos con personas tanto de Derecho público como privado, siempre que no sean contrarios al ordenamiento jurídico ni versen sobre materias no susceptibles de transacción y tengan por objeto satisfacer el interés público que tienen encomendado, con el alcance, efectos y régimen jurídico específico que, en su caso, prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos tener la consideración de finalizadores de los procedimientos administrativos o insertarse en los mismos con carácter previo, vinculante o no, a la resolución que les ponga fin."

La normativa de aplicación básica tiene su origen en la Directiva 2013/11/UE sobre Resolución Alternativa de Litigios en Materia de Consumo (ADR) que establece el marco para la resolución alternativa de litigios de consumo en la Unión Europea y de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Esta norma incorpora tres modificaciones importantes:

Primera: El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda modificado como sigue:

Uno. El párrafo b) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 37 quedan redactados del siguiente modo:

«b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo más breve posible se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, dictando su presidente acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.»

Segunda: Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles de modo que esta norma también va a resultar de aplicación a la mediación en consumo.

Tercera: Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

«3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección

habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

Cuarta: En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»

La resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Si observamos las disposiciones legales citadas en el apartado anterior, vemos que los procedimientos de resolución de litigios de consumo en España tienen carácter unidireccional, es decir que se inician a través de la presentación de la reclamación por el consumidor. Una vez que esto ocurre podemos distinguir:

1.- Procedimientos con resultado vinculante: aquellos que finalizan con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que el resultado conlleve o no la renuncia a la vía judicial. En este grupo tenemos el arbitraje de consumo que es un método de resolución de conflictos basado en la autonomía de la voluntad de las partes, por el que uno o varios terceros designados por ellas, directamente o siguiendo el procedimiento establecido en el convenio arbitral suscrito entre ambas, resuelve la controversia surgida en aquellas materias de su libre disposición.

El sometimiento del consumidor y el empresario ha de revestir ciertas exigencias:

El acuerdo ha de ser suscrito en fecha posterior a la aparición del litigio

Deben ser informados si la decisión tiene carácter vinculante y si la misma les impide acudir a la vía judicial. Consentimiento informado.

Debe constar por escrito la aceptación expresa por las partes de dirimir el litigio a través de la entidad de resolución, salvo en el caso del empresario que venga obligado por una norma o adhesión previa.

2.- Procedimientos con resultado no vinculante: aquellos que terminan con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que acabe con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio. Sería el caso de la mediación, cuyo resultado no se impone, con independencia de que pueda adquirir carácter de título ejecutivo si las partes optan por ello.

Por otra parte, cuando se trate de una reclamación en materia de consumo, los órganos competentes en esta materia, de ámbito estatal o autonómico, pueden actuar cuando se incumpla la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios. En definitiva, las funciones de las autoridades de consumo son tratar de buscar una solución a las reclamaciones de los consumidores y corregir el mercado. Para lograr el primer objetivo, buscarán el acuerdo entre las partes o su tramitación a través del Sistema Arbitral de Consumo y para la segunda, disponen del ejercicio de la potestad sancionadora.

La realidad suele ser que, ante una reclamación del consumidor, las empresas no den contestación y si lo hacen, sea con modelos genéricos que no la resuelven. El paso siguiente es la presentación de la reclamación ante las Autoridades de Consumo y es en ese momento, a

requerimiento de estas, cuando contestan. En definitiva, como solo unas pocas reclamaciones llegan a las autoridades de Consumo, solo unas pocas son atendidas por las empresas.

La Ley 7/2017 establece la obligación de las empresas de informar al consumidor sobre si están adheridas a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos o si proponen la resolución a través de uno de estos sistemas o por el contrario los rechazan. Teniendo esto en cuenta, la tramitación por las Juntas Arbitrales vendrá exclusivamente definida por la aceptación o no por parte del consumidor de que su reclamación se tramite a través de dicho procedimiento.

Por tanto, las Administraciones de Consumo tramitarán aquellas reclamaciones que no hayan sido contestadas por la empresa, aquellas en que el consumidor no haya interpuesto reclamación previa ante la empresa al serle imposible o desproporcionado y, finalmente, aquellas que no hayan sido estimadas por la empresa y esta no haya optado por su resolución a través de un Sistema Extrajudicial de Conflictos.

Pero ¿cómo lo han hecho hasta ahora?

Con carácter previo al inicio del procedimiento arbitral propiamente dicho, y en el supuesto de que no prospere dicho intento, y las partes optaran por ello en el arbitraje de consumo, se realizaría un posterior intento de mediación por los Órganos arbitrales a raíz de la presentación de la solicitud de arbitraje por el consumidor.

En este último supuesto, si no existen causas de inadmisión de la solicitud de arbitraje, se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo que ponga fin al conflicto, salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto.

La mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejará constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta. En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

2. El Procedimiento de Mediación en Consumo

Inicio del procedimiento

Por regla general, las administraciones de consumo tramitan aquellas reclamaciones que no hayan sido contestadas por la empresa, aquellas en las que el consumidor no haya interpuesto una reclamación previa ante la empresa por ser imposible y aquellas reclamaciones que no han sido estimadas por la empresa o esta no haya optado por un sistema extrajudicial de conflictos.

En esta situación, para iniciar el proceso de mediación en consumo, existen dos vías fundamentales:

1. A través de la Junta Arbitral de Consumo, presentando una solicitud de arbitraje. De esta forma la mediación se llevaría a cabo en el marco del procedimiento arbitral.

2. Presentando una hoja de reclamaciones ante la administración de consumo. Normalmente esto ocurre cuando presentada la reclamación en la empresa, no se ha obtenido respuesta o esta no ha sido satisfactoria. En este caso es la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) la que llevará a cabo la mediación.

De este modo, nos encontramos con dos actuaciones distintas que dan lugar a la intervención de personas procedentes de dos ámbitos administrativos: personal de la Junta Arbitral de Consumo y personal de las OMIC. Tienen diferentes protocolos de actuación y manejan diferente documentación, pero tienen puntos en común: la protección al consumidor y su interés por solucionar las reclamaciones de forma consensuada. Ninguna de estas personas son mediadoras, no han sido formadas como tales ni se les ha dotado de las habilidades necesarias, aunque de forma intuitiva pueden llegar a manejarlas.

Junto a estas personas, aparecen también en escena los inspectores de consumo cuyo trabajo diario exige habilidades comunicativas para conseguir una colaboración más efectiva de las empresas y entidades inspeccionadas o reclamadas. También de forma intuitiva encuentran en la gestión de la comunicación una herramienta fundamental en las inspecciones y procedimientos sancionadores.

Los organismos de resolución extrajudicial de conflictos en consumo

A efectos de estructurar el procedimiento de mediación en consumo y de insertarlo en la actividad de estos organismos, conviene iniciar con un estudio de los mismos y su forma de actuación.

A) Junta Arbitral de Consumo

Las Juntas Arbitrales de Consumo permiten resolver extrajudicialmente los conflictos entre consumidores y empresas. Está pensado como un sistema gratuito, eficaz, y rápido a través del cual las partes pueden llegar a un acuerdo sin necesidad de acudir a los tribunales. Sólo en el caso de no exista ese acuerdo se celebrará el arbitraje y se dictará un laudo. Sin embargo, el protocolo administrativo, la necesidad de adhesión de las empresas al sistema arbitral y la frecuente falta de contestación de estas, hace difícil el acuerdo por lo que, al ser el laudo inevitable, se ralentiza el sistema y se le resta eficacia.

Cuando se solicita el arbitraje de consumo, aceptada la solicitud, lo deseable sería que se buscara un acuerdo antes de llegar a cabo el arbitraje. Es en este momento cuando la mediación puede desempeñar un papel fundamental evitando el dictado del laudo y acortando el proceso. Con esta intención, sin denominarlo fase de mediación, lo que se viene haciendo es enviar la reclamación a la empresa implicada para que proponga una solución alternativa. Si el reclamante acepta esta propuesta, el conflicto se resuelve si necesidad de dictar el laudo. Desde este punto de vista, que esta fase se lleve a cabo adecuadamente, puede resultar muy eficiente facilitando el trabajo de las personas de este organismo y acortando los plazos de resolución.

En la práctica, lo que se viene realizando en las juntas arbitrales es un envío de propuestas de solución a la empresa reclamada esperando la aceptación de alguna de ellas. No hay, por tanto, un inicio del procedimiento de mediación propiamente dicho, ofrecimiento de la posibilidad de sometimiento al mismo, fase informativa, etc... A esta fase se le suele denominar fase de mediación, aunque, en realidad, lo que se lleva a cabo es algo similar al MEDARB.

B) Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) son un servicio gratuito de atención al consumidor que ofrece información, asesoramiento y mediación en caso de conflictos entre consumidores y empresas.

Dependen de los Ayuntamientos para asesorar e informar a los consumidores en aquellos temas relacionados con el consumo de bienes y servicios. Entre sus funciones se encuentra el asesoramiento sobre los derechos como consumidor y los cauces existentes para su defensa.

Se ocupan de la recepción y tramitación de las consultas y reclamaciones que presenten los consumidores, remitiéndolas a los organismos o entidades correspondientes con la finalidad de encontrar una solución correcta a cada reclamación. Además, interviene en los conflictos que puedan surgir entre personas consumidoras y las empresas para intentar una solución amistosa.

Aquellas personas que consideran que se ha producido una lesión en sus derechos y desea presentar una reclamación puede realizar su consulta de manera presencial, telefónica o por correo electrónico. La OMIC tramitará el expediente, buscando un acuerdo amistoso entre las partes en conflicto.

Al estudiar el funcionamiento de estas oficinas, nos encontramos con que las personas que trabajan en las OMIC, en la búsqueda de las soluciones amistosas, ya estaban utilizando la

mediación sin saberlo. De forma intuitiva han venido introduciendo elementos propios del procedimiento de mediación en su protocolo y sistemática de trabajo. A la hora de tramitar las reclamaciones llevan a cabo el procedimiento de mediación sin conciencia de lo que están haciendo y, lo más importante, sin ninguna habilidad. Esa falta de habilidades y de conocimiento del procedimiento provoca que su actividad presente fisuras y no resulte tan eficaz como debería.

Tramitación del procedimiento

El procedimiento de mediación en consumo se desarrolla de distinta forma en función del órgano que lo va a llegar a cabo.

A) JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO:

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, (Art. 37.3 y 38) regula el procedimiento de mediación desarrollado por las Juntas Arbitrales de Consumo, y que se inserta en el procedimiento arbitral de consumo.

Una vez admitida la solicitud, pueden darse dos situaciones:

a) Existencia de convenio arbitral válido, en cuyo caso, se dictará oportuno ACUERDO DE INICIACION, admitiendo la solicitud de arbitraje e invitando a las partes a alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa, la cual se llevará a cabo salvo oposición expresa de cualquiera de las partes o cuando conste que la mediación ha sido intentada sin efecto. De dicha resolución se dará traslado a las partes, concediendo al reclamado un plazo de 15 días para alegaciones y proposición de prueba.

b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, se dará traslado por 15 días de la solicitud de arbitraje al reclamado haciendo constar que ésta ha sido admitida a trámite, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, alegaciones y prueba.

En ambos supuestos, la mediación se regirá por la legislación sobre la materia que resulte de aplicación, correspondiendo, no obstante, al secretario de la Junta Arbitral de Consumo dejar constancia en el procedimiento arbitral de la fecha de inicio y fin de la mediación, así como del resultado de esta.

En todo caso, quien actúe como mediador en el procedimiento arbitral está sujeto en su actuación a los mismos requisitos de independencia, imparcialidad y confidencialidad exigidos a los árbitros.

B) Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC)

Las OMICs, a parte aparte de informar, formar y asesorar jurídicamente, se encargan de tramitar quejas, reclamaciones y denuncias, siempre y cuando el reclamante sea usuario de un servicio o consumidor de un bien, y el reclamado tenga la condición de comerciante o agente económico. Cuando los conflictos se dan entre comerciantes se debe acudir a la mediación de las Cámaras Oficiales de Comercio, y cuando el conflicto es entre particulares la vía más adecuada es la judicial.

La mediación realizada por las distintas OMICs es el instrumento de solución de conflictos de carácter voluntario que la Administración Local pone a disposición del ciudadano y que le permite resolver las discrepancias surgidas entre cada consumidor o usuario y el empresario, prestador de servicios o agente económico.

La regulación viene detallada en la normativa autonómica, si bien en todas ellas se contempla la posibilidad de que una vez interpuesta una reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de la localidad, la actuación de estas Administraciones se inicie con una mediación con la empresa con la que el reclamante mantiene una controversia, con el fin de allanar posiciones de forma que se logre el resultado más satisfactorio para ambas partes.

Terminación del procedimiento: El acuerdo de mediación

Si las partes llegan a un acuerdo como consecuencia de la actividad mediadora de la Administración de consumo, el funcionario mediador lo validará en un documento, acta final, para que conste a los efectos oportunos.

El contenido de dicha acta final viene determinado en la Ley 12/ de mediación en asuntos civiles y mercantiles e incluirá los siguientes datos:

La identidad y el domicilio de las partes.

El lugar y fecha en que se suscribe.

Sucinta referencia a los aspectos del conflicto sometido a mediación.

En el supuesto de alcanzarse acuerdo las obligaciones que cada parte asume.

En el supuesto de no alcanzarse acuerdo se hará constar lo siguiente: "Resultado: sin acuerdo entre las partes."

Que el procedimiento de mediación seguido se ha ajustado a las previsiones de esta Ley, con indicación de la persona mediadora que ha intervenido y, en su caso, de la entidad acreditada en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

Firma por las partes.

Dificultades planteadas en la mediación en consumo

La Ley 5/ 2012 de mediación en asuntos civiles y mercantiles, excluía expresamente de su ámbito de aplicación la materia de consumo. Dicha exclusión solo se modificará posteriormente en virtud de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Ambas normas contemplan la posibilidad de seguir un procedimiento de mediación cuando se trate de litigios en materia de consumo.

El objetivo de la Ley 7/2017 es garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo de alta calidad. Para ello regula las entidades de resolución alternativa de litigios que se acrediten conforme a los requisitos que la propia ley establece.

A este respecto, podrán acreditarse como entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo entidades públicas o privadas, que estén localizadas en España y que cuenten con un estatuto o reglamento de funcionamiento. La competencia para la acreditación corresponde a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

En cualquier caso, la mediación de consumo, deberá llevarse a cabo sujetándose a una serie de principios que se contienen a partir del artículo 8 de la Ley 7/2017 y que son los relativos a: la voluntariedad, la defensa y asesoramiento de las partes, el coste y la duración del procedimiento, la facilidad de acceso, la igualdad y la contradicción de las partes y la ineficacia para el consumidor de los acuerdos previos de sumisión a procedimientos de resolución alternativa de conflictos. A ellos deberá sumarse los principios generales de neutralidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad, absolutamente indispensables en cualquier procedimiento de mediación.

En el desarrollo de la formación, los profesionales nos manifestaron que la ausencia regulatoria del procedimiento de mediación ha venido originando que lo desarrollen de manera instintiva, por lo que nuestra primera actuación consistió en ordenar el procedimiento, darle

estructura y dotar a los profesionales de mejora en las habilidades que de forma intuitiva veían poniendo en práctica. Son personas que llevan trabajando de esta forma mucho tiempo y han adquirido hábitos y costumbres que hay que deshacer, porque no siempre su modo de hacer encaja en el procedimiento de mediación que se quiere instaurar de forma sistemática.

El procedimiento que utilizan es bastante sencillo. Reciben una solicitud que puede ser por escrito, aunque en la mayoría de las ocasiones el consumidor acude personalmente. Llegan enfadados, se sienten maltratados, y los trabajadores tienen que desarrollar habilidades importantes de escucha, asertividad y empatía. Escuchan a una y otra parte y dan traslado de las posiciones y propuestas existiendo, incluso, un trámite de audiencia donde, en ocasiones, se convoca a ambas partes y, de forma presencial, se estudia la reclamación. La labor de escucha en este momento es importante, así como la asertividad, habilidades que, en la formación, hubo que corregir y trabajar. Su disposición en cuanto a la gestión de posiciones y a la búsqueda de necesidades e intereses es muy útil a la hora de desarrollar la fase de mediación de forma adecuada.

Resulta bastante llamativo la utilidad que el sistema utilizado tiene cuando se trata de empresas locales, normalmente pequeñas. Es en este caso donde el procedimiento de mediación y la labor de las OMIC puede resultar especialmente útil. Los profesionales, escuchada la versión del reclamante, se ponen en contacto con la empresa y escuchan la otra versión. Hay un claro traslado de posiciones existiendo, incluso, la posibilidad de una vista/audiencia, un encuentro, que permite desarrollar una mediación. Es evidente que el hecho de que se trate de empresas locales, accesibles, supone una enorme ventaja y un elemento importante a la hora de conseguir el éxito de la mediación.

Muy relacionado con estas cuestiones está el tratamiento de la sesión informativa siendo importante que tanto consumidor como organización reclamada tenga claridad sobre esta fase de mediación, su desarrollo y las ventajas que puede suponer el acuerdo. Para ello, se dedicó un apartado especial al desarrollo de la sesión informativa, como debe desarrollarse y que información esencial sobre la mediación debe contener y en la importancia de que dichas cuestiones elementales quedaran plasmadas por escrito para que, en todo momento, la información fuera clara y precisa y completa.

Partiendo de esa idea se planteó la necesidad de trabajar en la gestión documental, introduciendo en los modelos de solicitud y documentos que se utilizan habitualmente los apartados necesarios para que la fase de mediación quedara claramente definida y se hiciera referencia a elementos clave del proceso y al papel del del mediador en la búsqueda de un acuerdo equilibrado y legal que respete los derechos del consumidor.

De esta forma, se redactaron los apartados correspondientes para introducirlos en los documentos habituales de forma que estos contuvieran toda la información relativa al procedimiento de mediación en consumo: principios, plazos, competencia, órganos ante quien formularla y procedimiento.

Una de las cuestiones fundamentales fue el tratamiento de los principios de la mediación. Así, la neutralidad e imparcialidad fueron objeto de un apartado especial, junto con la confidencialidad, por los problemas que plantean en el ámbito de consumo.

La propia concepción del servicio como defensa del consumidor lo hace inicialmente incompatible con un ámbito neutral e imparcial. Aunque son conscientes de que el reclamante no siempre tiene razón, su planteamiento del servicio en defensa del consumidor, garantizado por la propia Ley General para la Defensa de los Consumidores, no propicia la imparcialidad ni la neutralidad del tramitador. Antes de iniciar cualquier gestión se posicionan del lado del reclamante, sobre todo cuando se trata de quejas frente a determinadas empresas, como banca, seguros o eléctricas, a las que tratan con evidentes prejuicios. Fue este un punto muy importante del trabajo que realizamos con los participantes en la formación para que, en la fase de mediación sea posible preservar la imparcialidad y la neutralidad sin perder de vista la función informativa y protectora de los derechos de los consumidores que corresponde a las OMICS.

Al considerar la fase de mediación como un trámite consistente en el traslado de posiciones y la realización de propuestas, en ningún momento se había tenido en cuenta, hasta ahora, cómo preservar la confidencialidad, poniéndola en valor y convertirla en un beneficio tanto para el consumidor como para la empresa reclamada. Una de las dificultades que nos trasladaron fue que el consumidor en la mayoría de las ocasiones no es muy consciente de lo que ha firmado ni contratado, no siempre cuentan toda la verdad, o la cuentan de forma sesgada, muchas veces por desconocimiento. Se encuentran con situaciones en las que, formulada la reclamación y comunicada a la empresa, aparecen firmas o condiciones que el consumidor creía no haber aceptado, o manifiesta firmemente que no ha firmado a pesar de no ser cierto. En estos casos, trasladar la confidencialidad del procedimiento y dar seguridad a ambas partes sobre el carácter reservado de la información puede ser definitivo en la gestión del acuerdo. Asi mismo, el inicial desequilibrio entre las partes se resolverá impidiendo por parte del mediador un acuerdo poco equilibrado o ilegal, siempre teniendo en cuenta la diferencia entre derechos (posiciones) e intereses de las partes.

Finalmente, el amparo de la confidencialidad obliga a distinguir la documentación que sustentará la reclamación y de la cual debe darse traslado al reclamado y aquella otra que siendo aportada al proceso de mediación, queda amparada por dicho principio.

Un último problema planteado lo constituye el valor ejecutivo del acuerdo alcanzado en mediación. En la regulación autónoma de Castilla y León nada se contempla al respecto a diferencia de lo que ocurre en otras Comunidades Autónomas como Cataluña e Islas Baleares en las que su normativa, expresamente, recoge que el acuerdo de mediación será validado por el funcionario mediador en un documento público que tendrá fuerza ejecutiva. Se plantean varias alternativas como la posibilidad de elevar los acuerdos a escritura pública, o en el sistema Arbitral de Consumo utilizar el laudo conciliatorio, que incluirá el acuerdo obtenido en mediación.

El procedimiento sancionador de consumo

Si bien el procedimiento sancionador de consumo no prevé la mediación dentro de su procedimiento y por ende los inspectores de consumo no hacen mediación, su participación en la formación les ha proporcionado una herramienta esencial para la gestión de la comunicación en los procedimientos sancionadores. No sólo para evitarlos, sino también para conseguir una colaboración más efectiva de las empresas y entidades inspeccionadas o reclamadas, pues en numerosas ocasiones es más rentable incumplir la norma que el importe de la sanción.

En este sentido, se contempla la posibilidad de arbitrar un proceso de mediación insertado en el procedimiento sancionador con una doble finalidad: proteger la reputación de la empresa reclamada, al evitar la publicidad del conflicto, garantizada por el principio de confidencialidad y considerar la posibilidad de que el acuerdo de mediación pueda modular la sanción en el procedimiento sancionador ya abierto. Más en beneficio del ciudadano que de la empresa puesto que lo que se pretende es evitar los incumplimientos reiterados.

3. Conclusiones

Primera. La mediación de consumo es un sistema voluntario y extrajudicial de resolución de conflictos de consumo, con independencia de poder acudir con posterioridad a la vía judicial o solicitar un arbitraje de consumo.

Segunda. Inicialmente, la Ley 5/2012 excluía de manera expresa la mediación de consumo de su ámbito de aplicación y solo a posteriori en virtud de la transposición por la Ley 7/2017 que incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, se incluye en su ámbito de aplicación.

Tercera. Dicha ley 7/2017, tiene por finalidad garantizar la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y

obligaciones exigidas por la misma, pero no regula el procedimiento de mediación dentro del Sistema Arbitral de consumo.

Cuarta. Esta ausencia de regulación, en ocasiones puede ser útil, sobre todo si a la hora de legislar se consulta con los profesionales que realmente las están aplicando. De ese modo la norma estará más cerca de cubrir las necesidades de los que la deben aplicar.

Quinta. La administración pública/legislador no invierte lo suficiente en el diseño de procedimientos claros que ofrezcan seguridad tanto al funcionario que debe seguirlos para tramitar las reclamaciones, como al consumidor. Sobre todo, sobre el valor del acuerdo. Sin estos marcos de seguridad el avance de la mediación queda a expensas de la apuesta de cada funcionario o jefe de servicio u órgano arbitral.

Sexta. Tanto en la Junta Arbitral como en las OMIC se denomina fase de mediación a un traslado de propuestas que inicialmente tienen establecido entendiendo que esa fase se agota en el momento en que no hay contestación de la empresa reclamada o, simplemente, no se acepta la propuesta. Se desconoce en qué consiste el procedimiento, su voluntariedad, y, algo fundamental, que su flexibilidad no impide que se trate de un procedimiento estructurado en el que resulta importante preservar la confidencialidad, la neutralidad y la imparcialidad.

Séptima. Así las cosas, se trabajó en adaptar el procedimiento que contempla el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, estructurando la parte que los participantes denominan mediación para, aprovechando la previsión legal, introducir un verdadero procedimiento de mediación con el que conseguir acuerdos entre reclamante y reclamado que acorte plazos, facilite el trabajo y, en el caso de la Junta Arbitral, evite el dictado de laudos.

Octava. En definitiva, la mediación es posible si las personas se implican en que funcione.

Novena. Incidir en la necesidad de formación en la administración de consumo para que puedan ejercer esta función porque, ninguno de los profesionales (árbitros, inspectores, encargados de OMICS) son mediadores.

El nuevo reglamento del sistema arbitral de consumo (RD 713/2024, de 23 de julio)

Días después de presentado este trabajo, se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que entró en vigor el 13 de agosto de 2024.

Entre las diversas novedades que introduce esta norma, en lo que respecta al procedimiento de mediación, destaca en primer lugar la eliminación de la mediación, que se contemplaba en el procedimiento arbitral regulado en el RD 231/2008, que se reemplaza por una indefinida "solución consensuada". En este nuevo enfoque, el "empresario" podrá participar por "invitación". Además, se menciona de manera vaga e imprecisa la posibilidad de alcanzar un "acuerdo consensuado", al que se podrá "instar" a las partes "en cualquier momento del procedimiento". Si se logra dicho acuerdo, se podrá dictar "sin más trámite" un "laudo conciliatorio".

Sin duda alguna, los problemas generados por la ausencia de regulación de la mediación dentro del procedimiento arbitral regulado en el Real Decreto 231/2008, desarrollados en el presente trabajo, se verán aumentados y corregidos como consecuencia de la desaparición del propio concepto de mediación y su sustitución por el término "solución consensuada" que carece de regulación en nuestro ordenamiento jurídico.

Este retroceso de la mediación en la nueva norma resulta congruente con las previsiones respecto de los Métodos Adecuados de Resolución de controversias (MASC) contenidas en el Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia. Habrá que esperar a su aprobación definitiva para poder armonizar ambas normas y completar la regulación de la mediación y sus especialidades en el ámbito de consumo.

4. Referencias Bibliográficas

Agüero Ortiz, A. (2018). La transposición de la Directiva 2013/11/UE al ordenamiento jurídico español a través de la Ley 7/2017 de 2 noviembre. En I. Barrals Viñals, *La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR* (pp. 41-74). Reus.

Blesa, M. L. (2015). *La resolución alternativa de litigios en materia de consumo*. Actualidad Civil, *6*, 56-69.

Carretero Morales, E. (2016). *La mediación civil y mercantil en el sistema de justicia*. Dykinson.

Conde Fuentes, J. (2018). La adaptación del derecho español al marco europeo de resolución alternativa de litigios en materia de consumo. En F. Jiménez Conde, *Adaptación del Derecho procesal español a la normativa europea y a su interpretación por los tribunales* (pp. 307-315). Tirant lo Blanch.

Díez-Picazo Giménez, I. (2014). El arbitraje y la mediación. In A. Oliva Santos, I., Díez-Picazo Giménez, & J. Vegas Torres. *Curso de Derecho Procesal Civil II. Parte Especial* (pp. 585-612). Editorial Universitaria Ramón Areces.

Esteban De La Rosa, F. (2017). La vertebración del régimen español de la mediación de consumo en el marco del Derecho europeo, *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política*, *25*, 1-28.

Pillado González, E. (2012). *La mediación en materia de consumo*. Tecnos.

Raymundo Esteban, L. (2019). *La imparcialidad del mediador*. [Tesis de grado no publicada], Universidad de Segovia.

Soleto Muñoz, H. (2017). La mediación conectada con los tribunales. In E. Carretero Morales & C. Ruíz López, *Mediación y resolución de conflictos. Técnicas y ámbitos* (pp. 493-510). Tecnos.

17. OFERTAS VINCULANTES COMO MECANISMO PARA FOMENTAR LOS ACUERDOS EN LA MEDIACIÓN CIVIL

Boris Fiegelist Venturelli[1]

[1] Facultad de Derecho Universidad Andrés Bello, Chile | bfiegelist@unab.cl | https://orcid.org/0000-0003-3673-6872

Resumen: El objetivo del presente trabajo será determinar si es posible incorporar el incentivo de las ofertas vinculantes a las regulaciones de la mediación civil en Hispanoamérica, atendido que uno de los principales desafíos que enfrenta la mediación civil y mercantil a nivel global es incrementar la tasa de acuerdos en las causas que son derivadas a dicho mecanismo para cumplir con los fines que han justificado su incorporación a los sistemas de justicia civil. Para ello, primero, se procederá a definir que se entienden por ofertas vinculantes y cuáles son las razones que justificarían su regulación. luego, se revisará brevemente cómo se ha reglamentado esta institución en el derecho norteamericano a nivel federal, y de Inglaterra y Gales, como también en el proyecto de ley de medidas de eficiencia del servicio de justicia español presentado en marzo de 2024, para posteriormente determinar si es posible compatibilizar dicha institución con las características propias de la mediación. Finalmente, se presentará una propuesta de cómo podría ser incorporada dicha institución a la normativa de la mediación civil y mercantil.

Palabras-clave: Justicia civil; Mediación civil; Ofertas vinculantes.

OFERTAS VINCULATIVAS COMO MECANISMO PARA FOMENTAR ACORDOS NA MEDIAÇÃO CIVIL

Resumo: O objetivo do presente trabalho será determinar se é possível incorporar o incentivo das ofertas vinculadas às regulamentações da mediação civil na Hispanoamérica, atendido que um dos principais desafios que enfrentam a mediação civil e mercantil em nível global e incrementar a taxa de contratos nas causas que derivam de um determinado mecanismo de cumprimento das multas justificadas pela incorporação aos sistemas de justiça civil. Para isso, primeiro, proceder-se-á à definição do que se entende por ofertas vinculativas e quais são as razões que implicam a sua regulamentação. Depois, será revisado brevemente como se esta instituição foi regulamentada no direito norte-americano a nível federal, e de Inglaterra e Gales, como também no projeto de lei de medidas de eficiência do serviço de justiça espanhola apresentado em março de 2024, para determinar posteriormente se é possível compatibilizar sua instituição com as características próprias da mediação. Finalmente, será apresentada uma proposta de como poderia ser incorporada a esta instituição à normativa da mediação civil e mercantil.

Palavras-chave: Justiça civil; Mediação civil; Ofertas vinculativas.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 190-200, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.17

1. Introducción

Uno de los principales desafíos que enfrenta la mediación civil y mercantil a nivel global es incrementar la tasa de acuerdos en las causas que son derivadas a dicho mecanismo para cumplir con los fines que han justificado su incorporación a los sistemas de justicia civil, tales como mejorar el acceso a la justicia y reducir los costos y tiempo de la resolución de disputas entre otros. El problema antes enunciado tiene su origen, entre otras causas, en el comportamiento estratégico que puede asumir una de las partes en esta clase de controversias; quien, aprovechando su mayor capacidad económica o información disponible, se puede negar a considerar una oferta razonable de acuerdo, esperando que la parte que la formula no judicialice el conflicto; o, también, como una manera de retardar el pago de la misma. Las situaciones previamente descritas se traducen en un incremento innecesario del tiempo y costo para el sistema de justicia civil, pues fuerza la judicialización de conflictos que, de no haber mediado tal comportamiento, se podrían haber resuelto de manera temprana en la mediación si se hubiese aceptado una oferta razonable de arreglo. Para desincentivar dichos comportamientos, en el procedimiento civil federal norteamericano y de Inglaterra y Gales, se han establecido sanciones vinculadas a los costos del litigio, para aquella parte que no acepta una oferta de arreglo, formulada bajo ciertas condiciones, y luego el tribunal condena al receptor de esta a una cantidad o prestación igual o menor que esa oferta.

El objetivo del presente trabajo será determinar si es posible incorporar el incentivo de las ofertas vinculantes a las regulaciones de la mediación civil en Hispanoamérica. Para ello, se procederá a definir qué se entienden por ofertas vinculantes y cuáles son las razones que justificarían su regulación. Posteriormente, se revisará brevemente cómo se ha regulado este mecanismo en el derecho norteamericano a nivel federal, y en Inglaterra y Gales, como también la propuesta que sobre esta materia se formula en el proyecto de ley de medidas de eficiencia del servicio de justicia español presentado en marzo de 2024, para luego determinar si es posible compatibilizar dicha institución con las características propias de la mediación. Finalmente, se presentará una propuesta de cómo podría ser incorporada esta institución a la normativa de la mediación civil y mercantil.

2. Concepto y Fundamento de las Ofertas Vinculantes en los Sistemas de Justicia Civil

En términos generales las ofertas vinculantes consisten en ofertas formuladas por una de las partes del litigio a su contraparte, bajo ciertas condiciones, y que, en el evento de ser rechazada por el receptor y este obtenga una sentencia definitiva del tribunal menos favorable que el contenido de la oferta recibida, el tribunal puede condenarlo (al receptor de la oferta) al pago de todos los costos legales incurridos por la contraparte (quien presenta la oferta) desde la formulación de la misma y hasta la sentencia definitiva (Cortes, 2013; Perel, 1986).

Ahora bien, cabe preguntarse cuál es el fundamento para que el estado pueda limitar la libertad de los justiciables para decidir en qué momento y en qué condiciones una persona decide si arregla mediante un acuerdo una disputa que ya ha sido sometida a los tribunales de justicia.

En términos generales, la respuesta a nuestro juicio la encontramos en una de las grandes causas de la crisis de los sistemas de justicia civil contemporáneos: el creciente aumento de los costos y tiempo de la resolución de disputas ante los tribunales de justicia (Carretero, 2016; Esplugues, 2019). Por tanto, es parte del interés general de la sociedad que se realice un uso razonable y eficiente de los recursos disponibles por los sistemas de justicia.

En consecuencia, el hecho de que una persona decida rechazar una oferta razonable de acuerdo, para luego obtener al término del litigio un resultado menos favorable que dicha oferta, no solo impacta los intereses de quienes son partes del litigio, sino también a toda la sociedad que se ve afectada por el hecho de que innecesariamente deben dedicar recursos económicos y humanos de tribunales, financiados con los impuestos de todos los ciudadanos, a una controversia

que perfectamente podría haber sido solucionada tempranamente si el receptor de la oferta la hubiese aceptado. Entonces, resulta coherente que el estado tenga interés en regular y sancionar esta clase de comportamiento.

Asimismo, parece adecuado que el tribunal disponga de la posibilidad de penalizar el comportamiento estratégico de una de las partes cuando aprovechando su mayor capacidad económica o información disponible, se niegan a considerar una oferta razonable de acuerdo, esperando que la parte que la formula no judicialice el conflicto o también como una manera de retardar el pago de la misma, ya que existe consenso que esta clase de comportamiento es una de las barreras más relevantes para que las personas alcancen un acuerdo, aun cuando exista un margen positivo para negociar (Mnookin, 1993; Pastor, 2016).

Por otro lado, como ya lo hemos señalado las ofertas vinculantes han sido introducidas como un mecanismo para fomentar acuerdos en etapas tempranas del litigio y evitar una excesiva duración de estos (Carmichael, 2003).

Como lo destaca Korobkin y Guthrie (2004), "la decisión de arreglar el conflicto fuera de tribunales versus la vía jurisdiccional se basa en gran parte en la evaluación del negociador sobre lo que un tribunal otorgaría al demandante en caso de que las negociaciones fracasen" (p. 805). Desde el punto de vista económico esto supone comparar el resultado esperado del pleito (cantidad que se espera obtener en el juicio multiplicado por la percepción de la chance de obtener del demandante) con los costos proyectados del juicio por ambas partes Así, existiría una posibilidad de acuerdo entre estas cuando la ganancia esperada neta del demandante (deducido los costos) sea mayor que la pérdida esperada total del demandado (Pastor, 2016).

En el contexto antes descrito, existirá un mayor incentivo para que las partes decidan terminar su disputa vía un arreglo en vez de continuar el litigio en la medida que perciban que el acuerdo les permita reducir los costos de la resolución de la disputa y el riesgo a la exposición a una condena en tribunales por un monto que pudiera variar fuertemente (Shavell, 1995).

Aplicados los conceptos antes descritos a las ofertas vinculantes, el fundamento de este incentivo lo encontramos en la aversión al riesgo, en cuya virtud la persona que recibe la oferta se verá motivado a aceptarla en la medida que perciba que existe un alta probabilidad de que sea condenado por el tribunal a una suma o situación igual o más favorable que la pedida por el oferente, pues en tal situación de no aceptar la oferta no sólo deberá cumplir lo ordenado por la sentencia, sino que además deberá pagar los gastos en que ha incurrido la otra parte desde el momento en que esa oferta ha sido rechazada. Por otro lado, el incentivo para el oferente será presentar una oferta razonable, ya que de lo contrario no se producirá en la otra parte el efecto intimidatorio antes descrito.

3. Regulación Legal de las Ofertas Vinculantes

En general, las normativas que han consagrado este incentivo lo han hecho de un modo general sin asociarlo a un determinado mecanismo alternativo de solución de controversias, como la mediación u otro.

Por su parte, como lo destacan Cortes y Sotelo (2011), las ofertas vinculantes han sido reguladas y utilizadas principalmente en las jurisdicciones del *common law* como un método efectivo para limitar los gastos que ocasionan los juicios civiles. "La ausencia de su reconocimiento en los sistemas de justicia europeos continentales, como en España, puede explicarse a juicio de estos autores en la existencia de procesos civiles más económicos, la falta de una tradición procesal más conciliadora, los límites en la recuperación de las costas, o quizás en la mera ignorancia de tal disposición legal" (pp. 32-33).

Sin embargo, la realidad antes descrita presenta algunas excepciones:

Primero, la regulación de la mediación civil en Italia, Introducida por el Decreto Legislativo 28/2010 del año 2010, que consagra una suerte de oferta vinculante, al permitir al mediador

cuando fracasa la mediación proponer a las partes un acuerdo conciliatorio. Si este no es aceptado por alguna de ellas, puede traducirse en consecuencias para la parte renuente vinculadas al pago de las costas del juicio, cuando la resolución que ponga fin al procedimiento se corresponda íntegramente con el contenido de la propuesta[53].

Segundo, las Reglas Modelo Europeas sobre Procedimiento Civil elaboradas por el *European Law Institute* (ALI) y UNIDROIT, y cuyo texto definitivo fue publicado en el año 2021, establece en su Regla 241(2) que los tribunales para regular la carga de pago de las costas, entre otros factores, debe considerar la conducta de las partes, en particular, si y en qué medida actuaron de buena fe y contribuyeron a la resolución justa, eficiente y rápida de la disputa. Si bien estas reglas modelo no consagran de modo expreso las ofertas vinculantes, tampoco son incompatibles con esta institución, ya que la antes citada norma indirectamente podría admitir la posibilidad de penalizar el comportamiento de una parte que rechaza una oferta razonable, cuya aceptación podría haber significado el ahorro de recursos tanto para las partes como para el tribunal, y, por ende, haber contribuido a una resolución justa, eficiente y rápida de la disputa, que es uno de los estándares fijado por dicha normativa para regular las costas.

Tercero, recientemente se ha presentado en España un proyecto de eficiencia del servicio público de justicia que incluye las ofertas vinculantes confidenciales, ingresado al Congreso de los Diputados con fecha 22 de marzo de 2024, cuya regulación revisaremos más adelante.

A continuación, para el cumplimiento de los objetivos del presente trabajo procederemos a revisar brevemente las principales características de la regulación de las ofertas vinculantes en la jurisdicción Federal de Estados Unidos, en Inglaterra y Gales, y en el citado proyecto de eficiencia procesal español.

Ofertas Vinculantes en el Proceso Civil Federal de los Estados Unidos

En la jurisdicción federal de los Estados Unidos las ofertas vinculantes se consagran en la Regla 68 de las *Federal Rules of Civil Procedure* (en adelante FRCP), desde sus inicios en 1938 (Bone, 2008); y, actualmente, sus aspectos más relevantes son los siguientes:

En primer término, dichas ofertas sólo pueden ser presentadas por la parte demandada a la demandante. Aun cuando en el año 1983 se presentó una enmienda a esta regla con el propósito de permitir a los demandantes presentar estas ofertas, cambio que por la controversia generada en aquel tiempo fue finalmente descartado (Girard, 2015).

En segundo lugar, conforme a la letra (a) de la Regla 68 la oferta debe consistir en una propuesta de juzgamiento por el tribunal en términos específicos, con el costo determinado de la misma. Es decir, no toda oferta presentada por un demandado genera los efectos prescritos en esta norma, sino sólo aquellas que se formulan cumpliendo los requisitos de esta regla. Por su parte, se ha debatido si es factible para la demandada formular una oferta sin reconocer responsabilidad en los hechos. Si bien la posición mayoritaria se inclina por la postura favorable ha habido algunas decisiones de las cortes federales que han formulado tal requerimiento (Sheltont, 2007).

En tercer término, esta oferta vinculante sólo puede ser presentada y notificada al demandante en la fase de *pretrial* hasta catorce días antes de la fecha fijada para el juicio.

En cuarto lugar, si la oferta no es aceptada por el demandante, conforme a la letra (d) de la citada regla, y este obtiene un pronunciamiento del tribunal que no es más favorable que la oferta rechazada, el actor deberá pagar los costos incurridos por el demandado después de la formulación de esa oferta. Tal como lo destaca Cortés (2013), una de las principales limitaciones de esta regla es que "sólo permite al demandado recuperar los costos nominales en que ha incurrido" (p. 53), pero no los montos de los honorarios razonables de sus abogados, como regla general

[53] Véase artículo 11 y 13 del Decreto Legislativo 28/2010 de la República de Italia, en la forma modificada por el Decreto Legislativo 69/2013 y Decreto Legislativo 149/2022 de la República de Italia.

(Carmichael, 2003).

En quinto lugar, a diferencia de lo que veremos respecto de la regulación de Inglaterra y Gales, la norma en comento no faculta a las cortes federales de distrito para restringir la aplicación de la sanción vinculada a los costos, cuando ello en el caso en concreto pueda producir un resultado injusto (Cortés, 2013; Horowitz, 2010).

En virtud de las características antes expuestas, existe un cierto consenso en la doctrina norteamericana de que la Regla 68 no está cumpliendo en la práctica su función proyectada de promover que los litigios terminen tempranamente mediante un acuerdo entre las partes, pues la actual redacción de la norma es poco clara y no contempla los incentivos necesarios para inducir efectivamente a que se alcancen acuerdos (Girard, 2015; Chung, 1996; Horowitz, 2010; Shelton, 2007). En este sentido, se ha indicado como una de las principales razones para que la regla en comento no esté cumpliendo su función de promoción de acuerdos, es el hecho de que la sanción de pagar los costos incurridos por el demandado ha sido interpretada, normalmente, en el sentido de que no incluiría los gastos razonables de los honorarios de abogados, los cuales representan una porción significativa de los costos de una parte cuando decide ir a juicio. Por ende, al no incluir dicho ítem la sanción, el poder intimidatorio de la misma se reduce sustancialmente y así no se genera un estímulo para el demandado de presentar una oferta de cuantía más alta, ni para el demandante de aceptar una propuesta por un monto más reducido (Carmichael, 2003).

Ofertas vinculantes en el proceso civil de Inglaterra y Gales

En la jurisdicción de Inglaterra y Gales las ofertas vinculantes se consagran en la Regla 36 de las *Civil Procedures Rules* (en adelante CPR) y en las Practice Direction 36 – *Offers to Settle* que complementan dicha regla. Tal como lo ha destacado Lord Woolf (2009) en su Reporte Final sobre los costos de la litigación civil en Inglaterra y Gales esta norma ha sido calificada como una de las reglas más relevantes y exitosas para promover tempranamente acuerdos en el proceso civil introducidas por las reformas de Lord Woolf en 1998.

A continuación, procederemos a revisar brevemente las características más relevantes que actualmente presenta la regulación de las ofertas vinculantes en Inglaterra y Gales y que, como lo veremos, presenta notables diferencias con la normativa federal norteamericana.

En primer lugar, estas ofertas pueden ser realizadas tanto por los demandantes y demandados. Es decir, las citadas reglas generan incentivos a demandantes y demandados para hacer, como también para aceptar, tales ofertas (Chase & Hersthkoff, 2017).

En segundo término, para que una oferta se entienda formulada bajo la Regla 36 de las CPR, debe cumplir con las formalidades establecidas en el párrafo quinto de dicha norma , esto es, la oferta debe ser presentada por escrito, con expresa indicación que se realiza en el contexto de esa regla, especificar el periodo, no inferior a 21 días (periodo relevante) en el cual la parte a quien se dirige la oferta será responsable por los costos del oferente si la oferta es aceptada de conformidad a la Regla 36.13 o la Regla 36.20 de las CPR, si cubre el todo o parte del reclamo o una cuestión en particular. Asimismo, la parte que recibe la oferta, de conformidad a la Regla 36.8 de las CPR, puede pedir al oferente, dentro del plazo de 7 días de recibida, una clarificación de la misma.

En tercer lugar, conforme a lo dispuesto en la Regla 36.4 y 36.7(1) de las CPR “estas ofertas pueden ser presentadas en cualquier etapa del procedimiento, incluida la fase de *trial* y apelación, e incluso antes del inicio formal del proceso en el contexto de los *Pre Actions Protocols”* (Cunninggham-Hill & Elder, 2018, p.278).

En cuarto término, de acuerdo con la Regla 36.16 de las CPR estas ofertas tienen, como regla general un carácter confidencial y no pueden ser comunicadas al magistrado que conoce del juicio sino luego de que ha pronunciado la sentencia en el caso. Es decir, el juez o jueza sólo puede conocer de las mismas en la etapa de determinación y distribución de las costas del pleito.

En quinto lugar, en cuanto a las sanciones aplicables para la parte que rechaza la oferta establece un trato diferenciado, dependiendo si la oferta es formulada por el demandante o el demandado, de conformidad a lo establecido en la Regla 36.17 de las CPR.

Si la oferta es formulada por el demandante y la misma es rechazada, y el caso posteriormente va a juicio y el actor obtiene una sentencia a lo menos igual o más favorable que los términos contenidos en la oferta, salvo que el tribunal lo considere injusto, el demandante tiene derecho a recibir un interés a una tasa de hasta un 10%, calculada sobre el total de la suma a que el demandado fue condenado y a los costos incurridos por el demandante, más un interés de hasta un 10%. Adicionalmente, el demandado podría ser condenado al pago de una cantidad suplementaria de hasta £75,000, calculada en la forma indicada en la Regla 36.17(4) de las CPR.

Por su parte, si la oferta es presentada por el demandado, y es rechazada por el actor y el caso sigue a juicio y el demandante falla en obtener un pronunciamiento más ventajoso que la oferta del demandado en base a la Regla 36, el tribunal puede disponer a su discreción, a menos que lo considere injusto, que el demandado tiene derecho a recuperar los costos incurridos desde el vencimiento del periodo relevante y al pago de intereses por sobre esas sumas.

La diferencia de trato en cuanto a los efectos de la negativa a aceptar una oferta vinculante antes descritos se justifica por el hecho de que los demandados, en general tienen más incentivos para continuar con el litigio que para considerar un acuerdo (Cortés & Sotelo, 2011). Lo antes expuesto, es consistente con los hallazgos de las ciencias conductuales, y en particular de la teoría del enmarque (*framming theory*), formulada en el ámbito de la litigación (Rachlinsky, 1996), en cuya virtud los litigantes toman decisiones adversas al riesgo dependiendo si asumen la posición de demandante o demandado y si las opciones se encuentran enmarcadas en términos de ganancia o pérdidas. En virtud de lo anterior, esta teoría sostiene que los demandantes, habitualmente son más proclives a aceptar una oferta de acuerdo, pues para ellos la misma se enmarca en términos de ganancia y representa una certeza. Por el contrario, los demandados, deberían tender a preferir la opción de ir a juicio por sobre una oferta de arreglo, ya que para ellos la oferta representa una pérdida y en ese contexto hay una inclinación mayor para elegir el curso de acción (el litigio) que puede eventualmente evitar una pérdida segura[54].

Finalmente, de conformidad a la Regla 36.17 de las CPR el tribunal puede restringir la aplicación de la sanción vinculada a los costos, cuando ello en el caso en concreto pueda producir un resultado injusto, considerando factores tales como, los términos de la propia oferta, la etapa del procedimiento en la que la misma se formuló en relación con el inicio de la etapa de juicio, la información disponible por las partes en el momento en que se presentó la oferta o la capacidad económica de las litigantes. Esta flexibilidad permite evitar generar incentivos adversos e inducir a un litigante a aceptar una propuesta de acuerdo muy por debajo de lo que legítimamente le podría corresponder (Cortés, 2012). Ello podría suceder, por ejemplo, respecto a un demandante de escasos recursos que recibe una oferta de acuerdo baja de un litigante repetitivo de alto patrimonio y que puede invertir altas sumas en la tramitación de un pleito. Lo antes descrito podría motivar a ese demandante a aceptar la oferta vinculante más que por su adecuada cuantía, por el temor de ser condenado al reembolso de los gastos del juicio invertidos por el demandado.

Ofertas vinculantes en el proyecto de eficiencia procesal español de 2024

Por último, revisaremos la propuestas que en materia de las ofertas vinculantes se proponen en el Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia el cual fue presentado en marzo de 2024 ante el Congreso de los Diputados de España y que plantea introducir importantes cambios en el sistema de justicia civil y que en el ámbito de

[54] La teoría del enmarque es una aplicación en el campo de la litigación de la teoría prospectiva formulada por los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky, y que resumidamente sostiene que las personas tienden a dar mayor peso a los resultados que obtienen de manera segura en comparación con aquellos que son meramente probables; como también la percepción del atractivo o rechazo del riesgo es distintas si las opciones se presentan como pérdidas o ganancias (Kahneman & Tversky, 1987, p. 95).

nuestro trabajo plantea una profunda modificación a la regulación de los mecanismos adecuado de solución de controversia e introducir el concepto de abuso del servicio público de justicia. En relación con la regulación de las costas propone para penalizar, entre otras conductas, el haber injustificadamente recurrido a la jurisdicción "…*cuando hubiera sido factible y evidente una solución consensuada de la controversia*", como lo declara la exposición de motivos del proyecto.

En el Titulo II del citado proyecto de ley se consagra a las ofertas vinculantes confidenciales como uno de los medios adecuados de solución de controversias a través del cual se puede dar por cumplido el requisito de procesabilidad para que una demanda pueda ser admitida a tramitación (artículo 5.1, apartado segundo del proyecto). En particular, dichas ofertas se encuentran reguladas en el artículo 17 del Título II del citado proyecto, siendo sus características más relevantes las siguientes:

En primer lugar, si bien la norma del mencionado artículo 17 del proyecto señala que en principio cualquier persona puede presentar estas ofertas, el uso de este instrumento se encuentra limitado en el proyecto sólo respecto de quien figure como actor, en vista de que el numeral cuatro de esa norma señala que en el evento de rechazo de esa oferta "… *decaerá y la parte requirente podrá ejercitar la acción que le corresponda ante el tribunal competente, entendiendo que se ha cumplido el requisito de procedibilidad".*

En segundo término, en cuanto a la oportunidad de su presentación sólo se contempla el supuesto de que pueda ser formulada antes del inicio del proceso, ya que este mecanismo se consagra como una manera de cumplir con el requisito de procesabilidad de la demanda.

En tercer lugar, en cuanto al contenido de la oferta no se establece ninguna regulación en particular, sólo se reglamentan aspectos formales en el numeral 2 del citado artículo 17, al disponer que "*La forma de remisión tanto de la oferta como de la aceptación han de permitir dejar constancia de la identidad del oferente, de su recepción efectiva por la otra parte y de la fecha en la que se produce dicha recepción, así como de su contenido*".

En cuarto término, las ofertas tienen un tratamiento de confidencialidad (artículo 17.3 del proyecto) y su contenido, en general, sólo puede ser revelado cuando se esté tramitando la impugnación de la tasación de costas y solicitud de exoneración o moderación de las mismas.

En quinto lugar, en el evento de que la oferta sea rechazada el efecto que genera el rechazo es que se tiene por cumplido el requisito de procesabilidad y de resolverse la disputa por sentencia del tribunal, este deberá, considerar dicho antecedente para valorar la colaboración de las partes respecto a la solución amistosa y el eventual abuso del servicio público de Justicia al momento de pronunciarse sobre las costas o en su tasación, como también para la imposición de multas o sanciones previstas, de conformidad a la Ley de Enjuiciamiento Civil. (artículo 7.3 del proyecto).

4. Factibilidad de Incorporar las Ofertas Vinculantes en la Regulación de la Mediación Civil y Mercantil

Como expresamos anteriormente, la regulación de las ofertas vinculantes formuladas por las partes se ha reglamentado en los procesos civiles como un mecanismo de incentivo para que las partes alcancen tempranamente un acuerdo que coloque término a las disputas de relevancia jurídica con la finalidad de lograr un uso eficiente de la vía jurisdiccional y así evitar dilaciones y gastos innecesarios para la sociedad y las partes en el funcionamiento de los sistemas de justicia civil.

Sin embargo, la posibilidad del uso de este mecanismo por las partes no se encuentra reconocida en las normativas que regulan la mediación civil y mercantil.

A continuación, analizaremos si es posible y conveniente permitir a las partes formular este tipo de ofertas durante el desarrollo del proceso de mediación.

En principio, somos de la opinión que la formulación de ofertas vinculantes no resulta incompatible con la naturaleza misma de la mediación, pues debemos recordar que la mediación

no es más que una negociación asistida por un tercero neutral denominado mediador (Butis, 2017).

Por su parte, el desarrollo del proceso de negociación, particularmente los distributivos, suponen una interacción entre las partes por el cual intercambian ofertas hasta alcanzar un punto de acuerdo (De Paramo, 2022). De modo que el intercambio de ofertas entre las partes es un elemento central en el desarrollo de toda mediación para que se pueda cumplir con la finalidad de lograr un arreglo que ponga término a la disputa.

Por ende, la primera interrogante en el sentido si es factible consagrar este tipo de ofertas en la mediación debe responderse de modo positivo.

Ahora, en cuanto a la segunda interrogante, esto es, si resulta conveniente permitir este tipo de ofertas dentro del desarrollo del proceso de mediación, su respuesta positiva no resulta tan clara como en el caso anterior.

Si bien somos de la opinión que son aplicables a la mediación las mismas razones para penalizar el rechazo no razonable de una oferta de acuerdo que cuando ello ocurre antes o durante el desarrollo de la vía jurisdiccional. La investigación y prueba de esta conducta en la mediación puede implicar un debilitamiento de la confidencialidad de dicho proceso, que sin lugar a duda es uno de los principios y presupuestos fundamentales para el desarrollo de la mediación (Carretero, 2016).

Una tensión similar a la previamente descrita se ha presentado, respecto a la posibilidad de sancionar el comportamiento de mala fe de las partes durante el desarrollo de la mediación con el mencionado principio de la confidencialidad (Dickey, 2010; Kovach,1997).

En relación con la posibilidad de investigar la conducta de las partes en la mediación para sancionar el comportamiento de mala fe se ha sostenido que ello podría debilitar la confianza de los participantes en la confidencialidad de la mediación, dada la incertidumbre que podría generar el uso ante los tribunales de la información o evidencia producida en ese proceso (Lande, 2002).

En este sentido, se ha sostenido que la protección del principio de la confidencialidad de la mediación persigue dos objetivos: primero, asegura la autonomía de las partes y la voluntariedad del proceso, evitando que los sujetos se vean forzados a intentar negociar un acuerdo por el temor de que la información compartida en la mediación se haga pública, más que por el real mérito del caso; y, segundo, fomenta que las partes adopten una postura abierta y sincera, necesaria para el buen desarrollo de las negociaciones al interior de la mediación, sin que exista el temor de que posteriormente las concesiones que se propusieron en ese contexto puedan luego hacerse públicas (Dickey, 2010).

Sin embargo, en torno a esta discusión también se ha señalado que impedir de manera absoluta que se pueda revisar la conducta de mala fe de las partes para proteger la confidencialidad de la mediación, implicaría brindar inmunidad a los sujetos que se comportan inadecuadamente y no cooperan con su contraparte o el mediador, como también proteger a quien elige utilizar la mediación como una herramienta para intimidar o causar innecesariamente a su contraparte un incremento en los costos de la resolución de la disputa (Thompson, 2011).

Al efecto, estimamos que los mismos argumentos previamente expuestos nos podrían servir de base para justificar una excepción a la confidencialidad de la mediación para revelar la existencia de una oferta rechazada con la sola finalidad de que el juez pueda ponderar ese antecedente al momento de regular las costas del pleito, con la finalidad de poder penalizar a quien de manera no razonable rechazó aceptar una oferta en la mediación.

En suma, estimamos que si resulta conveniente permitir este tipo de ofertas dentro del desarrollo del proceso de mediación, pero tomando los resguardos para generar el menor impacto en la confidencialidad de ese proceso.

5. Conclusiones y Recomendaciones

De lo expuesto en las secciones precedentes del presente trabajo es posible extraer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Primero, las ofertas vinculantes pueden constituir un medio útil para fomentar la resolución temprana de disputas mediante acuerdo y reducir los tiempos y costos de la gestión de controversias en los sistemas de justicia civil en Hispanoamérica.

Segundo, de las regulaciones sobre esta institución revisadas, la normativa de Inglaterra y Gales es la normativa más completa y coherente sobre la materia y que debiese tenerse como referencia para estudiar su incorporación en los sistemas de justicia en Hispanoamérica, particularmente por las siguientes razones:

Uno, permite presentar estas ofertas tanto a quien ejerce o pretende ejercer una pretensión, como también a la parte contra la cual se dirige la misma, lo cual garantiza la igualdad de armas entre los involucrados en una disputa de relevancia jurídica.

Dos, se establece un sistema de sanciones diferenciado para el evento del rechazo de la oferta, dependiendo si la oferta fue dirigida contra el demandante o demandado, lo que permite hacerse cargo de las diferencias de incentivos que tienen las partes en una disputa legal para decidir si aceptan un acuerdo o inician o se mantienen en la vía jurisdiccional; y

Tres, permiten al tribunal restringir la aplicación de sanciones por la no aceptación de estas ofertas, cuando ello pueda conducir a un resultado injusto, lo que permite evitar que, en ciertos casos como lo vimos, una parte pueda aceptar una propuesta de acuerdo más que por el mérito de la oferta, por el temor de verse expuesto a la aplicación de sanciones.

Tercero, también puede ser de utilidad la incorporación de esta clase de ofertas en la regulación de la mediación civil, pero cuidando generar el menor impacto posible en la confidencialidad del proceso. Para ello se proponen las siguientes medidas:

Uno, un modelo a considerar podría ser el introducido por la normativa italiana de mediación civil que permite al mediador, una vez fracasada la mediación, formular una propuesta de acuerdo; y, si esta es rechazada, puede traducirse en consecuencias para la parte renuente vinculadas al pago de las costas del juicio, cuando la resolución que ponga fin al procedimiento se corresponda íntegramente con el contenido de la propuesta. Si bien esta fórmula cautela la confidencialidad de la mediación, su aplicación puede a nuestro parecer tener un impacto negativo en la confianza e imparcialidad del mediador.

Dos, el modelo que creemos más conveniente es permitir a las mismas partes presentar estas ofertas en el contexto del desarrollo de la mediación, pero no toda oferta que uno de los intervinientes formule al otro debiese quedar cubierta por los efectos y consecuencias de las ofertas vinculantes, sino sólo aquella que tenga un carácter final y que expresamente se acoja a este régimen tanto en la forma como en el contenido de la oferta, pudiendo quien la recibe formular por una vez una contraoferta con el mismo carácter.

Tres, para cautelar la confidencialidad de la mediación, el contenido de la oferta rechazada, como la individualización de la parte que la formuló y quien la rechazó, debiese tener un carácter confidencial y el tribunal que conozca posteriormente el juicio entre las mismas partes y sobre la misma materia, sólo debería poder tomar conocimiento de esa oferta y contenido al momento de regular las costas del litigio.

Cuatro, el mediador al momento de emitir el certificado de mediación frustrada sólo debiese dejar constancia de que se formuló en la mediación una oferta vinculante, sin indicación de su contenido o la parte que la presentó. Ello, con la finalidad de evitar prejuiciar al juez o jueza que posteriormente pueda conocer de la disputa, quien únicamente debería tener acceso al contenido de la oferta una vez dictada sentencia y para el solo efecto de regular las costas y sancionar, si procede, a quien rechazó la oferta.

6. Referencias Bibliográficas

Bone, R. (2008). To encourage settlement: rule 68, offers of judgment, and the history of the federal rules of civil procedure. *Northwestern University Law Review*, *102*(4), 1561-1622.

Butis, T. (2017) Cuidado calla¡ El dilema del negociador en la negociación. In H. Soleto (dir,) *Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbitos*. (3ª ed., pp. 265- 268). Editorial Tecnos.

Carmichael, C. (2003). Encouraging settlements using federal rule 68: why non-prevailing defendants should be awarded attorney's fees, even in civil rights cases. *Wayne Law Review*, *48*(4), 1449-1484.

Carretero, E. (2016). *La Mediación Civil y Mercantil en el Sistema de Justicia*. Editorial Dykinson.

Chase, O., & Hersthkoff, H. (ed.) (2017), *Civil Litigation in Comparative Context*. (2da ed.). West Academic Publishing.

Chung, T. (1996). Settlement of litigation under rule 68: an economic analysis. *Journal of Legal Studies, 25*(1), 261-286.

Civil Procedures Rules de Inglaterra y Gales. (1998). https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules

Cortes, P., & Sotelo, F. (2011). Negocia o Atente a las Consecuencias. La Condena en Costas en los Derechos del Common Law y su Aplicación en el Proceso Civil Español. InDret. *Revista para el Análisis del Derecho*. 4/2011

Cortes, P. (2013). A Comparative Review of Offers to Settle - Would an Emerging Settlement Culture Pave the Way for Their Adoption in Continental Europe? *Civil Justice Quarterly*, *32*(1), 42-67.

Cunninggham-Hill, S., & Elder, K. (2018). *Civil Litigation. 2018 -2019*. (11ª ed.) Oxford University Press.

De Páramo, J. (2022). La Negociación, In E. Vazquez, & L. García (dir). *Habilidades y procedimientos en la mediación* (pp. 225 – 275). Arazandi.

Decreto Legislativo 28/2010 de la República de Italia. (2010). https://www.altalex.com/documents/codici-altalex/2013/11/04/mediazione-civile-il-testo-aggiornato-del-d-lgs-28-2010

Dickey, M. (2010). ADR Gone Wild: Is It Time for a Federal Mediation Exclusionary Rule?". *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 25*(3), 713 – 778.

Esplugues, C. (2019). *Mediación Civil y Comercial. Regulación Internacional e Iberoamericana*. Tirant Lo Blanch.

European Law Institute y UNIDROIT. (2021). *Model European Rules of Civil Procedure*. https://www.unidroit.org/instruments/civil-procedure/eli-unidroit-rules/

Federal Rules of Civil Procedure de los Estados Unidos (1938). https://www.uscourts.gov/rules-policies/current-rules-practice-procedure/federal-rules-civil-procedure

Girard, B. (2015). Don't try this at home: the troubling distortion of rule 68. *Georgetown Law Journal*, *103*(3), 723-748.

Horowitz, J. (2010). Rule 68: the settlement promotion tool that has not promoted settlements. *Denver University Law Review*, *87*(2), 485-512.

Jackson, R. (2009). *Review of Civil Litigation Costs: Final Report*. Her Majesty's Stationery Office UK. https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/JCO/Documents/Reports/jackson-final-report-140110.pdf

Kahneman, D., & Tversky, A. (1987). Teoría Prospectiva: un análisis de la decisión bajo riesgo. (H. Gambara, H. Trans.). *Infancia y Aprendizaje, 30*, 95 – 124 (Trabajo original publicado en 1979).

Korobkin, R., & Guthrie, C. (2004). Heuristics: Heuristics and Biases at the Bargaining Table. *Marquette Law Review*, *87*(4), 795-808.

Kovach, K. (1997). Good Faith in Mediation - Requested, Recommended, or Required - A New Ethic. *South Texas Law Review*, *38*(2), 575 – 624.

Lande, J. (2002). Using dispute system design methods to promote good-faith participation in court-connected mediation programs. *UCLA Law Review*, *50*(1), 69-142.

Mnookin, R. (1993). Why Negotiations Fail: An Exploration of Barriers to the Resolution of Conflict. *The Ohio '*State *Journal on Dispute Resolution, 8*(2), 235-249.

Pastor, S. (2016). *Análisis económico de la justicia y reforma judicial*. Tirant Lo Blanch.

Perel, N. (1986). Federal rule of civil procedure 68: settling the differences in the proposed amendments to the offer of settlement rule. *Cardozo Law Review, 7*(4), 1141-1164.

Practice Direction 36 – Offers to Settle, Inglaterra y Gales (2017). https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part36/pd_part36a

Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. 22 de marzo de 2024. *Boletín Oficial de las Cortes Generales de España*. https://www.congreso.es/public_oficiales/L15/CONG/BOCG/A/BOCG-15-A-16-1.PDF

Rachlinski, J. (1996). Gains, Losses, and the Psychology of Litigation. *Southern California Law Review, 11*, 113 – 185.

Shavell, S. (1995). Alternative Dispute Resolution: An Economic Analysis. *The Journal of Legal Studies, 24*(1), 1-28

Shelton, D. (2007). Rewriting rule 68: realizing the benefits of the federal settlement rule by injecting certainty into offers of judgment. *Minnesota Law Review, 91*(4), 865-937.

Thompson, P. (2011). Good faith mediation in the federal courts. *Ohio State Journal on Dispute Resolution, 26*(2-3), 363-428.

18. RECHAZO JUSTIFICADO Y DIVORCIOS CONFLICTIVOS: APUESTA POR UNA DENOMINACIÓN COMÚN

Gloria Terrats[1] e Immaculada Armadans[2]

[1] Universidad de Barcelona |Doctorando en el programa picologia de la comunicación y el cambio | glerrats@yahoo.es | https://orcid.org/0000-0002-0880-2417

[2] Departamento de Psicología Social y Psicologia Cuantitativa | Facultat de Psicologia. Instituto de Investigación en Educación | Universidad de Barcelon | iarmadans@ub.edu | https://orcid.org/0000-0003-2690-0544

Resumen: Desde la propuesta de Gadner (1985), el término "Síndrome de Alienación Parental" (SAP) ha abierto un amplio debate dentro de la comunidad científica, al ser considerado por algunos autores como "reduccionista" al contemplar un único factor (Modelo Unifactorial) a la hora de evaluar las conductas de rechazo. que presentan niños/as y adolescentes (NNA) en contra de uno de los progenitores//as y generalmente posteriores a un divorcio conflictivo. Mas tarde, el concepto de "Alienación Parental" (AP) es aceptado por algunos autores que consideran que las conductas de rechazo de los NNA hacia un progenitor/a, dependen de un número indeterminado de variables (Modelo Multifactorial) que los profesionales deberían tener en cuenta a la hora de realizar sus valoraciones. Actualmente, desde nuestro conocimiento, no existe un conjunto definitivo de comportamientos que determinen la AP, sin embargo, como característica general se entiende que es el intento (por parte del progenitor/a "preferido") de interferir en la relación los NNA y el progenitor/a "rechazado" sin que medie una justificación razonable. El objetivo de este estudio ha sido el análisis y evolución de las distintas terminologías utilizadas y profundizar en la discusión sobre el uso de las mismas. Para ello se ha realizado una revisión exhaustiva de la literatura con el fin de plantear una propuesta conceptual del término que mejor se ajuste a la problemática interesada. Los resultados obtenidos apuntan a que (dentro del ámbito anglosajón), las terminologías más ampliamente utilizadas resultan: "Problemas de contacto entre los NNA y un/a progenitora" propuesto en 2010 por Fidler y Bala y el de" Dinámicas de Resistencia-Rechazo de los NNA hacia uno de los/las progenitores/as" de Walter y Friedlander (2016).

Palabras-clave: Alienación parental; Divorcios conflictivos; Rechazo injustificado.

REJEIÇÃO INJUSTIFICADA E DIVÓRCIOS CONFLITUOSOS: UM COMPROMISSO COM UM NOME COMUM

Resumo: Desde a proposta de Gadner (1985), o termo "Síndrome da Alienação Parental" (SPA) tem aberto amplo debate dentro da comunidade científica, pois é considerado por alguns autores como "reducionista" por não considerar mais do que um único fator na avaliação de comportamentos de rejeição. apresentada por crianças e adolescentes (NNA), após um divórcio conflituoso. Por outro lado, o conceito de "Alienação Parental" (AP) contempla a rejeição injustificada de um progenitor a partir de um número indeterminado de variáveis que é conhecido como "Modelo Multifatorial". Hoje, não existe um conjunto definitivo de comportamentos que determinem a AP, no entanto, como característica geral é a tentativa do progenitor preferencial de interferir na relação entre os filhos e o progenitor "rejeitado" sem justificação razoável. O objetivo deste estudo foi analisar a evolução das diferentes terminologias que têm sido aplicadas na identificação da rejeição injustificada de um dos pais e aprofundar a discussão sobre o seu uso. Foi realizada uma revisão exaustiva da literatura atual sobre os conceitos de "alienação parental" e "comportamentos de rejeição", a fim de propor uma proposta conceitual do termo que melhor se adequa ao problema em questão. Os resultados obtidos indicam que (no contexto anglo-saxónico), as terminologias mais utilizadas são: "Problemas de contacto entre crianças e um progenitor" proposta em 2010 por Fidler e Bala e "Dinâmica de Resistência-Rejeição de crianças perante um dos pais" por Walter e Friedlander (2016).

Palavras-chave: Alienação parental; Divórcios conflituosos; Rejeição injustificada.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 201-209, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.18

1. Introdución

Desde la propuesta de Gardner (1985) el término "*Parental Alienation Syndrome*" (PAS) se ha venido utilizando en diferentes ámbitos tales como: legal, terapéutico y en coordinacion de parentalidad (Boyan, 2010).

Por otra parte, el término "Parental Alienation" (PA) ha sido adoptado por diversos autores con intención de distanciarse de la propuesta de Gardner y la teoría de un único factor, pasando a considerar la existencia de múltiples factores a la hora de valorar las conductas de rechazo de los NNA en contra de uno de los/las progenitores/as

No obstante, en la actualidad no existe un conjunto definitivo de conductas que determinen la alienación parental a pesar de que en un número importante de publicaciones y estudios se valora que este tipo de situaciones suele provocar en los NNA un incremento de problemas conductuales, emocionales y/o psicológicos, que implican disfuncionalidad y consecuencias psico-emocionales relevantes, a veces con posible afectación de la salud mental.

Han sido varios los términos propuestos por autores/as interesados/as en este tema y han optado por distintas denominaciones a la hora de referirse al rechazo injustificado hacia un progenitor entre las que se encuentran por ejemplo: "Visitation refusal"; "Parental Alienation Syndrome"; "Child Alienation"; "Parental Alienating Behaviors (PAB's) o "Parental Alienation" (PA) prevaleciendo en todas ellas el intento de etiquetar conductas extremas de resistencia -rechazo hacia uno de los/as progenitores/as.

El artículo publicado por Alvarez et al. (2022), sugiere (como término recurrente de uso en España y países hispano hablantes), el de "Dinámicas de Resistencia-Rechazo Filio Parental" que definen como: "un patrón relacional disfuncional complejo, que se manifiesta mediante actitudes y conductas de rechazo de hijos/hijas a mantener una relación afectiva con alguno de los progenitores, mostrando habitualmente una fuerte cercanía con el otro" (p. 2)

En la orientación de dicha propuesta, se percibe el intento de un cambio de enfoque hacia una evaluación más realista basada en la multiplicidad de factores a tener en cuenta en la evaluación de las conductas de rechazo de los NNA hacia uno de los progenitores/as en contextos de divorcios conflictivos y que algunos autores consideran "la expresión libre y persistente de sentimientos negativos e irrazonables hacia uno de los progenitores/as" (Alvarez et al., 2022).

La evaluación de este fenómeno supone un reto especialmente importante para los coordinadores/as de parentalidad, ya que un número importante de las derivaciones que reciben, son como consecuencia de las conductas de rechazo hacia uno de los progenitores/as en general relacionados con temas de custodia.

En palabras de Andrew Schepard "parental alienation became a kind of nuclear weapon in the custody wars" (2001, p. 243).

Asimismo, las tendencias actuales sobre disoluciones matrimoniales sugieren que el número de rupturas puede seguir aumentando en un futuro, por lo que también puede crecer el número de NNA afectados por los procesos de divorcio entre progenitores y en cualquier caso posibles repercusiones negativas en su equilibrio emocional.

Con el objetivo de analizar las diferentes terminologías propuestas a la hora de identificar el rechazo no justificado hacia uno de los progenitores/as posterior a un divorcio conflictivo y profundizar en la discusión, se ha procedido a realizar una revisión de la literatura actual en bases de datos especializadas: WOS, Scopus y se han utilizado las siguientes palabras clave: Alienación Parental; Divorcios conflictivos; Rechazo injustificado.

Este trabajo contribuye a la identificación de las diferentes denominaciones sugeridas en las últimas décadas relacionadas con las conductas de rechazo de los NNA hacia un progenitor posterior a un divorcio conflictivo, con el propósito de plantear una propuesta conceptual del término que mejor se ajuste a la problemática interesada.

2. Marco Teorico

De acuerdo con Bernet (2008), "la alienación parental es casi universalmente reconocida y aceptada" y "cada vez es más difícil sostener su inexistencia" (Haines, Matthewson, Turnbull, 2020). Las características de la alienación parental son conocidas y pueden medirse frente a otras presentaciones similares y son estables en el tiempo. (Bernet, 2008).

Bernet et al. (2010) destaca que existe una diferencia importante entre el Síndrome de Alienación Parental (SAP) propuesto por Gardner, y la Alienación Parental (PA).

Mientras que el SAP se basa en la idea de que uno de los progenitores/as influye activamente en la percepción que los NNA tienen del otro, básicamente utilizando ideas de "miedo y riesgo" que hacen que los NNA se distancien, la AP puede ocurrir simplemente en el contexto de un divorcio conflictivo, donde los progenitores luchan activamente y los NNA terminan posicionándose simplemente para protegerse y mantenerse fuera de la batalla. a pesar de no haber sido adoctrinado por el progenitor/a preferido.

Otros autores señalan que la alienación de un hijo es una forma de abuso o violencia familiar (Baker y Ben-Ami 2011; Meier, 2009; Poustie, Matthewson, M., Balmer, 2018; Reary, 2015).

3. Metodología

Revisión de la literatura

La revisión se ha realizado en la base de datos *Web of Science core collection* con un resultado inicial de 971 artículos en los que una vez aplicados los filtros correspondientes nos dan como resultado un total de 13 artículos tal como aparece a continuación en la figura nº 1.

Los criterios de inclusión han sido Artículos y Artículos Revisados; Idiomas: inglés y español y Estudios de Familia.

Criterios de Exclusión: Duplicados y los que no se ajustan a los criterios anteriores.

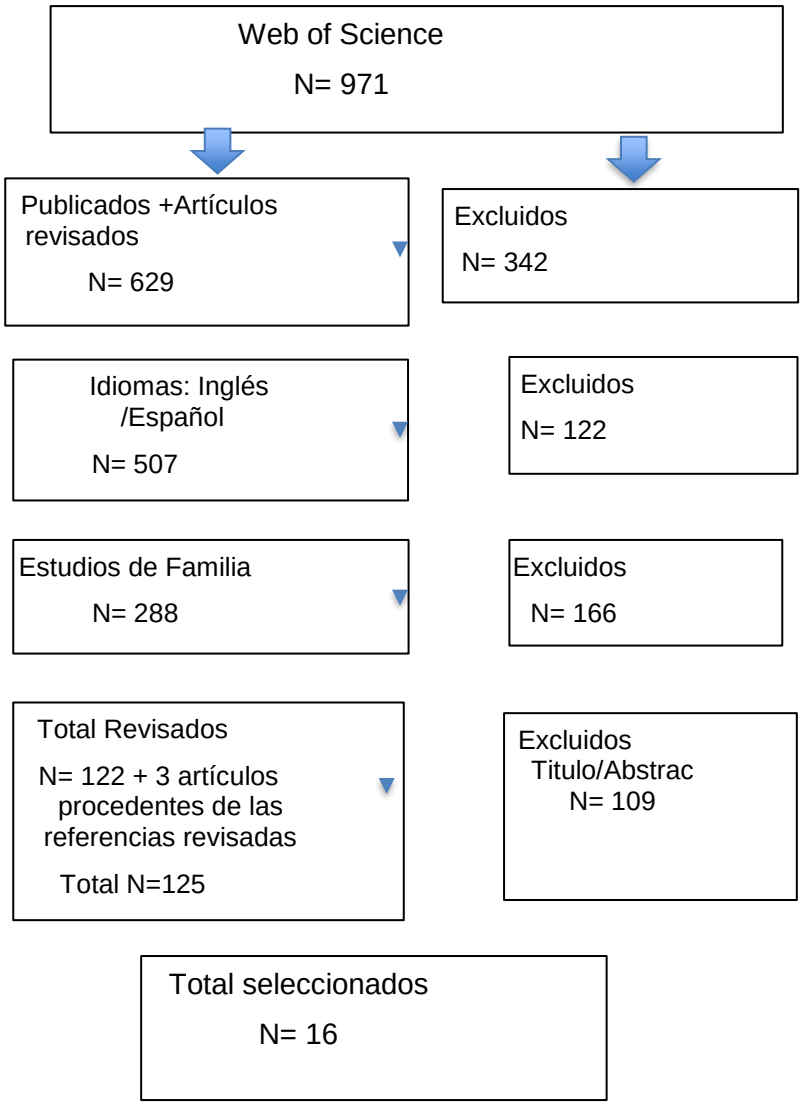

Figura: Diagrama de flujo de la revisión sistemática.

Denominaciones identificadas

Tabla 1. Resúmen de las Denominaciones Internacionales con las que se han identificado las conductas de Resistencia-Rechazo hacia un progenitor/a.

Denominación	Autor	Pais	Conceptp
Doble vínculo	Bateson et al. (1958)	USA	Situaciones hibridas donde una parte del rechazo esta justificado y la otra no.
Triángulo	Bowen (1966)	USA	Dificultad de individuación de las/los menores en ciertas familias
Triangulación	Minuchin (1974) / Haley (1976)	Argentina/USA	Dificultad de individuación desde una perspectiva sistémica
Conflicto de Lealtades o lealtades invisibles	Boszormenyi et al. (2003)	USA	El rechazo que un menor puede sentir hacia un progenitor choca con la lealtad que le debe, o cuando se ve reforzado por la lealtad que debe al otro progenitor
Alienamiento patológico o Alianza Orifana (Unholy aliance	Wallerstein & Kelly (1076)	USA	Se produce entre uno de los progenitres y los NNA en oposición al otro progenitor
Parental Alienation Syndrome(PAS)	Gardner (1985)	USA	Programación sistemática de un progenitor (generalmente la madre) que predispone a un menor en contra del otro progenitor
Protective gatekeeping	Drozd (2006)	USA	Progenitor que limita el acceso del otro a los NNA, porque cree que hay razones fundadas para limitar el tiempo de parentalidad del otro debido al riesgo de daño emocional o fisico sobre los NNA.
Visitation Reject-Refusal (VRR)	Garber (2007)	USA	Árbol de decisión anticipando que cada instancia individual de VRR está determinada por múltiples factores
Parent Child Contact Problems (PCCP)	Fidler & Bala (2010)	USA	Uno de los términos más utilizados en la actualidad en el ámbito anglosajón particularmente miembros de la AFCC.
Realistic Estrangement Enmeshment	Friedlander & Walters (2010)	USA	Distinción del rechazo según provenga de un distanciamiento realista (justificado) o de una relación Aglutinada (Enmeshment)

Parental Gatekeeping	Austin et al., (2013)	USA	Dinámicas en las que cualquier progenitor podría participar situándose en un punto dentro de un continuo, que va desde un control parental de acceso muy facilitador a un control parental muy restrictivo
Resist-Refuse Dynamic (RRD)	Walters & Friedlander (2016)	USA	Conjunto complejo de factores conscientes o inconscientes que interactúan para contribuir al rechazo injustificado de un progenitor.
Parental Interferences	Gonzalez Sarrió (2016)	España	La expresión "tiempo de visita" (visitation time) utilizado en ámbitos judiciales, fue sustituida por" tiempo de parentalidad" (parenting time) y de los conflictos sobre el mismo surgen las "Interferencias al tiempo de parentalidad" (Parenting time iterferences) también llamadas Interferencias Parentales (Parental interferences).
Rechazos Justificados	Polak & Moran (2017)	USA	La resistencia y rechazo de los NNA al contacto con un progenitor se atribuye a problemas en el ejercicio de la parentalidad motivados por: maltrato, abusos sexuales o abandono.
Control Parental adaptativo y no adaptativo (Gatekeeping)	Saini et al., (2017)	USA	Cuando los progenitores buscan alentar y apoyar el sentido de seguridad y bienestar de los NNA, pudiendo ser adaptativo o faciitador cuando alienta el contacto con el otro, o bien restrictivo cuando lo impide.
Parent-Child Contact Problem (PCCP)	Fidler & Bala (2020); Polak (2017)	USA	Termino general con el que se describen varios tipos de relaciones parento-filiales comprometidas.
Parental Alienating Behaviors (PAB's)	Johnston & Sullivan (2020)	USA	Patrón continuo de actitudes negativas observables en un progenitor con potencial de sabotear y socavar la relación de los NNA con el otro progenitor en ausencia de actitudes y comportamientos positivos.

Fuente: Adaptado de Alvarez et al. (2020) y Polak (2024).

Posteriormente Walters y Friedlander (2016), utilizaron también conceptos desde una perspectiva sistémica al hablar de Dinámicas de rechazo y resistencia entre ellas "*Resist-Refuse Dynamics* "(RRD), inicialmente referidas a aquellas dinámicas relacionadas con la alienación parental. Sin embargo, la mayor parte de profesionales del ámbito anglosajón lo utilizan actualmente de manera que este término abarca cualquier tipo de rechazos, por lo que sería equivalente a los Problemas de contacto entre progenitor y NNA "*Parent-child Contact Problems"* (PCCP). Ambos términos se usan indistintamente en la actualidad en ámbitos profesionales especialmente en países anglosajones (Fidler & Bala, 2020).

En lo relativo a España hacia finales de los ochenta comenzaron a aparecen los estudios de Francisco Granados Pérez, sobre familias inmersas en divorcios de alta conflictividad que continúan a mediados de los años 90 de la mano de autores como Marta Ramírez, Pilar de Luís y Vicente J. Ibáñez que comparan situaciones familiares de alienación parental con el Sindrome de Estocolmo en Alvarez et al. (2022).

Mas tarde, Asunción Tejedor; Asunción Molina y Nuria Vázquez adoptaron el término "Interferencias parentales" (Molina & Capdevila, 2013) entendiendo que la alienacion parental es un subtipo de estas y no un término equivalente (González, 2016).

En 2015 Linares desde un enfoque sistémico, propuso el término de "Practicas Alienadoras Familiares" como sustitución del término "Alienación Parental".

Fue en 2021 cuando en España se aprobó la Ley Orgánica 8/2021, [55]de 4 de junio, de protección integral a la infancia y a la adolescencia frente a la violencia. En su artículo 11 se habla sobre el derecho de las y los menores a ser escuchados, para lo cual se plantea la necesidad de capacitación profesional a las personas que les atienden.

En el tercer apartado de la Ley se recoge: "*Los poderes públicos tomarán las medidas necesarias para impedir que planteamientos sin aval científico que presuman interferencia o manipulación adulta, como el llamado síndrome de alienación parental, puedan ser tomados en consideración*".

El artículo 26 trata de la prevención en el ámbito familiar y en el apartado 3.a) añade:

En ningún caso las actuaciones para promover la parentalidad positiva deben ser utilizadas con otros objetivos en caso de conflicto entre progenitores, separaciones o divorcios, ni para la imposición de la custodia compartida no acordada.

Tampoco debe ser relacionada con situaciones sin aval científico como el síndrome de alienación parental.

El término de Sindrome de Alienación Parental, comenzó a utilizarse en 2005 en nuestro país, cuando prácticamente en Estados Unidos había caído ya en desuso (Alvarez et al., 2022).

En palabras de Polak (2024): "Not all high conflict cases involve PCCP's including alienation, but ALL alienation cases are characterized by high conflict".

4. Discusión y Conclusiones

El objetivo principal de este trabajo ha sido realizar una revisión de la literatura para identificar y sintetizar información relevante sobre los distintos términos que se han venido utilizando a la hora de identificar conductas de resistencia-Rechazo de los NNA hacia un progenitor, generalmente dentro del marco de un divorcio conflictivo.

De acuerdo con los diversos trabajos publicados, las conductas de rechazo hacia uno de los progenitores son un fenómeno familiar que despierta interés en el ámbito científico.

Para Fidler y Bala (2010), el término "Problemas de contacto entre los NNA y un progenitor" resulta apropiado, mientras que Walter y Friedlander (2016) utilizan el concepto de "Dinámicas de Resistencia-

[55] BOE-A-2021 9347 https://www.boe.es/eli/es/lo/2021/06/04/8/con

Rechazo" expresados por los NNA hacia uno de los progenitores.

En cualquier caso, parece que, si bien no existe un consenso único respecto a la denominación, si existe un acuerdo general respecto a:

a) La importancia de diferenciar entre el rechazo Justificado y el que no lo es.

b) Utilizar en la valoración, una aproximación sistémica que permita analizar las dinámicas relacionales familiares desde un modelo multifactorial.

c) Alertar sobre el hecho de la necesidad de iniciativas públicas desde las que se contemple tanto el apoyo para NNA como programas de educación dirigidos a los progenitores en separaciones y/o divorcios conflictivos.

Asimismo, es importante poner en valor la inclusión en la última edición del Manual Estadístico de las Enfermedades Mentales (DSM – V) bajo la denominación "*Child Affected by Parental Relationship Distress*" (CARD) que recomienda prestar atención a las dificultades emocionales que pudieran atravesar los NNA involucrados en este tipo de situaciones.

A pesar de que las personas involucradas pudieran no tener patologías psiquiátricas individuales, la relación es la que se convierte en patológica alimentada por el odio entre progenitores y el interés relativo a los derechos de custodia y visitas.

Como conclusión entendemos que sería importante

a) Considerar el uso de una denominación común a partir de la que quedaran claramente diferenciados los términos "Síndrome de Alienación Parental" (SAP) de la "Alienación Parental" (AP), evitando asi que (como sucede en algunos casos se utilicen como sinónimos).

b) Por otra parte parece que los términos con mayor aprobación son aquellos referidos a los "Problemas de Relación Paterno-Filial" posterior a una separación o divorcio conflictivo.

c) De acuerdo con Alvarez et al. (2022), sería importante generalizar un constructo previamente elaborado que tuviera un encaje adecuado en la metodología científica, partiendo de la neutralidad y generando un consenso inter e intraprofesional.

5. Referencias Bibliográficas

Álvarez, F., Arrospide, J., Elicegui, M., Fernández-Marcaida, E., Lusarreta, M., Rueda, B., & Urbano, A. (2022). DRRFP: Dinámicas de resistencia y rechazo filio-parentales. Intervención y tratamientos eficaces. *Mosaico*, *80*, 158-169.

American Psychiatric Association. (2013). *Statistical Manual of Mental Disorders* (5th Ed). American Psychiatric Association.

Baker, A. J. L., & Ben-Ami, N. (2011) To turn a child against a parent is to turn a child against himself: The direct and indirect effects of exposure to parental alienation strategies on self-esteem and wellbeing. *Journal of Divorce and Remarriage, 52*, 472-489.

Bensussan, P. (2017). Parental alienation, child psychological abuse and DSM-5. *Encephale*, *43*, 510–515.

Bernet, W., von Boch-Galhau, W., Baker, A. L. J., & Morrison, S.L. (2010). Parental Alienation, DSM-V, and ICD-11. *The American Journal of Family Therapy*, *38*(2), 76-187. https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/01926180903586583

Austin, W. G., Pruett, M. K., Kirkpatrick, H. D., Flens, J. R., & Gould, J. W. (2013). Parental gatekeeping and child custody/child access evaluation: Part 1: Conceptual framework, research, and application. *Family Court Review, 51*(3), 485–501. https://doi.org/10.1111/fcre.12045

Bateson, G., Jackson, D., Haley, J., & Weakland, J. (1956). Toward a theory of schizophrenia. *Behavioral Science, 1*, 251– 264. *https://doi.org/10.1002/bs.3830010402*

Boszormenyi-Nagy, I., & Spark, G. M. (1973). *Invisible loyalties*: *Reciprocity in intergenerational family therapy.* Harper & Row.

Bowen, M. (1966). The use of family theory in clinical practice. *Comprehensive Psychiatry, 7*(5), 345– 374. https://doi.org/10.1016/S0010-440X(66)80065-2

Drozd, L. M., Olesen, N. W., & Saini, M. A. (2013). *Parenting plan and child custody evaluations: Using decision trees to increase evaluator competence and avoid preventable errors*. Professional Resource Press/Professional Resource Exchange.

Fidler, B. J., & Bala, N. (2020). Concepts, controversies and conundrums of "alienation:" Lessons learned in a decade and reflections on challenges ahead. *Family Court Review*, *58*(2), 576–603. https://doi.org/10.1111/fcre.12488

Fidler, B. J., & Bala, N. (2010). Children resisting postseparation contact with a parent: Concepts, controversies, and conundrums. *Family Court Review*, *48*(1), 10–47. https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.01287.x

Friedlander, S., & Walters, M. G. (2010). When a child rejects a parent: Tailoring the intervention to fit the problem. *Family Court Review*, *48*(1), 98–111. https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2009.01291.x

Garber, B. (2007). Conceptualizing visitation resistance and refusal in the context of parental conflict, separation and divorce. *Family Court Review*, *45*(4), 588 – 599. https://doi.org/10.1111/j.1744- 1617.2007.00173.x

González, I. (2016). *Las interferencias Parentales y la Alienación Parental en el contexto jurídico español: Revisión de sentencias judiciales en materia de guarda y custodia*. [Tesis doctoral no publicada]. Universidad de Valencia.

Johnston, J., & Sullivan, M. (2020). Parental Alienation: In Search of Common Ground for a More Differentiated Theory, *58*(2*). Family Court Review.* https://doi.org/10.1111/fcre.12472

Judge, A., & Deutch, R. (2016) *Overecoming Parent-Child contact problems: family-based interventions for resistance, rejection, and alienation.* Oxford Academic. https://doi.org/10.1093/med:psych/9780190235208.001.0001

Kelly, J. B., & Johnston, J. R. (2001). The alienated child: A reformulation of parental alienation syndrome. *Family Court Review*, *39*(3), 249–266. https://doi.org/10.1111/j.174- 1617.2001.tb00609.x

Linares, J. L. (2015). *Practicas alienadoras familiares: El "Sindrome de Alienacion Parental reformulado"*. Gedisa Editorial.

Meier, J. S. (2009). A historicala perspective on parental alienation syndrome and parental alienation. *Journal of Child Custody*, *6*, 232-257

Minuchin, S. (1974). *Families & family therapy.* Harvard U. Press.

Molina, A., & Capdevilla, C. (2019) Coordinación de coparentalidad cuando los niños y niñas se resisten o rechazan el contacto con uno de sus progenitores. *Anuario de Psicologia/The UB Journal of Psychology*, *49*(3), 147-155.

Polak, S., & Moran, J. A. (2017). The current status of outpatient approaches parent-child contact problems. In A. M. Judge & R. Deutsch (Eds.), *Overcoming parent-child contact problems: Family-based interventions for resistance, rejection, and alienation* (pp. 63-90). Oxford University Press.

Poustie, C., Matthewson, M., & Balmer, S. (2018). El padre olvidado: La perspectiva del padre objetivo de la alienación parental. *Revista de Temas de Familia*, *39*(12), 3298–3323. https://doi.org/10.1177/0192513X18777867

Reay, K. (2015). Family reflection: A promising therapeutic program designed to treat severely alienated children and their family system. *The American Journal of Family Therapy*, *43*, 197-207.

Saini, M., Drozd, L., & Olesen, N. (2017). Adaptative and maladaptative gatekeeping bahaviors for childsoutcomes after separation and divorce. *Family Court Review*, *55*(2), 260-272 https://doi.org/10.1111/fcre.12276

Schepard, A. (2001). An Introduction to the Model Standards of Practice for Family and Divorce Mediation. *Family Law Quarterly*, *35(*1), 1-25

Stoltz, J-A. M., & Ney, T. (2002). Resistance to visitation. Rethinking parental and child alienation. *Family Court Review*, *40*(2), 220- 231.

Wallerstein, J. S., & Kelly, J. B. (1976). The effects of parental divorce: Experiences of the child in later latency. *American Journal of Orthopsychiatry*, *46*(2), 256–269. https://doi.org/10.1111/j.1939-0025.1976.tb00926.x

Walters, M. G., & Friedlander, S. (2016). When a child rejects a parent: Working with the intractable resist/refuse dynamic. *Family Court Review*, *54*(3), 424–445. https://doi.org/10.1111/fcre.12238

19. JURISDIÇÃO CONSTITUCIONAL NAS QUESTÕES DAS FAMÍLIAS: UMA LEITURA JURÍDICO-POLÍTICO-SOCIAL

Humberto Dalla Bernardina de Pinho[1] e Márcia Michele Garcia Duarte[2]

[1] Instituto de Educação | Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil | humbertodalla@gmail.com| https://orcid.org/0000-0003-0371-2065

[2] Instituto de Educação | Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Brasil | marciaduarte.juridico@gmail.com| https://orcid.org/0000-0002-4862-5339

Resumo: O presente estudo tem como objetivo analisar o aspecto pragmático da jurisdição constitucional, sob a ótica moderna que incorpora extrajudicialização e medidas preventivas dos conflitos sociais. Notadamente em matéria de família, há diversos campos albergadores do dever de atuação precisa e protetiva do Estado, primando pela oferta de bem-estar aos jurisdicionados. Isso porque, as questões familiares constitucionalizadas envolvem educação, saúde, assistência social, prevenção de violência doméstica, subsistência, tratamento de ente familiar encarcerado, assuntos afetos ao trabalho, à religião, à liberdade e à dignidade. Ou seja, de forma direta ou indireta, os escritos da Carta Máxima da Nação voltam-se à proteção dos interesses e garantias das famílias. As normas infraconstitucionais, por seu turno, assumem papel de pormenorização desse olhar jurídico-formal de modo a conceber diretrizes processuais e procedimentais para o melhor alcance das diretivas constitucionais. Na adjeção da perspectiva contemporânea da jurisdição com as necessidades pragmáticas das famílias, a resolução consensualizada normatizada afigura-se mais presente e em movimento de internalização cultural. A jurisdição constitucional, para além do atuar corretivo por parte do Poder Judiciário, deve representar viés de realização da justiça constitucional, ainda que extrajudicializada, valorizando medidas facilitadoras e construtivas que melhor se adequem às necessidades específicas de cada caso. Assim, partindo da metodologia de investigação bibliográfica e normativa, com análise qualitativa, tem-se o fito de compreender a relevância da jurisdição constitucional para a resoluções de conflitos, frente às variáveis faces e feições dos litígios existentes ou em potencial que envolvam os interesses das famílias. Isso, à luz da diegese defensora de uma jurisdição constitucional realizável também pela via extrajudicial, revelando-se, de igual modo, acesso à justiça adequado e eficiente.

Palavras-chave: Deveres do Estado; Eficácia constitucional; Interesses e garantias constitucionais; Prevenção de conflitos; Sistema multiportas.

LA JURISDICCIÓN CONSTITUCIONAL EN MATERIA DE FAMILIA: UNA LECTURA JURÍDICO-POLÍTICA-SOCIAL

Resumen: El presente estudio tiene como objetivo analizar el aspecto pragmático de la jurisdicción constitucional, desde una perspectiva moderna que incorpora la extrajudicialización y las medidas preventivas de los conflictos sociales. Cabe destacar que en materia de familia, son varios los ámbitos que cobijan el deber de acción precisa y protectora del Estado, esforzándose por ofrecer bienestar a los sujetos de jurisdicción. Esto se debe a que las cuestiones de familia constitucionalizadas abarcan la educación, la salud, la asistencia social, la prevención de la violencia doméstica, la subsistencia, el trato de los miembros de la familia encarcelados, las cuestiones relacionadas con el trabajo, la religión, la libertad y la dignidad. En otras palabras, directa o indirectamente, los escritos de la Carta Máxima de la Nación están dirigidos a proteger los intereses y garantías de las familias. Las normas infraconstitucionales, a su vez, asumen el rol de detallar esta mirada jurídico-formal a fin de concebir lineamientos procesales y procedimentales para el mejor alcance de las directivas constitucionales. En la adjetación de la perspectiva contemporánea de la jurisdicción con las necesidades pragmáticas de las familias, la resolución normativa consensuada aparece más presente y en un movimiento de internalización cultural. La jurisdicción constitucional, además de las acciones correctivas del Poder Judicial, debe representar un sesgo hacia la realización de la justicia constitucional, aunque sea extrajudicializada, valorando las medidas facilitadoras y constructivas que mejor se adapten a las necesidades específicas de cada caso. Así, a partir de la metodología de la investigación bibliográfica y normativa, con análisis cualitativo, se busca comprender la pertinencia de la jurisdicción constitucional para la resolución de conflictos, teniendo en cuenta las variables caras y características de los litigios existentes o potenciales que involucran los intereses de las familias. Esto, a la luz de la diégesis defendiendo una jurisdicción constitucional que también puede lograrse por la vía extrajudicial, revelando también un adecuado y eficiente acceso a la justicia.

Palabras-clave: Deberes del Estado; Eficacia constitucional; Intereses y garantías constitucionales; Prevención de conflictos; Sistema multipuertas.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 210-218, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.19

1. Introdução

O Brasil é um país de dimensões continentais e de importância singular. Isso se deve a razões múltiplas, incluindo a sua relevância ambiental, por valorizar boas relações com outras nações e se afigurar politicamente um Estado Democrático de Direito.

Nesse trilhar, mostra-se permeável aos escritos internacionais protetores de direitos humanos, tal como o Pacto de São José da Costa Rica/ Convenção Interamericana de Direitos Humanos (Decreto n° 678/ 1992). Enquanto Estado-Parte, o Brasil vincula o sistema jurisdicional imbuindo todos os operadores do direito no propósito de entrega do justo sob o prisma humanizado do conceito extraterritorialmente firmado e a partir de premissas individuais, sem prejuízo da soberania brasileira.

Em relação ao sistema normativo interno, no ano de 1988 o Estado promulgou a Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB/88), que conta com 132 Emenda Constitucionais (até o ano de 2023). Esse escrito estabelece elementos básicos orientadores do sistema interpretativo interno, sem abdicar de direitos e garantias instituídos no alcance de matrizes supranacionais.

Dentre o sistema de proteção máxima e integral, no Capítulo sobre os direitos e deveres individuais e coletivos, estabelece a Constituição Federal que a pequena propriedade rural trabalhada pela família não será objeto de penhora para pagamento de débitos decorrentes de sua atividade produtiva (art. 5º, XXVI). Na ocorrência de privação de liberdade de qualquer ente familiar, assegura-se à família do preso imediata comunicação e a sua assistência (incisos LXII e LXIII, do art. 5º).

Os direitos sociais estão albergados na garantia de renda familiar básica ofertada pelo poder público a todo brasileiro em situação de vulnerabilidade, bem como o estabelecimento de salário mínimo unificado nacionalmente, voltado a fornecer necessidades vitais básicas às famílias (artigos 6º e 7º). A política urbana possibilita ao possuidor o direito à aquisição do domínio de área utilizada pela família como moradia, quando ocupada por cinco anos ininterruptos e sem oposição (art. 183). O texto constitucional protege as famílias, ainda, em temáticas de seguridade social (Art. 201), assistência social (art. 203), educação (art. 205) e acesso à rede de comunicação atenta à valores éticos e sociais (artigos 220 e 221).

A Constituição brasileira assenta a família como a "*base da sociedade*", sendo-lhe assegurada "*especial proteção do Estado*"; determina a criação de mecanismos para coibir a violência do âmbito das relações familiares, prezando ainda pela proteção expressa às crianças, aos adolescentes, ao jovem e ao idoso.

Esse cenário de notável proteção jurídico-formal comporta atmosferas diversas para atuação do Estado em prol do acesso à justiça, dentro do espaço do Poder Judiciário ou fora desse, por meio dos matizes extrajudicializados. Assim o é, porque a concepção moderna de jurisdição também desatrela a percepção de "justiça" unicamente daquela adjudicada forma de solução de conflitos da qual são derivados resultados muitas vezes cartesianos.

Ora, inaplicável o formato lógico às questões incôngruas naturais às relações e necessidades das famílias. Soa mais adequado refletir sobre a potencialidade de resolução de conflitos manifestada pelos próprios interessados, segundo sua historicidade, realidade, preferências e sensação real de justiça.

Naturalmente, a tarefa é árdua, na medida em que se construiu o contexto cultural da delegação de soluções com distanciamento da responsabilização por escolhas realizadas. Longe da percepção de racionalidade, contudo, merece atenção a própria aparência social daquilo que se revela como justiça à ótica do senso comum. É inescusável revisitar a lógica técnico-jurídica e despertar para a nova inteligência do que é a real jurisdição, segundo à realidade social hodierna.

Na contemporaneidade, refletir sobre "jurisdição constitucional" exige a verificação da essencialidade do "dizer o direito", adequável à logicidade de espaços pré-processuais, endoconsensuais, extrajudiciais e preventivos.

Da atuação do Estado, espera-se, nos termos da Resolução n.º 125/2010, o incentivo às ferramentas

diversas para a conscientização do *empoderamento*[56] e o exercício da *autonomia da vontade*[57] por parte dos jurisdicionados. Será habitual a inserção de comportamento de modelos multiportas quanto mais reforçada a aceitação na expressão cultural dessas possibilidades.

A praxe pode ser construída a partir da veiculação da ideia por diversos canais de comunicação, por meio de prática de políticas públicas, pela realização de campanhas e mobilizações sociais em prol de se edificar caminhos criativos de resolução de conflitos.

Afinal, o Estado Constitucional não se restringe a atuar apenas com finalidade política e jurídica na defesa de sua independência e território. Deve cumprir a realização da ordem e da justiça como propósitos sociais, realizando a democracia através dos valores de liberdade, igualdade e fraternidade.

Para este estudo, busca-se conferir olhar abrangente sobre o conceito de jurisdição constitucional, propondo a sua expansão como forma de conceber toda prática jurídica que se adequa aos seus preceitos constitucionais preambulares de resolução pacífica de controvérsias como forma de realização da justiça.

2. A Jurisdição Brasileira Contemporânea e o Modelo Multiportas

A contemporaneidade busca abertura cada vez maior dos espaços dialogais, refletindo na própria conceituação da "jurisdição", não mais limitada à exclusividade de poder-dever de o Estado-juiz dizer o direito. Pensa-se em algo que prime pela resolução de conflitos manejada pelas pessoas diretamente tocadas pelo evento, permitindo que o monopólio da jurisdição se opere pela via adjudicatória ou pela via assecuratória do bom realizar do direito[58]. Por isso, Pinho (2017) propõe que esteja ocorrendo a "*ressignificação do conceito de jurisdição* alinhada à democratização do processo civil, mediante uma *jurisdição participativa e integrativa"* (pp. 82-83).[59]

Não se pode olvidar que a função jurisdicional representa o dever estatal de dirimir conflitos, abarcando as modalidades chiovendiana (Chiovenda, 2002), de atividade substitutiva e carneluttiana (Carnelutti, 2004). Segundo a construção clássica, o Poder Judiciário dirime conflitos com a imposição de vontade do juiz (modelo adjudicatório), determinando um lado vencedor e outro vencido. Por isso, diz que apenas atua na forma negativa, resolvendo a controvérsia pela substitutividade.

A principiologia do Código de Processo Civil brasileiro (Lei n.º 13.105/ 2015), contudo, segundo a lógica do art. 3°, inova ao permitir outras formas positivas de composição, pautadas no dever de cooperação das partes e envolvendo outros atores para consagrar a nova feição da realização jurisdicional (Pinho & Stancati, 2016).

A partir desse novo modelo que está sendo implementado e incentivado há quase uma década (pouco, ainda, para substancial mudança cultural), pensa-se que os jurisdicionados que vivenciam o caminho do diálogo criam elos de confiança e de autoconfiança; experienciam a *validação*[60] e são recebedores de informações preciosas que podem fazer com que apresentem outro agir diante de nova situação conflituosa.

A partir de uma experiência consensual bem-sucedida (no diálogo e não necessariamente na

---

56 Princípio: "Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição" (art. 1º, VII).

57 Regra: "II - Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;" (art. 2º, II).

58 Em seu magistério, Pinho assegura que a jurisdição não seria desatrelada do Estado – embora não precise ser função necessariamente estatal. Persiste, assegura o autor, certa dependência materializada principalmente para o alcance do cumprimento da decisão não estatal.

59 Para o autor: "A desjudicialização não perde a natureza de intervenção estatal – há apenas uma materialização estruturada de forma diversa do processo judicial. Os conceitos de informalização e desjudicialização, em sentido amplo, manifestam-se através de diferentes realidades que permitem prevenir ou resolver o litígio" (p. 89).

60 Princípio: "VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito" (art. 1º, VIII).

realização de acordos), podem passar a privilegiar as portas consensuais e detrimento da primeira opção voltada à porta adjudicatória. Naturalmente, deve-se reforçar, segundo Duarte (2021) a importância moral e ética da atuação individual, ressaltando-se o compromisso com o desígnio construtivo.

Em compasso com a judicialização consensual (vias pré-processuais e endoprocessuais) a extrajudicialização é revelada como uma ferramenta de racionalização da prestação jurisdicional e ajuste ao cenário contemporâneo. Faz-se necessária, reflete Pinho (2019), releitura e atualização, ou seja, "*redimensionamento da garantia constitucional do acesso à justiça, à luz dos princípios da efetividade e da adequação*". Além do que, todas as "portas" do sistema multiportas estão, de alguma forma, sujeitas ao controle de legalidade quanto à sua existência e validade.

Veja-se. A sentença arbitral não exige homologação judicial para validade e nem suas sentenças sejam recorríveis à jurisdição tradicional. Entretanto, ações anulatórias de sentença arbitral, assim como direitos transacionados em câmaras de mediação e de conciliação, podem ser objetos de submissão ao sistema adjudicatório quando houver reclames de vícios.

Outra válvula de segurança está nas diretrizes do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) que vinculam todas as câmaras de mediação e de conciliação. As referidas normas dizem respeito à aplicação dos sistemas e à própria criação e estruturação do espaço, tudo sob autorização de funcionamento e controle feitos pelo Tribunal local[61].

Portanto, o Conselho Nacional de Justiça integra o Poder Judiciário e os feitos judiciais ou extrajudiciais seguem sob o mando da jurisdição de igual sorte. À vista disso, compreendemos ser necessário acoplar a nova feição jurisdicional e a narrativa preambular constitucional para sedimentar a necessidade de ampliar o alcance da justiça constitucional e da própria jurisdição constitucional em si. Isso, à ótica processualista, efetua-se nas formas de resolução de conflitos de proveniências diferentes e em momentos (endoprocessuais, pré-processuais e extrajudiciais).

3. O Sistema Multiportas como *locus* para a Realização da Jurisdição Constitucional

A jurisdição constitucional costumeiramente é associada exclusivamente à atuação do Supremo Tribunal Federal como guardião da Constituição Federal, notadamente na realização do direito por meio do controle de constitucionalidade. A justiça constitucional, no aspecto fundamental, representa muito de atuação do Estado, inclusive em métodos preventivos nos diversos ramos de seus deveres para com o povo.

Na concepção tradicional, a jurisdição constitucional acomoda ainda na possibilidade de o Tribunal atuar de forma contramajoritária, quando em dada situação concreta houver a necessidade de se assegurar, por meio da força judicante, a salvaguarda de princípios.

Essa conceituação, a nosso ver, refletida processualmente e na cadência da ressignificação da jurisdição, deve incorporar o que ocorre consensualmente dentro ou fora do espaço judiciário; concebível abarcar, ainda, as medidas preventivas dos litígios e a primazia da consensualidade.

Compreende-se ser essa a vontade da lei (em sentido amplo) no atual contexto de renovação de valores culturais e dada a historicidade que demarca a gênese do texto escrito. No mesmo compasso, as circunstâncias fáticas que alavancam os ditames normativos devem encontrar a melhor resposta interpretativa para cada caso em comento. Ou seja, a interpretação de normas jurídicas exige do operador

[61] Quando o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução n.º 125, passou a dispor sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, tendo por objetivo a boa qualidade dos serviços e a disseminação da cultura de pacificação social. A Resolução inaugurou a era de criação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs), nos Tribunais, com atribuição de instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) onde se concentram a realização das sessões de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores.

muito além de processo lógico-gramatical, mas, sim, atender com primazia aos preceitos constitucionais.

Assim segue a tônica constitucional no ancorar a proteção das famílias e a resolução dos conflitos advindos no seio dessas (questões sobre filiação) ou das relações dessas no contexto patrimonial ou social (por exemplo, a proteção da propriedade contra atos constritivos; garantia de vaga em creche).

Pois bem. Em muitos casos concretos, exige-se um exercício bem elástico a respeito da interpretação e da integração normativa. Quando da atuação judicial para pacificação de algumas questões, permite-se o contato direto entre as regras de direito e a vida social.

Pois então que, representando o polo legitimador da dogmática jurídica em um Estado Democrático de Direito, os princípios desempenham importante papel tanto na atividade do legislador quanto na do operador do direito, pois traduzem a essência, a razão última e os valores que inspiram um dado ordenamento. Aliado a isso, a locução constitucional preambular reforça a necessidade de se entender a justiça constitucional afora da Corte, enunciando-se no manifestar da vontade individual legitimada pelo Estado e amparada pelas técnicas adequadas de resolução dos conflitos.

Em situações específicas, pode-se valer de mecanismos extrajudicializados ou pré-processualizados a serem utilizados diante do conflito de interesses. Segundo a lógica constitucional, devem ser assegurados os cumprimentos dos direitos e garantias, como manifestações do acesso à Justiça. Afinal, para Barroso (2006), a "*interpretação e aplicação do ordenamento jurídico hão de ser inspiradas por uma teoria de justiça, mas não podem comportar voluntarismos ou personalismos, sobretudo os judiciais*".

Pois bem. Desde quando o Estado chamou para si o monopólio da Jurisdição, remontando à Antiguidade, a atuação jurisdicional mostra-se mecanismo para assegurar o cumprimento das leis, sendo, essencialmente, uma função estatal (Greco, 2015).[62] Deve-se, além do mais, considerar a singular importância do sentido da vida humana no espaço globalizado e hipercomplexo da sua condição, dado relevante para se alcançar as melhores resultas da Jurisdição.

Seguramente, a cultura é elemento massificador de paradigmas e a complexidade um fenômeno marcador de dificuldades, incertezas, e de valores a partir dos quais se erige a cultura e influenciadora das instituições jurídicas e políticas (Geertz, 2008).[63]

No querer constitucional, a adoção de princípios na atividade hermenêutica e o desenvolvimento de uma teoria dos direitos fundamentais edifica-se sobre o fundamento da dignidade humana, propiciando a reaproximação entre o Direito e a filosofia (Barroso, 2006). A interpretação integrativa surge então como mecanismo válido para a melhor resposta jurisdicional frente a situações reais, conferindo caráter teleológico buscando sentido autônomo e objetivo na finalidade da lei, atendendo às necessidades da sociedade, alcançando-se o fim social da norma.

A jurisdição constitucional no Estado contemporâneo influi diretamente na vida de famílias. O agente judicante possui diversas ferramentas à disposição, incluindo atuação mais ativa e atenta aos fins sociais do sistema jurídico. Alguns exemplos estão no uso de recursos legislativos e jurisprudenciais para, no emprego do poder geral de cautela, priorizar a efetiva tutela dos direitos fundamentais, julgando com base em princípios e com foco na primazia da proteção humana integral.

Complementarmente, as formas de resolução amigável dos conflitos ampliam a via dialogal entre particulares e entre esses e poder público, reflete diretamente no atendimento às garantias individuais e à satisfação social. Ou seja, esse é o papel do Estado jurisdicional constitucional, escudar direitos e garantias e incentivar a realização do justo.

---

62 "Função preponderantemente estatal, exercida por um órgão independente e imparcial, que atua a vontade concreta da lei na justa composição da lide ou na proteção de interesses particulares*"* (p. 69).

63 Conceituou "cultura" utilizando como parâmetro a crença dos indivíduos na criação de uma cultura decorrente da instalação de um modelo de certas ideias surgidas pelo ímpeto intelectual e hábeis a solucionar imediatamente os problemas e aclarar os pontos obscuros (pp. 3-4).

4. A Justiça Constitucional nos Casos das Famílias

A coerência de um sistema jurídico se estabelece a partir da Constituição, estando a lei infraconstitucional condicionada pela interpretação à luz da Norma Maior. Mostra-se pertinente que a atividade hermenêutica reconheça o fenômeno de constitucionalização do direito infraconstitucional, ampliando o conceito de jurisdição constitucional e expandindo seu alcance teórico.

Nessa percepção, a relevância da jurisdição constitucional se revela também a partir da positivação dos direitos sociais-fundamentais. Veja-se que a República Federativa do Brasil segundo o texto preambular, rege-se pela justiça com valores de uma sociedade fraterna e comprometida com a solução pacífica das controvérsias. Notáveis vieses de proteção às famílias também integram o texto constitucional, extraindo-se do texto constitucional a insigne proteção integral e dialogal.

Não diferente se move a estruturação infraconstitucional brasileira. As múltiplas portas de resolução de conflitos são priorizadas e valorizadas em diversas frentes. A justiça constitucional para as famílias também se manifesta no texto do Código de Processo Civil de 2015, segundo o qual:

> Art. 694. Nas ações de família, todos os esforços serão empreendidos para a solução consensual da controvérsia, devendo o juiz dispor do auxílio de profissionais de outras áreas de conhecimento para a mediação e conciliação.
>
> Parágrafo único. A requerimento das partes, o juiz pode determinar a suspensão do processo enquanto os litigantes se submetem a mediação extrajudicial ou a atendimento multidisciplinar.

Pela leitura do parágrafo único, constata-se que mesmo questões delicadas e sensíveis - até as indisponíveis, como alguns dos direitos de família afetos a interesses de menores e incapazes - podem ser tratadas nos espaços judicial e/ ou extrajudicial. O construído pelos envolvidos, conforme o caso, segundo o Código de Processo Civil, constitui título executivo judicial (Art. 515) ou extrajudicial, dispensada homologação judicial (art. 784), garantindo-se a segurança da exequibilidade.

Veja-se que o princípio insculpido no art. 5º, XXXV da Constituição Federal de 1988, se entendido como a única via de resolução de conflito, não se enquadra na concepção contemporânea do Estado Democrático de Direito. Isso porque, a extrajudicialização alinha-se com a judicialização, merecendo ser compreendidas como iguais ferramentas de racionalização da prestação jurisdicional.

A Concepção do Estado Democrático de Direito pressupõe que a jurisdição exerça a tarefa de guardiã dos valores materiais positivados na Constituição (STRECK, 2003). A atividade judicial construtiva será atingida por meio da hermenêutica constitucional pautada no enraizamento em razões de cunho filosófico-político. A partir disso, o movimento contemporâneo de ideias tende a reinserir a razão prática da metodologia jurídica, gerando, sob o magistério de Souza Neto (2006), "*a possibilidade de se validar essas razões como argumento de fundamentação das decisões judiciais*" (p. 299).

Notadamente em assuntos afetos à intimidade, liberdades referenciais ideológicas, religiosas e comportamentais de toda sorte, são regidas por valores individuais e familiares. Decorrência disso é que a exposição das minúcias dos conflitos não tem como ser comportada nas narrativas processuais. Para a solução adjudicada, muitos ângulos dos conflitos podem restar sem o enfrentamento efetivo ou a satisfatória validação dos sentimentos.

Através do portal da mediação, por exemplo, essas singularidades podem ser mais bem escrutinadas, na medida em que predomina a apuração existencial pelo comportamento humano, donde emergem as dores, falas fragilidades e vontades, além dos vícios de ideias nocivas e de repetição irrefletida de comportamento. Minimamente, evidencia-se nas narrativas das peças processuais a ausência de voz das partes e pouca valorização dos sentimentos.

Para melhor adequação do resultado aos destinatários jurisdicionados, a mediação é potencializada como algo que transcende uma definição teórica. Erige-se como um conjunto de técnicas, experiências

e hábitos culturais que vão se estabelecendo na comunidade. Ao pautar-se numa *prática discursiva*, permite que diálogo e não a força coercitiva, conduza à resolução para o conflito. E a legitimidade deste resultado encontra suas bases no próprio *processo comunicativo* que lhe originou (Pinho, 2017).

O Direito Constitucional representa o tronco da árvore e o Direito Processual, um de seus ramos. Aglutinam-se esses elementos para conceber regra processual inspirada na atmosfera constitucional. Resultado dessa confluência é o direito fundamental à tutela jurisdicional projetado em duas perspectivas. A primeira, do ponto de vista do legislador e do executivo; a segunda, a partir da visão do órgão jurisdicional, ensina Pinho, sendo os Princípios vistos como verdadeiras garantias ínsitas ao estabelecimento válido da relação processual (Pinho, 2024).

A regulação das relações humanas desde tempos rudimentares é fundamental, pois almeja o encontro da paz e busca impedir toda forma de desordem. Para dar azo ao estabelecido como conduta devida, a repreensão, a coerção e a sanção tornam-se parte de um sistema funcional de diretrizes e obediência. Sem prejuízo disso, deve-se descortinar o dever de atuação jurisdicional do Estado, convalidando autonomia individual e reforçando preceitos culturais a partir de referenciais morais, éticos e valorização da dignidade da pessoa humana.

5. Conclusões

A constitucionalização do direito marcou o século XX e permitiu a abertura da nova alocação dos indivíduos frente ao Estado e demais organismos internacionais. Um dos mais significativos marcos da constitucionalização se revela através da realização da justiça e abertura do seu acesso, sendo o Poder Judiciário, sem dúvidas, essencial na realização desse primado. A percepção social espera respostas para os conflitos sociais e, de modo geral, a tutela dos direitos comprometida com valores grifados pela liberdade de manifestação dos indivíduos.

A condição da pessoa humana é a primazia do ordenamento jurídico, formando elemento nuclear regente de novos ditames socioculturais, jurídicos, antropológicos e bioéticos. A proteção da pessoa humana mostra-se ímpar fonte de investimentos voltados ao caráter assecuratório da sua dignidade, do alto valor da vida humana e da qualidade de vida nas relações com os demais indivíduos.

No trato das questões correlatas aos indivíduos, é significativo o manejo dos princípios fundamentais e da ideia do direito retórico-argumentativo, superando a forma cartesiana, formalista e estática. Afinal, o propósito é atender às novas demandas e novas aspirações dos seres envoltos na concepção social com paradigmas e autonomia individual, amealhada a valorização dos seus sentimentos, para além do aspecto formal dos direitos fundamentais.

Trata-se a personalização e da humanização da tratativa jurisdicional dos direitos individuais, especialmente no recorte dos interesses e garantias das famílias (judicializados ou extrajudicializados), sempre coberto pelo manto da jurisdição constitucional, processualmente observada.

Nesse sentido , a interpretação preambular constitucional volta-se, sob a perspectiva processual, não numa construção de sentido, mas, sim, numa reconstrução de significado. Amplifica, desse modo, o seu alcance para compreender a jurisdição constitucional como um fenômeno que contempla as múltiplas portas de resolução de conflitos, em especial na singularidade das questões das famílias.

Essa percepção interpretativa é atividade essencial do jurista e espera-se o comprometimento dos setores públicos e privados com valores nobres relacionados ao direito das famílias em seus diversos desdobramentos, notadamente, em razão da crescente incorporação do sistema multiportas pelo sistema jurisdicional brasileiro.

Nesse sentido, assentada a premissa de que a jurisdição não é exclusiva do Poder Judiciário, ganham legitimidade os meios desjudicializados de solução de conflitos. Assim, temos a jurisdição voluntária judicial e extrajudicial, bem como os meios de obtenção de consenso judiciais e extrajudiciais. Todos fazem parte de um sistema único, que precisa funcionar de forma balanceada e harmoniosa.

Contudo, pelo menos duas circunstâncias precisam necessariamente se fazer presentes na

desjudicialização: a) o mesmo grau de concretização das garantias fundamentais do processo, observadas, obviamente, as peculiaridades do meio e a maior incidência da livre manifestação de vontade; e b) a possibilidade de judicialização das matérias a qualquer tempo, por todo aquele que se sentir lesado ou mesmo ameaçado de sofrer uma lesão, sem embaraços ou restrições.

Dessa forma, acesso à justiça não se confunde com acesso exclusivo ou primário ao judiciário. Ao contrário, idealmente, a mentalidade adequada se inclina no sentido de primeiro usar os meios extrajudiciais de resolução de controvérsias, e, apenas em segundo lugar, os meios adjudicatórios nos quais um terceiro irá impor sua vontade às partes em litígio. É a ideia do Judiciário como último degrau na escalada do conflito.

Nós estamos num estágio intermediário nesse caminho evolutivo, mas com esse trabalho procuramos demonstrar que muito já foi feito no Brasil e que as perspectivas com o CPC/2015, a Lei de Mediação e as novas ferramentas que incentivam a desjudicialização são muito positivas.

Desse modo, espera-se que o Judiciário exerça seu papel de conciliador interinstitucional e agente polarizador desse novo movimento, pois, de facto, hoje é inconcebível falar unicamente em acesso ao Poder Judiciário.

Especialmente nos casos concretos das famílias, perfaz-se a adequada tutela jurisdicional por meio da sistemática justa que respeite as particularidades, necessidades, expectativas, historicidade e valorização dos quereres e sentimentos dos membros das famílias. Isso grava a mais lídima expressão da justiça constitucional.

6. Referências Bibliográficas

Barroso, L. R. (2006). *Neoconstitucionalismo: o triunfo tardio do Direito Constitucional no Brasil*. https://www.migalhas.com.br/depeso/24089/neoconstitucionalismo---o-triunfo-tardio-do-direito-constitucional-no-brasil.

Cappelletti, M. (1994). Os Métodos Alternativos de Solução de Conflitos no Quadro do Movimento Universal de Acesso à Justiça. *Revista de Processo, 74*, Editora Revista dos Tribunais.

Cappelletti, M. (1992). Problemas de Reforma do Processo nas Sociedades Contemporâneas. *Revista Forense, 88*(318), 119–128.

Carnelutti, F. (2004). *Sistema de Direito Processual Civil* (2ª ed.). Lemos e Cruz.

Chiovenda, G. (2002). *Instituições de Direito Processual Civil* (3ª ed.). Bookseller.

Código de Processo Civil. (2015). *Lei n.º 13.105, de 16 de março*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm

Constituição da República Federativa do Brasil (1998), de 5 de outubro. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. (2015). *Lei n.º 13.140, de 26 de junho*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências (2010). *Resolução n.º 125, de 29 de novembro*. https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156

Duarte, M. M. G. (2021). A sanção pedagógica e os aspectos éticos e morais da consensualidade: em busca da efetividade do modelo multiportas. *Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP) 22*, 684-709.

Duarte, M. M. G. (2021). Medidas autocompositivas como instrumentos de Paz. *Revista Eletrônica OAB/RJ*. (*2*)4, 9. https://revistaeletronica.oabrj.org.br/?artigo=medidas-autocompositivas-como-instrumentos-de-paz

Duarte, M. M. G. (2020). O papel social do advogado no primado da mediação e a argumentação participativa. A. M. Pinto H. D. B. Pinho, M. M. G. D. Duarte, & N. B. Martín. (Org.), *Estudos sobre mediação no Brasil e no exterior* (pp. 194-211). Essere nel Mondo.

Duarte, M. M. G. (2016). *Argumentação participativa - o encontro com a virtuosidade humana: motivos para o êxito da justiça restaurativa no combate e prevenção da violência doméstica.* CRV.

Faget, J. (1995). La double vie de la médiation. *Revue Droit et Société*, *29*, 25-39.

Fiss, O., & Resnik, J. (2003). *Adjudication and its Alternatives. An introduction to procedure*. Foundation Press.

Geertz, C. (2008). *A Interpretação das Culturas*. LTC.

Greco, L. (2015). *Instituições de Processo Civil*. Forense.

Hill, F. P. (2021). Desjudicialização e acesso à justiça além dos tribunais: pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. *Revista Eletrônica de Direito Processual (REDP), 22*(1), 379-408. https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/56701

Le Roy, E. (2012). O lugar da juridicidade na mediação. *Meritum*, *7*(2), 297-301.

Picardi, N. (2007). *La giurisdizione all'alba del terzo millennio***.** Giuffrè.

Pinho, H. D. B. (2024). *Manual de Direito Processual Civil Contemporâneo.* **(**6ª ed.). SaraivaJur.

Pinho, H. D. B. de. (2019). A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. *Revista Jurídica Luso-Brasileira*, *3*, 791-830. https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-5-2019-n-3/189

Pinho, H. D. B. (2017). *Jurisdição e Pacificação: limites e possibilidades do uso dos meios consensuais de resolução de conflitos na tutela dos direitos transindividuais e pluri-individuais*. CRV.

Pinho, H. D. B. (2012). A mediação e o Código de Processo Civil projetado (pp. 213-238). Editora Revista dos Tribunais.

Pinho, H. D. B. (2011). O Novo CPC e a Mediação: reflexões e ponderações. *Revista de Informação Legislativa*, *(*48*)* 190, 219-236.

Pinho, H. D. B., & Mazzola, M. (2024) *Manual de Mediação e Arbitragem.* (3. ed.). Saraiva Jur.

Pinho, H. D. B., Stancati, M. M. S. M. (2016). A ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3° do Código de Processo Civil de 2015. *Revista de Processo*, *254*, 17–44

Pinho, H. D. B., & Duarte, M. M. G. (2018). Interdisciplinariedade, complexidade e pós-modernidade: Premissas fundamentais para a compreensão do processo civil contemporâneo. *RJLB*, *4*(4), 955-999.

Pinho, H. D. B., & Mazzola, M. (2023). Ação de complementação de sentença arbitral: alguns aspectos controvertidos. *Portal Migalhas.* https://www.migalhas.com.br/coluna/observatorio-da-arbitragem/380451/acao-de-complementacao-de-sentenca-arbitra

Pinho, H. D. B., & Alves, T. M. (2015). Novos desafios da mediação judicial no Brasil: a preservação das garantias constitucionais. *Revista de Informação Legislativa (RIL), 205*, 55-70.

Decreto n° 678/ 1992, de 06 de novembro. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D0678.htm

Resnik, J. (1995). Many doors? Closing doors? Alternative dispute resolution and adjudication, *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, *10*, 211-265. https://openyls.law.yale.edu/bitstream/handle/20.500.13051/5306/Many_Doors__Closing_Doors__Alternative_Dispute_Resolution_and_Adjudication.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sander, F. E. A. (1979). Varieties of dispute processing. *The Pound Conference: perspectives on justice in the future* (pp. 65-87). West.

Santos, B. S. (2005). As tensões da modernidade. *Fórum Social Mundial.* http://www.susepe.rs.gov.br/upload/1325792284_As%20tens%C3%B5es%20da%20Modernidade%20-%20Boaventura%20de%20Sousa%20Santos.pdf

Souza Neto, C. P. (2006). Fundamentação e Normatividade dos Direitos Fundamentais: uma reconstrução Teórica à Luz do Princípio Democrático. L.R. Barroso (Org). *A Nova Interpretação Constitucional*. Renovar.

Streck, L. (2003). Hermenêutica e Concretização dos Direitos Fundamentais-Sociais no Brasil. *A Constitucionalização do Direito: A Constituição como Lócus da Hermenêutica Jurídica.* Lumen Juris.

Wambier, T. A. (2013). A. Mandatory Mediation: Is It the Best Choice? Editora Revista dos Tribunais.

20. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA MEDIACIÓN PENAL CON MENORES EN REGIÓN DE MURCIA – ESPAÑA

Carmen Mª Gómez Navarro[1] y Natalia Flores Roca[2]

[1] Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales | Universidad de Murcia, España | carmen.gomeznavarro@um.es | https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0002-4008-6158

[2] Máster en Mediación | Universidad de Murcia, España | natalia.floresr@um.es |

Resumen: Esta investigación tiene como objetivo explorar en profundidad las medidas judiciales impuestas en España y en la Región de Murcia, enfocándose en la mediación penal juvenil como una estrategia eficaz para reducir la reincidencia y la delincuencia entre jóvenes. El estudio examina los fundamentos teóricos de la mediación penal juvenil, sus principios y procesos, el marco jurídico, y el protocolo específico aplicado en la Región de Murcia. Además, se destacan los beneficios de la mediación penal juvenil en comparación con el sistema de justicia penal tradicional, analizando su efectividad a través de resultados prácticos. Se enfatiza que la mediación penal juvenil es una forma de justicia restaurativa. Para evaluar la respuesta social hacia los menores infractores, se realizó una revisión documental y un estudio comparativo entre los datos del Observatorio de la Infancia, dependiente de la Dirección General de Derechos de la Infancia y la Adolescencia del Ministerio de Derechos Sociales, y los datos de la Unidad de Mediación Intrajudicial del Tribunal Superior de Justicia de Murcia. Los resultados indican una disminución en las derivaciones a mediación penal juvenil en la Región de Murcia. La investigación revela una desconexión entre la teoría y la práctica: aunque la teoría respalda la eficacia de la mediación penal con menores, se requiere un mayor apoyo y desarrollo para integrarla efectivamente en el sistema de justicia juvenil de la Región de Murcia. Esto sugiere la necesidad de fortalecer la mediación penal juvenil para garantizar su éxito y maximizar su impacto en la reducción de la delincuencia juvenil.

Palabras-clave: Menores infractores; Justicia Restaurativa; Reinserción.

ANÁLISE DESCRITIVA DA MEDIAÇÃO PENAL JUVENIL NA REGIÃO DE MURCIA - ESPANHA

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo explorar em profundidade as medidas judiciais impostas na Espanha e na Região de Múrcia, com foco na mediação penal juvenil como uma estratégia eficaz para reduzir a reincidência e a delinquência entre os jovens. O estudo examina os fundamentos teóricos da mediação penal juvenil, seus princípios e processos, o marco jurídico e o protocolo específico aplicado na Região de Múrcia. Além disso, destaca-se os benefícios da mediação penal juvenil em comparação com o sistema de justiça penal tradicional, analisando sua eficácia através de resultados práticos. Enfatiza-se que a mediação penal juvenil é uma forma de justiça restaurativa. Para avaliar a resposta social em relação aos menores infratores, foi realizada uma revisão documental e um estudo comparativo entre os dados do Observatório da Infância, vinculado à Direção-Geral dos Direitos da Infância e Adolescência do Ministério dos Direitos Sociais, e os dados da Unidade de Mediação Intrajudicial do Tribunal Superior de Justiça de Múrcia. Os resultados indicam uma diminuição nas remessas para mediação penal juvenil na Região de Múrcia. A pesquisa revela uma desconexão entre teoria e prática: embora a teoria apoie a eficácia da mediação penal com menores, é necessário maior apoio e desenvolvimento para integrá-la de forma eficaz no sistema de justiça juvenil da Região de Múrcia. Isso sugere a necessidade de fortalecer a mediação penal juvenil para garantir seu sucesso e maximizar seu impacto na redução da delinquência juvenil.

Palavras-chave: Infratores menores; Justiça Restaurativa; Reintegração.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 219-232, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.20

1. Introducción

La mediación penal con menores es un enfoque alternativo a la justicia tradicional que busca resolver conflictos de manera restaurativa y sin recurrir al sistema penal judicial. En este artículo, exploraremos los fundamentos de la mediación penal, sus principios y las ventajas que ofrece para los menores involucrados.

La mediación penal se basa en la idea de que, en lugar de castigar a los menores infractores es más efectivo abordar sus acciones desde una perspectiva reparadora. A través del diálogo y la participación activa de las partes afectadas, se busca encontrar soluciones que reparen el daño causado y promuevan la reintegración social.

Una de las principales ventajas de la mediación penal es que evita que los menores entren en contacto directo con el sistema penal judicial. Esto puede tener un impacto significativo en su desarrollo y futura reinserción en la sociedad. Además, la mediación fomenta la responsabilidad personal y la empatía hacia las víctimas.

2. Mediación, Justicia Restaurativa y Menores

A raíz de la insatisfacción con el sistema judicial, debido a su respuesta tardía en cuanto a que está dilatada en el tiempo, a su alto coste económico, a la falta de respuesta, en muchas ocasiones, a las necesidades de las víctimas o a su desvinculación de la respuesta social esperada, y al retraso temporal que la respuesta a un delito sufrido impide a las partes implicadas "pasar páginas" y cerrar ese episodio de su vida, se plantea la necesidad de dar respuestas alternativas a los delitos, fuera o en paralelo con este sistema, y surge el concepto de justicia restaurativa.

"Los programas de Justicia Restaurativa se basan en la creencia de que las partes de un conflicto deben estar activamente involucradas para resolver y mitigar sus consecuencias negativas" (UNDOC, 2006, p. 5). "Son una metodología para solucionar problemas que, de varias maneras, involucra a las víctimas, al ofensor, a las redes sociales, las instituciones judiciales y la comunidad" (UNDOC, 2006, p. 7) Se enfoca en la compensación del daño a las víctimas, la asunción de las responsabilidades del victimario y permite construir relaciones y reconciliaciones.

Así, este trabajo asume como propia la definición de Justicia Restaurativa de la ONU, quien, a su vez, la toma del Consejo de Europa (1999) en su recomendación Nº RR (99) 19 del comité de Ministros de Estados miembros Relacionado con la Mediación de Asuntos Penales, que entiende que un proceso restaurativo es todo proceso en el que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualquieras otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito participan conjuntamente de forma activa en la resolución de las cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador.

Hay distintos programas coexistiendo como consecuencia de cómo se interpreta el abordaje y la resolución del problema. Las principales categorías de programas de justicia restaurativa serían la mediación víctima-delincuente; comunidad y conferencias de grupos familiares; sentencias de círculos; círculos promotores de paz y libertad condicional reparativa; u juntas y panales comunitarias.

La mediación, como medio de resolución de conflictos, devuelve el protagonismo a las partes en conflicto y su finalidad no radica solo en una retribución del delito, sino que busca, en definitiva, el fin constitucional de la reintegración social del delincuente asociada con una respuesta adecuada al solventar las necesidades de las víctimas de los delitos.

La mediación es un proceso alternativo de resolución de conflictos en el que intervienen una o varias personas imparciales y neutrales, llamadas mediadores, que ayudan a las partes involucradas en el conflicto a encontrar una solución justa y pacífica. Durante la mediación, las partes tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones y necesidades, escuchar las de la otra persona y llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

La mediación y la justicia restaurativa son enfoques valiosos para abordar conflictos y delitos. Los principios fundamentales de la mediación, basándonos en las contribuciones de Moore (2010), García-

Longoria (2010) y Cruz (2013).

Voluntariedad: La mediación se basa en la libre elección de las partes involucradas, esencial para el éxito de la mediación.

Imparcialidad y Neutralidad: Los mediadores deben mantener una posición neutral, sin favorecer a ninguna de las partes. Esto también es relevante en la justicia restaurativa.

Confidencialidad: La información compartida durante la mediación es confidencial. Esto fomenta la apertura y la sinceridad, al igual que en la justicia restaurativa.

Profesionalidad del Mediador: Los mediadores deben estar capacitados y actuar con ética. Su papel es facilitar la comunicación, sin imponer soluciones, similar a la justicia restaurativa.

Buena Fe: Las partes deben participar de manera honesta y sincera. La buena fe es crucial en ambos enfoques.

Flexibilidad del Proceso: La mediación se adapta a las necesidades específicas de cada conflicto, al igual que la justicia restaurativa.

Carácter Personalísimo: Ambos enfoques se centran en las personas y sus relaciones, no solo en resolver el problema.

Gratuidad: dado que el Derecho Penal tiene un carácter público y el acceso a la justicia penal es gratuito, los procedimientos de mediación penal tienen que disfrutar de la misma gratuidad que los servicios judiciales penales.

Si compararemos estos principios con los de la justicia restaurativa, tal como los recoge la ONU, extraemos que estos serían:

1. Estimular el Diálogo: La justicia restaurativa busca el diálogo entre víctimas, delincuentes y comunidades.
2. Empatía y Ponerse en el Lugar del Otro: Similar al principio de imparcialidad en la mediación.
3. Responsabilización Personal: La justicia restaurativa promueve que los delincuentes asuman responsabilidad por sus acciones.
4. Evitar Confusión entre Responsabilidad Ética y Legal: Un aspecto relevante en ambos enfoques.

Mediación penal con menores y proceso judicial

El sistema de justicia de menores en España se basa en varios principios, siendo el principal la Protección del Menor. Otros principios incluyen la reeducación y reinserción de los menores en la sociedad, la competencia exclusiva de órganos especializados en menores y la garantía de derechos procesales similares a los de los adultos, con adaptaciones según la edad y madurez emocional.

En el contexto del Sistema de Justicia Penal Juvenil, la reinserción de menores se integra como parte de la política criminal, penitenciaria y de protección social. Se considera menor a cualquier persona que no haya alcanzado la mayoría de edad, establecida en 18 años en España. Esto implica que los menores no tienen plena capacidad legal. La mayoría de edad penal también se fija en 18 años, mientras que la Ley Orgánica 5/2000 de responsabilidad penal del menor (LRPM en adelante) se aplica a partir de los 14 años.

Según la legislación española, se considera menor de edad a las personas que no han alcanzado los 18 años, conforme al artículo 12 de la Constitución Española. Este artículo establece que “los españoles son mayores de edad a los dieciocho años”, salvo que hayan sido emancipados o hayan alcanzado la mayoría de edad según su ley personal aplicable.

El proceso penal para menores, regulado por la LRPM, sigue un enfoque diferenciado del proceso penal para adultos, orientado hacia la reeducación y reintegración social de los menores infractores,

priorizando siempre el interés superior del menor. Los equipos técnicos psicosocioeducativos de los juzgados juegan un papel central en la evaluación, seguimiento y recomendación de medidas.

El proceso penal con menores se inicia cuando se tiene conocimiento de un delito cometido por un menor, ya sea por denuncia, querella o investigación policial. El Ministerio Fiscal, a través de la Fiscalía de Menores, dirige las investigaciones preliminares para determinar la participación del menor en el delito.

Durante la investigación preliminar, el Fiscal de Menores recopila pruebas, toma declaraciones y evalúa el entorno social y familiar del menor. Los equipos técnicos psicosocioeducativos, compuestos por psicólogos, trabajadores sociales y educadores, realizan una evaluación integral del menor y su entorno, valorando factores como la situación familiar, el desarrollo psicosocial y las necesidades educativas o terapéuticas.

Concluida la investigación preliminar, si se considera que hay pruebas suficientes, se inicia la audiencia preliminar. En esta etapa, el equipo técnico psicosocioeducativo presenta un informe con recomendaciones específicas sobre las medidas más adecuadas para el menor, atendiendo a su perfil y situación.

Las medidas a imponer al menor se eligen según el artículo 7 de la LRPM, que prevé una amplia gama de sanciones con un enfoque correctivo y educativo. El equipo técnico psicosocioeducativo propone al juez las medidas más adecuadas, basándose en su evaluación integral del menor. Estas medidas pueden ser privativas o no privativas de libertad, dependiendo de la gravedad del delito y las circunstancias personales del menor.

Medidas Privativas de Libertad - Internamientos:

- Internamiento en régimen cerrado: El menor permanece en un centro sin posibilidad de salir.
- Internamiento en régimen semiabierto: Permite al menor salir del centro durante determinadas horas para actividades formativas o laborales.
- Internamiento en régimen abierto: El menor reside en el centro, pero puede salir durante el día para realizar actividades bajo supervisión.
- Internamiento terapéutico: Para menores con problemas de salud mental o adicciones, con un enfoque en tratamiento especializado.

Medidas No Privativas de Libertad:

- Libertad vigilada: Supervisión del menor en su entorno habitual por un educador o equipo técnico.
- Prestaciones en beneficio de la comunidad: Trabajos no remunerados que el menor debe realizar para reparar el daño causado.
- Realización de tareas socioeducativas: Actividades formativas para corregir comportamientos antisociales.

Resto de Medidas:

- Tratamiento ambulatorio: Para menores que necesitan tratamiento específico fuera de un internamiento.
- Asistencia a centro de día: El menor asiste a un centro para recibir formación durante el día.
- Permanencia de fin de semana: El menor debe permanecer en un centro o domicilio durante los fines de semana.
- Prohibición de aproximarse a la víctima: Se impide al menor acercarse a la víctima por un periodo determinado.
- Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo: Colocación del menor en un

entorno alternativo supervisado.

- Amonestación: Advertencia formal por parte del juez.
- Privación del carnet de conducir: Retiro temporal del derecho a conducir.
- Inhabilitación absoluta: Prohibición temporal de ejercer determinados derechos o cargos.

Una vez decidida la medida, el equipo técnico psicosocioeducativo continúa participando en la fase de ejecución, supervisando el cumplimiento de la medida y adaptándola según sea necesario. Este seguimiento es crucial para asegurar que la intervención no solo sea efectiva en el corto plazo, sino que también contribuya a la reintegración a largo plazo del menor en la sociedad.

El Real Decreto-ley 6/2023 establece que las partes pueden solicitar la suspensión de la ejecución del proceso judicial por un tiempo que no exceda de quince días para someterse a procedimientos de mediación. Si se alcanza un acuerdo, este debe ser homologado judicialmente y se acompañará de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento, con los efectos establecidos en el artículo 246, acompañando además una copia de las actas de la sesión constitutiva y final del procedimiento (art. 244 LEP).

Derivación a mediación intrajudicial

La mediación intrajudicial en casos de menores infractores es una herramienta valiosa dentro del sistema de justicia juvenil en España. Al enfocarse en la reparación del daño y la reeducación del menor, este procedimiento no solo busca resolver el conflicto de manera más humana y constructiva, sino que también promueve la reintegración social y la prevención de futuras conductas delictivas. La participación continua del equipo técnico psicosocioeducativo en la fase de ejecución asegura que las medidas adoptadas sean efectivas y adaptadas a las necesidades del menor, contribuyendo a su reintegración a largo plazo en la sociedad.

Para que un delito sea derivado a mediación, es necesario informar a las partes involucradas y obtener su consentimiento. La iniciativa puede surgir de la Fiscalía de Menores tras la denuncia del delito y la apertura del Expediente de Reforma, o del Equipo Técnico, que tras entrevistarse con el menor, solicita al fiscal la mediación basándose en los resultados de dicha entrevista. La solicitud de mediación debe presentarse por escrito, ya sea por la Fiscalía o el Equipo Técnico, y puede iniciarse en cualquier momento del proceso judicial.

Según la ONU (2006), existen tres requisitos básicos para utilizar la mediación:

1. Aceptación de Responsabilidad: El infractor debe aceptar su responsabilidad por el delito y estar dispuesto a participar en el proceso de mediación.
2. Consentimiento de la Víctima: La víctima debe estar dispuesta a participar en la mediación.
3. Seguridad en el Proceso: Tanto la víctima como el infractor deben considerar seguro su participación en el proceso.

La mayoría de los casos de mediación son de naturaleza extrajudicial, es decir, se utiliza la mediación como una medida alternativa al proceso judicial, regulada en el artículo 19 LRPM. Sin embargo, también existen mediaciones intrajudiciales, en las que participan menores que se encuentran cumpliendo alguna medida judicial. En estos casos, el equipo técnico puede considerar oportuno abordar un procedimiento de mediación durante la fase de ejecución, siempre que el Juzgado correspondiente lo apruebe. Esta mediación está regulada en el artículo 51 de la LRPM, sobre la sustitución de medidas, y en el artículo 15 de su Reglamento, que trata sobre la revisión de la medida por conciliación.

En una primera etapa, se lleva una a cabo la evaluación inicial es aquella que se desarrolla durante la fase de investigación preliminar, el Fiscal de Menores recopila pruebas y evalúa el entorno social y familiar del menor. Los equipos técnicos psicosocioeducativos, compuestos por psicólogos, trabajadores sociales y educadores, realizan una evaluación integral del menor y su entorno, valorando factores como

la situación familiar, el desarrollo psicosocial y las necesidades educativas o terapéuticas.

Si se considera que la mediación es adecuada, se propone a las partes involucradas (el menor y la víctima) participar en el proceso. Ambas partes deben estar de acuerdo para que la mediación proceda.

Las sesiones de mediación son facilitadas por un mediador neutral, que ayuda a las partes a comunicarse y llegar a un acuerdo. Estas sesiones pueden incluir discusiones sobre la reparación del daño causado y la reconciliación. La mediación puede consistir en una conciliación entre el menor y la víctima, en una reparación del daño causado, o bien en una conciliación acompañada de una reparación.

Si se alcanza un acuerdo, este debe ser homologado judicialmente para que tenga efectos legales, y puede incluir medidas como la reparación del daño, trabajos en beneficio de la comunidad, o actividades educativas.

Unidad de mediación intrajudicial de Murcia – UMIM

La Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM) es una iniciativa pionera en la Región de Murcia, diseñada para promover la mediación como una herramienta eficaz en la resolución de conflictos, especialmente en casos que involucran a menores infractores. Esta unidad forma parte del Punto Neutro de Promoción de la Mediación (PNPM), una iniciativa del grupo europeo de magistrados por la mediación, coordinada desde el Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia.

El procedimiento para derivar un caso a mediación en la UMIM sigue un protocolo específico aprobado por el Plenario del PNPM-Murcia en octubre de 2013. Este protocolo establece los pasos necesarios para informar a las partes sobre la posibilidad de mediación y obtener su consentimiento.

1. Iniciativa: La Fiscalía de Menores, tras la denuncia y apertura del Expediente de Reforma, evalúa la idoneidad del proceso de mediación. El Equipo Técnico, después de entrevistar al menor, puede proponer la mediación al fiscal si considera que es una opción viable.
2. Forma de Presentar la Iniciativa: La propuesta de mediación debe realizarse por escrito, ya sea por la Fiscalía o el Equipo Técnico.
3. Momento Procesal Oportuno: La mediación puede plantearse en cualquier momento del proceso judicial, ya sea en la fase de instrucción, de audiencia o de ejecución de la sentencia.
4. Información a las Partes: Se realiza una entrevista individual con el menor infractor y sus representantes legales, así como con la víctima. Durante estas sesiones informativas, se explica el rol del mediador, la intervención de las partes, los objetivos y acuerdos posibles, y las consecuencias de dichos acuerdos.
5. Rol de los Letrados de las Partes: Los abogados deben estar informados sobre el proceso de mediación y asesorar a sus clientes sobre las consecuencias. Su presencia es requerida solo en la sesión informativa inicial.
6. Consentimiento de las Partes: Es esencial obtener el consentimiento de ambas partes para proceder con la mediación.

Una vez que la UMIM recibe la documentación del caso, cita a las partes para una primera sesión informativa de 30 minutos. Esta sesión se realiza primero con el menor infractor y sus representantes legales, y luego con la víctima, quien también debe estar acompañada de sus representantes legales si es menor de edad. Si ambas partes aceptan, se inicia el proceso de mediación.

La duración del proceso de mediación es lo más breve posible, con un plazo máximo de dos meses, que puede ampliarse otros dos meses más según las circunstancias del caso. Las sesiones suelen ser semanales, con una duración de entre 60 y 90 minutos.

El servicio de mediación es totalmente gratuito y, salvo que las partes soliciten la suspensión del proceso judicial, este continúa. La UMIM debe comunicar al Ministerio Fiscal el estado de la mediación con antelación suficiente para evitar la prescripción del Expediente de Reforma.

Si se logra un acuerdo, este es supervisado por los abogados antes de firmarlo. Los abogados son responsables de redactar el acuerdo en términos jurídicos y solicitar su aprobación u homologación judicial. En caso de no alcanzar un acuerdo, el proceso judicial continúa hasta su resolución.

3. Metodología

Diseño de la investigación

Esta investigación es descriptiva y desarrolla una metodología cualitativa.

Se realiza una revisión bibliográfica de los datos del Boletín número 22 de Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley entre 14 y 21años, del Observatorio de la Infancia, dependiente de la Dirección General de Derechos de la Infancia y de la Adolescencia, adscrito al Ministerio de derechos sociales y agenda 2030 y las memorias de la Unidad de mediación intrajudicial del Tribunal Superior de Justicia de Murcia, desde el año 2019 hasta el año 2022, con el fin de interpretarlos y obtener conclusiones.

En un inicio esta investigación estaba planteada con entrevistas en profundidad a la fiscalía del menor de la Región de Murcia y a distintos directores de centros de menores con medidas judiciales, en régimen abierto, semiabierto o cerrado, pero ha resultado imposible conseguir cita con ninguna de las personas involucradas contactadas para este fin.

Formulación del problema. Objetivos

El objetivo general que se marca esta investigación es estudiar la implementación del proceso de mediación en el ámbito de la delincuencia juvenil en la Región de Murcia, lo que nos permitirá el primer objetivo específico, analizar las medidas judiciales que se imponen a menores de edad en conflicto con la ley.

Y un segundo objetivo específico, el de revisar la situación de la mediación en el ámbito penal juvenil en la Región de Murcia revisando los casos que se derivan a la Unidad de Mediación.

Operacionalización del problema

Para alcanzar el objetivo, se va a hacer uso de la técnica de la revisión bibliográfica de las memorias de la UMIM y de los Boletines estadísticos de medidas impuestas a persones menores de edad en conflicto con la ley de entre 14 y 21 años, de los años 2019 a 2022.

Los indicadores de análisis son:

- Número de casos notificados atendiendo a las variables edad: 14-15 años; 16-17 años; 18-21 años
- Medida prevista en el art. 7 de la LRPM
    - Número total de internamientos o medidas de privación de libertad
    - Libertad vigilada
    - Prestaciones en beneficio de la comunidad
    - Realización de tareas socioeducativas
    - Resto de medidas.
    - Actuaciones alternativas a medidas judiciales. Mediación extrajudicial: Conciliación y reparación del daño; Actuaciones educativas
    - Casos derivados a la UMIM

4. Análisis de la Información

A lo largo de este apartado haremos una revisión en profundidad de los distintos tipos de medias judiciales que se imponen en España a los menores de edad, así como cuál ha sido su evolución en los últimos 4 años, pues entendemos que es importante tener una referencia antes de la pandemia para comprobar también su posible efecto.

Como fotografía inicial, la figura 1 muestra cómo durante el año 2020, con la pandemia por el virus COVID-19, hubo un descenso de las medidas judiciales llevadas a cabo a menores de edad y, al mismo tiempo, supuso un aumento sustancial de la mediación extrajudicial. Sin embargo, si bien el número de medidas aumentó progresivamente los siguientes dos años no ha llegado a las cotas pre-pandemia, mientras que la mediación ha ido descendiendo de nuevo.

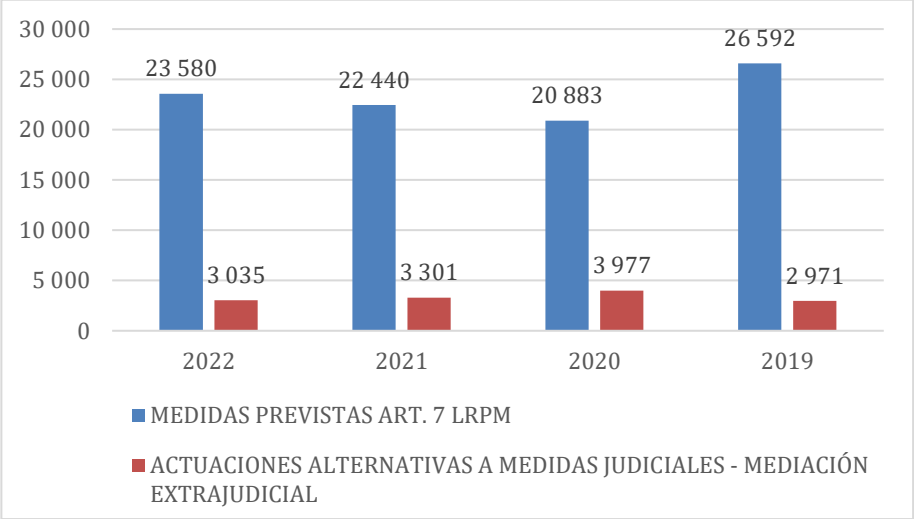

Fig. 1. Evolución del número de medidas judiciales notificadas durante los años 2019 a 2022 así como las actuaciones alternativas de mediación extrajudicial.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de las autoras.

Análisis las medidas judiciales que se imponen a menores de edad en conflicto con la ley

Como se comentaba al principio, el número de menores ha descendido desde el 2019, pero además se puede comprobar cómo la medida de libertad vigilada es la que en más se adopta. Y si bien antes del 2020 la segunda medida que más se tomaba era el del internamiento de la persona infractora, en cualquiera de sus modalidades, esa tendencia ha cambiado al tercer lugar entre los menores de 14 y 15 años, véase figura 2, priorizándose otras medidas. Sin embargo, cuando revisamos las medidas tomadas con personas de 16 y 17 años que tras la libertad vigilada son las tareas socioeducativas y, de nuevo, los internamientos en tercer lugar. Igual encontramos con las personas de entre 18 y 21 años, donde se aprecia que se confía en los beneficios de la libertad vigilada, hasta el punto de que en el año 2022 no se impuso ninguna medida de internamiento, sino que, tras la libertad vigilada y las tareas socioeducativas, la tercera medida son el resto de medidas en las que se confía para la reeducación y reinserción del menor delincuente.

Cuando hacemos el estudio atendiendo a las medidas en general y no por edad, se observa con más claridad que la libertad vigilada es la medida que más impera, tal y como se recoge en la figura 3.

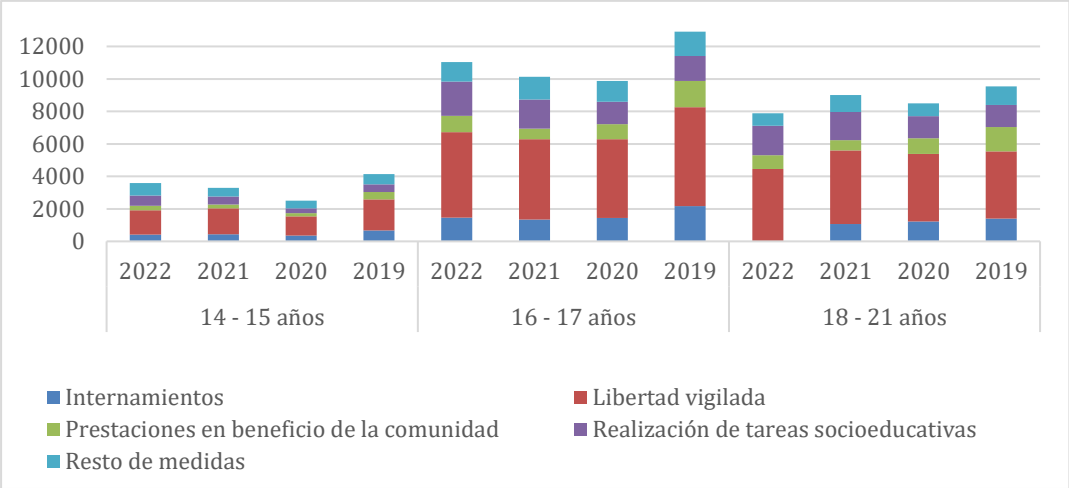

Fig. 2. Medidas notificadas conforme al art. 7 LRPM a menores de entre 14 y 21 años atendiendo a la edad, el año y la medida impuesta.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de los autores.

Mientras que la libertad vigilada supone casi el 50% del total de todas las medidas tomadas con infractores juveniles, las tareas socieducativas han ido cobrando importancia año tras año, pasando de representar un 12.6% en el 2019 al 19.2% del 2022, seguido del resto de medidas contempladas en el art. 7 (véase tratamiento ambulatorio; asistencia a centro de día; permanencia fin de semana; prohibición aproximarse a la víctima, convivencia con otra persona, familia o grupo educativo; amonestación; privación carnet de conducir; Inhabilitación absoluta).

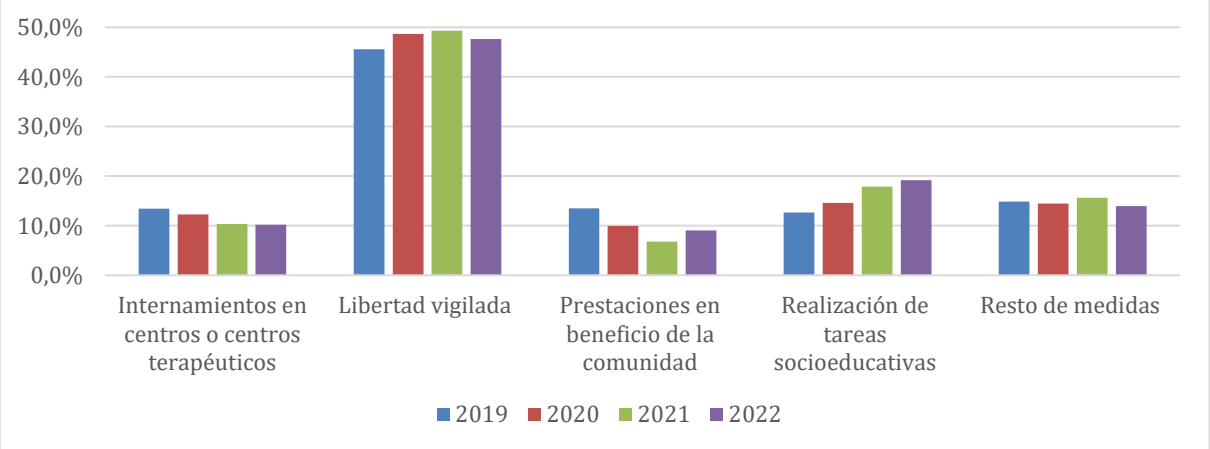

Fig. 3. Medidas tomadas en base a las previstas en el art. 7 LRPM.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de los autores.

Si entramos a entrar al detalle de las medidas privativas de libertad, de internamientos en centros de menores o en centros terapéuticos, en la figura 4 observamos cómo el régimen semiabierto es la medida que más se emplea, permitiendo mantener el contacto con el entorno de origen. Tras estas dos medidas, vemos cómo el régimen cerrado es la medida que más se emplea, si bien también se aprecia esa tendencia a la baja consecuencia de la subida del aumento de los regímenes semiabiertos o abiertos.

En general, parece haber una tendencia a la disminución en las medidas privativas de libertad en todas las categorías, especialmente en 2022, que ya se había visto en la figura 3.

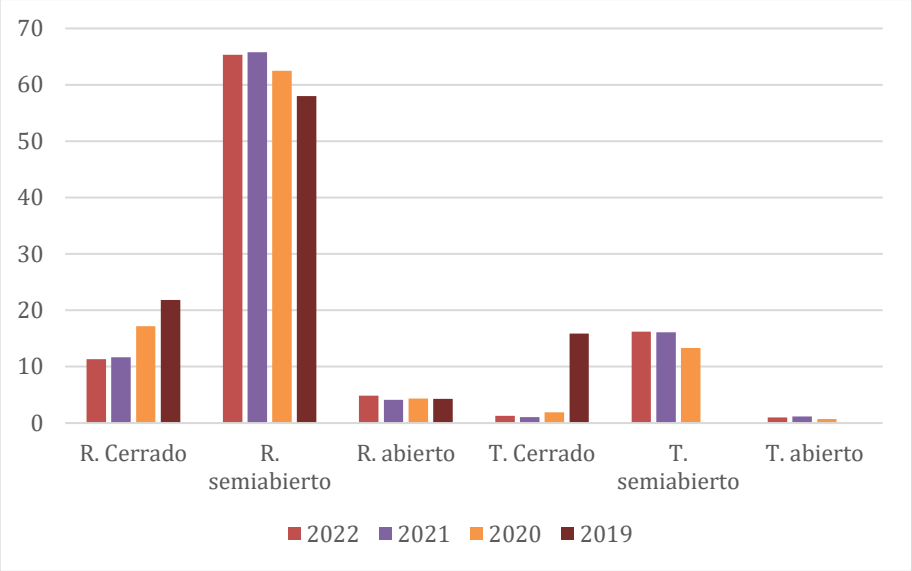

Fig. 4. Internamientos en centros de internamiento o en centros terapéuticos durante los años 2019 a 2022.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de los autores.

En último lugar, revisamos el conjunto de medidas que hemos aglutinado bajo la denominación "resto de medidas", y que contempla tratamiento ambulatorio, asistencia a centro de día, permanencia de fin de semana, prohibición de aproximarse a la víctima, convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, amonestación, privación del carnet de conducir e inhabilitación absoluta.

En la figura 5 observamos que el tratamiento ambulatorio es la medida más común en todos los grupos de edad y a lo largo de los años. Se observa una ligera disminución en el número de casos en 2022 en comparación con 2019, especialmente en el grupo de 18-21 años.

Las medidas sancionadoras tienden a aplicarse con mayor frecuencia a los grupos de edad más avanzada (16-17 y 18-21 años), especialmente en casos como tratamiento ambulatorio y prohibición de aproximarse a la víctima.

Se observan fluctuaciones a lo largo de los años, con algunos tipos de medidas aumentando significativamente en años específicos, como ocurre con la prohibición de aproximarse a la víctima en 2021, y disminuyendo en otros, como la convivencia con otra persona, familia o grupo educativo, han visto una disminución constante, lo que podría indicar un cambio en la estrategia de intervención.

La privación del carnet de conducir es la medida menos frecuente y afecta principalmente al grupo de 18-21 años, aunque el número de casos es muy bajo. En cuento a la inhabilitación absoluta, es una medida prácticamente inexistente, con solo un caso registrado en 2022 para el grupo de 14-15 años.

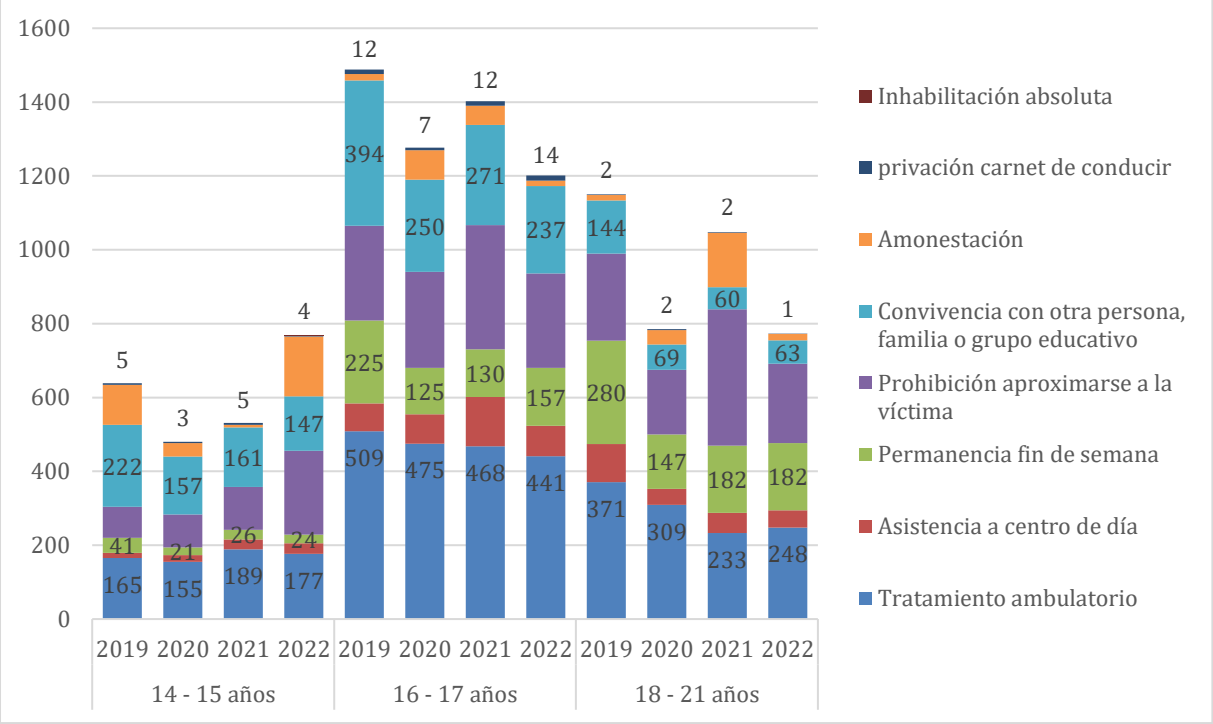

Fig. 5. Distribución del resto de medidas sancionadoras recogidas en el art. 7 LRPM impuestas a menores de edad en función del año y la edad de la persona infractora.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de los autores.

La figura 6 muestra la evolución de dos tipos de actuaciones de mediación extrajudicial para menores en conflicto con la ley entre 2019 y 2022 donde se aprecia que ha habido un aumento de casos de la conciliación y reparación del daño, y un descenso desde el 2019 de las actuaciones educativas, si bien en 2022 vuelve a darse un repunte.

La conciliación y reparación del daño ha sido la medida predominante, aunque con fluctuaciones. Por otro lado, las actuaciones educativas han mostrado un crecimiento constante, lo que podría indicar una mayor preferencia o efectividad percibida de estas medidas en los últimos años.

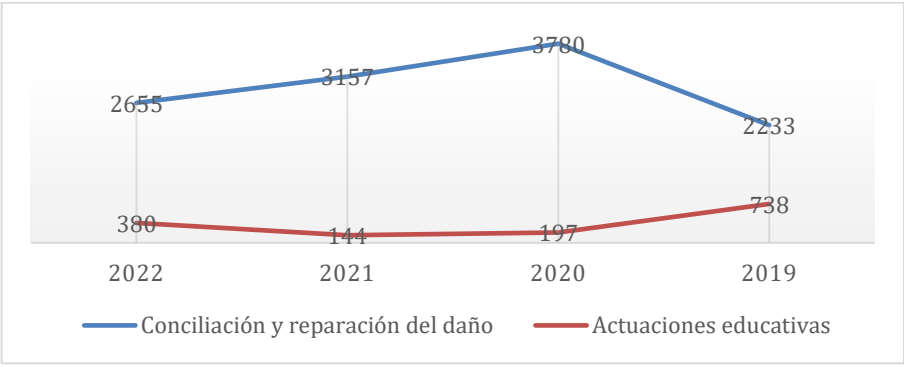

Fig. 6. Personas menores de edad en conflicto con la Ley con actuaciones de mediación extrajudicial atendiendo al tipo de actuación acordada.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022. Elaboración de los autores.

Situación de la mediación en el ámbito penal juvenil en la Región de Murcia en comparación con España

En la figura 7 podemos ver cómo la medida de privación de libertad o internamiento, en régimen semiabierto es la más empleada y las cifras son bastante similares en régimen cerrado y en semiabierto, la Región de Murcia y el promedio nacional tienen una distribución similar.

Murcia utiliza más el régimen abierto que el promedio nacional, mientras que España tiene una mayor tendencia a emplear internamientos terapéuticos semiabiertos. En general, ambos tienden a utilizar más el régimen semiabierto, pero las proporciones varían ligeramente.

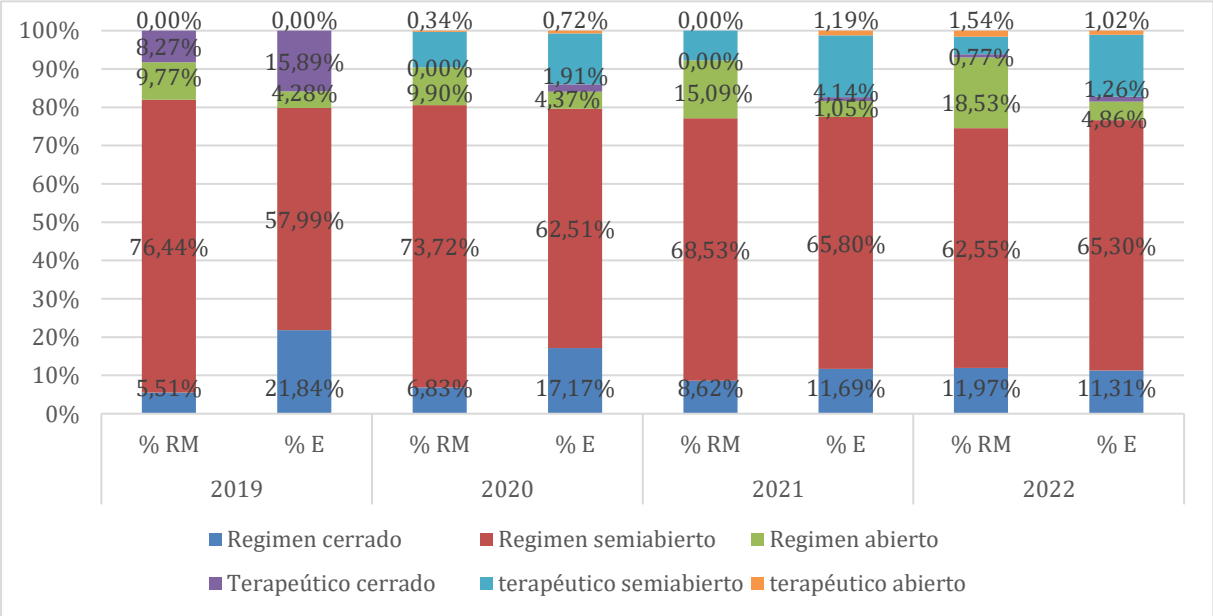

Fig. 7 Distribuciones de los distintos tipos de internamientos, atendiendo a la Región de Murcia en relación con España.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022 y Memorias de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia. Elaboración de los autores.

En la figura 8, se observa un crecimiento en el número de casos de mediación en España desde 2019 (2.971 casos) hasta alcanzar un pico en 2020 con 3.977 casos. Posteriormente, hay una disminución constante, bajando a 3.301 en 2021 y luego a 3.035 en 2022. Tras la revisión de las memorias de la Unidad de mediación intrajudicial de Murcia y de los Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley, podemos afirmar que no se ha llevado a cabo derivación a mediación intrajudicial o extrajudicial en la Región de Murcia en los últimos 4 años. Contrariamente, en la Región de Murcia se mantiene constante 0 casos en mediación.

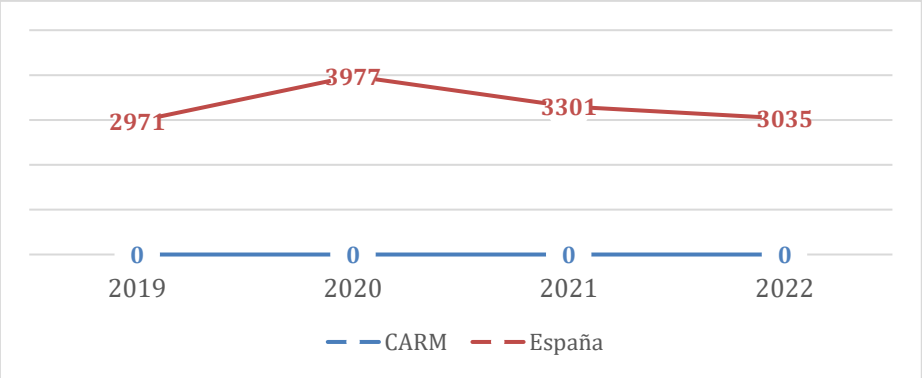

Fig. 8. Actuaciones de mediación extrajudicialatendiendo en la Región de Murcia y en España.

Fuente: Datos extraídos del Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley años 2019 a 2022 y Memorias de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia. Elaboración de los autores.

Para poder entender estos datos, durante los meses de enero a mayo de 2024 se trató de contactar tanto con Fiscalía de Menores como con distintos centros de internamiento de menores con medidas judiciales para plantearles entrevistas, sin éxito.

5. Conclusiones

El proceso penal con menores en España, bajo la LRPM, se distingue por su enfoque rehabilitador y educativo, donde la intervención de los equipos técnicos psicosocioeducativos es fundamental.

La elección de las medidas previstas en el artículo 7, así como la posibilidad de derivar casos a programas de mediación, refleja un compromiso con la reintegración social del menor y la reparación del daño causado, priorizando siempre el interés superior del menor.

El aumento significativo en los casos de mediación al principio de la pandemia (2020), probablemente fue debido a un mayor enfoque en la resolución alternativa de conflictos durante ese tiempo, habiendo una disminución en los años siguientes.

Sin embargo, de la ausencia de derivaciones a mediación se deduce que ese compromiso con tratamientos orientados a la reinserción y reeducación no va de la mano de la asunción de la responsabilidad del victimario ni tiene en cuenta el impacto que el delito haya podido ocasionar en la víctima ni en el propio entorno familiar o social del agresor.

6. Discusión y Propuestas

La práctica de la mediación genera una serie de beneficios que se pueden extender a varios ámbitos. Da protagonismo a las víctimas o perjudicados por el delito en el proceso implementando la efectiva reparación del daño y la reconciliación.

Por otra parte, el proceso de mediación ofrece a los menores infractores la posibilidad de asumir la responsabilidad de lo actuado junto a la comprensión de sus hechos y el desarrollo de habilidades prosociales. Para el sistema judicial, mientras, reduce la carga administrativa agilizando los procesos.

A pesar de los beneficios que ocasiona la mediación penal, también existen una serie de retos o desafíos a los que se debe enfrentar. Entre ellos, los recursos humanos y materiales que se necesitan para realizar el proceso, la formación de los profesionales jurídicos junto al resto de profesionales que intervienen en la mediación y además, crear una cultura de mediación en el propio sistema judicial penal de España.

A pesar de que la mediación penal con menores es una herramienta valiosa para resolver conflictos

de manera restaurativa, es preocupante que en la Región de Murcia no se haya derivado a ningún menor a la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia en los últimos cinco años. Esto es especialmente relevante considerando que más de 6.000 menores han tenido medidas judiciales conforme al artículo 7 de la Ley de Responsabilidad Penal del Menor (LRPM) durante los últimos cuatro años.

Sería relevante investigar por qué la Región de Murcia no ha registrado ningún caso, mientras que a nivel nacional se observa una actividad considerable en mediación. Las posibles razones podrían incluir falta de recursos, capacitación o infraestructuras adecuadas para llevar a cabo la mediación.

Existen posibles razones para esta situación:

- Es posible que los profesionales del sistema judicial y los actores involucrados no estén suficientemente informados sobre los beneficios de la mediación penal con menores. La falta de concienciación podría llevar a una subutilización de esta herramienta.
- Tradicionalmente, el sistema penal se ha centrado en la sanción y la retribución. La adopción de enfoques alternativos, como la mediación, puede encontrar resistencia debido a la inercia institucional y la falta de voluntad para cambiar prácticas arraigadas.
- La implementación efectiva de la mediación requiere recursos, como formación de mediadores, tiempo y financiación. Si estos recursos son limitados, podría dificultar la promoción y el uso de la mediación penal.

7. Referencias Bibliográficas

Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley (2019). *Boletín número 22. Datos 2019*.

Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley (2020). *Boletín número 22. Datos 2020*.

Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley (2021). *Boletín número 22. Datos 2021*.

Boletín de datos estadísticos de medidas impuestas a personas menores de edad en conflicto con la Ley (2022). *Boletín número 22. Datos 2022*.

Comité de Ministros (1999). *Recomendación Nº R (99) 19 relativa a la mediación en materia penal*. Consejo de Europa. https://www.coe.int/t/dg1/legalcooperation/cepej/restraint/rec_r(99)19_sp.pdf

Consejo General del Poder Judicial (2019). *Memoria anual Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia*.

Consejo General del Poder Judicial (2020). *Memoria anual Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia*.

Consejo General del Poder Judicial (2021). *Memoria anual Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia*.

Consejo General del Poder Judicial (2022). *Memoria anual Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia*.

Cruz Parra, J. (2014). La mediación penal: problemas que presenta su implantación en el proceso español y sus posibles soluciones. Universidad de Granada. [http://hdl.handle.net/10481/30898

Fiscalía General (2015). *Protocolo de derivación a mediación en la jurisdicción de menores.*

García-Longoria, M. (2010). *Mediación y resolución de conflictos: Fundamentos y técnicas*. Editorial Tirant lo Blanch.

Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores. Boletín Oficial del Estado, núm. 11, de 13 de enero de 2000, páginas 1427 a 1441. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-641

Moore, C. (2010). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Ediciones Granica.

Moore, C. (1995). *El proceso de mediación.* Ediciones Granica.

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2006). Manual sobre programas de justicia restaurativa. UNODC.

UMIM. (n.d.). *Protocolo de derivación a mediación en la jurisdicción de menores.* UMIM.

21. PRÁCTICAS PROACTIVAS DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIAS Y DISCRIMINACIÓN EN ÁMBITOS UNIVERSITARIOS

Mara I. Hernández Estrada[1]

[1] Defensoría de los Derechos Universitarios, Igualdad y Atención a la Violencia de Género | Universidad Nacional Autónoma de México, México | maraher75@gmail.com | https://orcid.org/0000-0000-0000-0000

Resumen: El presente artículo comparte avances en el marco de un proyecto de investigación-acción que busca implementar y evaluar un modelo de intervención diseñado para la prevención efectiva de las violencias y la discriminación, replicable en cualquier plantel de bachilleratos e instituciones de educación superior, que tenga impactos medibles en la calidad de la convivencia. La intervención busca sensibilizar a todas las personas de la comunidad -alumnos, docentes y personal administrativo- respecto de qué tipo de conductas constituyen violencias y afectan la convivencia, a partir del intercambio de experiencias en espacios seguros, equitativos y de cuidados colectivos; así como ofrecer herramientas para prevenir conductas dañinas y resolver conflictos desde las primeras expresiones de malestar. Como proyecto, se desarrolló a partir de la incorporación de prácticas y principios de educación para la paz y justicia restaurativa, retomando a su vez, los enfoques de género, derechos humanos y masculinidades. La incidencia en espacios de bachillerato y universitarios se enfocó en atacar tres causas de raíz de las violencias y discriminación: (a) ambientes que premian o toleran la violencia, (b) creencias y actitudes de superioridad vinculadas a desigualdades estructurales y (c) falta de capacidades colaborativas. A lo largo de este artículo se exploran los conocimientos teórico-metodológicos que el diseño el taller Taller Prácticas Restaurativas Proactivas para la Prevención de las Violencias y la Discriminación en distintos centros educativos de la UNAM, así como un avance de los hallazgos que han surgido en este recorrido, tanto cualitativamente como cuantitativamente, que dan cuenta del valor vivencial del espacio que se busca generar.

Palabras-clave: Convivencia; Educación para la Paz; Justicia Restaurativa; Prevención; Violencias.

PRÁTICAS PROATIVAS PARA A PREVENÇÃO DE VIOLÊNCIAS E DISCRIMINAÇÃO EM AMBIENTES UNIVERSITÁRIOS

Resumo: O presente artigo compartilha avanços no âmbito de um projeto de pesquisa-ação que busca implementar e avaliar um modelo de intervenção projetado para a prevenção efetiva das violências e da discriminação, replicável em qualquer escola de ensino médio e instituições de ensino superior, que tenha impactos mensuráveis na qualidade da convivência. A intervenção busca sensibilizar todas as pessoas da comunidade - alunos, docentes e pessoal administrativo - sobre que tipo de condutas constituem violências e afetam a convivência, a partir da troca de experiências em espaços seguros, equitativos e de cuidados coletivos; assim como oferecer ferramentas para prevenir condutas prejudiciais e resolver conflitos desde as primeiras expressões de mal-estar. Como projeto, foi desenvolvido a partir da incorporação de práticas e princípios de educação para a paz e justiça restaurativa, retomando, por sua vez, os enfoques de gênero, direitos humanos e masculinidades. A incidência em espaços de ensino médio e universitários se focou em atacar três causas raízes das violências e discriminação: (a) Ambientes que premiam ou toleram a violência, (b) crenças e atitudes de superioridade vinculadas a desigualdades estruturais e (c) falta de capacidades colaborativas. Ao longo deste artigo, exploram-se os conhecimentos teórico-metodológicos que deram origem à aplicação do Workshop Práticas Restaurativas Proativas para a Prevenção das Violências e da Discriminação em diferentes centros educativos da UNAM, assim como parte dos achados que surgiram neste percurso, tanto qualitativamente quanto quantitativamente, para mostrar o valor vivencial do espaço que se busca gerar.

Palavras-chave: Convivência; Educação para a Paz; Justiça Restaurativa; Prevenção; Violências.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 233-244, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.21

1. Introducción

Las investigaciones sobre mejores prácticas internacionales en resolución de conflictos, combate al acoso escolar y justicia restaurativa en ámbitos educativos coinciden en arrojar como hallazgo fundamental la importancia de priorizar las políticas de corte preventivo en las comunidades educativas (Hernández, 2023; UNESCO, 2021; Costello et al., 2009; Wachtel, 2003; Wachtel & McCold, 2000). Este ensayo documenta los primeros hallazgos de una serie de talleres diseñados como intervenciones comunitarias preventivas y de sensibilización en materia de violencias y discriminación, las cuales tienen como objetivo contribuir a mejorar la convivencia en la comunidad universitaria.

Estas intervenciones se han desarrollado retomando mejores prácticas internacionales en tres campos de estudio y práctica. El primer campo es el de justicia restaurativa, que arroja mejoras en la calidad de la convivencia en comunidades educativas que adoptan programas institucionales que involucran a toda la comunidad y priorizan la prevención (Costello et al., 2009; Wachtel, 2003; Wachtel & McCold, 2000). El segundo son diversos estudios sobre masculinidades evaluando esfuerzos para prevenir violencia de género trabajando con hombres jóvenes (Peacock & Barker, 2014; Hernández, 2023). Sobre esta línea de intervención hay evidencia de que: (a) se promueven actitudes y creencias de igualdad entre todas las personas, independientemente de su género, y (b) se desarrolla capacidad de gestión de emociones en el marco de situaciones de conflicto, lo cual apunta hacia una posible reducción del riesgo de ejercer violencia (Peacock & Barker, 2014).

El tercer campo es el de estudios de paz, cuyos resultados empíricos (Anderson & Olson, 2003) apuntan hacia la necesidad de que los esfuerzos para mejorar las relaciones intergrupales ataquen las causas de raíz de los conflictos y generen cambios en el nivel sociopolítico (políticas públicas, marcos normativos, normas de convivencia, etc).

La intervención sobre la que trata este ensayo integra el enfoque de justicia restaurativa y educación para la paz, con aportes del trabajo con hombres para la prevención de violencias, introduciendo las perspectivas de género y masculinidades. A través de este proyecto de investigación-acción se busca dar sustento empírico a la hipótesis de que la intervención propuesta puede tener impactos medibles en la calidad de la convivencia, así como en los niveles de violencia y discriminación en una comunidad educativa. Dicho sustento podrá servir para impulsar cambios en las políticas de convivencia de las instituciones de educación superior donde se prioricen esfuerzos preventivos de efectividad probada.

Además, ni las intervenciones preventivas para hombres, ni los programas restaurativos con enfoque preventivo han sido evaluados en ámbitos universitarios y tampoco existen estudios concluyentes sobre el impacto de este tipo de intervenciones en los niveles de violencia y discriminación. Este proyecto pretende atender esta brecha al desarrollar una metodología de intervención comunitaria, así como una estrategia para evaluar su impacto.

5. Marco Contextual y Teórico

Los escasos estudios sobre violencias y discriminación en ámbitos escolares y universitarios sugieren que, a nivel internacional, estos espacios tienden a reproducir los niveles y patrones de violencias prevalentes en los contextos sociales más amplios.

Pese a la falta de estudios en los ámbitos universitarios, sí sabemos que en México, en 2022, el 28% de las personas de 12 a 17 años que asistían a la escuela dijeron haber sido víctimas de acoso escolar en los últimos 12 meses (ENADIS, 2022). Además, sabemos que el 30.6% de las mujeres universitarias declaran que han sido víctimas de discriminación al menos una vez, 50.4% declaran haberlo sido pocas veces y el 19% muchas veces (Aguilera et al., 2020); mientras 33.5% declara haber sufrido alguna agresión en el ámbito escolar o universitario (ENDIRE, 2021). Los datos de prevalencia de la violencia escolar y las violencias contra las mujeres en los ámbitos universitarios es equivalente a los datos de prevalencia del acoso escolar y de violencia contra las mujeres a nivel internacional (más del 30% respectivamente, de acuerdo con la UNESCO, 2021 y ONU Mujeres). Lo cual apunta hacia la conclusión

de que, en México, como en el resto del mundo, los ámbitos universitarios y escolares no son espacios que logren romper con los patrones sociales más amplios.

A nivel universitario no hay estudios que muestren casos de éxito en la reducción de los niveles de violencias, ni en la construcción de espacios de convivencia más seguros y justos, ni en México ni a nivel internacional. En ausencia de estudios comparados sobre convivencia, violencia y discriminación en ámbitos universitarios, resulta de gran relevancia analizar los resultados del informe titulado "Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar", elaborado por la UNESCO (2021). Este estudio logra identificar el siguiente conjunto de buenas prácticas comunes a 35 países que lograron reducir la prevalencia de la violencia escolar en un lapso de 4 a 12 años:

- Fuerte liderazgo político y un sólido marco jurídico y político para abordar la violencia contra los niños y las niñas, incluida la violencia escolar.
- Compromiso con los derechos y el empoderamiento de niños, niñas y adolescentes, y participación de estudiantes.
- Disponibilidad de datos sobre violencia y acoso en el ámbito escolar, y seguimiento sistemático de las respuestas.
- Aplicación de programas educativos e intervenciones escolares que se basen en pruebas de eficacia.
- Formación del profesorado sobre violencia y acoso en las escuelas y gestión “positiva” del aula.
- Atención centrada en un entorno escolar y de aula seguro y positivo.
- Colaboración entre el sector educativo y una amplia gama de socios, así como una participación sistemática de todos los interesados de la comunidad escolar.
- Apoyo y derivación a otros servicios para estudiantes víctimas de violencia y acoso escolares.

Otro referente de interés es el programa de investigación “Reflexiones sobre Prácticas de Paz” (RPP), basado en el análisis acumulativo de casos provenientes de múltiples países del mundo, que ha generado algunos de los hallazgos más influyentes en el campo de estudios de paz y ha sido ampliamente utilizado en el mundo como herramienta para mejorar la efectividad de los programas de paz. Los hallazgos de este programa de investigación tienen implicaciones directas en el diseño, implementación y evaluación de intervenciones o iniciativas orientadas a la construcción de una paz justa, firme y duradera. Esta PJFD se refiere al “panorama más amplio” de un diferendo o conflicto, en particular se refiere a las condiciones sociopolíticas generales en un contexto dado. Contribuir de manera efectiva a una PJFD significa asegurar que las iniciativas contribuyan al cese de la violencia, que las personas se sientan más seguras, que mejoren las relaciones intergrupales y que se generen canales efectivos de acceso a la justicia para todos los grupos involucrados en el conflicto.

Los casos de estudio del programa RPP no son específicamente sobre el ámbito universitario, pero el nivel de autonomía con el que cuentas las universidades públicas en México y muchos otros países del mundo implica que es imaginable que estas instituciones generen programas de paz que contribuyan a una convivencia universitaria pacífica y justa, que no replique las violencias del contexto más amplio y que equipe a sus egresados con las capacidades para contribuir a una PJFD en sus comunidades de origen. Cuatro hallazgos de este programa de estudios parecen particularmente relevantes para la tarea de diseñar programas orientados a mejorar la calidad de la convivencia en los ámbitos universitarios (Anderson & Olson, 2003).

- Los esfuerzos deben estar orientados a los factores clave del conflicto. Las estrategias de intervención del programa deben estar alineadas con el análisis de conflictividad, de tal modo que el objetivo y las acciones estén clara y directamente enfocados en alguno o varios de los factores identificados como clave y que se garantice el respaldo de los actores necesarios para el cambio que se busca lograr. Esto implica que los esfuerzos deben partir de un análisis que identifique factores y actores clave.

- Es fundamental que los esfuerzos involucren a todos los actores clave en el conflicto.
- Los esfuerzos deben estar orientados al cambio sociopolítico y verse reflejados en políticas públicas. Si aspiramos a una paz justa, firme y duradera, los programas e iniciativas deben lograr cambios a nivel sociopolítico sobre los factores clave del conflicto. Los cambios sociopolíticos incluyen transformaciones en el plano de las instituciones formales, en la normatividad o en las políticas públicas, y también transformaciones de tipo cultural y social que afectan al conjunto de actores afectados por el conflicto. Si bien es natural que algunos esfuerzos empiecen buscando cambios a nivel personal, en las actitudes, conocimientos o comportamientos individuales, (como puede ocurrir en un taller o mesa de diálogo) la suma de cambios individuales no produce el cambio sociopolítico (reformas legales, tratados, innovaciones institucionales, políticas públicas, etc.) que requiere la PJFD. Es necesario que los esfuerzos estén explícitamente enfocados en lograr esto último. Este es uno de los hallazgos más robustos de RPP y coincide con la teoría de la transformación de conflictos de Galtung (1996) y Lederach (2015), que plantean la necesidad de abordar la violencia estructural y cultural que subyace a la conflictividad, lo cual requiere cambios en este nivel sociopolítico.
- Coordinación con otros esfuerzos por la paz. Una sola iniciativa no puede ser responsable de construir la PJFD. La coordinación para garantizar complementariedad entre los esfuerzos y el fomento a distintas iniciativas es crucial. La coexistencia de iniciativas en favor de la paz no suma en automático en favor de una PJFD.

Por otro lado, otros estudios sobre la convivencia en los ámbitos escolares muestran que los programas de justicia restaurativa tienen múltiples beneficios, como son la reducción de los problemas disciplinarios, mejoras en la calidad de la convivencia e índices más altos de satisfacción entre las víctimas de violencia y discriminación, siempre que se involucra a los distintos actores de la comunidad educativa, bajo un liderazgo claro al más alto nivel de toma de decisiones, con políticas transversales a toda la comunidad y énfasis en la prevención (Karp & Sacks, 2014). En particular, las prácticas restaurativas proactivas son aquellas que propician espacios de intercambio y reflexión orientados a la prevención de conductas que puedan causar daño; mientras que las responsivas ofrecen un diálogo constructivo, respetuoso y equitativo en respuesta a situaciones que ya han causado daño; se centran en las necesidades de las personas que han sufrido daños, y se orientan a propiciar la responsabilidad activa de quienes que causaron el daño de atender los impactos. Los estudios sobre implementación de programas de justicia restaurativa en ámbitos escolares concluyen que uno de los factores clave de éxito está en que estos programas privilegien las acciones proactivas, de naturaleza preventiva, de tal forma que las prácticas proactivas constituyan un 80% y las responsivas sólo un 20% del total de los esfuerzos (Watchel, 2003). Estos hallazgos coinciden con la experiencia de la Defensoría. Cuando las personas llegan con una queja a esta instancia suelen llegar tarde y sin voluntad para un enfoque basado en el diálogo y la comprensión mutua. De ahí el interés de la Defensoría en trabajar proactivamente en intervenciones comunitarias preventivas.

En conjunto el estudio de la UNESCO (2021), el programa RPP, los estudios sobre justicia restaurativa convergen en tres ideas centrales: (a) la necesidad de involucrar a toda la comunidad educativa en los esfuerzos; (b) la importancia de que los programas sean políticas institucionales que impacten la currícula y no esfuerzos aislados; (c) la necesidad de contar con liderazgo al más alto nivel de toma de decisiones y a nivel del aula; (d) la importancia de que las intervenciones atiendan las causas de raíz, (e) el foco en *políticas preventivas* que ataquen dichas causas de raíz, y (f) la importancia de evaluar la eficacia de los esfuerzos.

Sobre las causas de raíz de las violencias y la discriminación hay múltiples estudios que apuntan a su naturaleza multicausal. No obstante, un análisis de la literatura existente (Jewkes, 2002; UNESCO, 2021; Ministerio de Educación de Chile, 2017; COPRED, 2024) permite identificar el siguiente conjunto de causas de raíz de la violencia y la discriminación, prevalentes en los ámbitos universitarios:

- Las desigualdades económicas, sociales y políticas que afectan a grupos vulnerables, como las mujeres, las personas con discapacidad, las personas de la diversidad sexogenérica, las personas

en situación de pobreza y pueblos originarios, entre otros, generan un contexto propicio para la violencia y la discriminación hacia éstos. Entre mayor sea la desigualdad, mayor el riesgo para estas personas. Para personas que pertenecen simultáneamente a dos o más de estos grupos, el riesgo es mayor.

- Creencias y sentimientos de superioridad/inferioridad que suelen estar arraigados en el sustrato cultural, y por ende están normalizados en muchos contextos. En sus formas más sutiles se manifiestan como sesgos inconscientes que generan desventajas para ciertos grupos; en sus formas más explícitas, se reflejan en discursos de odio hacia la otredad.
- Ambientes y contextos culturales que toleran y recompensan las violencias con el logro de objetivos y/o el mantenimiento de privilegios.
- Falta de capacidades colaborativas para resolver diferencias en un plano de horizontalidad, bajo principios de empatía, creatividad y no violencia (Galtung, 1996).

Estas cuatro causas raíz o factores clave de las violencias y la discriminación en los ámbitos universitarios están estrechamente ligados a lo que la crítica feminista y los estudios de masculinidades han denominado mandatos de la masculinidad hegemónica. Estos mandatos sobre el deber ser de *lo masculino* llevan implícitas normas sociales de superioridad de los varones sobre las mujeres; genera patrones y estructuras de desigualdad económica, política y social que afectan a las mujeres; y establece el predominio de las jerarquías, la competencia y la razón [concebidas como masculinas] como vías para resolver conflictos, en detrimento de la expresión afectiva, la empatía y la cooperación horizontal [asociadas al universo de lo femenino]. Es en este sentido que resulta pertinente identificar en los mandatos de la masculinidad hegemónica un factor subyacente a las distintas causas generadoras de violencia y discriminación en las Universidades.

Estudios recientes sugieren que los programas para hombres que ejercen violencia tiene efectos significativos –aunque modestos-- en la reducción de la reincidencia y que son más efectivos si van acompañados de prácticas restaurativas reintegradoras. Otros estudios también muestran que los hombres que tienen las actitudes de trato equitativo hacia las mujeres y las consideran auténticamente pares, son menos proclives a ejercer violencia, y que la adolescencia es la etapa idónea para inculcar este tipo de actitudes.

Esta propuesta de investigación-acción busca diseñar, implementar y evaluar el impacto de una intervención llamada *Talleres de Prácticas Restaurativas Proactivas para la Prevención de las Violencias y la Discriminación*, que busca atacar tres de las causas de raíz mencionadas: (a) sentar las bases de nuevas normas de convivencia basadas en la empatía y el respeto a la otredad, que desnormalicen las violencias y la discriminación con el fin de generar ambientes que sancionen estas conductas; (b) abonar a la construcción de capacidades colaborativas; (c) inculcar actitudes en favor del trato digno e igualitario para todas las personas. Lo anterior incorporando perspectivas de género, masculinidades e interseccionalidad.

3. Hipótesis

La hipótesis central de este estudio es que la intervención preventiva llamada *Talleres de Prácticas Restaurativas Proactivas para la Prevención de las Violencias y la Discriminación*, con enfoque de género, masculinidades e interseccionalidad, puede tener un impacto favorable y medible en la calidad de la convivencia de una comunidad educativa (a cualquier escala: un aula, una cohorte, un plantel), reduciendo la incidencia en conductas violentas y discriminatorias, siempre que: (a) todos sus integrantes --o una amplia mayoría-- participen en la actividad; (b) la intervención cuente con respaldo institucional al más alto nivel de toma de decisiones de la comunidad educativa intervenida; y (c) exista una política institucional de igualdad sustantiva y convivencia que sancione las violencias y la discriminación.

Enfoque metodológico

El enfoque metodológico de esta propuesta retoma los principios de la investigación-acción (Lewin,

1946; Freire, 1971; McNiff, 2013), la cual propone un continuo de planificación, acción, observación y reflexión, donde los investigadores trabajan de manera colaborativa con los participantes para comprender un problema específico y generar cambios prácticos en situaciones concretas. Se busca no sólo comprender la realidad, sino también transformarla a través de la acción informada por la reflexión crítica.

El primer paso de esta propuesta consistió en diseñar una primera versión de Taller de Prácticas Restaurativas Proactivas para la Prevención de las Violencias y la Discriminación, con base en la evidencia citada y con la colaboración entre personas expertas en justicia restaurativa del equipo de la Defensoría de la UNAM, bajo mi coordinación, y el Programa Integral de Trabajo con Hombres (PROITH) de la Comisión de Igualdad de Género (CIGU) de la UNAM.

Los objetivos específicos en torno al cual se diseñó la intervención son los siguientes:

- Sensibilizar a las personas participantes respecto de las distintas conductas que constituyen formas de violencia y discriminación, y que pueden haber sufrido y ejercido.
- Desarrollar empatía y sentido de pertenencia a una comunidad de cuidados.
- Reflexionar sobre el impacto de la construcción social de los géneros en los patrones de violencia y discriminación que sufren y ejercen las personas participantes, con énfasis en los efectos de la masculinidad hegemónica en los patrones de relacionamiento.
- Generar capacidades colaborativas y de resolución no violencia de conflictos entre las personas que integran las comunidades educativas.

4. Resultados

En una primera etapa de pilotaje se diseñaron e impartieron 10 Talleres de Prácticas Restaurativas Proactivas para la Prevención de las Violencias y la Discriminación, con duración de 6hrs, en diversos planteles de la UNAM (Escuela Nacional de Trabajo, CCH Oriente, Posgrado, Biblioteca del Instituto de Investigaciones Jurídicas, comunidad general de alumnos, ENES Juriquilla, ENES Morelos, comunidad general de autoridades y docentes) con base en convocatorias abiertas y participación voluntaria. Seis de estos talleres fueron dirigidos a alumnos y cuatro de ellos fueron para profesores y/o personal administrativo. También se impartieron 2 Talleres en el marco del 1er Seminario de Convivencia Universitaria: Salud Mental, Género y Comunidad, con la participación de más de 50 alumnos y 20 docentes y/o personal administrativo.

Al finalizar las sesiones, los participantes respondieron un formulario cualitativo y cuantitativo de evaluación. En una escala de 1 al 7, donde 7 es "muy de acuerdo" y 1 es "nada de acuerdo", 47 de los participantes de México respondieron --en promedio-- conforme lo muestra la Tabla 1.

Tabla 1. Evaluación cuantitativa de los participantes en los Talleres de Prácticas proactivas

ITEM en el cuestionario de evaluación del Taller	**Promedio en Talleres de participación voluntaria (min 1; max 7) n=47**	**DV**	**Promedio en Talleres de participación obligatoria (min 1; max 7) n=51**	**DV**
"La violencia es un problema grave en los ámbitos escolares y universitarios que requiere la colaboración de todas las personas de la comunidad."	6.57	1.19	6.52	1.17
"La discriminación es un problema grave en los ámbitos escolares y universitarios que requiere la colaboración de todas las personas de la comunidad."	6.57	1.15	6.50	1.18
"Considero que el taller contribuyó a profundizar mi comprensión sobre las violencias y cómo prevenirlas."	6.59	0.96	6.01	1.49
"Considero que el taller contribuyó a profundizar mi comprensión sobre la discriminación y cómo prevenirla."	6.39	1.36	6.15	1.31
"Considero que, como resultado de este taller, tengo más herramientas para identificar y actuar ante las violencias."	6.57	0.93	6.11	1.38
"Considero que, como resultado de este taller, tengo más herramientas para identificar y actuar ante la discriminación."	6.37	1.32	6.15	1.34
"Considero que, como resultado de este taller, soy más consciente en las formas en que puedo ejercer violencias."	6.49	1.14	6.09	1.62
"Considero que, como resultado de este taller, soy más consciente en las formas en que puedo ejercer discriminación."	6.43	1.26	6.05	1.73
"Considero que impartir este taller a toda la comunidad universitaria sería una contribución a la prevención de violencias."	6.48	1.15	6.15	1.32
"Considero que impartir este taller a toda la comunidad universitaria sería una contribución a la prevención de discriminación."	6.52	1.24	6.13	1.47

Fuente: elaboración propia.

A manera de evaluación cualitativa se plantearon tres preguntas abiertas (¿Qué aprendizaje significativo te llevaste?, ¿qué sentipensar te dejó el enfoque del taller? y ¿qué impactos podría tener en la convivencia universitaria que estas actividades se incluyeran en la malla curricular?). Las verbalizaciones de la columna izquierda de la Tabla 2 ejemplifican las expresiones más frecuentes en esta primera etapa de pilotaje. Están clasificadas de acuerdo con la causa raíz de las violencias y discriminación con las que se encontró relación.

Como siguiente paso se planeó una intervención en formato de pilotaje completo en una comunidad educativa. Dentro de un bachillerato UNAM se seleccionaron diez grupos de primer ingreso de manera aleatoria, la mitad del turno vespertino y la otra mitad del matutino. Para ajustarse a los horarios de clase, se realizó la intervención en 3 sesiones de 2 horas, para las cuales se capacitó tanto a un equipo de la Defensoría UNAM como a docentes del plantel, para realizar de manera conjunta la facilitación

del taller. Este proyecto involucró no solamente a la comunidad estudiantil, sino también a sus docentes, padres de familia y personal administrativo, que también fueron invitados a tomar el taller. Los docentes participantes realizarán un informe que dará cuenta del impacto del taller después de un periodo de 6 meses. De esta manera, se ha favorecido la participación de todos los actores de la comunidad educativa, en torno a los grupos seleccionados.

Usando el mismo cuestionario de evaluación del Taller, 151 participantes del CCH Oriente respondieron --en promedio-- de la siguiente manera. La misma evaluación cualitativa y cuantitativa permite contrastar resultados entre las dos etapas de pilotaje en las tablas 1 y 2. La primera etapa fue de participación voluntaria (columna izquierda de las tablas), en distintas comunidades educativas de la UNAM, mientras que en esta segunda etapa la participación obligatoria (columna derecha de las tablas) para los grupos seleccionados en el piloto completo del CCH Oriente.

Tabla 2. Verbalizaciones que apunta hacia impactos en causas de raíz

(a) Ambientes que premian o toleran la violencia

Talleres de participación voluntaria	**Talleres de participación obligatoria**
"Darme cuenta de algunas violencias que yo ejerzo desde hace tiempo."	“El que algunas violencias son muy normalizadas, no nos damos cuenta y las ejercemos”
"Identificación de las conductas discriminatorias o violentas y sus impactos."	“[Aprendí] cuánto daño podía hacer y cuánto podía cambiar para ayudar a los demás; el sufrimiento que pueden pasar compañeros, compañeras y compañeros; cómo puedo ayudar a los demás y el espacio físico de cada persona.”
"A tener un poco más de conciencia sobre las violencias vividas en el día a día. "	“El hecho de saber poner límites, la forma en la que estamos acostumbrados a la violencia en nuestra vida diaria y el cómo poder enfrentarla”
"Me siento feliz de saber que me llevo herramientas; apenada de saber que he sido violenta con otros/otras/otres, pero con el compromiso de modificar mi conducta"	“Me dejó una gran enseñanza y me ayudó a ver y distinguir diferentes situaciones a las cuales
“[Aprendí sobre] la responsabilidad activa para estar consciente de las violencias que ejerzo y el daño que puedo causar."	antes no les veía nada de malo”
"Me dejó reflexiva sobre que todos hemos sufrido y ejercido violencia, comprometida a cambiar mi forma de actuar. "	“Qué normalizamos mucha violencia, debemos erradicarla y todo está desde muchos años
"No solamente existe la violencia física, existen otros tipos los cuales muchas veces son ignorados e incluso minimizados."	antes y eso les enseñamos a las infancias”
"Dentro de mi introspección me di cuenta de que aún sigo normalizando ciertas actitudes que para otras personas pueden afectar, me gusta pensar que estaré trabajando en ellas para que poco a poco deje de reproducirlas."	“Me sentí enojada conmigo misma porque me di cuenta que yo ejercía alguna violencia sin
"Es necesario que esto sea parte de la malla curricular para la sensibilización."	darme cuenta o lo ignoraba”
"El ser más consciente del cómo en la actualidad se sigue promoviendo la violencia de género, tanto para mujeres como para hombres, y cómo prevenirla."	“Aprender a preguntar límites, tener empatía por el resto de personas, y reflexionar acciones que talvez puedan considerarse violencia”
	“Me llevé que todos nosotros podemos pasar por violencias o experiencias que fácilmente nos pueden quebrar”
	“[Aprendí] que hay pequeñas acciones que tienen grandes consecuencias”
	“Debo cuidar mis acciones, tengo límites y no me tengo que callar, muchos sufrimos violencia y el hecho de quedarnos callados nos afectó bastante.”

(b) Creencias y actitudes de superioridad vinculadas a desigualdades estructurales

Talleres de participación voluntaria	**Talleres de participación obligatoria**
"Enorme! Me imagino un futuro en el que no haga falta [este taller] porque […] cada persona lo cursó y vive con la filosofía del respeto por el espacio, los sentimientos, la cultura, lo que define al otro."	"[Con este taller podríamos] ser un plantel donde pueda predominar la convivencia sana y de respeto mutuo."; "una sociedad diversa y respetuosa"
"Aprendí sobre machismo […], el Iceberg de las violencias y cómo identificarlo en mi vida por más imperceptible o normalizado que esté."	"La relevancia que tiene que todas todos y todes se sientan seguros y tengan bienestar"
"Me movió el piso porque me posiciona como posible actora de discriminación o de violencia. Asumir el dar pasos atrás para reposicionarme desde un mejor lugar para observar y empatizar desde el respeto."	"[Aprendí] que cada quien tiene sus derechos y deben ser respetados"
"Podemos ser más conscientes y empáticos con quienes se encuentran en nuestro entorno, viendo que como seres vivos hemos pasado por circunstancias difíciles, podemos ver nuestro entorno con más humanidad y respeto."	"[Con este taller] puede que haya un espacio de convivencia con más respeto a hacia todos, una mejor relación entre todos"
"Tendría un gran impacto, este taller debería ser impartido a toda la comunidad, definitivamente generaría un cambio en las relaciones laborales y educativas de la UNAM. Me parece que es urgente que el curso lo tomen las autoridades de cada plantel. "	"Que sea un espacio para todxs"
"Podría crearse una convivencia más empática y respetuosa en la comunidad universitaria, así como construir una ética-práctica enfocada a la no discriminación y no violencias, lo cual es súper importante en nuestra disciplina."	"Nos ayuda a mirar las cosas de un modo diferente y a respetarnos mutuamente"
"El hablar de estas cosas para muchos puede incomodar, pero el brindar espacios seguros para así expresarlos, podría [...] poco a poco quitar estos conceptos patriarcales que aquí siguen existiendo. "	"Identificar las desigualdades que existen y como puedo lograr que el ambiente con mis compañeros este basado en respeto y apoyo"
"Creo, no sé si idílicamente, que estas actividades pueden contribuir en mucho a promover, reflexionar y accionar la responsabilidad activa y con ello generar realmente acciones para la igualdad, la no discriminación."	"La relevancia que tiene que todas todos y todes se sientan seguros y tengan bienestar"
	"A que independiente mente del sentir, no soy el único"
	"[Aprendí] cuánto sufren todas las personas: Hombres/ Mujeres /Comunidad lgbt"

(c) Falta de capacidades colaborativas

Talleres de participación voluntaria	**Talleres de participación obligatoria**
"[Gracias por] recordarme que los conflictos pueden ser productivos/constructivos"	"La empatía es menester en la sociedad"
"Aprendí sobre preguntas y expresiones afectivas y cómo las puedo usar día con día en mi entorno."	"Que debemos ser empáticos y tomar en cuenta los sentimientos de las demás personas."
"El poder conocer de esta forma a mis compañeras me hizo conectar y entenderlas de una manera distinta."	"Me dejó una amplia conciencia sobre las personas de mis alrededores y que no todos son felices, también eso me hizo tener más empatía y paciencia sobre los demás."
"Estos talleres son espacios seguros para expresar y escuchar. Un gran aprendizaje vivencial."	"[Aprendimos a ser] empáticos con todas las personas y conscientes del daño que las palabras y acciones

"Me hizo recordar al diálogo que siempre tengo con mi mejor amigo, y ahora ya sé qué nombre darle."	que empleamos puede dañar a otros”
…"Un gran impacto para la salud mental."	“Podría ayudar a tener un mejor ambiente escolar en todos los sentidos, desde hacernos razonar sobre nuestras acciones hasta ver maneras de apoyar a los demás”
"Pensaba también en cómo restaurar conmigo misma y que estas estrategias de expresiones y preguntas afectivas ayudan a combatir los juicios y realmente entrar en los procesos de la empatía"	“Me hizo darme cuenta de ser empática con las demás personas; a no ser ignorante ante situaciones de violencia y, sobre todo, a que no se normalice y podamos apoyar a los demás brindándoles nuestro apoyo y confianza”
"Comprendí cómo funciona la justicia restaurativa y la gran importancia de la prevención."	“Una profunda empatía por todos mis compañeros que expresaron su situación confiando en el grupo.”
"Yo creo que [impartir este taller a toda la comunidad] mejoraría mucho las relaciones entre los estudiantes, podríamos entender mejor qué es lo que pasa con el otro "	“Todos podemos ayudarNOS”
"Creo que ayudaría a que los estudiantes además de empezar a respetar a todos, también poder hablarle desde un comienzo y no cuando sea tarde. Podría haber más espacios seguros y los estudiantes nos sentiríamos mejor"	“Tengo que pensar antes que actuar “
"El aprender que existe un camino distinto al punitivo o al permisivo."	“[aprendí la importancia] de siempre estar al pendiente de qué voy a hacer y si voy a hacer algo de cómo se va a sentir la otra persona”
	“La verdad me gustó mucho por que últimamente me he sentido con ansiedad y miedo aquí dentro de la escuela; me ayudo mucho”

Fuente: elaboración propia.

Como puede apreciarse, tanto la evaluación cuantitativa (Tabla 1) como la cualitativa (Tabla 2) arrojan una valoración positiva del Taller, con aprendizajes que son consistentes con los objetivos planteados. Ello independientemente de que la participación en la actividad haya sido voluntaria (columna izquierda de las Tablas 1 y 2), como lo fue en la primera etapa del pilotaje, o planteada como obligatoria (columna derecha de las Tablas 1 y 2), como lo fue en el piloto completo CCH Oriente.

5. Reflexión Final

Las violencias y la discriminación comparten causas raíz: desigualdades estructurales, actitudes de superioridad, ambientes que toleran la violencia y falta de capacidades colaborativas. Los esfuerzos deben centrarse en estas cuatro causas para producir efectos. La intervención sobre la que versa este ensayo busca atacar las últimas tres causas y debe verse como complementaria a los esfuerzos por generar igualdad sustantiva y por habilitar canales efectivos para denunciar violencias y discriminación.

Los ámbitos universitarios históricamente han generado halos de impunidad frente a violencias y discriminación que ejercen quienes detentan mayor estatus académico y que pueden llegar a escudarse en la autonomía universitaria; normalizando en ocasiones discursos ofensivos y discriminatorios que son tolerados bajo el manto de protección de libertades esenciales para el trabajo académico, como son la libertad de cátedra o la libertad de expresión.

No ha sido sencillo impulsar cambios en los ámbitos universitarios, no obstante, la irrupción de las mujeres organizadas en las universidades y en el espacio público exigiendo el derecho a una vida libre de violencia ha sido un gran motor de avance en las casas de estudio del continente americano y otras latitudes en las que se han escuchado y atendido tales demandas. Esto ha servido sobre todo para impulsar acciones en favor de la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres, así como para fortalecer los canales de denuncia frente a casos de violencia de género. Estos avances aún no se han traducido en una convivencia menos violenta en los ámbitos universitarios.

No obstante, estos avances generan un ambiente propicio para impulsar políticas de convivencia que privilegien el diálogo, la colaboración horizontal, el trato igualitario y el respeto entre todas las personas de la comunidad, así como una justicia con enfoque preponderantemente restaurativo. Para ser efectivos, los programas de justicia restaurativa deben ser bajo la lógica, antes expuesta, de 80% prácticas restaurativas proactivas vs. 20% responsivas o reactivas. Empero, para tener impactos, la

prevención debe ser política pública e involucrar a todas las partes de la comunidad.

El Taller de Prácticas Restaurativas Proactivas aquí analizado pretende aportar a ese 80%, una vez que su eficacia haya sido probada. El impacto del Taller sobre la calidad de la convivencia de los salones intervenidos se evaluará al finalizar el semestre en curso. No obstante, como lo muestran las verbalizaciones extraídas de la evaluación del Taller de Prácticas Restaurativas Proactivas, esta intervención vivencial genera: (i) reflexiones profundas y trasformadoras sobre las violencias ejercidas y vividas, al visibilizar conductas dañinas normalizadas y generar consciencia sobre el impacto de las mismas en las personas participantes , así como autopercepción de contar mayores herramientas para identificar y afrontar situaciones violencia y discriminación, lo cual podría abonar a ambientes que *no* toleren ni premien las violencias; (ii) expresiones que revelan actitudes de respeto y reconocimiento de la otredad, en un plano de igualdad, generadas como resultado del taller; y (iii) empatía entre las personas de la comunidad educativa y mayor capacidad de comunicación afectiva, lo cual es una dimensión esencial de las capacidades colaborativas, según Galtung (1996). De ahí que los resultados preliminares sean congruentes con la hipótesis planteada.

De comprobarse un impacto diferenciado en la convivencia, seis meses después del taller, en el contraste entre grupos intervenidos y no intervenidos, de un mismo grado, el Taller estará listo para incorporarse a la malla curricular de bachillerato y universidades. Esto podría darse en marco de cátedras sobre violencia de género, derechos humanos o cultura cívica, de carácter obligatorio para todo el alumnado, complementado con esfuerzos por impartirlo a docentes y administrativos. El carácter de obligatoria es fundamental para darle estatus de política pública a la intervención.

6. Referencias Bibliográficas

Aguayo, F., Barker, G., Keijzer, B. D., Duarte Quapper, K., Figueroa Perea, J. G., Franzoni, J. & Segundo, M. (2011). *Masculinidades y políticas públicas: Involucrando hombres en la equidad de género*. Universidad de Chile.

Aguilera, A., González, G., Huete, N., Ortega, A., & Vela, E. (2020). *Investigación: Discriminación y violencias en las universidades. Datos, leyes y buenas prácticas*. Intersecta.

Anderson, M. B., & Olson, L. (2003). *Confronting war: Critical lessons for peace practitioners*. The Collaborative for Development Action, Inc.

COPRED. (2024). *Derecho a la Igualdad y No Discriminación, s.f.* https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5a3/807/7c9/5a38077c94e45413195450.pdf.

Costello, B; Wachtel, T., & Wachtel, J. (2009). *The restorative practices handbook for teachers, disciplinarians and administrators, International Institute for Restorative Practices*. Estados Unidos de América.

Freire, P. (1971). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.

Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. SAGE.

Hernández Estrada, M. I. (2023). *Resolución de Conflicto, Justicia Restaurativa y Atención a la Violencia de Género en Ámbitos Universitarios.* UNAM.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH).* https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2021/

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2022). *Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS).* https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022_resultados.pdf

Jewkes, R. (2002). Intimate partner violence: causes and prevention. *The Lancet*. https://www.academia.edu/1813777/Intimate_partner_violence_causes_and_prevention

Karp, D. R., & Sacks, C. (2014). Student conduct, restorative justice, and student development: Findings from the STARR project: A student accountability and restorative research project, *Contemporary Justice Review, 17*, 154–172. .

Lederach, J. (2015). *Little book of conflict transformation: Clear articulation of the guiding principles by a pioneer in the field*. Simon and Schuster.

Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of social issues, 2*(4), 34-46.

McNiff, J. (2013). Action research: Principles and practice. Routledge.

Ministerio de Educación de Chile. (2017). *Orientaciones para promover espacios de participación y sana Convivencia Escolar*. https://convivenciaparaciudadania.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Cartilla-mas-inclusion-y-menos-discriminacion-en-estableicmientos-educacionales.pdf

Peacock, D., & Barker, G. (2014). Working with men and boys to prevent gender-based violence: Principles, lessons learned, and ways forward. *Men and masculinities*, *17*(5), 578-599.

UNESCO. (2021). *Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Wachtel, T., & McCold, P. (2000). *Restorative justice in everyday life*. Cambridge University Press.

Wachtel, T. (2003). Restorative justice in everyday life: Beyond the formal ritual. *Reclaiming children and youth*, *12*(2).

22. ESTUDIO DE LA INCIDENCIA DEL ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

Álvaro Montes[1], Mercedes Novo[2] y Ramón Arce[3]

[1] Unidad de Psicología Forense, Facultad de Psicología | Universidad de Santiago de Compostela, España | alvaro.montes.campos@usc.es | https://orcid.org/0000-0003-4370-4465

[2] Unidad de Psicología Forense, Facultad de Psicología | Universidad de Santiago de Compostela, España | mercedes.novo@usc.es | https://orcid.org/0000-0002-0942-1501

[3] Unidad de Psicología Forense, Facultad de Psicología | Universidad de Santiago de Compostela, España |ramon.arce@usc.es | https://orcid.org/0000-0002-5622-3022

Resumen: El acoso en la etapa académica es un tópico profundamente estudiado, destacando la elevada incidencia de conductas agresivas entre niños, niñas y adolescentes. No obstante, las investigaciones se han centrado en las etapas educativas primarias y secundarias, no habiendo recibido la misma atención los niveles de estudios superiores. En esta línea, las investigaciones realizadas en estudiantes universitarios son muy reducidas y se dirigen preferentemente al ciberacoso. Por ello se propone el presente trabajo, con el objetivo de conocer la incidencia de las conductas de acoso y ciberacoso en estudiantes universitarios. Se contó con la participación de 201 estudiantes universitarios, 44 hombres y 157 mujeres, con edades comprendidas entre los 18 y 51 años (M = 21.26; DT = 2.72), quienes cumplimentaron un cuestionario de acoso escolar (Olweus Bully/Victim Questionnaire) y una medida específica de ciberacoso (European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire). Los resultados muestran que el 23.9% de los participantes han recibido algún tipo de conducta leve de acoso en el entorno universitario, y el 48.3% haber recibido conductas leves de acoso por medios electrónicos. Sin embargo, cuando se analiza la frecuencia de conductas frecuentes y duraderas, el 3.0% reciben acoso en la universidad y el 4.5% ciberacoso. Asimismo, se han identificado relaciones significativas entre ejercer y recibir conductas de acoso escolar y ciberacoso, con magnitudes de leve a moderada. Estos resultados indican que los episodios de acoso entre estudiantes universitarios suelen ser leves y la incidencia de victimización frecuente y duradera es reducida. En el trabajo se discuten las limitaciones del estudio y sus implicaciones en relación con la mediación universitaria y la gestión de conflictos.

Palabras-clave: Acoso en la etapa académica; Ciberacoso; Estudiantes universitarios; Conflicto; Mediación universitaria.

ESTUDO DA INCIDÊNCIA DE BULLYING E CYBERBULLYING EM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS

Resumo: O bullying é um tema profundamente estudado, evidenciando a existência de comportamentos agressivos entre meninos, meninas e adolescentes. No entanto, a investigação centrou-se nos níveis de ensino primário e secundário, não tendo os níveis de ensino superior recebido a mesma atenção. Nesta linha, a investigação realizada com estudantes universitários é muito limitada e é preferencialmente dirigida ao cyberbullying. Por esse motivo, propõe-se este trabalho, com o objetivo de conhecer a incidência de comportamentos de bullying e cyberbullying em estudantes universitários. Contou com a participação de 201 estudantes universitários, 44 homens e 157 mulheres, com idades compreendidas entre os 18 e os 51 anos (M = 21.26; DP = 2.72), que preencheram um questionário sobre bullying (Olweus Bully/Victim Questionnaire) e uma medida específica de cyberbullying (European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire). Os resultados mostram que 23.9% dos participantes receberam algum tipo de comportamento de assédio leve no ambiente universitário e 48.3% receberam comportamento de assédio leve por meio eletrônico. Porém, quando se analisa a frequência de comportamentos frequentes e duradouros, 3.0% sofrem assédio na universidade e 4.5% sofrem cyberbullying. Da mesma forma, foram identificadas relações significativas entre praticar exercício e receber comportamentos de bullying e cyberbullying, com magnitudes de leve a moderada. Estes resultados indicam que os episódios de bullying entre estudantes universitários são geralmente ligeiros e a incidência de vitimização frequente e duradoura é baixa. O estudo discute as limitações do estudo e suas implicações em relação à mediação universitária e gestão de conflitos.

Palavras-chave: Bullying; Cyberbullying; Estudantes universitários; Conflito; Mediação universitária.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 245-252, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.22

1. Introducción

El acoso escolar, también denominado acoso en la etapa académica o school bullying, es una problemática que afecta a estudiantes de todo el mundo y que se ha definido tradicionalmente como exposición repetida y prolongada en el tiempo a conductas negativas de individuos o grupos, que ocurren en un contexto de dominancia y sumisión (Zych et al., 2015). Sin embargo, los investigadores en la materia todavía no han alcanzado un consenso acerca de cómo definir el fenómeno y las conductas que se dan en él (Olweus & Limber, 2018), siendo frecuente que se confunda el acoso con otro tipo de conductas violentas que se dan entre iguales, como el juego violento, las bromas o las peleas puntuales (Arce et al., 2014).

Para superar estas limitaciones, una de las definiciones más aceptadas hoy en día es la propuesta por Olweus (1993), que entiende el acoso en la etapa académica en base a cuatro criterios diagnósticos. En primer lugar, define el criterio de daño, estableciendo que en el acoso deben ocurrir conductas que tengan por objeto herir física o psicológicamente a otros. En segundo lugar, según el criterio de intencionalidad, estas conductas deben dirigirse con la intención de hacer daño. En tercer lugar, debe determinarse la existencia de un desequilibrio de poder entre agresor y víctima (criterio de desequilibrio de poder). Por último, las conductas deben ser repetidas y prolongadas a lo largo del tiempo (Criterio de periodicidad y cronicidad), de modo que una acción violenta aislada no constituiría acoso, sino que debe producirse de forma prolongada y frecuente en el tiempo. Adicionalmente, se propone un quinto criterio de victimización (Arce et al., 2014), entendiendo que para que haya acoso debe de existir una víctima, que según la definición de las Naciones Unidas (1988) se determina por el daño recibido.

En los últimos años, a raíz del avance en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se ha constatado que gran parte de las conductas de acoso se producen por medios electrónicos (Kwan et al., 2020; Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2019), lo cual se ha denominado ciberacoso. No obstante, existen dos posturas enfrentadas sobre cómo debería conceptualizarse este fenómeno (Olweus, 2012; Olweus & Limber, 2018): por un lado, se entiende que el medio electrónico es una vía adicional por la que se ejercen las conductas agresivas, mientras que, por otro lado, se entiende que el ciberacoso es un fenómeno e independiente al acoso tradicional, que tiene unas características, prevalencia y consecuencias diferentes. A este respecto, estudios sobre la incidencia de conductas de acoso en jóvenes (Kim et al., 2017; Kowalski & Limber, 2013; Olweus, 2012; Waasdorp & Bradshaw, 2015), señalan el solapamiento entre conductas de acoso tradicional y de ciberacoso, de modo que es común que se produzcan de forma conjunta y no independiente. Es decir, es poco frecuente que ocurran conductas de ciberacoso ocurran de manera aislada, sino que se acompañan también de conductas violentas por otras vías.

Por su parte, existe consenso a la hora de establecer las consecuencias de las conductas de acoso, tanto por medios tradicionales como electrónicos. Se observa que aquellos jóvenes que reciben conductas de acoso tienen una mayor sintomatología psicológica (Gini et al., 2020; Moore et al., 2020; Quintana-Orts et al., 2017) tanto internalizante (i.e. síntomas depresivos, síntomas de ansiedad, ideación suicida, menor autoestima, etc.), como externalizante (Espinoza et al., 2019; Kretschmet et al., 2017; Salmivalli, 2018; UNESCO, 2019) (i.e. mayor fracaso académico, abandono de estudios, comportamiento antisocial). Asimismo, se establece que las conductas de acoso se relacionan significativamente con el desarrollo de un Trastorno de Estrés Postraumático, el cual constituye el único daño psicológico de interés a nivel legal (Montes et al., 2022).

Pese al riesgo que supone el acoso en la etapa académica para los estudiantes, la investigación y evidencia sobre el fenómeno se ha centrado en los niveles de enseñanza de primaria y secundaria, siendo reducidas las investigaciones en estudiantes de enseñanzas superiores, como la universidad, en parte por entenderse que cuentan con mayor madurez (Bernardo et al., 2020; Méndez et al., 2019). Esta diferencia tiene relevancia a nivel legal, ya que los agresores menores de edad serán juzgados por la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores (LORPM), mientras que los agresores universitarios (mayores de edad) serán juzgado por el Código Penal (1995). Pese a no existir un tipo penal de acoso escolar en el CP, las conductas que ocurren en estos episodios corresponderían con

diferentes tipos delictivos como: lesiones (arts. 147 y ss. CP); amenazas (arts. 169 a 171 CP); coacciones (art. 172 y ss. CP); hostigamiento o stalking (art. 172 ter CP); delitos contra la integridad moral (art. 173 CP); extorsión (art. 243 CP); etc.

A este respecto, algunos estudios realizados en estudiantes universitarios (Caravaca et al., 2016; Dobarro et al., 2018, Martínez-Monteagudo et al., 2020) advierten de la existencia de este fenómeno, así como las consecuencias negativas en el bienestar psicológico del alumnado. Estos trabajos han analizado mayoritariamente las conductas de ciberacoso (Watts et al., 2017), existiendo poca evidencia acerca de las conductas de acoso tradicional. En base al limitado número de estudios que abordan el acoso en estudiantes universitarios, especialmente de conductas tradicionales, se diseña la presente investigación. Esta tiene por objetivo profundizar tanto en el acoso tradicional como ciberacoso estudiantes universitarios, pudiendo establecer, adicionalmente, la relación entre ambos.

2. Método

Participantes

Este estudio contó con una muestra accidental de 201 estudiantes universitarios de la Comunidad Autónoma de Galicia, con edades de entre 18 y 51 años (M = 21.26, DT = 2.72), 157 mujeres (78.1%) y 44 hombres (21.9%). La mayor parte de los estudiantes eran del Grado de Psicología (n = 128, 63.7%) y del Grado de Criminología (n = 32, 15.9%), contando con un 20.4% de la muestra de otros grados (n = 41). En cuanto al curso académico, el 3.0% se encuentran en el primer curso (n = 6), el 10.4% en el segundo (n = 21), el 66.2% en el tercero (n = 133), el 19.4% en el cuarto (n = 39), y el 1.0% en el quinto (n = 2).

Diseño y procedimiento

Para la obtención de la muestra se difundió un cuestionario online por redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea, solicitando el consentimiento informado y salvaguardando las garantías que establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. El cuestionario online se creó en la plataforma Microsoft Forms y se componía de preguntas sociodemográficas, un cuestionario de ciberacoso y un cuestionario de acoso escolar.

Para el estudio de las conductas de ciberacoso, se aplicó la European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire (ECIPQ; Del Rey et al., 2015) traducida al español. Este instrumento cuenta con 22 ítems que evalúan conductas de acoso por medios electrónicos tanto recibidas (victimización), como ejercidas (agresor). Presenta un formato de respuesta tipo Likert de 5 puntos (0 = Nunca, 1 = Alguna vez o poco, 2 = Bastantes veces, 3 = Muchas veces, 4 = Siempre); de modo que una puntuación > 0 indicaría el haber recibido alguna conducta de ciberacoso. Atendiendo a la definición de acoso escolar de Olweus (1993), para poder diferenciar los casos donde se reciben o se ejercen conductas de ciberacoso, pero con una frecuencia reducida, se establecieron dos niveles: por un lado, conductas leves de ciberacoso cuando se conteste a algún ítem con respuesta ≥ 1; y, por otro lado, conductas graves (posible caso de ciberacoso) cuando se conteste a algún ítem con respuesta ≥ 3.

Para la evaluación del acoso escolar, se empleó el Olweus Bully/Victim Questionnaire (OBVQ; Olweus, 2006), traducido al español. Este cuestionario es ampliamente utilizado para el estudio bullying, contando con buenos indicadores de fiabilidad, consistencia interna y validez (Vivolo-Kantor et al., 2014; Xie et al.,2022). En el estudio se utilizaron 18 ítems del instrumento, que miden conductas de acoso escolar tanto ejercida, como recibida. El formato de respuesta es tipo Likert de 5 puntos (0 = Nunca, 1 = Una o dos veces, 2 = Dos o tres veces al mes, 3 = Más o menos una vez por semana, 4 = Varias veces por semana). Del mismo modo que se hizo con el instrumento de ciberacoso, en base a la definición de acoso escolar de Olweus (1993), se establecieron dos niveles: conductas leves de acoso cuando se conteste a algún ítem con respuesta ≥ 1 y conductas graves (posible caso de acoso) cuando se conteste a algún ítem con respuesta ≥ 3.

Análisis de datos

Los análisis se llevaron a cabo con el programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 29. En primer lugar, se realizaron análisis de frecuencias de las conductas de acoso escolar y ciberacoso ejercidas y recibidas, diferenciando por nivel de frecuencia (conductas leves y conductas graves). Se contrastó la frecuencia observada (fo) con la presencia trivial (f = .05), por medio de Zeta. A continuación, se analizaron las relaciones entre ciberacoso y acoso tradicional, por medio de tablas cruzadas y la prueba chi cuadrado (χ^2). Los tamaños del efecto se calcularon por medio de Phi (φ), usando para su interpretación los baremos propuestos por Cohen (1988): despreciable ($0 < \varphi < .10$), leve/pequeño ($.10 \leq \varphi < 30$), moderado ($.30 \leq \varphi < .50$) y fuerte/grande ($.50\ \varphi \leq$).

3. Resultados

Frecuencia de acoso y ciberacoso

Con respecto a las conductas de acoso por medios electrónicos (véase Tabla 1), el 48.3% (de los estudiantes universitarios, informan que han recibido al menos una conducta leve, mientras que el 4.5% informan que han recibido al menos una conducta grave de ciberacoso. Por su parte, el 35.3% dicen haber ejercido alguna conducta leve de ciberacoso y tan solo 1 participante ha informado de ejercer conductas graves. Estas frecuencias son significativamente superiores a la trivialidad (f = .05) en el caso de las conductas leves, tanto ejercidas como recibidas.

Tabla 1. Perdón a uno mismo, perdón a los demás y perdón a las situaciones

Ciberacoso	***n***	***%***	f_o	f_o **(IC 95%)**	***Z*(*f* = .05)**
Recibir conducta leve	97	48.3	.48	.41, .55	28.17*
Recibir conducta grave	9	4.5	.05	.02, .07	-0.33
Ejercer conducta leve	71	35.3	.35	.28, .42	19.52*
Ejercer conducta grave	1	0.5	.01	0, .01	-2.93

Nota. f_o(IC 95%) = Intervalo de confianza 95% para la frecuencia observada; *Z*(*f* = .05) = Puntuación Z para el contraste con el valor de frecuencia .05; *$p < .001$.

En relación a las conductas de acoso escolar (véase Tabla 2), el 23.9% de los estudiantes reportan haber recibido alguna conducta leve y el 3.0% haber recibido al menos una conducta grave. En cuanto a ejercer las conductas, el 6.5% informan haber ejercido conductas leves y nadie haber ejercido conductas graves. Únicamente el sufrimiento de conductas de acoso leve tiene una frecuencia significativamente superior a la trivialidad (f = .05).

Tabla 2. Frecuencia de conductas de acoso escolar**.**

Ciberacoso	**n**	**%**	**Fo**	**fo (IC 95%)**	**Z(f = .05)**
Recibir conducta leve	48	23.9	.24	.18, .30	12.29*
Recibir conducta grave	6	3.0	.03	.01, .05	-1.30
Ejercer conducta leve	13	6.5	.07	.03, .10	0.98
Ejercer conducta grave	0	0	0	-	-

Nota. f_o(IC 95%) = Intervalo de confianza 95% para la frecuencia observada; *Z*(*f* = .05) = Puntuación Z para el contraste con el valor de frecuencia .05; *$p < .001$.

Relaciones entre acoso escolar y ciberacoso

Los análisis con tablas cruzadas indican que existe una relación significativa entre recibir conductas leves de acoso escolar y ciberacoso (χ^2 (1, 201) = 24.125; p < .001; φ = .346), con un tamaño del efecto moderado; así como para recibir conductas graves (χ^2 (1, 201) = 12.040; p < .001; φ = .245) con un tamaño de efecto pequeño. En cuanto a ejercer las conductas, la relación es significativa en conductas leves (χ^2 (1, 201) = 10.528; p = .001; φ = .229), con un tamaño de efecto pequeño.

4. Discusión

Antes de realizar la discusión de los resultados deben tenerse en cuenta las limitaciones del estudio a la hora de interpretar y generalizar los resultados. En primer lugar, el tamaño y representatividad de la muestra podrían influir en los resultados obtenidos. En segundo lugar, se han empleado cuestionarios con respuesta autoinformada, en los cuales las respuestas pueden estar sesgadas en línea con la deseabilidad social o la negación sugestionada. En tercer lugar, el cuestionario utilizado emplea un abanico más amplio de conductas de ciberacoso que el de acoso escolar, por lo que es posible que las conductas por medios electrónicos se encuentren sobreestimadas en comparación con las conductas tradicionales. Por último, las evaluaciones realizadas no permiten identificar casos de acoso, si no únicamente identificar conductas agresivas. Para una identificación completa sería necesaria una evaluación más exhaustiva donde se valore el daño producido y se realice un diagnóstico diferencial con otras conductas violentas entre iguales.

Teniendo esto en cuenta, los resultados advierten que las conductas leves de acoso y ciberacoso tienen una presencia significativa en estudiantes universitarios, con una incidencia similar a la que se encuentra en estudiantes menores de edad (25%-32%; UNESCO, 2019). Este tipo de conductas no indican que se traten de víctimas de acoso escolar, tal y como establece la definición de Olweus (1993), sino que para constituir un caso de acoso debe existir adicionalmente asimetría de poder, periodicidad y cronicidad de las conductas y la identificación del daño producido en la víctima. En este sentido, la evaluación del acoso en la etapa académica mediante instrumentos que únicamente valoran la ocurrencia de conductas agresivas provoca una sobrerrepresentación del fenómeno, ya que no permiten una adecuada identificación y diagnóstico diferencial frente a otras situaciones violentas entre iguales (Vivolo-Kantor et al., 2014). En cambio, las conductas graves definidas en el trabajo cumplirían el criterio de periodicidad y serían indicativos de posibles casos de acoso escolar. Al respecto, la frecuencia con la que se sufren conductas graves de acoso y ciberacoso no superan significativamente a la aparición trivial. Es decir, se pone de manifiesto que las conductas leves de acoso son frecuentes en estudiantes universitarios y similar a lo encontrado con alumnos de primaria y secundaria; mientras que los casos graves ocurren de forma trivial. En lo relativo a ejercer este tipo de conductas, los participantes afirman que realizan conductas leves por medios electrónicos, mientras que las conductas graves tienen una presencia trivial. En este caso, el fenómeno puede estar infrarrepresentado, al ser conductas socialmente no deseables.

Por otra parte, se han identificado relaciones significativas entre ejercer y recibir conductas de acoso escolar y ciberacoso, con magnitudes de leve a moderada. Estos resultados apoyan la postura de que el bullying y el ciberacoso son distintas formas de expresión de un mismo fenómeno y que existe un solapamiento entre ambos, en línea con lo obtenido en estudios anteriores (Kim et al., 2017; Kowalski & Limber, 2013; Olweus, 2012; Waasdorp y Bradshaw, 2015). Si bien existen ligeras diferencias en los niveles de incidencia, estos pueden deberse a que los medios electrónicos son fácilmente accesibles por los estudiantes, así como son entornos familiares, difícilmente controlables y utilizados diariamente por jóvenes y adolescentes (Bostic & Brunt, 2011; Kwan et al., 2020). Esto es, los resultados indican que las conductas por medios telemáticos se dan simultáneamente a otras conductas, siendo una vía más por la cual poder ejercer la violencia, la cual tiene una elevada frecuencia por ser un entorno habitual en el cual sociabilizan los estudiantes.

En base a lo anteriormente comentado, se resalta la necesidad de ampliar la evidencia sobre el acoso entre estudiantes universitarios, el cual no ha sido estudiado en profundidad al considerarse que tienen

mayor madurez (Bernardo et al., 2020; Méndez et al., 2019); si bien, en este estudio se han encontrado conductas similares a las que tienen lugar entre estudiantes de secundaria. Asimismo, episodios de acoso con conductas similares ocurren en población adulta en otras situaciones, como el entorno laboral, siendo el workplace bullying un fenómeno prevalente y con importantes consecuencias en el bienestar de los trabajadores (Nielsen & Einarsen, 2012), lo cual advierte que la edad o madurez de los participantes no es determinante para que exista acoso. Del mismo modo, se resalta la importancia de la identificación del fenómeno cuando todavía se encuentra en etapas tempranas, para evitar así el agravamiento y consecuente daño en la víctima. A tal efecto, los conflictos entre iguales pueden derivar en el ejercicio de conductas violentas y en victimización por acoso, por lo que la gestión adecuada del conflicto es primordial para la prevención. En este sentido, la Ley 3/2022 de Convivencia Universitaria establece en su articulado que las universidades desarrollarán en sus normas de convivencia medios alternativos de solución de los conflictos de la convivencia basados en la mediación, así como la creación de la Comisión de Convivencia. En consecuencia, resulta de especial relevancia fomentar los servicios de mediación y convivencia universitaria, así como dotar a la comunidad universitaria de herramientas para la resolución positiva de conflictos, que permitan abordar estas problemáticas en los estadios iniciales y evitar situaciones de acoso prolongado.

Agradecimientos

Esta investigación fue financiada por la Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades (ED431B 2023/09), y a Álvaro Montes del Ministerio de Universidades en el programa "Formación de Profesorado Universitario" (Código: FPU20/02169).

5. Referencias Bibliográficas

Arce, R., Velasco, J., Novo, M., & Fariña, F. (2014). Elaboración y validación de una escala para la evaluación del acoso escolar. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, *5*(1), 71-104. https://www.redalyc.org/pdf/2451/245129173005.pdf

Bernardo, A., Tuero, E., Cervero, A., Dobarro, A., & Galve-González, C. (2020). Acoso y ciberacoso: Variables de influencia en el abandono universitario. *Comunicar*, *64*, 63-72. https://doi.org/10.3916/C64-2020-06

Bostic, J., & Brunt, C. (2011). Cornered: An approach to school bullying and cyberbullying, and forensic implications. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics*, *20*(3), 447-465. https://doi.org/10.1016/j.chc.2011.03.004

Caravaca, F., Falcón, M., Navarro, J., Rodriges, O., & Luna, A. (2016). Prevalence and patterns of traditional bullying victimization and cyber-teasing among college population in Spain. *BMC Public Health*, *16*, 1-10. https://doi.org/10.1186/s12889-016-2857-8

Código Penal [CP]. Ley Orgánica 10/1995. 23 de noviembre de 1995. https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-25444-consolidado.pdf

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed). LEA.

Del Rey, R., Casas, J.,Ortega-Ruiz, R., Schultze-Krumbholz, A., Scheithauer, H., Smith, P., & Plichta, P. (2015). Structural validation and cross-cultural robustness of the European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire. *Computers in Human Behavior*, *50*, 141-147. http://doi.org/10.1016/j.chb.2015.03.065

Dobarro, A., Tuero, E., Bernardo, A., Herrero F., & Álvarez-García, D. (2018). Un estudio innovador sobre acoso on-line en estudiantes universitarios. *Revista d'Innovació Docent Universitària, 10*, 131-142. http://revistes.ub.edu/index.php/RIDU

Espinoza, G., Schacter, H., & Juvonen, J. (2019). Peer victimization and school adjustment among ethnically diverse middle school students: Does ethnic ingroup representation matter? *Journal of Early Adolescence*, *39*(4), 499-519. https://doi.org/10.1177/0272431618770829

Gini, G., Holt, M., Pozzoli, T., & Marino, C. (2020). Victimization and somatic problems: the role of class victimization levels. *Journal of School Health*, *90*(1), 39-46. https://doi.org/10.1111/josh.12844

Kim, J., Song, H., & Jennings, W. G. (2017). A distinct form of deviance or a variation of bullying? Examining the developmental pathways and motives of cyberbullying compared with traditional bullying in South Korea. *Crime & Delinquency*, *63*(12), 1600-1625. https://doi.org/10.1177/0011128716675358

Kowalski, R., Limber, S., & Agatston, P. (2010). *Cyberbullying: el acoso escolar en la era digital*. Desclée de Brouwer.

Kretschmer, T., Veenstra, R., Branje, S., Reijneveld, S., Meeus, W. H, Deković, M., & Oldehinkel, A. (2018). How competent are adolescent bullying perpetrators and victims in mastering normative developmental tasks in early adulthood? *Journal of Abnormal Child Psychology*, *46*(1), 41-56. https://doi.org/10.1007/s10802-017-0316-3

Kwan, I., Dickson, K., Richardson, M., MacDowall, W., Burchett, H., Stansfield, C., & Thomas, J. (2020). Cyberbullying and children and young people's mental health: a systematic map of systematic reviews. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, *23*(2), 72-82. https://doi.org/10.1089/cyber.2019.0370

Ley Orgánica 3/2018. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. 5 de diciembre de 2018. *Boletín Oficial del Estado*, 294.

Ley Orgánica 5/2000. Reguladora de la responsabilidad penal de los menores. 12 de enero de 2000. Boletín Oficial del Estado, 11.

Ley 3/2022. Ley de Convivencia Universitaria. BOE. https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2022-2978

Martínez-Monteagudo, M., Delgado, B., García-Fernández, J., & Ruíz Esteban, C. (2020). Cyberbullying in the university setting. Relationship with emotional problems and adaptation to the university. *Frontiers in Psychology*, *10*, 3074. http://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.03074

Méndez, I., Ruiz-Esteban, C., Martínez, J., & Cerezo, F. (2019). Ciberacoso según características sociodemográficas y académicas en estudiantes universitarios. *Revista Española de Pedagogía, 77(*273), 261-276. https://doi.org/10.22550/REP77-2-2019-06

Montes, Á., Sanmarco, J., Novo, M., Cea, B., & Arce, R. (2022). Estimating the psychological harm consequence of bullying victimization: a meta-analytic review for forensic evaluation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(21), 13852. https://doi.org/10.3390/ijerph192113852

Moore, S., Norman, R., Suetani, S., Thomas, H., Sly, P., & Scott, J. (2017). Consequences of bullying victimization in childhood and adolescence: A systematic review and meta-analysis. *World Journal of Psychiatry*, *7*(1), 60-76. https://doi.org/10.5498/wjp.v7.i1.60

Naciones Unidas (1988). *Committee on crime prevention and control. Report on the tenth session*. United Nations Publications.

Nielsen, M., & Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, *26*(4), 309-332. https://doi.org/10.1080/02678373.2012.734709

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Blackwell.

Olweus, D., & Limber, S. P. (2018). Some problems with cyberbullying research. *Current Opinion in Psychology*, *19*, 139-143. https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2017.04.012

Olweus, D. (2006). *Revised Olweus Bully/Victim Questionnaire (OBVQ)* [Database record]. APA PsycTests. https://doi.org/10.1037/t09634-000

Olweus, D. (2012). Cyberbullying: An overrated phenomenon? *European Journal of Developmental Psychology*, *9*(5), 520-538. http://dx.doi.org/10.1080/17405629.2012.682358

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2019). *Behind the numbers: ending school violence and bullying.* UNESCO.

Quintana-Orts, C., Rey, L., & Worthington, E. (2019). The relationship between forgiveness, bullying and cyberbullying in adolescence: a systematic review. *Trauma, Violence & Abuse*, *20*, 1-17. https://doi.org/10.1177/1524838019869098

Salmivalli, C. (2018). Peer victimization and adjustment in young adulthood: commentary on the special section. *Journal of Abnormal Child Psychology*, *46*(1), 67-72. https://doi.org/10.1007/s10802-017-0372-8

Vivolo-Kantor, A., Martell, B., Holland, K., & Westby, R. (2014). A systematic review and content analysis of bullying and cyber-bullying measurement strategies. *Aggression and Violent Behavior*, *19*(4), 423-434. https://doi.org/10.1016/j.avb.2014.06.008

Waasdorp, T., & Bradshaw, C. (2015). The overlap between cyberbullying and traditional bullying. *Journal of Adolescent Health*, *56*(5), 483-488. http://dx.doi.org/10.1016/j.jadohealth.2014.12.002

Watts, L., Wagner, J., Velasquez, B., & Behrens, P. (2017). Cyberbullying in higher education: A literature review. *Computers in Human Behavior*, *69*, 268-274. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.038

Xie, Z., Man, W., Liu, C., & Fu, X. (2022). A PRISMA-based systematic review of measurements for school bullying. *Adolescent Research Review*, *8*(2), 219-259. https://doi.org/10.1007/s40894-022-00194-5

Zych, I., Farrington, D., & Ttofi, M. (2019). Protective factors against bullying and cyberbullying: A systematic review of meta-analyses. *Aggression and Violent Behavior*, *45*, 4-19. https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.008

23. MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA TRANSVERSALIDAD DEL SELF-AWARENESS EN LA UNED

Pedro Bonilla-Rodríguez[1], Laura Vargas-Badilla[2] e Immaculada Armadans[3]

[1] Vicerrectoría Ejecutiva | Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica | https://orcid.org/0000-0002-0625-9756

[2] Vicerrectoría de Investigación | Universidad Estatal a Distancia (UNED), San José, Costa Rica | https://orcid.org/0000-0002-8286-9811

[3] Departamento de Psicología Social y Psicología Cuantitativa | Facultad de Psicología, Instituto de Investigación en Educación | Universidad de Barcelona, Barcelona, España | https://orcid.org/0000-0003-2690-0544

Resumen: En el transitar hacia la constitución de escenarios formativos diversos, inclusivos y de reflexión, las universidades tienen el encargo de construir y difundir el conocimiento a los diferentes entornos sociales, de potenciar habilidades en las personas pretendiendo estar a la altura de la demanda de las dinámicas actuales (UDUAL, 2019). Para ello, las instituciones de educación superior se apoyan en prácticas académicas que enriquecen la cosmovisión, requiriendo de una cultura organizacional que diseñe, organice, planifique, ejecute y controle el trabajo de profesores e investigadores (Aguilera & González, 2018). Es un proceso conocido como gestión del talento humano (Chávez, 2018), clave para alcanzar la congruencia entre las demandas del desarrollo de las naciones y los aportes que construyen los funcionarios, profesores e investigadores universitarios. Bajo este panorama, el contexto de las organizaciones -entre ellas, las universidades- no es ajeno a los conflictos interpersonales, que han sido vastamente estudiados relacionándolos con las políticas de la alta dirección, mediante diferentes programas de gestión de personal, bienestar y cultura organizacional (Ramón & Gorjón, 2021). Siguiendo dichas políticas, la presente comunicación describe el proceso de Transformación de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica, el cual se centra en la implementación de una nueva dinámica de gestión, basándose en dos elementos fundamentales. El primero de ellos es el enfoque sistémico y el segundo elemento es la metodología constructivista, propuesta por Piaget (1952) para ser implementada en ambientes educativos, pero que en esta propuesta se ha adaptado al ámbito organizacional. Además de estos elementos, se incluyen en la propuesta dos postulados de Bonnet (2010) para desarrollar una mejor gestión del talento humano del siglo XXI: la comprensión del entorno y el desarrollo de una conciencia de sí mismo o autoconciencia (Self-Awareness) y de la responsabilidad social de la organización.

Los objetivos para la elaboración de la propuesta incluyeron la implementación del Self-Awareness como un componente transversal vinculado a la autorregulación para la mediación de los conflictos, tanto dentro del proceso de transformación como de las dinámicas laborales cotidianas en la Universidad, pues ambos constructos posibilitan atender el conflicto intrapsíquico (Davies, 2007) como primera dimensión de análisis y su posterior manifestación en la dimensión interpersonal. Por todo ello, el proyecto de transformación del talento humano, en sus tres etapas, además de proponer una nueva dinámica de gestión a partir de la estructuración de la nueva Dirección de Gestión del Talento Humano de la UNED, incluye la creación de un Área de Salud Integral, conformada por el Servicio Médico, el Centro de Salud Ocupacional y el Área de Salud Mental y de Mediación de Conflictos, con el fin de que brinden soporte para desarrollar una gestión del talento humano multidimensional.

Palabras-clave: Mediación de Conflictos; Talento Humano; Self-Awareness; UNED.

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E TRANSVERSALIDADE DA AUTOCONSCIÊNCIA NA UNED

Resumo: No caminho para a constituição de cenários formativos diversos, inclusivos e de reflexão, as universidades têm a responsabilidade de construir e divulgar o conhecimento para diferentes ambientes sociais, de potencializar habilidades nas pessoas, tentando estar à altura da demanda das dinâmicas atuais (UDUAL, 2019). Para isso, as instituições de ensino superior se apoiam em práticas acadêmicas que enriquecem a cosmovisão, exigindo uma cultura organizacional que projete, organize, planeje, execute e controle o trabalho de professores e pesquisadores (Aguilera & González, 2018). Este é um processo conhecido como gestão do talento humano (Chávez, 2018), fundamental para alcançar a congruência entre as demandas do desenvolvimento das nações e as contribuições dos funcionários, professores e pesquisadores universitários. Neste cenário, o contexto das organizações - incluindo as universidades - não está isento de conflitos interpessoais, que foram amplamente estudados em relação às políticas da alta administração, por meio de diferentes programas de gestão de pessoal, bem-estar e cultura organizacional (Ramón & Gorjón, 2021). Seguindo essas políticas, esta comunicação descreve o processo de Transformação do Escritório de Recursos Humanos da Universidade Estadual a Distância, Costa Rica, que se concentra na implementação de uma nova dinâmica de gestão, com base em dois elementos fundamentais. O primeiro deles é a abordagem sistêmica e o

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 253-266, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.23

segundo elemento é a metodologia construtivista, proposta por Piaget (1952) para ser implementada em ambientes educacionais, mas que nesta proposta foi adaptada ao âmbito organizacional. Além desses elementos, a proposta inclui dois postulados de Bonnet (2010) para desenvolver uma melhor gestão do talento humano do século XXI: a compreensão do ambiente e o desenvolvimento da consciência de si mesmo ou autoconsciência (Self-Awareness) e da responsabilidade social da organização. Os objetivos para a elaboração da proposta incluíram a implementação da autoconsciência como um componente transversal vinculado à autorregulação para a mediação de conflitos, tanto dentro do processo de transformação quanto nas dinâmicas laborais cotidianas na Universidade, pois ambos os construtos possibilitam atender o conflito intrapsíquico (Davies, 2007) como primeira dimensão de análise e sua posterior manifestação na dimensão interpessoal. Por tudo isso, o projeto de transformação do talento humano, em suas três etapas, além de propor uma nova dinâmica de gestão a partir da estruturação da nova Diretoria de Gestão do Talento Humano da UNED, inclui a criação de uma Área de Saúde Integral, composta pelo Serviço Médico, pelo Centro de Saúde Ocupacional e pela Área de Saúde Mental e Mediação de Conflitos, com o objetivo de fornecer suporte para desenvolver uma gestão do talento humano multidimensional.

Palavras-chave: Autoconsciência; Mediação de Conflitos; Talento humano; UNED.

1. Introducción

El ser humano y las organizaciones han tenido históricamente una relación de naturaleza funcional puesta al servicio del capitalismo industrial (Marín, 2006).

La competitividad ha provocado que las personas han debido transitar por la Era Agrícola -donde la tierra determinaba quién ganaba y quién perdía-, la Era Industrial -donde se dependía del capital y la maquinaria-, para hoy en día participar de la Era del Conocimiento -donde las reglas son creadas por el conocimiento, la información, y las nuevas tecnologías de la info-comunicación (Domínguez et al., 2004).

En este orden evolutivo, la gestión del talento humano ha tenido cada vez mayor relevancia, pues, de acuerdo con Cerna (2006), los hombres y las mujeres constituyen el elemento básico para que las organizaciones logren sus objetivos; por ello, la dignidad de las personas no debe desvirtuarse en el proceso de alcanzar los objetivos planteados.

Al respecto, Calderón et al. (2010) indican que, sólo mediante una cuidadosa atención a las necesidades humanas puede crecer y prosperar la organización, siendo esta el escenario propicio donde la persona encuentra la posibilidad de realizar una de las actividades trascendentes del ser humano: el trabajo.

En cuanto a la era actual del conocimiento y el papel que las instituciones educativas juegan, Fernández-López (2005) define el conocimiento como “El conjunto de información desarrollado en el contexto de una experiencia y transformado a su vez en otra experiencia” (p. 205).

A partir de esta definición, la impronta subjetiva que representan los ambientes laborales y educativos en la vida del ser humano está impregnada de intensas experiencias emocionales que afectan las dinámicas organizacionales y el proceso de enseñanza-aprendizaje incidiendo en el crecimiento personal de funcionarios, estudiantes y docentes (Pekrun et al., 2007). Por ello, es importante promover aspectos como la exploración, el pensamiento crítico, la conciencia de sí mismo o Self Awareness y la expresión de ideas, emociones y sentimientos.

En esta línea, el proceso de transformación de la gestión del talento humano en la Universidad Estatal a Distancia se ha centrado en la implementación de enfoques estratégicos y sistémicos, que consideraran, el bienestar integral del personal, el cumplimiento de la normativa y clasificación y valoración de cargos, en la parte de formación, capacitación y evaluación del desempeño (CPPI, 2024).

A lo largo de las tres etapas del proceso: (1) Definición del marco orientador, (2) Diagnóstico de la gestión del talento humano en la UNED, y (3) Construcción de la estructura organizativa y funcional de la Dirección de Talento Humano, se presentaron una serie de retos que requirieron de un abordaje mediado por el Self Awareness como elemento transversal, considerando la emergencia de conductas como, resistencias ante el cambio, diferencias de criterios ante la incertidumbre, desconfianza en el equipo que lideró el proceso de transformación, entre otras.

Estos retos reflejaron la necesidad de adaptarse y cómo se debe evolucionar constantemente para satisfacer las necesidades cambiantes de la organización y del personal, garantizando así una gestión efectiva y contextualizada del talento humano y de las situaciones conflictivas que surgen en entornos organizacionales específicos.

Frente a este panorama y siguiendo a Coleman e Chan (2023), el Self-Awareness se implementó en el proceso de transformación, con la pretensión de que las personas fueran conscientes de la participación que tienen en la emergencia de las dinámicas relacionales - y de los conflictos - analizando sus propias tendencias de respuesta.

Su aplicación se sustenta en que es una de las competencias socioemocionales más útiles para afrontar los rápidos cambios sociales y organizacionales, pues promueve en los seres humanos la capacidad de expresar, regular y comprender sus pensamientos, emociones y conductas en situaciones cotidianas con los demás (Zych et al., 2018). También, permite a las personas adaptarse a situaciones cambiantes y de incertidumbre (Schoon, 2021), que generan conflictos de tipo intrapsíquico e

interpersonales.

Aunado a esto, el desarrollo de cambios organizacionales requiere de un enfoque constructivista que incluye apoyos del colectivo, sin desconsiderar que el individuo es una construcción propia que se va produciendo como resultado de la interacción de sus disposiciones internas y su medioambiente.

Por lo tanto, su conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción que hace la persona misma de su realidad. Esta construcción resulta de la representación inicial de la información y de la actividad, externa o interna, que se desarrolla al respecto (Carretero, 1994).

Por esto, el proceso de transformación del talento humano, además de proponer una nueva forma de gestión a partir de la estructuración de la nueva Dirección de Gestión del Talento Humano de la UNED, incluyó la creación de un Área de Salud Integral, conformada por el área médica, el área de salud ocupacional, el área de salud mental y de mediación de conflictos, con el objetivo de que brinden soporte para desarrollar una gestión del talento humano más multidimensional.

2. Método

Para este proceso de Transformación de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Estatal a Distancia, se definieron tres fases (Figura 1), las cuales surgieron del análisis realizado por parte de los profesionales que conformaron el equipo multidisciplinar encargado de liderar la transformación.

Los alcances de cada fase fueron las siguientes:

1. Definición del marco orientador: abarcó los elementos conceptuales y los alcances del enfoque sistémico y modelo constructivista, el estudio de la normativa institucional, nacional e internacional correspondiente al tema.
2. Diagnóstico de la gestión del talento humano de la UNED en el año 2023, incluyó su relevancia, pertinencia y requerimientos institucionales necesarios para la transformación. Durante esta fase se realizaron consultas a diversos sectores institucionales, así como personas expertas en la temática. Se realizó un mapeo de los procesos, servicios y vinculaciones del área de gestión del talento humano. Así como una sistematización de los objetivos y funciones que realiza dicha área.
3. Propuesta de la estructura organizacional y funcional de la nueva Dirección de Gestión del Talento Humano. Esta etapa requirió un análisis integral de la información recopilada en la segunda etapa, considerando alcances, retos y acciones para la transformación. La realización de talleres con todo el personal del área para la definición de enfoque sistémico-constructivista, y de la propuesta de la nueva estructura: enfoque, ubicación según el área funcional, tipo de autoridad, definición de objetivos, funciones, productos, servicios y organigrama del área. Así como la presentación integral de la propuesta a las autoridades universitarias.

Para el abordaje de dichas etapas se utilizaron las siguientes herramientas construidas ad hoc: entrevistas estructuradas y cuestionarios que fueron aplicados a las autoridades de las áreas de gestión del talento humano de las universidades públicas de Costa Rica, la Universidad de Loja, Ecuador y la Universidad Católica de Chile, así como a jefaturas, direcciones y coordinaciones de las diferentes dependencias de la UNED (10 entrevistas). Además, se construyeron dos encuestas en línea en las que se logró la respuesta de 173 personas de la comunidad universitaria.

Dentro del proceso de recolección de la información se realizaron talleres de discusión con el personal que actualmente labora en la oficina de Recursos Humanos. En estos talleres las personas participantes plantearon una propuesta conformada por objetivos, actividades esenciales, productos esperados, indicadores y recursos requeridos por los componentes del Sistema de Gestión de Talento Humano de la UNED.

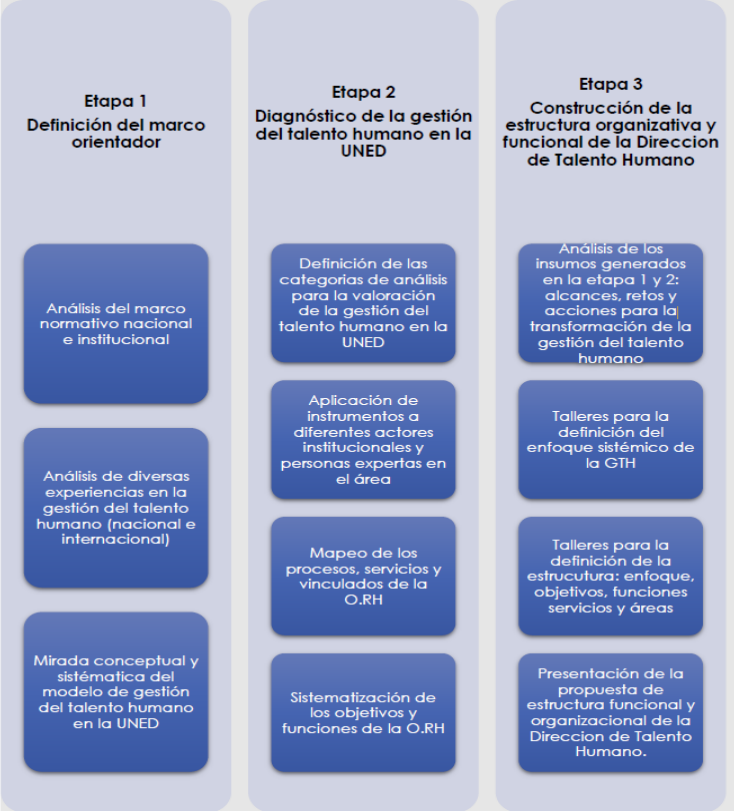

Fig. 1. Etapas del Proceso de Transformación de la Gestión del Talento Humano en la UNED

Fuente: Tomada del CPPI (2024) con autorización de los autores

3. Resultados

Primera etapa

De acuerdo con la construcción del marco orientador elaborado para este estudio, los hallazgos evidencian que en Costa Rica existen leyes y normas que regulan la relación laboral de las organizaciones e instituciones con las personas funcionarias; estas buscan la defensa de sus derechos y garantías, así como define los deberes y responsabilidades. Dentro de estas leyes, está la ley #7727 (PGR, 2004) que regula las acciones para la Resolución Alterna de Conflictos y la Promoción de la Paz Social en diferentes ámbitos de interacción personal.

La UNED cuenta con una documentación institucional que regula su filosofía y operación, considerando lineamientos de política institucional, plan de desarrollo institucional, normas de calidad, entre otros (Tabla 1). Aunado a esto, se requiere la inclusión de elementos como el *Self Awareness* y la autogestión, que sustenten la participación comprometida del funcionariado en el transcurso de implementación de la propuesta y la difusión de esta transformación para que sea comprendida e interiorizada por toda la comunidad universitaria.

Tabla 1. Etapa 1 del proceso: Normativas, leyes y áreas de mayor atención en el cumplimiento del objetivo de la O. RH.

Áreas de atención	Aspectos
Normativas que orientan la gestión del talento humano en Costa Rica y en la UNED	igo de Trabajo: regula la relación laboral entre el patrono y la persona trabajadora y los compromisos que ambas partes deben de cumplir. Ley Marco de Empleo Público: señala las acciones orientadas a regular el empleo público. Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (ANECA) y Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES): emiten criterios relacionados con la gestión del talento humano, en los cuales definen por su parte, elementos asociados al capital humano, normativa y aplicación de estrategias asociadas al desarrollo de las personas funcionarias de una universidad. Ley #7727: regula las acciones para la Resolución Alterna de Conflictos y la Promoción de la Paz Social en diferentes ámbitos de interacción personal. 5 lineamientos -14, 40, 41, 43 y 46- que dirigen la gestión del talento humano en la UNED.
Desarrollo y Gestión del Talento Humano y aspectos por incorporar	itada respuesta ante los elementos que componen dicha gestión, en particular: Enfoque integral para el desarrollo de competencias. Desarrollo y evaluación de las competencias y habilidades del personal. Evaluación del desempeño. Capacitación y desarrollo profesional. Capacitación en conciencia de sí mismo, habilidades blandas y enfoque constructivista para las dependencias de la UNED. Promoción del desarrollo del RH arrollo de un plan de relevos generacionales.
Comunicación y transparencia	idad y transparencia en los procesos. Comunicación y divulgación de los procesos al personal y consultas. Claridad en la definición de una gestión integrada de RH. Articulación entre la oficina y el resto de las dependencias. Mejora y conocimiento de la cultura y clima organizacional. Falta de atención oportuna y satisfactoria a las necesidades del personal.
Optimización de procesos operativos	gración de información sobre la gestión del personal a través de un sistema robusto que facilite los trámites operativos (sistemas informáticos). Contar con procesos operativos sistematizables. Contar con una estructura de puestos que aplique a las necesidades institucionales.
Mejora de los procesos y sistemas vinculados	esidad de mejora en los procesos de la O.RH. Actualización de bases de datos del personal. Inclusión de la mediación de conflictos como parte del proceso de GTH. Capacitación en conciencia de sí mismo, habilidades blandas y enfoque constructivista para las dependencias de la UNED. Actualización del manual organizacional. Actualización de la O. RH ante la transformación digital. Ampliación del personal O. RH de acuerdo con las necesidades. Mejora en la gestión de O. RH y servicios ofrecidos.
Articulación e integración	a de coordinación y comunicación efectiva entre unidades de RH. Desconexión con las necesidades reales de las dependencias académicas.
Reducción de los procesos administrativos y burocráticos	oque predominantemente administrativo y de trámite. Lentitud y falta de eficiencia en los procesos.

Fuente*:* Resultados de las búsquedas bibliográficas y encuestas en línea dirigidas a las personas directoras, jefaturas, coordinaciones y encargadas de programa y cátedra (CPPI 2024).

Segunda etapa

Las acciones institucionales vinculadas al recurso humano de la UNED se han gestionado a través de los objetivos y funciones de la O. RH definidos en el Manual Organizacional de la UNED. Los resultados del diagnóstico de la gestión del talento humano (etapa 2), en sus diferentes niveles, se detallan en la siguiente tabla (Tabla 2).

Tabla 2. Etapa 2 del proceso: Diagnóstico de la gestión del talento humano en la UNED.

Niveles	**Resultados**
Definición de las categorías de análisis para la valoración de la gestión del talento humano en la UNED	1. Estado de la gestión del talento humano en el marco del quehacer de la O.RH. 2. Recursos destinados al quehacer a la gestión del talento humano. 3. Factores críticos y de cambio. 4. Escenario o áreas claves necesarias. 5. Visión estratégica de la gestión del talento humano institucional.
Mapeo de procesos y servicios vinculados a la O. RH (Análisis de enfoques y prácticas de las diferentes áreas de gestión del talento humano de las universidades consultadas)	Enfoque sistémico y estratégico: TEC: Se enfoca en procesos sistémicos de gestión del talento humano. UCR: Utiliza un sistema general de gestión del talento humano compuesto por subsistemas. Alineación con la estrategia institucional: TEC: Busca mejorar la competitividad y excelencia institucional mediante la alineación de la gestión del talento humano con la estrategia institucional. CONARE: Alinea su modelo de gestión por subsistemas con las necesidades estratégicas del plan de CONARE. Orientación en las personas: TEC: Reconoce a las personas como agentes decisivos en la gestión del talento humano. Universidad Loja y Universidad Católica: Destacan la importancia de mantener un ambiente de armonía, equidad y bienestar integral de la persona trabajadora. Participación y colaboración: UNA: Involucra a las unidades académicas en los procesos de recursos humanos. Universidad Loja y Universidad Católica: Realizan prácticas de selección, evaluación, capacitación, formación y movilidad laboral. Reconocimiento como área estratégica: UTN: Reconoce la gestión del talento humano como un área estratégica y participa en la toma de decisiones relacionadas con el talento humano.
Sistematización de los objetivos y funciones de la O. RH	Dirección Capacitación y Becas Evaluación del Desempeño Planillas Selección y Reclutamiento Servicio al Personal

Fuente: CPPI, 2024.

Tercera etapa

Las instancias universitarias revisadas, comparten un enfoque dirigido hacia las personas, desde una planificación estratégica orientada a la excelencia académica y desempeño institucional.

Esto requiere de una mayor articulación entre las unidades de la Dirección de Gestión del Talento Humano para lograr administrar eficientemente los procesos, utilizando como componentes complementarios a la implementación de sistemas informáticos, el *Self Awareness*, el enfoque constructivista y la mediación de conflictos -para ser incorporados en las actividades de capacitación al funcionariado.

Estos tres enfoques, mostraron orientaciones diversas y neurálgicas durante el proceso de transformación: (1) ser conscientes de la propia participación en las dinámicas y relaciones interpersonales en el ámbito laboral; (2) desarrollar acciones conjuntas y sinérgicas en procura de cumplir los objetivos organizacionales; y (3) la gestión del talento humano requiere de los principios que incorpora la mediación de conflictos, ganar-ganar, asumir la responsabilidad de las propias diferencias con otras personas, habilidades para la regulación emocional, conseguir acuerdos que beneficien a ambas partes involucradas, entre otros.

En las Tablas 3, 4, y la Figura 2 se muestran los insumos, actividades, enfoques, servicios, funciones, resultados de los talleres y propuesta de estructura de la Dirección de Gestión de Talento Humano de la UNED.

Tabla 3. Etapa 3 del proceso: Definición de la estructura: enfoques, objetivos, funciones y servicios.

Subsistema/Áreas	**Objetivos**	**Funciones y servicios**
Planificación del talento humano	Establece la planificación de las acciones estratégicas a corto, mediano y largo plazo de la gestión del talento humano de la universidad. Incluye la identificación, definición evaluación y anticipación de las necesidades presentes y futuras del talento humano para el cumplimiento de sus objetivos. Define de forma estratégica la gestión del talento humano, articulando las acciones del resto de los subsistemas.	Estudios diagnósticos de las necesidades del T.H en la universidad. Propuestas de estrategias, acciones y requerimientos de la gestión del talento humano a través de la planificación Seguimiento y monitoreo de la gestión del talento humano Aporte a la toma de decisiones institucional Propuestas de sucesión, movilidad y perfiles idóneos
Organización del trabajo	Identifica y alinea las competencias e idoneidad de los perfiles en función de los objetivos de la universidad, asegurando la cantidad y calidad adecuada del talento. Proyecta las necesidades futuras de personal, identificando las brechas de competencias, requerimientos del entorno, desarrolla planes para el abordaje de las brechas, monitorea y ajusta de forma continua las estrategias institucionales.	Identifica las necesidades institucionales en torno a los perfiles actuales. Proyecta necesidades futuras de personal. Plantea estrategias vinculadas a la valoración y clasificación de puestos.
Capacitación y formación	Se enfoca en desarrollar y mejorar las habilidades y competencias del personal, promoviendo nuevos conocimientos según las necesidades institucionales	Desarrollo de las competencias: -Detección de las necesidades -Definición de programas de capacitación y formación -Evaluación de los logros en la capacitación y formación Promoción y transferencia del conocimiento Gestión de los procesos vinculados a las becas institucionales
Captación del Talento Humano	Conjunto de procesos y actividades diseñadas para atraer, identificar, seleccionar y asegurar el ingreso del talento humano idóneo y la valoración del cumplimiento de requisitos para cubrir las necesidades presentes y futuras de la universidad	Reclutamiento mediante estrategias y acciones de atracción y comunicación de ofertas laborales Selección a través de la evaluación y elección de las personas candidatas. Integración o incorporación de las personas nuevas a la organización
Gestión de las remuneraciones	Conjunto de políticas, prácticas, y procesos destinados a administrar las retribuciones económicas y beneficios adicionales que reciben las personas funcionarias por su trabajo. Alinea las estrategias de compensación con los objetivos institucionales	Gestión de remuneraciones Sistema de compensaciones Análisis de la normativa y estructuras salariales Administración operativa del procesamiento de pago Cumplimiento legal de las políticas y prácticas de compensación salarial
Gestión del desempeño institucional	Proceso integral orientado a medir, evaluar a las personas funcionarias en el desempeño de sus labores y hacer propuestas para la mejora del rendimiento de las personas en los casos que se requiera.	Creación indicadores que permitan medir la contribución individual en las metas y objetivos institucionales Proporciona la evaluación del desempeño de las personas funcionarias Diseño y actualización de metodologías e instrumentos de evaluación del desempeño que orienten hacia la mejora continua institucional

		Retroalimentación y desarrollo de planes de desarrollo para el personal identificando áreas de mejora Estrategias de sensibilización Ejecución de procesos de evaluación del desempeño y gestión de las jefatura y direcciones
Gestión de los servicios al personal	Constituye el conjunto de procesos y prácticas de la gestión del talento humano orientadas a la prestación de los servicios de las personas funcionarias dentro de la organización. En otras palabras, la relación laboral de las personas con la universidad. Ello involucra: -Trámite, registro y control de la relación laboral -Comunicación a la institución	Servicios vinculados a la relación laboral: certificaciones, vacaciones, acciones de personal, expedientes, estudios de aplicación, nombramientos, contratación y teletrabajo Comunicación y divulgación
Relaciones humanas, sociales y organizacionales	Promueve la interacción y la colaboración entre las personas funcionarias y grupos dentro de la universidad mediante las políticas, prácticas y acciones institucionales que contribuyan al bienestar y desempeño de las personas funcionarias.	Participación y articulación en: Relaciones laborales e individuales Clima organizacional Comunicación Facilitador en la gestión del conflicto Bienestar de la persona funcionaria Incorporación en las dinámicas organizacionales del enfoque sistémico, los principios de la mediación de conflictos, las características del *Self Awareness*, del enfoque constructivista

Fuente: CPPI, 2024.

Tabla 4. Resultados del taller con las unidades de la O. RH de la UNED.

Pregunta generadora: ¿Qué elementos de mejora pueden priorizarse e incorporarse y qué se necesita a nivel de su unidad para lograr un mejor accionar de la Dirección de Gestión del Talento Humano?
Respuestas
Mejora del clima organizacional y laboral tanto a lo interno, como de la institución
Articulación de las unidades de la O. RH
La inclusión del *Self Awareness* como base en los procesos de capacitación es fundamental, y sirve además para la construcción de perfiles de puesto
Capacitar en los principios de la mediación para la gestión de los conflictos
Desarrollar trabajo en equipo a partir del enfoque constructivista de aprendizaje
Mejora de la comunicación interna y hacia los beneficiarios del servicio (tiempos de respuesta)
Creación de canales de comunicación
Innovación y mejora en los procesos, simplificación de trámites
Transparencia de la gestión y los procesos
Dotación de recursos humanos, tecnológicos, infraestructura, entre otros
Sistema integrado para la gestión de los procesos de GTH
Desarrollo de información institucional para los procesos de capacitación y las necesidades institucionales que apoyen la toma de decisiones
Contar con la visión sistémica de transformación para la Gestión del Talento Humano
Brindar un servicio integral y de calidad
Contar personal calificado para dar un mejor servicio
Liderazgo, comunicación asertiva, escucha activa y apertura al cambio
Desarrollo de la estrategia de transformación que trabaje todos los niveles de la universidad
Reconocer la percepción general de las personas de UNED sobre la O. RH

Fuente*:* Resultado del taller con las unidades de la O. RH de la UNED (CPPI, 2024).

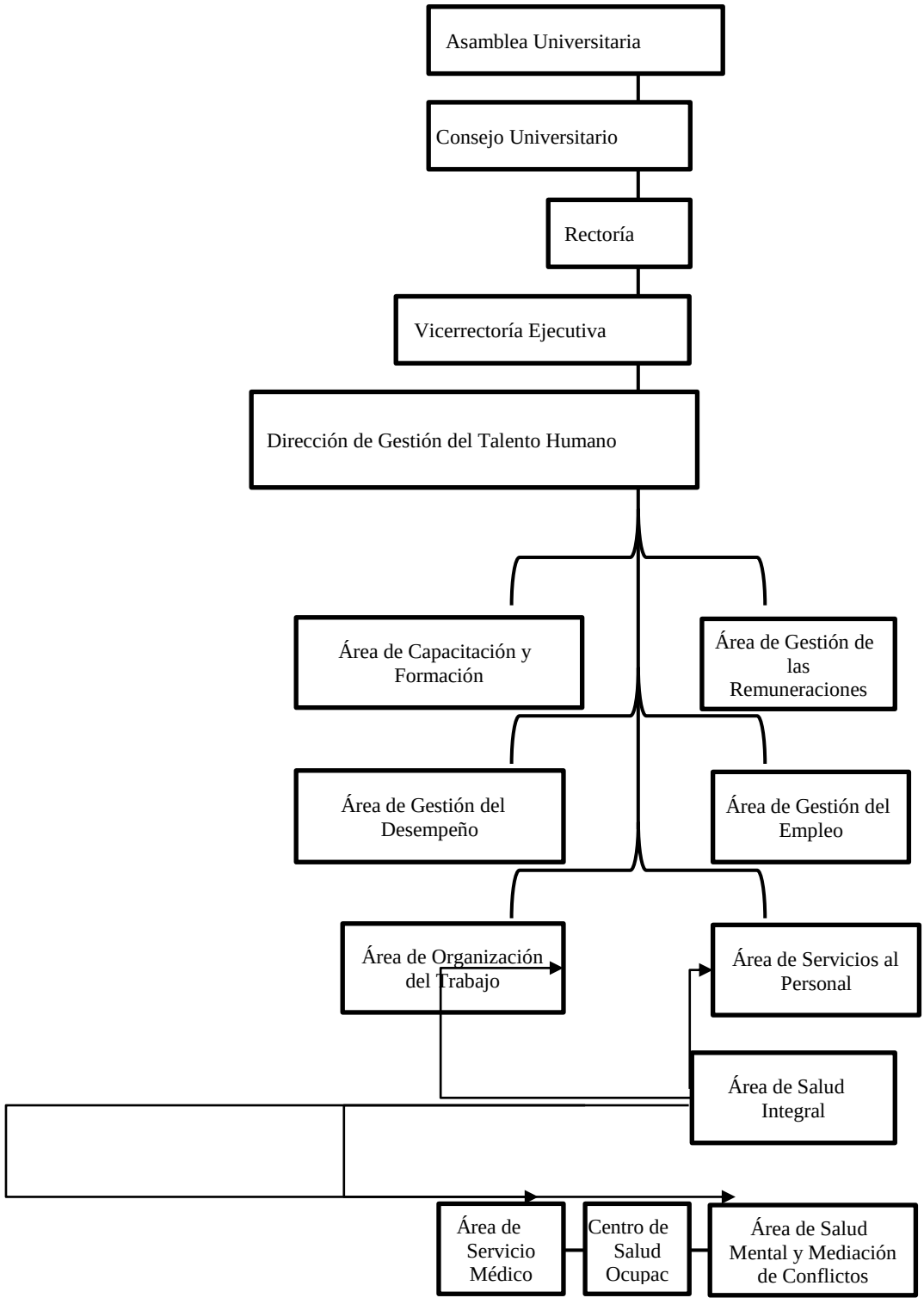

Fig. 2. Estructura de la Dirección de Gestión del Talento Humano y del Área de Salud Integral de la UNED.

Fuente: Estructura en construcción CPPI (2024).

4. Discusión

La Universidad Estatal a Distancia cuenta con un marco normativo político en torno gestión del talento humano, que determina las relaciones laborales de las personas funcionarias.

Con la aprobación de la Ley General del Empleo Público (Asamblea Legislativa, 2022), la universidad requiere de una revisión continua de la normativa, para responder a las demandas nacionales y necesidades de la institución.

Al respecto, en la actualidad, la gestión del talento humano ha logrado trascender al enfoque técnico-productivo, ampliando sus alcances a un enfoque sistémico que sustenta la importancia de gestionar el talento humano considerando sus diversas dimensiones, en función de la incidencia que las personas tienen en escenarios más complejos de interacción.

Tal trascendencia ha requerido que, en algunos momentos del Proceso de Transformación de la Gestión del Talento Humano que se desarrolló en la UNED, se debieran de gestionar situaciones emergentes por medio del control, tal y como indican Aguilera y González (2018), y posteriormente, fueran abordadas con el uso del *Self Awareness* como base para la autogestión.

De esta manera, elementos como el *Self Awareness*, la habilidad para la autogestión y el uso de la mediación para el análisis y resolución de los conflictos en el campo organizacional-educativo, han jugado un papel neurálgico en el desarrollo de la transformación del talento humano.

En su carácter práctico - y transversal-, el equipo que lideró dicho proceso debió gestionar desde las características propias del *Self Awareness*, y los principios de la mediación de conflictos, las diversas interacciones de naturaleza emocional con las personas participantes a través de las diferentes etapas del proceso.

Esta gestión se llevó a cabo mediante talleres (Tabla 4) enfocados en analizar cognitivamente, las experiencias emocionales que tenían los participantes como producto del proceso de transformación.

En estos talleres se incluyeron elementos de análisis como la incertidumbre, las resistencias, el miedo a lo conocido, el paradigma constructivista de aprendizaje y sus alcances, el enfoque sistémico y sus implicaciones, entre otros, con el fin de que, siguiendo a Goleman (1995), las personas pudieran comprender sus emociones para, en un segundo momento, tener más posibilidades de regular sus acciones y prever las consecuencias de sus actos.

A partir de las vivencias de los participantes y de la forma en que se gestionaron, tanto el *Self Awareness* como la mediación de conflictos se incluyeron en las futuras iniciativas de capacitación de la nueva Dirección de Gestión del Talento Humano como elementos básicos para mejorar la gestión del talento humano.

Finalmente, los resultados del taller también mostraron que, según indican los participantes, una visión sistémica y constructivista al abordar la gestión del talento humano es esencial para contribuir a una coordinación y gestión efectiva de los recursos humanos y al logro de los objetivos institucionales.

En síntesis, la inclusión del *Self Awareness*, los principios de la mediación de conflictos, el enfoque sistémico y la metodología constructivista en las propuesta de funcionamiento de la nueva Dirección de Gestión del Talento Humano, representa un paso adelante en el mejoramiento de la gestión de las dinámicas organizacionales.

5. Conclusiones

A partir del análisis de los datos obtenidos en esta investigación, se concluye que;

(1) el proceso de transformación implicó acciones que tuvieron mayores alcances a los de un proceso de reestructuración -que era la propuesta inicial-, pues requiere de dar un giro a la forma en que se piensa y concibe la gestión del talento humano en las organizaciones en general y en las del ámbito educativo en particular.

(2) De la mano con la primera conclusión, las acciones para una gestión del talento humano integral requieren de aspectos que posibiliten trabajar los diferentes niveles de constitución del ser humano.

(3) La implementación del *Self-Awareness* como un componente transversal en el proceso de transformación, resultó fundamental, pues proporcionó recursos útiles para que las personas participantes afrontaran los cambios propios del proceso, permitiendo que se recrearan escenarios de regulación y comprensión sus pensamientos y emociones, lo que ocasionó una pronta y adecuada adaptación a las situaciones cambiantes y de incertidumbre (Schoon, 2021) emergentes.

En la etapa de diagnóstico -que representa para las personas evaluar sus labores, provocó que las jefaturas quisieran obviar este paso, generando escenarios emocionales alterados y presencia de conflictos con el equipo gestor del proceso. Ante esto, se desarrolló una charla con 5 jefaturas en las que se discutieron y debatieron las percepciones acerca de esta etapa, con el fin de que comprendieran la importancia de sus participaciones para poder llevar a cabo un proceso de alta calidad que sustentará las acciones por seguir.

(4) Los principios de la mediación de conflictos, se consideran un aspecto necesario en la gestión del talento humano. Si bien, en este proceso se implementó la mediación de ayuda y no en estricto sensu, su uso promovió el diálogo entre las personas que estuvieron implicadas en diferencias de criterios con otras personas, ayudando a que, de la mano con el *Self Awareness*, las diferencias fuesen tomadas como algo natural dentro de los procesos de cambio.

(5) Finalmente, la adaptación del enfoque constructivista para ser usado en el ámbito organizacional provocó sinergias laborales que facilitaron la interacción de las personas que participaron del estudio, esto por cuanto este enfoque promovió los apoyos desde el grupo.

La inclusión de estos constructos en el Proceso de Transformación del Talento Humano en la UNED, resultaron un acierto pues consolidaron una propuesta sólida y consistente que fue bien recibida por la comunidad universitaria y aprobada por las autoridades de la Universidad.

6. Referencias Bibliográficas

Aguilera García, L. O., & González Calzadilla, C. S. (2018). *La capacidad propositiva de la universidad y el desarrollo local.* Ponencia al Congreso Universidad de La Habana.

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2022). *Ley Marco de Empleo Público, No. 10.159*. Gaceta Oficial. https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2022/03/22/ALCA_22_03_2022.pdf

Bonnet, L. (2010). *La Gerencia del Talento Humano en el Siglo XXI. Programa de Alta Gerencia.* Universidad Santo Tomás de Aquino, 37-43 http://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/2454

Calderón, G., Naranjo, J., & Álvarez, C. (2010). *La Gestión Humana en Colombia: características y tendencias de la práctica y de la investigación*. Informe de Estudio, Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia.

Carretero, M. (1994). *Constructivismo y educación*. Aique.

Cerna, J. (2006). *Aspectos básicos en la gestión del Talento*. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12791/1/58599_1.pdf

Chávez-Toledo, L. E. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. *Perspectiva*, *19*(4), 553-558.

Coleman, P. T., & Chan, A. (2023), Conflict + Anxiety = Turmoil! Introducing a Measure of Conflict Response Derailers. *Negotiation Journal, 39,* 137-173. https://doi.org/10.1111/nejo.12427

CPPI. (2024). *Estudio de estructura organizacional y funcional del servicio médico de la universidad estatal a distancia*. Documento Técnico. Universidad Estatal a Distancia.

Davies, J. M. (2007). Sobre la naturaleza del Self: la Multiplicidad, el Conflicto Inconsciente y la Fantasía en el Psicoanálisis Relacional. *Clínica e Investigación Relacional, 1*(1), 53-62.

Domínguez, M. J. M., Díaz, Y. P., & Sánchez, A. V. (2004). La gestión por competencias como herramienta para la dirección estratégica de los recursos humanos en la sociedad del conocimiento. *Revista de empresa, 10*(0), 56-72.

Fernández-López, J. (2005). *Gestión por competencias. Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos*. Pearson Educación.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Kairós

Marín, A. D. (2006). El sujeto humano en la administración: una mirada crítica. *Cuadernos de Administración, 19(32),* 135-156.

Pekrun, R., Frenzel, A., Goetz, T., & Perry, R. (2007). The Control-Value Theory of Achievement Emotions: An Integrative Approach to Emotions in Education. En P. Schutz y R. Pekrun (2007), *Emotion in Education* (pp. 13-36). Academic Press.

Piaget, J. (1952). *The origins of intelligence in children*. (M. Cook, Trans.). W. W. Norton & Co. https://doi.org/10.1037/11494-000

Procuraduría General de la República (PGR) (2004). *Reglamento al Capítulo IV de la Ley sobre Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social.* https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=54128&nValor3=59213

Ramón Monje, L. M., & Gorjón Gómez, F. J. (2021). Mediación para la reducción de los conflictos interpersonales en el contexto organizacional. *Justicia, 26(39),* 1-24. https://doi.org/10.17081/just.26.39.4690

Schoon, I. (2021). Towards an integrative taxonomy of social emotional competences. *Frontiers in Psychology, 12*, 515313. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.515313

Unión de Universidades de América Latina y el Caribe (UDUAL) (2019). *Declaración de la Asamblea General de la UDUAL*. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú, 28 y 29 de noviembre de 2019

Zych, I., Ortega-Ruiz, R., Muñoz-Morales, R., & Llorent, V. J. (2018). Dimensions and psychometric properties of the social and emotional competencies questionnaire (SEC-Q) in youth and adolescents. *Revista Latinoamericana de Psicología, 50*(2), 98-106. https://doi.org/10.14349/rlp.2018.v50.n2.3

24. APLICAÇÃO DOS PRINCÍPIOS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA À MEDIAÇÃO ESCOLAR

Valéria Bressan Candido[1]

[1] Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Brasil | valbressan@uol.com.br | https://orcid.org/000-0001-5451-024X

Resumo: Este estudo tem o objetivo de demonstrar a eficácia na utilização dos princípios da Justiça Restaurativa nos processos de Mediação Escolar para a solução de conflitos. Assim, tomando-se como método de pesquisa o exploratório-descritivo, através de documentos oficiais e literatura sobre os temas, analisou-se as possíveis soluções de conflitos e a harmonização do ambiente escolar. Ao tomarmos como base os cinco princípios base da Justiça Restaurativa: voluntariedade, informalidade, oportunidade, neutralidade e sigilo, encontramos semelhanças com os princípios gerais da mediação esculpidos na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, e que orientam a mediação escolar no Brasil. Observou-se, no desenvolvimento do estudo, que os Princípios da Justiça Restaurativa e da Mediação quando aplicados em conjunto, como instrumentos apaziguadores e construtores de uma solução compartilhada do conflito, produzem efeitos satisfatórios na continuidade do convívio entre todos os participantes da comunidade escolar. Para que ocorra essa interação é necessário facultar aos alunos um acesso espontâneo, sem pressões externas ao processo mediativo escolar. O que se concluiu foi que, com a aplicação dos princípios esculpidos nos institutos (Mediação Escolar e Justiça Restaurativa), os alunos tiveram suas necessidades reconhecidas e consideradas, tornando-os responsáveis no processo da solução do conflito e os fazendo sentir parte integrante do meio estudantil que convivem, e ao admitirem que o conflito ocorreu, com ou sem sua culpa, demonstraram disposição à reparação, tornando a suas permanências no meio escolar mais agradável, pois a assunção de responsabilidade firmada no acordo, tornou-se um exemplo a ser seguido.

Palavras-chave: Conflitos; Justiça Restaurativa; Mediação.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA JUSTICIA REPARADORA A LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Resumen: Este estudio pretende demostrar la eficacia de utilizar los principios de la Justicia Restaurativa en los procesos de Mediación Escolar para la resolución de conflictos. Así, mediante el método de investigación exploratorio-descriptivo, a través de documentos oficiales y literatura sobre los temas, se analizaron posibles soluciones de conflictos y armonización del ambiente escolar. Al tomar como base los cinco principios básicos de la Justicia Restaurativa: voluntariedad, informalidad, oportunidad, neutralidad y secreto, encontramos similitudes con los principios generales de la mediación labrados en la Ley N° 13.140, de 26 de junio de 2015, y que orientar la mediación escolar en Brasil. Se observó, durante el desarrollo del estudio, que los Principios de Justicia Restaurativa y Mediación cuando se aplican en conjunto, como instrumentos calmantes y constructores de una solución compartida al conflicto, producen efectos satisfactorios en la continuidad de la convivencia entre todos los participantes en la escuela. comunidad. Para que esta interacción se dé, es necesario brindar a los estudiantes un acceso espontáneo, sin presiones externas al proceso de mediación escolar. Se concluyó que, con la aplicación de los principios establecidos en los institutos (Mediación Escolar y Justicia Restaurativa), los estudiantes vieron reconocidas y consideradas sus necesidades, haciéndolos responsables en el proceso de resolución del conflicto y haciéndolos sentir parte integral del mismo. los estudiantes que conviven, y al admitir que el conflicto ocurrió, con o sin culpa suya, demostraron voluntad de reparación, haciendo más placentera su estadía en el ambiente escolar, siendo un ejemplo la asunción de responsabilidad establecida en el convenio. a seguir.

Palabras-clave: Conflictos; Justicia Restaurativa; Mediación.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 267-276, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.24

1. Introdução

Este estudo tem o objetivo de demonstrar como a utilização dos princípios da Justiça Restaurativa (JR) nos processos de Mediação Escolar, podem ser eficazes na solução de conflitos de menor potencial ofensivo, ou seja, aqueles que na forma da legislação brasileira independem da atuação do estatal, através do Poder Judiciário. A proposta da agenda 2030 das Nações Unidas, no âmbito da educação, é eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade.

Assim, tomando-se como método de pesquisa o exploratório-descritivo, buscou-se, através de documentos oficiais e literatura sobre os temas, verificar as possíveis soluções de conflitos e a harmonização do ambiente escolar através dos Princípios da Justiça Restaurativa e da Mediação Escolar, como instrumentos apaziguadores e construtores de uma cultura de paz.

O cotidiano violento que circunda a vida escolar criou a exigência de ações governamentais para a solução de conflitos e a harmonização do ambiente escolar. Nesse passo, surgem a Justiça Restaurativa e a Mediação Escolar, como instrumentos apaziguadores e construtores de uma cultura de paz, contribuindo para satisfazer o Objetivo 4 da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Justiça Restaurativa: conceitos e princípios

A Justiça Restaurativa é, atualmente, um movimento mundial de ampliação de acesso à justiça recriado nas décadas de 70 e 80 nos Estados Unidos e Europa. Este movimento inspirou-se em antigas tradições pautadas em diálogos pacificadores e construtores de consenso oriundos de culturas africanas e das primeiras nações do Canadá e da Nova Zelândia (Zehr, 2012). O mesmo autor, diz que a Justiça Restaurativa é uma concepção ampliada de Justiça que pretende lançar um novo olhar sobre o ilícito, para vê-lo como uma violação nas relações entre ofensor, vítima e comunidade.

Ao contrário do que muitos ainda defendem, ser a Justiça Restaurativa um dos meios alternativos de solução de conflitos, ela é na realidade um meio paralelo de solução de conflitos, pois não se exclui o preceito constitucional do devido processo legal, porém, suas práticas podem ser anteriores, concomitantes ou posteriores ao processo judicial, com o intuito prevenir, instruir ou de completá-lo (Candido, 2020).

Fonte: Autora.

Conforme projeto de Lei 7.006 de 2006, o procedimento restaurativo é uma iniciativa bastante clara da possibilidade da implantação no Brasil, é definido como[64]:

> Art. 2º. Considera-se procedimento de justiça restaurativa o conjunto de práticas e atos conduzidos por facilitadores, compreendendo encontros entre a vítima e o autor do fato delituoso e, quando apropriado, outras pessoas ou membros da comunidade afetados, que participarão coletiva e ativamente na resolução dos problemas causados pelo crime ou pela contravenção, num ambiente estruturado denominado núcleo de justiça restaurativa.

As Nações Unidas, por meio do seu Conselho Econômico e Social, em 24 de 3 julho de 2002[65], editaram a Resolução 2.202/12 que trata dos "Princípios básicos para utilização de programas de Justiça Restaurativa em matéria criminal". Essa Resolução recomenda a adoção da Justiça Restaurativa pelos Estados membros e sugere as principais diretrizes a serem observadas na sua implementação. Em seu anexo, essa Resolução estabelece critérios norteadores para a utilização de programas de Justiça Restaurativa, que podemos adotar como uma verdadeira carta de princípios. São cinco os princípios básicos que norteiam a prática da Justiça Restaurativa: voluntariedade, informalidade, oportunidade, neutralidade e sigilo.

O Princípio da Voluntariedade informa que a participação da vítima e ofensor nas sessões restaurativas decorre de suas vontades. Ninguém pode iniciar os trabalhos se uma das partes não quiser participar. Contudo, elas devem ser encorajadas (e não forçadas) a utilizarem da Justiça Restaurativa. O objetivo de tal princípio (ou regra) é a facilidade na busca de um acordo. Quando uma das partes não tiver a vontade de participar da sessão, ou seja, não quiser buscar um acordo, esse não será feito; ou, se feito, não será eficaz.

Por sua vez, o Princípio da Informalidade, é o que caracteriza a Justiça Restaurativa. Não há rituais solenes para o início dos trabalhos, tampouco depoimentos reduzidos a termo ou burocracias demasiadas. Outro aspecto desse princípio é que os centros onde são realizadas as sessões devem estar em local diferente do Fórum, para que não tenha o ambiente formal do Poder Judiciário. Exceção se faz à informalidade no tocante à elaboração do termo constante do acordo. Tal documento deve ser redigido em termos objetivos, sendo que as prestações das partes devem ser proporcionais e possíveis de serem satisfeitas, além de prever, obrigatoriamente, formas de fiscalização, bem como garantia para o cumprimento do acordo firmado. Posteriormente, com obviedade, deve ser o acordo homologado. No entanto, é desejável que a realização de círculos restaurativos, sejam acompanhados de ações que possibilitem aos participantes ficarem confortáveis para partilharem suas angústias. Desde a recepção de todos até a elaboração do acordo, o ambiente deve ser acolhedor.

Para o princípio da Oportunidade, a prática restaurativa não tem momento certo para acontecer, ou seja, não há um organograma procedimental para sua realização. Assim, independe de ela ser realizada antes ou depois do oferecimento ou recebimento da denúncia ou queixa-crime, antes ou depois da prolação da sentença; ou no curso da execução penal. No caso de ser realizada antes do oferecimento da denúncia, o único requisito a ser analisado é a existência de indícios que possam fundamentar uma eventual sentença, ou seja, materialidade e autoria. Na Justiça Retributiva, reina o Princípio da Indisponibilidade da Ação Penal, restringindo a possibilidade de renúncia, desistência etc., ao contrário do que aqui se propõe. No entanto, resta evidenciada, não só, a responsabilização do ofensor, mas também, de todos os envolvidos no ato danoso.

O Princípio da Neutralidade informa que as partes devem estar em um local apropriado e se submeter a um procedimento neutro, sem que favoreça nenhuma das partes. Dessa forma, ambas as partes devem ser ouvidas (na presença ou ausência da parte contrária) sobre a ocorrência dos fatos investigados, bem como sua motivação e eventuais sequelas. Posteriormente, juntas, as partes devem

[64] https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=323785

[65] Texto em tradução livre disponível em: http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol4/parte-vi-miscelanea/nacoes-unidas-conselho-economico-e-social

discutir sobre a possibilidade de um acordo, de uma restauração.

Por fim, o Princípio do Sigilo. Tal princípio de passar às partes segurança de que o que for pronunciado na sessão, não poderá ser usado em outro lugar a favor ou contra elas. Qualquer declaração das partes não poderá ser revelada no curso do processo em andamento ou em nenhum outro. Da mesma maneira, se o ofensor recusar a restauração com a vítima, isso não poderá ser fundamento ou causa para agravamento da pena aplicada.

Mediação Escolar: conceitos e princípios

A mediação escolar é um método que objetiva a pacificação em instituições de ensino. Ou seja, todo conflito que surge no ambiente escolar recebe a atenção de algum profissional ou aluno que atue como mediador. Desse modo, há uma solução que sempre é positiva, para ambas as partes (Candido, 2020).

Não existe, no Brasil, um rol normativo a descrever os princípios aplicados à mediação escolar. Dessa forma, tem-se como base os princípios gerais da mediação esculpidos na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015[66] que são: a imparcialidade do mediador, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade, a autonomia da vontade das partes, a busca do consenso, a confidencialidade e a boa-fé.

Embora sejam práticas diversas, ao cotejarmos os princípios dos dois institutos (Mediação escolar e Justiça Restaurativa), encontramos semelhanças, que podemos resumir nos princípios: a) da Informalidade, que observa os mesmos preceitos, que pressupõe uma atividade livre de ritos e condições, b) Neutralidade e Imparcialidade, que podemos analisar como sinônimos, pois seus objetivos se coadunam em não escolher lados e, assim, mesmo que se tenha uma opinião sobre o assunto, quando se fala sobre ele, esta opinião não está presente, evitando, assim, a exposição a qualquer influência ideológica e subjetiva. E, por fim, c) o Sigilo e a Confidencialidade, que também, se apresentam como sinônimos, pois têm como condição que tudo que for apresentando, dito, ou mencionado durante o processo, permaneça como oculto e secreto, para as pessoas que dele não participaram.

2. A Complexidade do Ambiente Escolar

Com as mudanças profundas ocorreram em escala mundial nas últimas décadas do século 20, entre elas o avanço da tecnologia de informação, a globalização econômica e o fim da polarização ideológica entre capitalismo e comunismo nas relações internacionais, as relações pessoais no âmbito escolar se mostram muito mais sensíveis e desafiadoras para alunos, professores e profissionais da educação (Candido, 2018).

No lugar da especialização, da simplificação e da fragmentação de saberes, o conceito de complexidade surge com força para todos os campos do conhecimento, promovendo a necessidade de novos olhares para a multidisciplinariedade e interdisciplinaridade como mecanismos de complemento aos novos trabalhos científicos. Para o principal pensador sobre complexidade Edgar Morin:

> Devemos ter em mente que o pensamento complexo aspira a um saber não fragmentado, não redutor, que reconhece que qualquer conhecimento está inacabado, incompleto, e oferece a possibilidade de ser questionado, interrogado e reformulado. Portanto, "as verdades" denominadas profundas, mesmo contrárias umas às outras, na verdade são complementares, sem deixarem de ser contrárias. (Morin, 2007, p.15)

Assim, o cientista não mais pode se ater a conceitos unos e tidos como absolutos, pois estes não mais atendem às questões impostas pela modernidade. Surge, então, a necessidade do pensamento complexo, de se desenvolver um paradigma que substitua as ideias de disjunção/redução/unidimensionalização por ideias de distinção/conjunção de forma a "distinguir sem disjungir, de associar sem identificar ou reduzir" (Morin, 2007 p. 15).

[66] Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm

Para Candido (2019), ao analisar a ótica de Luhmann (2011), que apresenta uma nova visão das relações científicas através de seu livro "Introdução à teoria dos Sistema" (p. 2), onde propõe uma comparação entre os organismos vivos e as organizações sociais dentro do olhar da unicidade. Assim, para ele, os seres vivos não eram apenas um conjunto de moléculas, mas sim, uma dinâmica molecular, ou seja, uma interação entre as distintas classes de moléculas que interagem em uma relação de vizinhança criando uma rede fechada de trocas e sínteses, possibilitando uma capacidade de se autorreparem, se autorreestruturarem, e autotransformarem, se auto-adaptarem sem, contudo, perderem sua identidade.

Os denominados "sistemas autopoiéticos", que é a capacidade dos seres vivos se produzirem a si próprios, só tem sua existência possível diante da sua interação com os sistemas de entorno, que são as relações necessárias que circundam o sistema fechado, para que estes possam atingir seus objetivos (Rodrigues & Neves, 2017).

Em resumo, o sistema fechado/único é meramente operacional, ou seja, para que exista um sistema, este primeiro tem de ser fechado, autossuficiente, para poder depois interagir com o meio, "o sistema de entorno". Da mesma forma, a sociedade se comporta. Desde o menor núcleo social (a família), até ao maior (Estado), é necessário que haja uma auto-organização para que as relações se estabeleçam em busca de harmonia.

O indivíduo observado em si mesmo é um ser único, com incertezas e dúvidas existenciais, já quando inserido no meio social tende a demonstrar essas inseguranças pessoais, que se concretizam em forma de conflitos.

Quando olhamos para o universo escolar, a dinâmica não é diferente. As diversas realidades individuais que hoje povoam o ambiente escolar, e que diariamente, se relacionam, explicam o paradigma proposto por Luhmann. Ao analisarmos o aluno como um "sistema fechado" e que precisa, primeiro se auto-organizar, se reconhecer como sujeito de direitos e deveres, poderemos caminhar em direção mais concreta das soluções dos conflitos que hoje inflam as estatísticas de violência no ambiente escolar.

3. A Aplicação dos Princípios da Justiça Restaurativa à Mediação Escolar

Não obstante tenhamos um rol de princípios aplicados à Mediação Escolar mais extenso que o rol de princípios da Justiça Restaurativa, acreditamos que, ao acrescermos os princípios da Voluntariedade e o da Oportunidade à Mediação Escolar, teremos no desenvolvimento do diálogo entre as partes uma maior possibilidade de chegar a resolução do conflito, procuramos demonstrar nesse estudo que a aplicação desses dois princípios é de fundamental importância para o estabelecimento de uma cultura de paz nas escolas.

Quando o aluno, voluntariamente, se dispõe a participar de uma sessão de Mediação escolar, a sua responsabilização no acordo entabulado entre as partes se mostra muito mais eficaz. Ou seja, que o aluno, sem pressões externas reconhece que o conflito ocorreu, com ou sem sua culpa, e se mostra disposto à reparação, a sua permanência no meio escolar se torna mais agradável, tanto para si, quanto para os demais alunos, pois a assunção de responsabilidade assumida no acordo firmado, torna-se um exemplo a ser seguido. Estamos, então aqui, atendendo ao Objetivo 4, da Agenda 2030 das Nações Unidas, assegurando uma educação inclusiva e equitativa e de qualidade.

De outro lado, o princípio da Oportunidade, disposto no rol dos princípios da Justiça Restaurativa, quando aplicado à Medição Escolar possibilita aos alunos liberdade de ação, ou seja, deixa ao aluno em conflito a opção de escolher o melhor momento para o diálogo. Dessa forma, sua responsabilização atenderá às reais necessidades do ofendido. Da mesma forma, aquele que foi ofendido poderá, também, escolher o melhor momento para expressar suas necessidades na reparação do dano sofrido. Essa dinâmica torna o ambiente escolar um local mais acolhedor, inclusivo e qualitativo, como pressupõe o Objetivo 4, da Agenda 2030.

Assim, quando há a opção pela mediação e a possibilidade dos alunos, envolvidos no ato danoso,

em apoderarem-se do processo mediativo, os resultados serão muito satisfatórios, e a reincidência do dano fica extremamente reduzida.

No mais, é certo que o emprego da somatória dos princípios da mediação escolar e da justiça restaurativa evitará a judicialização de conflitos existentes na escola, pois os valores da atuais da justiça comum (justiça retributiva) se afasta muito do pretendido no ambiente de convivência entre alunos, como podemos observar na tabela abaixo.

Tabela 1. Comparativo entre os Valores atuais da Justiça Retributiva em relação à Prática Restaurativa e as Práticas Restaurativas Preventivas e as Práticas Restaurativa Efetivas na Mediação Escolar.

JUSTIÇA RETRIBUTIVA	JUSTIÇA RESTAURATIVA	PRÁTICAS RESTAURATIVAS PREVENTIVAS NA MEDIAÇÃO ESCOLAR	PRÁTICAS RESTAURATIVAS EFETIVAS NA MEDIAÇÃO ESCOLAR
PRIMADO DO INTERESSE DO ESTADO	Primado do interesse das pessoas envolvidas e da comunidade	Primado dos interesses de toda comunidade escolar	Primado no interesse dos envolvidos na solução do conflito
FOCO NA PUNIÇÃO – ENCARCERAMENTO OU PENAS ALTERNATIVAS INEFICAZES	Foco na responsabilidade e nas necessidades das partes e comunidade	Foco no conhecimento dos problemas que envolvem os alunos e a comunidade escolar	Foco na responsabilização do ofensor e na satisfação, do ofendido
CULPABILIDADE INDIVIDUAL	Corresponsabilização individual e coletiva	Conscientização individual e coletiva	Conscientização das partes envolvidas diretas e indiretamente
USO DOGMÁTICO DO DIREITO	Uso crítico do Direito	Conhecimento crítico do Direito	Utilização do conhecimento crítico do Direito
CENÁRIO FORMAL, RITUALÍSTICO/CENÁRIO DE PODER	Cenário Informal, simplificado/cenário extrajudicial ou comunitário	Cenário Informal, mas ritualístico/cenário de ambientação escolar	Cenário Informal, mas ritualístico/cenário de ambientação escolar que pode envolver o além escola para a reparação do dano
LINGUAGEM E REGRAS COMPLEXAS	Linguagem comum e regras flexíveis	Linguagem acessível e regras comuns	Linguagem acessível e regras comuns às partes
PROCESSO DECISÓRIO DAS AUTORIDADES/OPERADORES JURÍDICOS	Processo decisório compartilhado com envolvidos e comunidade	Conhecimento e compartilhamento do assunto tratado	Processo decisório compartilhado com envolvidos direta e indiretamente, se necessário, da comunidade
PARTICIPAÇÃO MÍNIMA DA VÍTIMA	Voz e papel efetivo da vítima no processo	Participação voluntária dos alunos que se sentem envolvidos pelo tema	Voz e papel efetivo da vítima no processo
MÍNIMA ASSISTÊNCIA PSICOSSOCIAL E JURÍDICA À VÍTIMA	Necessidades psicossociais e jurídicas atendidas efetivamente	Necessidades psicossociais e jurídicas reveladas e refletidas	Necessidades psicossociais e jurídicas dos envolvidos no conflito atendidas
INSATISFAÇÃO E FRUSTRAÇÃO COM O SISTEMA	Satisfação e controle sobre a situação, recuperação da autoestima	Sensação de pertencimento ao grupo	Recuperação da autoestima dos envolvidos
OFENDIDO E OFENSOR ALIENADOS DO PROCESSO E COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DO ADVOGADO	Participação responsável do ofendido e ofensor no processo	Participação de toda a comunidade escolar	Participação dos envolvidos direta, e indiretamente no conflito.
NECESSIDADES PRATICAMENTE DESCONSIDE-RADAS	Necessidades efetivamente consideradas	Necessidades compartilhadas	Necessidades atendidas
INACESSÍVEL E SEM INTERAÇÃO	Acessível e interação com a vítima e comunidade	Interação voluntária entre os participantes	Interação voluntária entre os participantes

Fonte: elaboração da autora.

Podemos, assim, verificar que quando a mediação escolar é utilizada associada aos princípios da

justiça restaurativa a responsabilização pelo ato é consciente e a reparação do dano se mostra eficaz e duradoura.

O diálogo e as interações humanas aproximam as pessoas de modo a fazer com que elas se reconheçam como seres humanos, possuidores de desejos, necessidades e questionamentos, principalmente no que se refere ao comportamento do outro para consigo. No entanto, faz-se necessário identificar o que é diálogo. Muitas são as definições encontradas, mas o termo é mais usado para designar qualquer tipo de troca verbal.

Para Schirch e Campt (2018), o diálogo "é um processo de comunicação que procura construir o relacionamento entre pessoas ao partilhar experiências, ideias e informações sobre um assunto comum" (p. 8). Os autores, buscando definir melhor o termo, propõem comparações com outros importantes estilos de comunicação, diferenciando o diálogo da conversação, da discussão, do treinamento ou aula e do debate.

Em primeiro lugar, ao compararem à conversação, os autores imprimem a ideia de que nesta os conceitos e opiniões transcendem as pessoas com o propósito de auto-expressão, sem a pretensão de persuadir ou tentar mudar a perspectiva de compreensão da outra pessoa. Já no diálogo, o objetivo específico é ampliar a compreensão que os participantes têm sobre um determinado assunto.

Em segundo lugar, no que tange à discussão, é certo que nela a informação e as ideias são trocadas para cumprir uma determinada tarefa ou resolver um problema. A intenção do diálogo, por sua vez, não é realizar uma tarefa, muito embora um processo de diálogo às vezes inclua tarefas de acompanhamento posterior.

Em terceiro lugar, no treinamento ou aula, a intenção é aprender algo, em geral, pela transferência de conhecimento. Ainda que no diálogo, também, possa haver um aprendizado, este não será por transferência direta, mas pela compreensão coletiva gerada através das trocas entre as partes.

E, por fim, no debate existe a busca de um vencedor. As partes envolvidas se observam, buscando brechas ou defeitos na fala do outro, com o intuito de sair vitorioso por meio da demonstração das falhas nas afirmações do oponente. Já para o diálogo, o objetivo é compreender as diferentes perspectivas e aprender sobre a visão do outro.

Como descrito anteriormente, os princípios da Justiça Restaurativa orbitam em torno da responsabilização do ofensor e do atendimento das necessidades da vítima. Assim, o diálogo se faz ferramenta obrigatória nas práticas circulares. Voluntariamente, as partes envolvidas no conflito buscam compreender e aprender, reconhecendo os benefícios de escutar, falar e trabalhar com o outro.

Não se trata de sessão para perdão, mas da compreensão do fato, mesmo que não haja concordância sobre ele. Não há justificativas para a infração que acometeu o outro, pois a pretensão da JR não é dar respostas ao dano pelas práticas punitivas, mas pela cura dos afetados pelo dano e, também, pela comunidade na qual ocorreu o dano.

Quando uma escola se interessa pela aplicação dos princípios da Justiça Restaurativa nos processos de mediação, ela pode ser tentada a ir direto às punições alternativas, o que é muito comum e foi observado durante a pesquisa de campo. Mas uma verdadeira prática restaurativa, aliada à mediação escolar, coloca forte ênfase nos relacionamentos. Essas relações vão a todas as direções: professor para aluno, aluno para aluno, professor para professor e entre a escola e a comunidade maior.

O diálogo não consiste somente em dizer, mas implica, também, no ouvir, pois ao falar e ouvir o indivíduo expõe seu pensamento, seu sentimento, Este sentido humano é bem explicado por Le Breton (2016):

> O pensamento encontra no som, isto é, na palavra, sua forma maior de expressão. Os outros sentidos, exceto a visão que partilha com a audição o mesmo privilégio, mas em outro registro, permanecem embrionários neste aspecto, excessivamente próximos corpo, demasiadamente impreciso, íntimos demais. (p. 130)

Outra forma de impulsionar o diálogo é através de círculos, que é a forma mais antiga de organização para uma conversa coletiva. Os círculos de diálogo têm sido um elemento fundamental de práticas restaurativas, principalmente para incentivar a participação e o conhecimento entre os membros de um grupo. Não sendo usado apenas para resolver conflitos, mas especialmente no dia a dia dos grupos, seja na escola ou não. Nas palavras de Pranis (2010), os círculos de diálogos são usados:

> 1) Para o contato mútuo dentro de um processo grupal em andamento (classe, equipe de funcionários, organização da sociedade civil, comitê, conselho, grupo de trabalho); 2) Reflexão sobre uma experiência grupal; 3) Dar retorno a um líder ou facilitador em relação a um processo grupal; 4) Oferecer subsídios para tomadores de decisões; 5) Dialogar sobre questões comunitárias ou sociais, como por exemplo, racismo, gênero, bulling, drogas e outras questões que ocasionem a violência; 5) Explorar os diferentes significados de uma experiência ou evento para as pessoas envolvidas; 6) Partilhar perspectivas entre pessoas de diferentes gerações; 7) Comparar pontos de vista divergentes quanto a questões emocionalmente carregadas, como casamento de homossexuais ou aborto. (p. 20)

Assim, os círculos de diálogo são uma conversa de grupo em que os participantes se sentam em círculo; existe um facilitador que faz as perguntas ou propõe tópicos que serão discutidos; temos um objeto para falar; quem tem o objeto fala e os outros ouvem com respeito; o objeto circula pelo círculo.

É por meio dos círculos de diálogo que os participantes passam a se conhecer, entender os diferentes universos individuais e suas complexidades, interagindo, assim, de forma a criar laços de respeito mútuo e valores interligados nas relações.

A prática restaurativa através de círculos de diálogo é uma forma de se trabalhar a mediação escolar visando ajudar o grupo no conhecimento mútuo, fazendo com que os participantes exercitem a coerência na troca de ideias, facilitando a participação de todos os envolvidos no processo mediativo, pois favorece o envolvimento de cada um, que sente que sua palavra conta, principalmente pela percepção de serem ouvidos.

4. Conclusões

As diversas realidades individuais que hoje povoam o ambiente escolar e que, diariamente, se relacionam, explicam o paradigma proposto por Talcott Parson (1951, cit. por Luhmann, 2011). Ao nos propormos analisar o aluno como um "sistema fechado" e que precisa, primeiro se auto organizar, se reconhecer como sujeito de direitos e deveres, poderemos caminhar em direção mais concreta às soluções dos conflitos que hoje inflam as estatísticas de violência no ambiente escolar.

E a forma de interação mais comum entre os jovens é a comunicação, que para Bakhin (2012), se materializa através da palavra. É a palavra que coloca o eu em relação ao outro, estranho ou que não faz parte do seu convívio social, mas o outro que pertence ao seu meio comum, que tem as mesmas experiências de vida, os mesmos desejos, que sofre as mesmas inseguranças, próprias de suas contemporaneidades, passado e futuro, porque são pessoas reais.

Os conflitos não são, necessariamente, situações completamente negativas. Com o desequilíbrio que é trazido por ele, ao contrário, é possível estabelecer resoluções sólidas e duradouras, verificando-se, assim, sua positividade. Portanto, é certo que o conflito impacta as situações e modifica as coisas em quatro campos da existência humana, quais sejam: pessoal, relacional, estrutural e cultural (Lederach, 2012).

A problemática da violência em contexto escolar tem sido amplamente discutida e mediatizada, revelando a urgência de uma análise aprofundada por parte dos especialistas em educação, bem como a necessidade de envolvimento de todos os agentes educativos. O ambiente escolar evidencia diversos fenómenos de disrupção na convivência, os quais importa identificar com precisão, a fim de delinear estratégias de intervenção adequadas.

A mediação de conflitos no espaço escolar constitui uma abordagem que incide diretamente sobre a conflitualidade, evidenciando que é possível educar para comportamentos e atitudes que favoreçam uma convivência mais harmoniosa. Esta abordagem implica a criação de canais eficazes de comunicação e diálogo, promovendo o desenvolvimento de competências relacionais, como a responsabilidade e a colaboração. A interiorização destes princípios por parte dos alunos e demais intervenientes escolares contribui para a construção de relações pautadas pelo respeito mútuo, fundamento essencial de uma autoridade legítima e pedagógica.

Portanto, quando se possibilita aos alunos uma interação espontânea no processo mediativo, observando-se a somatória dos princípios insculpidos nos institutos (Mediação Escolar e Justiça Restaurativa), obteremos o reconhecimento das necessidades das partes, sejam elas de quem causou o dano, ou de quem efetivamente os sofreu. Conhecidas as necessidades, a solução do conflito se torna responsável e eficaz.

5. Referências Bibliográficas

Candido, V. (2020). *Aplicações dos Princípios da Justiça Restaurativa à Mediação Escolar*. [Tese de Doutorado em Educação, Universidade Metodista de São Paulo]. http://tede.metodista.br/jspui/handle/tede/2031.

Candido, V. (2018). Um olhar pela teoria dos sistemas de Luhmann para as soluções de conflitos escolares [Edição Especial - Políticas Públicas]. *Revista Diálogos Interdisciplinares*, *7*(2). https://revistas.brazcubas.br/index.php/dialogos/issue/view/53

Candido, V. (2014). *A Iniciativa do Poder Judiciário do Estado de São Paulo na Implantação da Justiça Restaurativa: Práticas de Resgate da Dignidade Humana*. [Dissertação de Mestrado em Políticas Públicas, Universidade de Mogi das Cruzes]. https://biblioteca.umc.br/acervo/58518

Costa, M., & Porto, R. (2008). Justiça restaurativa e educação: o poder de atuação dos atores sociais para a consolidação da cidadania. *Revista da Ajuris, 110*, 289-302.

Lederach, J. (2012). *Transformação de conflitos*. Palas Athena.

Le Breton, D. (2016). *Antropologia dos sentidos*. Vozes

Luhmann, N. (2011). *Introdução à Teoria dos Sistemas*. Vozes.

Morin, E. (2007). Introdução ao Pensamento Complexo. Ed. Sulina.

Pranis, K. (2010). *Processos Circulares: teoria e prática*. Palas Athena.

Rodrugues, L. & Neves, F. (2017). Uma sociologia de Niklas Luhmann.Vozes

Schirch, L., & Campt, D. (2018). *Diálogo para assuntos difíceis: um guia prático, de aplicação imediata*. Palas Athena.

Zehr, H. (2012). *Trocando as Lentes, um novo foco sobre o crime e a Justiça Restaurativa*. Palas Athena. http://anajus.jusbrasil.com.br/noticias/2803750/principio-constitucional-da-igualdade

25. SUPERVISÃO PEDAGÓGICA: CONTRIBUTOS PARA A MELHORIA DAS PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO ESCOLAR

Alcina de Oliveira Martins[1], Elisabete Pinto da Costa[2] e Louise Lima[3]

[1] CeiED - Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento | Universidade Lusófona, Portugal | alcina.oliveira.martins@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-0290-747X

[2] CeiED - Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento | Universidade Lusófona, Portugal | elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-6255-4135

[3] CeiED - Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento | Universidade Lusófona, Portugal | louise.lima@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-3042-8097

Resumo: A Mediação Escolar, entendida na sua relevância para a construção de uma escola mais inclusiva e de convivência cidadã, é relativamente recente nos contextos educativos e carece de uma análise mais aprofundada com vista à consolidação e disseminação das suas práticas. A partir do pressuposto de que melhores práticas de Mediação Escolar podem ser potenciadas pela Supervisão Pedagógica, assume-se que a ligação entre a teoria e a prática, de forma colaborativa dos processos de ensino e aprendizagem e de desenvolvimento profissional, constitui um espaço de transformação dos sujeitos e dos contextos. Assim, importa ultrapassar o campo meramente teórico da discussão sobre os pressupostos da Mediação Escolar, de forma a uma co- construção de contributos práticos. É com vista a ultrapassar esta lacuna que este trabalho, inserido num projeto financiado, tem como objetivo analisar as perceções e as experiências dos professores em contextos de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade. O percurso metodológico assenta numa abordagem qualitativa, consistindo num estudo exploratório. Neste trabalho foram discutidos os dados recolhidos na primeira fase do projeto, através da aplicação de um inquérito por questionário aos docentes de uma escola do Ensino Básico, da Área Metropolitana do Porto, que possui um projeto de Mediação Escolar. Podemos concluir que as perceções e experiências dos professores estão alinhadas, na sua maioria, com os pressupostos de uma Supervisão Pedagógica, da Mediação Escolar e da Articulação Escola-Universidade numa perspetiva que visa contribuir de forma decisiva para a construção de uma escola mais inclusiva e voltada para a convivência cidadã em conformidade com as políticas educativas globais.

Palavras-chave: Articulação Escola-Universidade; Desenvolvimento profissional docente; Mediação Escolar; Supervisão Pedagógica.

SUPERVISIÓN PEDAGÓGICA: CONTRIBUCIONES A LA MEJORA DE LAS PRÁCTICAS DE MEDIACIÓN ESCOLAR

Resumen: La Mediación Escolar, entendida en términos de su relevancia para la construcción de una escuela más inclusiva y la convivencia ciudadana, es relativamente nueva en los contextos educativos y requiere ser analizada con mayor profundidad con miras a consolidar y difundir sus prácticas. Partiendo del supuesto de que mejores prácticas de Mediación Escolar pueden ser impulsadas por la Supervisión Pedagógica, se asume que la vinculación entre teoría y práctica, de manera colaborativa en los procesos de enseñanza y aprendizaje y de desarrollo profesional, constituye un espacio de transformación de sujetos y contextos. Por lo tanto, es importante superar el campo de discusión meramente teórico sobre los supuestos de la Mediación Escolar, para co-construir aportes prácticos. Para superar esta laguna, este estudio, que forma parte de un proyecto financiado, tiene como objetivo analizar las percepciones y experiencias de los profesores en los contextos de la Supervisión Pedagógica, la Mediación Escolar y la Articulación Escuela-Universidad. El enfoque metodológico es cualitativo y consiste en un estudio exploratorio. En este trabajo se discuten los datos recogidos en la primera fase del proyecto, mediante la aplicación de un cuestionario a los profesores de una escuela primaria del Área Metropolitana de Oporto, que cuenta con un proyecto de Mediación Escolar. Podemos concluir que la mayoría de las percepciones y experiencias de los profesores están alineadas con los supuestos de la Supervisión Pedagógica, la Mediación Escolar y la Articulación Escuela-Universidad desde una perspectiva que pretende contribuir de forma decisiva a la construcción de una escuela más inclusiva y orientada a la convivencia ciudadana en consonancia con las políticas educativas globales.

Palabras-clave: Articulación Escuela-Universidad; Desarrollo profesional docente; Mediación Escolar; Supervisión Pedagógica.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 277-288, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.25

1. Introdução

A construção de uma Escola mais inclusiva e de convivência cidadã apoiada nas práticas de Mediação Escolar é relativamente recente nos contextos educativos. Neste sentido, esta metodologia de intervenção socioeducativa ainda carece de uma análise mais aprofundada com vista à consolidação e disseminação das suas práticas (Alves & Pinto da Costa, 2021).

O exercício da Mediação Escolar em contexto implica o desenvolvimento de um conhecimento profissional que deve ser construído na relação com a prática e com os desafios reais que emergem dos contextos educativos, numa lógica de uma epistemologia da *práxis* (Coimbra, 2013). Neste sentido, mais do que uma discussão teórica sobre os pressupostos da Mediação Escolar, importa que possam ser construídos contributos práticos. Tal implica reconhecer o ensino e a formação como possibilidades de transformação e emancipação dos sujeitos do contexto educativo (Contreras, 2003; Vieira, 2013). Aqui, emerge a Supervisão Pedagógica em contexto de articulação Escola-Universidades, sob o pressuposto de que melhores práticas de Mediação Escolar podem ser potenciadas pela Supervisão Pedagógica. Neste sentido, assume-se que a ligação entre a teoria e a prática, de forma colaborativa dos processos de ensino e aprendizagem e de desenvolvimento profissional, constitui um espaço de transformação dos sujeitos e dos contextos (Moreira, 2015).

O presente trabalho faz parte de um projeto exploratório financiado pelo CeiED - Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, que tem como objeto a Supervisão Pedagógica das práticas de Mediação Escolar, realizada em contexto de articulação entre Escola e Universidade - o que configura o seu caráter inovador. Trata-se de um projeto que contribui para:

1. desenvolver uma investigação científica inovadora e com relevância profissional e social nos campos da Educação e Desenvolvimento Humano;
2. apoiar a formação avançada, pela participação de estudantes e docentes de Mestrado e Doutoramento da Universidade; e
3. prestar serviços à comunidade no âmbito da formação contínua de professores e disseminação de boas práticas à comunidade escolar.

Para este estudo focar-nos-emos na primeira fase do projeto de pesquisa que conta com a colaboração de uma escola do 2º e do 3º ciclo do Ensino Básico de um Agrupamento de Escolas localizado na Área Metropolitana do Porto, onde está a ser levado a cabo, nos últimos 5 anos, um projeto de Mediação Escolar, no contexto do qual foi realizada formação contínua de professores em Mediação Escolar através da parceria com uma Universidade Privada.

Assim, o objetivo da investigação nesta fase inicial consiste em analisar as perceções e as experiências dos professores em contextos de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade. Por se demonstrar adequado, o desenho metodológico definido assenta numa abordagem qualitativa, de natureza exploratória. Utilizou-se um inquérito por questionário *on-line*, através da ferramenta *Google Forms*, que possibilitou o acesso a um conjunto de respostas de 23 professores, num universo de 55 professores, acerca das perspetivas e práticas de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade.

Em síntese, a interligação entre Supervisão Pedagógica, as práticas de Mediação Escolar e a formação contínua de professores consistem num alicerce fundamental para a atuação do professor como construtor de pontes, sendo o agente de transformação que desenvolve práticas pedagógicas pautadas pela equidade, a inclusão e a convivência cidadã em conformidade com as políticas educativas globais.

2. Supervisão Pedagógica e Mediação Escolar: Articulação entre Escola e Universidade

As políticas educativas têm vindo a centrar-se na construção de possibilidades para ultrapassar desafios económicos e sociais, apostando em mais escolarização e formação, para o progresso das sociedades (Matsuura, 2002), em que a educação de todas as crianças em idade escolar é uma prioridade

(UNICEF, 2022). A nível global, "a educação de qualidade, equitativa e inclusiva (…) é crucial para alcançar justiça de género, paz, estabilidade e resiliência climática" (Van-Dock et al., 2022, p. 8). Neste cenário, os professores constituem "uma força vital do processo de aprendizagem dos estudantes, em cada sistema educativo" (European Commission, 2021, p. 21).

A articulação entre Escola e Universidade pode potencializar esta reflexão, oferecendo um espaço para discussões teóricas e práticas, bem como para a implementação de novas metodologias de ensino, de aprendizagem e de avaliação. Para as escolas, a articulação com a universidade oferece a oportunidade de um suporte teórico e metodológico. Além disso, a oferta de formação contínua desenvolvida em parceria com as universidades constitui uma oportunidade para o desenvolvimento profissional dos professores. Para tanto, devemos considerar as dimensões do conhecimento pedagógico, do conhecimento do conteúdo e do conhecimento pedagógico do conteúdo (Shulman, 1987).

Para as universidades, a imersão no ambiente escolar permite uma compreensão mais profunda dos desafios práticos enfrentados pelos professores em contexto - aspeto fundamental para o desenvolvimento de investigações com maior relevância e potencial de transformação das realidades. Trata-se, assim, de um trabalho em contexto, de um *laboratório vivo*, para o desenvolvimento de um trabalho que não é apenas *sobre* a escola, mas que pode ser construído coletivamente *com* a Escola (Nóvoa & Alvim, 2022).

Neste contexto, são diversos os estudos que destacam os contributos da articulação entre Escolas e Universidades. Por exemplo, a investigação de Coimbra (2013) "evidencia a existência de problemas inerentes à avaliação entre pares e demonstra a necessidade imperiosa de trabalho cooperativo entre escolas e universidades" (p. 248), sublinhando a "exigência da formação do profissional de educação em contexto de supervisão" (p. 248). Como aponta a autora, o conhecimento profissional é construído a partir da experiência na perspetiva de uma epistemologia da *práxis*. Tal afirmação deve ser sustentada pelo entendimento de que o ensino e a formação são espaços transformadores e emancipatórios, de forma a superar a fragmentação do conhecimento teórico e prático, entre a investigação e o ensino e entre a Universidade e a Escola (Contreras, 2003; Vieira, 2013).

Assim sendo, a articulação Escola-Universidade pode ser corporificada pela Supervisão Pedagógica. Tal prática tem raízes em teorias de desenvolvimento profissional e de aprendizagem colaborativa, com vista a uma "reflexão-na-ação", central para a prática docente, permitindo que os professores reflitam sobre as suas experiências e ajustem as suas estratégias pedagógicas em tempo real (Schön, 1983). Neste sentido, é essencial uma Supervisão Pedagógica assente na cultura de colaboração docente numa Escola aprendente (Alarcão, 2009), como fator de mudança e renovação das práticas educativas (Vale et al., 2024). A supervisão implica acompanhamento, reflexão e monitorização partilhadas, antes, durante e após a ação (Glickman et al., 2017). Com efeito, é fulcral que os profissionais trabalhem em equipa, coordenando, cooperando e colaborando, adotando práticas e estratégias diferenciadas e reflexivas, como fator determinante no desenvolvimento do seu profissionalismo que resultem em transformações ecológicas das escolas (Thomas Dotta & Lopes, 2021). Por outro lado, é fundamental que os docentes reforcem a sua formação contínua a nível científico e pedagógico, tendo por base a supervisão, a reflexão e o trabalho colaborativo, em comunidade educativa (Glanz, 2022).

Nesta proposta de associação da supervisão ao desenvolvimento profissional a partir da formação contínua (Alarcão & Tavares, 2010), importa a promoção da reflexão tanto individual como em grupo, permitindo o debate e a problematização sobre o trabalho docente numa perspetiva de sustentação de "processos de inovação e de mudança" (Estrela, 2019, p. 161) de práticas educativas. O contributo da Supervisão Pedagógica é potencializado através da interação entre o pensamento e as ações concretizadas, de forma a "compreender melhor para agir melhor" (Alarcão, 2020, p. 31). Trata-se, assim, de um processo que se baseia nas interações humanas, que exige e promove o "conhecimento do eu, do outro e dos contextos de ação-formação em que atuam" (Alarcão, 2020, p. 31).

Como sugere Canário (2006), o professor é um *construtor* de pontes, um *profissional da relação*, promotor de relacionamento interpessoal ((re)ligação) e um *artesão* na medida que precisa,

frequentemente, de (re)inventar práticas, reconfigurando-as face aos contextos e aos públicos-alvo. No entanto, o processo pedagógico não é inato. Por isso, deve ser desenvolvido com intencionalidade, em que a Supervisão Pedagógica pode transformar-se num elemento de monitorização e de melhoria das práticas desenvolvidas.

Neste contexto, as interações socioeducativas exigem a construção coletiva de um posicionamento de todos os sujeitos que compõem o ato educativo. No caso dos professores, importa o desenvolvimento de competências que dizem respeito à gestão dos relacionamentos interpessoais e da mediação de conflitos, fenómenos inerentes à interação social (Quinquiolo, 2017; Pinto da Costa & Costa, 2020). Nesta perspetiva, o professor pode assumir-se como um mediador no âmbito das relações que permeiam o ambiente educativo. Ao mediar situações que possam acarretar constrangimentos para o ensino e a aprendizagem, o professor está a colocar-se entre o aluno e o conhecimento, através de uma interação assente numa comunicação positiva e construtiva. Ora, mediar é uma função que deve estar presente nas práticas docentes e que pode ser potenciada através da formação contínua.

A mediação escolar é uma metodologia que promove a aprendizagem e a prática da gestão positiva das relações interpessoais e da resolução construtiva de conflitos, permitindo o reconhecimento mútuo entre os indivíduos através do diálogo, da escuta ativa, do pensamento crítico e da aceitação da alteridade. É também considerada um meio que favorece a participação e a responsabilização na gestão da convivência cidadã, constituindo uma oportunidade para a aprendizagem de habilidades e competências sociais e relacionais relevantes para a vida. Dado as suas caraterísticas inovadoras, a formação de professores nesta área é essencial (Costa et al., 2024). Como refere Nóvoa (2023), o professor tem de se preparar para poder responder às exigências do ensino e aprendizagem no contexto do século XXI. Através da mediação é possível fomentar uma cultura de colaboração, de comunicação eficaz e de resolução construtiva de problemas no âmbito educativo, bem como reforçar o desenvolvimento de competências que promovam relações saudáveis entre os vários intervenientes da comunidade educativa, essenciais ao processo de ensino e aprendizagem.

3. Metodologia

Atendendo à problemática, o estudo apresentado neste trabalho assenta num campo de interseção entre as dimensões da Supervisão Pedagógica, com vista ao desenvolvimento profissional dos professores e da melhoria dos processos pedagógicos na escola; e da Mediação Escolar para uma escola mais inclusiva e de convivência cidadã. A natureza da articulação Escola-Universidade em contexto investigativo contribui com o envolvimento de diferentes atores enquanto possibilidade de integração dos resultados desta investigação nos discursos e nas práticas profissionais.

A dinâmica entre as áreas e os contextos apresentados permite um olhar transversal e integrativo sobre o objeto de investigação, de forma a apoiar a construção de um percurso metodológico que possa responder à questão de partida: De que modo as perceções e experiências dos professores com contextos de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade se relacionam com a construção de uma Escola Aprendente e de Convivência Cidadã?

Em concordância, o objetivo da investigação, desenvolvida a partir de um projeto financiado, é o de analisar as perceções e as experiências dos professores em contextos de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade.

Deste modo, o desenho metodológico assenta numa abordagem qualitativa, de natureza exploratória. Esta opção metodológica possibilita atribuir significados a fenómenos e compreender os seus contextos (Creswell, 2014).

No presente trabalho serão discutidos os dados recolhidos na primeira fase do projeto, junto dos professores de uma escola do 2º e do 3º ciclo do Ensino Básico de um Agrupamento de Escolas localizado na Área Metropolitana do Porto. Este contexto foi selecionado a partir do critério de ter em desenvolvimento um projeto de Mediação Escolar e de já ter beneficiado de formação contínua de professores em Mediação Escolar através da parceria com uma Universidade Privada localizada na referida Área Metropolitana.

Assim, para a recolha de dados referentes aos objetivos da primeira fase do projeto, recorreu-se ao inquérito por questionário *on-line*, através da ferramenta *Google Forms*. Tal permitiu a análise das perspetivas e práticas de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade a partir das perceções e experiências dos professores (n = 23).

A aplicação do questionário cumpriu os princípios éticos da Comissão de Ética do CeiED e os requisitos exigidos pela Direção Geral da Educação (DGE) do Estado português. Neste sentido, a recolha de dados garantiu o anonimato dos respondentes, sendo antecedida de autorização formal da direção da escola e do consentimento informado dos participantes no estudo.

Os resultados desta primeira fase do projeto serão apresentados e discutidos na próxima secção. A apresentação deste trabalho no IX Congresso Internacional para o Estudo da Mediação e do Conflito cumpre com um dos compromissos estabelecidos, que é a disseminação e discussão com a comunidade científica.

4. Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade: Perceções e Experiências dos Professores

A caracterização dos respondentes evidencia a predominância de professores entre 40 e 49 anos (45,5%), seguida de perto por aqueles que estão entre os 50 e 59 anos (40,9%), o que pode sugerir uma população docente madura. A menor representação de docentes na faixa etária de 60 a 65 anos (13,6%) pode indicar um início de transição para a reforma. Podemos ainda verificar ser significativa a proporção de docentes com 26 a 30 anos de serviço (34,8%), apontando para um corpo docente bastante experiente, que pode vir a oferecer estabilidade e continuidade na prática pedagógica. A presença de docentes com mais de 30 anos de serviço (17,4%), embora menor, reforça a ideia de uma base sólida de experiência. Finalmente, a elevada percentagem de docentes a atuar como diretores de turma (63,3%) aponta para um grupo de respondentes fortemente envolvido na liderança pedagógica intermédia. Neste sentido, a nossa população em estudo revela maturidade, experiência e envolvimento em funções de liderança como aspetos chave.

A primeira questão levantada tinha a ver com a frequência e tipologia em formação na área da Supervisão Pedagógica e da Mediação Escolar. Os dados revelam que apenas 34,4% dos respondentes assumiram ter realizado formação na área da Supervisão Pedagógica, tendo a maioria (54,1%) frequentado oficinas de formação. Os outros professores frequentaram ações de curta duração (42,9%) e cursos de formação (28,6%) em geral. Relativamente à formação na área da Mediação de Conflitos, as taxas de participação (30,4%) são semelhantes às das frequências nas referentes à Supervisão Pedagógica, destacando-se as oficinas de formação (57,1%), seguido dos cursos de formação em geral (28,6%) e de mestrado em Mediação (14,3%).

Embora o contexto em que atuam os professores que responderam ao inquérito por questionário tenha em desenvolvimento um projeto de Mediação Escolar e já tenha beneficiado de formação contínua de professores nesta área, através da parceria com uma Universidade Privada, ainda há uma significativa parcela de docentes que não participaram em formações neste campo.

Os dados indicam que a maioria dos professores (42,9%) realizou em 2024 a última formação em Mediação de Conflitos. Por outro lado, a maioria dos professores realizou em 2023 a última formação em Supervisão Pedagógica (42,9%). Tais dados podem refletir uma resposta às necessidades emergentes na escola em análise, sugerindo uma adaptação às circunstâncias atuais, como uma maior sensibilização e reconhecimento da relevância da Mediação para o sucesso escolar. Também é de destacar que tal oferta em Mediação Escolar pode ser decorrente da formação em contexto de parceria com a Universidade Privada.

Relativamente à oferta formativa no campo da Supervisão Pedagógica, os professores que indicaram ter realizado pouca ou nenhuma formação nesta área referem, com maior expressividade, que não houve oferta (50%) ou não demonstraram interesse pela temática (31,3%). Igualmente, no âmbito da Mediação Escolar, os professores revelam a ausência de oferta formativa (62,5%) ou a ausência de interesse pela

temática (25%). De forma residual, também é mencionada a indisponibilidade de horário (6,3%).

Para a compreensão das perceções e experiências dos professores, sobre o processo de Supervisão Pedagógica e de Mediação Escolar, é necessário compreender os significados que estes atores atribuem a cada um dos conceitos.

O grau de concordância relacionado com os significados que podem ser atribuídos à Supervisão Pedagógica está sintetizado na Tabela 1. De modo global, há um nível expressivo de alguma concordância, com variações entre 77,3% e 95,4%, com os primeiros sentidos que podem ser atribuídos à Supervisão Pedagógica: acompanhamento e orientação do trabalho dos professores, colaboração docente, planificação de práticas e estratégias diferenciadas e desenvolvimento profissional contínuo dos docentes. Destaca-se que 59,1% dos professores expressam algum grau de concordância com a atribuição do sentido de avaliação do desempenho. Este é um ponto de reflexão, dado que tradicionalmente o conceito da Supervisão Pedagógica tem sido associado a uma relação hierarquizada e verticalizada em que o conhecimento parte de um dos pólos, e é vista como um processo de fiscalização e controle (Vieira & Moreira, 2011).

Podemos notar algum deslocamento da assunção de um sentido tradicional da Supervisão Pedagógica, para um outro que a considera como um processo contínuo de aprendizagem. Para o desenvolvimento desta transição, importa o exercício de uma prática supervisiva que valorize a colaboração e a adaptação às necessidades individuais dos professores, promovendo um ambiente educativo mais colaborativo. Tal atitude vem ao encontro do pensamento de Alarcão e Tavares (2009) quando referem que a supervisão da prática pedagógica "deverá ser uma atividade de mútua colaboração e ajuda entre os agentes envolvidos no processo numa atitude de diálogo permanente que passe por um bom relacionamento (...) que, não obstante a diferença de funções, procuram atingir os mesmos objetivos" (p. 59).

Tabela 1. Grau de concordância de cada professor quanto ao significado atribuído à Supervisão Pedagógica através de uma escala de Likert, em que 1 indica discordar totalmente e 5 indica concordar totalmente.

Temas	5	4	3	2	1
Acompanhamento e orientação do trabalho dos professores	27,3%	50%	9,1%	13,6%	0%
Colaboração docente	40,9%	54,5%	0%	4,5%	0%
Planificação de práticas e estratégias diferenciadas	36,4%	45,5%	9,1%	9,1%	0%
Desenvolvimento profissional contínuo dos docentes	54,5%	31,8%	9,1%	4,5%	0%
Avaliação do desempenho dos professores	31,8%	27,3%	27,3%	13,6%	0%

Fonte: Elaboração das autoras.

No sentido de compreendermos as práticas realizadas em contexto, apresentamos na tabela 2 a frequência de realização de algumas atividades de Supervisão Pedagógica. Os dados refletem um ambiente educativo que valoriza a reflexão, a partilha e a colaboração, aspetos essenciais para a melhoria da prática pedagógica, conforme protagonizado por Glanz (2020). Por sua vez, a observação em sala de aula surge como uma área com menor frequência, sendo realizada apenas eventualmente. Cabe referir que a observação é uma técnica fundamental nos processos supervisivos, enquanto elemento de melhoria das práticas desenvolvidas e da promoção de uma escola reflexiva e aprendente (Alarcão & Tavares, 2010), pelo que uma generalização desta prática é necessária.

Tabela 2. Frequência de realização de atividades de Supervisão Pedagógica, através de uma escala de Likert, em que 1 indica nunca e 5 indica muito frequentemente.

Temas	5	4	3	2	1
Planificação de aulas e atividades	26,1%	34,8%	30,4%	8,7%	0,0%
Observação em sala de aula	4,3%	4,3%	43,5%	34,8%	13,0%
Reuniões entre pares para reflexão sobre o trabalho docente	39,1%	34,8%	21,7%	0,0%	4,3%
Reflexão sobre questões do ensino e da aprendizagem	47,8%	21,7%	26,1%	4,3%	0,0%
Partilha de boas práticas em comunidade	47,8%	26,1%	17,4%	8,7%	0,0%
Em contexto da formação contínua para professores	21,7%	39,1%	21,7%	13,0%	4,3%
Colaboração docente nos departamentos curriculares	26,1%	47,8%	17,4%	4,3%	4,3%

Fonte: Elaboração das autoras.

Direcionamos igualmente a nossa análise para os significados que os docentes atribuem à Mediação Escolar. Os dados apresentados na Tabela 3 revelam uma alta importância dada pelos docentes aos diversos aspetos relacionados com a Mediação Escolar que podem ser promotores de um ambiente educativo mais inclusivo, equitativo e colaborativo. No entanto, importa dar continuidade a estratégias de mediação escolar que respondam às necessidades identificadas, promovendo um desenvolvimento harmonioso e integral dos alunos, apostando na formação dos professores para que estas estratégias se tornem práticas educativas efetivas, em concordância com Pinto da Costa e Costa (2020).

Tabela 3. Grau de concordância de cada professor quanto ao significado atribuído à Mediação Escolar através de uma escala de Likert, em que 1 indica discordar totalmente e 5 indica concordar totalmente.

Temas	5	4	3	2	1
Desenvolvimento de práticas pedagógicas pautadas pela equidade, inclusão e convivência cidadã	56,5%	30,4%	8,7%	0%	4,3%
Aprofundamento de competências sobre gestão de relacionamentos interpessoais e de conflitos	60,9%	26,1%	8,7%	0%	4,3%
Mediação de situações que acarretem constrangimentos para o ensino e a aprendizagem	65,2%	26,1%	4,3%	4,3%	0%
Valorização da qualidade das interações em sala de aula e na escola em geral	60,9%	21,7%	8,7%	4,3%	4,3%
Reinvenção das práticas face aos contextos e aos públicos-alvo	39,1%	39,1%	8,7%	13,0%	0%
Contribuição para a melhoria do clima social de escola	69,6%	21,7%	8,7%	0%	0%
Promoção do pensamento crítico, colaboração, responsabilidade e autonomia	56,5%	30,4%	8,7%	4,3%	0%
Promoção das aprendizagens de atitudes, valores e competências associadas ao perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória	65,2%	26,1%	4,3%	4,3%	0%

Fonte: Elaboração das autoras.

Numa relação dinâmica entre o que os dados poderiam suscitar, os resultados apresentados na Tabela 4 indicam que os docentes atribuem uma importância alta à maioria dos aspetos relacionados com a Supervisão Pedagógica para a melhoria das práticas de Mediação Escolar. Em primeiro lugar, destaca-se a oportunidade de promoção de uma cultura escolar que valorize a convivência, colaboração e resolução positiva de conflitos, em concordância com Amaral, Serpa e Caldeira (2024). De igual modo, a Mediação Escolar pode vir a transformar-se numa ferramenta apropriada à melhoria do clima social, sugerindo que os docentes consideram a Supervisão Pedagógica como fundamental para a monitorização e garantia de um ambiente escolar saudável, na mesma linha de argumentação de Mário e Huo (2022).

Tabela 4. Grau de concordância de cada professor quanto à contribuição da Supervisão Pedagógica para melhoria das práticas de Mediação Escolar através de uma escala de Likert, em que 1 indica discordar totalmente e 5 indica concordar totalmente.

Temas	5	4	3	2	1
Valorização do Feedback para os professores sobre a integração de estratégias de mediação escolar nas suas práticas educativas	43,5%	47,8%	0%	4,3%	4,3%
Promoção do desenvolvimento profissional dos professores assente no trabalho colaborativo	47,8%	47,8%	0%	0%	4,3%
Promoção de uma cultura escolar que valorize a convivência, a colaboração e a resolução positiva de conflitos entre os diversos atores da escola, com o apoio e liderança dos supervisores	69,6%	21,7%	8,7%	0%	0%
Incentivo à reflexão crítica e identificação das áreas de melhoria das práticas de mediação escolar durante as sessões de supervisão	52,2%	43,5%	4,3%	0%	0%
Construção dos recursos e materiais educativos relevantes sobre mediação escolar durante o processo de supervisão	43,5%	34,8%	17,4%	4,3%	0%
Envolvimento dos professores em atividades de observação e prática reflexiva para aprimorar as habilidades e competências de mediação escolar	39,1%	43,5%	13%	0%	4,3%
Adaptação durante as sessões de supervisão das estratégias de mediação escolar às necessidades específicas dos alunos e da comunidade escolar	43,5%	34,8%	21,7%	0%	0%
Contextualização das práticas de mediação escolar às necessidades e problemáticas identificadas / a identificar na escola	56,5%	34,8%	8,7%	0%	0%
Melhoria do projeto em funcionamento na escola, no que se refere à equipa, ao gabinete de mediação, aos procedimentos e às práticas	52,2%	30,4%	13%	0%	4,3%

Fonte: Elaboração das autoras.

No que diz respeito à importância atribuída às parcerias entre Escola e Universidade (Tabela 5), é evidente a valorização dos professores relativamente à colaboração entre estes dois contextos. Há um reconhecimento significativo da importância destas parcerias para a formação e atualização profissional docente, embora não possamos ignorar uma percentagem significativa (26,1%) que tem uma visão neutra sobre o impacto dessa contribuição. Há igual reconhecimento no que diz respeito à Supervisão Pedagógica, onde a maior parte dos respondentes acredita que é importante (52,2%) ou muito importante (26,1%) para a troca de experiências e conhecimentos, o fortalecimento da base teórica e a inovação em

Mediação Escolar. Esta visão positiva sugere que tais colaborações devem ser incentivadas e fortalecidas de forma a promover melhorias contínuas no sistema educativo. De modo semelhante, a maioria dos professores considera que a Supervisão Pedagógica realizada em parceria com a universidade é importante (52,2%) ou muito importante (26,1%) para fortalecer a base teórica das práticas em Mediação Escolar - corroborando com o que argumenta Coimbra (2013).

Tabela 5. Grau de importância atribuída às parcerias entre Escola e Universidade por cada professor através de uma escala de Likert, em que 1 indica discordar totalmente e 5 indica concordar totalmente.

Temas	5	4	3	2	1
A Universidade contribui para a formação e atualização dos profissionais da educação na sua escola	30,4%	34,8%	26,1%	0%	8,7%
A supervisão pedagógica contribui para a troca de experiências e conhecimentos entre professores e docentes, estudantes e investigadores do ensino superior, enriquecendo a mediação escolar	26,1%	52,2%	21,7%	0%	0%
A supervisão pedagógica realizada em parceria com a Universidade contribui para fortalecer a base teórica das práticas em mediação escolar	26,1%	52,2%	21,7%	0%	0%
A colaboração entre escolas e Universidades contribui para estimular a inovação e a utilização de novas abordagens em mediação escolar	39,1%	52,2%	8,7%	0%	0%

Fonte: Elaboração das autoras.

Neste entendimento, a colaboração entre Escolas e Universidades, bem como a Supervisão Pedagógica realizada em parceria com a academia, é amplamente reconhecida e valorizada pelos docentes. Esta valorização sublinha a importância de se continuar a promover e desenvolver estas parcerias para melhorar a qualidade da educação e a eficiência das práticas de mediação escolar, tal como sublinha Nóvoa e Alvim (2022).

5. Conclusões

O estudo faz sobressair que a articulação entre Escolas e Universidades desempenha um papel fundamental no desenvolvimento do sistema educativo. As políticas educativas atuais, focadas em superar desigualdades sociais e económicas através da escolarização e formação, ressaltam a importância de uma educação inclusiva e equitativa. Neste cenário, os professores são identificados como peças-chave para a eficiência dos sistemas educativos, e a colaboração entre Escola-Universidade emerge como uma estratégia valiosa para potencializar a qualidade do ensino. Assente neste pressuposto, voltamos à questão de partida: de que modo as perceções e experiências dos professores com contextos de Supervisão Pedagógica, Mediação Escolar e Articulação Escola-Universidade se relacionam com a construção de uma Escola Aprendente e de Convivência Cidadã?

As perceções dos professores que participaram neste estudo apontam para uma transição do conceito tradicional atribuído à Supervisão Pedagógica, frequentemente associado à fiscalização e controlo, para uma visão mais colaborativa e contínua de aprendizagem. Isto porque os docentes reconhecem a Supervisão Pedagógica como um processo essencial para o acompanhamento, orientação, colaboração docente, planeamento de práticas diferenciadas e desenvolvimento profissional contínuo. Esta mudança de paradigma é fundamental para a construção coletiva de um ambiente educativo assente nos pressupostos de uma Escola Reflexiva e Aprendente, porque valoriza a colaboração, em coerência com a perspetiva de Alarcão e Tavares (2009). Apesar dessa transição positiva, a prática da observação em sala de aula ainda apresenta uma baixa frequência, sendo realizada apenas de forma eventual. Assim, nota-se a necessidade de se enfatizar a importância da observação como técnica crucial para a melhoria

das práticas pedagógicas.

Importa realçar a caracterização dos professores que participaram neste estudo exploratório, uma vez que os dados apontam para uma população docente madura e experiente, com uma proporção significativa de professores em funções de liderança. Tal pode indicar uma base sólida para a implementação de práticas de supervisão e mediação ajustadas ao contexto.

A Mediação Escolar é reconhecida como fundamental para a promoção de um ambiente educativo inclusivo, equitativo e colaborativo. Neste sentido, destaca-se a relevância da continuidade e do desenvolvimento de estratégias de Mediação Escolar, como a formação contínua de professores em mediação, que, segundo Costa, Pinto da Costa e Martins (2024), promove a aquisição de competências e habilidades para gerir, de modo eficaz, os relacionamentos interpessoais, incluindo os conflitos que surgem nas interações sociais e educativas e, assim, garantir uma convivência harmoniosa entre os diferentes atores que interagem no espaço escolar.

Adicionalmente, a articulação entre a Supervisão Pedagógica e a Mediação Escolar é vista pelos docentes que participaram no estudo como fundamental para a promoção de uma cultura escolar de convivência, colaboração e resolução positiva de conflitos. Assim, em concordância com Mário e Huo (2022), a Mediação Escolar emerge como uma possibilidade para a melhoria do clima social e educativo e em que a Supervisão Pedagógica pode desempenhar um papel crucial na monitorização e garantia de um ambiente escolar democrático e saudável.

Por fim, a parceria entre Escola - Universidade é amplamente valorizada pelos professores, porque contribui para o desenvolvimento profissional, através de um fortalecimento da base teórica, podendo estar articulada com a própria dimensão da Mediação Escolar. Assim, tendo em conta que uma parte significativa dos docentes ainda não participou em formações específicas, é imperativo continuar a promover e desenvolver essas colaborações, para aprimorar a qualidade da educação e das práticas de Mediação Escolar através da formação contínua.

Em suma, tendo em conta o objetivo desta investigação, as perceções e experiências dos professores estão alinhadas, na sua maioria, com os pressupostos de uma Supervisão Pedagógica, da Mediação Escolar e da Articulação Escola-Universidade numa perspetiva que visa contribuir de forma decisiva para a construção de uma escola mais inclusiva e voltada para a convivência cidadã em conformidade com as políticas educativas globais.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto <PE-CEIED-4/001/2023>. Agradecemos a toda a equipa que faz parte deste projeto de investigação.

6. Referências Bibliográficas

Alarcão, I. (2020). *A Supervisão no Campo Educativo*. UA Editora

Alarcão, I. (2009). Formação e supervisão de professores: Uma nova abrangência. *Revista de Ciências da Educação, 8*, 119-128. http://sisifo.ie.ulisboa.pt/index.php/sisifo/article/view/140/236

Alarcão, I., & Tavares, J. (2010). *Supervisão da prática pedagógica. Uma perspectiva de desenvolvimento e aprendizagem*. Almedina.

Alves, M., & Pinto da Costa, E. (2021). Framing Conflict Mediation in the Context of Teacher Training: A Scoping Review of the Literature Between 2000 and 2020. *New Trends in Qualitative Research, 6*, 72–82. https://doi.org/10.36367/ntqr.6.2021.72-82

Amaral, L; Serpa, M., & Caldeira, S. (2024). Mediação em contexto escolar: perspetivas sobre o seu uso em gestão de conflitos. In S. Jesus & S. Silva (Org.), *Educação: reflexões sobre políticas públicas e qualidade* (pp. 63-75). Atena Editora. https://doi.org/10.22533/at.ed.5322405026

Canário, R. (2006). *A escola tem futuro? Das promessas às incertezas*. Artmed.

Coimbra, M. (2013). Supervision and Evaluation: Teachers' Perspectives.International *Journal of Humanities and Social Science*, *3*(5), 63-71.

Contreras, J. (2003). *A autonomia da classe docente*. Coleção Ciências da Educação Século XXI. Porto Editora.

Costa, I.; Pinto da Costa, E., & Martins, A. (2024). De la formación en mediación de conflitos a la promoción de la convivencia escolar: la acción del maestro. In Á. Bueno; R. Castro & R. Alegría (Eds), *Atas del II Congreso Internacional Inclusión y Mejora Educativa. Convivencia y Metodologías Inclusivas* (pp. 62-70). Ediciones UCSC. https://congresoinclusion.cl/wp-content/uploads/2024/06/Actas-Congreso-Inclusion-2024.pdf

Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). CA Sage.

European Commission (2021). *Teachers in Europe: Careers, Development and Well-being. Eurydice report.* Luxembourg: Publications Office of the European Union. https://www.researchgate.net/publication/355202777_Teachers_in_Europe_Careers_Development_and_Well-being/link/6167e7328ad119749b1711f8/download

Estrela, E. (2019). A formação de professores num quadro de flexibilização curricular: Contributos para um novo modelo de formação contínua. In M. Alves (Org.), *O tempo e o espaço da formação contínua de professores: Diagnóstico, processo e perspetivas* (pp. 145-166). Edições Universitárias Lusófonas.

Glanz, J. (Ed.) (2022). *Managing Today's Schools New Skills for School Leaders in the 21st Century*. Rowman & Littlefield Publishers.

Glickman, C., Gordon, S., & Ross-Gordon, J. (2017). *Supervision and instructional leadership. A developmental approach* (10th ed.). Allyn and Bacon.

Mário, R., & Huo, A. (2022). Supervisão Pedagógica e mediação de conflitos na prática dos gestores escolares em Moçambique. *Revista Administração Educacional - CE - UFPE Recife-PE*, 13 (02) 99-114. https://doi.org/10.51359/2359-1382.2022.258241

Matsuura, K. (2002). *A UNESCO e os Desafios do novo século*. Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000126820

Moreira, M. (2015). A supervisão pedagógica como prática de transformação: O lugar das narrativas profissionais. *Revista Eletrônica de Educação, 9* (3), 48-63. https://doi.org/10.14244/19827191380

Nóvoa, A. (2023). Jovens professores: O futuro da profissão. *Revista Internacional de Formação de Professores (RIFE)*, *8*, 1-15. https://periodicoscientificos.itp.ifsp.edu.br/index.php/rifp/article/view/833.

Nóvoa, A., & Alvim, Y. (2022). *Escolas e Professores - Proteger, Transformar, Valorizar*. SEC/IAT.

Pinto da Costa, E., & Costa, I. (2020). Continuing Teacher Training in Conflict Mediation: A Socio-Educational Strategy for the Current School. *International Journal of Management Science and Business Administration, 6* (4), 63-69. https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.64.1006

Quinquiolo, N. (2017). O papel do professor como mediador de conflitos entre crianças da educação infantil. *UNITAU*, *10*(1), 116 – 125. https://doi.org/10.32813/rchv10n12017artigo12

Schon, D. (1983). *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Basic Books.

Shulman, L. (1987). Knowledge and Teaching: Foundations of the New Reform. *Harvard Educational Review*, *57*(1), 1–23. https://doi.org/10.17763/haer.57.1.j463w79r56455411

Thomas Dotta, L., & Lopes, A. (2021). O ciclo de vida dos professores e a extensão da idade da reforma: Perspetivas de estudo a partir de uma revisão de literatura. *Revista Portuguesa de Educação, 34*(2), 86-106. https://doi.org/http://doi.org/10.21814/rpe.18926

UNICEF (2022). *Education*. https://www.unicef.org/education#how

Vale, A., Coimbra, N., Martins, A.O., & Oliveira, J. (2024). The Teaching Profession and the Renewal of Pedagogical Practices in Higher Education in Times of the Pandemic. In Y. Waghid & Z. Gross (Eds), *Fostering Values Education and Engaging Academic Freedom amidst Emerging Issues Related to COVID-19* (pp.19-25). Brill.

Van-Dock, A., Frost, N., & Davis, A. (2022). Education in Crisis: COVID-19 and Adolescents´ Education in Fragile Contexts. Research & Evaluation, *Journal for Plan International*, 1 (7), 8-12, https://plan-international.org/uploads/2022/08/ATB2966_OpenPlan_Aug-2022.pdf

Vieira, F. (2013). A experiência educativa na formação inicial de professores. *Atos de pesquisa em educação - PPGE/ME*, *8*(2), 593-619.

Vieira, F., Moreira, M. (2011). *Supervisão e avaliação do desempenho docente: para uma abordagem de orientação transformadora*. Ministério da Educação.

26. ESCALA DE COMPETÊNCIAS SOCIAIS DE ALUNOS AJUDANTES (ECSAA), 2024

Marta Vilas-Boas[1] e Elisabete Pinto da Costa [2]

[1]CeiED | Universidade Lusófona, Portugal | marta.vilasboas35@gmail.com | https://orcid.org/0009-0001-9322-4673

[2] CeiED | Universidade Lusófona, Portugal | elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt | https://orcid.org/0000-0002-6255-4135

Resumo: O Programa de Alunos Ajudantes (PAA) visa a criação de redes de apoio entre crianças e adolescentes. Este tipo de programa tem elevado mérito em países anglo-saxónicos e em Espanha. Em Portugal, o PAA tem vindo a ser aplicado em escolas do Porto, desde 2020, e aí o reconhecimento é também bastante positivo. Neste contexto, interessou-nos aplicar um instrumento que permitisse avaliar a eficácia do PAA. Contudo, confrontamo-nos com a inexistência de instrumentos de medição com esse propósito. O objetivo geral para este artigo, que se insere num projeto de investigação de mestrado, consiste em apresentar uma escala de competências sociais para o PAA para alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico (CEB) em Portugal. Como objetivo específico pretende-se descrever os processos de seleção, tradução e retroversão de escalas de competências sociais para o PAA. Tendo por base as caraterísticas do estudo aqui apresentado, optou-se por uma metodologia descritiva (prévia e preparatória da aplicação da metodologia quantitativa de natureza correlacional transversal, pela qual será validada a referida escala). Os processos de seleção, tradução e retroversão desenvolveram-se a partir de duas escalas de competências sociais inglesas: a SSIS-RS (2008) e a PSCSII (2014). Neste estudo participaram 31 crianças, do 3º e 4º anos do 1º CEB de um Agrupamento de Escolas de Vila Nova de Gaia. Como principais resultados salienta-se o bom entendimento e adequação do construto para os objetivos do PAA. Visamos, assim, partilhar esta primeira etapa da investigação, de modo a criar condições para a validação estatística do instrumento e, consequentemente, contribuir para disseminar, de forma mais confiante, o PAA, cuja finalidade principal é promover contextos socioeducativos inclusivos e de sã convivência.

Palavras-chave: Competências Sociais; Programa Alunos Ajudantes; Escala; 1º Ciclo do Ensino Básico.

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES DE LOS ALUMNOS AYUDANTES (EHSAA), 2024

Resumen: El Programa Alumnos Ayudantes (PAA) tiene como objetivo crear redes de apoyo entre niños y adolescentes. Este tipo de programas tiene gran mérito en los países anglosajones y en España. En Portugal, la PAA se aplica en las escuelas de Oporto desde el año 2020, y el reconocimiento allí también es bastante positivo. En este contexto, estábamos interesados en aplicar un instrumento que nos permitiera evaluar la efectividad del PAA. Sin embargo, nos enfrentamos a la falta de instrumentos de medición para este fin. El objetivo general de este artículo, que forma parte de un proyecto de investigación de maestría, es presentar una escala de habilidades sociales para la PAA para estudiantes del 1er Ciclo de Educación Básica (CEB) en Portugal. Como objetivo específico nos proponemos describir los procesos de selección, traducción y retroversión de escalas de competencia social para la PAA. Con base en las características del estudio que aquí se presenta, se optó por una metodología descriptiva (previa y preparatoria a la aplicación de la metodología cuantitativa de carácter correlacional transversal, a través de la cual se validará la escala antes mencionada). Los procesos de selección, traducción y retroversión se desarrollaron con base en dos escalas de habilidades sociales en inglés: la SSIS-RS (2008) y la PSCSII (2014). Participaron de este estudio 31 niños, de 3º y 4º año del 1º CEB de un grupo escolar de Vila Nova de Gaia. Los principales resultados destacan la buena comprensión y adecuación del constructo a los objetivos del PAA. Por lo tanto, pretendemos compartir esta primera etapa de la investigación, con el fin de crear condiciones para la validación estadística del instrumento y, en consecuencia, contribuir a difundir, de manera más confiable, el PAA, cuyo objetivo principal es promover la inclusión social y social. Contextos educativos y de sana convivencia.

Palabras-clave: Escala; Habilidades Sociales; Programa de Alumnos Ayudantes; 1er Ciclo de Educación Primaria.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 289-299, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.26

1. Introdução

Os tempos atuais caracterizam-se por uma constante evolução e mudança da nossa sociedade, fruto da globalização e imprevisibilidade a nível societal, as quais, por seu turno, exigem diferentes abordagens, sejam de âmbito social sejam no domínio relacional e ainda no domínio educativo. Constituindo a promoção da excelência e do sucesso escolar duas grandes e valiosas missões das escolas, urge dar resposta às mesmas. Perante estes desafios, cabe à escola encontrar novos modos de educação e torna-se imperioso criar contextos e ambientes de aprendizagens seguros, promotores e facilitadores de experiências positivas, visando a contínua motivação pelas aprendizagens.

Atualmente, a preocupação relacionada com fenómenos perturbadores da convivência escolar tem estado na base de diversas propostas educativas de pendor preventivo. Diversas Organizações Internacionais têm alertado para a necessidade de apostar numa educação focada nas habilidades e competências sociais, consideradas ferramentas para a vida. É o exemplo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), através do documento *The Future of Education and Skills*, de 2018, da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), do *Education 2030 Framework for Action*, de 2016 ou no *Q&A: Ending school violence for better mental health and learning*, de 2024, ou ainda do Conselho da Europa, do documento *Competencies for Democratic Culture: Living Together as Equals in Culturally Diverse Democratic Societies*, de 2016. Em Portugal, o desenvolvimento de tais competências ao longo de todo o percurso escolar e de acordo com os diferentes ciclos de ensino está plasmado no documento intitulado Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PASEO) (Oliveira Martins, 2017). O modelo de ajuda entre pares, no contexto escolar, contribui positivamente para a gestão da convivência, uma vez que se trata de uma ferramenta que serve para regular, transformar ou gerir os conflitos de forma positiva e construtiva, e, portanto, congruente com a finalidade da educação: formar cidadãos (Torrego et al., 2021).

Nesta esteira, o Programa de Alunos Ajudantes (PAA), disseminado no contexto escolar em países, como Inglaterra (Coleman et al., 2017), Espanha (Palomero-Fernández, 2024), Austrália (Blackburn et al., 2021) e ainda o Japão ou na Coreia do Sul (Alana, 2011; Kato, 2023), consiste num programa formativo para alunos que lhes permita desenvolver um conjunto de habilidades pessoais, e, consequentemente, tornarem-se mais competentes socialmente. O seu cerne reside na eleição e constituição de um grupo de alunos, que recebem formação para poderem estar aptos a ajudar os seus pares, caso estes necessitem de apoio emocional, de companhia, de serem integrados e acolhidos na escola ou em algum grupo, ou mesmo em tarefas escolares, apenas para citar alguns exemplos.

Os resultados positivos do PAA estão evidenciados nos trabalhos de Palomero-Fernández (2024), Cowie (2020), Torrego et al. (2021) e Ibarrola-García (2023). Todavia, existe uma carência de instrumentos, validados cientificamente, capazes de aferir a eficácia deste programa socioeducativo, isto é: que permita aferir o desenvolvimento de competências sociais dos alunos que participam nas sessões de formação do PAA (Ibarrola-García, 2023; Cowie & Smith, 2020; Cowie & Fernández, 2006).

O facto de integrarmos a equipa do ReLeCo de Mediação Social e Educativa do CeiED e do Instituto de Mediação da Universidade Lusófona, que foi a primeira instituição em Portugal a implementar o PAA, e a necessidade de aplicar um instrumento que servisse de pré e pós teste para avaliar tal eficácia reforçou a nossa opção por esta via de pesquisa.

Para este estudo em específico, o objetivo geral consiste em apresentar uma escala de competências sociais para o PAA para a população infantil, da faixa etária entre os 7 e 11 anos de idade, a frequentar o 1º CEB em Portugal. Trata-se da primeira fase de um processo investigativo a realizar para a avaliação das qualidades psicométricas da versão portuguesa da Escala de Competências Sociais dos Alunos Ajudantes (ECSAA, 2024).

2. A Ajuda entre Pares

A premente exigência no que concerne à construção de ambientes saudáveis e positivos, que envolvam todos os atores da comunidade escolar, conduziu ao surgimento de uma diversidade de programas educativos de cariz preventivo, visando, essencialmente, a ajuda entre pares e a promoção de valores como: solidariedade, cooperação, respeito, amizade, entre outros. O papel da escola também consiste em fomentar relações sociais e interpessoais satisfatórias, bem como valores morais, entre os seus discentes, alicerçados nos princípios da igualdade, tolerância, preocupação e empatia (Cowie & Smith, 2020; Torrego, 2013). Neste enquadramento destacam-se os programas de ajuda entre iguais, cuja natureza lhes confere, além da promoção dos referidos valores, um caráter de prevenção no combate às questões da violência, como o *bullying* e *ciberbullying*.

Segundo Hellinger (2012), a ajuda está presente nas nossas relações quotidianas e requer que tenhamos empatia pela pessoa que a solicita. Já para Torrego (2013), desde crianças, os indivíduos vão-se tornando mais autónomos e aprendem a ajudar os demais, assim como se vão desenvolvendo através de experiências de colaboração. Por conseguinte, a ajuda necessita de habilidades e competências específicas, pelo que será possível aprendê-la e exercitá-la: "a ajuda (…) serve os beneficiários da ajuda; serve também para quem presta essa ajuda" (p. 14).

Ainda segundo Torrego (2013), quando alguém vivencia um momento particularmente difícil na sua vida, recorre ao apoio daqueles que lhe são mais próximos, ou seja, a um amigo ou colega, usualmente com idade semelhante. O relacionamento entre pares facilita a livre expressão de ideias e argumentos, momentos de discussão e negociação, assunção ou recusa de compromissos, com uma total ausência de julgamento por parte do adulto.

Os pares, terminologia habitualmente associada a crianças e/ou adolescentes com idade ou grau de maturidade análogos (De la Corte, 2017), servem de referência e identificação com o grupo, compreendendo-se por este último, o espaço onde emergem e se desenvolvem valores e atitudes, assim como se moldam comportamentos.

O contexto escolar surge como cenário ideal para promover e desenvolver práticas de ajuda, facilitadoras da sã convivência, particularmente em turmas onde coabitam a diversidade pessoal, cultural e social.

Sistema de ajuda entre pares

Diversos autores confirmam que as relações entre iguais influem no desenvolvimento social infantil, uma vez que estes assumem um papel manifestamente distinto dos adultos (Monjas et al., 2014).

O Sistema de Ajuda entre Pares (SAeP) consiste numa ampla gama de atividades e sistemas assentes em estruturas flexíveis, nas quais cada criança e jovem é formado para prestar apoio socioemocional aos pares, que estão em situação de fragilidade, trabalhando e potenciando, simultaneamente, a sua capacidade de ajuda. O "apoio de pares é um termo abrangente que inclui toda uma gama de intervenções (…) que evoluiu ao longo do tempo" (Cowie, 2020, p. 9).

Este dispositivo de intervenção socioeducativa constitui também um importante fator de promoção do bem-estar e desenvolvimento de habilidades e competências sociais, fruto da formação de alunos ajudantes e da ajuda que estes oferecem aos pares no contexto escolar (Cowie, 2014; Brady et al., 2014).

No SAeP estimula-se a reflexão e o desenvolvimento de valores morais, de habilidades e competências pessoais, emocionais e sociais, a partir da própria prática e de uma visão inclusiva que gera um sentido de pertença e favorece a coesão grupal (Miranda, 2023; Monjas, 2016; Aguirre-Dávila, 2015; Caba-Collado & Lopéz-Atxurra, 2013; Villaoslada, 2008). A existência de um grupo de alunos ajudantes facilita a integração e inclusão de todos, concorrendo para que ninguém se sinta excluído ou isolado socialmente.

Para funcionar como rede social de apoio, o SAeP assenta em valores como: respeito, empatia e

cooperação, conferindo protagonismo às crianças e jovens na promoção da melhoria do clima escolar, da convivência e da resolução construtiva de conflitos, transformando-os em modelos de referência positivos, perante os seus pares (James et al., 2014; Martin-Criado & Casas, 2019). Orientados pelos princípios éticos de uma cultura de participação, solidariedade, diálogo e responsabilidade, o objetivo último dos ajudantes é a evolução e autonomia do colega a quem se presta apoio. Tal como advoga Torrego (2013), "a missão será cumprida quando alguém prescindir da ajuda, conseguindo mudar a direção da história pessoal ou parte dela, aprendendo novas habilidades, integrando-se socialmente" (p. 17).

Em estudos de Fernández (2008), Silva e Torrego (2017), Cowie (2020), Smith (2020) destacam-se os aspetos favoráveis à adoção do SAeP, sintetizados na tabela seguinte:

Tabela 1. Aspetos favoráveis à adoção do Sistema de Ajuda entre Pares nas escolas.

O papel privilegiado que os pares detêm e que lhes possibilita identificar situações de violência e/ou conflitos em fases precoces
A maior confiança nos colegas por comparação aos adultos
Habitualmente os professores não terem tempo nem disponibilidade para resolver todas as questões com que os alunos se deparam diariamente
As vítimas de violência terem uma pessoa a quem recorrer, percecionando, assim, que a instituição educativa dá resposta aos problemas ou conflitos que emergem no seu seio
Os encarregados de educação percecionam que a escola se preocupa e cuida do bem-estar dos seus educandos
Os alunos ajudantes aprendem competências interpessoais e sociais, as quais lhes proporcionam o exercício de uma cidadania ativa
Os grupos de alunos ajudantes, não raras vezes, são constituídos por um número significativo de elementos que foram vítimas, o que facilita a sua integração neste tipo de grupo e a empatia pela experiência

Fonte: Elaboração das autoras.

São também apontados vários benefícios do funcionamento do SAeP no contexto escolar, em evidência na tabela seguinte:

Tabela 2. Benefícios do Sistema de Ajuda entre Pares nas escolas.

Melhoria da qualidade das interações entre alunos	Fernández (2008); Martin-Criado & Casas (2019)
Maior disponibilidade para as aprendizagens por parte dos alunos	Torrego (2013)
Clima social mais positivo entre alunos e na escola em geral	James et al. (2014) Martin-Criado & Casas (2019)
Desenvolvimento pessoal e social dos alunos	Villaoslada, 2008; Monjas (2016)
Combate à violência entre alunos	Martin-Criado & Casas (2019); Cowie (2020)
Melhoria da socialização dos alunos	Bueno et al. (2023)
Sucesso escolar	Agustanti & Astuti (2022); Miranda (2023)

Fonte: Elaboração das autoras.

O SAeP contribui, igualmente, para ampliar o repertório de estratégias utilizadas pela escola para fomentar a inclusão e a sã convivência, através da dinâmica de uma rede social de apoio composta por discentes mais competentes socialmente, em que cada sujeito se sente valorizado e desempenha um papel fundamental. À medida que o tempo vai passando, a prática da ajuda entre pares vai-se

consolidando e influenciando o clima social e a cultura de escola.

Programa de alunos ajudantes

O Programa Alunos Ajudantes (PAA) compreende a criação de grupos de alunos que desempenham o papel de protagonistas estratégicos na promoção da sã convivência, por via da sua ação na prevenção da violência, resolução positiva de conflitos e apoio em diversas situações que envolvem os alunos no contexto escolar, através do compromisso educativo com a prática da cooperação, da solidariedade e do companheirismo (Cowie, 2020; Puig, 2018). Para esse efeito, o PAA foca-se no manuseio da competência de ajuda entre pares, enquanto dimensão basilar da convivência (Torrego 2013).

O PAA caracteriza-se, segundo García-Arista (2016) por ser construído e alicerçado nos recursos pessoais dos próprios alunos, proporcionando-lhes a oportunidade de desempenhar um papel ativo e mobilizador, capaz de ajudar colegas que vivenciam uma situação adversa.

Através da competência de ajuda entre pares, os alunos ajudantes podem oferecer várias formas de apoio, como: fazer companhia a um colega que está só no recreio; integrar no grupo alguém que não tem com quem brincar; liderar atividades no recreio; ajudar a resolver conflitos ou prestar apoio na sala de aula.

O PAA pode ter entre 20 horas e 25 horas e compreende 6 módulos, como ilustra a tabela seguinte:

Tabela 3. Programa de Alunos Ajudantes.

Módulo 1	Apresentação e introdução à oficina de formação
Módulo 2	Apresentação da Ajuda: em que consiste?
Módulo 3	O Conflito e os seus elementos
Módulo 4	A Comunicação no processo de ajuda
Módulo 5	A prática da ajuda
Módulo 6	Implementação da equipa de Alunos Ajudantes

Fonte: Adaptado de Torrego, 2013.

Segundo Torrego (2013), a implementação de um PAA deve ser concretizada logo nos ciclos de ensino iniciais: pré-escolar e primeiro ciclo, na medida que estes constituem oportunidades únicas "de criar as bases" (p. 53). O autor defende que a ajuda entre pares nestes ciclos de ensino poderá ser utilizada como "imagem de marca" da própria instituição educativa, onde as crianças têm a possibilidade de iniciar o desenvolvimento competências pessoais e sociais, numa perspetiva de desenvolvimento cognitivo, atitudinal e comportamental contínuos.

O PAA tem uma finalidade sistémica, na medida em que visa ter impacto na escola no seu todo. Parafraseando Cowie (2020), "(…) a presença de apenas alguns pares de apoio pode motivar outros a segui-los. Dessa forma, a cultura escolar pode ser mudada" (p. 35). De acordo com Martín-Criado e Casas (2019), o sucesso do PAA está condicionado ao apoio e adesão de uma larga maioria da comunidade educativa, bem como à sua inclusão numa política global de intervenção da organização escolar. Advoga-se, por isso, a integração da equipa de AA num projeto socioeducativo de larga escala de promoção da convivência cidadã (Pinto da Costa & Vilas-Boas, 2024), envolvendo discentes, docentes e pessoal não docente e encarregados de educação sensibilizados e capacitados para a cultura de paz.

3. Metodologia

Tendo em consideração a inexistência de um instrumento de avaliação do desenvolvimento de competências sociais através do PAA, que fosse aplicado como pré-teste e pós-teste, propusemo-nos, no âmbito de um projeto de investigação de Mestrado em Ciências da Educação validar um instrumento com esse propósito para o 1º CEB em Portugal.

Para este artigo, o objetivo geral consiste em apresentar a escala de competências sociais para o PAA no contexto do 1º CEB e como objetivo específico descrever os processos de seleção, tradução e retroversão que permitiram construir a Escala de Competências Sociais de Alunos Ajudantes (ECSAA, 2024).

Atendendo às caraterísticas do estudo aqui apresentado, optou-se por uma metodologia descritiva da primeira fase do processo de validação da escala final (ECSAA, 2024), considerada preparatória (Rocha et al., 2023) da aplicação da metodologia quantitativa de natureza correlacional transversal (Field, 2018).

Após uma exaustiva pesquisa sobre escalas de competências sociais, efetuada através da revisão da literatura e de diversas pesquisas na *internet* (B-On, RCAAP, SciELO; Redalyc, AcademiaEdu, ResearchGate; Google académico, Z-library), selecionaram-se duas escalas de competências sociais: a SSIS-RS (Social Skills Improvement System-Rating Scales) de Gresham e Elliott (2008) e PSCS-II (Perceived Social Competence Scale II) de Anderson-Butcher, Amorose, Lower, Leeann, Riley, Gibson e Ruch (2014), ambas direcionadas à população infantil e adolescente. Ambas as escalas foram selecionadas por identificarem as competências sociais trabalhadas pelo PAA e apresentam-se como escalas de autorrelato (Anderson-Butcher et al., 2014).

Após a seleção destas duas escalas, foi solicitado aos respetivos autores a autorização para o seu uso na investigação a levar a cabo. Após a obtenção dessa autorização avançou-se para a formalização do pedido de realização do estudo ao diretor do Agrupamento de Escolas de Vila Nova de Gaia. O consentimento para a realização desta etapa da pesquisa foi dado tanto pelo diretor do Agrupamento de Escolas como pela coordenadora de escola do 1º CEB (doravante E1). Também foi enviado um termo de consentimento aos encarregados de educação dos alunos das turmas do 3º ano e 4º ano da E1 e que integraram o grupo da reflexão falada (Almeida & Freire, 2010). Este grupo ficou constituído por 31 crianças do 3º (n=18) e do 4º ano (n=13).

A equivalência semântica e de conteúdo dos instrumentos foi assegurada pelo método de tradução e retroversão (Erkut, 2010), com recurso a dois tradutores, um profissional de tradução e outro professor de inglês no sistema de ensino português. Assim, primeiramente procedeu-se à tradução, de seguida convidaram-se os 31 alunos do grupo de reflexão falada a responder ao formulário e, por último, realizou-se a retroversão das questões para a língua inglesa. Com estas operações pretendeu-se, por um lado, resolver discrepâncias linguísticas que, eventualmente, pudessem resultar da tradução, e, por outro lado, efetuar ajustes de léxico que dificultasse a compreensão e interpretação das questões colocadas.

Depois de dissipadas todas as dúvidas e ponderados todos os comentários, que foram surgindo no processo de tradução e retroversão, chegou-se à versão final do conteúdo do formulário.

4. Resultados

A ECSAA (2024), que resultou das duas escalas: a SSIS-RS (Social Skills Improvement System-Rating Scales) de Gresham e Elliott (2008) (composta por 46 itens) e PSCS-II (Perceived Social Competence Scale II) de Anderson-Butcher, Amorose, Lower, Leeann, Riley, Gibson e Ruch (2014) (que compreende 5 itens), inclui um total de 51 itens no construto "Competência Social", distribuídos por oito subescalas: 1) comunicação; 2) cooperação; 3) assertividade; 4) responsabilidade; 5) empatia; 6) compromisso; 7) autocontrolo e 8) comportamento pró-social. Na tabela seguinte apresenta-se a composição da ECSAA (2024).

Tabela 4. Relação e descrição dos itens com as subescalas a incluir no formulário do aluno.

Subescalas e itens
Comunicação
Eu digo “por favor” quando peço algo.
Eu sou educado quando falo com os outros.
Eu olho para as pessoas quando falo com elas.
Eu dou a vez quando falo com os outros.
Eu sorrio ou aceno para as pessoas quando as vejo.
Eu digo “obrigado/a” quando alguém me ajuda.
Cooperação
Eu presto atenção quando os outros apresentam as suas ideias.
Eu ignoro aqueles que perturbam as aulas.
Eu faço o que o professor me pede para fazer.
Eu faço o meu trabalho sem incomodar os outros.
Eu sigo as regras da escola.
Eu trabalho bem com os meus colegas.
Eu presto atenção quando o professor fala com a turma.
Assertividade
Eu defendo os outros quando estes não são bem tratados.
Eu peço informações quando preciso.
Eu mostro aos outros como me sinto.
Eu digo coisas boas sobre mim sem me gabar.
Eu peço ajuda quando preciso.
Eu conto aos outros quando não sou bem tratado.
Eu conto aos outros quando há um problema.
Responsabilidade
Eu sou cuidadoso quando uso coisas que não são minhas.
Eu faço a minha parte num grupo.
Eu mantenho as minhas promessas.
Eu sou bem-comportado.
Eu faço os meus trabalhos de casa a tempo.
Eu faço a coisa certa sem que ninguém mo diga.
Eu digo às pessoas quando cometo um erro.
Empatia
Eu sinto-me mal quando os outros estão tristes.
Eu tento perdoar os outros quando eles dizem “desculpa”.
Eu ajudo os meus amigos quando eles têm um problema.
Eu tento fazer os outros sentirem-se melhor.
Eu tento pensar sobre como os outros se sentem.
Eu sou simpático com os outros quando eles se sentem mal.
Compromisso
Eu faço amigos facilmente.
Eu peço aos outros que façam coisas comigo.

	Eu conheço e cumprimento pessoas novas sozinho.
	Eu jogo jogos com os outros.
	Eu peço para me juntar a outras pessoas quando elas estão a fazer algo que eu gosto.
	Eu tento fazer novos amigos.
	Eu dou-me bem com outras crianças/adolescentes.
	Autocontrolo
	Eu fico calmo quando não concordo com os outros.
	Eu tento encontrar uma boa maneira de terminar um desentendimento.
	Eu fico calmo quando sou provocado.
	Eu fico calmo quando outros apontam os meus erros.
	Eu fico calmo ao lidar com problemas.
	Eu fico calmo/a quando os outros me incomodam.
	Competência Social Percebida/ Comportamento Pró-Social
	Eu ajudo as outras pessoas.
	Eu pergunto aos outros se posso ajudar.
	Eu demonstro preocupação com os outros.
	Eu demonstro cuidado com os outros.
	Eu dou apoio aos outros.

Fonte: Adaptado das escalas SSIS-RS (2008) e PSCS-II (2014).

As opções de resposta às questões da ECSAA foram organizadas em função das escalas utilizadas como referência. Deste modo, na parte do instrumento derivado do SSIS-RS, colocaram-se quatro opções de resposta, correspondendo, respetivamente: 1 "não é verdadeiro"; 2 "pouco verdadeiro"; 3 "bastante verdadeiro" e 4 "totalmente verdadeiro". Na segunda parte do instrumento, associado à escala PSCS-II, identificaram-se cinco opções de resposta, correspondendo, respetivamente: 1 "quase sempre é falso"; 2 "geralmente é falso"; 3 "às vezes é verdade"; 4 "geralmente é verdade" e 5 "quase sempre é verdade". Desta forma, conseguiu-se respeitar a originalidade e a validade inicial das escalas selecionadas.

Com o propósito de caracterizar o grupo de reflexão falada colocaram-se questões sobre dados sociodemográficos, tais como: nome, data de nascimento, idade, sexo, ano e turma. Estas questões são as mesmas que constam no formulário (para alunos) do instrumento original SSIS-RS, versão 2017.

De referir que as subescalas e itens da nossa escala apresentaram uma relação direta com outros estudos científicos no que respeita ao desenvolvimento de um leque de competências sociais, como por exemplo: Torrego (2013) afirma que o PAA promove a cooperação e influi na estrutura relacional da escola; Petit (2019) advoga que o PAA fomenta a comunicação, a discussão moral e a assunção de compromissos; Cowie e Smith (2020) constatam que o PAA fomenta a comunicação, empatia, tomada de perspetiva e a resolução pacífica dos conflitos; Cowie (2020) refere que a ajuda em situações de vida real reforça os comportamentos pró-sociais; Ibarrola-García (2023) aponta resultados de programas de formação de alunos em três dimensões: i) na dimensão emocional interpessoal - melhoria no relacionamento com os outros, maior compreensão do ponto de vista do outro e melhor comunicação através de habilidades simples como falar com calma, esclarecer informações e ouvir ativamente, empatia, expressão das emoções e sentimentos, escuta ativa e a comunicação com os outros. Nesta dimensão destacou-se a consciência e regulação emocional e a autoestima (embora não significativos); ii) na dimensão cognitivo-moral - conhecimentos, habilidades e atitudes em relação ao conflito; mais especificamente, a objetividade emergiu como fator relevante na análise de conflitos e o pensamento alternativo na busca por diferentes soluções para um conflito. Também foram destacados o pensamento consequente, o saber pedir ajuda, a convivência responsável, o respeito e a aceitação das diferenças, a

confiabilidade e o senso de justiça.

Construída a nossa escala para o contexto português, o passo seguinte da investigação consistirá na validação da estrutura fatorial e das propriedades psicométricas da versão ECSAA (com 51 itens), através de um procedimento quasi-experimental (Creswell & Creswell, 2023), recorrendo-se a uma amostra da população infantil, entre os 7 e 11 anos de idade, a frequentar escolas do 1º CEB em Portugal.

5. Conclusão

A finalidade de um PAA consiste em fomentar relações de convivência, de colaboração e de solidariedade entre pares, convergindo deste modo para a promoção de um clima social positivo no meio escolar.

A par da relevância e pertinência que o PAA tem conquistado no contexto escolar, importa associar um instrumento de medição da sua eficácia, no que se refere ao desenvolvimento das competências sociais nos seguintes domínios: 1) comunicação; 2) cooperação; 3) assertividade; 4) responsabilidade; 5) empatia; 6) compromisso; 7) autocontrolo e 8) comportamento pró-social.

Perante a ausência de instrumentos de medição da eficácia do PAA validados para o contexto português, lançamo-nos na operação de criar uma escala que fosse útil para as escolas e profissionais de educação que optassem por aplicar o PAA.

Seguindo as diretrizes inerentes ao processo de construção e validação de uma escala (Sousa, 2005), optamos por selecionar escalas já validadas noutros países para a mesma temática e proceder então ao processo de tradução e retroversão (Erkut, 2010). Como principais resultados desta fase do estudo confirmou-se o bom entendimento e adequação do construto para os objetivos do PAA. Este processo não está terminado, pelo que o passo seguinte da investigação consistirá na validação da estrutura fatorial e das propriedades psicométricas da ECSAA (2024), através de um procedimento quasi-experimental (Creswell & Creswell, 2023), para a população infantil do 1º CEB em Portugal.

Uma das limitações enfrentadas neste estudo prendeu-se com o facto de os estudos sobre o PAA focarem sobretudo os objetivos e os benefícios deste programa, com um número muito reduzido de estudos que apontem resultados validados pela aplicação de instrumentos de medição. Por sua vez, a utilização de escalas de autorrelato pode condicionar os dados obtidos em virtude da desejabilidade social dos respondentes.

Em suma, com a construção e validação da ECSAA (2024) pretendemos reforçar a confiança na implementação do PAA, com vista ao desenvolvimento das competências sociais dos alunos, afirmando-o como uma inovação educativa a adotar pelas escolas para a prossecução dos objetivos previstos no Perfil do Aluno à Saída da Escolaridade Obrigatória.

6. Referências Bibliográficas

Aguirre-Dávila, E. (2015). Prácticas de crianza, temperamento y comportamiento prosocial de estudiantes de educación básica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 13*(1), 223-243. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77338632012

Alana, J. (2011). *The use and impact of peer support schemes in schools in the UK, and a comparison with use in Japan and South Korea*. [Doctoral dissertation in Psychology, University of London]. https://research.gold.ac.uk/id/eprint/6921/1/PSY_thesis_James_2011.pdf

Almeida, L., & Freire, T. (2010). *Metodologia da investigação em psicologia e educação*. Psiquilíbrios.

Anderson-Butcher, D., Amorose, A. J., Lower, L. M., Riley, A., Gibson, A., & Ruch, D. (2016). The case for the perceived social competence scale II. *Research on Social Work Practice, 26*(4), 419–428. https://doi.org/10.1177/1049731514557362

Agustanti, A., & Astuti, K. (2022). Relationship Between Social Skills and Social Support with Peers' Academic Confidence on Boarding High School Students. *Journal International Dakwah and Communication, 2*(2), 97-110. https://www.researchgate.net/publication/371677091_Relationship_Between_Social_Skills_and_Social_Support_with_Peers'_Academic_Confidence_on_Boarding_High_School_Students

Blackburn, S; Miriam, B.; Sedgwick, S.; Pearman, J; Cantwell, G.; Clancy, E.; Rowland, B.; Klettke, B., & Toumbourou, W. (2021). *Promoting positive youth development in schools: a program logic analysis of peer support Australia. Peer Support Australia and Deakin University*. https://s3-ap-southeast-2.amazonaws.com/prod-peer-support-web/wp-content/uploads/2021/04/Deakin-2021-PSA-evidence.pdf

Blaya, C., Smith, P. K., Schäfer, M., Spears, B. A., & Sundaram, S. (2018). *Bullying, cyberbullying and student well-being in schools: Comparing european, australian and indian perspectives*. University of Cambridge.

Brady, B., Dolan, P., & Canavan, J. (2014). What added value does peer support bring? Insights from principals and teachers on the utility and challenges of a school-based mentoring programme. *Pastoral Care in Education, 32*(4), 241–250. https://doi.org/10.1080/02643944.2014.960532

Bueno, A.; Monge, C., & Torrego, J. C. (2023). Estado de la convivencia escolar en centros de prácticas exitosas en participación familiar: percepciones de alumnos y profesores. *Bordón, 75*(2), 2023, 87-103. https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/96243/73260

Coleman, N., Sykes, W., & Groom, C. (2017). *Peer support and children and young people's mental health*. UK Department for Education Research Review completed by Independent Social Research (ISR). Department for Education. https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/603107/Children_and_young_people_s_mental_health_peer_support.pdf

Council of Europe. (2016). *Competencies for democratic culture: Living together as equals in culturally diverse democratic societies*. Council of Europe Publishing. https://rm.coe.int/16806ccc07

Cowie, H. (2020). *Peer support in school. In Resilience and health*. Centre for Resilience and Socio-Emotional Health, University of Malta. https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/62474/4/Helen%20Cowie%20Peer%20Support%20in%20School%20final%20Online.pdf

Cowie, H. (2014). Understanding the Role of Bystanders and Peer Support in School Bullying. *The International Journal of Emotional Education, 6*(1), 26-32. https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1085728.pdf

Cowie, H., & Fernández, F. J. (2006). Ayuda entre Iguales en las escuelas: Desarrollo y retos. *Electronic Journal of Research in Education Psychology, 3*(7), 291-310. https://doi.org/10.25115/ejrep.v4i9.1193

Cowie, H., & Smith, P. K. (2020). Peer support as a means of improving school safety and reducing bullying and violence. *In Beth Doll; William Pfohl and Jina Yoon, eds. Handbook of youth prevention science* (177-192). Routledge.https://www.researchgate.net/publication/284286709_Peer_support_as_a_means_of_improving_school_safety_and_reducing_bullying_and_violence

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design – International Student Edition: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.

De la Caba-Collado, M. Á., & López-Atxurra, R. (2013). La competencia de ayuda entre iguales para evitar la agresión en la escuela. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social, 2*(1), 119-138. https://doi.org/10.15366/riejs2013.2.1.006

De la Corte, C. M. (2017). *Relación entre iguales, personalidad y problemas de ajuste en escolares de primaria de Huelva* (Tesis de Doutorado). Universidad de Huelva, Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación.

Erkut, S. (2010). Developing Multiple Language Versions of Instruments for Intercultural Research. *Child Development Perspectives, 4*(1), 19–24. https://doi.org/10.1111/j.1750-8606.2009.00111.x

Fernández, I. (2008). Los Programas de Ayuda para la Mejora de la Convivencia en Instituciones Educativas. *Bordón, 60*(4), 137-150. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2912320

Field, A. (2018). *Exploratory factor analysis. Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage.

García-Arista, M. (2016). Gestión Positiva de Conflictos y Mediación Educativa en Secundaria. In In M. L., García-Arista (Coord.), *Gestión Positiva de Conflictos y Mediación en Contextos Educativos* (pp. 47-62). Media, Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos.

Gómez Puig, M. (2018). Implantación y desarrollo del programa de alumnos ayudantes en el IES san juan bautista. *Padres Y Maestros / Journal of Parents and Teachers, 373*, 46–50. https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.007

Gresham, F., & Elliott, S. (2008). S*ocial Skills Improvement System (SSIS) Rating Scales Manual*. NCS Pearson.

Hellinger, B. (2012). *Los órdenes de la ayuda*. Alma Lepik.

Ibarrola-García, S. (2023). Peer relationships: School mediation benefits for sustainable peace. *Pastoral Care in Education, 42*(3), 290-317. https://doi.org/10.1080/02643944.2023.2244500

James, A., Cowie, H., & Toda, Y. (2014). Peer support. In K. Yamasaki, Y. Toda, & Y. Watanabe (Eds.), *Prevention education in the world* (pp. 147-156). Kaneko-shoboh.

Kato, H. (2023). A Study on Awareness of Young Peer Supporters in a Japanese Secondary School Through Thematic Analysis. *Asian Journal of Human Service, 24,* 75-96. https://doi.org/10.14391/ajhs.24.75

Martín-Criado, J. M., & Casas, J. A. (2019). Evaluación del efecto del programa "ayuda entre iguales de córdoba" sobre el fomento de la competencia social y la reducción del bullying. *Aula Abierta*, *48*(2), 221–228. https://doi.org/10.17811/rifie.48.2.2019.221-228

Miranda, S. (2023). Programa "Alumnos Ayudantes": fomentando la colaboración y el bienestar emocional en el CPI Parque Goya. *Revista digital del Fórum Europeo de Administradores de la Educación de Aragón, 40*(XIII), 34-37. https://feae.eu/wp-content/uploads/2023/12/Forum-Aragon-40.pdf

Monjas, I (2016). Habilidades Sociales y Comunicación Eficaz. In In M. L., García-Arista (Coord.), *Gestión Positiva de Conflictos y Mediación en Contextos Educativos* (pp. 47-62). Media, Instituto Complutense de Mediación y Gestión de Conflictos.

Monjas, M. I., Martín-Antón, L. J., García-Bacete, F.-J., & Sanchiz, M. L. (2014). Rechazo y victimización al alumnado con necesidad de apoyo educativo en primero de primaria. *Anales de Psicología, 30*(2), 499-511. https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.158211

Oliveira Martins, G. (Cood.) (2017). *Perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória*. Ministério da Educação/Direção Geral da Educação.

Organisation for Economic Cooperation and Development [OECD]. (2018). *The future of education and skills: Education 2030*. Organisation for Economic Cooperation and Development. https://www.oecd.org/education/2030/E2030%20Position%20Paper%20(05.04.2018).pdf

Palomero-Fernández, P.; Cáceres-Iglesias, J., & Torrego-Egido, l. (2024). Programas de alumnado ayudante para la mejora de la convivencia escolar en España. *Psychology, Society & Education*, *16*(2), 70-79. https://doi.org/10.21071/psye.v16i2.16917

Petit, C. (2019). *Estudio de Caso del Programa de Alumnos Ayudantes del IES La Caleta de Cádiz*. [Trabajo Fin de Máster, Universidad de Cádiz]. *https://rodin.uca.es/handle/10498/21838*

Pinto da Costa, E., & Vilas-Boas, M. (2024). Programa alumnos ayudantes: un compromiso con la inclusión escolar. In Á. Bueno, R. Castro & R. Herrera (Eds). *Actas II Congreso Internacional Inclusión y Mejora Educatia. Conviviencia y Metodologías Inclusivas* (pp. 151-159). Ediciones UCSC. https://congresoinclusion.cl/wp-content/uploads/2024/06/Actas-Congreso-Inclusion-2024.pdf

Rocha, M., Castro, S., & Boueri, I. (2023). Adaptação e validação de instrumentos: análise de conteúdo e de semântica da escala de intensidade de apoio para crianças e adolescentes com deficiência intelectual (sis-c) no Brasil. *Sensos-e*, *X*(1), 129-139. https://doi.org/10.34630/sensose.v10i1.4872

Silva Lorente, I., & Torrego Seijo, J. C. (2017). Percepción del alumnado y profesorado sobre un programa de mediación entre iguales. *Qualitative Research in Education, 6*(2), 214-238. https://doi.org/10.17583/qre.2017.2713

Sousa, A. B. (2005). *Investigação em Educação.* Livros Horizonte.

Torrego, J. C., Montalvo, D., & Herrero, R. (2021). La mediación y ayuda entre iguales en la formación inicial del professorado en la Universidad. In J. C. Torrego Seijo & C. Monge López (Eds.), *Inclusión y convivência en los centros educativos. Experiencias y propuestas* (pp. 43-68). Editorial Síntesis.

Torrego, J. (Coord.) (2013). *La Ayuda entre Iguales para mejorar la Convivencia Escolar*. Narcea.

UNESCO. (2024). *Q&A: Ending school violence for better mental health and learning*. UNESCO. https://www.unesco.org/en/articles/qa-ending-school-violence-better-mental-health-and-learning

UNESCO. (2024). *The UNESCO Recommendation on Education for Peace, Human Rights and Sustainable Development: an explainer*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388330

Villaoslada, E. (2008). Mediación informal y ayuda. In J. C. Torrego Seijo (Coord.), *Mediación y resolución de conflictos en instituciones educativas* (pp. 29-40). Fundación Creando Futuro.

27. A GUERRA DE TROIA: LIÇÕES SOBRE CONFLITOS E EDUCAÇÃO EMOCIONAL

Cristiane Prudenciano de Souza[1]

[1] CEIS20 | Universidade de Coimbra, Portugal | cprudenciano@gmail.com | https://orcid.org/0000-0003-1229-1899

Resumo: Os conflitos constituem-se como elementos intrínsecos ao processo do desenvolvimento humano, pois através deles podemos aprender novas maneiras de pensar, sentir, agir e reagir. A partir dessa premissa, o artigo apresenta uma análise da Guerra de Tróia, episódio central da Ilíada de Homero, um inegável e clássico exemplo de conflito. Trata-se de uma revisão bibliográfica, sob a perspectiva da análise dos tipos de conflitos e da educação emocional, que pretende dialogar com o emblemático confronto entre gregos e troianos. Os objetivos do texto são: compreender o contexto do conflito, perceber a perspectiva negativa versus a perspectiva positiva do conflito, classificar os tipos de conflito e analisar o desenrolar do conflito (fatores externos/internos). Em relação à educação emocional, pretende-se abordar o reconhecimento e nomeação das emoções, refletindo sobre a complexidade da situação, o papel da linguagem e a tomada de decisões. Considerando que, a Guerra de Tróia oferece lições valiosas para a análise do conflito, é possível estabelecer um paralelo entre os personagens-chave, a mediação do conflito e a educação emocional na contemporaneidade inserida no contexto escolar. (Re)pensar a Guerra de Tróia, nessa perspectiva, com movimentos de idas e vindas e modos de inflexão que permeiam o conflito, tem ressonância ao que descreve Jares (2002), quando considera o conflito como um processo social dinâmico e dialético, que percorre seu caminho com variações e desvios, entre subidas e descidas de intensidade. Por fim, pretendemos com o artigo avaliar as emoções e motivações, refletir sobre as estratégias de comunicação e negociação, estabelecer conexões entre as experiências dos personagens-chave, observar momentos de mediação de conflitos realizando possíveis ligações ao contexto escolar.

Palavras-chave: Educação emocional; Educação para Paz; Guerra de Tróia; Mediação de conflitos.

LA GUERRA DE TROYA: LECCIONES SOBRE CONFLICTOS Y EDUCACIÓN EMOCIONAL

Resumen: Los conflictos se constituyen como elementos intrínsecos del proceso de desarrollo humano, porque a través de ellos podemos aprender nuevas formas de pensar, sentir, actuar y reaccionar. Desde esa premisa, el artículo analiza la guerra de Troya, episodio central de la Ilíada de Homero, ejemplo innegable y clásico de conflicto. Se trata de una revisión bibliográfica desde la perspectiva del análisis de los tipos de conflicto y la educación emocional, que pretende dialogar con el emblemático enfrentamiento entre griegos y troyanos. Los objetivos del texto son: comprender el contexto del conflicto, entender la perspectiva negativa versus a la positiva del conflicto, clasificar los tipos de conflicto y analizar el curso del conflicto (factores externos/internos). En cuanto a la educación emocional, se pretende abordar el reconocimiento y la nominación de las emociones, reflexionando sobre la complejidad de la situación, el papel del lenguaje y la toma de decisiones. Considerando que la guerra de Troya ofrece valiosas lecciones para analizar los conflictos, es posible establecer un paralelo entre los personajes clave, la mediación en los conflictos y la educación emocional en el contexto escolar contemporáneo. (Re)pensar la Guerra de Troya desde esta perspectiva, con sus idas y venidas y modos de inflexión que impregnan el conflicto, resuena con lo que describe Jares (2002), cuando considera el conflicto como un proceso social dinámico y dialéctico, que recorre su camino con variaciones y desviaciones, entre subidas y bajadas de intensidad. Por fin, el artículo pretende evaluar las emociones y motivaciones, reflexionar sobre las estrategias de comunicación y negociación, establecer conexiones entre las experiencias de los personajes clave, observar los momentos de mediación del conflicto y realizar posibles conexiones con el contexto escolar.

Palabras-clave: Educación emocional; Educación para la Paz; Guerra de Troya; Mediación de conflictos.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 300-313, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.27

1. Introdução

A Ilíada, poema épico do poeta Homero, apresenta uma narrativa de acontecimentos e um detalhamento de personagens envolvidos num conflito emblemático, a Guerra da Tróia. Ainda que, cercada de dúvidas sobre a sua origem, datas e consequências, sobre a veracidade dos acontecimentos da guerra e se de fato ela tenha ocorrido, a narrativa está inserida ao imaginário antigo e continua presente no imaginário ocidental.

Embora deuses e deusas estejam presentes na Ilíada, os protagonistas centrais da narrativa são os humanos, e o foco recai sobre seus atos e suas consequências. A intensidade das consequências de tais atos - movidos por emoções e sentimentos - e a consciência da proximidade da finitude frente a guerra são elementos do poema, assim como da condição humana.

Personagens como Aquiles, Ájax, Agamémnon, Diomedes, Heitor, Pátroclo, Ulisses apresentam virtudes, como a astúcia, a sagacidade, o vigor, a força, a bravura, a coragem, a sabedoria e a eloquência. Entretanto, ao relacionarem-se entre si e com outras personagens como Andrômaca, Briseis, Cassandra, Enéas, Hécuba, Helena, Páris, Príamo entre outros, também manifestam as suas contradições e fragilidades.

A raiva, a inveja, a amizade, o amor, o respeito, o desprezo, a honra, o orgulho, a vingança, a compaixão e a piedade são sentimentos que atravessam o poema que se inicia com a ira de Aquiles e termina com a morte de Heitor. Homero utilizou sentimentos e comportamentos incoerentes nos seus personagens, os quais, ao lidarem com conflitos, dilemas e desafios, demonstram, de certa forma, a vulnerabilidade humana.

Compreendendo que os conflitos se constituem como elementos intrínsecos ao processo do desenvolvimento humano, no dizer oportuno de Iglesias Díaz (2007) a questão não se trata em negá-los, o que seria negar a nossa natureza, entretanto resolvê-los desde a nossa liberdade, em paz e justiça.

Nesse sentido, talvez a Guerra de Tróia tenha se tornado "o paradigma incontornável de todos os conflitos, ou, para o dizer em poucas palavras, simplesmente em modelo do que chamamos 'guerra'" (Silva, 2023, p. 25).

Inspirado por essa relevância simbólica, o presente artigo realiza uma revisão bibliográfica, analisando os tipos de conflitos e a educação emocional no contexto da Guerra da Tróia. Os principais objetivos incluem: compreender o contexto da Guerra de Tróia, explorar as perspectivas do conflito, classificar os tipos de conflito e analisar fatores internos e externos que os influenciam. No âmbito da educação emocional, busca-se examinar o reconhecimento e a nomeação das emoções. A Guerra de Tróia pode oferecer lições valiosas ao traçar paralelos entre os personagens-chave e a análise de conflitos no contexto escolar contemporâneo, proporcionando contribuições relevantes para educadores.

A escolha da revisão bibliográfica como metodologia permite uma análise crítica dos conflitos de Tróia e suas implicações emocionais, integrando teorias sobre conflitos e dimensões emocionais, fornecendo uma base teórica para práticas educacionais.

A Ilíada e a Guerra de Tróia: do heroísmo à condição humana

A Ilíada é um poema épico que narra o cerco da cidade de Tróia pelos gregos na tentativa de resgatar Helena, esposa do rei Menelau, sequestrada por Páris, o príncipe troiano. Composta por 24 cantos, a obra retrata uma batalha que durou 10 anos, enfocando os desafios e dilemas do personagem do herói, que busca reconhecimento, recompensas e glórias que transcendam a vida. As consequências de seus atos, frequentemente impulsionados por emoções intensas, e a consciência da proximidade da morte são elementos centrais do poema.

De acordo com Melo (2023), Ilíada vem de Ílion que em latim significa Troia. Para o autor, o poeta Homero foca na virtude do herói guerreiro, criando um modelo do homem ideal, atribuindo ao herói a capacidade de coragem, força, bravura, sagacidade, amor e entusiasmo pela guerra. A Ilíada - é caracterizada por uma mentalidade bélica que valoriza a figura do guerreiro corajoso e honrado.

Como aponta Melo (2023), Homero investiu no personagem de Aquiles, que é marcado por sentimentos e comportamentos contraditórios. A narrativa gira em torno da guerra de Tróia e das façanhas heróicas e nem sempre desse personagem. Ele é simultaneamente bravo, eloquente e a encarnação dos ideais heróicos, mas também desafia as normas, repensando seus objetivos ao longo da narrativa. Aquiles se alista voluntariamente na guerra com a intenção de conquistar reconhecimento e glória, optando por uma existência breve e heróica em vez de uma longa e sem notoriedade.

Essa busca pela imortalidade reflete a certeza de que seus feitos de coragem e bravura do herói serão eternamente lembrados na poesia, mesmo com a passagem do tempo. O guerreiro enfrenta a dura realidade e aceita sua finitude, lutando segundo um código de honra que estabelece duelos justos, como exemplificado no canto VII, quando Heitor e Ájax interrompem sua luta ao anoitecer, pois combates noturnos são considerados desleais. Assim, acredita-se que a imortalidade é concedida ao herói que, com coragem, destemor e audácia, cumpre esse código de honra.

Para Silva (2023) diversas foram as lendas, ditadas pela imaginação, que buscaram identificar as causas de um conflito tão emblemático, mas todas elas são, todavia, um instrumento simbólico para avaliar a fragilidade dos motivos que, em última instância, levam à chacina de comunidades humanas e até ao aniquilamento de um povo antes poderoso e próspero.

Revisitar a Ilíada é um exercício de olhar para a condição humana, para a busca de um sentido para vida e enfrentamento à finitude. Percebendo o mito como uma narrativa que ajuda a entender o mundo, a Guerra de Tróia descreve a experiência da violência na sua expressão mais brutal: a guerra. Portanto, o poema revela os horrores da guerra e as suas consequências. Um exemplo disso é o sofrimento dos familiares que veem os seus seres queridos partir ou morrer no combate.

O confronto final e o desfecho da guerra não ocorrem em Ilíada, mas sim na obra Odisseia, poema homérico que descreve como, por meio de uma trapaça, criada pela imaginação de Ulisses - o cavalo de pau - se alcançará a façanha de ultrapassar as muralhas de Ílion.

Ainda que, a maioria dos acontecimentos evidencie a crueldade, trazendo à tona uma visão pessimista da natureza humana, também é possível encontrar momentos que resgatam o sentido de humanidade, empatia e compaixão. Nesse sentido, é possível retirar lições valiosas para a análise do conflito, estabelecer um paralelo entre os personagens-chave, a mediação do conflito e a educação emocional, como veremos nos tópicos a seguir.

Cenários e contextos

Os conflitos podem surgir de fatores e decisões externas, no caso da Guerra de Tróia tudo começa pela disputa entre deusas. Éris, a deusa da discórdia, não foi convidada para o casamento de Tétis e Peleu e, em vingança, lançou uma maçã dourada com a inscrição "Para a mais bela" entre as deusas presentes. Afrodite, Atena e Hera disputaram o título, e a discórdia provocada por Éris serviu apenas como o estopim para o que viria a acontecer.

Páris, um príncipe troiano, foi escolhido por Zeus para decidir qual delas era a mais bela, e cada deusa ofereceu-lhe promessas. Hera prometeu poder político e domínio sobre toda a Ásia, enquanto Atena prometeu sabedoria e habilidades de combate. Afrodite ofereceu-lhe o amor da mulher mais bonita do mundo, Helena. Poder, reconhecimento e amor estavam em jogo.

O poder, o reconhecimento e o amor são, sem dúvida, os maiores devaneios humanos, moldando e direcionando as ações e aspirações ao longo da história. Esses valores não são apenas aspectos individuais da experiência humana, mas também são temas recorrentes em mitos, literatura e história. Cada um desses valores tem um apelo profundo e universal que ultrapassa culturas e épocas, refletindo aspectos fundamentais da condição humana.

Páris escolheu a proposta de Afrodite, o amor da mulher mais bela do mundo e a deusa o ajudou a conquistar Helena. Contudo, a questão crucial é que Helena já era casada com Menelau, rei de Esparta. Páris rapta Helena e a leva para Tróia, esse ato impulsivo é o estopim para o desencadear da guerra. Menelau, indignado com o rapto da esposa, convoca os reis e guerreiros gregos para atacar Tróia. O seu

irmão, Agamémnon, rei de Micenas, lidera uma expedição para resgatar Helena e punir Troia.

Por outro lado, é importante o ponto levantado por Silva (2023) em que a Ilíada é um primeiro texto que aponta a questão das diferenças culturais como narrativa do conflito que confrontou aqueus e troianos (europeus e asiáticos). Às portas de Tróia, os gregos entraram em guerra para vingar um mal que sofreram, mas "não sem que a famosa riqueza de Tróia deixasse de influenciar a sua decisão de agredir uma das maiores cidades do Oriente" (Silva, 2023, p. 31). A autora ressalta o pioneirismo em Ilíada ao apresentar um conflito intercultural, com os gregos e troianos simbolizando, respectivamente, o Ocidente e o Oriente.

Para Silva (2003), as diferenças culturais são perceptíveis em aspectos como a diversidade linguística e modos de vida, o que também revela um confronto entre valores e perspectivas. Enquanto os gregos veem a guerra como uma forma de recuperar a honra e alcançar a glória, os troianos encaram o conflito com a responsabilidade de proteger o seu poder e estilo de vida. Entretanto, a autora ressalta que, apesar das diferenças culturais, os valores de heroísmo e honra são compartilhados por ambos os lados.

Tróia ficava em Anatólia, o que hoje conhecemos como Turquia, era composta por um povo prestigioso e próspero, de riquezas incontestáveis, que controlava o tráfego que entrava e saía do Oriente. No decorrer do tempo, o que começou com o rapto de Helena ganha - ou evidência - outros contornos. O que parecia uma simples disputa amorosa evolui para uma batalha envolvendo interesses e complexas questões de lealdade, heroísmo e vingança.

A figura da rainha de Esparta, cujo nome inspirou a guerra, torna-se insignificante diante da crescente violência e brutalidade do conflito. Helena, agora de Tróia, "converte-se então numa criatura (quase) comum, personificação do universo feminino e dos seus valores, porta-voz dos sofrimentos e frustrações que a guerra imprimiu sobre a tranquilidade das famílias" (Silva, 2023, p. 28). O destaque passa a ser dado para as "cenas de duelos protagonizadas por Páris e Menelau, Eneias e Diomedes, Ájax e Heitor, Aquiles e Heitor e Aquiles e Mêmnon, todos experimentaram esse momento crucial, no qual nada está definido e a morte é um risco real" (Grilo, 2010, p. 42).

Os personagens que Homero apresenta são heróis, como Aquiles e Heitor, que, em seus duelos, demonstram respeito, lealdade, bravura e coragem. Analisar a obra sob perspectivas contemporâneas não é tarefa fácil, mas a visão de Grilo (2010) é relevante ao afirmar que os valores do passado permanecem vivos, encantando e mobilizando os espíritos. Ao serem reinterpretados e atualizados, esses valores se adequam às novas maneiras de entender a realidade, atendendo às necessidades do presente.

2. Paz, Educação e Conflito

A Ilíada é uma obra literária que se desenrola em contextos militares que exprimiam o conjunto de ideias e de valores compartilhados naquela sociedade, para explicar o mundo e a vida. Silva (2023) destaca que a responsabilidade pela devastação da guerra recai também sobre os "heróis", aqueles incumbidos de moldar o futuro coletivo. Nesse contexto, a autora cita Létoublon (2011, p. 42), que afirma: "nenhuma delas, porém, constitui a causa principal de um conflito – exceto que a guerra talvez seja uma condição natural da Humanidade".

No entanto, é fundamental trazer ao debate contemporâneo algumas questões relevantes como contraponto à essa frase. Em primeiro lugar, na Constituição Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), em 1946, se declarava que "posto que as guerras nascem na mente dos homens, é na mente dos homens onde devem erigir-se os baluartes da paz". Mediante situações de aprendizagem que proporcionem reflexões sobre tolerância, respeito, diferenças, igualdade, democracia, direitos e deveres, justiça social, solidariedade e convivência embasada no diálogo é possível provocar reflexões e gerar problematizações para que os baluartes da paz sejam solidificados.

Em segundo lugar, a violência não é inerente ao ser humano, mas um produto de sua cultura. Em 1986, a UNESCO organizou uma conferência em Sevilha, convocando especialistas de diversas áreas, como psicologia, antropologia biológica, sociologia, neurofisiologia e genética do comportamento.

Cientistas de universidades de vários países, incluindo Quênia, Kuwait, Índia, Alemanha, Reino Unido, Espanha, Rússia, Polónia, Finlândia, Austrália, Estados Unidos e México, participaram do evento. Como resultado desses estudos, foi elaborado o "Manifesto de Sevilha", que afirma que a violência é um fenômeno cultural, refutando a ideia de que comportamentos violentos estão geneticamente programados nos seres humanos.

Em terceiro lugar, em 1999, a Assembleia Geral da ONU adotou a Resolução A/53/243, conhecida como Declaração e Programa de Ação para uma Cultura de Paz. O documento propõe valores e atitudes como respeito pela vida, fim da violência e promoção da não violência por meio da educação, diálogo e cooperação, além de estabelecer medidas em oito categorias: educação, desenvolvimento socioeconômico sustentável, direitos humanos, igualdade de gênero, participação democrática, compreensão e tolerância, livre circulação de informações e paz e segurança internacional. A Declaração e o Programa de Ação para uma Cultura de Paz foram aprovados por unanimidade pelos Estados membros da ONU.

Mediante ao exposto, existe a necessidade e o compromisso em desenvolver uma convivência não violenta por meio de uma educação para a paz, incluindo medidas de enfrentamento à violência e a promoção da cultura de paz nos estabelecimentos de ensino. Como ressalta Mesa Peinado (2001), educar para a paz é um processo educativo necessário que favorece a identificação e análise das raízes da violência, possibilitando uma melhor intervenção e promoção de valores de solidariedade e justiça social.

Como Galtung (1998) definiu, a paz não é apenas a ausência de guerra (paz negativa). Consiste no compromisso de construir um sistema social global integrado onde a mudança social pode ser alcançada por meios não violentos (paz positiva). Neste sentido, é inegável a contribuição desse autor quando defende que, para além da violência física, existem outras formas de violência que advém das estruturas sociais, culturais, políticas e econômicas. Ele diferencia entre violência pessoal e estrutural, esta última originada de conflitos gerados pela injustiça social, e aponta que a violência cultural legitima a violência estrutural. Nesse sentido, “a paz deve ser construída na cultura e estrutura, e não apenas na mente humana, porque a violência direta reforça a violência estrutural e cultural” (Galtung, 1998, p.16).

Morrison e Harris (2003) defendem que educar para a paz necessita de táticas de abordagem perante à violência: Manter a Paz (atividades de prevenção da violência); Fazer a Paz (técnicas de mediação de conflitos) e Construir a Paz (a paz cultivada desde a infância escolar mediante atitudes e valores que promovam justiça e igualdade).

Um dos primeiros passos em direção à paz pela educação é a mediação de conflitos, que visa prevenir, restaurar a confiança e restabelecer o diálogo em diversos contextos, como escolas e famílias. O conflito é “inerente à interação humana, pois diferenças de opinião, desejos e interesses são inevitáveis entre as pessoas” (Torrego, 2000, p. 11). Essa situação surge quando indivíduos ou grupos afirmam opiniões antagônicas ou possuem interesses divergentes. Assim, “as diferenças de opiniões, interesses, necessidades, objetivos que nos caracterizam e a natureza das interações sociais tornam inevitável a emergência de perspectivas distintas, desacordos, incompatibilidades e conflitos” (Costa & Silva, 2010, p. 8).

Em si, o conflito não é positivo nem negativo, é a resposta que se dará a ele que fará toda a diferença. Para Torrego (2000) como se lida com os conflitos pode-se tornar uma oportunidade para aprender mais sobre si próprio e sobre os outros, ser uma experiência negativa ou até mesmo destrutiva. Mesa Peinado (2001) ressalta a complexidade dos conflitos humanos, tanto nas suas causas como nas suas consequências, e tem em conta muitos fatores e variáveis para sua compreensão.

É certo que, analisar as raízes profundas dos conflitos é reconhecer que muitas delas têm a sua origem em circunstâncias e cenários de violência. Quando se trata de violência, geralmente nos referimos à violência física, mas existem outras formas, como a violência econômica, política, armada, ambiental, verbal, sexual, racial, étnica, de gênero, por orientação sexual ou identidade de gênero, moral, religiosa, entre outras.

Educar para a paz não se limita apenas ao aprendizado teórico, mas envolve a aplicação prática que transcende o contexto escolar, promovendo habilidades que permitam a utilização de estratégias capazes de transformar a realidade, possibilitando aos indivíduos agir de maneira consciente e proativa em prol da construção de uma sociedade mais justa e não violenta.

Dessa forma, tecer a relação entre paz, educação e conflito é essencial para a construção de uma sociedade mais justa e não violenta. A educação é um meio eficaz para lidar e mediar conflitos, incentivando o entendimento das suas causas e a busca por soluções não violentas. A paz, portanto, é um processo contínuo de educação que ensina valores como tolerância, justiça e solidariedade. Dado que o conflito é uma característica inerente às relações humanas, a educação para a paz capacita indivíduos a transformarem situações adversas em oportunidades de crescimento, autoconhecimento e mudança social.

Conflitos na Guerra de Troia: estrutura e tipologia

A Guerra de Troia pode servir como exemplo que auxilie a compreensão das diversas classificações dos conflitos e os contextos em que ocorrem. Tais classificações expressam a complexidade e a variedade dos cenários em que os conflitos podem surgir. Elas podem considerar a estrutura dos conflitos, diferenciando-os por níveis e por tipos de conflitos, onde as tensões podem aumentar e diminuir ao longo do tempo. Segundo a definição de Jares (2002) o conflito é um fenômeno dinâmico, dialético, processo social que percorre um itinerário específico com subidas e descidas de intensidade, com os seus modos de inflexão.

Além dos níveis e da tipologia dos conflitos que serão descritos a seguir, é importante destacar, conforme apontam Chrispino e Chrispino (2002), que esses conflitos podem ser classificados como de caráter intrapessoal (num indivíduo, envolvendo dilemas, tensões e decisões pessoais); interpessoal (entre duas ou mais pessoas, por de divergências ou mal-entendidos); intragrupal (num grupo ou equipe, por rivalidades ou questões de liderança) e intergrupal (entre diferentes grupos ou equipes, por competição, poder ou reconhecimento).

Nesse sentido, o conflito entre gregos e troianos também pode ser analisado pelas perspectivas citadas. A luta interior de Aquiles, que enfrenta dilemas relacionados à honra e reconhecimento, representa um conflito intrapessoal. As tensões entre Aquiles e Agamêmnon, devido à honra ferida e à disputa pelo poder, mostram um conflito interpessoal. Dentro do exército grego, surgem rivalidades entre os próprios líderes o que revela um conflito intragrupal, enquanto o sequestro de Helena por Páris desencadeia a guerra, e a luta entre os dois grupos é marcada por batalhas intensas caracterizando um conflito intergrupal.

Para Jares (2002) o componente “contexto” é importante para analisar um conflito. Sendo assim, as causas que provocam o conflito; os protagonistas que intervêm; o processo e a maneira como encaram o conflito; estão inseridos em determinado contexto e devem ser considerados. Embora o rapto de Helena tenha sido um dos estopins, as motivações para a guerra vão além, envolvendo também rivalidades culturais e geopolíticas. Como dito anteriormente, Troia era uma cidade poderosa e de grande importância geográfica e dentro desse contexto tornou-se um alvo cobiçado pelos gregos, que buscavam aumentar a sua influência.

Considerando a estrutura dos conflitos, Pondy (1967), descreve quatro níveis distintos que capturam a evolução e a dinâmica dos conflitos: latente, percebido (cognitivo), sentido (afetivo) e manifesto. Relativamente aos conflitos da Guerra de Tróia, cada nível descrito pode ser exemplificado, conforme segue:

Latente: existe um problema, que está oculto, que não é evidente para todos os envolvidos, seja por desrespeito às regras coletivas, objetivos diferentes ou comunicação inadequada. Um exemplo é o descontentamento de Aquiles em relação à sua posição no exército é um conflito latente, pois ele já se sentia desrespeitado antes da disputa com Agamêmnon se tornar evidente;

Percebido: aquele em que as partes envolvidas reconhecem e identificam a existência do conflito,

porém a maneira como é compreendido pode variar significativamente, com uma visão diferente das razões, dos efeitos e da gravidade do conflito. Na obra, o conflito entre Aquiles e Agamêmnon se torna perceptível quando este último exige Briseis, escrava de Aquiles, o que gera uma tensão reconhecida por ambos. No entanto, enquanto Agamêmnon vê o episódio como uma demonstração de poder, Aquiles o considera uma ofensa pessoal à sua honra;

Sentido: aquele em que as partes envolvidas são afetadas por uma forte influência das emoções, está centrado em fatores como estresse, hostilidade, tensão e ansiedade. Quando, por exemplo, Aquiles, tomado pela raiva e ressentimento, recusa-se a lutar, sentindo-se profundamente desonrado;

Manifesto: aquele que não pode ser negligenciado ou minimizado; está visível e explícito, a partir de ações verbais, físicas e escritas, e requer uma intervenção direta para sua resolução, pois afeta o relacionamento de tal forma que é por vezes é necessário o auxílio da mediação para solucionar o conflito. A escalada de violência na obra de Homero e as batalhas entre ambos os bandos são exemplos de conflito manifesto.

A compreensão da tipologia de conflitos é essencial para a aplicação de estratégias eficazes, pois "oferece um modelo útil para entender as diferentes naturezas e dinâmicas dos conflitos. Conhecer essas categorias é essencial para aplicar estratégias de mediação adequadas" (Redorta, 2004, p. 19). O autor dedicou uma obra para categorizar e examinar os diversos tipos de conflito de maneira abrangente.

A classificação de conflitos apresentada por proposta por Redorta (2004) contempla dimensões e contextos, permitindo uma melhor compreensão das suas causas e dinâmicas envolvidas. A tabela a seguir, resume essas informações, proporcionando uma visão das categorias de conflito, incluindo exemplos de situações que envolveram personagens da Ilíada nas propostas do autor.

Tabela 2. Tipologia de Conflitos/ Personagens Ilíada.

Tipos de Conflito	Padrões Básicos de Disputa	Atos dos Personagens da Ilíada
Atribuição	Porque uma parte não assume responsabilidade ou culpa por uma situação ou evento específico.	Páris ao raptar Helena, se recusa a reconhecer o impacto de suas ações tanto aos troianos quanto para os gregos.
Autoestima	Porque o orgulho pessoal foi ferido.	Quando Aquiles se sente desonrado por Agamémnon.
Estrutural	Porque existem problemas que exigem mudanças estruturais significativas, a longo prazo e estão além de possibilidades pessoais.	Príamo, o rei de Troia, que enfrenta a necessidade de reestruturar a defesa de sua cidade diante da invasão grega, mas se vê limitado à medida que a guerra avança.
Expectativa	Porque existe uma divergência entre as expectativas e o que realmente acontece.	A expectativa e frustração de Helena em relação à atitude de Páris durante a guerra.
Identidade	Porque afeta a autoidentidade de alguém (agressão verbal ou física, uma ameaça à identidade).	Aquiles menospreza Heitor e seu papel como o valoroso defensor de Troia, desafiando sua honra.
Inadaptação	Porque existe a resistência a mudanças de procedimentos ou comportamentos.	Resistência de Aquiles a ordens de Agamêmnon.
Iniquidade	Porque percebemos o comportamento do outro como injusto.	A disputa por Briseis, vista como injusta por Aquiles.
Informação	Porque existem interpretações erradas de dados ou informações, levando a disputas sobre o que é verdadeiro.	Mal-entendidos sobre a estratégia de guerra.
Inibição	Porque a solução para o problema depende de uma ação ou decisão de outra parte.	Hécuba, mãe de Heitor, que implora para que ele não enfrente Aquiles, dependendo da decisão dele para preservar a segurança de Troia.
Interesse	Porque envolve disputas sobre interesses pessoais que não podem ser satisfeitos simultaneamente com a outra parte.	Ulisses enfatiza a importância da presença de Aquiles para a vitória grega, mas Aquiles prioriza sua honra pessoal em detrimento do bem coletivo, devido às ofensas de Agamémnon.
Legitimação	Porque uma parte questiona se a outra tem a autoridade para agir de uma determinada forma.	Aquiles desafia a liderança de Agamémnon, questionando sua capacidade de comandar e tomar decisões justas em relação aos guerreiros.
Normativo	Porque quando não se cumpre uma norma social, as partes discordam sobre como as normas devem ser seguidas.	Aquiles não se sujeitava à disciplina, desafiava frequentemente as normas dos heróis para, posteriormente, repensar e retomar os seus objetivos.
Poder	Porque uma das partes busca dominar ou mandar as ações da outra.	Disputa pelo poder entre os guerreiros.
Recursos escassos	Porque uma das partes compete por recursos limitados.	A dificuldade de Príamo em mobilizar os recursos necessários para vencer a guerra.
Relações pessoais	Porque existem desentendimentos pessoais ou interpessoais entre as partes.	A rivalidade pessoal entre Menelau e Páris surge porque este raptou Helena, esposa de Menelau. esposa de Menelau
Valores	Porque as crenças e os valores fundamentais estão em causa, as partes não conseguem concordar.	Quando se manifestavam diferenças entre valores dos gregos e troianos.

Fonte: Adaptação de Redorta (2004).

A compreensão do conflito requer a análise de suas causas, protagonistas, processos e contextos. É ao entrelaçar esses elementos que percebemos como os conflitos surgem, sejam eles pessoais ou coletivos.

Uma vez que a análise da estrutura e da tipologia dos conflitos tenha sido desenvolvida, a mediação de conflitos será apresentada como o método mais adequado de resolver conflitos para os dias atuais.

A obra de Homero pode servir como um recurso pedagógico que possibilita aos estudantes

explorarem a complexidade das relações humanas e os diversos tipos de conflitos, tanto pessoais quanto coletivos. Ao examinar as ações dos personagens, os estudantes podem compreender as razões por trás de cada disputa, refletindo sobre a forma como esses conflitos se manifestam na sociedade atual.

Essa análise não apenas enriquece a compreensão teórica dos conflitos, mas também estabelece uma conexão prática com a solução pacífica. Ao identificar os conflitos presentes na Ilíada, os educadores podem orientar os/as estudantes na elaboração de respostas de mediação que priorizem o diálogo e a empatia. Desse modo, os estudantes são incentivados a aplicar esses princípios em suas próprias vidas, aprimorando sua capacidade de análise e reflexão em relação às situações de conflito que enfrentam.

3. Educação Emocional e Mediação de Conflitos

As emoções têm um papel crucial para construção da compreensão e regulação das emoções, tendo um impacto direto no processo de ensino-aprendizagem. De acordo com Barrios-Tao e Peña (2019), as emoções interferem na motivação e no desempenho, tornando-se indispensável o desenvolvimento de competências emocionais nas práticas educacionais. Sabendo que, os conflitos surgem tanto no ambiente escolar quanto em outros contextos sociais, torna-se essencial possuir estratégias para lidar com eles de maneira construtiva.

Nesse contexto, a educação emocional e a mediação de conflitos caminham juntas. De acordo com Costa e Silva (2010), o conflito é inerente às interações humanas e não deve ser visto exclusivamente como algo negativo, mas sim como uma oportunidade para o crescimento pessoal e relacional.

O propósito da educação emocional é aprimorar as habilidades emocionais a partir do conceito de competências, uma vez que é crucial para a psicopedagogia atual mudar de uma abordagem centrada no conhecimento para uma abordagem focada no desenvolvimento de habilidades.

Algumas linhas abordam o desenvolvimento de competências, com vias de concretizar processos de eficácia e produtividade a partir de um modelo tecnicista, que busca atingir objetivos econômicos, porque está fundamentado em políticas neoliberais, baseadas no individualismo e na competitividade (Jares, 2005).

Entretanto, Bisquerra Alzina (2009) apresenta um interessante modelo, ainda em construção, análise e revisão permanente, que se divide em cinco grandes competências: consciência emocional, regulação emocional, autonomia emocional, competência social e competência para a vida e bem-estar.

Tabela 2. Grandes Competências / Educação Emocional.

Competência	Definição
Consciência Emocional	Capacidade de tomar consciência das próprias emoções e das emoções dos outros, incluindo a habilidade de identificar o clima emocional de um contexto (perceber, reconhecer, identificar, nomear emoções)
Autonomia Emocional	Conjunto de características e elementos relacionados à autogestão pessoal que pode contribuir para uma sociedade mais consciente, livre, autônoma e responsável (pausar, fortalecer-se para compreender a complexidade da situação e das emoções)
Regulação Emocional	Capacidade de lidar adequadamente com as emoções. Considera-se a relação entre a emoção, a cognição e o comportamento; a aquisição de estratégias de enfrentamento adequadas; a capacidade de gerar emoções positivas em si mesmo (planejar, agir, canalizar, expressar).
Competência Social	Capacidade para estabelecer boas relações com outras pessoas, incluindo o domínio de competências sociais fundamentais, habilidade de se comunicar de maneira efetiva com assertividade e respeito.
Competência para a vida e bem estar	Capacidade de adotar atitudes responsáveis e adequadas para lidar de maneira satisfatória com os desafios diários da vida, sejam pessoais, sociais, familiares, de tempo livre.
Consciência Emocional	Capacidade de tomar consciência das próprias emoções e das emoções dos outros, incluindo a habilidade de identificar o clima emocional de um contexto (perceber, reconhecer, identificar, nomear emoções)

Fonte: Adaptação de Bisquerra Alzina (2009).

É importante compreender que através da educação emocional, podemos tomar consciência das emoções e começar a agir de forma mais intencional, compreendendo que temos escolhas. Por exemplo, diante de um conflito, é possível escolher respostas mais positivas quando há consciência das emoções envolvidas, para resolver o problema/situação.

De acordo com Costa e Silva (2010), a mediação de conflitos é uma ferramenta pedagógica que transforma o conflito em uma oportunidade educativa. Ela incentiva o diálogo e a compreensão mútua, criando soluções conjuntas. Quando as habilidades emocionais estão fortalecidas é possível contribuir mais para uma melhor convivência no ambiente escolar e a mediar os possíveis conflitos que surgirem.

Ao identificarmos as emoções envolvidas, podemos tomar decisões mais equilibradas e menos impulsivas, transformando desafios em oportunidades de crescimento pessoal e coletivo. Isso nos permite agir de forma intencional, evitando respostas automáticas e, às vezes, prejudiciais.

Jares (2007) afirma que “não é possível separar a convivência do conflito, por isso a estrutura dos diversos tipos de programas educacionais deve ser concebida a partir dos conflitos e para eles, diferentemente de modelos que pretendem negá-los e silenciá-los” (Jares, 2007, p. 169). A mediação, dessa forma, reconhece o conflito como parte da convivência e o integra ao processo educativo, desenvolvendo habilidades como escuta ativa, empatia e resolução de conflitos de forma intencional e sem usar métodos violentos. Isso prepara os indivíduos para enfrentar divergências de forma construtiva em suas vidas.

Para Costa e Silva (2010), a mediação de conflitos se revela uma ferramenta educativa altamente eficaz, pois ao incentivar o diálogo e a compreensão mútua, torna possível que as partes envolvidas encontrem soluções que atendam às necessidades de ambas as partes, favorecendo uma convivência mais harmônica. Além disso, ela fortalece as capacidades emocionais, criando um ambiente onde as emoções são compreendidas e gerenciadas de forma construtiva, o que é crucial para a resolução de conflitos.

Educadoras e educadores podem usar os personagens centrais da Ilíada para trabalhar conceitos fundamentais de consciência emocional, autonomia emocional, regulação emocional, competência social e competência para a vida e bem-estar. Ao examinar as situações e vivências emocionais vividas por figuras como Aquiles, Heitor e Páris, os estudantes podem adquirir uma compreensão crítica sobre as emoções dos personagens. Podem ser incentivados a pensarem sobre suas próprias emoções e nas emoções dos demais, estimulando a consciência emocional. Além disso, podem ser estimulados a encontrar soluções para os conflitos que os circundam, possibilitando encontrar soluções pacíficas.

A Guerra de Tróia, retratada na Ilíada, ilustra como emoções descontroladas podem aumentar conflitos. A ira de Aquiles, alimentada pelo orgulho de Agamêmnon e o amor de Heitor pela família, a impulsividade de Páris são emoções intensas que impulsionam a narrativa trágica. Para uma leitura contemporânea, podemos questionar se, caso os personagens reconhecessem e regulassem suas emoções, muitas tragédias poderiam ter sido evitadas. A Ilíada ilustra as consequências da falha no controle emocional e a ausência de ferramentas para lidar com as emoções. Essas reflexões são valiosas para o ambiente escolar, enriquecendo o debate sobre a educação emocional e suas implicações na convivência.

4. Lições da Guerra de Troia e Contexto Escolar

A Guerra de Troia, apesar das incertezas sobre sua origem e veracidade, permanece viva no imaginário ocidental. O poema homérico vai além dessas questões, estimulando reflexões sobre a condição humana, incluindo amor, prestígio e a busca por sentido na vida e na morte. Como em tais reflexões, podemos extrair algumas lições valiosas sobre os dilemas humanos, a natureza dos conflitos e as consequências das ações, elencados abaixo:

Compaixão e Humanidade: O episódio em que Príamo, rei de Troia, pede a Aquiles que devolva o corpo de seu filho Heitor, morto em combate, revela um exemplo de mediação de conflitos em meio à guerra. Aquiles, apesar de ter o desejo de vingança pela morte de Pátroclo, é tocado pela coragem e dor de Príamo, o que o leva a ceder o corpo e a conceder uma trégua de onze dias para os rituais fúnebres. Esse momento destaca a possibilidade de encontrar pontos de compaixão e empatia entre adversários, o que pode suspender temporariamente a hostilidade. Dessa forma, mesmo em situações adversas, a mediação pode ser um meio eficaz para restaurar a humanidade, ao promover a resolução de conflitos e a construção de pontes, ainda que de forma provisória. Mesmo no pior cenário é possível resgatar a humanidade no outro e em si.

Complexidade e Interesse: A Guerra de Troia, transcende o rapto de Helena como motivação principal, envolvendo interesses econômicos, culturais e políticos dos gregos em relação às riquezas e oportunidades oferecidas por Troia. Embora o sequestro de Helena tenha sido o ponto de partida inicial, com o decorrer do tempo, esse motivo tende a se dissipar, revelando que o foco principal do conflito não era apenas a pessoa de Helena, exaltada por sua beleza, mas também o que ela representava: reinado, poder e controle territorial. A guerra, portanto, é uma disputa pelo domínio e influência, com a batalha se estendendo por uma década, marcada por picos de tensão que refletem a profundidade e a complexidade (as causas, os protagonistas, os processos e contextos) dos interesses em jogo.

Violência oculta as reais motivações: A obra está profundamente ligada à violência enquanto resposta aos conflitos, onde a bravura no campo de batalha é associada a capacidade de aniquilar a vida do opositor e vista como sinal de honra. No entanto, ao analisarmos as motivações de alguns personagens, fica claro que o verdadeiro motivo para essas ações violentas é o desejo de reconhecimento, principalmente para afirmar seu valor perante os demais e garantir sua glória eterna dentro dessa cosmovisão.

O Feminino na Ilíada: As mulheres têm diversos papéis que refletem suas posições complexas na sociedade da época. Personagens como Andrômaca, Briseis, Cassandra, Hécuba e Helena frequentemente ocupam papéis de rainhas, conselheiras, servas ou donas do lar e suas vidas vão sendo moldadas pelos conflitos e decisões dos homens ao seu redor. Cassandra, apesar de ter o dom profético de prever o futuro, é desconsiderada, tendo seu valor e sabedoria subestimados. Helena, por outro lado, é valorizada principalmente pela beleza - apesar de seu valor transcender essa característica - o que a torna um símbolo de desejo e disputa entre os heróis. Andrômaca e Hécuba são personagens que representam o sofrimento, a dor e a preocupação da família, enquanto Briseis é um troféu de guerra disputado entre heróis. As deusas, com maior autonomia, ora assumem o papel de protetoras, ora competem entre si, refletindo uma faceta piedosa ou conflituosa.

Abordar a Guerra de Troia no contexto escolar oferece uma oportunidade valiosa para explorar temas como diferenças culturais, ética e dinâmica dos conflitos. Revisitar esse poema épico permite

examinar como perspectivas, motivações e ações afetam sociedades e relações humanas. A obra serve como ponto de partida para discutir valores em diferentes contextos culturais e compreender as causas dos conflitos e os protagonistas envolvidos. Essa análise pode estimular habilidades críticas, reconhecimento e regulação emocional, além de estimular reflexões sobre a empatia e a compaixão, elementos essenciais para respeitar as diferenças na atualidade.

O papel socializador da escola é inegável, pois é na escola que aprendemos a ler, a escrever, a conviver com as diferenças e a respeitar as pessoas. Em espaços educativos é possível intencionar o desenvolvimento de "um novo tipo de cultura, a cultura de paz, que ajude as pessoas a entender criticamente a realidade, desigual, violenta, complexa e conflituosa, para poder ter uma atitude e uma ação diante dela" (Jares, 2007, pp. 44-45). Dentro dessa proposta, a mediação em contextos educativos, como aponta Costa e Silva (2010), deve ser vista não apenas como uma ferramenta de resolução de conflitos, mas também como uma estratégia formadora e preventiva, que promove a educação para a responsabilidade, cidadania e paz de maneira ampla e integrada.

Para finalizar, resgata-se o Relatório Delors (1996) da Unesco que confere quatro pilares para a educação no século XXI: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a ser e aprender a conviver. Aprender a conhecer envolve desenvolver habilidades cognitivas, como atenção, memória e o pensamento, enquanto aprender a fazer vai além da ação mecânica, exigindo compreensão sobre o que, por que, como e para quem se faz.

Aprender a conviver visa substituir a competição como motor propulsor das relações interpessoais e busca restabelecer o princípio humanizador. Para promoção da solidariedade, da igualdade de direitos e oportunidades, do viver em diversidade, da equidade nas relações de gênero, da justiça social é preciso uma educação comprometida com o convívio social. Esse pilar é particularmente relevante mediante a compreensão da Guerra da Tróia. O conflito apresentado na obra demonstra a necessidade de substituir a competição e a hostilidade pelos valores de solidariedade e respeito. Ao analisar como os personagens buscam o reconhecimento e o poder, e como esses desejos alimentam a violência, os alunos podem refletir sobre a importância de promover um convívio social de paz e justiça.

Aprender a ser invoca o desenvolvimento de uma sensibilidade humanizadora, que conduz o indivíduo a perceber o outro na relação, a fim de que, em conjunto, possam se humanizar. A educação voltada ao aprender a ser busca "conferir a todos os seres humanos a liberdade de pensamento, discernimento, sentidos e imaginação de que necessitam para desenvolver os seus talentos e permanecerem, tanto quanto possível, donos de seu próprio destino" (Delors, 2003, p. 100).

5. Conclusão

O objetivo deste estudo foi analisar o conflito marcante da Guerra de Tróia, descrito na Ilíada de Homero, através de uma revisão bibliográfica que integra conceitos de conflito e educação emocional. A proposta foi examinar personagens e situações da narrativa sob a perspectiva da Educação para a Paz, buscando compreender a dinâmica e a complexidade do conflito. Apresentou-se a tipologia e a estrutura dos conflitos, identificando padrões de disputa e proporcionando uma visão das categorias de conflito, exemplificados com personagens da Ilíada.

Encarando a obra de maneira filosófica, observamos que, embora os deuses estejam presentes na Ilíada, o verdadeiro protagonismo recai sobre os humanos, com ênfase em seus atos e consequências. A busca por uma "bela morte" ressalta a guerra, ou seja, a violência como um valor fundamental para os heróis da obra homérica, revelando uma complexidade ética e existencial que convida à reflexão sobre a condição humana.

Conforme discutido no artigo, na contemporaneidade temos vários estudos e documentos que questionam o paradigma da violência e demonstram que a violência não é inerente ao ser humano, mas sim um produto da cultura. Desse modo, existe a necessidade de aprender a convivência não violenta, que revela a importância de uma educação para a paz. A educação para a paz serve como um importante meio para a construção da paz e a transformação cultural.

Nesse sentido, buscou-se estabelecer conexões entre a Ilíada e o presente, pois a obra nos ajuda a compreender o passado antigo, assim como oferece elementos úteis para lidar com os conflitos e desafios do presente, relacionados no contexto escolar. No texto abordou-se a educação emocional, com destaque para a consciência das emoções e a escolha de respostas mais positivas em situações de conflito.

É importante reconhecer as limitações deste artigo, que não pretendeu abordar de maneira abrangente a vasta literatura sobre conflitos, educação emocional e mediação de conflitos. Em vez disso, teve como foco estabelecer um paralelo entre os personagens-chave da obra homérica, os conflitos que os envolvem e as implicações da educação emocional para serem utilizados no contexto escolar.

A partir dessa narrativa épica, é possível sintetizar diversas lições que podem ser extraídas e utilizadas como ferramentas valiosas por educadores e educadoras, e foi nesse sentido que o texto fez seu contributo.

Desse modo, novas produções que abordem a Guerra de Troia sob a perspectiva do conflito, utilizando-a como um simbolismo rico e relevante para questões que ainda nos tocam no presente, podem servir como uma valiosa contribuição.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado com fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e para a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00460/2020. Bolsa de investigação UI/BD/154958/2023.

6. Referências Bibliográficas

Bisquerra Alzina, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Editora Sínteses.

Barrios-Tao, H., & Peña, L. (2019). Líneas teóricas fundamentales para una educación emocional. *Educación y Educadores, 22*(3), 487-509. https://doi.org/10.5294/edu.2019.22.3.8

Costa e Silva, A. M. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación, 18*(1), 7-18. http://hdl.handle.net/2183/8406

Chirspino, A., & Chrispino, R. S. P. (2002). *Políticas educacionais de redução da violência: Mediação do conflito escolar*. Editora Biruta.

Delors, J. (2003). *Educação: um tesouro a descobrir*. Cortez Editora.

Galtung, J. (1998). *Peace by peaceful means*. Sage.

Grillo, J. (2020). A guerra de Tróia no imaginário ateniense: Sua representação nos vasos áticos dos séculos VI-V a.C. *Phoînix, 16*(1), 32–49. https://revistas.ufrj.br/index.php/phoinix/article/view/36571

Homero. (1978). *A Ilíada*. Editora Tecnoprint.

Iglesias Díaz, C. (2008). *Educar Pacificando: Una pedagogía de los conflictos*. Fundación Cultura de Paz Editorial.

Jares, X. R. (2007). *Educar para a paz em tempos difíceis*. Palas Athenas.

Jares, X. (2005). *Educar para a verdade e para a esperança:Em tempos de globalização, guerra preventiva e terrorismo*. Artmed.

Jares, X. (2002). *Educação e Conflito. Guia da Educação para a convivência*. Edições ASA.

Mesa Peinado, M. (2001). Educación para la Paz en el nuevo milenio. In Pureza, J. M. (Org.). *Para uma cultura da paz* (1-15). Quarteto Editora.

Melo, J. (2023). Ilíada e seus heróis: Uma análise dos ideais formativos dos gregos. *Cadernos de História da Educação, 22*(175). https://doi.org/10.14393/che-v22-2023-175

Morrison, M., & Harris, L. (2003). *Peace education*. McFarland & Company.

Pondy, L. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative Science Quarterly, 12*(3), 296–320. https://doi.org/10.2307/2391553

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos: La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Ediciones Paidós Ibérica.

Silva, M. (2023). A guerra de Tróia, paradigma de todos os conflitos e conflitualidades. Biblos: *Revista da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra*, *9*, 23–40. https://doi.org/10.14195/0870-4112_3-9_1

Torrego, J. (Coord.). (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Narcea.

28. EQUIPAS MULTIPROFISSIONAIS NA EDUCAÇÃO: GESTÃO DE CONFLITOS E INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Mariana Rosa[1] e Pedro Cunha[2]

[1] Instituto Federal de São Paulo | São Paulo, Brasil | 40667@ufp.edu.pt |

[2] Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa | Porto, Portugal | pcunha@ufp.edu.pt | https://orcid.org/0000-0003-3219-4543

Resumo: A relação entre a inteligência emocional e a gestão de conflitos aponta novos horizontes para a escola contemporânea, que colide, de maneira inevitável e constante, com vários fatores desencadeadores de divergências, inclusive em relação à promoção da inclusão escolar. Nesse contexto, esta pesquisa investigou como o desenvolvimento da inteligência emocional e a gestão construtiva de conflitos, principalmente por meio da estratégia negocial, podem contribuir para melhorar a atuação dos colaboradores membros dos setores multiprofissionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP). Este estudo foi desenvolvido junto à Coordenadoria Sociopedagógica (CSP) e ao Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE), nos 37 campi do IFSP. Para alcançar os objetivos aos quais se propôs, esta investigação utilizou uma metodologia de natureza quantitativa, com a aplicação do Questionário de Eficácia Negocial de Conflitos na Escola (QENCE) e do Questionário de Competência Emocional (QCE), de modo a verificar a relação entre a gestão de conflitos e a inteligência emocional no setor específico de educação selecionado. Os dados coletados de uma amostra constituída por 120 profissionais foram analisados com o auxílio do Statistical Package for Social Science (SPSS), versão 29.0. No momento do estudo, a maioria dos participantes pertencia ao género feminino, tinha idade compreendida entre 31 e 40 anos, possuía o grau de mestre e trabalhava entre 6 e 10 anos no IFSP. Os resultados principais evidenciaram a existência de uma relação estatisticamente significativa entre a eficácia negocial na gestão de conflitos na Escola e a posse de competência emocional nos indivíduos da amostra selecionada.

Palavras-chave: Equipas Multiprofissionais; Escola; Gestão de Conflitos; Inteligência Emocional.

EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS EN LA EDUCACIÓN: GESTIÓN DE CONFLICTOS E INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen: La relación entre inteligencia emocional y gestión de conflictos apunta a nuevos horizontes para la escuela contemporánea, que inevitable y constantemente choca con varios factores que desencadenan divergencias, incluso en relación con la promoción de la inclusión escolar. En este contexto, esta investigación investigó cómo el desarrollo de la inteligencia emocional y el manejo constructivo de conflictos, principalmente a través de estrategias de negociación, pueden contribuir a mejorar el desempeño de los empleados integrantes de los sectores multidisciplinarios del Instituto Federal de Educación, Ciencia y Tecnología de São Paulo (IFSP). Este estudio fue desarrollado en conjunto con la Coordinación Sociopedagógica (CSP) y el Centro de Apoyo a Personas con Necesidades Específicas (NAPNE), en los 37 campus del IFSP. Para lograr los objetivos propuestos, esta investigación utilizó una metodología cuantitativa, con la aplicación del Cuestionario de Eficacia en la Negociación de Conflictos Escolares (QENCE) y el Cuestionario de Competencia Emocional (QCE), con el fin de verificar la relación entre la gestión de conflictos y la inteligencia emocional en el sector educativo específico seleccionado. Los datos recolectados de una muestra compuesta por 120 profesionales fueron analizados con la ayuda del Statistical Package for Social Science (SPSS), versión 29.0. En el momento del estudio, la mayoría de los participantes eran mujeres, con edades entre 31 y 40 años, contaban con una maestría y trabajaban entre 6 y 10 años en el IFSP. Los principales resultados mostraron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la efectividad de la negociación en la gestión de conflictos en la Escuela y la posesión de competencia emocional en los individuos de la muestra seleccionada.

Palabras-clave: Equipos Multiprofesionales; Escuela; Gestión de Conflictos; Inteligencia Emocional.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 314-324, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.28

1. Introdução

No contexto desta pesquisa é fundamental distinguir uma equipe de um grupo. O conjunto de indivíduos reunidos em um local sem objetivos comuns, que trabalha para atingir seus próprios objetivos, se define como grupo. Ao contrário, quando o mesmo grupo trabalha em colaboração mútua em torno de um objetivo comum, definimos uma equipe. A partir da distinção destes dois conceitos, fica evidente que várias pessoas reunidas não correspondem a uma equipe.

Cabe ainda dissociar grupos cooperativos de equipes. Nestas, as pessoas confiam umas nas outras, os sentimentos são expressos, o conflito é debatido, as pessoas apoiam-se, a informação é livremente partilhada, os objetivos são comuns a todos. Nos grupos as pessoas trabalham juntas, os sentimentos não pertencem ao trabalho, o conflito é acomodado, a confiança é parcial, a informação é só a necessária, os objetivos podem ser pouco claros (Miguel et al., 2008).

Nas escolas tem sido cada vez mais frequente encontrar a presença de uma equipe multiprofissional no acompanhamento dos discentes, na orientação aos docentes e de suporte ao ensino e aprendizagem.

Embora esse termo seja relativamente recente, convém evidenciar que a colaboração entre diferentes formações já é muito comum em outras instâncias laborais, como na medicina, nas engenharias e na área empresarial. Essas áreas integram profissionais com variada especialidade para compartilharem conhecimentos e técnicas. Até porque as especialidades complementam os saberes em torno do diagnóstico de um problema e de sua resolução.

Também se tornou relevante nas escolas profissionais que convergem saberes de áreas distintas e afins para um acompanhamento integral do sujeito e garantir que cada um possa alcançar seu pleno potencial, considerando as novas demandas da atualidade.

Vale destacar que os membros das equipes multiprofissionais fazem parte da comunidade escolar, independentemente do cargo, da formação ou da função que desempenham na instituição e a carga horária de trabalho. Nesse sentido, em todas as modalidades de ensino, exercem prática pedagógica e são pressionados pela necessidade de corresponder às demandas sociais em torno das relações e da convivência.

Uma vantagem de se ter uma equipe multiprofissional na escola é garantir que cada aluno receba o suporte necessário para superar suas dificuldades e alcançar seus objetivos de maneira personalizada, considerando os diferentes estilos de aprendizagem, ritmo de desenvolvimento e desafios específicos das esferas cognitiva, social, emocional e física.

Outro aspeto relevante para essas equipes é ter clareza do seu papel na hierarquia organizacional, para evitarem o estigma de serem supervisores do trabalho docente e instância punitiva aos discentes. Sua função, enquanto extensão da escola, é o trabalho colaborativo com os profissionais e outros setores da instituição.

Na conjuntura em que se realizou este trabalho, as equipes investigadas integravam dois setores do Instituto Federal de São Paulo (IFSP), uma escola pública federal, que oferece educação gratuita, de nível básico (ensino secundário), técnico e superior (tecnólogos, licenciaturas, bacharelados e engenharias) constituída por 37 *campi* e 4 em implementação no estado de São Paulo. Atualmente, o IFSP é o maior órgão da rede federal de educação do Brasil.

Os setores estudados nesta pesquisa, nomeadamente Coordenadoria Sociopedagógica (CSP) e Coordenadoria Núcleo de Apoio às Pessoas com Necessidades Específicas (NAPNE), são distintos, mas desenvolvem algumas atividades comuns, permitindo um trabalho conjunto e colaborativo. Esses setores são compostos por vários profissionais com diferentes formações, entre eles pedagogos, psicólogos, assistentes sociais, técnicos em administração, intérpretes de língua brasileira de sinais, psicopedagogos, ledor *braile* e professores de diversas áreas do conhecimento.

Ambos os setores são responsáveis por atividades de grande demanda ao público estudantil, de suas famílias e dos docentes, além de acompanharem o processo de ensino-aprendizagem dos estudantes com necessidades específicas permanentes ou temporárias e aqueles pertencentes ao público-alvo da

educação especial.

Portanto, o estudo voltado para as equipes multiprofissionais do IFSP teve como principal objetivo investigar a relação entre a inteligência emocional e a gestão de conflitos, sobre especificamente a estratégia negocial, contribuindo assim com a atuação dos profissionais membros das equipes.

Gestão de conflitos na escola

A escola é um ambiente propício para o surgimento de conflitos devido à diversidade de origens (étnicas, culturais, entre outras) e de perspetivas das pessoas que a frequentam. Para uma gestão eficaz desses conflitos há a necessidade de um diagnóstico preciso e de intervenções que respeitem os valores de todas as partes envolvidas. Embora a gestão de conflitos possa não os eliminar completamente, é essencial pensar numa atuação, frente ao conflito, que envolva um sistema de cooperação em prol da solução.

Transformar conflitos em oportunidades de aprendizado é um desafio para as escolas, por isso conhecer práticas de gestão construtiva de conflitos pode contribuir para o desenvolvimento da escola e das habilidades sociais dos alunos (Cunha & Monteiro, 2018; Morais & Wohlke, 2021; Novaes et al., 2021).

Cunha e Monteiro (2018) destacam a importância que as organizações têm de se reinventarem e desenvolverem novas formas de gestão centradas nas pessoas porque são elas o elo mais importante do processo.

Os conflitos escolares podem ser analisados tanto dentro quanto fora do contexto educativo. Como os gestores identificam e conduzem esses conflitos pode ter consequências positivas ou negativas para a organização e os envolvidos (ref). Por isso, conhecer práticas e técnicas de gestão construtiva de conflitos auxilia gestores e toda a comunidade escolar a reduzir os aspetos negativos e potencializar as aprendizagens e aspetos positivos, favoráveis do conflito.

Há na literatura categorias como abordagens, tipologias e/ou fatores que contribuem para o surgimento do conflito no espaço escolar. Na escola os conflitos podem se encontrar em uma ou mais categorias como: conflito para operacionalizar um projeto educativo, em torno da pluralidade de pertença, entre as autoridades formal e informal, de relacionamento, de poder, de identidade, entre alunos e professores, entre professores, entre pais e gestores, pais e professores (Cunha & Monteiro, 2018).

Esses critérios e categorias podem auxiliar os envolvidos ou mediadores, professores e equipas pedagógicas a investigar a gênese da situação conflituosa. É uma forma acadêmica de aprofundar e perceber o sistema de envolvidos, razões, motivos, intenções, objetivos e disparidades que em algum momento foram antagônicos ou mal interpretados pela outra parte. Igualmente necessário é evitar uma atitude reducionista e, por conseguinte, é essencial considerar as numerosas variáveis potenciadoras do conflito para uma gestão construtiva do mesmo.

Diferentemente da abordagem tradicional, a qual se baseia na imposição de regras, a abordagem atual dos conflitos tem o diálogo como princípio. A troca de concessões, a reciprocidade, o alcance de objetivos comuns e a colaboração são elementares para a gestão construtiva de conflitos e é oportuno para compreender, identificar e aprender a formular respostas mais efetivas (Cunha & Leitão, 2021; Novaes et al., 2021).

Apesar disso, é importante reconhecer os riscos de uma situação conflituosa em que as partes envolvidas não alcançam um acordo. A animosidade ganha proporções que resultam na perda do controle das emoções, excessos de raiva, vitimismo, humor ácido, *e-mails* explosivos, vingança, brigas e agressões físicas e psíquicas.

Nesse sentido, a intervenção com escuta ativa e sensível às necessidades dos intervenientes, a busca por solução dos problemas levantados, o diálogo, o reconhecimento de diferentes perspectivas, o respeito às diferentes ideias e a promoção da paz são meios que levam a um esclarecimento,

autoconhecimento e conhecimento das necessidades do outro.

Inteligência emocional

Os constructos teóricos de Mayer et al. (2002) conceituam emoção como um meio de comunicação do organismo na presença de estímulos internos ou externos.

Damásio (2013) as classifica em três categorias, sendo: (i) emoções de fundo, aquelas como cansaço ou entusiasmo; (ii) emoções primárias, como a alegria, tristeza, medo, repulsa, raiva e surpresa; e (iii) emoções secundárias, aquelas advindas das primárias, como simpatia, vergonha, ciúme, orgulho, gratidão, compaixão, admiração, espanto, desprezo, inveja e culpa.

Em ambos os autores, a emoção é observada como o funcionamento de ajuste fisiológico, psicológico e comportamental, o que permite uma resposta do organismo adaptada às ameaças e oportunidades. Nesse sentido, a atenção é uma chave de acesso para acessar as emoções que permite autoconhecimento e capacidade de agir adequadamente.

Tanto em contextos pessoais quanto profissionais, a gestão das emoções é fundamental porque quem consegue gerir suas emoções compreende melhor as emoções dos outros, sem ser conduzido por elas. Uma vez que são involuntárias, tentar suprimi-las limita o sujeito do repertório emocional adjacente.

A inteligência emocional é uma competência que envolve a capacidade de reconhecer, compreender e controlar as emoções, tanto em relação a si próprio como em relação aos outros. Pode ser adquirida e aperfeiçoada ao longo da vida. A IE desempenha um papel fundamental na gestão de conflitos, pois influencia diretamente a forma como as pessoas lidam com as emoções durante situações conflitantes (Ferreira et al., 2023).

Goleman (2012) introduz o conceito de "sequestro emocional", onde o sistema neurofisiológico primitivo reage a situações de pressão e estresse com raiva, resultando em evitação ou enfrentamento. Esse sequestro emocional pode ser destrutivo em qualquer ambiente, especialmente no trabalho em equipe. Na sala de aula é comum ouvir relatos de discussões e brigas entre alunos, grupos de alunos e até professores e outros colaboradores, devido ao resultado insatisfatório de uma avaliação ou por desacordos em alguma atividade em grupo.

Nesse sentido, uma comunidade escolar que desenvolve e está atenta às habilidades emocionais consegue identificar e compreender as emoções envolvidas em um conflito, tanto as suas quanto as do outro (Hopkins & Yonker, 2015, Valente & Lourenço, 2022). Para isso é necessário desenvolver um distanciamento interior, a fim de perceber o "sequestro emocional" como fora apontado por Goleman (2012), identificando as emoções como em Damásio (2013) para ir desenvolvendo ou aprimorando habilidades emocionais (Mayer et al., 2002), perceber as emoções, expressão emocional e capacidade para lidar com as emoções.

Ao referir a auto-observação neutra, objetiva e sem julgamentos de valor tão necessárias para a resolução de conflitos e para orientar-se emocionalmente, é importante ressaltar que essa observação não deve ser atenção narcisista e introspetiva, mas sim de observação e relativização das próprias turbulências emocionais vista de fora. Nessa perspetiva a escola é um espaço rico para ensinar todos que nela convivem a gerenciar emoções e conflitos.

A prática da inteligência emocional está a par do desenvolvimento de estratégias eficazes para lidar com as situações de tensão, reduzindo a ocorrência de confrontos e melhorando a convivência escolar. Não só contribui para o bem-estar individual como também para a construção de um espaço escolar mais colaborativo e coeso (Valente & Lourenço, 2022).

2. Metodologia

O estudo é de natureza quantitativa, não-probabilística e descritiva. Teve como objetivo principal identificar e analisar se a variável inteligência emocional tem relação com a gestão construtiva de conflitos, principalmente por meio da estratégia negocial de conflitos na escola e como pode contribuir para melhorar a atuação dos colaboradores de equipas multiprofissionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP).

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário sociodemográfico, que permitiu obter informações para caracterizar o grupo estudado relativamente ao gênero, idade, nível de escolaridade e tempo de trabalho na instituição pesquisada.

O segundo questionário, Questionário de Eficácia Negocial de Conflitos na Escola (QENCE), é um instrumento de autorrelato construído, desenvolvido e validado por Paiva et al. (2011) visando avaliar a eficácia negocial de conflitos em contexto escolar. Este questionário contém 21 itens, utiliza a escala Likert de cinco pontos desde 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

Para avaliar a inteligência emocional dos inquiridos foi utilizado um instrumento de autorrelato, Questionário de Competência Emocional (QCE), adaptado para o contexto português por Lima-Santos e Faria (2005), constituída por 45 itens que indicam a frequência com que os inquiridos percebiam suas ações e reações emocionais e comportamentais, sendo uma escala do tipo Likert, com 6 alternativas de resposta, desde nunca (1) até sempre (6).

A participação foi voluntária e anónima. Os e-mails das equipes foram previamente levantados no site institucional de cada *campus* e os inquiridos receberam o convite para participarem da pesquisa, dando o seu respetivo consentimento.

A amostra se constituiu de 120 profissionais do IFSP, os quais desempenham suas atividades em setores multiprofissionais CSP e NAPNE.

Para o tratamento da informação foi utilizado o programa estatístico SPSS 29.0, através do qual foram realizadas análises descritivas e inferenciais.

Durante o processo de investigação foram atendidas todas as questões éticas e legais. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética da UFP (n.º 372/23), posteriormente submetido à Plataforma Brasil e aprovado em dois comitês, Comitê de Ética em Pesquisa da UNESP (n.º 6.128.229) e o Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos do IFSP (6.241.396).

3. Resultados e Discussão

Esta pesquisa teve uma amostra constituída por 120 profissionais, com idades entre 18 e 65 anos, pertencentes ao quadro de servidores públicos federais efetivos e temporários do IFSP. Foram constituídos alguns subgrupos para as características sociodemográficas, de modo a proporcionar uma melhor interpretação dos resultados. Uma síntese dos resultados será apresentada em infográficos, tabelas e figuras como se vê abaixo:

Características sociodemográficas da amostra

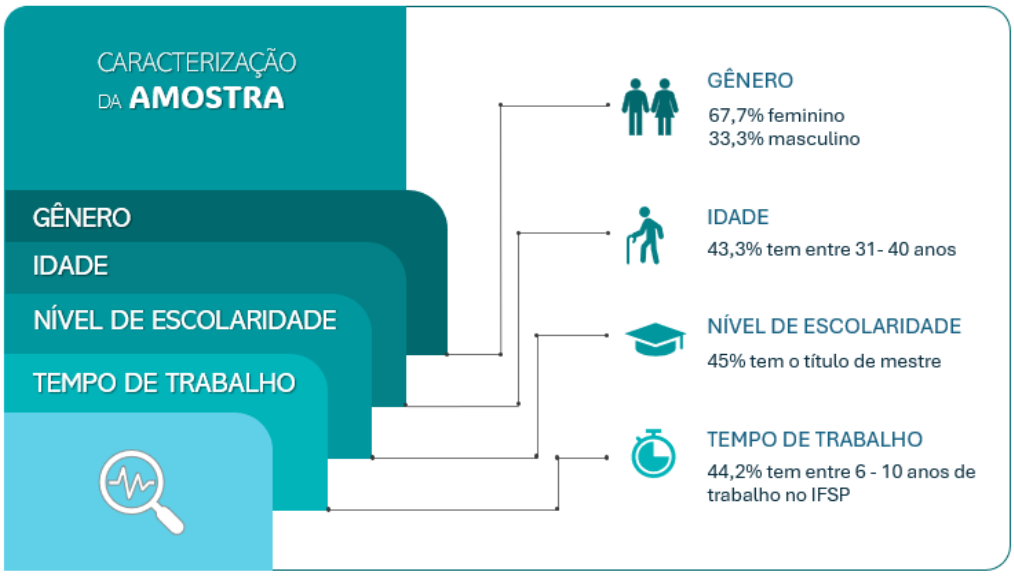

Fig. 1. Síntese das características sociodemográficas da amostra do estudo.

Fonte: elaboração dos autores.

Cada variável sociodemográfica foi analisada em subgrupos. Para uma melhor compreensão, observe-se a disposição a seguir:

Subgrupos das variáveis sociodemográficas

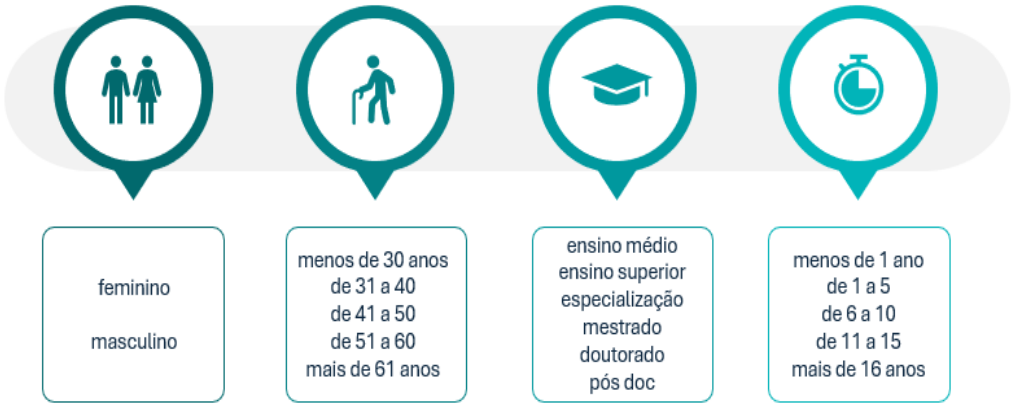

Fig. 2. Subgrupos das variáveis sociodemográficas.

Fonte: elaboração dos autores.

Em complemento à figura anterior, foram encontrados os seguintes resultados relativos a cada variável sistematizados na figura 3 e tabela 1.

Variáveis	QENCE	QCE
Gênero	pontuação ligeiramente mais elevada do grupo feminino	pontuação ligeiramente mais elevada do grupo feminino
Idade	pontuação ligeiramente mais elevada do subgrupo amostral: menos de 30 anos	pontuação ligeiramente mais elevada do subgrupo amostral: menos de 30 anos
Nível de escolaridade	pontuação ligeiramente mais elevada do subgrupo amostral: ensino secundário	pontuação semelhante em quase todos os subgrupos amostrais, exceto ensino médio com menor pontuação
Tempo de trabalho no IFSP	pontuação ligeiramente mais elevada de dois subgrupos amostrais: menos de 1 ano e mais de 16 anos	declínio da pontuação a cada subgrupo amostral, exceto do subgrupo com mais de 16 anos de trabalho

Fig. 3. Síntese dos resultados entre os subgrupos das variáveis sociodemográficas, QENCE e QCE.

Fonte: elaboração dos autores.

Para melhor interpretação dos dados, a seguir encontram-se os resultados relativos a cada subgrupo amostral, variáveis sociodemográficas e sua correspondência com os questionários QENCE e QCE.

Tabela 1. Médias no QENCE e QCE por gênero, idade, nível de escolaridade e tempo de trabalho na instituição

	Variáveis sociodemográficas	QENCE	QCE
Gênero	fem	4,06	4,40
	mas	3,95	4,11
Idade	menos de 30	4,20	4,49
	de 31 a 40	4,03	4,26
	de 41 a 50	3,98	4,36
	de 51 a 60	4,03	4,26
	mais de 61	4,01	4,15
Nível de escolaridade	Ensino Médio	4,19	3,75
	Ensino Superior	4,07	4,39
	Especialização	4,04	4,41
	Mestrado	4,00	4,29
	Doutorado	4,01	4,28
	Pós Doutorado	4,03	4,26
Tempo de trabalho na instituição	menos de 1 ano	4,22	4,47
	01 a 05	3,99	4,39
	06 a 10	3,98	4,26
	11 a 15	4,04	4,19
	mais de 16 anos	4,17	4,31

Fonte: elaboração dos autores.

A seguir, verificam-se os resultados relativos às médias estatística descritiva do QENCE e do QCE.

Tabela 2. Estatística descritiva QENCE e QCE pontuação total.

	N	Média	Mediana	Modo	Erro Desvio	Mínimo	Máximo
QENCE	120,0	84,2	84,0	81,0	7,9	59,0	101,0
QCE	120,0	193,6	198,0	189,0*	21,8	107,0	252,0

*Há vários modos. O menor é mostrado.

Fonte: elaboração dos autores.

Este estudo teve como objetivo principal identificar e analisar se a possível relação entre inteligência emocional e gestão de conflitos, especificamente a estratégia negocial de conflitos na escola.

Quanto ao gênero, não se verificaram diferenças entre o sexo e a eficácia negocial de conflitos (QENCE) e também com a inteligência emocional (QCE). Apesar da pontuação superior do gênero feminino comparativamente ao gênero masculino, não se pode concluir que essa diferença implique que pessoas do gênero feminino sejam mais inteligentes emocionalmente e mais eficazes na proposição, gestão e resolução de conflitos do que as do gênero masculino. De maneira geral, as competências emocionais e a gestão de conflitos dependem mais de cada indivíduo, sua experiência e seu conhecimento, do que pelo gênero a que pertencem.

Neste estudo a idade não apresentou um efeito significativo em termos das duas variáveis principais consideradas (IE e GC). No entanto, pode-se observar que à medida que a idade aumentava, as pontuações dos inquiridos diminuíam, o que vai ao encontro de Peixoto e Monalisa (2020). É de assinalar, no entanto, que outros estudos concluíram que à medida que avança a idade também aumenta a IE, assim como a capacidade de GC (Galvão, 2020; Freitas, 2016).

No que respeita ao cruzamento entre as variáveis idades e inteligência emocional, numa análise geral face aos resultados obtidos o envelhecimento parece impactar cada subgrupo amostral de diferentes maneiras, podendo tal repercutir-se na forma como os indivíduos percebem os problemas e os resolvem, como gerenciam suas emoções e as expressam. Os resultados obtidos nas análises diferenciais apontam no sentido de ser necessária mais investigação no futuro para descortinar o alcance que a idade poderá ter na competência emocional em situações de gestão de conflito no contexto escolar (Valente & Lourenço, 2022).

Quanto ao cruzamento entre o nível de escolaridade e a pontuação obtida no QENCE, nada se constatou em comparação com os dados apontados pela literatura pesquisada (Andrade et al., 2022; Paiva & Lourenço, 2011; Paiva et al., 2011).

Contrariamente, os dados dessa variável com o QCE reiteram o quanto a educação é promotora de sujeitos emocionalmente mais inteligentes, porque fomenta a construção de relacionamentos saudáveis, colaborativos e respeitosos.

A IE é potencializada com a educação, ao se traduzir em diversas habilidades essenciais para o convívio, a autoconsciência emocional, o autocontrole emocional, a empatia, a motivação e as habilidades sociais do indivíduo.

Outro fator favorável dessa relação é o impacto que a IE pode ter no desempenho acadêmico, no desenvolvimento da resiliência e, consequentemente, em indivíduos mais preparados para o mundo do trabalho.

Na última variável em análise, constatou-se que os anos de trabalho na instituição favorecem a uma maior assertividade e proposição de ações em prol da resolução dos conflitos e os profissionais com menos de um ano de trabalho na instituição trazem experiências anteriores que beneficiam a tomada de decisões e a análise dos conflitos.

No tocante ao cruzamento entre o tempo de trabalho na instituição pesquisada e a inteligência

emocional, os dados obtidos com a aplicação do QCE revelaram que, com o decorrer dos anos, a dinâmica do trabalho dos profissionais da educação tende a contribuir para um desgaste emocional, impactando no seu bem-estar.

O excesso de trabalho e longas jornadas, a excessiva burocracia e a falta de tempo para planejamento e descanso, a instabilidade política educacional e as mudanças socio-históricas, a ausência de apoio e a desvalorização profissional, a violência e a indisciplina, a infraestrutura precária e a falta de recursos são alguns fatores que podem causar a desmotivação, baixa autoestima, sentimento de impotência, desamparo e frustração.

Estes exemplos e outros, não mencionados, corroboram com alguns dos sintomas de depressão e ansiedade, *burnout* e outras doenças psicopatológicas do trabalho que também culminam em afastamentos e baixa produtividade.

O resultado da estatística descritiva do QENCE revelou que os inquiridos alcançaram um bom resultado, enquanto no QCE os inquiridos tiveram pontuação total entre bom e muito bom. Isso indica bons valores para os profissionais que desempenham suas atividades laborais em uma equipe multiprofissional na escola.

4. Conclusões

A inteligência emocional é considerada um conjunto de competências que pode ser desenvolvida ao longo da vida. No contexto educacional, essa aptidão se torna um farol para o desenvolvimento pessoal e profissional dos envolvidos, especialmente nas equipes multiprofissionais.

O conflito, sendo inevitável a esse espaço de trabalho em equipe, carece frequentemente de um nível equilibrado que promova movimento eficaz contra a inércia, isto é, um nível de conflito que seja capaz de promover aprendizagem mútua, ampliar competências, desenvolver a aquisição de novas habilidades, melhorar a comunicação, a escuta ativa e a compreensão mútua dos desejos e vontades do outro a fim de se encontrar um acordo satisfatório para os nele envolvidos. Por isso, ter conhecimento de práticas de gestão construtiva de conflitos é um contributo para o aprendizado e para o desenvolvimento da escola e das habilidades sociais de todos.

O conflito é um fenômeno inerente a toda a instituição escolar e as perspetivas mais atuais preconizam que, quando gerido construtivamente, pode representar um conjunto de potencialidades para a mesma (Ay et al., 2019; Cunha & Monteiro, 2018; Monteiro & Cunha, 2014). Nesse sentido, no caso das equipes multiprofissionais investigadas, integrar os trabalhos em torno de aspetos psíquicos, sociais, pedagógicos e culturais, permite valorizar o pensamento e a expressão emocional, fundamentais para o processo de construção do conhecimento e do pensamento.

A IE e da GC transcendem a mera atuação profissional, impactando diretamente na qualidade de vida das pessoas. O presente estudo aponta para que com o passar dos anos os educadores podem sofrer um declínio na competência emocional, vítimas do estresse gerado pelo desequilíbrio entre a vida profissional, social, familiar e/ou financeira. Um reflexo de momentos de grande complexidade e transformação em que vivemos, uma época marcada por diversos desafios e incertezas como as que se encontram atualmente nas escolas (Cunha & Monteiro, 2018).

O estudo também indicou que a educação é preditor de inteligência emocional, isto significa que integrar no currículo conteúdos programáticos e temas transversais como a inteligência emocional propicia aos indivíduos instrumentos para serem capazes de gerenciar suas emoções de maneira saudável, resolver problemas e conflitos de forma construtiva, além de manterem relacionamentos mais harmoniosos. Isso não só melhora o clima escolar, mas também o organizacional, os preparando para as interações sociais fora do ambiente escolar.

Tratando-se dos profissionais, esta relação se estende aos contextos familiares, sociais e de lazer. Pode ainda reduzir as tensões como estresse e ansiedade, gerados no ambiente profissional, neste caso o estudo se deu em escolas, portanto criar um espaço mais propício para o convívio e a própria formação contínua do colaborador (Valente & Lourenço, 2022). Nesse sentido, este tema merece ser mais bem

investigado.

No cruzamento das variáveis sociodemográficas, pessoais e profissionais com os resultados obtidos pelos indivíduos no QCE, todas se mostraram relevantes para o que se pretendeu com esta pesquisa. As dimensões que se destacaram no grupo pesquisado foram, respetivamente, expressão emocional, compreensão emocional e, por último, perceção emocional.

Já quanto aos resultados obtidos pelos indivíduos da nossa amostra no QENCE, as dimensões mais pontuadas pelo grupo pesquisado foram Influência Negocial e Soluções Construtivas. As variáveis sociodemográficas que demonstram resultados mais relevantes foram gênero e tempo de trabalho na instituição.

Conclui-se que profissionais da educação integrados e imbuídos dos construtos aqui estudados, garantem em sua prática profissional um ambiente de aprendizagem e de relacionamento interpessoal promotor da equidade, da igualdade, da qualidade de ensino (Valente & Lourenço, 2022).

Para aprofundar o conhecimento sobre a dinâmica da IE e GC na educação, novas pesquisas longitudinais e qualitativas são essenciais, principalmente na instituição pesquisada, para um melhor entendimento dessas variáveis. Os dados aqui apresentados podem servir como bússola para futuras investigações.

5. Referências Bibliográficas

Andrade, A., Duarte, J., Albuquerque, C., & Chaves, C. (2019). Inteligência Emocional em Idosos Portugueses. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, *4*(1), 331-338. https://doi.org/10.17060/ijodaep.2019.n1.v4.1566

Ay, S., Keskin, H., & Akilli, M. (2019). Examining the effects of negotiation and peer mediation on students' conflict resolution and problem-solving skills. *International Journal of Instruction*, *12*(3), 717-730. https://doi.org/10.29333/iji.2019.12343a

Cunha, P., & Leitão, S. (2021). *Manual de gestão construtiva de conflitos*. (4ªed). Publicações Fundação Fernando Pessoa.

Cunha, P., & Monteiro, A.P. (2018). *Gestão de Conflitos na Escola*. Pactor.

Damásio, A. (2013). *O Sentimento de Si: Corpo, Emoção e Consciência*. Temas e Debates.

Ferreira, F., Fonseca, M., & Nunes, A. (2023). Inteligência Emocional e suas Influências na Gestão de Conflitos. *ID on line. Revista de psicologia*, *17*(68), 219-231. https://doi.10.14295/idonline.v17i68.3863

Freitas, T. (2016). *O Papel da Inteligência Emocional na Gestão de Conflitos e o Sucesso Escolar - estudo de caso nos estabelecimentos militares de ensino não superior* [Dissertação de Mestrado]. Academia Militar de Lisboa.

Galvão, F. (2020). *Inteligência Emocional e Estilos de Gestão de Conflitos em Trabalhadores Brasileiro* [Dissertação de Mestrado]. Universidade Europeia.

Goleman, D. (2012). *O Cérebro e a Inteligência Emocional - Novas Perspectivas*. Objetiva.

Hopkins, M., & Yonker, R. D. (2015). Managing conflict with emotional intelligence: Abilities that make a difference. *Journal of Management Development*, *34*(2), 226–244. https://doi.org/10.1108/JMD-04-2013-0051

Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). Inteligência Emocional como Zeitgeist, como Personalidade e como Aptidão Mental. In R. Bar-On & D. Parker. (Orgs), *Manual da Inteligência Emocional - Teoria e Aplicação em Casa, na Escola e no Trabalho* (81-98). Artmed.

Miguel, A., Rocha, A., & Röhrich, O. (2008). *Gestão Emocional de Equipas em Ambiente de Projeto.* FCA.

Monteiro, A., & Cunha, P. (2014). A paz é possível nas escolas? Alguns procedimentos úteis para a gestão construtiva de conflitos. *Psicologia, Educação e Cultura, 18*(2), 8-20.

Morais, D., & Wohlke, R. (2021). Comunicação Não Violenta (CNV): habilidade fundamental para a adequação da advocacia ao novo paradigma de gestão de conflitos no Brasil. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution-Brazilian Journal of Alternative Dispute Resolution-RBADR*, *3*(5), 61-84. https://doi.10.52028/rbadr.v3i5.3

Novaes, A., Bessa, Souza, G., & Novaes, T. (2021). Educação argumentativa nas escolas: Uma demanda para gestão de conflitos. *Research, Society and Development*, *10*(4), e6910413932-e6910413932.

Paiva, M., & Lourenço, A. (2011) Estudo empírico sobre a eficácia negocial de conflitos em ambiente escolar. *Ciências & Cognição, 16*(3), 151-166.

Paiva, M., Cunha, P., & Lourenço, A. (2011). Questionário de Eficácia Negocial de Conflitos na Escola (QENCE): validação de um instrumento para a construção de Paz nas escolas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento, 3*(3), 23-31. https://doi.org/10.32348/1852.4206.v3.n3.5202

Peixoto, I., & Monalisa, M. (2020) Inteligência emocional: relação com inteligência, variáveis sociodemográficas e habilidades sociais. *Psico, 51*(3), 1-13. e34062. https://doi.org/10.15448/1980-8623.2020.3.34062

Valente, S., & Lourenço, A. A. (2022). Inteligência emocional e gestão de conflito na interação pedagógica. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, *9*, 181-192. https://doi.org/10.17979/reipe.2022.9.0.8900

29. LA COMPASIÓN EN LA TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO

Nuria González Martín[1]

[1]Instituto de Investigaciones Jurídicas | Universidad Nacional Autónoma de México. México | nuria.gonzalez68@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-5139-0772

Resumen: Vivimos en una sociedad individualista que fomenta la soledad y debilita las conexiones sociales. La falta de equilibrio entre conocimiento y emociones ha llevado a una crisis de conexión humana, evidenciada por la soledad, el egoísmo, la ansiedad y los conflictos, entre otros. Adoptar actitudes positivas como la gratitud y la compasión es crucial para fortalecer estas conexiones. En la mediación, el conflicto debe verse como una oportunidad para el crecimiento, utilizando la compasión como una herramienta a implementar de manera tan urgente como necesaria; no tenemos duda, la compasión es esencial para transformar conflictos y mejorar la calidad de vida. La formación de mediadores debe incluir el desarrollo de habilidades compasivas y empáticas, las investigaciones así lo respaldan. Enseñar y modelar compasión y atención plena es realmente crucial de manera general y especialmente entre profesionales como mediadores, para mejorar las habilidades interpersonales y cognitivas.

Palabras-clave: Compasión; Conflicto; Habilidades; Mediación; Transformación.

COMPAIXÃO NA TRANSFORMAÇÃO DE CONFLITOS

Resumo: Vivemos numa sociedade individualista que fomenta a solidão e enfraquece as ligações sociais. A falta de equilíbrio entre conhecimento e emoções levou a uma crise de conexão humana, evidenciada pela solidão, egoísmo, ansiedade e conflitos, entre outros. A adoção de atitudes positivas, como a gratidão e a compaixão, é fundamental para reforçar estas ligações. Na mediação, o conflito deve ser visto como uma oportunidade de crescimento, utilizando a compaixão como uma ferramenta a ser implementada com a urgência necessária; não temos dúvidas de que a compaixão é essencial para transformar o conflito e melhorar a qualidade de vida. A formação dos mediadores deve incluir o desenvolvimento de competências de compaixão e empatia, e a investigação apoia este facto. Ensinar e modelar a compaixão e a atenção plena é, de facto, crucial em geral e especialmente entre profissionais como os mediadores, para melhorar as competências interpessoais e cognitivas.

Palavras-chave: Compaixão; Competências; Conflito; Mediação; Transformação.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 325-336, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.29

1. Punto de Partida

Al inicio de la investigación (Estancia realizada en Stanford Law School gracia al apoyo recebido del PASPA de la DGAPA-UNAM: enero 2024-2025), la primera cuestión que nos planteamos fue buscar en google académico cuántas veces aparecía el término autocompasión y compasión. Decidimos, por la atención más perfilada en la compasión, detenernos en las cifras de esta voz, compasión, en español y así nos arrojó un dato de 32,200 resultados *versus* el término *Compassion,* en inglés, con un dato de 1,690,000 resultados[67]. La diferencia de las dos cifras habla por sí sola. Igualmente, una mirada rápida sobre las revistas o áreas, en las que se circunscribían dichos vocablos, nos dio claridad absoluta en torno a qué campos del conocimiento estaban volcados los estudios y de ahí se desprende que la psicología o la medicina, en defecto del derecho, son las áreas preponderantes. Es decir, en el contexto hispanoparlante, donde aún cuesta traspasar el desafio de escribir en inglés si nos queremos dar a conocer en el ámbito anglosajón, nos queda mucho por estudiar, analizar, además de evidenciar la necesidad de estudios multidisciplinarios sobre la compasión.

Este prolegómeno nos invita a repensar lo urgente y prioritario que debe ser abocarse a un tema tan complejo como necesario en torno a las herramientas que el campo de la mediación debe profesar y, de manera muy concreta, en torno a la autocompasión y la compasión (González Martín, 2024; González Martín, 2022).

Y así es, la compasión debería tener un lugar de excepción en la academia al igual que debería de tener ese mismo lugar excepcional en nuestras vidas, como parte de la cotidianeidad con el carácter de compromiso y seriedad que amerita la materia. No como algo que esté constreñido a una religión, a una moral o incluso a un individuo excepcional como puede ser la madre Teresa de Calcuta, Ghandi, Dr. Martín Luther King Jr, el Dalai Lama o el arzobispo Desmon Tutu, por citar algunos ejemplos.

La compasión debe ser atendida, entendida, enseñada, practicada a diario. Entender qué es lo que ocurre en un acto de compasión: se da, y al dar se recibe, incluso sin esperarlo o simplemente sin buscarlo.

Cuando decidimos integrar como herramienta de la mediación a la compasión lo vemos como una toma de responsabilidad en una profesión que amerita la máxima atención y seriedad.

Qué es la autocompasión y la compasión: sus características

Autocompasión

La autocompasión, presentada independientemente del cultivo de la compasión orientada a los demás, es decir, la compasión *per se*, ha surgido recientemente como un campo específico de formación e investigación secular.

De esta manera, ponemos sobre la mesa la autocompasión, como una paradoja cuando no nos cuidamos y no nos queremos a nosotros mismos y sin embargo tenemos compasión por los demás.

Pongámoslo de esta manera. Todos tenemos aprendidos, desde niños, una serie de "valores" que nos vienen de la familia, fundamentalmente, que varian por diversas circunstancias, bien sean culturales, económicas, sociales, etcétera, en donde un tema muy común es no ser autocompasivos, es decir, no atendernos o darnos prioridad frente a terceros. Pareciera que practicar la autocompasión es un acto de egoísmo, incluso de soberbia. Nada más lejos de la realidad, el ser amable con nosotros mismos, el valorarnos es un principio fundamental. La autocompasión, la compasión y todas aquellas virtudes que nos permiten tender una mano a nosotros mismos y a los demás, tienen sus bases, además, en la

[67] A abril de 2024: En google académico el término compasión: 32,200 resultados. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=compasion&btnG=. En google académico el término compassion: 1,690,000 resultados. https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&as_vis=1&q=compassion&btnG=

importancia de tener hábitos -basados en motivaciones-, desde una dieta saludable, dormir, hacer ejercicio, meditar… creando, así, habilidades. Los científicos así lo sostienen basados en datos duros diversos y todos muy claros (Shapiro, 2020).

Esta autocompasión, en principio considerada como el ser amables con nosotros mismos, debería ser tan natural como respirar, algo que debería hacerse sin pensar en ello, algo esencial. Los estudios científicos vierten pruebas en donde se expone que muchas de nuestras rutinas, incluso nuestra capacidad de conectar de manera transformativa, depende de la capacidad de aprendizaje, práctica y puesta en escena de la propia autocompasión. Las personas verdaderamente autocompasivas cuidan de sí mismas al tiempo que están atentas a los sentimientos y necesidades de quienes les rodean. De hecho, la salud mental y física que nos proporciona el ser amables con nosotros mismos nos permite cuidar mejor de los demás (Jinpa, 2015)[68].

No queremos dejar de expresar que hay un sector de especialistas que opinan que sin autocompasión no podemos ser compasivos con los demás, nada más lejos de la realidad, la compasión por los demás -especialmente por los visiblemente más necesitados- es un instinto humano natural (Jinpa, 2015). Si bien es cierto que, muchos de nosotros, nos sentimos menos pacientes con nosotros mismos de lo que seríamos con otra persona, menos indulgentes con nuestros propios errores y menos capaces de vernos con buenos ojos. La promoción de la autocompasión con la atención plena, como prácticas que fomentan la expansión de los recursos psicológicos asociados con la resiliencia (Eryilmaz et al., 2023), como el control de atención y la regulación emocional, en última instancia conducen a una menor angustia psicológica (Ueno & Amemiya, 2024)

En la práctica de la autocompasión, aprendemos a extender nuestra bondad y preocupación naturales hacia nosotros mismos. Abrimos el círculo de compasión que hemos creado... y nos dejamos entrar (Jinpa, 2015). Es lo que solemos expresar, de manera llana, como “ponerse la mascarilla del avión”, es decir, para que nuestro entorno, nuestra profesión (mediadora), sea confiable y funcione, primero tengo que atenderme y solo de esa manera podré atender/ayudar a los demás.

La autocompasión incluso puede desempeñar un papel importante en la mejora de la regulación de los sentimientos, además de promover habilidades como la reevaluación cognitiva, la expresión, la aceptación, la relajación, el autoapoyo y la tolerancia (…) la supresión expresiva y las rumiaciones (Paucsik, et al., 2023).

Siguiendo a Kristin Neff, los tres componentes principales de la autocompasión son: 1. auto amabilidad -o amabilidad con nosotros mismos-; 2. humanidad común y 3. atención plena (Mindfulness) (Neff & Germer, 2018)[69], y así enlazamos con la idea en torno a la necesidad de estar conectados como individuos, como sociedad. No olvidemos que la autonomia individual, o individualismo, paga un alto costo. En este momento, aprovechamos la oportunidad para expresar que en occidente, la manera de expresar el Mindfulness o atención plena omite hablar de la compasión, algo que nos parece un error, la compasión viene implícita en dicha atención plena, en el estar presentes.

[68] Igualmente, las prácticas de meditación pueden influir fisiológicamente, todo aquello relacionado con el estrés y relacionadas con la enfermedad en general. Hasta la fecha se ha prestado mucha atención a las prácticas de meditación que hacen hincapié en calmar la mente, mejorar la atención focalizada o desarrollar la atención plena, pero hay que enfocarse también en las prácticas de meditación que fomentan la compasión. Por tanto, no solo subrayamos que es crucial estudiar el efecto de la meditación de la compasión en las respuestas inmunitarias innatas, neuroendocrinas y conductuales al estrés psicosocial y evaluar el grado en que el compromiso con la práctica de la meditación influye en la reactividad al estrés, sino que hay que ir más allá aún y verter todas estas bondades de la meditación compasiva a la mediación con una herramienta adicional como es la compasión. Los datos sugieren que la participación en la meditación compasiva puede reducir las respuestas inmunitarias y conductuales inducidas por el estrés, y el objetivo es seguir avanzando para permear con compasión todas aquellas parcelas del ser humano que le posibilite una vida más feliz, menos conflictiva, con más agradecimiento que reconocimiento.

[69] Y así describe que: La amabilidad con uno mismo es relacionarse con nuestros defectos y dificultades con amabilidad, comprensión y aceptación, en lugar de juzgarlos negativamente. La humanidad común es cómo percibimos nuestros problemas y sufrimientos en el contexto de la experiencia humana compartida. Y la atención plena es la capacidad de ser conscientes de las experiencias dolorosas, en lugar de identificarnos con ellas mediante pensamientos obsesivos o tratando desesperadamente de solucionarlas. Vease un test online de su propia autoría: http://www.centerformsc.org/self-compassion-test

Compasión

Como afirmaba Hobbes, todo discurso racional y científico debe construirse sobre una base de definiciones compartidas y un léxico común. Conceptos como la empatía, la simpatía, la compasión y el altruismo[70] han pertenecido durante mucho tiempo al ámbito de las humanidades y se han considerado demasiado "subjetivos" para prestarse al estudio neurocientífico. Aunque en la actualidad no existen definiciones universales de estos términos, se ha llegado a un consenso suficiente para sentar las bases de la investigación en este campo (Duffy, 2011)[71]. Hablamos de empatía, simpatía, contagio emocional, compasión (*sic.* autocompasión) y altruismo (Duffy, 2011).

La empatía, la simpatía y el altruismo no tienen contradicciones; juntas forman una tríada evidente basada en la compasión. La compasión es un requisito previo y una base para que los demás funcionen. En la aplicación clínica, la empatía es metafóricamente una cualidad que viene de la cabeza, la simpatía del corazón y el altruismo de la mano, fusionados en una actitud de compasión como motivo para cuidar (Arman, 2023)[72].

Subrayamos que la empatía es una emoción estrechamente vinculada a la compasión que se convierte en un factor importante a la hora de participar en un conflicto compasivo[73]. De esta manera, entendemos por compasión, la empatía con el añadido de actuar para aliviar el dolor o el sufrimiento asociados (Blevins & Blevins, 2016)[74]. Ser empático y compasivo contigo y con otros es necesario para transformar el conflicto, el verdadero desafío es realizarlo, ya se sabe: una cosa es decirlo y otra realizarlo.

La compasión puede incluir simpatía, empatía, pasión, piedad, misericordia, afecto… Cuando hablamos de compasión entregamos a la mente todo ello, pero recordemos que siempre va más allá, porque implica una acción, la acción de aliviar el sufrimiento propio y/o el ajeno. La compasión deja de ser un sustantivo y pasa a ser un verbo, a través de su acción[75].

---

[70] Hay una tendencia, afortunada, en torno a la idea de tener líderes en Altruismo, Compasión y Empatía (ACE) para "poner énfasis en los grandes disruptores actuales: sostenibilidad, salud global, desigualdad, transformación digital y erosión de la confianza -desde perspectivas sociales, históricas y psicológicas- para apoyar el desarrollo de lugares de trabajo más humanos y un mundo mejor. El texto investiga en profundidad estos comportamientos y atributos ACE para mostrar cómo pueden reforzar la capacidad de liderazgo existente. Con más líderes ACE sobre el terreno, se pueden abordar mejor los retos de nuestro mundo perturbado y, al hacerlo, crear lugares de trabajo más humanos y una sociedad más humana para ahora y para el futuro" en *Expert humans: critical leadership skills for a disputed world.* (2021). Emerald Publishing.

[71] Chapter 23. What Hobbes Left Out: The Neuroscience of Compassion and its Implications for a New Common-wealth. In M. Freeman (Ed.), *Law and Neuroscience. Current Legal 2010* (13), Oxford University Press, p. 434. "As Hobbes stated, any rational and scientific discourse must be built upon a foundation of shared definitions and a common lexicon. Constructs such as empathy, sympathy, compassion, and altruism have long been the purview of the humanities and considered to be too ¨subjective¨ to lend themselves to neuroscientific study. Although no universal definitions for these terms currently exists, there has however been sufficient consensus developed to provide the basis for research in this arena".

[72] El texto analiza los distintos conceptos por separado, considerando su historia, investigación, obstáculos y sesgos, y luego los reúne en un modelo conceptual. El documento también reflexiona sobre las posibilidades de aumentar y desarrollar un estado de ánimo y una capacidad compasivos mediante la educación y la formación.

[73] Traemos, en este momento, un concepto poco explorado o comprendido, nos referimos a la empatía social que aúna sociología, psicología, trabajo social y neurociencia cognitiva para ilustrar cómo ser mejores defensores de la justicia. En este texto que proponemos, la autora explica cómo podemos desarrollar nuestra capacidad para comprendernos unos a otros y tener compasión hacia los distintos grupos sociales. Cuando somos socialmente empáticos, no sólo imaginamos lo que es ser otra persona, sino que tenemos en cuenta sus circunstancias sociales, económicas y políticas y lo que las ha formado. Segal explica los componentes evolutivos y aprendidos de la empatía interpersonal y social, incluidos los factores neurobiológicos y el papel de las estructuras sociales. Segal, E. A. (2018). *Social empathy: the art of understanding others.* Columbia University Press.

[74] Igualmente, recomendamos la lectura, tan amena, tan interesante de Johnston, D. & Hanington, B. (2023). *Empathy. Turning Compassion into Action*, Signal, Canada.

[75] Cuando se usan como sinónimos términos como simpatía, empatía, compasión vemos que hay confusión, aunque poseen elementos que pueden ser comunes. Si bien es cierto que en la compasión puede haber un componente de empatía, pero en la empatía no hay compasión. Hablamos de enemigos cercanos, es decir, eso que se parece pero que no es. La lástima puede confundirse con compasión, incluso la empatía puede confundirse con compasión, es decir, puedo ser compasivo sin necesariamente sentir lo del otro.

La consciencia que implica la compasión también es fundamental. Elegir, conscientemente, cómo queremos ser en cada momento; es una elección activa de estar conscientes, estar presentes en este momento. Podemos elegir ser compasivos o no, y ello tiene que ver con el estado de consciencia.

De nuevo, traemos a colación el pilar fundamental que representa la práctica, la meditación, en donde "soltamos cuerpo y mente" para estar presentes, y con ello la transformación más profunda de la consciencia. Sin la práctica, sin el silencio, a través de la meditación, difícilmente podemos alcanzar un estado de compasión que sea realmente transformador.

Cuanto más penetramos en los conceptos de la práctica, más bienestar creamos, porque giramos hacia la dificultad en lugar de darle la espalda y ahí caminamos hacia la transformación, creando felicidad profunda que radica en ese lugar de transformación.

Como nos expresa nuestro lider budista, Sozan, en el budismo se llega a un término, compasión radical, porque queremos vivir en ese estado de compasión, que incluye la propia y la ajena.

No olvidemos, por otra parte, que la compasión no es una emoción, aunque puede tener ese componente. Cuando hablamos de sentir la dificultad del otro, el sufrimiento del otro, la palabra "sentir" es un poco confusa, nos distrae del verdadero sentido de la compasión porque no es una emoción, sino la contemplación, sabiduria de la existencia del sufrimiento, es un estado del ser, que tiene un estado cognitivo importante. No es un sentimiento, es una aptitud, intencional, consciencia palpable, algo que se dirige hacia mi y hacia los otros. Se pone de manifiesto y se realiza, no algo que simplemente se siente. Por ello hablamos de cultivar la compasión, no de sentir la compasión.

El mundo suele operar en función de reacciones a emociones, a sentimientos. Reacción y no respuesta; es decir, siento frustracción y reacciono de cierta manera, siento felicidad y reacciono de cierta manera también; es como estar supeditados a nuestras emociones y sensaciones y gran parte del eje de la práctica es ir más allá, al estado de consciencia, que nos permite responder en lugar de reaccionar, en donde la compasión cobra un realce clave. Se cultiva la compasión, y ello nos despierta como seres humanos.

Necesitamos un corazón, una mente sosegada, atentos, con el eje bien alineado y ello requiere meditación compasiva también.

Podemos, y debemos, ser radicalmente compasivos; el Dalai Lama así lo expresa: "Desde mi limitada experiencia estoy convencido que desde la práctica podemos entrenar nuestra mente… incluso un solo momento de consciencia depende de muchos factores y cuando cambiamos factores, la mente cambia… la compasión, la bondad, el altruismo y el sentido de hermanandad no solo son las claves del desarrollo humano sino de la supervivencia del planeta". Practiquemos.

Se incluye, igualmente, el término de la indivisibilidad, es decir, todo lo que existe es dependiente del resto y cuando entendemos esta noción, cuando podemos conectar con ello, la compasión surge de manera natural. Mi sufrimiento y el de todos los seres es el mismo, no hay separación, co-sufrimos de manera dependiente. Cuando conectamos con la indivisibilidad de todo lo que existe, la compasión, como decimos, nace de manera natural. Bajo esta premisa, con esta aseveración, no podemos no ser compasivos, cuando el sufrimiento es de los demás y es el mio también. Es un llamado a la acción.

Sabemos que la compasión tiene diferentes niveles. Puedo integrar compasión en mi vida personal y profesionl por muchos motivos y de muchas maneras, incluso con la meditación compasiva que me permite concentrarme y estar presente, un elemento fundamental en el proceso de mediación, incluso como un eje transformador porque al ser un espacio de observación, nos transformamos sin buscar el provecho, ni juzgar (Choo, 2023). Hablamos de un compromiso total con el presente, con quien está frente a mí en ese momento. Esa atención al momento se convierte en un hábito que es útil y liberador y ya lo expresamos al referimos a los hábitos como parte muy importante para la autocompasión, la compasión y la felicidad. El corazon, el objetivo, de la práctica es la acción y en mediación ocurre lo mismo.

Podemos integrar, asimismo, compasión según mis interlocutores, en este caso, a nuestros

mediadores/as que desean agregar esta herramienta en su práctica mediadora, desde el autoconocimiento, la autocompasión que me permite, además, ubicar sesgos y no integrarlos en mi proceso mediador. Ser conscientes de uno mismo nos permite abonar en la compasión, gratitud, generosidad, bondad y aquietar aquellos egos que nos ponen barreras para las mejores acciones. Sencillos actos de compasión pueden cambiar nuestras propias vidas y de quienes nos rodean (Galiana & Sanso Martínez, 2019).

No debemos dejar de expresar que la compasión se basa en una posición de poder; un recurso personal y una fuerza para sostener a las personas en momentos complejos y difíciles de sus vidas, pero también un concepto significativo a nivel organizativo y para la sociedad en general. Como venimos sosteniendo, la compasión tiene una base científica cada vez mayor, sobre todo en la psicología y la neurociencia (Blom & Halifax, 2010).

Sabemos que el término compasión ha pasado a formar parte de las conversaciones cotidianas y es invocado con frecuencia por grupos tan diversos como políticos, empresas de marketing o simplemente directivos/as[76] y líderes religiosos. A pesar de este uso generalizado, o quizá debido a él, la definición precisa de compasión ha permanecido opaca y abierta a una interpretación sesgada según el agente que emplea el término. Llegados a este punto, queremos dejar por sentado que la compasión no describe el «sufrir con» (lo que sería similar al contagio emocional), sino más bien la intención de beneficiar a los demás. Como tal, la compasión representa el contexto moral en el que un individuo se relaciona con los demás. Por lo tanto, la compasión sienta las bases del carácter del individuo y de su relación con los demás. Un individuo que actúa con intención compasiva se adherirá a la regla "de oro" (…) de la conducta ética y manifestará altruismo como acciones que benefician a los demás (Duffy, 2011)[77]. En realidad, el principio toral de la compasión se encuentra en el corazón de todas las tradiciones religiosas, éticas y espirituales, buscando siempre, como dicha regla de oro, tratar a los demás como queremos ser tratados nosotros mismos (Armstrong, 2011).

En definitiva, una definición amplia de la compasión entraña un sentimiento -que no emoción- de preocupación que surge cuando nos enfrentamos al sufrimiento de otra persona y estamos motivados para ver aliviado ese sufrimiento (Jinpa, 2015), es decir, esa capacidad de percibir el sufrimiento de los demás y actuar con un deseo, genuino, de aliviarlo (Gilbert, 2005).

La compasión responde a ese sufrimiento ajeno, al cese de ese sufrimiento ajeno, con elementos muy diversos que van desde la comprensión, la bondad, la paciencia, la aceptación, la amabilidad, la

[76] Esa ténue línea entre el ser compasivo y exigir responsabilidades laborales es un tema que siempre nos ha preocupado. Pareciera que la compasión y la rendición de cuentas se han considerado generalmente opuestas en el ámbito de la gestión. De hecho, dar prioridad únicamente a la rendición de cuentas puede crear entornos de trabajo tóxicos que provocan la pérdida de los mejores talentos o, subrayaríamos, crear un desaliento tal que no motiva a ser productivos. De la misma manera que presentamos esta preocupación, no queremos dejar de mencionar que el otro extremo no es, precisamente, aconsejable, es decir, el ser excesivamente compasivo deja un vacío en torno a la atención a los resultados. En el texto titulado *Compassionate accountability : how leaders build connection and get results*, Berrett-Koehler Publishers, 2023, la rendición de cuentas en compassion transita por la " verdad que se esconde detrás de seis mitos comunes en torno a la compasión y proporciona un marco práctico para superarlos: La compasión es empatía en acción; La compasión consiste en aliviar el sufrimiento; La compasión es blanda; La compasión es para líderes desinteresados; Algunas personas simplemente la tienen; La compasión y la responsabilidad son opuestas". En definitiva, el encontrar la armonía entre la compasión y la responsabilidad conduce a mejores resultados; la verdadera compasión no puede existir sin responsabilidad. El líder que profesa compasión en su lugar de trabajo, mejora la colaboración, eleva los niveles de confianza y aumenta la lealtad, máxime en tiempos de postpademia, desempleo al alza, guerras y disturbios por doquier. La tarea no es fácil. Rasmus Hougaar y Jacqueline Carter, basados en datos de 15.000 líderes de más de 5.000 empresas, nos aportan herramientas y consejos prácticos en donde, volvemos a agregar, la necesidad de proyectar este liderazgo compasivo a toda la comunidad laboral.

[77] Chapter 23. What Hobbes Left Out: The Neuroscience of Compassion and its Implications for a New Common-wealth. In M. Freeman, (Ed.), *Law and Neuroscience. Current Legal 2010*(13), Oxford University Press, p. 435. "The term compassion has become a part of everyday conversations and is frequently invoked by such diverse groups as politicians, marketing firms and religious leaders. Despite this widespread usage, or perhaps because of it, the precise definition of compassion has remained opaque and open to an interpretation biased by the agent who employs the term. Compassion does not describe "suffering with" (which would be akin to emotional contagion) but rather describes the intention to be of benefit to others. As such, compassion represents the moral context within which an individual relates to others. Compassion therefore provides the foundation for the individual´s character and relationship to others. An individual who acts with compassionate intention will adhere to the "Golden" and "Silver" rules of ethical conduct and will manifest altruism as actions that benefit others".

generosidad (…) buscando alivio y en el contexto de la mediación lleva aparejado esa actitud de apertura, aceptación y empatía hacia todas las partes en conflicto.

Y aunque ya lo dejamos patente, es importante, por cerrar ideas principales, expresar que la compasión conecta el sentimiento de empatía, y simpatía, con actos que van conectados con el altruismo, con un paso más hacia la acción genuina. Opera, simultáneamente, al (1) percibir el sufrimiento del otro; (2) conectar emocionalmente con ese sufrimiento (que no "sufrir con" y (3) responder, instintivamente, con una acción para ver aliviada esa situación de sufrimiento o necesidad[78].

Vemos, entonces, que la acción es lo que marca o caracteriza la compasión al querer ayudar o al querer hacer algo nosotros por otro individuo, otra persona. Las bases científicas, están también ahí, desde que la conexión neurobiológica con la compasión se empieza a trazar (Jinpa, 2015). Y ello está más que latente, el propio Dalai Lama, en una ocasión le dijo a un grupo de científicos, que ellos habían investigado mucho en torno a las patologías, enfermedades de los seres humanos, pero no se habían dedicado demasiado a estudiar las cualidades positivas de la compasión y su potencialidad cuando se cultiva IIbidem).

Tenemos, entonces, que hay tres componentes principales en la compasión: en primer lugar, la autocompasión o la capacidad de ser comprensivo con uno mismo porque no somos (ni queremos ser) perfectos. En segundo lugar, la humanidad común, un agregado más a lo anterior, en el sentido que hay que desarrollar la capacidad de darse cuenta de que nadie es perfecto y de que la vida es difícil para todos. El tercero es la atención plena o la capacidad de estar en el momento (Yarnell & Neff, 2013, citado por Blevins & Blevins, 2016). Comprender las implicaciones físicas de la compasión y cómo ayuda a relacionarse con los demás ayuda a establecer cómo la compasión puede ser un enfoque transformador del conflicto.

Desde el punto de vista psicológico, investigaciones recientes han descubierto que la compasión está relacionada con la actividad del nervio vago, que forma parte del sistema nervioso parasimpático que funciona cuando estamos en reposo o tranquilos. Una serie de estudios relacionaron la actividad del nervio vago con momentos en los que los individuos experimentaban compasión por el sufrimiento de otra persona y la relacionaban con comportamientos prosociales (altruistas) (Siegel, 2007, citado por Blevins & Blevins, 2026)[79].

El beneficio potencial de la compasión se comprueba en una amplia gama de resultados, incluido el aumento de la plasticidad cerebral (Klimecki et al., 2024), las respuestas neuronales al sufrimiento experimentado u observado (Kim et al., 2020), menor reactividad fisiológica al estrés (Cosley et al., 2010), comportamiento prosocial (Condon et al., 2013)[80], conectividad social (Crocker & Canevello, 2008) psicopatología (MacBeth & Gumley, 2012) y bienestar (Neff et al., 2007) , entre otros (Roca et al., 2021). No olvidemos que las actitudes de amabilidad y curiosidad liberan una cascada de sustancias químicas que activan los centros de aprendizaje de nuestro cerebro, proporcionándonos los recursos que necesitamos para una transformación duradera (Shapiro, 2020).

Como Shapiro expresa: "lo que se practica se fortalece", es el aforismo de la ciencia de la neuroplasticidad -cómo cambia el cerebro en respuesta a la experiencia-. Los cambios neuroplásticos

[78] La relación entre el género y empatía, simpatía y compasión, muestran que las mujeres reportan niveles más altos de empatía y gratitud que los hombres. De hecho, se demuestra la relación directa entre la resilencia, gratitud y empatía. Lasota, A., Tomaszek, K., & Bosacki, S. (2020). Empathy, Resilience, and Gratitude: Does Gender Make a Difference? *Anales de Psicología, 3* (*36*), *521*-532. En relación a lo anterior y tras el movimiento #MeToo, hay contribuciones que ofrecen una alternativa a la masculinidad tóxica arraigada en la compasión, la conexión y el respeto, en ese contexto exacto véase Adams and Frauenheim (2020). *Reinventing Masculinity: the Liberating Power of Compassion and Connection*. Berrett-Koehler Publishers, Incorporated. Véase, asimismo, Fuchs, D. E., Fleischmann, M. H., Wisener, M., & Khoury, B. (2024). The relationship between mindfulness facets, self-compassion, and aggression in young adult women. *Current Psychology*, *43*(6), 5443-5450.

[79] Chapter 2. Compassion and Mindfulness in Conflict Transformation. In Peter M. Kellett & Thomas G. Matyók (Ed). *Transforming Conflict Throught Communication in Personal, Family, and Working Relationships*, Lexington Books, p. 25.

[80] Así como Luberto, C. M., Shinday, N., Song, R., Philpotts, L. L., Park, E. R., Fricchione, G. L., & Yeh, G. Y. (2018). A systematic review and meta-analysis of the effects of meditation on empathy, compassion, and prosocial behaviors. *Mindfulness*, *9*(3), 708-724.

surgen de un proceso que puede resumirse así: hacia donde se dirige la atención, fluyen los disparos neuronales y crece la conexión neuronal (Siegel, 2020).

Igualmente, tenemos que expresar que la compasión, como cualidad humana, históricamente se han visto como rasgos de personalidad determinados, parte de la genética; no obstante, en la actualidad, las investigaciones, como vemos, muestran la plasticidad inducida por el desarrollo y el entrenamiento en las habilidades y disposiciones asociadas a la compasión. Necesitamos más trabajos que estudien la compasión, su desarrollo y cultivo a lo largo de la vida y los beneficios personales y sociales que podrían derivarse de los mismos. Teorías integrales sobre el desarrollo de la compasión, investigación programática y programas y políticas basados en pruebas que cultiven la compasión a lo largo de toda la vida. Estudios que demuestren el valor personal y social de apoyar el desarrollo de la compasión en los niños, los adolescentes y sus cuidadores en términos de salud, bienestar y relaciones positivas, y el uso de tales cualidades para ayudar a transformar las escuelas, las comunidades, las instituciones y las sociedades para que sean más justas, equitativas, solidarias e inclusivas (Roeser et al., 2018).

2. ¿Y Cómo Aplicar la Compasión en la Práctica Mediadora?

En este momento, creemos oportuno traer a colación el entrenamiento en el cultivo de la compasión (CCT, por sus siglas en inglés), programa secular de 8 semanas diseñado para mejorar la compasión (Goldin & Jazaieri, 2017).

Varios estudios han encontrado que el CCT promueve significativamente cambios beneficiosos en los participantes de la población general, tales como (Roca et al., 2021) : (1) aumentar la autocompasión, la compasión por los demás y ser objeto de compasión por los demás, (Jazaieri et al., 2013) (y disminuir el miedo a la compasión por uno mismo) (Goldin & Jazaieri, 2017); (2) reducir el estrés, la ansiedad y la depresión; (3) aumentar el afecto positivo y disminuir el afecto negativo (Jazaieri et al., 2014) ; (4) mejorar las estrategias de regulación emocional adaptativa, como la reevaluación cognitiva y las reducciones en la supresión de emociones (Idem); (5) mejorar los procesos de regulación cognitiva adaptativa (es decir, el aumento de la atención plena y la reducción del vagabundeo mental, la preocupación y la rumiación) (Idem) ; (6) el aumento de los niveles de bienestar (Brito-Pons et al., 2018)[81]; y (7) la promoción de conductas de cuidado y preocupación empática (Jazaieri et al. 2015). Además, la CCT parece beneficiosa para ciertas poblaciones, como los adultos que experimentan dolor crónico (Chapin et al., 2014) y los trabajadores sanitarios (Scarlet et al., 2017).

Llegamos a este punto, y en relación a la mediación, partamos de una premisa en donde consideramos a la compasión como un gran pilar de la formación de nuestros profesionales mediadores. Por su fuerza transformadora en la mediación, a través de su objetivo de trascender las diferencias, algo que nuestras generaciones venideras necesitan y agradecerán. Mediadores y mediados se benefician de la compasión: bienestar emocional y satisfacción personal cuando buscamos la paz, la convivencia pacífica (Shapiro et al., 2018).

Hasta el momento, por lo expresado en estas páginas, podemos decir que la mediación no es, simple y llanamente, un conjunto de técnicas y procedimientos, sino que va más allá, es un medio apropiado de solución de conflictos que requiere empatía, comprensión y, sobre todo, compasión hacia las partes en conflicto. Con esa idea presente, en la formación/capacitación del profesional mediador es fundamental cultivar la compasión, como una habilidad, una técnica, una estrategia, que permite conectar más allá de las posiciones, desde los intereses, las necesidades genuinas de quienes voluntariamente decidieron ir a mediación.

Con ello no queremos decir que la compasión toma un lugar único y onmicomprensivo entre las diferentes habilidades que hay que implementar en un proceso de estas características, al contrario, la compasión se manifiesta en la escucha activa, en el parafraseo, en el reencuadre, en el no juzgar y en todas aquellas herramientas que deriven hacia soluciones que impliquen inclusión y justicia. Al ser un

[81] Así como Zaieri, H., McGonigal, K., Jinpa, T. G., Doty, J. R., Gross, J. J., & Goldin, P. R. (2014). A randomized controlled trial of compassion cultivation training: Effects on mindfulness, affect, and emotion regulation. *Motivation and Emotion, 38*(1), 23-35.

mediador/a compasivo/a promueve, y sin duda alguna consigue, confianza y entendimiento para lograr ese acuerdo buscado, duradero en el tiempo y factible de cumplimiento. La compasión es neutral e imparcial porque busca el bienestar de todas las partes involucradas (Neff & Germer, 2018).

Incluso, vayamos más allá, con la compasión se busca no solo la comprensión entre las partes, sino que el perdón (Sinhg, 2013)[82] también va implícito y ello contribuye, en la creación de sociedades más justas, pacíficas, resolviendo de manera constructiva y bajo la cultura de paz[83], de no violencia.

La mediación no sólo implica prácticas comunicativas competentes, sino que también requiere que los participantes procesen la información a varios niveles. La mediación también requiere actitudes o rasgos morales y psicosociales cultivados. A aquellos profesionales de la mediación que cultivan y profesan la autocompasión y compasión en sus labores, tienden a ser más amables, razonables, autocontrolados y siempre orientados hacia la paz. Les caracterizan sus valores morales y las habilidades emocionales para llevar la práctica genuina, lo que Marc Gopin denomina el "razonamiento compasivo". Al entender "los mundos de los demás" se aclaran, también, nuestros propios principios y compromisos morales. Utilizando el *razonamiento compas*ivo, las personas con principios e intuiciones morales divergentes pueden encontrar una forma de dialogar y encontrarse en un universo común de preocupación ética. Gopin explora esta vía para construir la paz enfocado en las diferencias políticas, raciales, religiosas y culturales, lo cual se proyecta a nivel global o en el nivel más cercano y cotidiano (Gopin, 2022).

3. Conclusiones

Vivimos en una sociedad individualista donde no reconocemos que todos estamos conectados en una comunidad global. Todo lo que afecta a una persona tiene repercusiones directas o indirectas en otros, a corto o largo plazo. A ello actualmente agregamos la soledad como una "epidemia" moderna. La relación entre la soledad, la autonomía y el estilo de vida individualista debilita la conexión social y disminuye la interacción humana, creando especialmente una generación de jóvenes propensos a la soledad extrema.

Una sociedad cuya tendencia es ser más inteligente cognitivamente que emocionalmente, por lo que es crucial equilibrar conocimientos y emociones. Es fundamental conocernos a nosotros mismos y practicar habilidades constructivas. No hay nada que esperar; debemos ser conscientes del cambio que queremos para nosotros y para los demás, buscando ser mejores personas, no perfectas.

La evidencia de esta soledad, los egos, la envidia, la ansiedad, la incertidumbre y los conflictos no está en discusión. Por ello, adoptar actitudes positivas nos acerca a la conexión social; la gratitud, la presencia, la generosidad, la bondad y la paciencia, entre otras, fomentan hábitos constructivos. El conflicto, inherentemente humano, y la mediación, vista como un proceso apropiado de resolución de diferencias, deben ser considerados oportunidades transformadoras que emplean como eje la compasión.

El objetivo es que el conflicto se convierta en una oportunidad constructiva donde la compasión es fundamental, tanto hacia uno mismo como hacia los demás. Este enfoque promueve el aprendizaje, el crecimiento y la búsqueda de soluciones creativas que mejoren la calidad de vida para todas las partes involucradas. Las soluciones creativas emergen cuando ambas partes están dispuestas a buscar respuestas innovadoras y empáticas, más allá del ganar/ganar.

Sin compasión, el proceso de transformación de conflictos se paraliza. Un aspecto clave de esta transformación es la autoconciencia, la capacidad de examinar nuestras actitudes y creencias y cómo se

[82] Aunque en esta ocasión no vamos a incluir el poder del perdón, no queremos dejar de subrayar que el afecto o la calidez de corazón es lo que realmente aporta fuerza interior y confianza en uno mismo, reduce el miedo y aumenta la amistad y la confianza. El perdón se instala, de una manera u otra, con más facilidad o más dificultad porque, no olvidemos, somos animales sociales: la cooperación genuina basada en la confianza mutua es muy necesaria.

[83] La UNESCO, en 1999, nos dejaba ya una gran definición de cultura de paz, al definirla como un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y promueven la resolución pacífica de conflictos a través del diálogo, la negociación y la cooperación.

comunican (o no) a las demás partes.

En definitiva, la pregunta central fue si, es necesario desarrollar habilidades adicionales, como la compasión, en la formación de mediadores. La investigación responde afirmativamente, respaldada por estudios científicos que indican un déficit general en habilidades empáticas y compasivas. La compasión, como respuesta multidimensional al sufrimiento, implica sensibilidad, reconocimiento, comprensión, resonancia emocional, preocupación empática y tolerancia al sufrimiento ajeno, junto con motivación y acciones para aliviarlo y prevenirlo.

Si todas estas premisas se aplican a los profesionales responsables, como los mediadores, se puede enseñar y aprender la compasión y la atención plena. Es vital y urgente hacerlo debido a la importancia de las habilidades interpersonales y cognitivas derivadas de la compasión. Los docentes y mediadores deberían modelar deliberadamente estas habilidades. Los estudiantes empáticos las aprenderán con rapidez y naturalidad; el resto de nosotros tenemos una tarea pendiente. Esta conclusión está respaldada por estudios científicos que demuestran la necesidad y la efectividad de estas habilidades.

4. Referencias Bibliográficas

Arman, M. (2023). Empathy, sympathy, and altruism-An evident triad based on compassion. A theoretical model for caring. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, *37*(3), 862-871.

Armstrong, K. (2011*). Twelve Steps to a Compassionate Life*. Knoff.

Blevins, M., & Blevins, T. (2016). Chapter 2. Compassion and Mindfulness in Conflict Transformation. In P. M. Kellett & and T. G. Matyók (Ed). *Transforming Conflict Throught Communication in Personal, Family, and Working Relationships* (pp. 25-26). Lexington Books.

Blom, P., & Halifax, J. (2010). *The Power of Compassion: stories that open the heart, heal the soul, and change the world*. Hampton Roads Publishing Company, Inc.

Brito-Pons, G., Campos, D., & Cebolla, A. (2018). Implicit or explicit compassion? Effects of compassion cultivation training and comparison with mindfulness-based stress reduction. *Mindfulness, 9*(5), 1494-1508.

Chapin, H., Felnhofer, A., Klimova, A., & Shenton, M. E. (2014). The impact of compassion cultivation training on chronic pain and associated outcomes in chronic pain patients: A pilot study. *Journal of Clinical Psychology, 70*(10), 935-946.

Choo, H. T. (2023). The Courage of Compassion: A Journey from Judgment to Connection (book review). 35 SAcLJ 455 *Singapore Academy of Law Journal, 2*(35), 455-458.

Condon, P., Desbordes, G., Miller, W. B., & DeSteno, D. (2013). Meditation increases compassionate responses to suffering. *Psychological Science, 24*(10), 2125-2127.

Cosley, B. J., McCoy, S. K., Saslow, L. R., & Epel, E. S. (2010). Is compassion for others stress buffering? Consequences of compassion and social support for physiological reactivity to stress. *Journal of Experimental Social Psychology, 46*(5), 816-823.

Crocker, J., & Canevello, A. (2008). Creating and undermining social support in communal relationships: The role of compassionate and self-image goals. *Journal of Personality and Social Psychology, 95*(3), 555-575.

Duffy, J. D. (2011). Chapter 23. What Hobbes Left Out: The Neuroscience of Compassion and its Implications for a New Common-wealth. In M. Freeman (Ed.). *Law and Neuroscience. Current Legal* (pp. 434-435). Oxford University Press.

Dryilmaz, A., Yildirim-Kurtulus, H., & Doenyas, C. (2023). Positive Affect, Negative Affect, and Psychological Resilience Mediate the Effect of Self-Compassion on Mental Toughness: A Serial Mediation Analysis. *Psychology in the Schools, 60*(8), 2991-3007.

Galiana, L., & Sanso Martínez, N. (2019). *The Power of Compassion*. Nova Science Publishers, Incorporated.

Gilbert, P. (2005). *Compassion: Conceptualisations*. Research and Use in Psychotherapy, Routledge.

Goldin, P. R., & Jazaieri, H. (2017). The clinical application of compassion in mindfulness-based interventions: Integrating theory and practice. In E. Seppälä, E. Simon-Thomas, S. L. Brown, M. Worline, C. D. Cameron, & J. R. Doty (Ed.). *The Oxford Handbook of Compassion Science* (pp. 439-452). Oxford University Press.

González Martín, N. (2022). Competencias en mediación: Compasión, más allá del acuerdo. In E. A. Quintana Adriano (Coord.) *Estudios Jurídico Económico, Político, Financiero y Social. Variantes Comerciales Nacionales e Internacionales*. Tirant lo Blanch.

González Martín, N. (2024). Mediación y compasión: una competencia, una habilidad y un recurso estratégico. In E. A. Hernández (Coord.). *Todo mediación.* Wolters Kluwer.

Hougaar, R., & Carter, J. (2022). *Compassionate Leadership: how to do hard things in a human way*. Ascent Audio.

Jazaieri, H., Jinpa, T. G., McGonigal, K., Rosenberg, E. L., Finkelstein, J., Simon-Thomas, E., & Goldin, P. R. (2013). Enhancing compassion: A randomized controlled trial of a compassion cultivation training program. *Journal of Happiness Studies, 14*(4), 1113-1126.

Jazaieri, H., McGonigal, K., Jinpa, T. G., Doty, J. R., Gross, J. J., & Goldin, P. R. (2014). A randomized controlled trial of compassion cultivation training: Effects on mindfulness, affect, and emotion regulation. *Motivation and Emotion, 38*(1), 23-35.

Jenkins, M. (2021). *Expert humans: critical leadership skills for a disputed world*. Emerald Publishing.

Jinpa, T. (2015). *A Fearless Heart. How the Courage to Be Compassionate Can Transform Our Lives*. Hudson Street Press.

Kim, J. J., Cunnington, R., & Kirby, J. N. (2020). The neurophysiological basis of compassion: An fMRI meta-analysis of compassion and its related neural processes. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews, 108*, 112-123.

Klimecki, O. M., Leiberg, S., Lamm, C., & Singer, T. (2024). Functional neural plasticity and associated changes in positive affect after compassion training. *Cerebral Cortex, 24*(7), 1662-1671.

Lasota, A., Tomaszek, K., & Bosacki, S. (2020). Empathy, Resilience, and Gratitude: Does Gender Make a Difference? *Anales de Psicología, 3*(36), 521-532.

Luberto, C. M., Shinday, N., Song, R., Philpotts, L. L., Park, E. R., Fricchione, G. L., & Yeh, G. Y. (2018). A systematic review and meta-analysis of the effects of meditation on empathy, compassion, and prosocial behaviors. *Mindfulness, 9*(3), 708-724.

MacBeth, A., & Gumley, A. (2012). Exploring compassion: A meta-analysis of the association between self-compassion and psychopathology. *Clinical Psychology Review, 32*(6), 545-552.

Neff, K., & Germer, C. (2018). *The Mindful Self-Compassion Workbook: A Proven Way to Accept Yourself, Build Inner Strength, and Trive*. Guilford Press.

Neff, K. (2003). Self-Compassion: an Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself. *Self and Identity 2*, 85-101.

Neff, K. D., Kirkpatrick, K. L., & Rude, S. S. (2007). Self-compassion and adaptive psychological functioning. *Journal of Research in Personality, 41*(1), 139-154.

Paucsik, M., Nardelli, C., Bortolon, C., Shankland, R., Leys, C., & Baeyens, C. (2023). Self-Compassion and Emotion Regulation: testing a mediation model. *Cognition and Emotion, 37*(1), 49-61.

Roca, P., Diez, G., McNally, R. J., & Vazquez, C. (2021). The Impact of Compassion Meditation Training on Psychological Variables: a Network Perspective. *Mindfulness, 12*(4), 973-888.

Roeser, R. W., Colaianne, B. A., & Greenberg, M. A. (2018). Compassion and human development: Current approaches and future directions. *Research in Human Development, 15*(3-4), 238-251.

Scarlet, J., Altmeyer, N., Knier, S., & Harpin, R. E. (2017). The effects of compassion cultivation training (CCT) on health care workers. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(2), 213-223.

Segal, E. A. (2018). *Social empathy: the art of understanding others.* Columbia University Press.

Shapiro, S. (2020). *Good Morning, I Love You: Mindfulness and Self-Compassion Practices to Rewire Your Brain for Calm, Clarity, and Joy*. SOUNDS TRUE INC.

Shapiro, S. L., Carlson, L. E., & Kabat-Zinn, J. (2018). The Art and Science of Mindfulness: Integrating Mindfulness into Psychology and the Helping Professions. *American Psychological Association.*

Siegel, D. J (2020). *Foreword in Shapiro, Shauna, Good Morning, I Love You, Sounds True, Boulder.* Colorado.

Siegel, D. J. (2007). The Mindful Brain: Reflection and Attunement in the Cultivation of Well-BeingIn P. M. Kellett y T. G. Matyók (Ed). *Transforming Conflict Throught Communication in Personal, Family, and Working Relationships.* Lexington Books.

Singh, R., (Ed.). (2013). *Boundless as the Sky. His Holiness the Dalai lama. Speeches on Happiness, Compassion and Love*. Penguin-Ananda.

Ueno, Y., & Amemiya, R. (2024). Mediating Effects of Resilience Between Mindfulness, Self-compassion, and Psychological Distress in a Longitudinal Study. *Journal of Rational-Emotive & Cognitive-Behavior Therapy, 42*, 896-906. https://link.springer.com/article/10.1007/s10942-024-00553-2

Yarnell, L. M., & Neff, K. D. (2013). Self-Compassion, Interpersonal Conflict Resolutions, and Well-Being. *Self and Identity*, *12*(2), 146-159

Zaieri, H., McGonigal, K., Jinpa, T. G., Doty, J. R., Gross, J. J., & Goldin, P. R. (2014). A randomized controlled trial of compassion cultivation training: Effects on mindfulness, affect, and emotion regulation. *Motivation and Emotion*, *38*(1), 23-35.

30. LAS TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN APLICADAS A LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

Gloria Calderón Duque[1], Nuria Calvo Boizas[2], María Dolores Hernández Gutiérrez[3] y Encarnación Leal Pérez[4]

[1] Asociación Leukos | procuradora@procuradoragloriacalderon.es | https://orcid.org/0009-0009-5045-0687

[2] Asociación Leukos | calvoboizasprocuradora@gmail.com | https://orcid.org/0009-0007-6965-8088

[3] Asociación Leukos | mhernandez-gutierrez@icali.es | https://orcid.org/0009-0004-8210-3755

[4] Asociación Leukos | eleal-perez@icali.es | https://orcid.org/0009-0006-7820-7206

Resumen: Se analizarán las teorías de la motivación y cómo estas pueden aplicarse a la resolución de conflictos, haciendo hincapié en la mediación como método que satisface las necesidades de las partes involucradas. El objetivo principal de este estudio es demostrar la eficacia de la mediación como método de resolución de conflictos, basándose en las teorías de la motivación. Se busca evidenciar cómo la mediación puede satisfacer las necesidades de las partes de manera más efectiva que otros métodos tradicionales como los procesos judiciales. Para ello se parte de dos preguntas: ¿Qué puede hacer que una persona esté dispuesta a sentarse a resolver un conflicto con otra persona?, ¿Que motiva el comportamiento humano? El estudio se basa en una revisión teórica de la literatura científica sobre las teorías de la motivación, y la propia experiencia personal de las autoras en el ámbito de la gestión de conflictos. Se concluye que la mediación, al trabajar la motivación intrínseca de las partes, permite satisfacer sus necesidades de manera más efectiva que otros métodos. La mediación, al centrarse en la cooperación y el entendimiento mutuo, logra cubrir las expectativas de las partes y promueve su autorrealización en la resolución del conflicto. En conclusión, el estudio destaca la importancia de la mediación como método de resolución de conflictos, subrayando su capacidad para satisfacer las necesidades individuales de las partes y lograr resultados satisfactorios para todos los involucrados. Se enfatiza la importancia de entender y trabajar con la motivación humana para lograr resultados satisfactorios en la gestión de conflictos.

Palabras-clave: Conflictos; Mediación; Motivación; Necesidades.

TEORIAS DA MOTIVAÇÃO APLICADAS À RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Resumo: Serão analisadas as teorias da motivação e a forma como podem ser aplicadas à resolução de conflitos, com ênfase na mediação como um método que satisfaz as necessidades das partes envolvidas. O principal objetivo deste estudo é demonstrar a eficácia da mediação como método de resolução de conflitos, com base nas teorias da motivação. O objetivo é mostrar como a mediação pode responder às necessidades das partes de forma mais eficaz do que outros métodos tradicionais, como os processos judiciais. O estudo baseia-se em duas questões: o que leva uma pessoa a querer sentar-se à mesa para resolver um conflito com outra pessoa e o que motiva o comportamento humano? O estudo baseia-se numa revisão teórica da literatura científica sobre as teorias da motivação e na experiência pessoal dos autores no domínio da gestão de conflitos. Conclui-se que a mediação, ao trabalhar a motivação intrínseca das partes, permite satisfazer as suas necessidades de forma mais eficaz do que outros métodos. Ao centrar-se na cooperação e na compreensão mútua, a mediação é capaz de satisfazer as expectativas das partes e promove a sua auto-realização na resolução de conflitos. Em conclusão, o estudo salienta a importância da mediação como método de resolução de conflitos, sublinhando a sua capacidade de satisfazer as necessidades individuais das partes e de obter resultados satisfatórios para todos os envolvidos.

Palavras-chave: Conflitos; Mediação; Motivação; Necessidades.

1. Introdución

La motivación es la fuerza interna que impulsa a actuar a las personas, y como tal es un factor determinante en la resolución de conflictos. Cuando las personas se enfrentan a situaciones de desacuerdo, sus motivaciones pueden ser la clave para encontrar soluciones pacíficas y satisfactorias.

En este análisis crítico, exploramos cómo las diversas teorías de la motivación pueden aplicarse a la mediación, un método alternativo de resolución de conflictos que se basa en la cooperación y el entendimiento mutuo. Abordaremos la motivación desde una perspectiva holística, reconociendo la interacción de factores biológicos, psicológicos, sociales y ambientales que influyen en la conducta humana

Los conflictos no resueltos tienen un alto costo social, económico y emocional, afectando negativamente las relaciones interpersonales, la productividad y el bienestar general. La mediación, como proceso voluntario y confidencial, ofrece una alternativa más constructiva que los litigios tradicionales. A diferencia de los tribunales, que se centran en determinar quién tiene la razón y aplicar la ley, la mediación se enfoca en facilitar la comunicación entre las partes, promover la empatía y ayudarlas a encontrar soluciones que satisfagan sus necesidades e intereses subyacentes.

Comprender qué motiva a las partes involucradas en un conflicto es esencial para diseñar estrategias de mediación efectivas. Al entender los intereses y necesidades de cada individuo, el mediador puede adaptar el proceso para abordar estas cuestiones específicas, aumentando así las posibilidades de llegar a un acuerdo satisfactorio y duradero.

Para ello, es crucial considerar los dos tipos principales de motivación ya que al comprender y abordar tanto la motivación intrínseca como la extrínseca, los mediadores pueden diseñar intervenciones más efectivas que satisfagan las necesidades individuales de las partes y las guíen hacia soluciones mutuamente beneficiosas.

La motivación intrínseca es el impulso que surge desde el interior de la persona, basado en el interés, el disfrute o el deseo de aprender y crecer. En el contexto de la mediación, esto puede manifestarse como el deseo de resolver el conflicto por el bienestar propio y de la relación, o por el valor que se le da a la paz y la armonía. Las personas intrínsecamente motivadas tienden a estar más comprometidas con el proceso de mediación y a buscar soluciones que aborden las causas profundas del conflicto.

De otra parte, la motivación extrínseca es la que proviene de factores externos, como recompensas, reconocimiento o la evitación de castigos. En la mediación, la motivación extrínseca puede ser el deseo de evitar un juicio costoso o de cumplir con una orden judicial. Si bien la motivación extrínseca puede ser un punto de partida para iniciar la mediación, es importante que el mediador ayude a las partes a descubrir y conectar con sus motivaciones intrínsecas para lograr resultados más duraderos.

En este estudio, analizaremos cómo diversas teorías de la motivación pueden ser aplicadas en el contexto de la mediación. Exploraremos cómo estas teorías pueden ayudar a los mediadores a comprender las motivaciones de las partes, diseñar estrategias de intervención personalizadas y fomentar un proceso de mediación más efectivo y satisfactorio para todos los involucrados. Además, examinaremos cómo la mediación, al trabajar sobre la motivación intrínseca de las partes, puede satisfacer las necesidades de las partes de manera más efectiva que otros métodos tradicionales, como los procesos judiciales, basándonos en la experiencia de las autoras en el ámbito de la gestión de conflictos.

En última instancia, este análisis busca demostrar que la mediación, al abordar las motivaciones subyacentes de las partes en conflicto, puede ser una herramienta poderosa para lograr resoluciones justas, equitativas y duraderas. Al hacerlo, no solo se resuelven los conflictos presentes, sino que también se sientan las bases para prevenir futuros desacuerdos y construir relaciones más sólidas y saludables.

El objetivo general de este trabajo es analizar la eficacia del uso de las teorías de la motivación para la resolución de conflictos.

Para ello trabajamos con dos objetivos específicos que son:

Estudiar las necesidades y motivaciones de las partes como factores clave en los procesos de mediación.

Examinar cómo la experiencia práctica en la gestión de conflictos puede enriquecer la aplicación de las teorías de la motivación en la mediación.

2. Marco Teórico

Motivación

La motivación, es un concepto multifacético que ha sido objeto de diversas interpretaciones por parte de autores destacados. En el ámbito de la mediación, comprender los factores que motivan a las partes involucradas en un conflicto puede ser crucial para lograr resultados satisfactorios.

Estrada (2018), citando a Consuegra (2010), define la motivación como los estados y procesos internos que dirigen nuestra actividad. Sánchez-Márquez (2021), por su parte, la considera un conjunto de mecanismos biológicos y psicológicos que nos impulsan hacia una meta. Otros autores, como Huilcapi-Masacon et al. (2017), la definen como el impulso que nos lleva a satisfacer una necesidad, mientras que Mina Gomez y Caicedo Saldaña (2019) la ven como un componente clave en el aprendizaje.

González Serra (2019) conceptualiza la motivación como un complejo funcionamiento psíquico que determina la dirección y la intensidad de nuestro comportamiento, y Serafini y Cuenya (2020) la presentan como un concepto teórico relacionado con el movimiento y la acción.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), citados por Parra Penagos et al. (2018), proponen una teoría que puede ser especialmente relevante en el contexto de la mediación: la teoría de los dos factores. Según esta teoría, los seres humanos tenemos dos tipos de necesidades fundamentales: evitar el dolor y buscar el desarrollo psicológico.

En el ámbito de la mediación, la motivación puede manifestarse de diversas formas. Por ejemplo, las partes pueden estar motivadas a participar en la mediación para evitar los costos y el estrés, o pueden estar motivadas para lograr satisfacer sus necesidades.

Conflicto

El conflicto, elemento central en el ámbito de la mediación, ha sido conceptualizado desde diversas perspectivas. Johan Galtung (1965) definía el conflicto como un proceso social, en el que dos o más partes intentan ejercer control sobre los mismos recursos o valores sociales, haciendo hincapié en la escasez de recursos. En la misma línea Rozenblum de Horowitz (1994) lo define como un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra ha afectado negativamente, o está a punto de hacerlo, alguno de sus intereses.

Para Moore (1986) el conflicto se caracteriza como una forma de interacción en la que las personas se perciben en desacuerdo respecto a metas, valores o recursos limitados. En un sentido muy similar Deutsch (1973) lo definía como una situación en la que partes interdependientes perciben metas incompatibles, recursos escasos o interferencia mutua en el logro de sus objetivos.

Otros autores también han aportado valiosas definiciones resaltando la lucha y las actitudes hostiles de las partes. Mientras Vinyamata (2001) lo describe como una lucha o desacuerdo, resaltando la incompatibilidad y las actitudes hostiles entre las partes involucradas, Chóliz (2004) resalta el "choque de tendencias". Según esta perspectiva, el conflicto se origina cuando dos o más tendencias de acción de igual intensidad, pero en direcciones opuestas compiten dentro de un individuo, generando un estado de indecisión y la necesidad de elegir una alternativa.

González Serra (2019) a su vez, lo define como la "discrepancia entre expectativas y realidad", sugiriendo que surge de un desequilibrio personal y social cuando las expectativas de un individuo no se alinean con la realidad que experimenta.

Josep Redorta por su parte aborda el concepto de conflicto desde diferentes perspectivas y lo analiza en profundidad en sus obras. Entre las ideas claves que podemos extraer de este autor, destacamos en la tabla siguiente las características que para este autor tiene el conflicto:

Tabla 1. Características del Conflicto según Josep Redorta

Características del Conflicto según Josep Redorta	
Conflicto como oportunidade	El conflicto no es solo un problema sino una oportunidad para el cambio y el crecimiento, y por tanto puede ser un motor para la transformación social y personal.
Conflicto como processo	El conflicto no es un evento estático sino que es un proceso dinámico que evoluciona y se transforma a lo largo del tiempo.
Dimensiones del conflicto	El conflicto es complejo y tiene múltiples dimensiones, destacando una dimensión emocional, relacional, estructural, cultural, etc.
Conflicto como constructo social	El conflicto no es algo objetivo, sino que está influenciado por las percepciones, valores, creencias y contextos sociales de las partes involucradas.

Fuente: Elaboración de las autoras.

En conclusión, el conflicto requiere un enfoque integral y multidimensional para su abordaje y comprensión.

Mediación

Por su parte la mediación la podemos definir de múltiples formas. Existen diversos enfoques para conceptualizarla entre los que resaltamos el enfoque transformativo, que se centra en que la mediación no solo busca resolver el conflicto, sino también transformar la relación entre las partes, promoviendo el entendimiento mutuo y la capacidad de resolver futuros conflictos. (Bush & Folger, 2005). Y el enfoque narrativo, que pone el énfasis en la construcción de nuevas narrativas sobre el conflicto, que permitan a las partes superar las posiciones rígidas y encontrar soluciones creativas (Winslade & Monk, 2000).

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles: define la mediación como "aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador." (BOE-A-2012-9112).

Según Vezzulla (2006), la mediación es un proceso voluntario y confidencial en el que un tercero imparcial facilita la comunicación y comprensión entre las partes involucradas en un conflicto. El objetivo es explorar a fondo la relación, las necesidades, motivaciones y emociones de cada participante para que puedan encontrar soluciones mutuamente satisfactorias a sus problemas.

Esta definición, retomada por Germano (2015), destaca la importancia de la comunicación cooperativa y respetuosa, así como la necesidad de profundizar en la comprensión de las diferentes perspectivas y necesidades de cada persona. La mediación no busca imponer soluciones, sino empoderar a las partes para que encuentren sus propias soluciones a través del diálogo y la negociación.

Parkinson (2005), citada por Germano (2015), entiende la mediación como un proceso de resolución cooperativa de conflictos en que dos o más partes reciben la ayuda de uno o más terceros, que son

imparciales, para poder comunicarse y alcanzar por sí mismas un acuerdo mínimamente aceptable acerca de los temas en disputa.

Pérez Sauceda (2015) presenta la mediación como un Método Alterno no adversarial en el cual interviene un tercero que es el mediador, que actúa con independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad, que facilita la comunicación, sin tener facultad de decisión, ni emitir juicio ni sentencia. Todo ello con el propósito de que tomen control sobre el acuerdo y lleguen de forma voluntaria a una solución que ponga fin total o parcialmente al conflicto.

Arboleda (2017) define la mediación como uno de los mecanismos alternativos de uno de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), por el cual, mediante un procedimiento, las partes enfrentadas son asistidas por una o más personas imparciales (mediadoras), quienes cuentan con métodos para el manejo de las emociones que se liberan en los conflictos, así como con técnicas para aislar e independizar los asuntos en los que se difiere, con el fin de alcanzar opciones de acuerdos que satisfagan los intereses de cada una de las partes involucradas en la pugna.

Otros autores se centran en la mediación como metodología como es el caso de Carneiro (2022) que resalta que la mediación es "una metodología emergente e imprescindible para el desarrollo de sociedades sostenibles, humanistas, pacíficas y críticas".

En el mismo sentido como disciplina no independiente Munuera et al. (2022), resaltan que es “una técnica adecuada de resolución de disputas cuyos principios de voluntariedad, confidencialidad, igualdad, imparcialidad, oralidad, comunicación directa entre las partes, celeridad, economía, privacidad y satisfacción de los intereses, permiten a las partes transformar sus pautas de comunicación".

Teorías de la motivación

Entre las diversas teorías de la motivación se han seleccionado aquellas que se considera que pueden ser útiles para los mediadores dentro del espacio de mediación.

Tabla 2. Teorías Fundamentales de la Motivación: Teorías de Contenido.

Teorías fundamentales de la Motivación: Teorías de contenido	Se centran en identificar las necesidades y deseos específicos de las personas
Jerarquía de necesidades de Maslow (1954)	Esta teoría propone que las necesidades están organizadas en una pirámide jerárquica. Las necesidades más básicas, como las fisiológicas (comida, agua, sueño) y de seguridad (estabilidad, protección), se encuentran en la base.5– A medida que estas necesidades se satisfacen, surgen necesidades superiores, como las de amor y pertenencia (amistad, intimidad), estima (logro, respeto) y autorrealización (cumplir el propio potencial).
Teoría ERC de Alderfer (1969)	Esta teoría es una adaptación de la jerarquía de Maslow, simplificando las necesidades en tres categorías: ● Existencia: Necesidades básicas de supervivencia y bienestar físico. ● Relación: Necesidades de relaciones interpersonales significativas y pertenencia a un grupo. ● Crecimiento: Necesidades de desarrollo personal, creatividad y realización. A diferencia de la teoría de Maslow, la teoría ERG sugiere que varias necesidades pueden operar simultáneamente y que las personas pueden moverse hacia arriba y hacia abajo en la jerarquía dependiendo de las circunstancias.
Teoría de los dos factores Herzberg, Mausner y Snyderman (1959)	Distingue entre factores higiénicos (relacionados con el entorno laboral) y factores motivadores (relacionados con el contenido del trabajo). La satisfacción y la insatisfacción laboral son causadas por dos conjuntos de factores independientes: Factores de higiene: Relacionados con el entorno laboral. Su ausencia genera insatisfacción, pero su presencia no garantiza la satisfacción. Ejemplos: ● Salario y beneficios ● Condiciones de trabajo ● Seguridad laboral ● Políticas de la empresa ● Relaciones interpersonales ● Supervisión Factores motivacionales: Relacionados con el contenido del trabajo y el crecimiento personal. Su presencia genera satisfacción y motivación. Ejemplos: ○ Logro ○ Reconocimiento ○ Responsabilidad ○ Avance y desarrollo ○ Trabajo desafiante ○ Crecimiento personal
Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland	Esta teoría se centra en tres necesidades sociales aprendidas: ● Logro: Deseo sobresalir, alcanzar metas desafiantes y tener éxito. ● Afiliación: Deseo de relaciones interpersonales cercanas y amistosas. ● Poder: Deseo de influir, controlar o tener impacto en los demás. Estas necesidades varían en intensidad entre individuos y pueden ser desarrolladas a través de la experiencia y el aprendizaje.

Fuente: Elaboración de las autoras.

Tabla 3. Teorías Fundamentales de la Motivación: Teorías de Proceso.

Teorías Fundamentales de la Motivación: Teorías de Proceso	Se enfocan en cómo se desarrolla el proceso de motivación y cómo las personas toman decisiones sobre qué acciones realizar
Teoría de la expectativa: Victor Vroom (1964)	Esta teoría sugiere que la motivación está determinada por tres factores: ● Valencia**:** El valor que una persona asigna a un resultado particular. ● Expectativa: La creencia de que el esfuerzo conducirá a un mejor desempeño. ● Instrumentalidad: La creencia de que un buen desempeño conducirá a resultados deseables. En esencia, las personas están motivadas para trabajar duro si creen que su esfuerzo será recompensado con algo que valoran.
Teoría de la equidad: J. Stacy Adams (1960)	Sugiere que las personas se comparan con los demás y buscan mantener un equilibrio entre sus contribuciones y recompensas. Esta teoría se centra en la percepción de justicia e igualdad en el lugar de trabajo. Las personas comparan la proporción entre sus contribuciones (esfuerzo, habilidades) y recompensas (salario, reconocimiento) con la proporción de otros en situaciones similares. Si perciben inequidad, pueden sentirse desmotivados y buscar restablecer el equilibrio.
Teoría del establecimiento de metas: Edwin Locke y Gary Latham	Afirma que establecer metas claras y desafiantes aumenta la motivación y el rendimiento. Esta teoría enfatiza la importancia de establecer metas claras, desafiantes y específicas para aumentar la motivación y el rendimiento. Las metas proporcionan dirección y enfoque, y la retroalimentación sobre el progreso hacia las metas ayuda a mantener el esfuerzo y la persistencia.
Teoría de la autodeterminación: Deci y Ryan, 1985a, b; 2000; Ryan y Deci, 2007	Se centra en la importancia de la autodeterminación para el bienestar y el crecimiento personal. Motivación intrínseca: Se refiere a la motivación que proviene de la satisfacción inherente de realizar una actividad. La TAD postula que tres necesidades psicológicas básicas son esenciales para el bienestar y el crecimiento: autonomía (sentirse en control de las propias acciones), competencia (sentirse capaz y eficaz) y afiliación (sentirse conectado con los demás). La satisfacción de estas necesidades fomenta la motivación autodeterminada y el bienestar. Motivación extrínseca: Se refiere a la motivación que proviene de recompensas externas, como dinero, elogios o reconocimiento la motivación extrínseca se puede internalizar a través de un proceso en el que las personas asimilan y valoran los motivos externos. Este proceso conduce a una mayor autonomía y a formas más autodeterminadas de motivación.

Fuente: Elaboración de las autoras.

Tabla 4. Teorías Fundamentales de la Motivación: Otras Teorías.

Teorías Fundamentales de la Motivación: Otras Teorías	
El Modelo Transteórico del Cambio (también conocido como Modelo de Etapas del Cambio) : James Prochaska y Carlo DiClemente (1970)	Este modelo describe cómo las personas modifican un comportamiento problemático o adquieren uno positivo. Etapas del Modelo Transteórico del Cambio: ● Precontemplación: La persona no es consciente del problema o no tiene intención de cambiar en un futuro cercano. ● Contemplación: La persona reconoce el problema y considera la posibilidad de cambiar, pero aún no se ha comprometido a hacerlo. ● Preparación: La persona se decide a cambiar y comienza a planificar cómo hacerlo. ● Acción: La persona modifica activamente su comportamiento y entorno para superar el problema. ● Mantenimiento: La persona se esfuerza por mantener los cambios logrados y prevenir recaídas. ● Terminación: La persona ha superado completamente el problema y no tiene tentaciones de recaer.
Teoría del Condicionamiento OperanteB.F. Skinner (1969)	Aunque no se centra específicamente en los motivos internos que impulsan el comportamiento, sí explica cómo las consecuencias de nuestras acciones pueden influir en nuestra motivación para repetir o evitar ciertos comportamientos. Según Skinner, la motivación se basa en el refuerzo, es decir, en las consecuencias que siguen a una conducta. Si una conducta es seguida de un refuerzo positivo (algo agradable o beneficioso), es más probable que se repita en el futuro. Por el contrario, si una conducta es seguida de un refuerzo negativo (algo desagradable o perjudicial), es menos probable que se repita. Por lo tanto, la teoría de Skinner sugiere que podemos motivar a las personas a adoptar ciertos comportamientos mediante el uso de refuerzos positivos y desalentar comportamientos no deseados mediante el uso de refuerzos negativos La motivación está determinada por las consecuencias de la conducta. Las conductas seguidas de refuerzos positivos aumentan en frecuencia, mientras que las seguidas de castigos disminuyen.

Fuente: Elaboración de las autoras.

Relación entre motivación y medición

A continuación, se presentan algunas relaciones potenciales entre las teorías de la motivación y la mediación:

- Jerarquía de las Necesidades y Teoría ERG: Al reconocer que las necesidades básicas de seguridad, pertenencia y estima que deben satisfacerse antes de abordar necesidades superiores, el mediador puede asegurarse de que las partes se sientan seguras y respetadas durante el proceso. Esto implica crear un ambiente neutral y libre de amenazas, donde las partes sientan que sus necesidades básicas están cubiertas y puedan enfocarse en resolver el conflicto.

- Teoría de las Necesidades: Al comprender las necesidades individuales de logro, afiliación y poder, el mediador puede adaptar su enfoque para motivar a cada parte. Por ejemplo, para alguien con alta necesidad de logro, el mediador puede enfatizar el éxito potencial de la mediación y cómo puede ayudarles a alcanzar sus metas. Para alguien con alta necesidad de afiliación, el mediador puede resaltar la importancia de la colaboración y el trabajo en equipo.

- Teoría de las Expectativas: El mediador puede aumentar la motivación de las partes ayudándoles a ver el valor potencial de la mediación, a creer que su participación conducirá a un resultado positivo y a comprender cómo el acuerdo alcanzado satisfará sus necesidades y deseos.

- Teoría de la Equidad: El mediador puede fomentar la percepción de equidad al asegurar que ambas partes tengan igual oportunidad de expresar sus preocupaciones, que sus contribuciones sean

reconocidas y que el resultado final sea justo y equilibrado para todos.

- Modelo de Fijación de Metas: El mediador puede ayudar a las partes a establecer metas claras y específicas para la mediación, como llegar a un acuerdo mutuamente aceptable o mejorar la comunicación. También puede ayudarles a desarrollar un plan de acción concreto para alcanzar esas metas.

Entendiendo cómo las personas se motivan según las diversas teorías, podemos aplicar estos conocimientos para facilitar su participación exitosa en un proceso de mediación.

3. Metodologia

El presente estudio adopta un enfoque metodológico basado en la revisión teórica de la literatura científica relevante en el campo de la motivación y la resolución de conflictos, con un énfasis particular en la mediación. Además de la revisión teórica, la investigación se enriquece con la experiencia personal de las autoras en el campo de la gestión de conflictos. Esta perspectiva práctica proporciona una visión contextualizada y aplicada de cómo las teorías de la motivación pueden ser implementadas en situaciones reales de mediación, contribuyendo a la comprensión de su eficacia y limitaciones en la práctica.

La combinación de estos dos enfoques, teórico y práctico, permite establecer un diálogo entre la literatura académica y la experiencia en terreno, fortaleciendo la validez y relevancia de los hallazgos del estudio. A través de este análisis, se busca tender un puente entre la teoría y la práctica, demostrando cómo los conceptos abstractos de la motivación pueden ser traducidos en estrategias concretas y efectivas para facilitar la resolución de conflictos y promover el bienestar de las partes involucradas en procesos de mediación.

4. Discusión

De las teorías examinadas podemos resaltar la potencialidad de la Teoría de la Autodeterminación (TAD), el Modelo Transteórico del cambio, y el Modelo del Condicionamiento Operante.

La Teoría de la Autodeterminación (TAD) se puede aplicar a la mediación de varias maneras, promoviendo un proceso más satisfactorio y efectivo para todas las partes involucradas:

1. Fomentando la autonomía: En lugar de imponer soluciones, el mediador puede ayudar a las partes a identificar sus propias necesidades, intereses y opciones. Esto puede lograrse a través de preguntas abiertas, escucha activa y parafraseo, permitiendo que cada parte sienta que tiene voz y control en el proceso.

2. Desarrollando la competencia: El mediador puede ayudar a las partes a comprender mejor el conflicto, sus causas y posibles soluciones. Esto puede implicar proporcionar información, aclarar malentendidos y enseñar habilidades de comunicación y resolución de problemas. Al sentirse más competentes, las partes pueden abordar el conflicto con mayor confianza y eficacia.

3. Promoviendo la afiliación: El mediador puede crear un ambiente seguro y respetuoso donde las partes se sientan escuchadas y comprendidas. Esto puede facilitar la empatía y la colaboración, ayudando a las partes a encontrar soluciones mutuamente aceptables y a reconstruir relaciones dañadas.

4. Reconociendo la motivación intrínseca: El mediador puede explorar las motivaciones subyacentes de las partes para resolver el conflicto. Al identificar y validar estas motivaciones intrínsecas (como el deseo de justicia, paz o bienestar), el mediador puede ayudar a las partes a reconectarse con sus valores y objetivos personales, lo que puede impulsar su compromiso con el proceso de mediación.

5. Facilitando la internalización: El mediador puede ayudar a las partes a internalizar los acuerdos alcanzados, asegurándose de que comprendan y acepten las soluciones propuestas. Esto puede implicar discutir las consecuencias de los acuerdos, explorar posibles obstáculos y ayudar a las partes a

desarrollar un plan para implementar las soluciones. Al internalizar los acuerdos, las partes tienen más probabilidades de cumplirlos y mantener relaciones más saludables en el futuro.

Al aplicar estos principios de la TAD, la mediación puede convertirse en un proceso más colaborativo y empoderador, donde las partes se sienten más motivadas y capaces de resolver sus conflictos de manera constructiva.

El Modelo Transteórico del Cambio (MTT) puede ser una herramienta muy útil en mediación para facilitar que las partes lleguen a acuerdos, ya que permite entender y abordar las diferentes etapas de disposición al cambio que pueden presentar.

La aplicación de este modelo ha sido ampliamente explicada, y puesto en evidencia su valor en la mediación por parte de Madrid Liras (2017) dotando de valiosas herramientas a los mediadores.

La mediación motivacional propone una nueva forma de entender la relación entre el mediador y las partes (Madrid Liras, 2017).

Las aplicaciones prácticas del modelo MTT en la mediación podemos resumirlas de la siguiente forma:

1. Identificar la etapa de cambio: El mediador debe evaluar en qué etapa se encuentra cada parte respecto al conflicto y su disposición a resolverlo. Esto implica observar su lenguaje, actitudes y comportamientos para determinar si están en precontemplación, contemplación, preparación, acción o mantenimiento.
2. Adaptar la intervención: Una vez identificada la etapa de cada parte, el mediador puede adaptar su intervención para facilitar el avance hacia la siguiente etapa. Por ejemplo:
    a. Precontemplación: El mediador puede ayudar a las partes a reconocer la existencia del conflicto y sus consecuencias negativas.
    b. Contemplación: El mediador puede fomentar la reflexión sobre los beneficios de resolver el conflicto y los costos de no hacerlo.
    c. Preparación: El mediador puede ayudar a las partes a identificar posibles soluciones y a desarrollar un plan de acción.
    d. Acción: El mediador puede facilitar la comunicación y negociación entre las partes para llegar a acuerdos concretos.
    e. Mantenimiento: El mediador puede ayudar a las partes a consolidar los acuerdos alcanzados y a prevenir recaídas en el conflicto.
3. Utilizar estrategias específicas: El MTT propone diversas estrategias para facilitar el cambio en cada etapa, como la expresión de empatía, el refuerzo positivo, la resolución de problemas y la negociación. El mediador puede utilizar estas estrategias de manera flexible y adaptada a las necesidades de cada caso.
4. Fomentar la motivación intrínseca: El MTT enfatiza la importancia de la motivación intrínseca para el cambio duradero. El mediador puede ayudar a las partes a descubrir sus propios motivos para resolver el conflicto y a conectarlos con sus valores y objetivos personales.

La aplicación de este modelo permite una mayor comprensión del conflicto y el mediador puede entender mejor las resistencias y motivaciones de las partes, lo que va a facilitar la búsqueda de soluciones.

Entre los beneficios podemos destacar también que se produce un empoderamiento de las partes, al fomentar su autonomía y responsabilidad en la resolución del conflicto, lo que favorece acuerdos más duraderos, y por último mejora la comunicación, facilitando y aumentando la comprensión mutua, creando un clima más propicio para la negociación.

Este modelo Transteórico del Cambio permite al mediador adaptar su intervención a las diferentes

etapas de disposición al cambio de las partes y facilitar así la consecución de acuerdos satisfactorios para todos.

Por último, el Modelo del Condicionamiento Operante se puede aplicar en la mediación mediante:

1. La identificación de conductas deseables: El mediador puede identificar las conductas que quiere fomentar en las partes (por ejemplo, escuchar activamente, hacer propuestas constructivas) y las conductas que quiere desalentar (por ejemplo, interrumpir, hacer acusaciones).
2. La utilización de refuerzos positivos: El mediador puede reforzar positivamente las conductas deseables (por ejemplo, elogiar a una parte por hacer una propuesta constructiva, reconocer el esfuerzo de escuchar activamente).
3. La evitación de refuerzos negativos: El mediador debe evitar reforzar negativamente las conductas indeseables (por ejemplo, no ceder ante las demandas de una parte que está gritando o interrumpiendo).
4. La utilización de la extinción: Si una conducta indeseable no es reforzada, eventualmente disminuirá o desaparecerá (por ejemplo, si una parte interrumpe constantemente y el mediador ignora la interrupción, es probable que la parte deje de interrumpir).
5. La utilización del moldeamiento: El mediador puede reforzar aproximaciones sucesivas a la conducta deseada (por ejemplo, si una parte está aprendiendo a escuchar activamente, el mediador puede reforzar inicialmente cualquier intento de escuchar, incluso si no es perfecto).

5. Conclusiones

En conclusión, este estudio subraya la importancia de integrar las teorías de la motivación en la práctica de la mediación en todos sus ámbitos. Al comprender y abordar las necesidades y motivaciones de las partes, los mediadores pueden facilitar procesos más efectivos que no sólo resuelvan el conflicto presente, sino que también siembren las semillas para prevenir futuros desacuerdos y construir relaciones más sólidas y saludables.

Aplicando las teorías de la motivación en la mediación los mediadores podrán identificar con mayor facilidad las fuentes de insatisfacción, explorando si existen factores de higiene insatisfechos que están contribuyendo al conflicto, como por ejemplo desigualdades laborales o malas condiciones de trabajo en el ámbito de la mediación en organizaciones.

Se podrá ayudar a las partes a identificar qué aspectos del acuerdo podría generar mayor satisfacción y motivación. Por ejemplo, el reconocimiento de sus logros o de las oportunidades de desarrollo.

El mediador podrá acompañar a las partes en el diseño de acuerdos que aborden soluciones que eliminen sus fuentes de insatisfacción y que promuevan la motivación y el compromiso de las partes.

Al aplicar estos principios, el mediador puede aumentar la motivación de las partes para participar activamente en el proceso, lo que a su vez incrementa las posibilidades de llegar a una resolución exitosa del conflicto.

Entender las teorías que explican el comportamiento humano y los conflictos nos brinda, como mediadores, una base sólida para comprender las motivaciones subyacentes de cada parte involucrada. Este conocimiento nos permite:

Identificar las necesidades y los intereses: Las teorías nos ayudan a descifrar qué es lo que realmente impulsa a cada parte en el conflicto. ¿Buscan reconocimiento, justicia, compensación económica o simplemente ser escuchados? Al entender sus necesidades, podemos guiar la conversación hacia soluciones que aborden esas cuestiones fundamentales.

Crear un ambiente de empatía: Al conocer las diferentes perspectivas y motivaciones, podemos crear un espacio donde cada parte sienta que es comprendida y validada. Esto fomenta la confianza y la apertura, elementos esenciales para avanzar hacia la resolución.

Diseñar estrategias personalizadas: Cada conflicto es único, y las teorías nos proporcionan un marco para adaptar nuestras estrategias de mediación. Podemos utilizar diferentes técnicas de comunicación, negociación y resolución de problemas según las necesidades específicas de cada caso.

Fomentar la colaboración: Al entender que detrás de cada postura hay una motivación legítima, podemos ayudar a las partes a encontrar puntos en común y trabajar juntos hacia soluciones mutuamente beneficiosas.

La mediación, enriquecida con los conocimientos de la psicología de la motivación, se convierte en una herramienta poderosa para empoderar a las partes, fomentar la colaboración y alcanzar soluciones sostenibles y mutuamente beneficiosas. En un mundo cada vez más complejo y diverso, la mediación basada en la motivación se erige como un faro de esperanza para construir puentes de entendimiento y promover la paz en todos los ámbitos de la vida, desde las disputas familiares hasta los conflictos internacionales.

Las limitaciones que puede presentar el uso de las teorías de la motivación en mediación pueden estar representadas por la necesidad de una mayor formación en el ámbito de la psicología para los mediadores que provengan de otras disciplinas. Dicha limitación puede reducirse con la formación de equipos multidisciplinares, en que esté presente siempre la figura de un profesional de la psicología, o con el desarrollo de planes de formación que incluyan una mayor formación en aspectos psicológicos.

Invitamos a todos los mediadores a profundizar en el estudio de la motivación y a aplicar estos conocimientos en su práctica profesional. Al hacerlo, no solo estarán contribuyendo a la resolución efectiva de conflictos, sino también a la construcción de un mundo más justo, equitativo y armonioso. La mediación, guiada por la comprensión de la motivación humana, tiene el potencial de transformar vidas y comunidades, y de crear un legado de paz y entendimiento para las generaciones futuras.

6. Referencias Bibliográficas

Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 267-299). Academic Press.

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, *4*(2), 142-175.

Arboleda López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, *17*(33), 81-96.

Boletín Oficial del Estado España. (2012). Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE-A-2012-9112

Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. Jossey-Bass.

Costa e Silva, A. M. (2022). El proyecto LIMEDIAT subvencionado por el programa erasmus+. In D. Seijo, J. Sanmarco y F. Fariña (Coords.), *Investigación y práctica en convivencia y cultura de paz* (pp. 19-24). Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC).

Chóliz, M. (2004). *Psicología de la motivación: el proceso motivacional*. http://www.uv.es/~choliz

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.

Estrada, L. (2018). Motivación y emoción. En L. Estrada (Ed.), *Psicología general* (pp. 185-214). Universidad Cooperativa de Colombia.

Galtung, J. (1965). Institutionalized conflict resolution: A theoretical paradigm. *Journal of Peace Research*, *2*(4), 348-397.

Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: Estado del arte. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, *19*(2), 74-98.

González Serra, D. (2019). Motivación y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Cubana de Educación Superior*, *38*(3), 1-15.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons

Huilcapi-Masacon, M., Castro-López, R., & Medina-Chávez, C. (2017). Motivación estudiantil: un análisis desde la perspectiva de los docentes. *Revista Conrado*, *13*(57), 206-212.

Locke, E., & Latham, G. (1990). *A theory of goal setting & task performance*. Prentice-Hall.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.

McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Van Nostrand

Madrid Liras, S. (2017). *Mediación motivacional: Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos*. Reus.

More, C. W. (1986). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. Jossey-Bass.

Munuera Gómez, P., Costa e Silva, A. M., Martínez López, J. & Funes Laponi, S. (2022). Proyecto de aprendizaje servicio para la intervención socio-educativa inclusiva UCM desde la mediación y ODS. In D. Seijo, J. Sanmarco & F. Fariña (Coords.), *Investigación y práctica en convivencia y cultura de paz* (pp. 35-46). Conferencia Universitaria para el Estudio de la Mediación y el Conflicto (CUEMYC)

Parra Penagos, C., Albarracín, J.., & Gómez, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, *14*(27), 25-52.

Pérez Sauceda, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, *11*(1), 109-131.

Prochaska, J., & DiClemente, C. (1983). Stages and processes of self-change of smoking: Toward an integrative model of change. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *51*(3), 390-395

Redorta, J. (2022). *Manual para la gestión y resolución de conflictos*. Editorial UOC.

Ryan, R., & Deci, E. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, *55*(1), 68-78

Sánchez-Márquez, M. (2021). Motivación y emoción. In M. Sánchez-Márquez (Ed.), *Psicología Básica* (pp. 201-228). UNED.

Serafini, G., & Cuenya, L. (2020). Motivación y emoción: procesos y estrategias para la promoción del aprendizaje. *Revista Iberoamericana de Educación*, *86*(1), 11-28.

Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.

Rozenblum de Horowitz, S. (1994). *El síndrome del enemigo: El conflicto interpersonal*. Aique.

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología: Curso básico de resolución de conflictos*. Ariel.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.

Winslade, J., & Monk, G. (2000). *Narrative mediation: A new approach to conflict resolution*. Jossey-Bass.

31. O FUTURO DA MEDIAÇÃO E SUA RELAÇÃO COM A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Patricia Ayub da Costa[1], Tania Lobo Muniz[2] e Têmis Chenso Pedroso[3]

[1] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | patricia.ayub@uel.br | https://orcid.org/0000-0002-3135-961X

[2] Departamento de Direito Público | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | lobomuniz@uel.br | https://orcid.org/0000-0003-1414-362X

[3] Departamento de Direito Privado | Universidade Estadual de Londrina, Brasil | temisc@uel.br | https://orcid.org/0009-0002-8084-2963

Resumo: Demonstra que a Inteligência Artificial é uma tecnologia que permeia o cotidiano da vida das pessoas e que pode proporcionar uma nova maneira de gerir conflitos por meio da mediação. A problemática reside no limite da utilização desta ferramenta tecnológica, garantindo a manutenção das características emancipatórias e humanizadas da mediação. Os objetivos consistem em demonstrar a viabilidade do uso de Inteligência Artificial nestes processos como ferramenta que não substitui o mediador que será sempre o gestor imparcial na busca do restabelecimento da comunicação entre as partes, possibilitando que encontrem as melhores soluções consensuais, garantindo assim a humanidade característica do processo. Para a pesquisa foi utilizado o procedimento monográfico, com método de abordagem dedutivo e pesquisa bibliográfica. Os resultados observados demonstram que como método autocompositivo, fundado na autonomia da vontade, cooperação, decisão informada, imparcialidade e confidencialidade, o uso da inteligência artificial como ferramenta ao mediador é benéfico pelas funcionalidades que apresenta como: a análise do histórico de casos afins com a verificação de padrões; processamento de grande volume de documentos, encontrando informações relevantes; recomendação de soluções, que embora não vinculativas, podem trazer segurança às partes em razão da neutralidade das propostas. Contudo, sua utilização apresenta desafios, exigindo do mediador a adoção de cautelas com relação à proteção dos dados das partes envolvidas no processo, como também quanto à explicabilidade das decisões advindas da Inteligência Artificial, que por vezes não se mostram evidentes. Por fim, conclui que a inteligência artificial contribuirá de forma substancial aos processos de mediação e revolucionará o trabalho do mediador que, além das técnicas de mediação e da ética, poderá oferecer os insights fornecidos pela IA, sabendo avaliar sua validade, confiabilidade e pertinência, respeitando a privacidade de dados e autonomia da vontade das partes.

Palavras-chave: Inteligência artificial; Mediação; Opacidade; Proteção de dados.

EL FUTURO DE LA MEDIACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Resumen: Demuestra que la Inteligencia Artificial es una tecnología que impregna la vida diaria de las personas y puede proporcionar una nueva forma de gestionar los conflictos a través de la mediación. El problema radica en los límites del uso de estas herramientas, asegurando el mantenimiento de las características emancipadoras y humanizadas de la mediación. Los objetivos son demostrar la viabilidad del uso de la Inteligencia Artificial en estos procesos como una herramienta que no sustituya al mediador, quien será siempre el gestor imparcial en la búsqueda de restablecer la comunicación entre las partes, permitiéndoles encontrar las mejores soluciones consensuadas, para así garantizando la humanidad característica del proceso. Para la investigación se utilizó el procedimiento monográfico, con enfoque deductivo e investigación bibliográfica. Los resultados observados demuestran que como método autoconstructivo, basado en la autonomía de voluntad, la cooperación, la decisión informada, la imparcialidad y la confidencialidad, el uso de la inteligencia artificial como herramienta para el análisis del historial de casos relacionados con la verificación de estándares; procesar un gran volumen de documentos, encontrar información relevante; recomendación de soluciones, que aunque no vinculantes, pueden aportar seguridad a las partes debido a la neutralidad de las propuestas. Sin embargo, su uso presenta desafíos, obligando al mediador a adoptar precauciones respecto de la protección de los datos de las partes involucradas en el proceso, así como la explicabilidad de las decisiones derivadas de la Inteligencia Artificial, que en ocasiones no son evidentes. Finalmente, se concluye que la Inteligencia Artificial contribuirá sustancialmente a los procesos de mediación y revolucionará el trabajo del mediador que, además de las técnicas y la ética de la mediación, debe ofrecer los insights que ésta proporciona, sabiendo evaluar su validez, fiabilidad y relevancia, respetando la privacidad de datos y la autonomía de voluntad de las partes.

Palabras-clave: Inteligencia Artificial; Mediación; Opacidad; Protección de datos.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 350-360, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.31

1. Introdução

Em um mundo repleto de conflitos de diversas ordens e complexidades, é necessário repensar a adequação dos meios de gestão destes conflitos. A heterocomposição, submetendo ao Estado a tomada de decisão por meio do Poder Judiciário, nem sempre se mostra satisfatória, especialmente em razão da demora e da ausência da construção da pacificação pelas próprias partes.

Assim, os meios autocompositivos aparecem como uma forma mais rápida e menos onerosa, recebendo incentivos à sua adesão pelo próprio legislador. A mediação, como uma de suas espécies, garante e viabiliza seu objetivo de fazer com que as próprias partes cheguem a um termo comum, solucionando o conflito a elas inerente.

O mediador é um terceiro essencial neste processo, por ser o condutor da retomada do diálogo entre os conflitantes, devendo proceder de forma serena e imparcial, esclarecendo dúvidas e trazendo segurança quanto às informações prestadas. Deve respeitar sempre a autonomia da vontade dos interessados, permitindo que cheguem a uma solução satisfatória e válida.

A conduta do mediador requer o conhecimento jurídico e a utilização de técnicas comportamentais, numa atuação ética e humanizada na qual conquiste a confiança das partes para poder aproximá-las.

Em um momento em que se verifica a proliferação de tecnologias em todos os setores da vida humana, a Inteligência Artificial apresenta possibilidades excepcionais. Algumas áreas sempre consideradas como campo exclusivamente humano, passam por transformações e disrupções, com a constatação da possibilidade de sua realização por meio das IAs.

Obras de artes, projetos arquitetônicos, resolução de cálculos e mesmo competição em xadrez são exemplos cada vez mais frequentes.

Na gestão de conflitos, não poderia ser diferente. As Inteligências Artificiais apresentam potencial e prometem melhorias e economicidade ao procedimento, sendo utilizadas até mesmo pelo Poder Judiciário brasileiro.

Em assim sendo, surge a problemática a respeito de como será o futuro da mediação a partir da implantação desta tecnologia, a fim de que sejam garantidas suas características emancipatórias e humanizadas e qual será o papel do mediador a partir de então, analisando se permanecerá essencial ou se poderá vir a ser substituído pela IA.

A pesquisa utilizou-se do método dedutivo com procedimento monográfico, a partir de pesquisa bibliográfica realizada em legislações e doutrinas impressas e digitais.

Em um primeiro momento abordou-se a mediação como meio autocompositivo previsto em lei, suas características e a figura do mediador como elemento crucial para o êxito do procedimento.

Após, resgatou-se a criação e evolução do desenvolvimento da Inteligência Artificial, apontando-se suas funcionalidades e riscos em sua utilização.

Por fim, analisou-se a aplicação desta tecnologia aos processos de mediação, avaliando quais contribuições poderá proporcionar bem como os limites e cautelas a serem adotados para manutenção dos objetivos perseguidos de respeito aos direitos fundamentais dos conflitantes, liberdade de escolha, confidencialidade, destacando os desafios ao mediador a partir de então.

2. A Mediação e o Papel do Mediador

Os conflitos são inerentes às relações humanas. A convivência pessoal, familiar, profissional, os liames econômicos e sociais estabelecem vínculos intensos entre pessoas com perspectivas, informações, valores, opiniões e culturas diferenciadas de modo que "é impossível uma relação interpessoal plenamente consensual" (Vasconcelos, 2023, p. 20).

Algumas vezes é possível às próprias partes envolvidas atingirem uma solução pacificadora. Em outras, a intensidade da divergência aparenta ser intransponível, fazendo com que busquem a tutela jurisdicional estatal para decisão adjudicada.

Historicamente, com o fortalecimento do Estado de Direito, o acesso à justiça veio a ser garantido como um direito fundamental a ser exercido por meio do direito de ação e de uma prestação jurisdicional adequada, competindo ao Estado "o exercício da atividade jurisdicional para solucionar determinada situação conflituosa, bem como lhe assegurara a perspectiva de uma sentença justa e de tutela jurisdicional efetiva e adequada" (Wambier & Talamini, 2016, p. 203).

A própria estruturação do Estado propiciou que a heterocomposição viesse a prevalecer sobre as demais formas de solução de conflitos. Contudo, a sobrecarga decorrente da busca pela prestação jurisdicional estatal "apresenta um paradoxo relacionado com a insatisfação quanto aos serviços prestados pelo Poder Judiciário" (Carvalho, 2021, p. 84).

A excessiva demora da tramitação, o afastamento da decisão quanto à realidade das partes, o alto custo das demandas judiciais e a pouca confiança nas instituições são algumas das causas recorrentes de queixas dos usuários do Judiciário.

Estes pontos todos redundaram em uma série de medidas de incentivo ao uso de meios autocompositivos em diversos países, dando-se destaque no Brasil, à Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e em Portugal para a Lei n. 29/2013 que define a mediação em seu artigo 2º como "a forma de resolução alternativa de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através do qual duas ou mais partes procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos".

No Brasil a Lei 13.105/2015, Código de Processo Civil (CPC), trouxe a previsão expressa do uso de métodos alternativos de resolução de conflitos como a conciliação e a mediação no art. 3º e 334, colocando a mediação como parte integrante do procedimento ordinário.

Além dele, a Lei n. 13.140/2015, denominada Lei da Mediação, veio a dispor sobre a mediação entre particulares e como meio de solução de controvérsias, definindo a mediação como "atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia" (art. 1º, parágrafo único).

Considerada um marco para a legislação brasileira, a Lei n. 13.140/2015 reconheceu a mediação como um instrumento para a solução de conflitos, fortalecendo os valores do Estado Democrático de Direito e a cultura da pacificação social, almejada pelo Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16 proposto pela ONU, por meio da Agenda 2030 (Nações Unidas Brasil, 2024).

Como um processo voluntário, a mediação permite aos envolvidos no conflito a busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos pela exposição de seus argumentos, interesses e necessidades, com a oportunidade de clarificar questões relevantes, de forma colaborativa, e com a pacificação dos conflitos sem submissão de uma demanda em juízo.

Para se atingir tal objetivo se mostra imprescindível a atuação do mediador, um terceiro que não poderá decidir por qualquer das partes, mas que conduzirá o procedimento, permitindo que as decisões consentidas sejam tomadas pelos interessados. O mediador deve ser imparcial, tratando as partes sem qualquer favorecimento, aplicando de forma igualitária as leis e regramentos, garantindo as mesmas oportunidades durante o procedimento.

Buscando uma maior humanidade e proximidade com as partes, a mediação se pautará pela oralidade e informalidade, com a explicação das consequências de cada possível decisão pelo mediador, o que traz conforto e maior segurança para os interessados.

A formação de um mediador deve ser bastante completa, o que requer um treinamento que envolva o conhecimento normativo, a ética do procedimento, a análise comportamental das partes, a fim de que consiga facilitar a comunicação entre elas, informar com suficiência, mediar as discussões permitindo que evoluam para as fases seguintes e criar oportunidades para que os envolvidos possam tomar suas próprias decisões.

Técnicas como a escuta ativa e o diálogo colaborativo, devidamente conduzidas pelo mediador, permitem o restabelecimento da comunicação entre as partes para que elas consigam chegar a um acordo comum e satisfatório. Manter a atenção no outro, questioná-lo, entender as suas percepções e colaborar para o esclarecimento de dúvidas são técnicas fundamentais para a identificação dos interesses envolvidos e a compreensão das divergências existentes no conflito (Silva, 2013).

A atuação do mediador pode ser vista como "a de um agente catalisador: na química, há certos corpos que não se atraem, sendo necessário o fenômeno de catálise para que a atração ocorra; o mediador opera exatamente como esse agente" (Tartuce, 2018, p. 268).

Se para ocorrência do acordo se faz necessária a existência de uma zona positiva de consenso (Zamboni, 2020), competirá ao mediador perceber nas partes os sinais de entendimento e compreensão, fazendo com que possam trabalhar com novas possibilidades e perspectivas, desenvolvendo o ambiente propício à autocomposição.

Neste sentido, diante de tantas complexidades, a inteligência artificial tem sido cada vez mais utilizada no cotidiano humano a fim de agilizar processos de aprendizagem, assistência e tomada de decisões. O próximo passo é compreender como ela funciona e em que medida pode contribuir com a mediação.

Notas sobre o desenvolvimento e as aplicações da(s) Inteligência(s) Artificial(ais) na atualidade

A revolução tecnológica tem transformado a forma das pessoas produzirem, trabalharem, se relacionarem e de viverem, de modo geral. Embora muitos tenham sido os desenvolvimentos, nas mais diversas áreas, como medicações, vestuário e energia, a Inteligência Artificial merece destaque em razão do impacto que tem ocasionado mundialmente. Para Burgess (2018):

> Normalmente, as pessoas experimentam a Inteligência Artificial como consumidores. Todos nossos smartphones têm acesso a sofisticadas Inteligências artificiais, sejam Siri, Cortana, ou *Google Assistant*. Nossas casas agora são habilitadas para Inteligência Artificial por meio da Amazon Alexa ou *Google Home*. Todos eles supostamente facilitam nossa vida e normalmente fazem um bom trabalho. (p. 2)

Em termos históricos, os primeiros estudos sobre Inteligência Artificial surgiram na década de 1940, com máquinas capazes de realizar cômputos (cálculos) (Gonçalves, 2019).

Se a princípio a tecnologia estava voltada para quebra de códigos e análise balística, o pós-guerra aumentou a abrangência do uso do computador para além dos âmbitos militar e científico, sendo gradualmente utilizado por empresas, indústrias e universidades. Pesquisas envolvendo software, hardware e linguagens de programação se tornaram frequentes e em 1950, Alan Turing vem a publicar o artigo pelo qual se tornou famoso, apresentando seu "jogo da imitação" e questionando a possibilidade de as máquinas pensarem (Ferro, 2019).

A conferência de Darthmouth, em 1956, ao reunir um grupo de grandes matemáticos conferiu um campo próprio de estudo para a Inteligência Artificial, atribuindo-se esta denominação a John MacCarthy, um de seus participantes.

O crescimento das pesquisas relativas ao tema nas décadas seguintes proporcionou máquinas capazes de provar e resolver problemas matemáticos, jogarem xadrez, solucionarem teoremas e demais

tipos de cálculos integrados específicos de cursos universitários.

Em atividades mais complexas e amplas, contudo, os programas falhavam, o que ocasionou o chamado primeiro inverno da Inteligência Artificial, com um recrudescimento do interesse e desenvolvimento tecnológico da área, o que durou até meados da década de 1980 (Russel & Norving, 2016).

Com a criação das chamadas redes neurais, estruturas capazes de reconhecer padrões, e com a aprendizagem de máquinas – *learning machines*-, foi viabilizado aos computadores serem programados para realização de tarefas específicas a partir do seu treinamento com dados coletados.

A tecnologia por trás da IA é feita por algoritmos. Explica Burgess (2018) "um algoritmo é uma sequência de instruções ou conjunto de regras que são seguidas para completar uma tarefa" (p. 6). Seria assim uma verdadeira receita de bolo, com passos detalhados a serem realizados para o objetivo almejado.

A complexidade destas regras é elevada, demandando cálculos extremamente elaborados: "Os algoritmos que alimentam a IA são essencialmente complicados modelos estatísticos – estes modelos usam probabilidade que ajuda encontrar a melhor saída para uma gama de entradas, algumas vezes com um fim específico" (Burgess, 2018, p. 7).

Estas novas possibilidades fizeram com que se retomassem os investimentos no desenvolvimento da Inteligência Artificial. Com a popularização da internet na década seguinte, o grande volume de dados disponíveis – big data - associado ao aumento do poder computacional possibilitou as redes neurais profundas - *deep learning* – superando outras técnicas com o reconhecimento de imagem e de fala (Krizhevsky et al., 2012).

Os constantes aprimoramentos fizeram com que se aumentassem significativamente as suas aplicações, passando da realização de simples tarefas para a elaboração de diagnósticos médicos, análises geológicas, automação, robótica e a composição de obras artísticas e científicas.

Diferentemente de outras Inteligências Artificiais já existentes, como a Preditiva que utiliza dados históricos para previsão futura, a Inteligência Artificial Generativa surge como uma categoria projetada para geração de conteúdos novos. Ou seja, enquanto aquela é orientada para classificação, previsão e análise de dados, esta é voltada para criação.

Para se atingir este resultado foram alteradas as técnicas, que não mais requerem um aprendizado necessariamente supervisionado. Significa que enquanto no modelo preditivo o algoritmo é treinado usando um conjunto de dados rotulados, em que para cada entrada no conjunto de dados, há uma saída correspondente conhecida, aprendendo com exemplos que têm respostas corretas, a Inteligência Artificial generativa pode utilizar dados que não são rotulados, com objetivo de identificar padrões subjacentes ou estruturas ocultas. Sem a orientação de saídas conhecidas, o algoritmo precisa identificar correlações e agrupamentos por conta própria (Ludermir, 2021).

São diversas técnicas diferentes e cada uma representa um marco significativo no desenvolvimento da Inteligência Artificial generativa, com aplicações variadas e em avanço contínuo.

Atualmente, são inúmeras as possibilidades de criações exclusivamente produzidas por Inteligência Artificial, em campos que tradicionalmente eram restritos à atuação humana (Gonçalves, 2019).

Se de um lado esta evolução permite melhoras em muitos aspectos econômicos, técnicos e científicos, com aceleração de pesquisas e desenvolvimento de soluções, de outro, se questiona se seria de fato uma "inteligência" com todos os atributos necessários para ser tida como tal, quando não, o que seria, de fato, o que hoje se denomina Inteligência Artificial.

Ainda que a doutrina se debruce sobre o tema, havendo conceitos como de Hao (2020), pelo qual: "no sentido mais amplo, IA se refere a máquinas que podem aprender, raciocinar e agir por conta própria. Eles podem tomar suas próprias decisões diante de novas situações, da mesma forma que humanos e animais" (para. 4), as dúvidas que se apresentam são muitas e com a ampliação do uso das IAs em todas as searas, a cada dia elas se tornam mais relevantes.

Para apresentar apenas algumas das mais frequentes, menciona-se a ausência de crítica na tomada de decisão. As IAs não são capazes de perceber subjetividades ou compreender significados. Isto redunda em decisões que, embora técnicas e baseadas em estatísticas, desconsideram particularidades e valores que são inerentes à vida humana.

Além disso, a partir dos dados com os quais o sistema venha a ser alimentado, pode-se ter o que se chama enviesamento algorítmico, a medida em que o treinamento ao qual o programa foi submetido não condiz com a realidade ou está eivado de preconceitos e discriminações.

Casos famosos como do programa COMPAS – *Correctional Offender Management Profling for Alternative Sanctions* - que se mostrou discriminatório na concessão das liberdades condicionais nos Estados Unidos (*BBC News* Brasil, 2016), ou da identificação de pessoas negras como macacos pelo *Google Photos* (El País, 2018), demonstram a ocorrência de erros de julgamento decorrentes de um algoritmo mal treinado, seja por uma falha na base de dados, seja por um código que carregue os valores preconceituosos de seu programador.

Significa que tanto na leitura de documentos quanto na identificação de imagens, sejam rostos ou objetos, as Inteligências Artificiais falharam substancialmente, e a ausência do discernimento inerente à racionalidade humana ocasionou prejuízos significativos na atuação destas tecnologias.

E os problemas não param por aí. No caso da IA generativa, uma vez que aprende por meio da análise dos dados, identificando-os e agrupando-os sem supervisão e sem dados rotulados, não se consegue identificar como se chegou àquele resultado. A falta de explicabilidade pode se mostrar extremamente nociva a quem vem a sofrer as consequências de tal decisão.

Este foi um dos pontos mais criticados quanto ao programa COMPAS supramencionado, que classificava a probabilidade de a pessoa voltar a cometer crimes numa escala de 1 a 10, por meio de um questionário a ser respondido pelo condenado. Isto porque não se sabe como o algoritmo matemático transforma as respostas em pontos, inviabilizando ao réu o questionamento do resultado: “Como você vai dizer que na verdade sua pontuação é oito ou sete quando não se sabe como isso foi calculado?” (BBC News Brasil, 2016).

Além disto, veio a ser constatado que mesmo em situações de identidade de crimes, antecedentes e penas, o programa entendia que a população negra possuiria maior risco de reincidência, demonstrando ser flagrantemente discriminatório. Por situações como estas, o avanço do uso das IAs tem ensejado inúmeros debates no mundo, como também propostas de regulações.

Recentemente, foi aprovada a Lei da IA pelo Parlamento Europeu, que será aplicada progressivamente até 2026, quando entrará plenamente em vigor. O objetivo central de referida norma é a garantia de que os “sistemas de IA utilizados na União Europeia sejam seguros, transparentes, rastreáveis, não discriminatórios e respeitadores do ambiente” (Parlamento Europeu, 2018, p. 2).

Nos Estados Unidos, em outubro de 2023, o governo emitiu uma ordem executiva para controlar e regulamentar os riscos da IA. A normativa exigiu que os criadores de sistemas de IA que representam riscos para economia ou saúde pública compartilhem os resultados dos testes de seguranças com o governo antes de divulgarem ao público e orienta as agências a estabelecerem padrões para os testes e definir os seus riscos (Fapesp, 2023).

No Brasil, encontra-se em tramitação o projeto de Lei 2.338/2023 que prevê uma norma geral com princípios, obrigações, responsabilidades e sanções ao desenvolvimento, implementação e uso dos sistemas de IA (Brasil, 2023).

Os benefícios advindos do progresso da IA são muitos, como também os riscos e desafios que apresenta, especialmente regulatórios. A busca de um equilíbrio entre o desenvolvimento de referida tecnologia e a segurança de seus usuários requer uma ampla compreensão de seu funcionamento e aplicabilidade, o que tem sido exaustivamente perseguido pelos sistemas legislativos de todo o mundo.

3. A Inteligência Artificial Aplicada à Mediação: uma Substituição ou uma Ferramenta para o Mediador?

O uso das diversas Inteligências Artificiais está disseminado nas mais diversas áreas como indústria, comércio, setores financeiros, da saúde, de recursos humanos e educação.

No Poder Judiciário brasileiro ela passou a ser admitida, tendo sido regulamentada por meio da Resolução 332/2020 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, instituição que promove o controle e a transparência administrativa e financeira do Poder Judiciário em todo território nacional desde 2005, quando foi instalada (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2024).

Entre as justificativas para o uso da tecnologia foram nomeadas a contribuição com a agilidade e coerência no processo decisório, frisando que esta deveria ser compatível aos Direitos Humanos; atender critérios de transparência, previsibilidade, possibilidade de auditoria e garantia de imparcialidade e justiça substancial; preservar a igualdade, não discriminação, pluralidade, solidariedade e o julgamento justo; usar dados provenientes de fontes seguras, passíveis de serem rastreados e auditados e devidamente protegidos (CNJ, 2020).

Em complemento à Resolução, foi editada a Portaria CNJ n. 271/2020, que regulamenta a pesquisa, o desenvolvimento de projetos, o uso e a coordenação interinstitucional em matéria de inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário (art. 1º).

Especificamente na gestão de conflitos, o uso da Inteligência Artificial pode ser extremamente benéfico. Primeiramente, sendo um sistema autônomo, capaz de aprender com a experiência e tomar decisões baseadas em dados, os algoritmos são aptos a analisar históricos de casos semelhantes, encontrando padrões que servirão de base para a tomada de decisões.

Outra vantagem significativa refere-se à capacidade de processamento de documentos em quantidade e velocidade infinitamente superior à humana, encontrando informações com precisão, inclusive as intencionalmente ocultadas, trazendo maior conhecimento às partes e ao mediador com relação aos fatos e direitos objeto do conflito.

A maior velocidade do procedimento decorrente da automação de suas etapas representa maior eficiência e satisfação ao interesse dos envolvidos, que terão uma solução rápida e consistente, além de proporcionar um maior acesso à justiça por sua menor onerosidade.

Por fim, a recomendação de soluções com fulcro em casos assemelhados, ainda que não sejam vinculativas, poderá trazer segurança às partes pela neutralidade de suas propostas, advindas de estatísticas e modelos matemáticos.

Seria de se questionar se, diante de tantas funcionalidades e da exatidão auferida com o uso da IA, a atuação do mediador ainda seria imprescindível para se chegar ao consenso entre as partes.

A clara preocupação do legislador com as questões éticas, de transparência e governança quanto ao uso da Inteligência Artificial apresentada nos normativos que regulamentam seu uso pelo Poder Judiciário evidencia que a figura humana segue sendo essencial para a garantia da segurança necessária às soluções de conflitos, inclusive nas autocompositivas, como é o caso da mediação.

E isto decorre de dois motivos específicos: os riscos inerentes ao uso da IA e a subjetividade e humanidade necessárias para a mediação das partes.

No tocante aos riscos, a proteção de dados emerge indicando vários pontos de atenção. Os dados utilizados no treinamento da IA, e que servirão de base para a pesquisa de padrões e sugestões de soluções por semelhança devem ser confiáveis. As fontes devem ser rastreáveis e, “preferencialmente governamentais” (CNJ, 2020).

A base de dados deve ser robusta e diversa, em percentuais e amostragens que representem a generalidade dos casos, evitando a criação de parâmetros tendenciosos ou discrepantes da realidade.

Mesmo com todos estes cuidados, a valoração atribuída a estes dados pode ensejar critérios que,

embora matemática e estatisticamente perfeitos, não sejam condizentes com os objetivos perseguidos pelo ordenamento jurídico. Por vezes a busca do critério mais justo não é, necessariamente, a regra geral, razão pela qual há modificação de entendimentos dos tribunais ou o reconhecimento de situação excepcional que comporte aplicação normativa diversa.

O código é sempre exato. Não comporta exceção que não tenha sido prevista e, portanto, torna-se incapaz de "evoluir" na sua interpretação ou admitir uma excepcionalidade.

Da mesma forma, os dados dos usuários do procedimento deverão ser protegidos, em face de "destruição, modificações, extravios, acessos e transmissões não autorizadas" (CNJ, Res. 332/2020).

Embora a Lei 13.709/2018 denominada Lei Geral de Proteção de Dados brasileira, a exemplo da Lei Europeia (GDPR), preveja como deve ser feito o tratamento dos dados pessoais e as sanções para as hipóteses de seu descumprimento, sua aplicabilidade tem sido bastante prejudicada pela ausência de uma estrutura adequada de *enforcement*.

Diferentemente dos reguladores europeus que em 2022 aplicaram multas em um total superior a 2,92 bilhões de euros (Ciso Advisor, 2023), a Agência Nacional de Proteção de Dados, órgão brasileiro responsável pela regulação e fiscalização, apenas em julho deste ano editou a Resolução CD/ANPD n. 18/2024, aprovando o regulamento que trata da atuação do encarregado pelo tratamento de dados pessoais, definindo papéis, atividades, atribuições e mesmo as hipóteses em que se configuram o conflito de interesses.

Com uma atuação até o momento tímida, consta em sua página a listagem de processos sancionadores que foram instaurados num total de apenas 7 feitos, todos ainda em fase de instrução (Agência Nacional de Proteção de Dados [ANPD], 2023), tendo aplicado sua primeira multa apenas em julho de 2023.

Ainda que venha a se estruturar adequadamente, com a possibilidade efetiva de aplicar adequada e eficazmente as sanções para o caso de violação aos dados pessoais, tecnicamente o uso da IA ainda apresentaria um desafio: a explicabilidade.

Isto porque ainda que haja transparência no tocante a qual tipo de IA esteja sendo utilizada, bem como quanto a origem dos dados que serviram de base para sua atuação, a compreensão das decisões dela advindas nem sempre são evidentes, visto que seu processo possui complexidade e opacidade na elaboração de suas soluções, acentuadamente quando o seu aprendizado se dá sem supervisão.

Esta ausência de clareza pode trazer dúvida e insegurança às partes na mediação, quanto a qualidade dos critérios havidos para a decisão sugerida e a forma como se chegou à conclusão de que seria aquela a melhor possibilidade de solução.

De outra ponta, uma IA trabalha exclusivamente com dados. Não há percepção humana no tocante às emoções demonstradas pelos indivíduos em conflito, ou ao seu comportamento durante a mediação. Ela não diferencia expressões, não enxerga as oportunidades havidas para o consenso e não se aproxima das partes, nem tampouco facilita o diálogo entre estas.

Relembre-se o caso do *Google Photos* anteriormente mencionado, que simplesmente não soube diferenciar pessoas de gorilas (El País, 2018).

Ainda que possa oferecer soluções tecnicamente eficientes, com base nos interesses manifestados inicialmente pelos sujeitos em conflito, ela não é capaz de acalmar os ânimos, explorar sinais de compreensão e entendimento externalizados por meio de linguagem corporal, nem tampouco conduzir a possibilidades diferentes das havidas quando do início da mediação.

Partindo-se do elemento essencial à mediação, que é propiciar que as partes cheguem por si a uma solução satisfatória, respeitada a autonomia da vontade, verifica-se que a subjetividade humana nem sempre estará alinhada ao algoritmo, cabendo ao mediador aproveitar o que este trouxer a título de informações e sugestões, apenas após avaliar se para aquele caso, em específico, serão pertinentes e válidas.

A atuação do mediador mantém-se indispensável na aferição de todos estes aspectos, não sendo passível de ser substituída pela Inteligência Artificial, ainda que bastante aperfeiçoada.

Não se duvida que as Inteligências Artificiais ainda poderão evoluir e alcançar novas funcionalidades, porém, não se vislumbra a possibilidade de atribuição da humanidade que observa, sente e contextualiza o conflito dos envolvidos a qualquer espécie de tecnologia.

A contribuição da IA nos processos de mediação deve ser aproveitada como valiosa ferramenta a implementar o trabalho do mediador, que poderá lançar mão das soluções por ela oferecidas, sempre que se mostrarem adequadas e coerentes ao interesse exteriorizado pelas partes, segura com relação aos dados utilizados, compreensível com relação a forma com que foi elaborada, e sempre que houver sido autorizado o seu uso como um recurso técnico pelos interessados que deverão ser alertados sobre todas as consequências da cessão de seus dados quando do procedimento.

Por certo, o mediador deverá estar preparado para usufruir ao máximo todas as possibilidades por ela oferecidas, aprendendo para além das técnicas de mediação e da ética, os critérios de transparência, explicabilidade e validade dos insights advindos da IA, mantendo sempre hígido o respeito a autonomia da vontade das partes, esclarecendo tanto quanto necessário o procedimento e as consequências das soluções por ele alcançadas, e garantindo a igualdade de tratamento e oportunidades durante a mediação.

4. Conclusões

A guisa de conclusão verifica-se que a mediação como meio autocompositivo de solução de conflitos tem acompanhado a evolução tecnológica, comportando novos instrumentos para melhoria de seu procedimento.

Uma importante ferramenta é a Inteligência Artificial. Como ressaltado por Burgess, sua recente criação e desenvolvimento tem gerado disrupção em diversos setores, alterando significativamente desde o cotidiano doméstico das pessoas com o uso de assistentes como a Siri e a Alexa, até a sua forma de atuação profissional, implementando novas alternativas e, por vezes substituindo pessoas na realização de atividades até então exclusivas ao ser humano como pontua Gonçalves.

Se por um lado se mostra extremamente benéfica, por outro apresenta riscos importantes, tendo já sido constatadas falhas decorrentes do mau treinamento das IAs, seja por uma base de dados inconsistente, seja por um algoritmo sugestionado como nos casos do *Google Photos* noticiado pelo El País e do programa COMPAS, cuja polêmica foi manchete pela *BBC News*.

Tendo sido expressamente admitida pelo Poder Judiciário brasileiro para auxílio na gestão de conflitos, mas com ressalvas importantes para assegurar-se quanto à transparência, explicabilidade e proteção de dados das partes envolvidas, bem como segurança quanto à origem da base utilizada para a criação de padrões e critérios a partir dos quais ela provê as soluções a serem sugeridas nos termos da Resolução n. 332/2020 e da Portaria n. 271/2020 ambos do Conselho Nacional de Justiça, a Inteligência Artificial não se mostra suficiente para a substituição do mediador.

Ainda que como Hao demonstre em seu entendimento, a IA seja capaz de aprender e mesmo tomar decisões, o fato de ser desprovida de habilidade para a percepção de subjetividades, juízo crítico e sensibilidade, faz com que a tecnologia padeça no cumprimento do principal objetivo da mediação que é a recondução ao diálogo entre as partes, para que possam elas mesmas chegarem a um termo satisfatório em seu conflito de forma que o olhar atento e sensível do mediador e o manejo de técnicas como escuta ativa e o diálogo colaborativo seguem indispensáveis para o restabelecimento do diálogo entre as partes, como bem assevera Silva.

Outro ponto que, ao menos até o presente momento, se mostra insuficiente é o esclarecimento acerca de como a solução eventualmente fornecida for formulada. A complexidade do algoritmo e sua opacidade não trazem à tona como foram constituídos os parâmetros da decisão, que, ainda que fulcrada em casos assemelhados, pode não atender às especificidades do conflito submetido, desconsiderando ou valorando demasiadamente determinados fatos em detrimento de outros.

Resta claro que a função do mediador como terceiro imparcial e preparado a conduzir as partes para o restabelecimento da comunicação como um verdadeiro "catalisador" na nomenclatura de Tartuce, orientando possibilidades, assegurando igualdade entre elas e com um olhar atento às expressões e comportamentos que emitem para encontrar e aproveitar oportunidades durante os debates em que seja possível chegar a entendimentos, não é possível de ser substituída por uma tecnologia que, justamente por ser excessivamente técnica e exata, não se mostra preparada para manter a humanidade inerente ao procedimento.

Constata-se que a IA deve ser encarada como um ferramental valioso, que poderá oferecer informações e sugestões úteis, automatizando etapas e agilizando o procedimento, mas sem qualquer possibilidade de substituição do mediador.

A dificuldade que se apresenta é o conhecimento e treinamento dos profissionais que passarão a utilizar desta alternativa, pois para que seja bem aproveitada demandará conhecimento pelo mediador de suas funcionalidades, aplicações e da segurança que oferece, tornando-o capaz de avaliar sua pertinência e adequação ao caso concreto, bem como para rechaçá-la quando a orientação por ela fornecida puder colocar em risco a segurança dos dados das partes envolvidas, quando não se mostrar clara a forma com a qual se chegou à solução ofertada ou ainda, quando não seja possível precisar as consequências que a admissão daquela sugestão poderá ocasionar aos envolvidos de forma imediata ou no futuro.

Conclui-se que uso da IA nos procedimentos de mediação, ainda que autorizado pelas partes, deve ser feito com cautela e apenas quando o mediador estiver devidamente preparado para utilizá-la de forma consciente e crítica, preservando a higidez dos objetivos legalmente previstos para este meio autocompositivo de solução de conflitos. Do contrário poderá não apenas subverter os objetivos previstos pelo legislador ao admiti-la como também prejudicar os envolvidos no impasse.

5. Referências Bibliográficas

ANPD – Agência Nacional de Proteção de Dados. (2023, abril). *ANPD Divulga a lista de processos sancionatórios*. https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-divulga-lista-de-processos-sancionatorios

ANPD – Agência Nacional de Proteção de Dados. (2023, julho). *ANPD aplica a primeira multa por descumprimento à LGPD*. https://www.gov.br/anpd/pt-br/assuntos/noticias/anpd-aplica-a-primeira-multa-por-descumprimento-a-lgpd

BBC News Brasil. (2016, 31 de outubro). *Sistema de algoritmo que determina pena de condenados cria polêmica nos EUA*. https://www.bbc.com/portuguese/brasil-37677421

Brasil. (2023). *Projeto de Lei n. 2.338/2023*. https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/157233

Brasil. Portaria CNJ n. 271/2020. (2020). *Diário da Justiça CNJ n. 389*. https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3613

Brasil. Resolução CNJ n. 332/2020. (2020). *Diário da Justiça CNJ n. 274*. https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429

Burgess, A. (2018). *The Executive Guide to Artificial Intelligence*. Palgrave Macmillan.

Carraro, L. (2021). *Tranformers — Um guia introdutório*. Medium. https://medium.com/kompa-data-ai/tranformers-um-guia-introdut%C3%B3rio-5c9416a5f512

Carvalho, S. (2021). A Mediação no Direito Brasileiro: Política Pública, Efetividade e Segurança. *Jurídica. Revista do Direito*, (65), 83-101. https://doi.org/10.17058/rdunisc.vi65.15004

Ciso Advisor. (2023, 19 de janeiro). *Multas por violações do GDPR atingem € 2,92 bilhões em 2022*. https://www.cisoadvisor.com.br/multas-por-violacao-da-gdpr-atingem-o-recorde-de-e-292-bilhoes

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. (2024). *Quem somos*. https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/

El País. (2018, 18 de janeiro). *Google conserta seu algoritmo "racista" apagando os gorilas*. https://brasil.elpais.com/brasil/2018/01/14/tecnologia/1515955554_803955.html

Fapesp. (2023, dezembro). Regras para a IA nos EUA. *Revista Pesquisa Fapesp, 334*. https://revistapesquisa.fapesp.br/regras-para-ia-nos-eua/

Ferro, V. (2019) *As obras artísticas geradas pela inteligência artificial: considerações e controvérsias. [Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual do Rio de Janeiro]*. https://www.bdtd.uerj.br:8443/bitstream/1/9485/2/Vanessa%20Ferro%20Total%20Protegido.pdf

Gonçalves, L. (2019) *A tutela jurídica de trabalhos criativos feitos por aplicações de inteligência artificial no Brasil.* [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Paraná]. https://acervodigital.ufpr.br/handle/1884/60345

Hao, K. (2020) *O que é Inteligência Artificial? Nós fizemos um fluxograma para entendê-la*. MIT Technology Review. https://mittechreview.com.br/o-que-e-inteligencia-artificial-nos-fizemos-um-fluxograma-para-entende-la/

Krizhevsky, A.; Sutskever., & Hinton G. (2012). *ImageNet Classification with Deep Convolutional Neural Networks*. NeurIPS. https://proceedings.neurips.cc/paper/2012/file/c399862d3b9d6b76c8436e924a68c45b-Paper.pdf

Ludermir, T. (2021) Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina: estado atual e tendências. *Scielo*, *35*(101), 85-94. https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2021.35101.007

Nações Unidas Brasil. (2024). *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável*. https://brasil.un.org/pt-br/sdgs

Parlamento Europeu. (2024, junho). *Lei da EU sobreb IA: primeira regulamentação de inteligência artificial*. https://www.europarl.europa.eu/pdfs/news/expert/2023/6/story/20230601STO93804/20230601STO93804_pt.pdf

Russel, S., & Norving, P. (2016). *Artificial Intelligence: A Modern Approach* (3rd ed.). Pearson Education Limited.

Silva, L. (2013). *Mediação de conflitos*. Grupo GEN. https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522478866/

Tartuce, F. (2018). *Mediação nos conflitos civis* (4ª ed.). Forense.

Vasconcelos, C. (2023). *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. Grupo GEN.

Wambier, L., & Talamini, E. (2016). *Curso Avançado de Processo Civil* (16ª ed.). Revista dos Tribunais.

Zamboni, A. (2020). *Incentivos comportamentais ao tratamento adequado de conflitos: a audiência de mediação do artigo 334 do CPC como mecanismo de formação do consenso entre as partes.* [Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo]. https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22032021-132101/pt-br.php

32. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS ON-LINE NO PROJETO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA DA UNISC

Fabiana Marion Spengler[1] e Theobaldo Spengler Neto[2]

[1] UNISC | Universidade de Santa Cruz do Sul, Brasil | fabiana@unisc.br | https://orcid.org/0000-0001-9477-5445

[2] UNISC | Universidade de Santa Cruz do Sul, Brasil | b.lopes@gmail.com | http://lattes.cnpq.br/9160477038420140

Resumo: O acesso à justiça brasileiro enfrenta dificuldades, especialmente no que diz respeito ao Poder Judiciário. A pandemia que assolou o mundo incrementou essas dificuldades. Diante da situação, mecanismos já existentes foram implementados para que a justiça fosse acessada de modo adequado. Em face dessa realidade o presente texto tem por objetivo analisar como foram implementadas as mediações on-line durante e após a pandemia, enumerando seus principais avanços e desafios, utilizando como exemplo prático o projeto de extensão universitária desenvolvido na Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC. O objetivo mencionado pretende responder a seguinte indagação: a mediação on-line efetivamente oferece acesso à justiça de qualidade à toda população brasileira? O Projeto de Extensão Universitária oferece um acesso à justiça de qualidade, pela prática da mediação (presencial me on-line), à população hipossuficiente da Comarca de Santa Cruz do Sul? Para realizar a pesquisa o método de abordagem empregado foi o dedutivo. Como método de procedimento foi utilizado o monográfico e o estudo de caso, analisando o Projeto de Extensão em Mediação da UNISC, enquanto instrumento de pesquisa quantitativa e qualitativa. O presente texto é resultado do projeto de pesquisa intitulado Ontem, Hoje e Amanhã: Cartografia das Políticas Públicas Brasileiras Auto e Heterocompositivas de Acesso à Justiça, CNPq Chamada CNPq/MCTI/FNDCT Nº 18/2021 - Faixa B - Grupos Consolidados, Universal 2021 e pela Fapergs, Edital FAPERGS 07/2021 -Programa Pesquisador Gaúcho – PqG. A duração do projeto é de 36 meses, tendo início em março de 2021.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Inclusão digital; Mediação on-line; Extensão universitária.

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA EN EL PROYECTO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA DE UNISC

Resumen: El acceso a la justicia en Brasil se enfrenta a dificultades, especialmente en lo que respecta al poder judicial. La pandemia que ha asolado el mundo ha aumentado estas dificultades. Frente a esta situación, se han implementado los mecanismos existentes para garantizar el correcto acceso a la justicia. Ante esta realidad, el objetivo de este texto es analizar cómo se implementó la mediación online durante y después de la pandemia, enumerando sus principales avances y desafíos, utilizando como ejemplo práctico el proyecto de extensión universitaria desarrollado en la Universidad de Santa Cruz do Sul - UNISC. El objetivo es responder a la siguiente pregunta: ¿la mediación online ofrece efectivamente acceso a una justicia de calidad a toda la población brasileña? ¿El Proyecto de Extensión Universitaria ofrece un acceso de calidad a la justicia, a través de la práctica de la mediación (presencial u online), a la población desfavorecida del Distrito de Santa Cruz do Sul? Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque deductivo. El método utilizado fue monográfico y de estudio de caso, analizando el Proyecto de Extensión en Mediación de la UNISC como herramienta de investigación cuantitativa y cualitativa. Este texto es el resultado del proyecto de investigación titulado Ayer, Hoy y Mañana: Cartografía del Ser Brasileño y Políticas Públicas Heterocomposicionales para el Acceso a la Justicia, CNPq Convocatoria CNPq / MCTI / FNDCT N º 18/2021 - Track B - Grupos Consolidados, Universal 2021 y por Fapergs, FAPERGS Aviso 07/2021 - Programa Gaucho Investigador - PqG. El proyecto tendrá una duración de 36 meses, a partir de marzo de 2021.

Palabras-clave: Acceso a la justicia; Inclusión digital; Mediación en línea; Extensión universitaria.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 361-370, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.32

1. Introdução

No Brasil, o acesso à justiça dos hipossuficientes está garantido no artigo 5º, inciso LXXIV e artigo 134 da Constituição Federal de 1988. Mais de três décadas se passaram desde a promulgação da Constituição e o Judiciário brasileiro vem enfrentando dificuldades para prestar jurisdição a todas as demandas que lhe são direcionadas.

Essa dificuldade pode ser comprovada no Relatório Justiça em Números (https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf) de 2024, referente ao ano base de 2023. Neste relatório observa-se que a taxa de congestionamento[84] do Judiciário fica em torno de 70,5%, ou seja, esse é o percentual médio de processos que passam de um ano para outro sem julgamento (CNJ, 2024). A taxa de congestionamento vem se mantendo alta e, infelizmente, estável nos últimos anos, ainda que existam muitas iniciativas para melhorar o acesso à justiça e a resposta jurisdicional, tornando mais célere o processo.

A pandemia mundial, resultante da infecção por coronavírus (COVID-19), aumentou significativamente o número de processos ajuizados provocando a necessidade de atualização legislativa e digital do sistema de justiça brasileiro, o que permitiu o incremento da conciliação e de mediação *on-line*, além da possibilidade de realização de audiência judiciais por videoconferência, como meios facilitadores do acesso à justiça.

Se o sistema de justiça brasileiro, em termos macros vem praticando a mediação *on-line*, observa-se que sistemas menores, tais como aqueles existentes em Comarcas do interior também vem realizando suas primeiras experiências. Exemplo disso é a mediação desenvolvida junto ao Projeto de Extensão da Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC que já realizava este procedimento, desde 2009, de modo presencial e que, a partir de 2021, passou a atuar inclusive remotamente, fazendo as mediações *on-line*.

Atualmente, o referido projeto vem atuando de modo presencial, *on-line* e híbrido, respeitando as necessidades dos participantes das sessões de mediação, bem como as especificidades do caso concreto.

Diante de tais fatos, o presente texto tem por objetivo analisar como foram implementadas as mediações *on-line* durante a pandemia, bem como enumerar seus principais avanços e desafios, utilizando como exemplo prático o projeto universitário acima referido. Este objetivo pretende responder uma indagação constante e ao mesmo tempo inquietante: a mediação *on-line* efetivamente oferece acesso à justiça de qualidade? O projeto de extensão da UNISC oferece um acesso à justiça de qualidade (presencial ou *on-line*), pela prática da mediação, à população hipossuficiente da Comarca de Santa Cruz do Sul?

Para fins de atender ao objetivo proposto, o método de abordagem foi o dedutivo, partindo da relação entre argumentos gerais, denominados premissas, para argumentos particulares, até se chegar a uma conclusão. Como método de procedimento foi utilizado o método monográfico, partindo da leitura e fichamento de fontes bibliográficas indiretas e da análise de fontes diretas, bem como a observação direta intensiva ligadas à pesquisa e o estudo de caso, analisando o Projeto de Extensão em Mediação da UNISC enquanto instrumento de pesquisa quantitativa e qualitativa.

Para atender a essa proposta, a parte inicial do texto trata do acesso à justiça virtual para, posteriormente, analisar a mediação *on-line* e, por fim, abordar a prática da mediação e todas as suas características junto ao Projeto de Extensão em Mediação da UNISC.

2. A Mediação Presencial e a Mediação *On-line*

A palavra mediação evoca a ideia de estar no centro, equilibrando-se entre duas partes, não acima delas, mas entre elas. Por isso, a mediação é vista como um processo no qual um terceiro (o mediador) auxilia os envolvidos em um conflito a tratá-lo, buscando uma solução aceitável e estruturada que permita a continuidade das relações entre as pessoas envolvidas (Haynes, 1993). É uma forma ativa de

[84] Taxa de Congestionamento: indicador que mede o percentual de casos que permaneceram pendentes de solução até o final do ano-base, em relação ao que tramitou (somados pendentes e dos baixados) (Justiça em Números, 2024, p. 132).

gerenciar conflitos, na qual o mediador catalisa a comunicação entre os envolvidos, sem ter poder decisório (Six, 2001).

Dentre as várias definições de mediação, a de Bonafé-Schmitt (1997) destaca-se ao considerá-la uma "justiça suave", geralmente informal, na qual um terceiro tenta facilitar o diálogo objetivando que os participantes encontrem uma solução para o conflito.

A mediação é um método consensual de resolução de conflitos, no qual o mediador, sem autoridade decisória, facilita um acordo mutuamente aceitável entre os participantes (Warat, 2004). A mediação pode ser aplicada em diversos contextos, como judicial, trabalhista, familiar, escolar, entre outros, com o objetivo de restaurar relações rompidas e lidar com os conflitos que as causaram (Spengler, 2016).

Trata-se de um espaço democrático porque o mediador não se posiciona acima das pessoas, mas sim entre elas, facilitando a construção do consenso em um ambiente participativo. É mais uma arte do que uma ciência, na qual o mediador não intervém diretamente no conflito, permitindo aos envolvidos a liberdade para resolverem suas questões.

Enquanto no sistema judicial o foco está no juiz e em sua autoridade para decidir o vencedor e o perdedor, na mediação são os participantes que assumem o controle do processo de resolução do conflito. O mediador desempenha um papel secundário, sem poder unilateral para impor decisões, mas sim para facilitar um acordo que atenda aos interesses conflitantes (Bolzan de Morais; Spengler, 2019).

Enquanto meio autocompositivo de resolução de conflitos, a mediação foi implementada, no Brasil, pela Lei 13.140/2025, chamada de Marco Legal da Mediação e pelo Código de Processo Civil – CPC de 2015. Tradicionalmente, a mediação vinha sendo feita de modo presencial, até 2020, quando teve início a pandemia.

Importante ressaltar que o art. 46 da Lei 13.140/2015 admite a mediação pela *internet* ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo. O parágrafo único determina que é facultado à parte domiciliada no exterior submeter-se à mediação segundo as regras estabelecidas nesta Lei.

A mediação pela *internet* é aquela na qual todos os debates acontecem no espaço cibernético. Além de encurtar distâncias, trazendo ganho de tempo e diminuindo gastos, ela facilita a administração dos conflitos diretamente pelas partes. Sem sombra de dúvidas, a mediação *on-line* é um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos. Oferece maior rapidez e eficácia na resposta, além da visível economia monetária (Spengler, 2021).

Porém, para que a mediação *on-line* aconteça de modo adequado e cumpra com seu propósito é preciso que todos os envolvidos tenham acesso à rede mundial de computadores e ao equipamento necessário (computador, *laptop*, *tablet*, celular, etc) que lhe permita estabelecer a conexão. Esta, infelizmente, não é a realidade de muitos cidadãos brasileiros.

Além disso, outras interrogações precisam ser lançadas: é possível falar de mediação, obedecendo a seus princípios e prerrogativas quando nem todos os conflitantes se fazem presentes, quando não há olho no olho, comunicação direta, aperto de mão? Realmente é mediação? Não seria uma prática autocompositiva direcionada a conflitos de contexto mais negocial? E como ficam os princípios da confidencialidade, da imparcialidade e da voluntariedade? Qual a certeza de que a reunião não está sendo gravada ou então de que não existem outras pessoas na sala?

> É soberano reconhecer que a confidencialidade e a imparcialidade, dois princípios básicos da mediação e do Código de Ética dos Mediadores poderá ser abalada pelo desconhecimento e pela falta de técnica na utilização da mediação digital. Além disso, ações e ferramentas básicas da mediação podem ser prejudicadas e ter sua espontaneidade maculada pela utilização da câmera de vídeo ou do monitor. (Spengler & Pinho, 2018, p. 251)

Ainda que existam estas dúvidas, a mediação *on-line*, que se insere no conjunto das *Online Dispute Resolution* (ODR) (Gomes, 2020), é um avanço significativo na facilitação de um acesso à justiça digno

e inclusivo[85]. Exemplo disso é a possibilidade de realização de mediações envolvendo pessoas em locais geograficamente distantes ou que por questões fisiológicas não poderiam se deslocar e comparecer a um centro de mediação, seja ele judicial ou extrajudicial.

Mas, para que a mediação *on-line* gere efetivo acesso à justiça é preciso recordar dos excluídos digitais, que não têm acesso a *internet;* muitas vezes são aqueles que também não têm acesso à informação e não conhecem os seus direitos. Encontram-se, pois, alijados em sua cidadania duplamente: primeiro porque desconhecem seus próprios direitos ou os mecanismos digitais de acesso a eles; segundo quando não têm acesso à *internet* e não conseguem, por exemplo, reclamar seus direitos. Esses são os "analfabetos digitais" e/ou os "analfabetos de cidadania" (Spengler & Pinho, 2018).

Ainda, é necessário considerar que a exclusão digital atinge os hipossuficientes/mais "necessitados" ou mais "vulneráveis" que não têm acesso ao sistema digital e que por isso são "marginalizados virtuais". Por conseguinte, não basta criar políticas públicas de acesso virtual à justiça se paralelo a estas não ocorrer a informação dos seus usuários/consumidores e a disseminação isonômica de acessibilidade à internet. Essas duas ações são decisivas para a inclusão digital.

Essa inclusão digital possibilitará, justamente, a utilização de redes de comunicação, para minimizar, aproximar e romper as "barreiras geográficas/temporais", que dificultam o efetivo acesso à justiça do cidadão. Porém, é inegável a preocupação de que essas barreiras sejam ultrapassadas por todos, efetivando a política judiciária de mediação de conflitos disposta na Resolução 125 do CNJ, na Lei 13.140/2015 e no atual CPC, mais especificamente no que diz respeito a mediação *on-line* como meio de acesso à justiça. Essa prerrogativa deve ser ofertada a todos os cidadãos brasileiros, igualitariamente, englobando os excluídos digitais, que, para serem incluídos precisam primeiramente alcançar a *intern*et, precisam "estar em rede", buscando, em seguida, os caminhos para o acesso virtual.

O Judiciário Brasileiro aderiu a mediação *on-line* durante a pandemia e com o Projeto de Extensão em Mediação da UNISC não foi diferente.

3. A Mediação Universitária e o Acesso à Justiça

A Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC[86] é uma instituição comunitária, não tem fins lucrativos e reinveste todos os resultados na própria atividade educacional. A UNISC mantém importante interação com a comunidade regional na qual se insere, expressada na participação ativa no processo de desenvolvimento social, cultural e econômico, por meio de ações institucionais definidas a partir das demandas e necessidades comunitárias (Universidade De Santa Cruz Do Sul, https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade).

Na UNISC, a articulação entre as atividades de ensino, pesquisa e extensão é importante e necessária. O ensino e a pesquisa são as bases para as ações de extensão. A extensão auxilia no direcionamento do ensino e da pesquisa produzindo um conhecimento que envolve prática, produção e aplicação. Assim, o ensino produz conhecimento, que é aprimorado pela pesquisa e difundido pela extensão. A produção do conhecimento só tem sentido se transformar a realidade na qual está inserida. Por isso, a universidade não deve se restringir apenas aos conhecimentos científicos, mas também às questões econômicas, políticas, sociais e culturais. Na UNISC, a socialização e democratização do conhecimento ocorrem por meio da extensão! (Universidade de Santa Cruz do Sul, https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade).

Nesse sentido, importante salientar que "compreender a linha de desenvolvimento da prática de extensão universitária no cenário brasileiro é fazer uma retrospectiva de avanços e retrocessos atinentes às questões sociais, econômicas, culturais e democráticas, próprias da construção política do país"

[85] A hipótese de realização de mediações *on-line* disposta no art. 46 da Lei 13.140/2015 ganhou força com a Pandemia do COVID-19, que eclodiu na China, em novembro de 2019, e se estendeu pelos meses seguintes atingindo todo o mundo. "Com o advento da pandemia de Covid-19, a única opção passou a ser a interação remota e, assim, a mediação *online* ganhou um novo e definitivo impulso. Por isso, a relevância e a urgência de analisar mais detidamente o instituto" (Andrade; Bragança & Dima, 2020, p. 163).

[86] Sobre a UNISC e sua história sugere-se a leitura de https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade.

(Stangherlin & Spengler, 2021, p. 05). No âmbito legislativo, a Constituição Federal de 1988 dispõe sobre a necessidade de as universidades obedecerem ao "princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão" (art.º. 207). Porém sempre houve uma "carência relativa às especificidades e à regulamentação acerca da inserção das atividades extensionistas no currículo de cada curso" (Stangherlin & Spengler, 2021, p. 5).

Somente com o art. 3º da Resolução CNE/CES nº 7/2018, que o cenário educacional brasileiro passou a ter a Extensão na Educação Superior. Antes mesmo da legislação mencionada entrar em vigor a UNISC já fazia extensão universitária e o projeto "A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos[87]" é um exemplo do trabalho comunitário desenvolvido, uma vez que possui conexões com o ensino, a pesquisa e a extensão, sendo um referencial nesse tripé que sustenta as atividades acadêmicas. O projeto encontra-se vinculado à Graduação, ao Mestrado Acadêmico e ao Doutorado em Direito e à Graduação e Mestrado Profissionalizante em Psicologia, encontrando-se atrelado aos milhares de estudantes, professores e funcionários da instituição.

O projeto em comento está inserido em uma rede de políticas públicas de inclusão social e de defesa de direitos humanos na qual direitos individuais e coletivos são atendidos e protegidos pela intervenção de órgãos/setores municipais e universitários tais como Centro de Atendimento Psicossocial à Criança e Adolescentes (CAPSIA), Centro de atendimento psicossocial ao álcool e outras drogas (CAPS-AD), Serviço Integrado de Saúde (SIS/UNISC), etc. As pessoas atendidas na mediação são inseridas nessas redes interdisciplinares de políticas públicas objetivando inclusão e desenvolvimento social a partir de princípios constitucionais tais como dignidade, igualdade, liberdade, solidariedade e fraternidade.

Em 2009 as atividades tiveram início. É importante salientar que as mediações iniciaram antes da existência de qualquer regulamentação legal. Atualmente tal procedimento está regrado no território brasileiro pela promulgação de legislação e resoluções específicas. Assim, o projeto de extensão sempre foi marcado e reconhecido por seu caráter inovador.

Quando as atividades começaram (2009), elas aconteciam junto ao Fórum da Comarca de Santa Cruz do Sul, no Rio Grande do Sul, composta por 5 municípios: Santa Cruz do Sul (Sede), Gramado Xavier, Herveiras, Passo do Sobrado e Sinimbu. A Comarca possui mais de 150 mil habitantes. A região fica em um vale de produção essencialmente agrícola. A partir de 2013 as atividades passaram a ser desenvolvidas na Defensoria Pública, tornando-se uma prática de administração/resolução de conflitos sedimentada pela experiência na extensão em mediação.

O tema do projeto é a prática da Mediação (Schaefer & Spengler, 2020) como meio de administrar/solucionar conflitos por meio de um diálogo pacífico, mediado por uma ou mais pessoas, devidamente capacitadas e chamadas de mediadores[88]. Os mediadores poderão ser auxiliados por comediadores que deverão possuir os mesmos conhecimentos, a mesma capacitação e a mesma habilidade no procedimento de mediação[89]. Os conflitantes, a partir do diálogo e da comunicação aberta, auxiliados pelo mediador, vão criar opções e propostas para resolver os conflitos comuns. Essas propostas podem gerar acordos que serão escritos e assinados por todos os participantes e, se for necessário, homologados pelo Poder Judiciário.

Ao longo de mais de uma década os mediadores do projeto de extensão universitária vêm atuando junto a pessoas hipossuficientes, em situação de vulnerabilidade e de risco social, político e econômico, uma vez que atende conflitos que envolvam casos de família, conflitos que envolvam crianças e adolescentes (escolares ou não), idosos, minorias raciais, portadores de necessidades especiais, dentre outros. Todos eles são igual e especialmente atendidos quando o objetivo é possibilitar um acesso adequado à justiça, principalmente no que diz respeito à proteção dos direitos humanos.

[87] Hoje denominado tão somente "Projeto de Extensão em Mediação da UNISC".

[88] Os mediadores podem ser formados em Direito ou em áreas afins, tais como Sociologia, Pedagogia, Psicologia, Serviço Social, dentre outras.

[89] Quando o trabalho de mediação é feito em parceria, sugere-se que o mediador e o comediador sejam de diferentes áreas do conhecimento e de sexos distintos.

As dificuldades de acesso à justiça dessa camada da população foram potencializadas pela imposição do distanciamento social e pela utilização de protocolos sanitários devido a pandemia causada pelo Coronavírus.

As atividades realizadas anualmente foram suspensas na metade do mês de março de 2020 e reiniciaram somente na metade do mês de julho de 2020. Nessa retomada foram observados todos os protocolos sanitários exigidos (máscaras, luvas, álcool em gel), além do respeito ao distanciamento social mínimo exigido (Relatório, 2020).

Mas, não obstante a premência de acesso à justiça, gerado, especialmente, pela situação pandêmica, pelo "novo normal" e pela complexidade conflitiva dele nascida, muitas pessoas temiam buscar acesso à justiça em função do risco de contaminação.

Diante de tais fatos e da possibilidade de resolução dos conflitos pela mediação, tornou-se premente organizar e manter um sistema *on-line* de sessões de mediação. Assim, os atendimentos em 2021 foram alterados objetivando incluir a mediação *on-line*, que foi realizada em plataforma digital confiável (*Google Meet*). A mediação *on-line* se mostrou um mecanismo apto para encurtar distâncias e proteger a saúde dos usuários, garantindo-lhes um acesso à justiça de qualidade.

Atualmente o principal objetivo do Projeto de Extensão em Mediação da UNISC se alterou para incluir a mediação *on-line*. Assim pretende "manter a prática da Mediação presencial (tradicional) e propor/efetivar/manter a mediação *on-line* (por videoconferência), como meio qualificado de acesso à justiça (Relatório, 2021).

Porém, a grande interrogação diz respeito ao acesso à justiça gerado pelo objeto do estudo de caso do presente artigo. Os números obtidos ao longo dos anos podem demonstrar resultados promissores quantitativamente falando. Os formulários de avaliação das mediações desenvolvidas, cujas respostas pertencem aos usuários do procedimento mediativo, confirmam essa hipótese. Conforme pode-se avistar abaixo, no período entre março de 2009 e dezembro de 2023 os principais resultados foram (Relatórios, 2009 a 2023):

- Tempo de duração do projeto: 14 anos;
- Total de Pessoas Atendidas: 2.667;
- Total de Pessoas Atingidas: 3.952;
- Total de Pessoas da Comunidade Beneficiadas: 6.619;
- Total de Acadêmicos (professores e estudantes) envolvidos: 70;
- Total de Sessões de mediação Realizadas: 1.069;
- Total de Acordos (totais e parciais): 677 (71%);
- Percentual de acordos cumpridos: 93%;

Depois de cada sessão de mediação, os usuários do projeto avaliam o serviço prestado. Deste modo com relação a avaliação qualitativa do trabalho realizado as respostas dos usuários sobre o sistema mediativo, considerando o período entre março de 2009 a dezembro de 2019, apontam que (Schaefer, 2021):

- 90% das pessoas acharam justo o acordo obtido na mediação;
- 94% das pessoas voltaria a participar da mediação se precisasse;
- 95% das pessoas não se sentiram pressionadas a fechar o acordo;
- 100% disseram que foram bem tratados pelos mediadores;
- 97% das pessoas disseram que a mediação ocorreu em tempo hábil.

Além disso, importante complementar que no período compreendido entre março de 2020 a dezembro de 2023, os resultados das sessões de mediação foram os apresentados na tabela seguinte:

Tabela 1. Relatórios, 2020 a 2022

	% das pessoas que acharam justo o acordo obtido na mediação	% das pessoas que voltariam a participar da mediação se precisassem	% das pessoas que não se sentiram pressionadas a fechar o acordo	% disseram que foram bem tratados pelos mediadores	% das pessoas que disseram que a mediação ocorreu em tempo hábil
2020	85,71%	100%	92,30%	92,30%	92,30%
2021	94,1%	100%	94,1%	100%	100%
2022	93%	100%	80%	87%	87%

Em maio de 2021 começaram a ser desenvolvidas sessões de mediação *on-line*, por videoconferência, com a presença síncrona dos conflitantes, mediadores, comediadores e bolsistas. A adesão, que no início se temia diminuta, mostrou-se significativa. As pessoas passaram a acessar o *link* e, na data e horário combinados, faziam mediações, dialogavam e muitas vezes elaboravam acordos, pondo fim à contenda.

Outrossim, no ano de 2020 os meses de duração do projeto de mediação foram 06 (seis), enquanto no ano de 2021, 08 (oito) meses. Somando-se os meses relativos aos dois anos de projeto (2020 e 2021), os resultados foram os seguintes (Relatórios, 2020 e 2021):

- Tempo de duração do projeto: 14 meses;
- Total de Pessoas Atendidas: 99;
- Total de Pessoas Atingidas: 158;
- Total de Pessoas da Comunidade Beneficiadas: 257;
- Total de Acadêmicos (professores e estudantes) envolvidos: 12;
- Total de Sessões de mediação Realizadas: 50;
- Total de Acordos (totais e parciais): 28;
- Percentual de acordos cumpridos: 80%;

A avaliação qualitativa do projeto para o período anteriormente mencionado, realizou-se por meio de um formulário no *Google Forms*, cujo *link* foi enviado e respondido pelos usuários. Os resultados obtidos a partir da análise das respostas são os apresentados na tabela seguinte.

Tabela 2. Relatórios, 2020 e 2021

2020	**2021**
85,17% das pessoas acharam justo o acordo obtido na mediação	94,1% das pessoas acharam justo o acordo obtido na mediação
100% das pessoas voltariam a participar da mediação se precisassem	100% das pessoas voltariam a participar da mediação se precisassem
92,3% das pessoas não se sentiram pressionadas a fechar o acordo	94,1% das pessoas não se sentiram pressionadas a fechar o acordo
92,3% disseram que foram bem tratados pelos mediadores	100% disseram que foram bem tratados pelos mediadores

92,3% das pessoas disseram que a mediação ocorreu em tempo hábil	100% das pessoas disseram que a mediação ocorreu em tempo hábil
100% fizeram uma mediação on-line	100% fizeram uma mediação on-line

Sobre o último percentual mencionado (dificuldade de fazer a mediação *on-line)* os mediadores e co-mediadores entrevistados relataram situações nas quais as pessoas pediram auxílio a familiares e amigos para entrar na sala virtual, manusear o aparelho de celular ou computador. Informaram também relatos de mediandos que precisaram se deslocar à casa de amigos para usar a *internet* pois não a possuíam em casa ou a rede não era adequada para suportar a videoconferência. Porém, sentiram-se satisfeitos porque o deslocamento ainda foi menor do que aquele que teriam de fazer para comparecer às dependências da Defensoria Pública para uma sessão de mediação presencial.

Partindo dos dados compilados, percebe-se que a satisfação do usuário do serviço de mediação do projeto de extensão se tornou maior no formato *on-line*. Os percentuais obtidos nas avaliações qualitativas feitas pelo sistema do *Google Forms* confirmam essa percepção. Inclusive, avista-se uma satisfação maior do usuário na utilização do sistema *on-line* na comparação com o sistema presencial[90].

Por outro lado, a maior dúvida também restou espancada: os participantes da mediação *on-line* tiveram poucas dificuldades para realizá-la, sendo que somente 16,7% apontaram problemas no uso do celular ou computador.

De fato, os poucos meses de realização da mediação *on-line* registraram uma mudança significativa no modo de proceder e nas crenças sobre a utilização de plataformas virtuais que se encontravam estabelecidas entre os integrantes e partícipes do Projeto de Extensão da UNISC. Cientes de que a realidade atual faz parte do chamado "novo normal" pós-pandêmico, o acompanhamento e a avaliação dos serviços prestados deverão servir para rever as fragilidades adaptando os procedimentos da melhor maneira possível à realidade das pessoas hipossuficientes que pretendam resolver seus conflitos pela mediação *on-line.*

[90] Nesse sentido ver a compilação de informações da avaliação qualitativa imediatamente anterior (2009 a 2023).

4. Metodologia

Para realizar a pesquisa o método de abordagem empregado foi o dedutivo. Como método de procedimento foi utilizado o monográfico e o estudo de caso, analisando o Projeto de Extensão em Mediação da UNISC, enquanto instrumento de pesquisa quantitativa e qualitativa.

5. Conclusões

A mediação vem sendo difundida e utilizada como possibilidade de resolução de conflitos mais adequada pois propõe uma "outra cultura", que vai além da jurisdição tradicional, inovando mediante práticas consensuadas e autônomas que devolvem ao cidadão (responsabilizando-o) a capacidade de lidar com a litigiosidade inerente à sua existência.

Partindo dessa constatação, o presente texto teve como tema principal a mediação desenvolvida junto ao Projeto de Extensão em mediação da UNISC, nas modalidades presencial e *on-line*.

Em síntese e como principais conclusões percebe-se que:

b) O acesso à justiça no Brasil se qualificou especialmente no pós Constituição de 1988; no contexto de acessibilidade à justiça e à jurisdição, a legislação passou a reconhecer e adotar mecanismos eletrônicos. Dentre esses mecanismos é possível apontar o processo eletrônico como meio mais visível e mais conhecido de acesso virtual à jurisdição/justiça. Após 2015 a mediação digital passou a ser reconhecida como meio de tratar conflitos na Resolução 125/2010 do CNJ, na Lei 13.140/2015 e no CPC/2015.
c) O acesso virtual à justiça e a utilização da mediação *on-line* são meios interessantes de diminuir custos, encurtar distâncias e tornar mais célere o tratamento dos conflitos.
d) O projeto de Extensão em Mediação da UNISC presta um serviço relevante à comunidade possibilitando-lhes um acesso à justiça de qualidade e em um tempo aceitável.
e) A mediação *on-line* foi bem recepcionada e bem avaliada por seus usuários, o que afasta, de certo modo, algumas das dúvidas que diziam respeito à aceitação, ao manuseio do equipamento e ao acesso à rede.

Desse modo, é possível concluir, pelas informações coletadas e expostas no texto, que o Projeto de Extensão em Mediação da UNISC oferece um acesso à justiça de qualidade, pela prática da mediação presencial e *on-line*, à população hipossuficiente da Comarca de Santa Cruz do Sul.

6. Referências Bibliográficas

Andrade, J. L., Brangança, F., & Dyama, M. F (2020). Mediação online: evolução, tecnologia e desafios de acessibilidade. In A. M. Vieira, C. Pilia, C. Cury, C. F. Spengler, F. Marion (Coords.), *Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior*. Essere nel Mondo. https://www.esserenelmondo.com.br/pt/direito-..estudos-sobre-mediacao-no-brasil-e-no-exterior-ebook197.php.

Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, (1988). http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm.

Conselho Nacional de Educação (2018). *Resolução CNE/CES nº 7, de 18 de dezembro de 2018*. Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e dá outras providências. http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=104251-rces007-18&category_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192.

Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (2024). *Justiça em Números 2024.* https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf.

Gomes, J. C. A. (2020). Mediação on-line: as plataformas como eficiente mecanismo de resolução de conflitos. In A. M. Vieira, C. Pilia, C. Cury, C. F. Spengler, F. Marion (Coords.), *Coletânea estudos sobre mediação: no Brasil e no exterior*.. Essere nel Mondo. https://www.esserenelmondo.com.br/pt/direito-..estudos-sobre-mediacao-no-brasil-e-no-exterior-ebook197.php.

Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.

Morais, J. L. B., & Spengler, F. M. (2019). *Mediação e arbitragem: Alternativas à jurisdição* (4ª Ed). Livraria do Advogado.

Relatório anual 2020: A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos. Universidade de Santa Cruz do Sul.

Relatório anual 2021: A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos. Universidade de Santa Cruz do Sul.

Relatório anual 2022: A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos. Universidade de Santa Cruz do Sul.

Relatório anual 2023: A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio democrático, autônomo e consensuado de tratar dos conflitos. Universidade de Santa Cruz do Sul.

Schaefer, R. (2021). *Mediação no ensino na pesquisa e na extensão* (1ª Ed). Essere nel Mundo.

Schaefer, R., & Spengler, F. M. (2020). A mediação enquanto política pública aplicada no ensino, na pesquisa e na extensão nas universidades comunitárias. *Revista Argumenta*, *33*, 19-42.

Spengler, F. M. (2021). *Mediação de Conflitos – da teoria à prática*. 3ª ed.Livraria do Advogado.

Spengler, F. M., & Pinho, H. D. B. (2018). A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito*, *1*, 219 - 257.

Stangherlin, C. S., & Spengler, F. M. (2021). Os projetos de extensão no ensino jurídico: Percepções para um acesso à justiça humanizante. *Revista Espaço do Currículo*, *14*(2), 1-12. https://doi.org/10.22478/ufpb.1983-1579.2021v14n2.56328.

Universidade de Santa Cruz do Sul. *A Universidade*. https://www.unisc.br/pt/home/a-universidade.

33. SMART ODR PARA LA RECLAMACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL POR EL DELITO DE PHISHING

Alfredo Rodríguez del Blanco[1]

[1] Abogado y Doctorando en Derecho Procesal | Universidad de Oviedo, España | uo206128@uniovi.es | https://orcid.org/0009-0003-5805-5637

Resumen: El sistema judicial español sufre cierto anquilosamiento en algunos de sus ámbitos, fruto de una litigiosidad creciente y de una necesaria mejora de sus medios técnicos. En este contexto, afloran los Alternative Dispute Resolution (ADR) —o Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC)— y la Inteligencia Artificial (IA) como instrumentos que, por sí solos o combinados entre sí —Smart Online Dispute Resolution (Smart-ODR)—, pueden coadyuvar en la consecución de una Justicia más eficiente. En este trabajo analizaré uno de esos ámbitos en los que, como abogado, he percibido interesante escrutar la implementación de dichos instrumentos, en aras a lograr un desahogo de dicha saturación judicial: las reclamaciones que los clientes de las entidades financieras dirigen contra estas exigiendo la responsabilidad civil derivada de la comisión de delitos de estafa en su modalidad de phishing —del 249.1.a) Código Penal español— cometidos por terceros y que afectan a aquellos. En ese escenario, los clientes suelen toparse con la negativa de las entidades financieras para cumplir con su obligación legal de resarcirles —por mor del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre—, abocándoles a una reclamación judicial. Mediante estas líneas propongo una alternativa a esa reclamación judicial sobre la base del empleo de ADR e IA. A tal efecto, se analizará la problemática que suele derivarse de las precitadas vías judiciales y por la que aconsejo la alternativa propuesta. Asimismo, se analizará si existe fundamento legal para la creación de esta alternativa extrajudicial y basada en IA —ex Leyes 60/2003 de 23 de diciembre y 5/2012, de 6 de julio—. Y finalmente se expresarán las notas definitorias que considero que debería tener para resultar eficaz a los fines pretendidos.

Palabras-clave: Inteligencia Artificial; Phishing; Responsabilidad civil; Smart-ODR.

SMART ODR PARA A RECLAMAÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL POR CRIME DE PHISHING

Resumo: O sistema judicial espanhol sofre de uma certa estagnação em algumas das suas áreas, fruto do aumento da litigância e de uma necessária melhoria dos seus meios técnicos. Neste contexto, a Resolução Alternativa de Litígios (ADR) - ou Métodos Alternativos de Resolução de Litígios (MASC) - e a Inteligência Artificial (IA) surgem como instrumentos que, isoladamente ou em combinação entre si - Smart Online Dispute Resolution (Smart-ODR) -, pode contribuir para a concretização de uma Justiça mais eficiente. Neste trabalho analisarei uma daquelas áreas em que, enquanto advogado, achei interessante escrutinar a implementação dos referidos instrumentos, de forma a obter alívio da referida saturação judicial: as reclamações que os clientes das entidades financeiras dirigem contra exigindo-lhes a responsabilidade civil derivada da prática de crimes de fraude sob a forma de phishing - do 249.1.a) Código Penal Espanhol - cometidos por terceiros e que os afectam. Neste cenário, os clientes deparam-se normalmente com a recusa das entidades financeiras em cumprir a sua obrigação legal de os compensar - devido ao Real Decreto-Lei 19/2018, de 23 de novembro -, levando-os a uma ação judicial. Nestas linhas proponho uma alternativa a esta queixa judicial baseada na utilização de RAL e AI. Para tal, serão analisados os problemas que normalmente surgem nas referidas vias judiciais e para os quais recomendo a alternativa proposta. Da mesma forma, será analisado se existe fundamento legal para a criação desta alternativa extrajudicial e baseada na IA - ex Leis 60/2003, de 23 de dezembro e 5/2012, de 6 de julho. Por fim, serão expressas as notas definidoras que considero que deveriam ter para serem eficazes para os fins pretendidos.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Phishing; Responsabilidade Civil; Smart-ODR.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 371-383, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.33

1. Introdución

Vivimos en tiempos de creciente y novedosa litigiosidad que dejan en evidencia, cada vez más, las debilidades de un sistema judicial que - carente de suficientes medios personales y materiales y, por ende, lento - no es todo lo útil que sería deseable para dar solución eficaz y eficiente a litigios de nuestro siglo.

No obstante, desde hace décadas, venimos experimentando el surgimiento y afianzamiento de métodos alternativos al judicial para la búsqueda de soluciones a dichos litigios. Los Alternative Dispute Resolution (ADR) - el arbitraje, la transacción, la mediación, etc. - forman ya parte de nuestro panorama de opciones al tiempo de indagar una solución adecuada a los conflictos que se nos plantean como partes.

Asimismo, las últimas décadas también han coincidido con el auge e implementación de diversas herramientas de naturaleza digital y algorítmica - especialmente la Inteligencia Artificial (IA) - que están llamadas a potenciar los anquilosados resortes de nuestros sistemas judiciales y también - por qué no -, como aquí venimos a proponer, llamados a fortalecer las ya destacables bondades de los susodichos ADR.

En este último sentido, es menester sondear nuestro ordenamiento en busca de parcelas en las que - en pos del establecimiento de mecanismos ágiles de solución de conflictos - sea razonable y conveniente implementar los susodichos ADR y potenciarlos con la vanguardia tecnológica en IA.

Este último, es el objeto del presente trabajo: indagar una parcela muy concreta - la reclamación de la responsabilidad civil derivada de la comisión de delitos de phishing - en la que, como letrado, he advertido una creciente litigiosidad masiva y una manifiesta ineficacia del sistema judicial para asimilar. Postulándose los ADR, y su versión más evolucionada- los Smart-Online Dispute Resolution (Smart-ODR) - como una posible solución alternativa o complementaria.

Del proceso a los ADR

Durante un largo periodo de la historia jurídica, al viejo paradigma liberal de la Justicia que se diseñó tras la Revolución francesa, acompañó un modelo de Justicia que, aun cuando no negaba otras realidades, se asentaba esencialmente en garantizar a la ciudadanía el acceso a la Justicia estatalmente nucleada sobre la intervención de Jueces y Magistrados, a través del proceso judicial.

Con la llegada del siglo XX emergen fenómenos tales como la globalización, la supranacionalidad, la internacionalización o la digitalización. De ellos, progresivamente, irán derivándose eficaces soluciones a las necesidades que le van surgiendo al sistema Judicial. Fruto de ese maridaje, surgen nuevos cauces de gestión y solución de conflictos que exceden aquel esquema clásico de los tribunales de Justicia basado en el proceso. Con ello se viene dotar al sistema de Justicia de mecanismos más eficientes para resolver conflictos (Barona Vilar, 1993).

En ese contexto, en el último cuarto del siglo XX, irrumpen los ADR (Alternative Dispute Resolution; también denominados, Adecuated Dispute Resolution). Siendo que, en un primer momento, contaron con una mayor proyección en el sistema jurídico anglosajón antes de expandirse mundialmente.

En un comienzo, estos métodos surgieron como consecuencia del "movimiento de libre acceso a la justicia", debido a, entre otras causas, (I) un incremento sostenido del número de causas judiciales, con el consiguiente retraso en su resolución, y (II) por el enorme coste de los procedimientos judiciales para las partes.

Actualmente estos métodos alternativos han cobrado globalmente un papel esencial para acomodar la Justicia a las necesidades y ritmos del siglo XXI. Y, a este respecto, los avances tecnológicos emergentes en el último cuarto del siglo XX y en el primero del siglo XXI han contribuido enormemente a servir de complemento para potenciar las bondades de estos ADR. Pasando de los Alternative Dispute Resolution (ADR) a los Online Dispute Resolution (ODR) y de éstos a los llamados SMART-ODR.

De los ADR a los ODR

En sus orígenes, los ADR, se situaban ante o frente al sistema de Justicia de los Tribunales como un cauce que pudiera servir para solucionar conflictos para quienes no podían acceder al sistema de Justicia (Barona Vilar, 2021, pp. 14-45). No obstante, progresivamente, comenzaron a ser asimilados por la doctrina, los jueces o el legislador, ya no como un conjunto de sistemas ante o frente al sistema de Justicia, sino como un complemento del mismo sumamente eficaz. Ello por cuanto, comenzaron a ser tomados no solo como métodos para solucionar conflictos, sino también para prevenirlos o gestionarlos en aras de la pacificación social.

Desde entonces, los sistemas de Justicia han ido acogiendo globalmente los ADR y reconfigurándose como sistemas multi-puerta - multi-door Justice systems. En ellos, el ciudadano, tiene la capacidad de elegir acudir a los Tribunales de Justicia del Estado - amparándose en el derecho a la tutela judicial efectiva - , o acudir a otros medios de tutela que, aún integrados en el modelo de Justicia (diseñado y controlado por el Estado), pueden implicar participación privada total o parcialmente. De entre todos los ADR, destaca en la práctica la mediación por su notable flexibilidad para adaptarse al conflicto en busca de la solución (Marín López, 2007)[91].

A este respecto, además de por ser uno de los métodos más empleados, destacamos y destacaremos a lo largo del trabajo a la mediación porque con la llegada de la TIC en la última década del siglo XX - la revolución industrial 3.0, con internet como tecnología disruptiva -, comienza a aflorar un nuevo movimiento en el ámbito de la solución alternativa de conflictos, apoyándose en los esquemas clásicos de la mediación: los ODR (Online Dispute Resolutions) (Tierno Barrios, 2022).

En este sentido, se trató de buscar aún mayor eficacia al tiempo de resolver conflictos mediante el encauzamiento de las disputas haciendo uso de ADR - más eficaces y menos costosos que la vía judicial -, pero también conduciendo esos ADR a través medios electrónicos y telemáticos - con sus inherentes ventajas de mayor reducción de costes temporales y económicos (Montesinos García, 2021).

Además, como adelantábamos, siendo la mediación el esquema que mayor acogida tiene en estos ODR debido a su mayor flexibilidad, cierto sector de la doctrina habla de mediación electrónica para referirse a los ODR (Martín Diz, 2017). Esa mediación electrónica se ejecutaría a través de canales de comunicación simultánea-sincrónica (salas de videoconferencias que alojen a las distintas partes sin presencia física simultánea) o sucesiva-asíncrona (mediación mediante correo electrónico, sin que exista una presencialidad virtual simultánea de las partes) (García del Poyo, 2013).

De los ODR a los *SMART-ODR*: La irrupción de la Inteligencia Artificial

Antes se hacía alusión a que la llegada de los ODR se producía de la mano de la irrupción de Internet y la digitalización en la denominada revolución industrial 3.0. Pues bien, desde finales del siglo XX y principios del XXI, comienza a abrirse paso una nueva etapa de industrialización - revolución industrial 4.0 - que combina esa digitalización y conectividad con la automatización, robotización y el empleo de Inteligencia Artificial, y en la que ahora estamos inmersos.

Las notas definitorias de esta nueva etapa radican en la profundización de la interconectividad tecnológica en todo el mundo mediante sistemas cada vez más potentes, así como la extensión y profundidad de esta nueva ola tecnológica basada en algoritmos - que incide en todos los ámbitos de nuestra sociedad (Schwab, 2018).

A este respecto la tecnología que ha hecho y está haciendo posible esa evolución es la tecnología basada en el big data, el data mining, el machine learning y el deep learning y que comunmente en la actualidad se engloba en el totum revolutum denominado Inteligencia Artificial (IA) - si bien, no toda

[91] El autor define la mediación como aquella forma extrajudicial de solución de conflictos mediante la cual, un tercero neutral e imparcial —denominado mediador—, intenta aproximar activamente las posiciones de ambas partes para poner fin al conflicto, incluso proponiendo un acuerdo, pero sin que, en ningún caso, la solución al conflicto sea decidida e impuesta a las partes por aquel.

tecnología computacional o automatizada es per se IA -. A este respecto, no se pretende ahora ahondar sobre la conceptualización de la IA - acerca de qué ha de entenderse por IA, se pronuncian varios autores (Barona Vilar, 2021; Domínguez Padilla, 2023; Nieva Fenoll, 2018; Esparza Leibar, 2022)[92].

Pero, si me interesa traer a colación algunas de sus notas características que nos ayuden a comprender su utilidad en el campo que nos ocupa. En este sentido, me parece interesante - a pesar de su amplitud - hacer referencia a la definición que hace de "sistemas de IA" en el recientemente promulgado Reglamento (UE) 2024/1689 de Inteligencia Artificial (en adelante RIA)[93]. De su texto podemos deducir que estamos ante una tecnología de cierta naturaleza autónoma y predictiva mediante la cual es capaz de inferir nuevos resultados - nuevas soluciones -, a pesar de que su programación no hubiera previsto los mismos.

Pues bien, de la mano de esta tecnología, han ido surgiendo ya desde comienzos del siglo XXI propuestas destinadas a evolucionar desde los ODR descritos supra hacia los Smart-ODR, a los que algunos autores denominan ODR de segunda generación al conciliar los ODR y la IA (Tierno Barrios, 2022). Es decir, aquellos ADR que, encauzados a través de medios telemáticos informatizados, también emplean tecnología basada en IA - o algoritmizada o automatizada, si se prefiere -, que introduzca el componente de la inferencia automatizada en esa labor de mediación clásicamente desempeñada por el mediador-humano. Ello a fin de alcanzar una cota de eficacia y rapidez aun mayor que la que hasta ahora se lograba por estos ADR. Algunos ejemplos de la implementación de esta tecnología automatizada - como la plataforma europea de resolución de conflictos en materia de consumo ex Reglamento (UE) 524/2013 - ya están siendo llevados a la práctica en países de nuestro entorno (Barona Vilar, 2021; Bonachera Villegas)[94].

En la parte que sigue en este trabajo, pretendo plantear el empleo del tipo de tecnología descrita al final del apartado presente (Smart-ODR) en un ámbito concreto en el cual he percibido una considerable ineficacia e ineficiencia del sistema judicial para dar solución a los conflictos planteados por los justiciables: las reclamaciones de responsabilidad civil derivadas de delitos de phishing que, los afectados por el delito, dirigen a sus entidades financieras, para que se hagan cargo de cubrir el daño generado por la incursión ilícita en sus canales de pago.

Responsabilidad civil derivada del delito de phishing

En el ámbito precitado he observado un alto nivel de insatisfacción procesal de los afectados al acudir a la vía judicial (civil o penal) que dificulta que puedan recuperar su dinero o que no lo recuperen de una forma ágil. Lo que motiva a este autor el planteamiento de la tesis de este artículo a fin de indagar si es viable implementar el uso de ADR - especialmente *Smart-ODR* - a tales fines.

El delito de *phishing*

[92] Barona Vilar (p. 76-123), tras repasar diversas conceptualizaciones (incluida la del Libro Blanco) concluye que la IA: "es la ciencia que se ocupa de diseñar máquinas que emulan el pensamiento humano, siendo el *Machine Learning* el área de la IA que desarrolla los programas informáticos capaces de aprender por sí mismos". Por su parte, Nieva Fenoll (p. 20) alude a la posibilidad de que las máquinas, en alguna medida, o más bien imiten el pensamiento humano a base de aprender y utilizar generalizaciones que las personas usamos para tomar nuestras decisiones habituales. Asimismo, Esparza Leibar (p.181-209) la define como una rama de la computación […] Dentro de esta rama encontramos es un conjunto de algoritmos, […] que tratan de simular comportamientos inteligentes.

[93] Artículo 3.1 RIA: Sistemas de IA: "un sistema basado en una máquina que está diseñado para funcionar con distintos niveles de autonomía y que puede mostrar capacidad de adaptación tras el despliegue, y que, para objetivos explícitos o implícitos, infiere de la información de entrada que recibe la manera de generar resultados de salida, como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones, que pueden influir en entornos físicos o virtuales".

[94] Como ejemplos de *Smart-ODR* las autoras refieren que ya se conocen modelos automatizados de solución o gestión de conflictos próximos a la robotización de las funciones ejercidas por negociadores, mediadores, árbitros o jueces. Así: Estonia ha puesto en marcha un robot que resuelve disputas contractuales que no excedan de 7.000 euros. Reino Unido y EEUU han establecido unos sistemas de anulación de multas de tráfico a través de un sistema computacional; o en Reino Unido se han creado herramientas que hacen propuestas de negociaciones en herencias o en divorcios.

La creciente digitalización de los servicios bancarios ha provocado un aumento significativo de los delitos de estafa bancaria, ejecutados mediante la utilización de las nuevas tecnologías (TIC e IA) de las que aquellos servicios se sirven para operar. A estos efectos, Internet ha supuesto un increíble avance, pero también se ha convertido en un nuevo instrumento para la comisión de delitos.

Generalmente denominados delitos de *phishing*, éstos son un género de los delitos de defraudación[95], en su modalidad de estafa, que engloba un amplio elenco de conductas mediante las que los ciberdelincuentes se prevalen de alguna manipulación informática o artificio semejante con el fin de lucrarse, realizando subrepticiamente operaciones de pago no autorizadas a cargo de la víctima[96].

Entre ese elenco de conductas tenemos, entre otros, el *phishing* propiamente dicho - empleando correos electrónicos con enlaces o documentos que, una vez abiertos, infectan el dispositivo electrónico -, el *vishing* - haciendo uso de llamadas telefónicas que suplantan la identidad de la entidad financiera - o el *smishing* - en la línea de los anteriores, pero en este caso los ciberdelincuentes utilizan SMS o números de teléfono de las entidades financieras.

A través de esas manipulaciones, lo ciberdelincuentes se hacen pasar por las entidades financieras, o incluso por organismos públicos o empresas de reconocida trayectoria, suplantando su identidad y pidiendo a las potenciales víctimas que faciliten determinados datos personales y bancarios, bajo diferentes pretextos, como evitar el supuesto bloqueo de la cuenta o de una tarjeta, o prevenir un inexistente pago fraudulento. Pero su único fin es lucrarse ilícitamente, realizando operaciones de pago a cargo de la víctima a través de dicho engaño, accediendo a sus cuentas bancarias a fin de sustraerles su activo patrimonial (Barbero Bajo, 2008).

Ante este escenario, las víctimas de estos delitos, para recuperar el dinero defraudado: pueden optar por (I) iniciar un procedimiento penal mediante denuncia o querella contra el presunto autor en virtud del Código Penal; o (II) incoar mediante demanda un procedimiento civil contra la entidad financiera por incumplir sus obligaciones de vigilancia debida (*culpa in vigilando*) de conformidad con el Código Civil y la normativa de servicios de pago.

Fundamento de la reclamación en vía penal y su problemática

En el caso de optar por esta vía, nuestro sistema penal prevé la denominada responsabilidad civil ex delicto, en cuya virtud se entiende que "la ejecución de un hecho descrito por la ley como delito obliga a reparar, en los términos previstos en las leyes, los daños y perjuicios por él causados" (artículo 109 Código Penal -en adelante CP). Esto, se compadece con lo dispuesto en el artículo 110 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal (en adelante LECrim) al expresar que "las personas perjudicadas por un delito que no hubieren renunciado a su derecho podrán mostrarse parte en la causa si lo hicieran antes del trámite de calificación del delito y ejercitar las acciones civiles que procedan, según les conviniere". El contenido de esas acciones se concreta en el artículo 111 CP al establecerse que "la responsabilidad establecida en el artículo anterior comprende: 1.º La restitución; 2.º La reparación del daño; 3.º La indemnización de perjuicios materiales y morales".

Adicionalmente el artículo 112 de la LECrim concreta que "ejercitada sólo la acción penal, se entenderá utilizada también la civil, a no ser que el dañado o perjudicado la renunciase o la reservase

[95] Capítulo VI del Título XIII (Delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico) del Libro II (Delitos y sus penas) del Código Penal.

[96] Otrora regulado en el artículo 248 del Código Penal - en el tipo básico de estafa: "*Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilizaren engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno*" -, tras la reforma operada por la L.O. 14/2022, de 22 de diciembre, esta modalidad delictiva ha sido reubicada autónomamente en el artículo 249.1.a) del Código Penal por mor de la obligación de transponer la Directiva de la Unión Europea 2019/713, de 17 de abril, sobre la lucha contra el fraude y la falsificación de otros medios de pago distintos del efectivo:" *Los que, con ánimo de lucro, obstaculizando o interfiriendo indebidamente en el funcionamiento de un sistema de información o introduciendo, alterando, borrando, transmitiendo o suprimiendo indebidamente datos informáticos o valiéndose de cualquier otra manipulación informática o artificio semejante, consigan una transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de otro*".

expresamente para ejercitarla después de terminado el juicio criminal, si a ello hubiere lugar". Y, de manera correlativa para los autores responsables del delito, el artículo 116 CP concreta, en consonancia con cuanto se deduce con carácter general del artículo 1902 del Código Civil (en adelante, CC)[97], que - sin entrar ahora en detalle sobre la responsabilidad de dos autores, de cómplices o la responsabilidad subsidiaria - "toda persona criminalmente responsable de un delito lo es también civilmente si del hecho se derivaren daños o perjuicios".

De todo lo anterior, podemos deducir que la responsabilidad civil derivada de un delito - phishing o cualquier otro - es una consecuencia legal anudada a la declaración de la comisión de un ilícito penal. De lo que, a su vez, se sigue que para tener derecho a ser acreedor de la responsabilidad civil descrita y con el contenido precitado, es conditio sine qua non la previa declaración de culpabilidad del sujeto activo del delito del que se deriva tal responsabilidad civil.

Ese pronunciamiento, claro está, debe enmarcarse por tanto en una sentencia condenatoria dictada por el órgano judicial, con el contenido previsto en el artículo 742 LECrim, y apreciando según su conciencia las pruebas practicadas en el juicio oral. Pruebas que, a los efectos de dictarse una sentencia condenatoria, por mor del artículo 24 de la Constitución Española (en adelante, CE) deberán haber sido de cargo y suficientes para enervar la presunción de inocencia del autor.

Y, si el lector - proyectando este régimen general a la casuística criminal que nos ocupa: phishing - , reflexiona un instante sobre el perfil de autores de este tipo de delitos y su modus operandi reparará sin esfuerzo en la enorme dificultad que supondrá (I) identificar a un presunto autor y (II) estar en disposición de probar debidamente su responsabilidad criminal y, por ende, civil ex delicto. Ello por cuanto, es común que en esta tipología delictiva - precisamente por el anonimato y la alevosía de los medios tecnológicos empleados - suela ser imposible identificar a su autor - radicado en terceros y lejanos países.

Si esa imposibilidad de identificación acaeciera -y lo hace muy comúnmente en la práctica forense -, ello haría decaer el constructo hasta aquí referido para fundamentar una condena que asegurase a la víctima el cobro de la correspondiente indemnización. Y decaería hasta el de que punto de que - como señala parte de la doctrina -, sin identificarse al autor, no podría siquiera articularse la reclamación sobre la base de la última ratio de la responsabilidad subsidiaria del artículo 120 CP (Rodríguez Almirón, 2023, pp. 273-304). En otras palabras, el perjudicado se vería abocado a no poder recuperar su dinero en vía judicial penal. Por esta razón, es una alternativa más viable - en términos de éxito probable - y garantista incoar la reclamación, a través de la vía judicial civil dirigida contra la entidad bancaria para la devolución de todas las cantidades apropiadas por parte del delincuente, al ser el Banco una entidad perfectamente identificable y solvente.

Fundamento de la reclamación en vía civil y su problemática

Si bien esta es una alternativa más viable que la anterior para asegurar la eficacia de la indemnidad de los clientes perjudicados - por la dificultad de identificar al autor del delito -, tampoco está exenta de problemas que referiré tras exponer el fundamento de esta vía de reclamación.

Atendiendo al fundamento de esta reclamación dirigida contra las entidades financieras, la jurisprudencia ha declarado pacíficamente - entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo 467/2015, de 21 de julio - la integración de la normativa sectorial financiera y bancaria[98] con la contractual sobre la base de los preceptos del mandato (1729 CC) y la comisión mercantil (269 Código de Comercio, en adelante CCom), en virtud de un "elevado estándar en las obligaciones de actuación de buena fe,

[97] Artículo 1902 del Código Civil: "El que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado".

[98] Principalmente, el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago - que transpuso la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento y del Consejo, de 25 de noviembre, sobre Servicios de Pago en el Mercado Interior - así como el Reglamento Delegado (UE) 2018/389 -; y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, que regula las operaciones de pago cubiertas y no cubiertas por contratos marco.

prudencia e información por parte de las empresas de servicios de inversión respecto de sus clientes*”* (Pérez Guerra, 2021, p. 9).

Descendiendo sobre la norma esencial de esa normativa, el Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de Servicios de Pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante RDL 19/2018), ha venido a establecer un sistema de responsabilidad civil cuasi-objetiva a las entidades financieras en el caso de que, mediante sus servicios de pago, sea realizada alguna operación de pago no autorizada por el cliente y que le cause daño patrimonial; siempre que no medie casos de fuerza mayor o culpa exclusiva de dicho cliente.

Este régimen de responsabilidad cuasi-objetiva se deduce, con carácter general, del artículo 45 del RDL:

> En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude […].
>
> En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Como adelantamos, tan sólo si el cliente perjudicado ha actuado con culpa - *negligencia grave* - la entidad financiera puede oponerse a tener que resarcir a su cliente. Y a este respecto, la normativa establece un sólido mecanismo de inversión de la carga de la prueba (*ex* artículo 44, apartados uno y tres) al presumir que, si el cliente afirma que la operación se ha hecho sin su autorización y de modo fraudulento, será la entidad financiera sobre la que recaerá la probatura de que ha mediado culpa en el cliente o autorización por su parte[99].

No obstante, nuevamente nos encontramos en la práctica serias faltas de correspondencia entre la pretendida eficacia y agilidad de la normativa - que habla de devolución del dinero en el lapso de un día hábil - y la práctica (Calvo San José, 2023).

A este respecto, a pesar de que la jurisprudencia es unánime a la hora de considerar que el banco debe restituir las cantidades antijurídicamente sustraídas por un tercero, en tanto que, como depositaria de los fondos tiene la obligación legal de conservar y devolver el dinero depositado por sus clientes cuando hubiesen sido víctimas por “phishing”; lo cierto es que esa “inmediatez” que proclama la normativa en la devolución de las cantidades defraudadas, en la práctica, brilla por su ausencia, pues en la mayor parte de los casos los clientes han de esperar meses para poder recuperar lo defraudado, e incluso en muchos casos ven como su reclamación es rechazada totalmente al considerarse al titular de la tarjeta como único responsable, por incumplimiento de sus obligaciones de conservación y custodia del medio de pago y del número secreto.

En definitiva, los clientes se ven abocados a acudir a los tribunales, para probar que ellos no han actuado con negligencia grave, cuando, de conformidad con la normativa, corresponde a la entidad financiera - y no al cliente - probar si el perjudicado actuó con negligencia grave en los términos del

[99] Artículo 44, apartados 1 y 3, RDL 19/2018: “*Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago*” […] “*Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave*”.

artículo 46 RDLey[100].

Posibles razones de la ineficacia e ineficiencia de la vía judicial (civil o penal)

Atendidas las opciones de resolución judicial, consideramos que las mismas no son suficientemente eficaces y eficientes habida cuenta de la importancia y urgencia del bien jurídico a restaurar: la indemnidad patrimonial del cliente que ha sido estafado. Lo que debe motivar la búsqueda de alternativas (ADR).

Por un lado, entendemos que encauzar la reclamación judicialmente podría considerarse como ineficaz si tenemos en cuenta el elenco de vicisitudes que el reclamante - tanto en vía penal como en vía civil - encontrará a lo largo del proceso judicial y que podrían desembocar en la desestimación de su pretensión indemnizatoria a pesar del costo económico y temporal invertidos

Así, en el orden penal, es bastante común que el procedimiento se vea abocado a la incapacidad de identificación del autor y por ende al dictado de una resolución sobreseyendo el asunto o de una sentencia absolutoria con la consecuente imposibilidad de indemnizar al perjudicado. Lo que le abocaría a acudir, posterior o alternativamente, a la vía judicial civil que, a pesar del establecimiento de una responsabilidad ex lege y cuasi-objetiva, las entidades financieras acostumbran a ser renuentes a cumplir voluntariamente con el susodicho RDLey. Todo ello, como el lector puede deducir, supone incurrir de un círculo vicioso carente de la más mínima eficacia tendente a resarcir al perjudicado civil por la conducta delictiva.

Por otro lado, también decimos que la vía judicial para este tipo de reclamaciones es ineficiente porque, atendida la legislación aplicable - que, establece una responsabilidad civil cuasiobjetiva para la entidad financiera -, el objeto de la discusión es de tan poca complejidad jurídica y de tan escasa necesidad de prueba que la espera de varios años para resolver un litigio de tales características es claramente ineficiente. En este sentido, si indagamos la duración media total estimada que un procedimiento de estas características podría tener, sumando todas sus fases en cada órgano competente, observaremos que ésta ha ido aumentando notablemente con el paso de los años. Para hacernos una idea de ello podemos basarnos en los siguientes datos recogidos por el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ):

[100] A este respecto, el la única posibilidad que existe para que quiebre la relación de causalidad (cuasi-objetiva) por culpa de la víctima se da cuando la víctima haya actuado con fraude o negligencia grave en sus obligaciones de conservar sus claves privadas tal como impone en el artículo 41.b).

Tabla 1. Evolución de la duración media estimada de los procesos judiciales (expresada en meses)

DILIGENCIAS PREVIAS – JUZGADO INSTRUCCIÓN	**2023**	**2013**	**2003**
1 – ESPAÑA	2,8	1,3	1,4
PROCEDIMIENTO ABREVIADO - JUZGADO DE LO PENAL	**2023**	**2013**	**2003**
1 – ESPAÑA	11,1	10,6	5,6
RECURSO APELACIÓN - AUDIENCIA PROVINCIAL	**2023**	**2013**	**2003**
1 – ESPAÑA	2,6	3,5	2,2
RECURSO CASACIÓN – TRIBUNAL SUPREMO	**2023**	**2013**	**2003**
1 – ESPAÑA	9,9	3,8	11,2

Fuente: Estudio sobre estimación de tiempos medios de asuntos judiciales (Adaptado por autor) CGPJ[101].

Así, para el iter procesal esperable en vía penal - recogido en la tabla -, se puede observar un aumento desde 2003 con un tiempo total medio contando todas las posibles fases de 20,4 meses - algo más de 1 año y 8 meses - a un tiempo total medio de 26,4 meses - algo más de 2 años y 2 meses - en 2023 (si se observa la serie entera de 21 años se verá que la duración tiende a aumentar con el paso del tiempo).

En el orden civil, si observamos los datos disponibles también observaremos esa tendencia creciente de la duración de los procedimientos judiciales para la reclamación de esta naturaleza - de poco más de 10 meses en 2003 a 1 año y 9 meses en 2023.

2. ¿Existe Base Legal para Establecer un Sistema de SMART-ODR en este âmbito?

A los meros efectos de contextualizar la respuesta señalaremos el marco legal básico que nos permita responderla. Dejamos a tal efecto, señaladas las normas jurídicas más relevantes sobre la materia en el marco del Derecho de la Unión Europea y del ordenamiento jurídico español.

Por cuanto se refiere al Derecho de la UE, su preocupación por los ODR ha venido siempre de la mano de materias relativas a protección de consumidores. Así, destacan normas de carácter general en materia de ODR como (I) la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013[102]; o (II) el Reglamento (UE) 2013/524 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013[103]. Pero también existen otras normas que, al tiempo de regular una materia, inciden

[101] https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Estadistica-Judicial/Estadistica-por-temas/Actividad-de-los-organos-judiciales/Estimacion-de-los-tiempos-medios-de-los-asuntos-terminados/ (última consulta 27 de julio 2024).

[102] Relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, con la que se fomenta la creación de nuevas estructuras de ADR en la resolución de conflictos con los consumidores.

[103] Sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, que puso en marcha una plataforma de ODR de carácter institucional para la resolución de litigios de consumo en línea en Europa.

tangencialmente en los ODR como el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de octubre de 2022[104].

En relación con el derecho interno, contamos principalmente con Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y con Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles[105].

Por último, debido a su reciente publicación en el Diario Oficial de la UE (DOUE), y a pesar de no ser los ODR el objeto de su regulación, el RIA también incorpora una disposición tangencial en esa materia de la que podemos deducir la voluntad a futuro de implementar la IA a los ODR. Concretamente, en su Anexo III incorpora aquellos sistemas de IA que son considerados de alto riesgo. Y en su punto 8.a) concreta un tipo de sistema que - empleado en el ámbito judicial como alternativo al proceso - será considerado de alto riesgo[106].

En base a estas fuentes legales, se responderá a la pregunta planteada. Su respuesta - ya adelanto - ha de ser afirmativa al no hallar este autor traba legal alguna para el establecimiento de mecanismos de ODR en materia de protección de consumidores - frente a entidades financiera -, ni tampoco para el establecimiento de Smart-ODR automatizados o basados en IA - en los que la labor mediadora se desempeñe mediante algoritmos entrenados al efecto.

A este respecto partiremos del esquema de la mediación, por ser el que mayor flexibilidad nos otorga. El artículo 11 de la Ley de Mediación (5/2012) impone una serie de condiciones para ser mediador. En lo que ahora nos interesa, refiere que "pueden ser mediadores las personas naturales que se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión". Sobre este precepto, se apoyan algunos autores para considerar que existe un obstáculo legal que - sin previa reforma - aboca a la imposibilidad de emplear sistemas de IA que hagan las veces de mediador acercando a las partes a una solución al conflicto que, éstas, alcancen por sí mismas (Marcos Francisco, 2023).

No obstante, otro sector de la doctrina considera que en la misma Ley existen otros preceptos sobre los que hacer pivotar la posibilidad de emplear sistemas de IA con tal propósito. Principalmente aquellos en los que la Ley prevé la voluntariedad y la libre disposición de las partes, así como la posibilidad de que estas organicen la mediación del modo que estimen conveniente (artículos 6 y 10.1) (Martín Diz, 2020).

Sobre esta última base considero que no debería suponer un obstáculo que el mediador empleado sea un sistema de IA en vez de un humano, si las partes voluntaria y libremente suscriben esa posibilidad. La postura contraria - poniendo el acento de la mediación sobre la naturaleza humana o no del mediador - sería ir en contra del espíritu esencial de la mediación como ADR que, a mi juicio, recae en la búsqueda proactiva por las partes de la solución al conflicto.

Sin embargo, a pesar de no hallar ese impedimento que otro sector de la doctrina encuentra para una mediación basada en IA como Smart-ODR, sí considero que han de existir unos límites adicionales a ese carácter voluntario y de libre disposición si quiere preservarse esa esencia referida de la mediación. Y, yo, ese límite lo sitúo en aquellos preceptos de la Ley de Mediación en los que tales principios esenciales se recogen (artículos 7 a 10: igualdad de las partes, imparcialidad del sistema de IA de mediación, neutralidad, confidencialidad, lealtad, buena fe y respeto mutuo).

A este respecto, adviértase por el lector un dato que, a juicio de este autor, denota que la mens legislatoris parecía, estar pensando más en esta postura aperturista de la mediación hacia las nuevas tecnologías - en constante evolución -, que en la postura contraria y anteriormente descrita. Me refiero a lo artículo 24 de la Ley y 30 de su reglamento de desarrollo (Real Decreto 980/2013, de 13 de

[104] Relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE, al que se denomina Reglamento de Servicios Digitales.

[105] En ambas leyes se prevé el fomento del empleo de nuevas tecnologías electrónicas y telemáticas.

[106] *Sistemas de IA destinados a ser utilizados por una autoridad judicial, o en su nombre, para ayudar a una autoridad judicial en la investigación e interpretación de hechos y de la ley, así como en la garantía del cumplimiento del Derecho a un conjunto concreto de hechos, o a ser utilizados de forma similar en una resolución alternativa de litigios.*

diciembre), en cuya virtud ya se preveía (hace 12 años) que las reclamaciones de cantidad inferior a 600 € se tramitaran preferentemente por medios electrónicos[107]. Instándose al Gobierno a que promueva ese tipo de sistemas, especialmente en casos en los que la discusión no se centre en argumentos de confrontación jurídica. Lo que encaja en supuestos como el que nos ha ocupado, sobre todo en vía civil con el establecimiento de una responsabilidad cuasi-objetiva.

Por último, y dado ese carácter cuasi-objetivo de responsabilidad, a juicio de este autor sí que sería precisa una mínima reforma procesal que coadyuve a la eficacia del sistema que se propondrá en el siguiente epígrafe. Dicha reforma no irá destinada a modificar el régimen legal para permitir el uso de Smart-ODR sino más bien para hacer obligatorio su uso en este ámbito del resarcimiento a los clientes de las entidades financieras ante el perjuicio sufrido por ataques de *phishing*. Me estoy refiriendo a recuperar el mecanismo del requisito de procedibilidad previsto en el artículo 4 del malogrado Proyecto de Ley de medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia (publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Cortes Generales de fecha 22 de abril de 2022), en cuya virtud se obliga al demandante a acudir, antes de interponer la demanda, a *algún medio adecuado de solución de conflictos*[108].

3. Conclusión: Propuesta de Sistema SMART-ODR de tipo BLIND-BIDDING para las Reclamaciones a las Entidades Financieras de la Responsabilidad Civil derivada del Delito de PHISHING

Hemos visto en apartados anteriores los fundamentos que motivan la propuesta que vengo a presentar: (I) tendencia general al estancamiento judicial por una dinámica general del aumento de causas judiciales, (II) la existencia de una casuística (phising) que puede afectar a un amplio número de personas en un tiempo muy reducido, produciéndoles importantes daños patrimoniales; (III) incapacidad de la vía judicial para dar una solución rápida y eficaz a esa casuística en caso de que la entidad financiera no se haga cargo motu proprio; (IV) existencia de ADR/ODR cuyas notas de eficacia y flexibilidad suponen una interesante alternativa a la vía judicial a los precitados conflictos; (V) existencia de una novedosa tecnología que, con capacidad de inferir soluciones novedosas, marida a la perfección con los ODR en pos de la búsqueda de esa solución rápida y eficaz; y (VI) la inexistencia de trabas legales para su instauración.

Lo que para concluir se propone es, la creación de una plataforma basada en IA, a la que sea preceptivo acudir por clientes y entidades antes de incoar un procedimiento juducial para reclamar la cantidad defraudada a los primeros mediante phishing. En dicha plataforma - de fácil programación computacional dada la escasa y reiterativa documentación que sería objeto de fiscalización - se dirimiría el conflicto entre el cliente y la entidad financiera en tres fases.

Una primera fase - de diagnóstico - en la que el cliente aportaría (I) toda la documentación contractual de los servicios de pago contratados con la entidad, (II) su documentación identificativa, (III) la documentación relativa a los movimientos presuntamente no autorizados, incluidos los logs en los servicios de pago. Sobre la base de dicha documentación, de forma algoritmizada mediante herramientas de análisis predictivo, el sistema analizaría (I) si efectivamente concurre legitimación activa del cliente afectado por el phising y (II) valoraría su perjuicio, en caso de estar el cliente

[107] Igualmente, clarificadora de la postura que aquí defiendo es el Preámbulo de ese Real Decreto de 980/2013, en cuyo punto V pueden leerse las siguientes palabras: El último capítulo de esta norma tiene por objeto la determinación de las líneas básicas del procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos. Dentro del marco de flexibilidad que caracteriza a la mediación, destaca la posibilidad de desarrollar el procedimiento a través de medios electrónicos, recogida en el artículo 24 de la Ley. […] . Y la disposición final séptima de la ley habilita al Gobierno, a iniciativa del Ministerio de Justicia, para promover la resolución de conflictos relativos a reclamaciones de cantidad y en los que las pretensiones no hagan referencia a argumentos de confrontación de derecho, a través de un procedimiento simplificado desarrollado por medios electrónicos. […] no se efectúa una regulación detallada o cerrada del procedimiento simplificado de mediación, considerando más adecuado, por un lado, estar a lo dispuesto en el régimen general de la Ley 5/2012, de 6 de julio y, por otro, establecer unas normas básicas relativas a sus particularidades propias, determinadas por la especificidad de su objeto, de su duración y por la utilización de medios electrónicos […] en atención a las necesidades de las partes.

[108] https://www.congreso.es/public_oficiales/L14/CONG/BOCG/A/BOCG-14-A-97-1.PDF

activamente legitimado.

En una segunda fase - intermedia -, el sistema trasladaría el diagnóstico a la entidad requiriéndola para cumplir con la devolución de la cantidad defraudada evaluada en el plazo de un día hábil establecido en el RDLEY. Si la entidad fuera renuente al pago, la herramienta, mediante análisis predictivo, trataría de aislar los puntos de conflicto esgrimido por las partes en relación con la obligación de indemnizar y la cuantía correspondiente, en su caso.

Por último, una tercera fase, si subsiste litigio, - de negociación -, en la que el sistema propondría al cliente, con comunicación a la entidad financiera, una cuantía indemnizatoria que sea razonable y proporcionada atendida la entidad del hecho deducida de la documentación aportada y de las posturas contradictorias esgrimidas por ambas partes. En caso de no ser aceptada esa propuesta por el cliente, éste podrá - sobre la base de funcionamiento de sistemas de blind bidding como Modria o Smart Settle - entablar una negociación directamente con la entidad mediante la proposición encadenada y por turnos - con un límite de turnos - de cantidades indemnizatorias alternativas en aras a encontrar un consenso que evite el litigio judicial (Barona Vilar, 2021.

De no alcanzarse el acuerdo, excedido el máximo de turnos de negociación, la herramienta de Smart-ODR basada en IA, generaría un output en forma de documento con un registro detallado de todo el proceso dando cuenta de cada paso y de la postura de cada parte. El cual, podrá ser luego empleado como medio de prueba del intento de arreglo extrajudicial a los efectos de hacer ver qué parte o partes y qué motivo o motivos han impedido un acuerdo razonable.

4. Referencias Bibliográficas

Barbero Bajo, J., (2008). Phishing y otros delitos informáticos: el uso ilícito de Internet. *Revista Lex nova, 53*, 6-10.

Barona Vilar, S. (2021). Claves vertebradoras del modelo de Justicia en el siglo XXI", *Revista Boliviana de Derecho*, *32*, 14-45.

Barona Vilar, S. (2021). *Algoritmización del Derecho y de la Justicia: De la Inteligencia Artificial a la Smart Justice*, Tirant lo Blanch.

Barona Vilar, S., (1993). *Solución extrajurisdiccional de conflictos. Alternative dispute resolution (ADR) y Derecho Procesal*, Tirant lo Blanch.

Bonachera Villegas, R. (2023). Pasado, presente y futuro de los modelos de ODR: un enfoque internacional y europeo, *La Ley*, *165*, 1-22.

Calvo San José, M. (2023). La responsabilidad civil de los bancos en los delitos de estafa por 'phishing'. *Revista de actualidad jurídica Iberoamericana*, *18*, 1788-1809.

Domínguez Padilla, C. (2023). Aspectos Relevantes de la implementación de la Inteligencia Artificial en el Proceso Judicial. In L. En Fontestad Portalés, F. Pérez Tortosa, & S. Calaza López, S. (Coords). *La justicia en la sociedad 4.0: Nuevos Retos para el siglo XXI* (pp.483-496). Colex.

Esparza Leibar, I. (2022). Derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal en el ámbito jurisdiccional e inteligencia artificial. En especial la L.O. 7/2021, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales. In S. Calaza López, & L. Sánchez-Arjona, (Dirs). *Inteligencia artificial legal y administración de justicia* (pp. 181-209). Thomson Reuters.

García Del Poyo, R., (2013). La Mediación Electrónica. *Revista Jurídica de Castilla y León*, *29*, 1-19.

Marcos Francisco, D. (2023). Smart ODR y su puesta en práctica: el salto a la Inteligencia Artificial. *Revista General de Derecho Procesal*, *59*, 1-41.

Montesinos García, A. (2021). Inteligencia Artificial y ODR. In S. Barona Vilar (Ed.) *Justicia algorítmica y neuroderecho. Una mirada multidisciplinar* (pp. 507-531). Tirant lo Blanch.

Martín Diz, F. (2017). Diseccionando la mediación: ¿un futuro en términos electrónicos? In A. Rodríguez Tirado (Coord.). *Cuestiones actuales de Derecho Procesal. Reformas procesales. Mediación y arbitraje* (pp. 229-268). Tirant lo Blanch.

Marín López, M. (2007). Consumidores y medios alternativos de resolución de conflictos", *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, *11*, 141-142.

Nieva Fenoll, J. (2018) *Inteligencia artificial y proceso judicial*. Marcial Pons.

Pérez Guerra, M. (2021). Ciberdelitos y responsabilidad civil de las entidades financieras a la luz de la jurisprudencia. *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, *21*, 1-9.

Rodríguez Almirón, F. (2023). El delito de estafa informática. ¿es posible determinar la responsabilidad civil de la entidad financiera en base al artículo 120.3 del Código Penal como consecuencia del «phishing»?". *Revista de Derecho Penal y Criminología*, *30*, 273-304.

Schwab, K. (2018). *La cuarta Revolución Industrial*. Debate.

Tierno Barrios, S. (2022). Inteligencia Artificial y ADR: acceso a la justicia con perspectiva de género. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, *5*, 22-53.

34. LOS ADR HÍBRIDOS: EL ACTOR PACIFICADOR A LA BÚSQUEDA DE OTRAS FÓRMULAS DE PAZ

Nuria Belloso Martín[1]

[1]Universidad de Burgos, España I nubello@ubu.es | https://orcid.org/0000-0001-5681-778X

Resumen: En este estudio me propongo, por una parte, poner en valor los sistemas híbridos de gestión de conflictos -compensando así la laguna legal del Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia (2024)- en cuanto mecanismos que ensalzan la consensualidad, la autonomía de las partes, y abogan por una pacificación social. Por otro lado, además de realizar un análisis comparativo de estas fórmulas híbridas, subrayando las ventajas y los inconvenientes, y la valoración de algunas experiencias a nivel global sobre estos ADR híbridos, destacaré el "poder invisible" que caracteriza al actor pacificador (principalmente el mediador y, en menor grado, el árbitro). Es este tercero neutral quien, una vez realizado el diagnóstico del conflicto y mapeado el mismo, con profesionalidad podrá valorar mejor ese abanico de fórmulas en orden a gestionar "más adecuadamente" el conflicto (MED-ARB o ARB-MED). A partir de un caso concreto, revisaré las dudas que plantea sobre la conveniencia o no de que el agente pacificador (mediador) pueda ejercer sucesivamente como árbitro en el caso de estas figuras híbridas.

Palabras-clave: Árbitro; Liderazgo; Mediador; Poder invisible; Procedimientos híbridos.

ADR HÍBRIDA: O ATOR PACIFICADOR NA BUSCA DE OUTRAS FÓRMULAS DA PAZ

Resumo: Neste estudo proponho, por um lado, valorizar os sistemas híbridos de gestão de conflitos - compensando assim a lacuna jurídica do Projeto de Lei Orgânica sobre medidas relativas à eficiência do Serviço de Justiça Pública (2024) - como mecanismos que enaltecem a consensualidade, a autonomia das partes e defendem a pacificação social. Por outro lado, além de realizar uma análise comparativa destas fórmulas híbridas, destacando as vantagens e desvantagens, e a avaliação de algumas experiências globais sobre estas ADR híbridas, destacarei o "poder invisível" que caracteriza o ator pacificador (principalmente o mediador e, em menor grau, o árbitro). É este terceiro neutro que, uma vez diagnosticado e mapeado o conflito, poderá avaliar melhor profissionalmente este leque de fórmulas para gerir o conflito "de forma mais adequada" (MED-ARB ou ARB-MED). Partindo de um caso específico, revisarei as dúvidas que ele suscita sobre se o agente pacificador (mediador) pode ou não atuar sucessivamente como árbitro no caso dessas figuras híbridas.

Palabras-clave: Árbitro; Liderança; Mediador; Poder invisível; Procedimentos híbridos.

© Autor(es/as), 2024 – E. Pinto da Costa, A. M. Costa e Silva, A. de Oliveira Martins, L. Lima, & C. Madureira (Eds.), Mediação e Construção da Convivência e da Paz, pp. 384-395, 2024. https://doi.org/10.60543/978-989-757-265-4/2024-med-1.34

1. Introdución

Para el logro de la consolidación de la paz y del bienestar (felicidad) que todo ser humano anhela, la gestión de sus conflictos y disputas, que son consustanciales a la vida social, requiere que no nos conformemos con catálogos cerrados de métodos específicos y tasados. Por el contrario, una sociedad global y sometida a continuas adaptaciones -como las tecnológicas en el caso de la inteligencia artificial- requiere de un grado de flexibilidad y adaptabilidad que haga posible que se busquen otras posibilidades y combinaciones que puedan dar respuesta a las necesidades de todas las partes implicadas en las disputas, de manera que se atienda de la mejor manera a sus necesidades e intereses.

No se trata de aceptar sin cuestionarlas propuestas de sociedad líquida -como sostiene Bauman- sino más en la línea de Zagrebelski, de un Derecho dúctil, maleable, capaz de acoger distintas cosmovisiones (desde la eurocéntrica a la andina, por ejemplo), pluralidades culturales y distintas sensibilidades. Tales postulados encajan mal en un modelo de sistema legal rígido y cerrado a otras vías, métodos o procedimientos de gestión de conflictos y que contribuyan a pacificar la vida social y a construir otros caminos para tender puentes entre las personas enfrentadas.

A nivel global, la Agenda 2030 de Desarrollo sostenible y su Objetivo 16 "Paz, justicia e instituciones inclusivas" ya ha venido orientando estrategias y planificación por parte tanto de las instituciones públicas como de empresas privadas y sociedad civil en orden a implementar distintas políticas públicas que contribuyan a tal pacificación. En este sentido, no se trata únicamente de que se hayan ido configurando nuevos cauces o procedimientos, sino que ha emergido una nueva metodología, con nuevos protagonistas y renovados principios. Una muestra de ello ha sido, en primer lugar, la incorporación de las ADR-MASC (soluciones, primeramente, alternativas y, posteriormente, adecuadas de solución de conflictos), y después su evolución (tecnológica) hacia las ODR (On line Dispute Resolution) (Barona Vilar, 2021).

En el caso español, con respecto a la Administración de Justicia, la implementación del ODS 16 con el horizonte del año 2023, ha llevado a diseñar la base del programa Justicia 2030, apoyándose en una eficiencia procesal, eficiencia organizativa y eficiencia digital, las cuales se configuran como tres ejes de lo que pretende ser una renovación del ahora denominado "Servicio Público de Justicia" a las nuevas necesidades organizacionales, legislativas y tecnológicas. Desde el ámbito organizativo y procesal, ya se han ido promulgando algunos textos legales para su consecución.[109] La eficiencia procesal está en vías de ser completada, para lo que se está trabajando en el Proyecto de Ley Orgánica (en adelante, PLO) de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, de 22 de marzo de 2024, actualmente en fase de tramitación en el Parlamento español. En el Título I del citado texto se regulan los denominados "Medios adecuados de solución de conflictos" (MASC), también conocidos por su denominación en inglés, alternative dispute resolution (ADR) (Belloso Martín, 2023). Sin embargo, en tal tipificación de MASC no se encuentran los sistemas híbridos.

En este estudio me propongo, por una parte, poner en valor los sistemas híbridos de gestión de conflictos -compensando así la laguna legal del PLO- en cuanto mecanismos que ensalzan la consensualidad, la autonomía de las partes, y abogan por una pacificación social. Por otro lado, además de realizar un análisis comparativo de estas fórmulas híbridas, subrayando las ventajas y los inconvenientes, y la valoración de algunas experiencias a nivel global sobre estos ADR híbridos, destacaré el papel del actor pacificador (tercero neutral) (principalmente el mediador y, en menor grado el árbitro) en cuanto que, una vez que realiza el diagnóstico del conflicto y haga un mapeo del mismo, con profesionalidad podrá valorar mejor ese abanico de fórmulas en orden a gestionar "más adecuadamente" el conflicto (MED-ARB o ARB-MED). A partir de un caso concreto, revisaré las dudas que plantea sobre la conveniencia o no de que el agente pacificador (mediador) pueda ejercer

[109] Uno de estos textos ha sido el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en materia de servicio público de justicia, función pública, régimen local y mecenazgo. En su Título VIII se regulan "Medidas de eficiencia procesal del servicio público de Justicia". BOE núm. 303, de 20 de diciembre de 2023.

sucesivamente como árbitro en el caso de estas figuras híbridas. La defensa de los procedimientos híbridos encaja en el denominado "sistema multipuertas" que se sigue teniendo en el horizonte, siempre en aras de la búsqueda de la paz.

2. Los Sistemas Híbridos de ADR

La tipificación de los MASC (mediación, negociación asistida, conciliación, oferta vinculante y opinión neutral de expertos) en el PLO, ya ha sido objeto de debates y algunas críticas (Belloso Martín, 2023). Subrayo ahora la objeción a tal tipificación de MASC la ausencia de referencias a otras fórmulas que, en la práctica, ya vienen contando con una experiencia exitosa que las avala. En el citado Proyecto de Ley Orgánica, los MASC parecen asimilarse a formas autocompositivas de gestión de conflictos, pero si se alude a "medios adecuados", no cabe duda de que, además de las explicitadas hay otras fórmulas como la abogacía colaborativa y los sistemas híbridos (arbitraje/mediación) que también son "medios adecuados" para gestionar determinados tipos de conflictos. Igualmente, en el PLO hubiera sido deseable que se hubiera contemplado la "facilitación" en todas las proyecciones actuales en las que puede actuar un "facilitador".[110] Comparten con los MASC contemplados en el texto la rapidez y ahorro de costes comparativamente con el proceso judicial, pero aportan a los mismos un añadido de versatilidad y flexibilidad, a la vez que refuerzan la autonomía de poder y decisión de las personas en conflicto. La combinación de los métodos autocompositivos -como es la mediación- con uno de los heterocompositivos -como es el arbitraje-, puede ser una vía adecuada para gestionar determinada tipología de conflictos.

Ni los sistemas híbridos de ADR, es decir, combinaciones entre mediación y arbitraje o de arbitraje y mediación, han sido contemplados en el Proyecto de Ley española de los MASC. En contraste con esta especie de "laguna legal", en otros países sí se está potenciando la utilización y puesta en práctica de los ADR híbridos, que combinan métodos autocompositivos con carácter previo a acudir a métodos heterocompositivos. Esta combinación se basa en la idea de la conveniencia de que las partes, al menos, "lo hayan intentado", antes de derivar una controversia a la jurisdicción o el arbitraje. Los métodos híbridos ya están inventados, pero su utilización por el momento parece estar más extendida a nivel geográfico, en países de tradición anglosajona y, a nivel sectorial, en el ámbito de los conflictos de construcción.

En posiciones enfrentadas, donde el objetivo principal será negociar los puntos que realmente se encuentran en conflicto, se deberá localizar qué pretensiones reales busca alcanzar cada parte:

-En la Mediación, encontraremos un procedimiento mediante el cual, un tercero facilitador, ayudará a las partes a que ellas mismas alcancen el mejor acuerdo posible. Este sistema les ayudará a "acercar sus posiciones" y a "desbloquear su controversia" si las partes no lograran avanzar.

- En el Arbitraje, encontraremos un proceso mediante el cual, un tercero tendrá capacidad de establecer una solución que será vinculante para las partes intervinientes. Si bien es cierto que el resultado de la Mediación podrá alcanzar "ejecutabilidad" mediante, por ejemplo, la homologación del acuerdo, encontraremos una mayor fuerza ejecutiva en el laudo arbitral, pues es vinculante para las partes.

En este escenario, cabe plantearse la posibilidad de implementar medios de resolución de conflictos híbridos, que combinan arbitraje y mediación, y que han sido, hasta el momento, escasamente puestos en práctica en España, como son el Med-Arb, Arb-Med y Arb-Med-Arb. Seguidamente, se revisará cada uno de estos sistemas, para cuya exposición seguiremos algunas de las ideas ya expuestas por Ortuño (Ortuño Muñoz, 2019).

[110] Me refiero a la figura del facilitador procesal, para hacer factible el derecho de acceso a la justicia para las personas con dificultades de accesibilidad cognitiva. A raíz de la aprobación de la reforma de la Ley General sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la formación y concreción de funciones del facilitador procesal no debería quedar al margen de los MASC. Es decir, en el PLO no hay ninguna alusión específica a las especificidades para las personas con discapacidad cognitiva y a cómo podrían acceder a los MASC.

Med-Arb (Mediación seguida de Arbitraje): concepto, ventajas e inconvenientes y variantes

El Med-Arb combina en su fórmula pura la mediación y el arbitraje, de manera sucesiva, al confluir en la misma persona las funciones de mediador y luego de árbitro, que se puede denominar "Med-árbitro".

El procedimiento es el siguiente:

En el sistema Med-Arb, el proceso comienza con la mediación. Las partes intentan resolver sus diferencias con la ayuda de un mediador.

Si la mediación tiene éxito, se alcanza un acuerdo y el proceso se cierra.

Si la mediación no tiene éxito, el proceso se convierte en arbitraje. El mediador puede continuar como árbitro (si ambas partes están de acuerdo) o se puede nombrar a un nuevo árbitro.

El árbitro entonces emite un laudo basado en las pruebas y argumentos presentados durante la etapa de arbitraje.

El papel que desarrolla el mediador presenta los siguientes rasgos:

Facilitador de acuerdos: Al igual que en ARb-Med, el mediador en Med-Arb actúa como facilitador, ayudando a las partes a negociar un acuerdo amigable.

Transformación de rol: Si la mediación no tiene éxito y el mediador se convierte en árbitro, su papel cambia de facilitador neutral a tomador de decisiones. En este caso, debe asegurarse de que no se utilice información confidencial compartida durante la mediación para influir en el laudo.

Neutralidad y Ética: Si el mediador continúa como árbitro, debe ser extremadamente cuidadoso en mantener la neutralidad y evitar cualquier percepción de parcialidad. Algunos argumentan que esto puede ser problemático, ya que la información confidencial obtenida durante la mediación podría afectar su imparcialidad.

Su mayor fortaleza reside en las sinergias generadas por la combinación de mediación y arbitraje, que corrigen las limitaciones de cada método individualmente considerado.

Como inconvenientes del Med-Arb pueden señalarse los siguientes: (i) el riesgo de que Med-Arb carezca de la imparcialidad exigida a un árbitro y que esto se utilice como motivo para obtener la anulación del arbitraje; (ii) el riesgo de incumplimiento de la confidencialidad; (iii) el riesgo de que las partes se muestren reticentes a revelar toda la información o se sientan intimidados ante un mediador que podrá convertirse en árbitro; y, (iv) la dificultad de compatibilizar las diferencias que en materia procesal existen entre el arbitraje y la mediación.

Para paliar los límites de Med-Arb existen determinadas variables, entre las que cabe citar: (i) Med-Arb con diferente tercero; (ii) Mediación con arbitraje de oferta final (medaloa).

Arb-Med (híbrido arbitraje/mediación): concepto, ventajas e inconvenientes

El Arb-Med viene a ser el reverso del Med-Arb. En este método se lleva a cabo el arbitraje y, si las partes llegan a un acuerdo voluntario, el árbitro nunca revelará el laudo arbitral; sin embargo, si las partes son incapaces de alcanzar un acuerdo de mediación, el árbitro emitirá el laudo que tendrá carácter vinculante.

El procedimiento que se sigue es:

En el sistema ARb-Med, el proceso comienza con el arbitraje. Las partes presentan sus casos ante un árbitro, quien escucha las pruebas y los argumentos.

Antes de que el árbitro emita un laudo (decisión), el proceso se suspende y se pasa a la mediación.

Un mediador intenta ayudar a las partes a llegar a un acuerdo amigable.

Si la mediación tiene éxito, se alcanza un acuerdo y el arbitraje puede cerrarse sin necesidad de un laudo.

Si la mediación no tiene éxito, el árbitro emite el laudo basándose en las pruebas y argumentos presentados inicialmente.

El papel que desarrolla el mediador presenta los siguientes rasgos:

Facilitador de Acuerdos: el mediador actúa como un facilitador neutral, ayudando a las partes a comunicarse y negociar para alcanzar un acuerdo amistoso.

Intermediario: ayuda a las partes a explorar opciones de resolución que puedan ser más satisfactorias y menos adversariales que un laudo arbitral.

Neutralidad: el mediador debe mantener su imparcialidad y no influir en el resultado arbitral. Su papel es ayudar a las partes a llegar a un acuerdo por sí mismas.

El ARB-MED contiene algunos elementos que provienen del arbitraje y, otros, de la mediación:

Del arbitraje: el sometimiento de las dos partes de forma voluntaria a la intervención de un tercero, que dictará un laudo sobre la controversia que mantiene;

De la mediación, toma la exigencia de que, en primer lugar, el laudo dictado sea acatado voluntariamente, de tal forma que cualquiera pueda rechazarlo si no le satisface; y, en segundo lugar, la confidencialidad, en el sentido de que, si el laudo es rechazado por una de las partes, ambas se obligan contractualmente a no utilizarlo en un posterior proceso judicial y a no esgrimir contra la otra, ni siquiera, el hecho de que se sometieron al arbitraje.

La fórmula del ARB-MED viene a aceptar el "arbitraje no vinculante", es decir, cuando dos partes en disputa eligen un árbitro, con el compromiso por parte de ambos de que, si los argumentos y razones jurídicas del laudo que dictara no les satisfacía a alguno de ellos, se seguiría su curso en sede judicial. En este caso, el dictamen del árbitro no podría ser alegado ni podría tener acceso de ninguna forma al proceso. Si en cambio, el laudo convencía a ambas partes, la diferencia habría cesado. En los casos en los que las dos partes tienen el mismo interés de dejar la controversia zanjada cuanto antes es especialmente recomendable.

Las desconfianzas sobre el arbitraje se desvanecen cuando se combina con los principios de la mediación, tales como, la voluntariedad, lo que quiere decir, entre otras cosas, que cualquiera de las partes puede aceptar su resultado (el laudo) o rechazarlo; y, también, la confidencialidad, en cuanto que si el laudo no convence a alguna de las partes no se tendrá por dictado, será inexistente y se podrá regresar a la vía contenciosa sin que quede ninguna huella del mismo y, por consiguiente, sin que pueda ser utilizada la decisión arbitral en el proceso judicial que eventualmente se vuelva a reanudar.

En definitiva, la principal preocupación en ambos sistemas es la posible contaminación de roles, donde el mediador puede verse influenciado por la información confidencial obtenida durante la mediación al actuar como árbitro. Esto puede afectar la percepción de imparcialidad.

Sin embargo, también estos dos sistemas van acompañados de unas ventajas en cuanto que estos sistemas combinados pueden ser más eficientes y menos costosos, ya que evitan la duplicación de esfuerzos y pueden llevar a una resolución más rápida de las disputas.

3. La Regulación en España sobre los Sistemas Híbridos: ni está ni se la espera

En España, la regulación específica sobre métodos combinados de resolución de disputas como el Med-Arb (mediación-arbitraje) o Arb-Med (arbitraje-mediación) no está claramente establecida en una ley específica. Sin embargo, hay ciertos aspectos y principios generales en la legislación española que pueden aplicarse a estos métodos.

-Ley de Mediación: La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, regula la mediación en España. Esta ley establece las bases de la mediación, incluyendo principios como

la voluntariedad, la imparcialidad, la neutralidad y la confidencialidad. Si bien no aborda específicamente el Med-Arb o Arb-Med, las disposiciones de esta ley podrían aplicarse a la parte de mediación de estos métodos combinados.

-Ley de Arbitraje: La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, regula el arbitraje en España. Al igual que con la ley de mediación, no hay disposiciones específicas sobre Med-Arb o Arb-Med, pero se establecen principios que rigen el arbitraje, como la independencia y la imparcialidad de los árbitros, así como el respeto a los acuerdos de las partes sobre el procedimiento.

Ahora bien, aunque no haya una regulación específica, el Med-Arb y Arb-Med pueden considerarse permitidos bajo la legislación española siempre que se respeten ciertos principios fundamentales:

Acuerdo de las partes: las partes deben acordar expresamente el uso de un método combinado y los procedimientos a seguir.

- Imparcialidad y Neutralidad: especialmente en el Med-Arb, es crucial que el mediador/árbitro mantenga su imparcialidad y neutralidad. En el caso de Arb-Med, si la mediación no tiene éxito y el mediador actúa como árbitro, debe garantizar que cualquier información obtenida durante la mediación no afecte su imparcialidad en el arbitraje.
- Confidencialidad: se debe mantener la confidencialidad de la información compartida durante la mediación, a menos que las partes acuerden lo contrario.
- Voluntariedad: la participación en la mediación debe ser voluntaria, y las partes deben ser libres de retirarse en cualquier momento.

Casuística para el ARB-MED

Los asuntos para los que puede ser apropiada está fórmula son los siguientes: i) Todos los casos para los que es apropiado el arbitraje, es decir, los que requieren una decisión inapelable, sin excesiva publicidad y rápida, pero que sin embargo, alguna de las partes no tenga excesiva confianza en la imparcialidad o excelencia técnica del árbitro o del tribunal arbitral y prefiera reservar una última posibilidad de controlar el resultado del litigio; ii) Cuando las controversias sean esencialmente jurídicas; iii) En alguna de las instancias de un proceso judicial ya iniciado; iv) Cuando el conflicto se ha generado por las discrepancias entre los abogados o entre los consultores de las dos partes. Son muchos los casos en los que el árbitro elegido es un gran especialista en la materia que goza de la confianza de las dos partes, con lo que se puede partir de la base de que van a elegir al mejor experto.

En el contrato privado en el que se concierta el ARB-MED se debe de establecer la obligación profesional que atañe a ambas partes, a los abogados y al propio árbitro. Para ello, se establece la garantía de graves sanciones pecuniarias y de que la revelación de la información obtenida en el proceso se considerará una prueba ilícitamente obtenida y, por lo tanto, sin eficacia en el proceso judicial.

Valoración del ARB-MED

La crítica más frecuente a esta fórmula es que resulta inútil, porque el laudo jamás será aceptado por la parte a la que perjudique. Sin embargo, la experiencia demuestra que un porcentaje muy elevado de las personas a las que el laudo no da la razón, lo acaban aceptando porque los argumentos han sido convincentes, o por otras razones. Una vez se acepte, ya es eficaz y puede ser público, por lo que adquiere la condición de sentencia firme.

¿Por qué la parte que “pierde” acepta el laudo si ha mantenido una posición contraria? Porque cuando la decisión es correcta técnicamente, aunque no guste, se acepta. La estadística demuestra que un alto número de los litigios tienen su origen en un dictamen jurídico inicial erróneo, en un hecho que no pudo probarse, o en un informe pericial técnico que posteriormente se constató que estaba equivocado.

De lo expuesto, cabe apuntar que, en primer lugar, la metodología de esta fórmula tiene su fundamento en someter la opinión del propio abogado a la opinión discrepante del abogado de la otra parte, y a muchos abogados no les gusta que critiquen su opinión y prefieren que sea un tribunal el que decida; en segundo lugar, no existe la preocupación de desconfiar del árbitro porque, si al recibir el laudo una de las partes sigue pensando que tiene la razón legal y que puede obtener la victoria en un juicio, no habrá perdido nada; y, por último, en los países en que no está regulado este instrumento procesal, la fórmula del ARB-MED es útil (por su carácter voluntario) de realizar un ensayo de lo que podría ser un juicio para que, a la vista del resultado, se pueda obrar en consecuencia (Saiz Garitaonaendia, 2011).

Valoración de los ADR híbridos

Como cualquier otro método, los ADR híbridos tienen sus ventajas y sus inconvenientes, como así lo han subrayado diversos autores (Cobo Ordóñez & Mesías Vela, 2018). Me limitaré a hacer una breve referencia a las más destacables.

Como ventajas, se pueden señalar:

1. Flexibilidad: los métodos ADR híbridos pueden adaptarse a las necesidades específicas de las partes en conflicto, lo cual significa que las partes pueden elegir el procedimiento que estimen "más adecuado" para la gestión de su litigio.
2. Ahorro de tiempo y costos: los métodos ADR híbridos pueden ser más eficientes que los litigios tradicionales.
3. Experiencia: los métodos de ADR híbridos pueden atraer expertos para ayudar con la resolución de disputas. Esto puede ser particularmente útil en casos complejos en los que se requiere cierta experiencia técnica.

Como inconvenientes, cabe apuntar:

4. No tienen valor de precedente: a diferencia de las decisiones judiciales, las decisiones de ADR híbridas no crean un precedente vinculante. Esto significa que las partes no pueden confiar en la decisión de resolver litigios semejantes en el futuro.
5. Falta de transparencia: los métodos ADR híbridos pueden ser menos transparentes que el proceso judicial. Así, los acuerdos de confidencialidad pueden limitar la divulgación de información sobre la disputa.
6. Potencial de abuso: los métodos de ADR híbridos son susceptibles de casos de actuación de mala fe por las partes que buscan evitar la responsabilidad o retrasar la resolución de disputas. Por ejemplo, una parte puede usar el procedimiento para retrasar la resolución de un caso mientras continúa intentando, a través de otras vías, resultar victorioso litigando otras reclamaciones.

4. Algunas Experiencias de Aplicación de Sistemas Híbridos

Entre las experiencias más conocidas sobre ARB-MED-ARB, debe mencionarse la que se desarrolló por las Cortes de Mediación y Arbitraje de Singapur con la creación del denominado protocolo «AMA» el 14 de noviembre de 2014, entre el Centro de Mediación IInnternacional de Singapur ("*The Singapore International Mediation Centre*", SIMC) y el Centro de Arbitraje Internacional de Singapore ("*Singapore International Arbitration Centre*", SIAC) (Lalaguna Holzwarth, 2021).

Este método permite a las partes iniciar un arbitraje y, una vez designado el árbitro o constituido el tribunal arbitral, iniciar un proceso ante la Corte de mediación y, si esta resulta fallida (en un periodo de tiempo acordado previamente), continuar con el arbitraje ya iniciado. Es decir, se trata de una suerte de ventana de mediación en el proceso del arbitraje institucionalizada o de una mediación "intra arbitral" institucionalizada. En este método, el mediador y el árbitro son personas diferentes y si se alcanza un

acuerdo en la fase de mediación, éste tendrá consideración de laudo por acuerdo entre las partes, con la consecuente posibilidad de ejecución al amparo del Convención de Nueva York.

Otras instituciones han seguido este método Arb-Med-Arb sobre la base de una cláusula de arbitraje extendida en el contrato. Así, por ejemplo, la Cámara de Comercio de Austria (VIAC) también tiene publicada una cláusula modelo.

En lo que se refiere a la regulación de los métodos híbridos en España, hay que apuntar que los ADR están regulados de forma individualizada por su propia normativa, pero que no existe una regulación relativa a los medios híbridos que combinan ambos métodos. En principio, la Ley de Arbitraje prohíbe el Med-Arb y el Arb-Med-Arb, al establecer la Ley de Arbitraje 11/2011, en el artículo 17.4 que, salvo pacto en contrario, el árbitro no puede haber intervenido como mediador en el conflicto entre las partes:

Dice la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado.

> "Seis. Se añade un nuevo apartado 4 al artículo 17 con la siguiente redacción:
>
> «4. Salvo acuerdo en contrario de las partes, el árbitro no podrá haber intervenido como mediador en el mismo conflicto entre éstas.»

Por el momento, la implementación de los métodos híbridos de Med-Arb y Arb-Med en España se produce a través de cláusulas escalonadas[9], cuya redacción deberá ser muy cuidada. Puede ser útil acudir a cláusulas modelo redactadas y recomendadas por una institución arbitral o de mediación.

Numerosa doctrina realiza la identificación de los métodos híbridos con las cláusulas escalonadas, sin embargo, tal identificación no es compartida por toda la doctrina. Por ejemplo, Cobo Ordoñez indica que, mientras que en las cláusulas escalonadas las partes pactan diferentes procedimientos autónomos con la intervención de un tercero independiente, en las cláusulas que contemplan métodos de Med-Arb y variantes, existiría únicamente un solo procedimiento con diferentes etapas en el que, por lo general, interviene un mismo tercero (salvo las variantes en la que se acuerda que el árbitro y el mediador sean personas distintas) (Cobo Ordóñez & Mesías Vela, 2018). Ello permite entender que no es una cuestión resuelta el que el mismo agente pacificador o "tercero neutral" deba ser la misma persona en el procedimiento de mediación y en el de arbitraje.

El procedimiento de Arb-Med-Arb que implica la coordinación institucional del arbitraje y la mediación llevadas a cabo, con un límite temporal de la mediación y con la separación de funciones entre árbitro y mediador, es un método de resolución de controversia que puede aportar mucho a la búsqueda de la paz, y que debería ser explorado en España.

Para que estos métodos híbridos puedan utilizarse de forma segura, sería recomendable dotarlos de seguridad jurídica a través de una regulación *ad hoc* y de la emisión de los protocolos y recomendaciones correspondientes de las instituciones de mediación y arbitraje que, además, actúen de forma coordinada (como en Arb-Med-Arb). Asimismo, su aplicación exige una extrema cautela y conocimiento por las partes, y especialmente por sus abogados, a la hora de acordarlos e implementarlos.

5. Un Caso de ADR Híbrido a Examen

Aunque los métodos autocompositivos de gestión de conflictos ponen el acento en la autonomía de las partes y en la libertad de llegar a acuerdos, siempre que se enmarquen en el respeto a la legalidad, la experiencia habida con respecto al arbitraje, ya pone de manifiesto que la cuestión no es tan pacífica, en cuanto se conocen algunos casos en los que se han impugnado los laudos arbitrales, bien sea por entender los recurrentes que el "laudo atentaba contra el orden público", bien sea por otras razones.

Así, la libertad contractual no solo se ve amenazada en materia de arbitraje por el carácter imperativo que pueda atribuirle una Ley, sino también por los cauces para combatir los laudos arbitrales. En efecto, si se establece un sistema de recursos, se produce el retorno de la controversia a los cauces judiciales de resolución de conflictos, es decir al proceso civil (Cuesta Sáenz, 2007).[111]

Como se ha señalado, la combinación autocomposición-heterocomposición (de mediación y arbitraje)[112] admite diversas combinaciones y, a veces, contribuiría a que ciertos litigios acabaran incluso teniendo que llegar ante el Tribunal Constitucional, como el caso al que seguidamente voy a aludir:

> Antonio y Dª. Nerea celebraron el día 1 de junio de 2014 un contrato de arrendamiento de vivienda en cuya cláusula 8ª. se convino someter cualquier discrepancia sobre el mismo o sobre su cumplimiento, al arbitraje institucional que ofrecía la Asociación Continental de Arbitraje y Mediación (ACAM).

Ante el impago de varias mensualidades de renta, la entidad arrendadora instó el arbitraje convenido, que resolvió un árbitro único designado por la entidad administradora del arbitraje en laudo único de fecha 20 de junio de 2016, en el que declaraba resuelto el contrato por incumplimiento y condenaba a los inquilinos demandados al pago de las rentas debidas, con sus intereses legales, así como al desalojo de la vivienda, y al pago del suministro de agua a la vivienda y de las costas del arbitraje.

Los inquilinos condenados entablan acción de nulidad del laudo, alegando su condición de consumidores y el carácter abusivo de la cláusula 8ª del contrato, que viciaría de nulidad el convenio arbitral.

La entidad arrendadora contesta y se opone alegando que no se trataba de una relación jurídica de consumo por cuanto la arrendadora no actuaba con carácter empresarial o profesional.

Tras este *iter* en que se aprecia que ni arbitraje ni tribunales estaba consiguiendo resolver, a satisfacción de ambas partes, el conflicto, las partes enfrentadas se decantan por intentar la mediación de ACAM:

Antes de que recayese sentencia del Tribunal competente, se produce un acuerdo entre arrendadora e inquilinos, fruto de la mediación de ACAM, por el que ambos desisten de sus posiciones procesales y solicitan el archivo de la causa

El Tribunal competente dicta auto inadmitiendo el desistimiento y declarado de oficio la necesidad de proseguir sus actuaciones por estar involucrado el "orden público" en la pretensión de nulidad del laudo arbitral.

Los inquilinos recurren en amparo ante el Tribunal Constitucional. Como puede observarse, se trataba de un tema que afectaba a la revisión de laudos, o incluso a la transacción posterior a un laudo. En efecto, la STC17/2021, de 15 de febrero, recae en recurso de amparo planteado por quienes transigieron (a través de la mediación) en contra de un laudo, lo que deja claro que el orden público no puede utilizarse para coartar la autonomía privada como base del arbitraje, y del resto de contratos al servicio de resolución extrajudicial de conflictos (Perea & Firoa, 2022).

Sin entrar en el análisis en profundidad de si el laudo estaba afectando al orden público, lo que aquí

[111] Como explica el profesor J. Mª de la Cuesta, tal desviación está todavía presente en la Ley 60/2003 de 23 de diciembre de arbitraje al regular en sus artículos 40 y siguientes la acción de anulación y la revisión por motivos tasados ejercitable frente al laudos definitivos, en la tendencia inspiradora de la Ley y de su reforma por Ley 11/2011 de 20 de mayo para adaptarla a la Ley Modelo y al arbitraje internacional. entre los motivos que enumera el artículo 41 de la vigente Ley de Arbitraje se encuentra "que el laudo sea contrario al orden público", expresión ésta que ha fundado pronunciamientos de la jurisdicción civil poco compatibles con el alcance de la autonomía privada en materia de arbitraje, que pone todas sus reglas sustantivas y de procedimiento a disposición de las partes con muy escasas limitaciones.

[112] El arbitraje es un sistema para resolver cualquier conflicto derivado del contrato de alquiler mediante un procedimiento más ágil y rápido que el que se tramita ante los tribunales ordinarios de justicia y que está regulado en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje. Entre sus ventajas se encuentra que resuelve mediante un laudo cualquier conflicto que se genere entre las partes en relación con el contrato de arrendamiento, incluyendo la cuantificación de daños o impagos y que el laudo arbitral, que equivale a sentencia firme, es ejecutable ante los tribunales si no se cumple por alguna de las partes.

me interesa destacar son los diversos interrogantes que este caso plantea:

- ¿Es factible recurrir a una fórmula como Arb-Med, es decir, intentar primero el arbitraje y, antes de que se dicte el laudo, intentar gestionar el conflicto acudiendo a la mediación?
- ¿Sería también posible que, en este caso, se hubiera recurrido a la fórmula de Med-Arb, es decir, haber intentado primero una mediación y, después, si no se ha llegado a un acuerdo, acudir al arbitraje?
- Dado que el conflicto radica en el impago del precio estipulado en concepto de arrendamiento de vivienda, si se hubiera gestionado desde el principio a través de la mediación que ofrece la entidad ACAM, no habría habido que recurrir al arbitraje. Ahora bien, en su contrato de arrendamiento de la vivienda, solo "se convino someter cualquier discrepancia sobre el mismo o sobre su cumplimiento, al arbitraje institucional que ofrecía la Asociación Continental de Arbitraje y Mediación (ACAM)". Es decir, se optaba exclusivamente por la vía del arbitraje (fórmula heterocompositiva de gestión de conflictos) y no una vía autocompositiva.

6. El Agente de Paz (Tercero Neutral) como la Clave de estos Procedimientos

Podría pensarse que el mediador, en cualquier procedimiento, es quien tiene el poder directivo, el poder de marcar el "terreno" de cada parte, por tanto, quien de manera indirecta puede reconducir las necesidades e intereses. En definitiva, que actúa como la mano "invisible" que mueve y dirige todo.

Basta hacer referencia al "poder" para que un velo de sospecha se cierne sobre tal poder. Ahora bien, hay que diferenciar distintos tipos de ejercer el poder, e incluso, desviaciones el uso de ese poder. Basta recordar el síndrome de "hubris" se refiere a una dimensión que caracteriza a ciertas personas que ejercen un poder excesivo, en cualquier área o ámbito de que se trate. El término *hybris*, significa «desmesura» en griego (a modo de un exceso de confianza en sí mismo), y equivale a lo contrario a la moderación.

Hay que contar con la debida preparación para estar atento a identificar estos mecanismos que se producen de manera automática -como son los sesgos cognitivos o afectivos que se empiezan a desarrollar en el ejercicio del poder-. Siendo conscientes de tales desviaciones ellos, se pueden controlar con un espíritu crítico y reflexivo que anticipe y mitigue sus consecuencias.

La complejidad creciente del mundo demanda un conjunto de habilidades más diversas a la hora de asumir el liderazgo para evitar el síndrome de *hubris*, habilidades que, precisamente, caracterizan al tercero neutral, tales como la

> "humildad, el autocontrol, la modestia, la habilidad de reírse de uno mismo, la curiosidad, estar abierto al cambio, la capacidad de escucha y saber reconocer las propias limitaciones" […]. Al igual que en cualquier desempeño del poder hay que preparado para asumir el poder con responsabilidad, entender que siempre hay un otro que no es un medio sino un fin y enfocarse en lo importante, es decir, en solucionar problemas colectivos y no solo disfrutar del poder en sí mismo, con mayor razón. (Fernández Martín, 2024)

Sin embargo, no es en este sentido que la invisibilidad del mediador actúa en su relación con el poder: no se trata de que detente un poder sino de que ayuda a las partes en litigio a empoderarse, a descubrir sus verdaderas necesidades, a cooperar para dirigirse a la consecución de las mismas.

Como acertadamente ha puesto de relevancia Gorjón Gómez:

> La mediación es una fuente de poder, es una fuerza que genera el empoderamiento de las personas cuando acuden a ella, porque produce sinergias que hacen del mediador un agente de cambio social y un agente

de paz. Hace que el mediador y el mediado, sean factores evolutivos hacia una sociedad moderna, porque la mediación tiene la fuerza y el poder de generarlas positivamente en donde no las hay, logrando que podamos vibrar en la misma sintonía, sincronizándonos en armonía.

Si en todo proceso de mediación, el agente de paz desarrolla un papel de la mayor relevancia, su protagonismo se incrementa en los sistemas híbridos. Y ello porque el agente pacificador, en los sistemas ARb-Med y Med-Arb, no sólo está llamado a desempeñar un papel de facilitador en la resolución amigable de disputas, ayudando a las personas enfrentadas a mapear su conflicto, a distinguir las posiciones de las necesidades y de los intereses, sino que debe de lidiar entre dos formas de gestión de conflictos muy diferentes: una, de autocomposición (la mediación); y otra, de heterocomposición (el arbitraje).

No es una cuestión resuelta el que el mismo agente pacificador o "tercero neutral" deba ser la misma persona en el procedimiento de mediación y en el de arbitraje. Si se opta porque sea la misma persona, hay fricciones de diversa índole, tales como del papel de facilitador neutral (mediación) al rol de agente decisorio de cómo dirimir el conflicto (laudo arbitral); los diferentes requisitos de formación, de procedimiento y de actuación en la mediación y en el arbitraje; y también, la problemática del deber de mantener una estricta neutralidad y ser consciente de los desafíos éticos y de imparcialidad que estos sistemas pueden presentar, principalmente si con la información que se recaba en un procedimiento (por ejemplo, en la mediación), se pasa después al arbitraje. Todo ello exige que el mediador potencie su "invisibilidad", precisamente para poder ceder el protagonismo a las personas en litigio.

7. Conclusiones

En un contexto de Derecho dúctil y un servicio público de justicia que se decanta por la flexibilidad, los sistemas híbridos, pueden integrarse entre los métodos e instrumentos "adecuados" de gestión y solución de conflictos. La elección del sistema adecuado depende de las necesidades específicas de las partes y de la naturaleza de la disputa.

El legislador español aún está a tiempo de enmendar esa laguna jurídica del Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, de 22 de marzo de 2024, antes de que termine su fase parlamentaria, para poder incorporarlos, así como la abogacía colaborativa u otros medios que tienen el nexo común de procurar un gestión pacífica de los conflictos, respetando la autonomía decisoria de las partes.

Aunque no exista una regulación específica sobre Med-Arb o Arb-Med en España, estos métodos combinados pueden considerarse permitidos siempre que se respeten los principios generales de mediación y arbitraje establecidos en las leyes respectivas y se cuente con el acuerdo claro y explícito de las partes involucradas. El derecho a la tutela judicial efectiva se podrá reforzar con la inclusión de estos procedimientos. Todo lo que pueda beneficiar al justiciable sin que se vulnere la legalidad, supone una aportación más al nivel de consensualidad.

El agente de paz -como lo ha conceptualizado Gorjón Gómez (2022) ha sido objeto de numerosas caracterizaciones, acompañado de múltiples cualidades (paciente, con sentido del humor, con conocimientos técnicos, buen comunicador, mejor oyente, con habilidades psicológicas y sociales, y otros muchos). En los sistemas híbridos de gestión de conflictos, su capacidad de liderazgo "invisible" resulta aún más imprescindible para poder facilitar a las partes implicadas la gestión de su conflicto. Desde una sesión informativa en la que se expliquen Med-Arb y Arb-Med, hasta un seguimiento continuo y alerta para detectar si conviene transitar de un procedimiento a otro.

Es un reto para el tercero neutral pero la experiencia en el ámbito de derecho comparado avala buenos resultados.

8. Referencias Bibliográficas

Barona Vilar, S. (2021). Métodos alternativos de resolución de conflictos en la sociedad digital y global del Siglo XXI. *Diario La Ley*, Nº 9924.

Belloso Martín, N. (2023). Los medios adecuados de solución de conflictos (MASC) en el Proyecto de Ley de eficiencia procesal del servicio público de justicia. Novedades y retos pendientes en un contexto de Justicia deliberativa. In S. Calaza López, V. López Yagües & I. Ordeñana Gezuraga (Eds.), *Medios adecuados de Solución de Controversias. Eficiencia procesal de las personas físicas y jurídicas* (pp. 67-108). La Ley. Colección Temas.

Cobo Ordóñez, A. I., & Mesías Vela, M. P. (2018). Med-Arb, Arb-Med y Arb-Med-Arb a la luz de la legislación ecuatoriana. *USFQ Law Review*, *5*(1) 36-60. https://doi.org/10.18272/lr.v5i1.1216 https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/lawreview/article/view/1216

De la Cuesta Sáenz, J. M. (2007). El Derecho civil español y su diversidad legislativa, *Revista Jurídica del Notariado*, *62*, 145-180.

Fernández Martín, P. (2024). El síndrome de hubris y la desmesura del pode.r *Ethic* . https://ethic.es/2024/05/el-sindrome-de-hubris-psicopatologia-y-poder/#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20%C2%ABhubris%C2%BB%20se,lo%20antag%C3%B3nico%20a%20la%20moderaci%C3%B3n.

Gorjón Gómez, F. (2022). El poder de la mediación. *MSC Métodos e Solución De Conflictos*, *2*(2), 9-22. https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/27

Lalaguna Holzwarth, M. (2021). ADR híbridos, en especial, ARB-MED-ARB: una forma muy prometedora de emparejar a la mediación y el arbitraje. *Actualidad jurídica Aranzadi*, *973*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7956449

Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.

Ortuño Muñoz, P. (2019). *Justicia sin toga. Métodos alternativos a la justicia tradicional*. Planeta.

Perea, I., & Firoa, M. (2022). STC 17/2021, de 15 de febrero de 2021. Vulneración del derecho a la tutela judicial efectiva (resolución fundada en Derecho): sentencia que, ignorando los límites propios de la acción de anulación del laudo, la convierte en un recurso ordinario que permite la revisión de todo lo actuado. (RI §423774). *Revista Arbitraje. Revista de arbitraje comercial y de inversiones*, *2*, 239-250.

Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, de 22 de marzo de 2024. file:///C:/Users/Propietario/Downloads/Proyecto%20de%20LEY%20MASC%20paginas%2011-15,%2078-85,%20160-162,%20183-186%20BOCG-15-A-16-1%20(2).pdf

Saiz Garitaonaendia, A. (2011). Mediación, Medarb y otras posibles fórmulas en la gestión cooperativa de conflictos. In H. Soleto Muñoz (dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (pp.74-85). Tecnos.