



Estado de Goiás
ACADEMIA DE POLÍCIA MILITAR
BIBLIOTECA

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA

MEDIAÇÃO DE CONFLITO COMO ATIVIDADE POLICIAL

Cláudio da Costa Leão – Capitão QOPM

Orientador: Prof. Esp. Hárison de Abreu Pancieri

7410
00010729



Biblioteca

00010729

10,00



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS
SUPERINTENDÊNCIA DA ACADEMIA ESTADUAL DE SEGURANÇA PÚBLICA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

MEDIAÇÃO DE CONFLITO COMO ATIVIDADE POLICIAL

Cláudio da Costa Leão – Capitão QOPM

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Estadual de
Goiás como requisito parcial à obtenção do
título de Especialista em Gerenciamento de
Segurança Pública.

Orientador: Prof. Esp. Hárison de Abreu Pancieri

Goiânia - GO

2013

Cláudio da Costa Leão – Capitão QOPM

MEDIAÇÃO DE CONFLITO COMO ATIVIDADE POLICIAL

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Universidade Estadual de Goiás como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gerenciamento de Segurança Pública.

Após a defesa e análise do trabalho de conclusão de curso do candidato supracitado, o mesmo foi considerado:

- APROVADO** com nota final ____.
- REPROVADO** com nota final ____.

Prof. Esp. Hárison de Abreu Pancieri (Orientador)
Corpo de Bombeiros Militar de Goiás

Prof. Esp. Francisco de Assis Ferreira Ramos Jubé
Membro Convidado

Goiânia - GO
19/11/2013

MEDIAÇÃO DE CONFLITO NA ATIVIDADE POLICIAL

CONFLICT MEDIATION IN POLICE ACTIVITY

Cláudio da Costa Leão¹
Hárisson de Abreu Pancieri²

RESUMO

O objetivo do presente texto é fazer uma análise da importância da mediação de conflito durante o exercício da atividade do policial militar como agente promotor da cidadania através de uma segurança pública de qualidade, abordando os temas conflitos e violência, os meios para a resolução pacífica de conflitos, o que é mediação de conflitos, a ética e confidencialidade do mediador, os modelos e técnicas de mediação, como realizar a mediação passo a passo, a inter-relação entre mediação de conflitos e a segurança pública.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de Conflitos. Segurança. Policial Militar.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the importance of conflict mediation during the exercise of the activity of the military police as a promoter of citizenship through a public safety quality, addressing issues conflict and violence, the means for the peaceful settlement of conflicts, what is conflict mediation, ethics and confidentiality of the mediator, the mediation models and techniques, how to conduct the mediation step by step, the interrelationship between conflict mediation and public safe.

Keywords: Conflict Mediation. Security. Military Police.

¹ Pósgraduando do Curso de Especialização em Gerenciamento de Segurança Pública da Superintendência da Academia Estadual de Goiás em convênio com a Universidade Estadual de Goiás

² Orientador: Prof. Esp. em Gestão Ambiental Hárisson de Abreu Pancieri, Corpo de Bombeiros Militar de Goiás.

INTRODUÇÃO

O Policial Militar, principalmente o que trabalha diretamente na atividade operacional, deve estar apto através dos cursos de formação e especialização a utilizar as mais modernas técnicas de resolução pacífica de conflitos através da mediação de conflitos, ferramenta esta indispensável para construir uma sociedade cada vez mais pacífica e comprometida com os ideais de ordem e progresso de nossa nação.

Quando um policial militar, no atendimento da maioria das ocorrências, media um desentendimento que não chegou a ser um conflito tipificado como crime, consegue indubitavelmente reduzir o alto índice de criminalidade que assola nossa sociedade, uma vez que as partes não irão provavelmente retornar ao conflito por conta do mesmo objeto da disputa instalada entre os mesmos.

O presente trabalho buscou demonstrar resumidamente o que vem a ser a mediação de conflitos, apresentando os principais pontos que por si só demonstram a sua importância como atividade policial.

METODOLOGIA

No que concerne à metodologia e aos procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho, optou-se pelo emprego de pesquisa bibliográfica: desenvolvida a partir de materiais publicadas em livros, artigos, cursos e legislações, onde foram correlacionados fatos ou fenômenos, sem buscar manipulá-los, por meio de pesquisas descritivas, suas características, causas, relações e conexões com outros fenômenos.

Observaram-se ainda as relações existentes e suas implicações diretas no tocante ao objeto da análise e que melhor se enquadra, de forma crítica e propositiva sobre as relações dos policiais militares com os cidadãos.

A grande questão que se assevera em relação ao trabalho proposto é deixar evidente de que o policial militar brasileiro desempenha em suas funções corriqueiras, na sua missão fim de policiamento ostensivo preventivo, a atividade de mediador de conflitos.

Para tanto, o mesmo deve estar preparado e motivado para empreender a mediação de conflitos nas mais diversas situações que lhe surgem nas ocorrências policiais.

Neste diapasão, faz-se necessário que o policial militar esteja preparado para desempenhar a mediação de conflitos.

De acordo com o "Curso Mediação de Conflito I", da rede de ensino à distância da Secretaria Nacional de Segurança Pública, o conflito em si nada mais é que uma discordância entre mais de uma pessoa sobre um assunto de interesse comum, representando então a problematização em trabalhar com as diferenças nas relações e diálogos, onde também há a presença de um sentimento de que seja impossível que os interesses divergentes possam coexistir, assim como as necessidades e os pontos de vista.

Conforme Seidel (2007) o mesmo nos esclarece, os conflitos não são problemas, mas sim a resposta que se dá aos conflitos que poderá torná-los em negativos ou positivos, ou em construtivos ou destrutivos. Esclarece ainda, o citado autor, que o conflito não é uma briga, mas esta é sim uma resposta ao conflito, que pode ser evitada.

Ainda de acordo com Seidel, diante do conflito podemos tomar três atitudes básicas: ignorar os conflitos da vida, responder de forma violenta aos conflitos, ou lidar com os conflitos de forma não violenta, por meio do diálogo.

Quando não aceitamos os conflitos é que provocamos com nossa negação do mesmo a violência.

Contudo, os conflitos podem nos trazer benefícios, como:

- 1) Estimular o pensamento crítico e criativo;
- 2) Melhorar a capacidade de tomar decisões;
- 3) Reforçar a consciência da possibilidade de opção;
- 4) Incentivar diferentes formas de encarar problemas e situações;

5) Melhorar relacionamentos e a apreciação das diferenças;

6) Promover a auto compreensão.

A mediação de conflitos busca prevenir o conflito, na formulação de uma cultura de paz através da mudança de atitudes, crenças e comportamentos. Contudo, se o conflito vier a ocorrer, a mediação visa ajudar na resolução do mesmo, além da busca da transformação pela mudança, reconciliação e construção de relações positivas (SEIDEL, 2007, p. 11).

Os meios mais comuns de resolução pacífica de conflitos (ou disputas), de acordo com Seidel, são:

A Arbitragem, que é uma resolução de conflitos, cuja decisão é produzida pelo(s) árbitro(s) que possuem formação voltada para atuar (não é produzida pelo Poder Judiciário), que são estranhos à disputa e que pelas partes são escolhidos, e que tem a missão de decidir, decisão esta que é equiparada a uma sentença judicial, e que obrigam as partes a vincularem-se.

A Conciliação, onde um terceiro (com capacidade técnica) administra a mesma e fica assim investido de uma autoridade decisória (ou delegado por quem a tenha), seja judicial ou extrajudicialmente, que, em caso de não se chegar a um acordo, decidirá a disputa. No entanto, tal meio de resolução pacífica de conflito não tem como objetivo a melhoria na qualidade da relação entre as partes (que normalmente não se conhecem ou não tem continuidade em suas relações);

A Negociação, em que o negociador deve se focar na disputa e trabalhar em cima de critérios de resultados objetivos, e que visa se chegar a um acordo diante do objeto visado pela negociação. E, finalmente;

A Mediação, objeto de nosso estudo, que é um instrumento para tratamento de conflitos interpessoais e não em situações de crise, que não visa necessariamente à obtenção de um acordo, mas a transformação do padrão de comunicação e relacionamento dos envolvidos, visando entendimento (pois se não houver, mais cedo ou mais tarde será retomado o conflito), não impondo necessariamente perdas, mas o gerenciamento de opções.

A grande vantagem da mediação é possibilitar às partes que sejam elas mesmas as autoras das soluções construídas dentro de um consenso, com a prevalência da autonomia da vontade entre elas. Não há que se falar neste caso em "intervenções em casos de crise", p. ex., o sequestro.

O objetivo da mediação é a transformação do padrão de relacionamento e comunicação das partes envolvidas, na busca de um entendimento, e é exatamente por isso que possui as características de ser um processo flexível e participativo, confidencial, trabalhando ponto a ponto o problema a ser solucionado, não existindo julgamento e oferta de soluções, cuja saída é encontrada em conjunto pelas partes, entregando assim às pessoas o controle sobre o conflito e desenvolvendo a comunicação e o relacionamento dos indivíduos que são parte do problema, independentemente da formação universitária do mediador, mas impondo capacitação específica para que este possa atuar.

A mediação pode ser aplicada em diversas áreas, a saber, comercial, trabalhista, familiar, internacional, institucional ou comunitária, sendo esta última a que nos interessa, ou seja, na Segurança Pública.

Os benefícios da mediação são muitos, que passo a citar: a efetividade de resultados; a celeridade; alinhamento do interesse mútuo; preservação da autoria; redução dos custos financeiros; redução do custo emocional; prevenção na formação de conflitos; sigilo e privacidade; prevenção na reincidência de conflitos; fluidez na comunicação; melhoria no relacionamento inter/intragrupal e melhoria no relacionamento interpessoal.

O mediador desempenha importante papel no processo, habilitando os disputantes a controlar o resultado da disputa, e deixando para que estes mesmos se responsabilizem pelas suas próprias ações e tomadas de decisões. A imparcialidade do mediador é característica primordial na sua atividade, ou seja, sacramental a neutralidade no processo. O mediador é uma pessoa escolhida pelas partes para atuar como facilitador do diálogo entre as mesmas, sendo este mediador imprescindivelmente estranho à disputa.

São conhecimentos necessários ao mediador os seguintes: relações interpessoais, conflito e gerenciamento de conflitos, técnicas de resolução pacífica de conflitos, processo comunicacional, metodologia do processo de mediação e legislação pertinente à mediação.

As habilidades que um mediador deve possuir e devem ser cultivadas por este são: a capacidade de promover a reflexão e o diálogo, escutar e refletir, gerenciar conflitos, identificar impasses e interesses comuns. Para tanto, o mediador deve ter sempre em mente que deve ter como atitudes a imparcialidade, competência, ética e sigilo.

Existem quatro tipos de mediação, a saber: mediação técnica (associado a empresas e cujos mediadores são em geral formados em direito, psicologia ou pedagogia, recrutados por uma instituição, e que possuem formação específica), mediação forense (realizados nas unidades de justiça), mediação penal (com foco na resolução de problemas nos presídios, *verbi gratia* a superlotação carcerária), mediação familiar (busca estruturar e apoiar a família em crise) e a mediação comunitária (relacionado aos conflitos da comunidade, e cujos mediadores são membros da própria comunidade).

Quanto às técnicas da mediação, destacamos as seguintes: modelo tradicional-linear (em que o mediador tem como missão facilitar o diálogo centrado no verbal e estabelecer a ordem a partir do caos de pensamentos, percepções e sentimentos), modelo transformativo (o mediador motiva as partes para que em conjunto tomem decisões, através da promoção da análise conjunta da situação) e o modelo circular (em que o mediador modifica os significados de fatos que já ocorreram, para que as partes compreendam as possibilidades para a solução do conflito através da reflexão deste).

Para se produzir uma mediação eficiente, cinco passos devem ser seguidos pelo mediador, de acordo com Seidel (2004, p.24), que é a "pré-mediação" (conhecimento do conflito a partir das partes), "começo da mediação" (preparando as partes para o processo, informando as regras que deverão ser seguidas), "escuta ativa" (garantir a atenção das partes durante o processo), "procurando soluções" (auxiliando as partes a levantarem alternativas de solução) e "firmando compromissos" (construção conjunta pelas partes da solução e formalização do acordo).

Na fase da "Pré-mediação", segundo Seidel (2007, p.24), o mediador deve se apresentar como tal, perguntando às pessoas envolvidas no conflito, se gostariam que o mediador as ajudasse a resolver o problema, ouvindo com atenção a versão do que aconteceu por cada uma das partes, procurando identificar interesses e necessidades, combinando normas pra o processo e em um local tranquilo.

Na próxima fase (começo da mediação), o mediador deve, de acordo com Seidel (2007, p.24), procurar resolver o problema de forma pacífica, não havendo uma ofensa verbal ao outro e não interrompendo as partes que terão o mesmo tempo para falar, guardando segredo de tudo que ficar ciente.

Na "escuta ativa", para Seidel (2007, p.24), o mediador deverá evitar apontar culpados, levando as partes a compreenderem o ponto de vista do outro, ajudando os

envolvidos a não iniciarem um clima de acusações, com o intuito de se objetivarem no cerne do conflito e diferenciando posições de interesse.

Na "procura de soluções", segundo Seidel (2007, p.24), o mediador deverá perguntar a cada uma das partes o que ela poderia ter feito de forma diferente, e o que ela pode fazer aqui e agora para ajudar a solucionar o problema, utilizando um questionamento criativo para aproximar mais as pessoas de uma solução.

Na última fase, denominada "firmando compromissos", de acordo com Seidel (2007, p.24), o mediador deverá repetir a solução detalhadamente para as pessoas envolvidas e perguntar se concordam, redigindo após um acordo final e de forma clara e realista, com ações, prazos e responsáveis, com a assinatura das partes firmadoras do acordo, elogiando as partes e parabenizá-las pela mediação bem sucedida, se assim o for.

É importante ainda salientar alguns cuidados que o mediador deve tomar antes de iniciar o processo de mediação, que é: a verificação por parte do mesmo se recebeu a capacitação conceitual, legal e técnica adequada para atuar no processo; se o conflito em questão pode ser mediado (se não há desequilíbrio entre as partes e se há a capacidade de ambas as partes contribuírem para a construção conjunta de soluções e se ambas as partes desejam adotar esse processo para o conflito em questão); e se o mesmo possui legitimidade para atuar como um terceiro imparcial, ou seja, se é aceito pelas partes, naquele conflito.

Durante o processo de mediação, o mediador deve ainda adotar os seguintes cuidados: evitar julgar, com o estabelecimento de rótulos entre as partes e seus argumentos; equilibrar e manter o equilíbrio de poder entre as partes; buscar a escuta e entendimento dos argumentos e necessidades de cada parte, estimulando o diálogo, sabendo inclusive escutar o que não foi dito de forma clara; acreditar na importância da relação entre as partes, sabendo quando interromper uma discussão não apropriada; e respeitando as partes.

É muito importante salientar que a mediação é um processo voluntário, sendo então que as partes possuem liberdade de optar pela adoção ou não da mediação e podem desistir do processo a qualquer momento, sendo também que as partes devem estar conscientes de como funciona o processo.

Muito bem, sobre tudo o exposto acima, passamos a associar a mediação de conflitos com a Segurança Pública.

Lima (2002) realizou um estudo com dados extraídos de boletins de ocorrência e inquéritos policiais, apontando que grande parte dos homicídios, na grande São Paulo, tem origem em pequenos conflitos gerados na própria comunidade.

O estudo concluiu que nos casos de crimes de autoria conhecida, 92,4% dos homicídios estão relacionados aos conflitos, 5,8% correspondem aos latrocínios (roubos seguidos de morte) e apenas 1,8% às drogas; e nos crimes de autoria desconhecida, 55,9% estão ligados aos conflitos, 22,8% ao tráfico e 21,3% ao latrocínio. Em suma, grande parte dos homicídios está diretamente relacionada aos conflitos. Diante desses dados, há que se pensar seriamente se o investimento em estratégias que possibilitem a administração dos conflitos no início do problema pode evitar a violência e o crime.

Contudo, deve-se observar que o policial realiza uma abordagem mediativa, proporcionando um diálogo com a comunidade, ajudando-a na administração de conflitos, o que não se trata propriamente de uma mediação de conflitos, tendo em vista que, dependendo do contexto, o policial com a sua autoridade de que está investido pelo Estado não terá a oportunidade de atuar como mediador e nem as partes de agir com autonomia.

CONCLUSÃO

A mediação de conflitos visa transformar os padrões comportamentais, através da desconstrução de conflitos, por meio da cooperação a ser vivida em um ambiente cooperativo.

Conforme o estudo proposto acima, as funções de policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública realizado pelo policial militar, como competência atribuída ao mesmo pela Constituição da República Federativa do Brasil, com o fito de estabelecer uma segurança pública de qualidade aos cidadãos, seriam muito mais produtivas em termos de qualidade e quantidade se os profissionais da segurança pública estivessem preparados para desempenharem com eficiência a resolução pacífica de conflitos.

Pode se ver que a atuação policial está diretamente relacionada à prática da desconstrução de conflitos. O policial muitas das vezes é a principal referência da comunidade para a presença do Estado em seu meio. Os policiais militares são frequentemente procurados pela população para a resolução dos mais diversos conflitos.

Assim teríamos indubitavelmente um complemento importantíssimo para a segurança pública se houvesse o incentivo por parte das corporações policiais militares em relação aos seus integrantes, que são os primeiros a se depararem ou atenderem as ocorrências solicitadas pelos cidadãos, no sentido de praticarem com técnica apropriada a mediação de conflitos nos casos em que couber.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Constituição Federal de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm.
2. Brasil. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Rede Nacional de Educação a Distância para Segurança Pública. Curso Mediação de Conflito I. Disponível em: <http://senasp.dtcom.com.br/>.
3. Brasil. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Rede Nacional de Educação a Distância para Segurança Pública. Curso Mediação de Conflito II. Disponível em: <http://senasp.dtcom.com.br/>.
4. Estrela C. Metodologia científica: ciência, ensino, pesquisa. 2ª ed. São Paulo: Artes Médicas; 2005.
5. Gil AC. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas; 1999.
6. ISA-ADRS, Mediare. Curso de mediação e resolução pacífica de conflitos em segurança pública. Brasília: Ministério da Justiça; 2007.
7. Lima RS. Criminalidade Urbana. São Paulo: Sicurezza; 2002.
8. Santos T, Vicente J. Violências, América Latina: a disseminação de formas de violência e os estudos sobre conflitualidades. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo>.
9. Seidel D. Daniel [org.]. Mediação de conflitos: a solução de muitos problemas pode estar em suas mãos. Brasília: Vida e Juventude; 2007.
10. Tasca JE, Martines MH. Superando o mito do espantalho: uma polícia orientada para a resolução dos problemas de segurança pública. Florianópolis: Insular; 2012.