

# Mediação e Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Enquanto Fatores de Fortalecimento da Democracia

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.2>

**Carlos Giménez Romero**

Instituto Universitario de Derechos Humanos, Democracia,  
Cultura de Paz y no Violencia, Madrid, Espanha  
<https://orcid.org/0000-0002-2454-0824>  
[carlos.gimenez@uam.es](mailto:carlos.gimenez@uam.es)

## Introdução

Neste texto<sup>1</sup> reflete-se sobre metodologias pacíficas e participativas de resolução de conflitos e, mais especificamente, sobre a mediação e o seu papel no fortalecimento da democracia. Trata-se de uma indagação sobre as relações e as pontes entre ambas – respeito, diversidade, pluralismo, paz, diálogo – e, sobretudo, uma reflexão sobre como um *meio* como a mediação pode servir um *propósito* como a democracia que, por seu lado, é um requisito essencial para o bem viver e a convivência. Em tempos de deterioração e ataques à democracia, este texto apresenta as contribuições da “cultura da mediação”, na sua expansão entre os métodos adequados de resolução de disputas no contexto atual.

Antes de mais, importa contextualizar a conjuntura atual no que toca às fraquezas da democracia em geral. Defende-se que restabelecer a enorme acumulação de benefícios no capitalismo globalizado de hoje implica, entre outras coisas, dismantelar o estado social e assim enfraquecer a democracia que o acompanha e sustenta. O pacto social do pós-guerra fracassou, e o relativo equilíbrio de coesão deu lugar a uma intensa polarização social, com desigualdades crescentes, precariedade e segregação territorial e urbana. Para alcançar e gerir esta transição foram promovidas estratégias paralelas, de deslegitimação da sociedade civil e adoção de um estratagema

---

<sup>1</sup> Este texto foi publicado, na sua versão original, em espanhol, “La Mediación y las Metodologías Participativas de Resolución de Conflictos Como Vía Para el Fortalecimiento de la Democracia” (A Mediação e as Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Como Forma Para o Fortalecimento da Democracia; Giménez, 2020), pelo Centro de Educación e Investigación para la Paz (pp. 127–143), sendo traduzido e adaptado para português com a autorização do autor.

de pensamento e persuasão que tem sido caracterizado como “hegemonia suave”. Um elemento significativo nesta estratégia é o apoio ideológico de grupos de reflexão neoconservadores e ultraliberais dotados de vastos recursos, que utilizam os dogmas e fundamentos do neoliberalismo de uma forma persistente e diversificada (George, 2013/2013; Harari, 2018/2018; Piketty, 2013/2015, 2019/2019).

Neste contexto, quais são as fraquezas, ameaças e ataques à democracia? No plano internacional, destacamos a expansão e o financiamento da economia com pouca viabilidade prática de controlo por parte dos governos representativos. As grandes multinacionais têm uma capacidade crescente de contornar o poder dos governos representativos, incluindo a tributação, um poder que é paralelo aos canais democráticos e à margem destes, por mais frágeis que estes possam ser. A esfera política representativa está constantemente subordinada à esfera económica neoliberal. Não menos grave e preocupante, e estreitamente relacionado com o acima exposto, é o enfraquecimento progressivo do sistema das Nações Unidas e do multilateralismo democrático, com a substituição gradual dos órgãos de governação – com um grau de representatividade diminuto – por fóruns elitistas e minoritários onde apenas os mais poderosos decidem (G6, G7, G8, G8+5, G20; Sanahuja, 2017; Zaragoza, 2018).

À escala nacional, deixando de lado as particularidades de cada país, e centrando-nos na Europa, destacamos a transferência de poder para a União Europeia, com o esvaziamento dos órgãos democráticos internos, a tecnologização do poder, bem como a deriva dos partidos políticos com uma dissociação progressiva da democracia de base e a ascensão de partidos populistas, nativistas, xenófobos e eurocêtricos (Guía, 2016; Wind, 2019). O enfraquecimento da sociedade civil, em vários aspetos, incluindo a crescente predominância de estilos de vida individualistas sobre estilos de vida comunitários, ou a perda de poder e diálogo de organizações tradicionais, como os sindicatos, tudo isto sem suficientes meios de articulação social. Felizmente, a democracia conta com movimentos sociais relevantes: o aumento do feminismo, do ambientalismo e do pacifismo, entre outros.

Neste contexto, e no sentido da preservação e fortalecimento da democracia, como podem contribuir as metodologias alternativas de resolução de conflitos e, especificamente, a mediação? Procuramos responder a estas questões ao longo deste texto, mas vamos começar pelo essencial. Tais metodologias podem contribuir com *uma filosofia e uma prática* essenciais neste contexto de crescente polarização e confronto. As *abordagens mediadoras* assentam na aceitação do conflito como motor de mudança, na necessidade e viabilidade de os abordar pacificamente, na prossecução da inclusão através do diálogo, no enorme valor das palavras comparativamente à força, na confiança na capacidade do ser humano para construir o seu mundo de forma criativa, pacífica e consensual. Todos estes aspetos são levados à *prática da mediação*, em sessões e processos familiares, escolares, comunitários e internacionais, validando-se cada vez mais a partir de múltiplas experiências e através da aplicação de uma vasta panóplia de metodologias e técnicas.

Três breves esclarecimentos terminológicos e conceptuais o termo “fortalecimento da democracia” inclui duas ideias ou ideais. Por um lado, o “desenvolvimento da democracia”, ou seja, a sua expansão, implantação e estabelecimento em todas as esferas da vida social e pública, nos vários países, povos e entidades políticas, na governança mundial. Por outro lado, inclui também o “aprofundamento da democracia”, ou seja, o seu carácter não só representativo e eleitoral, mas também participativo e comunitário, bem como o seu necessário enriquecimento intercultural, superando a visão eurocêntrica (Cantle, 2012; Santos, 2010). Assim, a primeira e principal questão pode ser colocada da seguinte forma: por que estamos convencidos de que a mediação é uma forma de desenvolver e aprofundar a democracia? Em que baseamos esta asserção? Em termos concretos, qual é a relação entre democracia e mediação? Para além do seu enquadramento ideológico e teórico, a resposta a esta questão dependerá da compreensão da democracia e da mediação.

A democracia pode ser entendida a partir de quatro aspetos inter-relacionados ou dimensões complementares: (a) como uma forma de governação política e social; (b) como um compromisso com a paz; (c) como o exercício da cidadania; e (d) como um ideal moral da pessoa ou estilo de vida dos cidadãos (Bernstein, 1966/2010; Cortina, 1997/2009; Dewey, 1934/1964; Williams, 1976/1985).

Entende-se a mediação não só como um sistema participativo de resolução de conflitos, mas também como uma metodologia ampla para a gestão positiva da conflitualidade – incluindo a prevenção, regulação e transformação de conflitos – indo além do conflito explícito. Mas também, a mediação é vista como uma forma frutuosa, juntamente com outras, para facilitar a comunicação, impulsionar a participação e promover a adequação institucional (Giménez, 2018, 2019a).

A mediação é, portanto, um meio e a democracia um fim. A própria democracia é, indiscutivelmente, também um meio para um fim verdadeiramente substancial, nomeadamente o bem comum e, sobretudo, para o bem viver. Contudo, a questão é descobrir que potencial tem a mediação para fortalecer o sistema democrático e a forma democrática da vida social.

## Democracia, Governança e Mediação

Se a democracia é, ou deveria ser, “uma forma de governo pelo povo” (demos) e, conseqüentemente, se o que nela é substancial é a participação do povo, em quem reside o poder, no quadro do respeito pelos direitos humanos, das regras constitucionais, do estado de direito, da divisão de poderes, do controlo governamental, da representação política com eleições livres, da deliberação pública, entre outras características ou atributos, como é possível que a mediação, algo tão específico e tão “micro”, possa ser uma via determinante?

Na nossa opinião, sem dúvida parcial, a filosofia e a prática da mediação são uma contribuição preciosa para a manutenção e o bom funcionamento deste sistema de governação do povo e para o povo. Isto, por uma questão estritamente de princípio,

básica e fundamental, que está subjacente a tudo o que pretendo expor mais adiante, mas também de um ponto de vista metodológico e técnico.

A questão de princípio é, precisamente, porque a mediação, tal como a democracia, é baseada na participação. Naturalmente, e mais uma vez, como a democracia, a mediação baseia-se em vários princípios, tais como a voluntariedade, confiança, assistência mútua, neutralidade ou imparcialidade, legitimidade, “benefícios mútuos” e, claro, confidencialidade. Contudo, há um princípio sem o qual nenhum dos outros faz sentido: o chamado *coprotagonismo das partes*.

Evidentemente, a pessoa mediadora faculta a metodologia e supervisiona o processo; no entanto, os problemas, situações e assuntos falados e discutidos, como é conduzido ou realizado, se é continuado ou não, o que é acordado, e por aí adiante, em suma, tudo, excluindo o método, depende dos sujeitos envolvidos, com toda a sua liberdade e criatividade. Assim, o processo de mediação é um cenário de civismo e democracia, seja num contexto interpessoal, familiar, de grande grupo ou comunitário, seja na mediação de questões nacionais ou internacionais, designadamente, os processos de paz.

Este princípio de participação, ou coprotagonismo das partes, é tão determinante que recentemente, em reuniões e textos de mediação, a tradicional expressão “resolução alternativa de litígios” foi substituída por “resolução participativa de conflitos”. Na mediação, como na democracia, a participação é um atributo essencial, uma *conditio sine qua non*, um requisito que subjaz a tudo.

Tendo estabelecido este princípio central e comum, passemos às considerações metodológicas e técnicas. Poder-se-ia levantar a objeção da dimensão muito diversa dos termos, esferas ou campos sociais que analisamos. Democracia versus mediação ou, coloquialmente, que a democracia é demasiado grande para algo tão pequeno como a mediação. Além do facto de que o pouco faz o muito, que as praias são feitas de muitos grãos de areia, ou que em cada parte há o todo, há pelo menos duas coisas a serem ditas aqui.

Por um lado, o âmbito da mediação nem sempre é micro, mas muitas vezes envolve conflitos que afetam todo um município, uma determinada política pública, um país ou vários países. São exemplos a mediação na Irlanda, na África do Sul, na ex-Jugoslávia, ou na própria Espanha em relação à violência e à paz no País Basco; e, muito recentemente, no processo de paz na Colômbia. A bibliografia e documentação sobre esta matéria é abundante, onde se inclui o *Anuário CEIPAZ*. O volume *Hacer la Paz. La Comunidad de Sant'Egidio en los Escenarios Internacionales* (Fazer a paz. A comunidade de Sant'Egidio na cena internacional; Rocca, 2013) descreve e analisa intervenções mediadoras no processo de paz e transição para a democracia em Moçambique, Argélia, Guatemala, Burundi, Albânia, Kosovo, Libéria e Costa do Marfim. Durante décadas, vários institutos, centros de investigação e escolas para a paz e cátedras da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura têm apoiado atividades de mediação internacionais e nacionais com metodologias participativas de resolução de conflitos, com mediadores profissionais de renome internacional, como Sara Cobb ou John Paul Lederach, para dar apenas dois exemplos entre muitos outros, que têm mediado em situações de conflito na ex-Jugoslávia, África do Sul ou Nepal.

A metodologia de mediação vai sendo enriquecida com “técnicas de grandes grupos”, ferramentas intimamente ligadas às práticas da democracia deliberativa. A riqueza da documentação é também um sinal favorável e encorajador no campo da conflitolgia e da paz. Por exemplo, a National Coalition for Dialogue and Deliberation ([www.ncdd.org](http://www.ncdd.org); 2005) há muito que descreveu 15 destes instrumentos como: *world café* (café mundial), *study circle* (círculo de estudo), *wisdom council* (conselho de sabedoria), *consensus conference* (conferência de consenso), *conversation café* (café de conversação); *appreciative inquiry* (pesquisa de apreciação), *bohman dialogue* (diálogo bohman), *intragroup dialogue* (diálogo intragrupo), *sustained dialogue* (diálogo sustentado), *public engagement* (participação do público); *citizen election forums* (fóruns de eleição de cidadãos), *open space* (espaço aberto para assuntos gerais), *21st century town meeting* (reunião da cidade do século XXI); e *deliberative polling* (sondagem deliberativa). Este organismo classificou-os em quatro grupos conforme o seu objetivo e propósito, seja exploração, transformação de conflitos, tomada de decisões ou ação colaborativa; como se pode constatar, quatro questões-chave na governança participativa. Cada instrumento difere no objetivo principal, no tamanho do grupo, na seleção dos participantes e outros aspetos, mas todos eles são recursos para a reunião, a deliberação e o acordo, sem os quais a democracia não existiria. Os mediadores, presentes em tais reuniões de grandes grupos – sejam eles locais, profissionais, institucionais ou mistos – mas sempre de média ou grande escala, contribuem para o desenvolvimento e a consolidação da democracia.

## Democracia, Paz e Mediação

Até agora, tem-se considerado a democracia como uma forma de governança e temos realçado a participação. Propomos abordá-la agora a partir de outra característica definidora, estreitamente ligada à anterior e como corolário deste objetivo de governança regulamentada: “a democracia como um firme compromisso com a paz”, o bem absoluto dos seres humanos. As ditaduras, regimes não democráticos, não geram paz; não obstante, sustentam-se repressivamente na “paz dos cemitérios”, com a falsa “paz” dos silêncios forçados, do medo generalizado, se não do terror do estado. Neste sentido, a questão pode ser concretizada e reformulada como se segue: que contribuições são feitas e podem ser concretizadas através da mediação para alcançar a paz?

Uma sociedade baseada na democracia deve ser uma sociedade pacífica, mas o que é a paz? Esta foi definida por diversas obras essenciais como as de Johan Galtung (1998/1998, 1996/2003) e de Vicent Martínez Guzmán (2001), como uma base sólida para a investigação para a paz e para qualquer democrata e mediador. A paz é concebida num sentido triplo e complementar: (a) como a ausência de violência, (b) como uma abordagem regulada, dialogada e concertada de conflitos múltiplos e omnipresentes, e (c) como uma expressão e um avanço renovado para a justiça social. Nestas três dimensões, a contribuição da mediação é, ou pode ser, assinalável.

A violência tem muitas expressões e, desde a proposta de Galtung, tem sido feita uma distinção entre violência direta, indireta ou estrutural e a cultural ou ideológico-simbólica. O relatório *Diagnóstico Participativo de las Violencias Urbanas en la Ciudad de Madrid* (Diagnóstico participativo da violência urbana na cidade de Madrid; Equipo de Investigación Demospaz, 2018), realizado pela equipa de investigação do Instituto Universitário de Direitos Humanos, Democracia, Cultura de Paz e Não Violência, apresenta um desenvolvimento conceptual desta tipologia e a sua aplicação ao ambiente urbano<sup>2</sup>.

O desenvolvimento e aprofundamento da democracia requer a prevenção, mitigação e supressão, na medida do possível, dessas violências. E neste desafio complexo e constante, a filosofia e a prática da mediação podem ajudar colocando as palavras e o diálogo no centro das vicissitudes pessoais e públicas. E esse apoio é considerável, ou pode e deve ser, na medida em que a experiência viva, direta de sessões e processos de mediação são espaços de “não-violência”. Nessa experiência não é permitida agressão ou violência, mas porque todo o seu espírito está imbuído de uma profunda convicção de que, como disse Gandhi (1942), não há caminhos para a paz, a paz é o caminho. Para saber mais sobre a noção, história e princípios de “não-violência” ver López-Martínez (2017).

Uma das principais questões centrais em qualquer reflexão sobre democracia e mediação é aquela que se refere à gestão pacífica da conflitualidade. Em qualquer sociedade, portanto, também nas democráticas, há sempre e sempre haverá conflitos, tensões, litígios, e por aí adiante, pois é algo inerente à vida social. Além disso, a própria democracia é um sistema sociopolítico que permite lidar com confrontos de uma forma positiva, pacífica e participativa (aquilo a que chamamos “os três Ps”), fazendo-o a partir da liberdade e pluralismo, do enquadramento acordado e das suas possibilidades de mudança. Por conseguinte, e como a mediação é precisamente um sistema de gestão de conflitos, as suas contribuições específicas são múltiplas e relativas. A mediação existe a par de outras formas de gerir conflitos, como o sistema judicial, a arbitragem, a conciliação e outras fórmulas em diferentes povos e culturas (Giménez, 2019b). Na nossa perspetiva, estas contribuições referem-se respetivamente a quatro linhas de ação: prevenção, regulação, resolução e transformação de conflitos.

A previsão e a antecipação são indispensáveis nas sociedades, especialmente nos dias de hoje, que atravessam grandes incertezas evolutivas, ambientais e socioeconómicas. Em plena pandemia de coronavírus, as vulnerabilidades e incertezas são ainda mais evidentes, com os consequentes riscos de intensificação do medo e da manipulação sociopolítica. É importante dispor de mecanismos preventivos e baseados na confiança, e a mediação é um deles. A teoria do conflito distingue entre o *latente* e o *manifesto*, pois muito do conflito humano não é manifestado, mas sim latente e implícito, o que significa que os “conflitos estruturais” devem ser

---

<sup>2</sup> Este relatório resulta de um acordo entre a Asociación de Investigación para la Paz e a Câmara Municipal de Madrid, por ocasião do “Fórum Mundial sobre Violência Urbana e Educação para a Coexistência e a Paz”, realizado em Madrid de 5 a 8 de novembro de 2018.

considerados. As ações de mediação, tais como conversas ou reuniões, que podem realizar-se no âmbito de uma família, escola, bairro ou organização, têm um carácter preventivo, no sentido de evitar que o conflito surja ou expluda abrupta e até violentamente, ou seja, no sentido preventivo de o canalizar. Esta ideia leva-nos à próxima categoria: *regulação*.

É certo que a mediação contribui para a regulação de conflitos, ou seja, para gerir disputas e litígios como uma ocorrência diária, recorrente e habitual, que precisa de ser considerada. O lado negativo do conflito não é apenas o sofrimento que provoca, mas também o facto de ultrapassar os limites, de se expressar violentamente, de “se descontrolar”. Em contrapartida, a mediação assume que os conflitos e crises têm um lado positivo, sendo oportunidades de crescimento pessoal e social quando são tratados de uma forma participativa e pacífica. Esta contribuição *reguladora* da mediação tem todo o valor para a democracia, porque a democracia, enquanto estado de direito, é precisamente um sistema de *regulação* da vida sociopolítica, baseado no império da lei, em regras constitucionais e em pactos internacionais sobre direitos. Em virtude do seu forte carácter endoformativo (educação a partir da experiência vivida), a mediação pode contribuir significativamente para a expansão do que chamamos a “cultura cívica do conflito” (Giménez, 2013).

Os problemas da vida social, e de cada indivíduo, requerem soluções. A sociedade democrática não deve acumular problemas que permanecem por resolver. Hanna Arendt (2018) alertou para as consequências negativas desta realidade e para o perigo da deterioração da democracia que tal situação implica (Andreu, 2019). Alguns dos problemas sociais e interpessoais manifestam-se como conflitos abertos, quer sejam de natureza económica, laboral, política ou institucional, quer sejam de natureza familiar, organizacional, escolar, comunitária, entre outros. Para resolver problemas, tensões e conflitos, a sociedade tem à sua disposição vários mecanismos (decretos, políticas públicas, julgamentos, decisões arbitrais e outros, pelo menos quando aplicados de forma justa), incluindo os modelos de resolução de conflitos acima mencionados, tais como a mediação, que privilegiam a confiança, o diálogo cooperativo, a legitimação de posições (com algumas exceções) e a adoção de acordos.

Para além da prevenção, regulação e resolução de conflitos, outra grande contribuição da mediação tem a ver com a *transformação* de conflitos, ou seja, ajudar as pessoas envolvidas a trabalhar colaborativamente numa solução positiva que ultrapasse as razões do conflito, partindo do choque de divergências, disparidades ou confrontos concretos. Por exemplo, o que em tempos foi um conjunto de desconfianças e agressões verbais contra estudantes de origem estrangeira na escola foi transformado – através de conversas, reconhecimentos, revalorizações e propostas – primeiro num acordo entre pares e depois, após validação pelo pessoal docente, pela direção ou mesmo pela comunidade escolar, num protocolo sobre como lidar com a diversidade na escola. Procedeu-se a uma recontextualização, que tornou possível passar do abuso e agressão verbal entre alunos a nível interpessoal para uma questão de política escolar para a diversidade, a nível coletivo e de gestão.

Em suma, a mediação pode fortalecer a democracia como um compromisso decisivo para a paz, não só porque implica e é não violência, no sentido mais profundo, mas também porque ajuda a gerir o conflito de uma forma participativa e pacífica, uma característica distintiva de qualquer sistema democrático. Ora, existe uma terceira via em que a mediação é um construtor de paz empenhado na justiça social. Não há paz verdadeira, não há *paz positiva*, sem um quadro de justiça, em que os esforços e o progresso são dirigidos para a sua realização. Certamente, existem muitas formas de compreender a mediação e a sua longa história; mas o que é proposto tanto em teoria como na prática é a mediação como parte da *história da justiça*. Consideremos as ligações estabelecidas em tempos e lugares diferentes entre metodologias pacíficas de resolução de conflitos e modalidades de justiça social, tais como – assumindo três níveis diferentes – justiça distributiva e retributiva, justiça comunitária e indígena, ou justiça restaurativa e transacional.

Não é possível abordar aqui em detalhe a polissemia da noção de justiça e os debates sobre a mesma. Para o propósito do que debatemos, pode ser de interesse notar que no “espaço de mediação” as partes são consideradas de igual modo. Ainda que possa existir assimetria entre as mesmas, na realidade das suas vidas e na estrutura social e de poder, o que é certo é que nos processos de mediação existe uma espécie de “equalização”: ambos os interlocutores – ou todos os participantes, no caso das *mediações multipartes* – têm plena participação, estão sujeitos à mesma escuta, sempre atenta e empática, recebem igual tratamento, têm o mesmo direito de abandonar o processo, em suma, são tratados com justiça e equidade.

## Democracia, Cidadania e Mediação

Temos vindo a explorar o potencial da mediação para fortalecer a democracia, considerando-a, em primeiro lugar, como um sistema de governação participativa e, em segundo lugar, como um compromisso para com a paz. Consideremos agora, numa terceira dimensão, a democracia como o pleno exercício da cidadania, pois aí encontraremos novos argumentos para fundamentar a nossa convicção. A democracia representativa e participativa, seja internacional, nacional ou local, implica uma cidadania ativa, crítica e responsável. Por seu turno, a cidadania livre e criativa só pode florescer numa democracia. Mas o que queremos dizer com cidadania? Considerando as contribuições de Cortina (1997/2009), Santos (2000), Roig et al. (2002) e Innerarity (2006), entre outros, entendemos esta *relação de sujeitos livres e iguais* como a expressão de um pacto de cidadania com três aspetos inter-relacionados: primeiro, como uma *titularidade* partilhada de direitos e deveres; segundo, com base na *pertença* comum a uma entidade política; e terceiro, com *instituições* legítimas que garantem o gozo e o exercício desses direitos e exigem o cumprimento das responsabilidades. Nestas três áreas, as contribuições da mediação são, ou podem ser, significativas.

A mediação é sempre um exercício livre e voluntário, uma predisposição e prática de reunião e diálogo, por parte de certos sujeitos, quer sejam indivíduos ou representantes de grupos, ou instituições. Assim, a cidadania como “exercício de” implica, tanto em cidadania como em mediação, uma vontade, um esforço orientado para o processo,



onde mais do que demonstrar os pontos comuns ou o isomorfismo entre democracia e mediação, exploramos como a última serve a primeira. Neste sentido, consideramos que a mediação contribui dupla e significativamente para a democracia e a sua expressão como cidadania livre: em primeiro lugar, por aquilo que aborda e, em segundo lugar, pelas características da *experiência* mediadora.

Quando se estabelece um diálogo cooperativo com a ajuda de um terceiro imparcial (não ideologicamente neutro e menos asséptico, mas metodologicamente imparcial) sobre, por exemplo, que decisão tomar sobre o uso do hijabe na escola, ou como organizar reclusos ou prisioneiros nos “módulos de respeito” nas prisões, ou autorizar, ou não, o comércio de rua em parques públicos, aquilo que se faz é deliberar dentro de um quadro normativo e abordar questões que envolvem direitos e normas. Considerando o primeiro destes três exemplos, esta comunidade escolar em particular delibera sobre algo que envolve a lei da educação, o plano educativo e regulamento da escola, a liberdade cultural e religiosa, as obrigações de cada setor da comunidade educativa, e por aí adiante. A razão do espaço e do processo de mediação aberto, o conteúdo do que é discutido e negociado, inscreve-se no quadro geral e particular dos direitos e deveres. Importa salientar que a experiência de mediação (a sua abertura, processo, sessões, acordos, acompanhamento) é, em si mesma, um exercício de direitos e uma assunção de responsabilidades. Em primeiro lugar, porque os seus protagonistas, vivendo num estado de direito e em democracia, e partilhando um espaço de mediação, têm liberdade de pensamento, expressão e opinião, pelo menos até certo ponto, porque a democracia pode sempre ser melhorada. Estão a exercer o seu direito de falar, de manter as suas posições, de defender os seus interesses, de serem escutados. Em segundo lugar, porque desde o início do processo de mediação, e ao longo do seu desenvolvimento, estão sujeitos, como o próprio mediador, não só ao quadro jurídico geral, que mencionámos anteriormente, mas também às regras do próprio processo de mediação, no qual se pugna pela ausência de insultos, respeito pelos turnos de intervenção, compromisso com os acordos finais, e, quando aplicável, a assinatura dos mesmos. Estabelece-se assim uma *corresponsabilidade*. Em suma, as experiências de mediação são, em maior ou menor grau e escala, pequenas, mas significativas escolas de cidadania e democracia.

Consideremos agora o segundo eixo do pacto de cidadania ao qual a democracia responde e que nos permite investigar as ligações entre a mediação e a pertença. Os cidadãos são titulares de um vasto conjunto de direitos e responsabilidades como membros reconhecidos da entidade política que os regulamenta. Da menor à maior escala, esta pertença pode variar desde a localidade, a cidade ou município até, no outro extremo, à comunidade internacional. No plano comunitário, os vizinhos (“cidadania local”) possuem desde o direito aos espaços públicos até à obrigação de cumprir com os regulamentos municipais. No plano cosmopolita (“cidadania global”), todos os seres humanos, pelo facto de serem seres humanos, de pertencerem à humanidade, estão protegidos pela *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, proclamada e aprovada em 1948 e nos sucessivos pactos internacionais sobre direitos, convenções, estatutos, declarações, entre outros, que os desenvolvem. Há certamente ainda muito por cumprir, para garantir a interculturalidade e avançar em tudo isto. O que aqui sugerimos é que a mediação pode contribuir ao nível da pertença de cidadãos

a vários níveis, visto que esta identidade e sentimento local ou transnacional é algo potencialmente comum e partilhado pelas partes, o que é essencial para qualquer processo de diálogo em que se procure a convergência entre diferentes interlocutores.

Por exemplo, nas comunidades e bairros locais, a mediação comunitária apoia os vários intervenientes nos problemas e tensões que surgem em torno da utilização de praças e parques, de práticas comerciais ou da organização de festivais. Esta análise sobre mediação comunitária foi retomada por várias obras coletivas, tais como Cruz et al. (2018), Henríquez (2019), Nató et al. (2018) e Negrodo et al. (2019). Tal como noutras esferas de mediação, através da escuta, do questionamento e de outras técnicas, o objetivo é identificar o que é partilhado pelos vizinhos, comerciantes, autoridades, profissionais, ou outros intervenientes ligados ao território e envolvidos no problema. Neste passo crucial de ter em conta e tirar partido de trajetórias, preocupações, interesses e mesmo símbolos comuns e/ou partilhados, a pertença a um mesmo local adquire um valor estratégico, uma referência chave. A mediação pode ajudar a fortalecer a pertença comum. Além disso, pode também ajudar a respeitar as identidades e as pertenças individuais e não partilhadas dos membros dessa comunidade local, quer sejam de proveniência de nacionalidade e/ou território, etnia, religião, género ou políticas. Mais uma vez, a mediação, na sua relação com o respeito e pluralismo na sociedade democrática e na sua cidadania diversificada, é essencial (Giménez et al., 2015; Giménez, 2019b).

O terceiro eixo das ligações entre a mediação e a cidadania democrática diz respeito às instituições. A democracia e o pacto de cidadania exigem instituições legítimas e legitimadas. Recentemente, foi dada plena relevância à *institucionalidade* na Agenda 2030 (United Nations, 2015), e especificamente no seu objetivo 16 de desenvolvimento sustentável: “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o Desenvolvimento Sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis” (p. 28). A mediação tem sido aplicada de diferentes formas e em diferentes esferas para mediar problemas que afetam, quer confrontos entre várias instituições, quer tensões entre uma instituição e determinados participantes, quer sejam indivíduos ou grupos. A mediação nas políticas públicas e a mediação nas organizações são duas modalidades a partir das quais, mais concretamente, se trabalha esta área. Para além da resolução do conflito em questão, a mediação contribui para a aproximação entre instituição e cidadania e ainda para associar a lealdade das instituições legítimas à indispensável crítica institucional.

Na conceção alargada de mediação da que partimos, sem a reduzir à manifestação de conflitos, uma categoria central é aquilo a que chamamos “adequação institucional”. Assumindo como premissas, em primeiro lugar, que instituições como os tribunais, a escola, o hospital ou a polícia são monoculturais, ou tendem a ser monoculturais, e estão a ficar desatualizadas num ambiente em mudança. No processo de diversificação sociocultural, a proposta e a prática que realizamos a partir de diferentes iniciativas, serviços e experiências, é que uma função primordial da mediação é ajudar as instituições a adaptarem-se ou a ajustarem-se adequadamente a esta mudança dos seus sujeitos de referência (membros, protagonistas, participantes, beneficiários, afetados,

utilizadores, etc.). Não é fácil para uma determinada instituição, por exemplo a escola, adaptar – sem alterar a sua natureza e finalidade – os seus canais de acesso, língua, protocolos, formação e reciclagem dos seus membros, entre outros, e aqui a mediação pode ser não só necessária, mas também útil e benéfica.

## Democracia, Ética e Mediação

Nesta secção abordamos a democracia como um ideal moral e um modo de vida, onde as contribuições e influência da obra de John Dewey, filósofo, educador e pragmático americano, são muito importantes no que concerne a metodologias participativas para a resolução e mediação de conflitos em particular. Como Bernstein (1966/2010) resumiu, “a democracia não era, para Dewey, essencialmente um conjunto de instituições, procedimentos formais ou mesmo garantias legais”, mas um ideal moral, “um modo de vida pessoal, a assumir diariamente em diversas práticas”, “uma fé reflexiva na capacidade do ser humano para julgar inteligentemente, deliberar e agir quando as condições necessárias são satisfeitas” (p. 223). Há, além disso, na reflexão de Dewey (como citado em Bernstein, 1966/2010), uma estreita ligação entre experiência e democracia, uma ligação que surge da convicção democrática sobre o valor da experiência em duas dimensões. Por um lado, como um fim em si mesmo, como um propósito, já que se trata de pessoas, cidadãos em democracia, tendo e realizando experiências livres, criativas e reflexivas, onde se desenvolvem como seres humanos. Por outro lado, como meio ou instrumento, e aqui encontramos outra das principais contribuições do filósofo e educador americano: a experiência como forma de gerar ciência, não uma ciência qualquer, mas aquela que nos dá a confiança para orientar experiências subsequentes e inovadoras, ou seja, que trazem para a realidade pessoal e social o que não acontecia antes. Nas suas próprias palavras e na sua muito citada palestra de 1939 “Creative Democracy: The Task Before Us” (Democracia Criativa: A Tarefa Diante de Nós), referiu que:

comparada com outras formas de vida, a democracia é a única forma de viver que acredita genuinamente no processo da experiência como fim e meio: como aquela que consegue gerar uma ciência que constitui a única autoridade digna de confiança para conduzir experiências futuras e liberta emoções, necessidades e desejos, bem como convocar para a existência coisas que não existiam no passado. (Dewey, como citado em Bernstein 1966/2010, p. 223)

A partir desta conceção e abordagem, podemos propor métodos pacíficos e participativos de resolução de conflitos não só como uma experiência intensamente criativa e humanizadora, mas também como uma das formas mais ricas do que tem sido chamado “ciência aberta” ou “ciência cidadã”. Se em astronomia, ornitologia, epidemiologia e outros campos, os cidadãos fornecem dados e informações – que são a base do processamento científico e do conhecimento, os mediadores e facilitadores têm conhecimentos diretos, detalhados, práticos e complexos da esfera essencial dos seres humanos e das suas sociedades e culturas, tais como os conflitos.

Também, em Dewey, a experiência está associada à democracia, pois se o modo de vida não é democrático, então a experiência é muito empobrecida. De facto, e voltando às suas próprias palavras, Dewey (como citado em Bernstein, 1966/2010) continua assim a citação acima:

porque qualquer forma de vida que fracasse na sua democracia limita os contactos, as trocas, as comunicações, as interações, através das quais a experiência é ampliada, e simultaneamente expandida e enriquecida: a tarefa desta libertação e enriquecimento é algo que deve ser realizado diariamente. Por ser algo que só pode terminar quando a própria experiência termina, a tarefa da democracia é para sempre a criação de uma experiência mais livre e mais humana, que todos podemos partilhar e para a qual todos podemos contribuir. (p. 223)

Nesta abordagem, gostaria de destacar vários aspetos essenciais: as consequências negativas da falta de democracia, a relevância da vida quotidiana e a formulação da “tarefa da democracia” ligada à noção e à realidade da experiência. A tarefa da democracia é a criação de experiência, não uma experiência qualquer, mas uma experiência mais livre e mais humana, partilhada e para a qual todos nós podemos contribuir.

A democracia, quando se torna realidade, quando é vivida, exprime um conjunto de valores, como o pluralismo, o respeito pelos outros, a tolerância compreendida como a aceitação daqueles que são diferentes, e o contrário, a aceitação das decisões da maioria, o reconhecimento das minorias, o civismo, a celebração e a aceitação da diversidade, a lealdade e a crítica às instituições públicas, o cumprimento da lei ou, quando apropriado, a desobediência civil justa e responsável... Não entrarei aqui na lógica de tudo isto, nem nos enriquecedores e necessários debates sobre o assunto. O que gostaria de sugerir é que este valioso conjunto de princípios e valores é igualmente essencial na abordagem mediadora, tanto na sua filosofia como na experiência da sua prática.

Na verdade, as sessões ou reuniões de mediação, como espaços de diálogo cooperativo, são instâncias de *reconhecimento* do outro (da sua presença, palavras, gestos, propostas) e/ou de *revalorização* um do outro (podendo dialogar, negociar, propor, concordar), adotando as duas categorias básicas do modelo transformador de Bush e Folger (1994/1996). Reconhecer o outro (na sua liberdade, direitos, interesses, opiniões) e respeitar a nossa autoestima (na nossa liberdade, direitos, motivações, opiniões) é essencial em democracia e é fundamental para a mediação. Estamos intencionalmente a relacionar tanto a democracia como a mediação com essa área crucial de *autogoverno* pessoal e confiança na capacidade dos seres humanos para resolverem os seus problemas através da paz e das palavras, através do diálogo.

Argumentamos anteriormente que a democracia, sendo um ideal moral, pode constituir, ou na realidade já constitui para algumas pessoas, todo um modo de vida, ou pelo menos parte do modo de vida do indivíduo. Ser um democrata e ser um cidadão, exterior e interiormente, como parte do ser humano, como um sinal de identidade social e pessoal. Certamente, pode faltar-lhe a paixão ou emotividade que outras identidades humanas albergam. Observamos isto em colóquios onde se pode sentir o contraste entre a elevada emotividade quando falamos de identidades etnoculturais e a “desmotivação”, ou menor desconexão, frequentemente produzida na audiência quando

postulamos a necessidade de um profundo sentido de identidade democrática, civil, cívica. Contudo, esta identidade civil, pública e política (*polis*) pode ou, mais uma vez, deve ter grande peso na socialização do indivíduo, em pedagogias para a cidadania e civismo, em modelos de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Nesta perspectiva, a experiência de mediação contribui para a realidade acima abordada, tanto para aqueles que fazem “parte dela” como para o mediador responsável pelo processo; é uma questão de experiência vivida. Aqueles de nós que lideraram processos de mediação conhecem-no bem: ajudou-nos e melhorou-nos enquanto pessoas; o que aqui sugiro é que pode fortalecer-nos enquanto cidadãos e democratas juntamente com outras experiências (tais como mobilização social, atos de afirmação coletiva, participação em diálogos públicos); por outras palavras, a experiência da mediação, enquanto diálogo pacífico, respeitador e cooperativo, é mais uma das experiências que contribuem para moldar o cidadão e o democrata.

## Em Jeito de Conclusão

Para concluir, gostaria de reafirmar que a mediação é uma forma de fortalecer a democracia, ou seja, um dos meios para o seu desenvolvimento e aprofundamento, pelas 10 razões seguintes: porque é uma metodologia participativa, centrada no protagonismo das pessoas; porque se baseia essencialmente nas palavras, na deliberação e no diálogo; porque é muitas vezes uma negociação assistida; porque contribui significativamente para a prevenção, regulação, resolução e transformação de conflitos; porque é uma parte substancial da cultura de paz e não violência; porque é útil para adaptar as instituições públicas ao seu ambiente evolutivo; porque tem um vasto e validado historial metodológico e técnico, útil para a deliberação e tomada de decisões; porque tem sido aplicada, com bons resultados, em diferentes escalas e em diferentes âmbitos; porque se baseia em valores essenciais à democracia, como o respeito e a tolerância bem compreendida, ou o pluralismo; e, porque contribui para moldar o cidadão e o democrata.

Considerando este decálogo no seu todo, é possível ver como estes elementos – diálogo, deliberação, conflito, negociação, institucionalidade, política, pacificação, personalidade, entre outros – são essenciais para a essência da democracia e para o seu fortalecimento.

Uma última consideração final, não tanto sobre o *quê*, mas sobre o *como*. Para fazer bom uso do enorme potencial democrático e de cidadania da mediação, para além de a praticar de forma ética e rigorosa, são necessários vários requisitos. Em primeiro lugar, devemos estar conscientes que não é o único caminho, mas uma das formas de reforçar a democracia, e não a mais importante; existem muitas outras, tais como a educação para a cidadania, para a paz, para a justiça social, socialização das políticas públicas, crítica, mobilização, entre outras. Em segundo lugar, não se trata de idealizar a mediação ou de a apresentar como uma panaceia, mas de conhecer e aceitar os seus limites, decorrentes da sua natureza, princípios, funções ou escalas. Finalmente, devemos promovê-la no sentido de nunca substituir o diálogo direto e a negociação entre as pessoas, o seu protagonismo social e a autonomia das comunidades, mas sim colaborando com outras formas de construção da paz e da justiça.

## Agradecimentos

Agradecimento especial à Anabela Delgado, tradutora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, pela tradução do texto para português e à Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa pela revisão do texto e pela oportunidade de fazer chegar este texto aos portugueses.

## Referências

- Andreu, J. (Ed.). (2019). *Hannah Arendt. La pluralidad del mundo*. Editorial Taurus.
- Arendt, H. (2018). *Ensayos de comprensión, 1930-1954* (R. R. Fontecoba, Trad.). Página Indómita.
- Bernstein, R. (2010). *Filosofía y democracia: John Dewey* (A. G. Ruiz, Trad.). Herder. (Trabalho original publicado em 1966)
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros* (A. Leal, Trad.). Granica. (Trabalho original publicado em 1994)
- Cantle, T. (2012). *Interculturalism: The new era of cohesion and diversity*. Palgrave Macmillan.
- Cortina, A. (2009). *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Alianza Editorial. (Trabalho original publicado em 1997)
- Cruz, H. M., Morelli, M., & De Luise, D. (Eds.). (2018). *Mediación en comunidades multilingües. Experiencias de cohesión comunitaria y de formación*. Tirant Humanidades; Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa.
- Dewey, J. (1964). *Una fe común* (J. M. Alinari, Trad.). Losada. (Trabalho original publicado em 1934)
- Equipo de Investigación Demospaz. (2018). *Diagnóstico participativo de las violencias urbanas en la ciudad de Madrid*. Aipaz; Demospaz; Universidad Autónoma de Madrid.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: Reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia* (T. Toda, Trad.). Gernika Gogoratuz. (Trabalho original publicado em 1998)
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización* (T. Toda, Trad.). Bakeaz; Gernika Gogoratuz. (Trabalho original publicado em 1996)
- Gandhi, M. K. (1942). *Non-violence in peace & war* (1ª ed.). Navajivan Publishing House.
- George, S. (2013). *El informe lugano II* (A. Padín, Trad.). Deusto. (Trabalho original publicado em 2013)
- 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 (Eds.), *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios* (pp. 36–57). Ceinmigra; Generalitat Valenciana; Imedes.
- Giménez, C. (2018). Trabajando en mediación comunitaria. Reflexiones, experiencias y propuestas. In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds.), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio* (pp. 159–172). Astrea; FEN.
- Giménez, C. (2019a). Del ideal de la convivencia a la praxis de la mediación comunitaria intercultural: Un proceso dialéctico. In I. L. Henríquez (Ed.), *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp. 85–104). SPyDC.
- Giménez, C. (2019b). *Teoría y práctica de la mediación intercultural. Diversidad, conflicto y comunidad*. Editorial Reus.
- Giménez, C. (2020). La mediación y las metodologías participativas de resolución de conflictos como vía para el fortalecimiento de la democracia. In M. Mesa (Ed.), *Riesgos globales y multilateralismo: El impacto de la COVID-19. Anuario 2019-2020* (pp. 127–144). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.

- Giménez, C., Álamo, J. M., & del Olmo, F. P. (2015). *Juntos por la convivencia: Claves del proyecto de intervención comunitaria intercultural: Vol I. Convivencia y cohesión social*. Obra Social "la Caixa".
- Guía, A. (2016). El reto del nativismo a la pluralidad e igualdad en las democracias liberales. In M. Mesa (Ed.), *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario 2015-2016* (pp. 197-220). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Harari, Y. (2018). *21 lecciones para el siglo XXI* (J. Ros, Trad.). Debate. (Trabalho original publicado em 2018)
- Henríquez, I. L. (Ed.). (2019). *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. SPyDC.
- Innerarity, D. (2006). *El nuevo espacio público*. Espasa Libros.
- López-Martínez, M. (2017). *¿Noviolencia o barbarie? El arete de no dejarse deshumanizar*. Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctt22nmcsh>
- Martínez Guzmán, V. (2001). *Filosofía para hacer las paces*. Icaria.
- Zaragoza, F. M. (2018). Emergencias planetarias, retos inaplazables. In M. Mesa (Ed.), *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario 2015-2016* (pp. 13-35). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Nató, A., Montejó, L., & Negredo, O. (2018). *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea; FEN.
- Negredo, O., Montejó, L., & Nató, A. (Eds.). (2019). *La mediación comunitaria. Instancia y espacio de emancipación*. Zona.
- Piketty, T. (2015). *El capital del siglo XXI* (F. J. R. Mena & A. E. Arilla, Trads.). RBA. (Trabalho original publicado em 2013)
- Piketty, T. (2019). *Capital e ideología* (D. Fuentes, Trad.). Deusto. (Trabalho original publicado em 2019)
- Rocca, R. M. d. (Ed.). (2013). *Hacer la paz. La comunidad de Sant'Egidio en los escenarios internacionales* (D. S. Mezquita, Trad.). Proteus.
- Roig, M. J. A., Pérez, E. B., Dulce, M. J. F., Saura, A. G., Amado, J. A. G., Añón, J. G., Pascual, C. G., Lacasta, J. I., Mestre, R. M. i, Martín, L. M., Páramo, J. R. de, Rodríguez-Toubes, J., Sanz, M. R., Saavedra, M., Corella, Á. S., Souza, M. de L., & Gorráiz, Q. T. (2002). *El vínculo social, entre ciudadanía y cosmopolitismo*. Tirant lo Blanch.
- Sanahuja, J. A. (2017). Post-globalización y ascenso de la extrema derecha: Crisis de hegemonía y riesgos sistémicos. In M. Mesa (Ed.), *Seguridad, internacional y democracia: Guerras, militarización y fronteras. Anuario 2016-2017* (pp. 41-77). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Santos, B. de S. (2000). *Crítica de la razón indolente. Contra el desperdicio de la experiencia: Vol. I. Para un nuevo sentido común: La ciencia, el derecho y la política en la transición paradigmática*. Desclée.
- Santos, B. de S. (2010). *Descolonizar el saber, reinventar el poder*. Trilce Editorial.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. ONU. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>
- Williams, R. (1985). *Keywords. A vocabulary of culture and society*. Oxford University Press. (Trabalho original publicado em 1976)
- Wind, M. (2019). *La tribalización de Europa. Una defensa de nuestros valores liberales* (A. S. Mosquera, Trad.). Espasa Libros.