



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
CENTRO INTERDISCIPLINAR DE GESTÃO E  
DESENVOLVIMENTO SOCIAL  
PROGRAMA DE MESTRADO MULTIDISCIPLINAR E  
PROFISSIONAL EM DESENVOLVIMENTO E GESTÃO  
SOCIAL  
MESTRADO MULTIDISCIPLINAR E  
PROFISSIONALIZANTE EM DESENVOLVIMENTO E  
GESTÃO SOCIAL**

**CONSTRUÇÃO DE AUTONOMIA DO SUJEITO:  
UM OLHAR SÓCIO-HISTÓRICO DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO  
NO JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS**

**ELISABETH REGIS D'ALBUQUERQUE**

**SALVADOR - BAHIA**

**2011**

**ELISABETH REGIS D'ALBUQUERQUE**

**CONSTRUÇÃO DE AUTONOMIA DO SUJEITO:  
UM OLHAR SÓCIO-HISTÓRICO DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO  
NO JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal da Bahia, Programa de Gestão e Desenvolvimento Social, Curso de Mestrado Multidisciplinar e Profissionalizante em Desenvolvimento e Gestão Social, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Desenvolvimento e Gestão Social.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Elisabete  
Pereira dos Santos

**SALVADOR - BAHIA**

**2011**

Escola de Administração - UFBA

D137 D'Albuquerque, Elisabeth Regis

Construção de autonomia do sujeito: um olhar sócio-histórico da  
prática da mediação no Juspopuli Escritório de Direitos Humanos /  
Elisabeth Regis D'Albuquerque. – 2011.

176 f.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Elisabete Pereira dos Santos.

Dissertação (mestrado profissional) – Universidade Federal da Bahia,  
Escola de Administração, Salvador, 2011.

1. Sujeito (Filosofia). 2. Autonomia. 3. Controle social. 4. Mediação.  
6. Cidadania. 7. Subjetividade. I. Universidade Federal da Bahia. Escola de  
Administração. II. Título.

CDD – 141



**ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE  
ELISABETH REGIS D'ALBUQUERQUE DO CURSO DE  
MESTRADO MULTIDISCIPLINAR E PROFISSIONAL EM  
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO SOCIAL DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA.**

Aos dez dias do mês de novembro de dois mil e onze a Comissão Julgadora, eleita pelo Colegiado deste Centro Interdisciplinar em Desenvolvimento e Gestão Social da Universidade Federal da Bahia, composta pela **Profa. Dra. Maria Elisabete Pereira dos Santos** (CIAGS/UFBA), orientadora da aluna, pelos membros titulares **Profa. Dra. Claudia Bacelar Batista** (UFBA), **Profa. Dra. Claudiani Waindt** (CIAGS/UFBA) e pela convidada **Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marília Lomanto Veloso** (UEFS) se reuniram para julgar o trabalho de dissertação intitulado: **"CONSTRUÇÃO DE AUTONOMIA DO SUJEITO: UM OLHAR SÓCIO-HISTÓRICO DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO NA JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS"** de autoria de **Elisabeth Regis D'Albuquerque**. Após a apresentação da dissertação a mestranda foi submetido à arguição pela comissão julgadora e ao debate. Em seguida, a comissão julgadora reuniu-se para analisar e avaliar o referido trabalho, chegando à conclusão que este merece ser...*aprovada*..... Nada mais havendo a ser tratado, esta Comissão Julgadora encerrou a reunião da qual lavrei a presente ata, que após lida e aprovada, vai assinada por mim, orientadora, pelos demais membros da comissão e pela mestranda.

Salvador, 10 de novembro de 2011.

**Profa. Dra. Maria Elisabete Pereira dos Santos**

(CIAGS/UFBA - Orientadora)

**Profa. Dra. Claudia Bacelar Batista**  
(UFBA)

**Profa. Dra. Claudiani Waindt**  
(CIAGS/UFBA)

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marília Lomanto Veloso**  
(UEFS)

**Sra. Elisabeth Regis D'Albuquerque**  
(Mestranda)

**ELISABETH REGIS D'ALBUQUERQUE**

**CONSTRUÇÃO DE AUTONOMIA DO SUJEITO:  
UM OLHAR SÓCIO-HISTÓRICO DA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO  
NO JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS**

Dissertação apresentada à Universidade Federal da Bahia, Programa de Gestão e Desenvolvimento Social, Curso de Mestrado Multidisciplinar e Profissionalizante em Desenvolvimento e Gestão Social, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestra em Desenvolvimento e Gestão Social e aprovada pela seguinte banca examinadora:

Maria Elisabete Pereira dos Santos – Orientadora \_\_\_\_\_  
Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Estadual de Campinas.  
Universidade Federal da Bahia

Claudiani Waiandt \_\_\_\_\_  
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia  
Universidade Federal da Bahia

Claudia Bacelar Batista \_\_\_\_\_  
Doutora em Ensino, Filosofia e História da Ciência pela Universidade Federal da Bahia com período sanduíche em Rutgers University  
Universidade Federal da Bahia

Marília Lomanto Veloso \_\_\_\_\_  
Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP  
Universidade Estadual de Feira de Santana

Salvador, 10 de novembro de 2011

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por me dar forças, aos meus pais (*in memoriam*) por sempre acreditarem em mim e à minha família pelo apoio nos momentos de ausência e estresse durante essa caminhada.

## **AGRADECIMENTOS**

De 2009 até o presente momento não sei quantas vezes eu falei “**depois**” para os meus amigos e para mim mesma; depois eu como, depois eu durmo, depois eu vejo, depois eu faço, depois eu vou, depois eu abraço, depois da **DISSERTAÇÃO**.

Às colegas Juliana Azevedo, Idimara Dantas e Fabiane Brasileiro, pela companhia, pelas angústias divididas e pela “terapia de grupo”.

À amiga de sempre Sylvana Cidreira Marques da Silva Assis pelo carinho, competência e apoio no processo de estruturação do trabalho científico.

Ao amigo Joel dos Santos pela dedicação e competência no trabalho de compilação e editoração da dissertação com seu olhar de educador social.

Agradeço especialmente à minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Maria Elisabete Pereira dos Santos, pela competência, sabedoria e compaixão em me conduzir na escrita desta dissertação.

A todos os professores do CIAGS/UFBA, pelo aprendizado, pelos momentos de reflexão, de crítica e de revisão de conceitos.

À equipe de coordenação do CIAGS/UFBA pelo exemplo de dedicação e esforço em prol do bem-estar dos alunos e da Academia.

Aos colegas do Mestrado, pelos momentos de troca de experiências e pelos instantes de descontração e brincadeiras nos intervalos das aulas.

Ao Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, por abrir as portas da organização para a elaboração da pesquisa de campo desta dissertação, em especial, à Coordenadora Geral, a advogada Vera Leonelli, uma de suas fundadoras e inspiradora.

À equipe técnica do Juspopuli, especialmente à advogada Natalete Oliveira, responsável pela área jurídica, a Denise, supervisora dos EPMs, a Aline, mediadora do distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação, a Saray e

Carmem, mediadoras de Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador, e aos colaboradores Alesson e Danilo, das áreas, administrativa e financeira.

A Ernestina Cornacchia e toda a equipe das Obras Assistenciais Comunitárias da Vila do Acupe, implementada e apoiada pela Fundação Dom Avelar, em continuidade ao trabalho da freira Anna Sironi, no acolhimento carinhoso durante minha estadia em Acupe.

A Tâmara Bonfim, pela digitação dos formulários durante a realização das entrevistas no distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação.

A Karine Mendonça, advogada e ex-colaboradora do Juspopuli, pela coparticipação na articulação, realização e análise das entrevistas em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador.

À secretária do lar Ednalva pelo carinho e gentileza durante o período de elaboração da dissertação, sempre presente nas horas em que dela precisei.

Às primas guerreiras, Sulamita Farias de Souza, Carmem Lucia Lavigne de Souza e Iara de Souza Farias, pelo apoio na escolha de uma nova jornada.

Ao meu terapeuta, Hermenegildo dos Anjos, pela competência na condução do meu processo de autoconhecimento para superar o medo da vida.

À minha terapeuta “rolfista” Jô Brasil, pela perseverança na minha organização física em relação à força da gravidade, para alcançar bem-estar físico, mental e força vital.

À mãe Detinha de Xangô do Ilê Axé Opô Afonjá, em São Gonçalo do Retiro, pelas lições de vida e pelo “tempo” de me ouvir, incentivando meu trabalho incondicionalmente e apoiando meu esforço na conclusão da dissertação. Obrigada, por sua disponibilidade.

E por fim, à Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Neyde Marques (*in memoriam*), grande responsável pela minha perseverança na continuidade desse projeto de vida, pelo apoio e ela força, não obstante a atual distância, sempre será lembrada como alguém que acreditou em mim.



“Através dos outros constituímos-nos. Em forma puramente lógica a essência do processo do desenvolvimento cultural consiste exatamente nisso. [...]. A personalidade torna-se para si aquilo que ela é em si, através daquilo que ela antes manifesta como seu em si para os outros. Este é o processo de constituição da personalidade.”.

(Lev Semenovich Vygotsky)

“Ninguém é sujeito da autonomia de ninguém. Por outro lado, ninguém amadurece de repente, aos vinte e cinco anos. A gente vai amadurecendo todo dia, ou não. A autonomia, enquanto amadurecimento do ser para si, é processo, é vir a ser”.

(Paulo Freire)

“Só os apaixonados contestam, protestam, procuram a transformação. As paixões não cegam; elas iluminam, utopicamente, o destino do ser apaixonado. A paixão é o alimento da liberdade. Não pode, portanto, existir pragmática da singularidade humana, sem seres apaixonados que a realizem. A paixão é o que nos diferencia dos seres inanimados, que simulam viver olhando, indiferentemente, o mundo à espera da morte. Só os seres apaixonados têm condições de procurar viver em liberdade, de procurar vencer as tiranias culturais”.

(Luis Alberto Warat)

## RESUMO

A contemporaneidade tem mostrado ao mundo as fragilidades das suas relações sociais, econômicas, políticas e comerciais. Nas últimas duas décadas, vivenciou-se um acirramento nas disputas religiosas e étnicas, bem como nos conflitos de acesso à terra, entre tantos outros de caráter bastante discrepantes. Desde os primórdios da humanidade, os conflitos sempre existiram e foram determinantes na reorganização e na reconstrução de novas formas de convivência. Com a ascensão do capitalismo e suas formas de produção e reprodução cada vez mais excludentes, as instituições criadas para organizar a sociedade não dão conta das demandas de ordem jurídica para a solução dos conflitos gerados. A mediação reaparece como uma forma de redução dos processos jurídicos nos tribunais além de ser instrumento de regulação social, para contornar as situações de desigualdades socioeconômicas. A evolução tecnológica intensificou essas diferenças através da facilidade e da rapidez das informações em nível global e local, requerendo novas visões de mundo com mudanças paradigmáticas na forma de conceber e de viver a realidade social. Com a crescente proliferação de bairros periféricos, formados por populações de baixa renda e pouca escolaridade, aumentou o nível de violência, expandindo-se iniciativas incentivadas pelo próprio poder judiciário e estatal, na disseminação de formas alternativas de justiça comunitária. A questão norteadora deste trabalho consiste em verificar em que medida a prática da mediação realizada em dois escritórios populares administrados pelo Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, Organização Não Governamental (ONG) que presta assessoria jurídica no Estado da Bahia, contribui, efetivamente, para a construção da autonomia do sujeito, o que se desenvolve pela curiosidade em conhecer o processo de mediação e em identificar os mecanismos de aprendizado e de desenvolvimento humano. A metodologia foi do tipo exploratória, aplicada, com caráter histórico-estrutural e dialética, utilizando-se o estudo de caso observacional. No tratamento dos dados e na análise dos resultados, optou-se pela metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), utilizada em pesquisa social quando se quer resgatar o pensamento de uma coletividade pelo discurso-síntese, enunciado na primeira pessoa do singular, por representar um hipotético sujeito coletivo. Na fundamentação teórica, foram utilizadas as contribuições de Lev Semenovitch Vygotsky, Luis Alberto Warat e Paulo Freire. Ao final da pesquisa, verificou-se que a prática da mediação demonstrou ser uma importante tecnologia social para a constituição de um sujeito reflexivo e emancipado, capaz de enfrentar os desafios do século XXI pelo aprendizado e pelo desenvolvimento dos aspectos psicológicos superiores, além de exercer papel fundamental como instrumento formador da cidadania e da regulação social pela promoção da paz.

**Palavras-chave:** Sujeito. Autonomia. Mediação. Aprendizado. Desenvolvimento Humano.

## ABSTRACT

The contemporary world has shown the weaknesses of their social, economic, political and commercial relationship. In the last two decades, experienced a worsening of ethnic and religious disputes and conflicts of access to land, among many others. Since the dawn of mankind, the conflicts have always existed and were instrumental in the reorganization and reconstruction of new forms of cohabitation. With the rise of capitalism and its forms of production and reproduction more exclusive, the institutions created to organize the society does not realize the demands of a legal solution to the conflicts generated. Mediation reappears as a way of reducing lawsuits in the courts as well as instrument of social regulation, to avoid situations of socio-economic inequalities. Technological change has intensified these differences through the ease and rapidity of information on global and local level, requiring new worldviews with paradigm shifts in the way of conceiving and living the social reality. With the growing proliferation of slums formed by populations with low education and income, increased the level of violence, expanding initiatives encouraged by the judiciary and government, dissemination of alternative forms of community justice. The guiding question of this dissertation is to verify to what extent the practice of mediation in two offices run by popular Juspopuli Office of Human Rights, a nongovernmental organization (NGO) that advises the State of Bahia, effectively contributes to the construction of autonomy subject, which is developed by curiosity about the mediation process and identify the mechanisms of learning and human development. The methodology was exploratory, applied, with a historical-structural and dialectic, using the observational case study. In data handling and analysis of results was chosen by the methodology of the Collective Subject Discourse (CSD) used in social research when it wants to rescue a community of thought by speech synthesis, as set out in the first person singular, as it represents a hypothetical collective subject. Were used Lev Semenovich Vygotsky, Luis Alberto Warat and Paulo Freire in the theoretical contributions. At the end, this study has found that the practice of mediation has proven to be an important technology for the social constitution of an emancipated and reflective subject, capable of facing the challenges of the twenty-first century learning and the development of higher psychological aspects in addition to exercise role as an instrument maker of citizenship and social regulation to promote peace.

**Keywords:** Subject. Autonomy. Mediation. Learning. Human Development.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>19</b>
2.1 APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO .....	20
2.2 MEDIAÇÃO E AUTONOMIA .....	25
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>31</b>
<b>4 ESTUDO DE CASO: JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS .....</b>	<b>37</b>
4.1 DISTRITO ACUPE DE SANTO AMARO DA PURIFICAÇÃO (BA)	41
4.2 PERIPERI SUBURBIO FERROVIÁRIO DE SALVADOR .....	52
<b>5. CONCLUSÃO .....</b>	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>72</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico I – Atendimentos Realizados pelos EPM's Juspopuli – 2009...	40
Gráfico II –Número de Mediações em Relação aos Atendimentos – Juspopuli 2009 .....	40
Gráfico III – Mediações Realizadas pelos EPM's Juspopuli – 2009	41
Gráfico IV – Mediações com Acordo Realizados em Acupe - 2009 ...	43
Gráfico V – Perfil Socioeconômico dos Mediados em Acupe - 2009...	44
Gráfico VI - Dados Quantitativos Ideias Centrais de Acupe - DSC	52
Gráfico VII – Mediações com Acordo Realizadas em Periperi - 2009	54
Gráfico VIII - Perfil Socioeconômico dos Mediados em Periperi - 2009	54
Gráfico XIX- Dados Quantitativos Ideias Centrais de Periperi - DSC	65

## **SIGLAS E ABREVIATURAS**

AC – Ancoragens

CRAS – Centros de Referência em Assistência Social

DSC – Discurso do Sujeito Coletivo

E-Ch – Expressões-Chave

EPMs – Escritórios Populares de Mediação

ICs – Ideias Centrais

ONG – Organização Não Governamental

SEDH – Secretaria Especial de Direitos Humanos

SIGA – Sistema Integrado de Atendimento

UEFS – Universidade Estadual de Feira de Santana

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

ZDP – Zona de Desenvolvimento Proximal

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo da história da humanidade, em todas as suas formas de organizações, das mais primitivas até as mais desenvolvidas, encontramos conflitos gerados por opiniões diferentes que, a depender da condução do seu processo de discussão e da possibilidade de diálogo, poderiam produzir mudanças no comportamento social, como a colaboração, uma maneira saudável de convivência, como também a acomodação, a indiferença e a disputa, maneiras destrutivas de relacionamentos entre os homens.

As transformações pelas quais passam a sociedade envolvem conflitos, luta, pois incorrem em ciclos de construção, desconstrução e organização. Com a tecnologia da informação e a diminuição, cada vez mais, das distâncias entre os seres humanos, o processo de mudança acelera-se provocando um estado geral de incertezas e imprevisibilidades nas organizações sociais.

As primeiras experiências de mediação surgiram na Europa com a preocupação voltada para os conflitos de ordem familiar, especificamente sobre as de questão de guarda dos filhos nas separações de casais.

Após a segunda guerra mundial e com o crescimento do capitalismo em todas as áreas organizativas com formas excludentes, as questões litigiosas acumularam-se em todas as áreas do relacionamento humano, como as de consumo, de família, de bens patrimoniais, de trabalho e nas demais instâncias que primavam pela injustiça devido ao sistema dogmático da legislação jurídica, resultado de um modelo de Estado regulador e do mercado de consumo influenciando as vidas humanas e as suas maneiras de organização social.

Particularmente após a década de 90, depois da implementação de projetos e modelos de desenvolvimento de cunho neoliberal, sociedades se viram diante do acirramento de uma situação de desigualdades sociais e econômicas, colocando novos desafios para a construção de novas alternativas de inclusão social nas áreas sociais, econômicas e políticas.

No Brasil, a situação apresenta-se difícil, apesar da Constituição Cidadã, fundamentada no reconhecimento dos direitos humanos que incorpora, em muitos dos seus pressupostos, a universalização de direitos, o que poderia, caso venha se tornar realidade, atenuar os reflexos da globalização que introduziu uma onda de desemprego e privatizações de serviços considerados como básicos e fundamentais.

A implementação do modelo neoliberal, com a reforma do Estado e o aprofundamento da globalização de processos produtivos e das trocas, provocaram profundas mudanças econômicas, sociais, políticas e culturais, com maior intensidade após o surgimento da Internet, tornando a população cada vez mais dependente do mercado de consumo. Nesse processo, acirra-se o movimento da perda de identidade, criando-se *homens- máquina*, para atender aos apelos de um capitalismo globalizado, verdadeiro ente regulador dos Estados nacionais.

A sociedade civil, apoiada por um Estado reduzido em suas funções e atribuições e pelo Poder Judiciário, com seus tribunais assoberbados de demandas, passa a implantar formas alternativas de resolução dos conflitos, particularmente junto às comunidades de baixa renda, população que tradicionalmente tem difícil acesso ao sistema jurídico, para amenizar a violência cada vez mais acentuada pela pouca ou quase nenhuma tolerância às diversidades culturais existentes nos bairros de periferia.

Importante ressaltar que, embora a mediação seja uma alternativa de resolução de conflitos, não substitui a função jurisdicional do Estado, principalmente nas questões de litígios que envolvem o direito indisponível, ou seja, que são suscetíveis de decisões coercitivas.

Conhecendo uma Organização Não Governamental (ONG), sem fins lucrativos, em 2010, e observando as atividades dos escritórios populares do Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, com atuação no Estado da Bahia onde presta assessoria jurídica às populações de baixa renda, inicia-se, então, a vivência da prática da mediação popular nos moldes propostos de



visão humanizada do processo, percebendo, neste momento, a oportunidade de vir a compreender e a sentir a motivação existente na área social.

Dessa experiência proporcionada pela Organização Não Governamental (ONG), surgiu o tema problema desta dissertação/ projeto: Em que medida a prática da mediação no Juspopuli contribui para a construção da autonomia do sujeito?

Desse modo, o objetivo geral deste trabalho é verificar em que medida a prática da mediação no Juspopuli contribui efetivamente para a construção da autonomia do sujeito, o que se desenvolve pela curiosidade de dois procedimentos, o de conhecer o processo de mediação do Juspopuli e o de identificar os mecanismos de aprendizado e de desenvolvimento humano dos mediados pelo Juspopuli.

A escolha desta ONG como objeto de estudo possibilitou adaptar o tema da pesquisa à prática dos seus escritórios, mais especificamente, investigar os efeitos emancipatórios nos mediados, após a participação no processo dialógico da mediação dos escritórios populares dos distritos de Acupe, em Santo Amaro da Purificação, e de Periperi, no Subúrbio Ferroviário de Salvador, tendo como recorte o ano de 2009.

Por tratar-se de um tema, no Brasil, ainda muito restrito à área jurídica, esta dissertação/projeto instiga um novo olhar para a mediação enxergando-a, também, como mais um instrumento de constituição do sujeito, reconhecido como capaz de tomar decisões e respeitado em toda a sua história de vida.

A constituição do sujeito no processo de mediação implica o seu aprendizado e o desenvolvimento humano contínuo, nas interações com outras pessoas e com a cultura na qual está inserido, tendo tais relações uma dimensão concreta e também simbólica. Na perspectiva vygotskiniana, o sujeito se forma através das relações diretas com os outros e, indiretamente, através da internalização de instrumentos e de signos. Os instrumentos foram criados pelo homem para intervir na natureza, transformando-a de acordo com as

suas necessidades, como martelo, tesoura, cadeira e tantos outros. Já os signos, são considerados como criações de outras gerações, bem como as sensações vivenciadas que funcionam como ativadoras da mente, capazes de determinar atitudes negativas ou positivas, de acordo com o efeito psicológico em cada um, tendo a linguagem como principal símbolo inter-relacional.

Ainda segundo essa abordagem, a zona de desenvolvimento proximal (ZDP) facilita o processo de aprendizado bem como o desenvolvimento e a transformação contínua do sujeito, sendo considerada como prospectiva, em virtude da inconclusão do ser humano. O desenvolvimento do homem ocorre em dois níveis, no real, no qual se resolve um problema sozinho, e no potencial, em que se necessita da ajuda de pessoa mais experiente para a resolução dos problemas.

Na perspectiva freiriana, a participação em diálogos construtivos possibilita a transformação do sujeito pela ação-reflexão, tornando-o capaz de protagonizar sua vida, com atitudes proativas resultantes da conscientização da importância de sua existência, que pode torná-lo um ser ativo, capaz de mobilizar-se junto à sua comunidade na conquista da emancipação social

A reflexão teórica sobre mediação e construção de autonomia do sujeito nos distritos de Acupe de Santo Amaro da Purificação e em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador tem como fundamento a teoria sócio-histórica de aprendizado e desenvolvimento humano de Lev Semenovitch Vygotsky, os conceitos de mediação transformadora de Luis Alberto Warat e de educação dialógica da pedagogia do oprimido e da autonomia de Paulo Freire. A partir de tais referências, que em muito se assemelham nas propostas sobre os efeitos emancipatórios e no caráter reflexivo da ação do sujeito capaz de enfrentar os desafios do século XXI, pretende-se captar as ideias constantes nos discursos sobre essa prática social que é a mediação e o processo de construção da autonomia.

A metodologia de pesquisa adotada na busca de informações para a realização desta dissertação/projeto foi do tipo exploratória e aplicada,

objetivando esclarecer e desenvolver novas ideias, refletir sobre os desafios encontrados na prática da mediação, o que nos conduziu à realização de um estudo de caso.

Trata-se, portanto, de uma investigação com caráter histórico-estrutural e dialético, sobretudo por envolver contradição, conflito e profundidade. Conhecer a prática da mediação e o processo de construção da autonomia implicam no conhecimento não apenas da situação em foco, mas dos seus processos históricos de constituição.

O grande desafio é administrar de forma coerente as quantidades com as qualidades observadas, para explicitar a constituição da realidade com seus movimentos, a partir da determinação da representatividade da amostragem.

A escolha dos escritórios populares de mediação do distrito de Acupe, em Santo Amaro da Purificação e de Periperi, no Subúrbio Ferroviário de Salvador, se justifica pelo fato do primeiro ser representativo das comunidades de origem indígenas e africanas e, também, por ser o primeiro a ser implantado no interior do Estado; e o segundo, pela representatividade do número de atendimentos e a significativa diversidade cultural.

Como unidade de análise da pesquisa, utilizou-se o estudo de caso observacional, buscando-se maior contato com os envolvidos na prática da mediação, com a equipe de atendimento dos escritórios e com as características culturais dos locais onde estão inseridos.

Os dados obtidos para esta dissertação/projeto constituem-se em: levantamento bibliográfico, fonte documental e entrevistas do tipo projetivas, gravadas, transcritas e devidamente autorizadas, mediante assinatura dos entrevistados no termo de consentimento, conforme legislação específica. Apêndice A.

A amostra e a população foram escolhidas intencionalmente entre os mediados que participaram da mediação e firmaram acordo, com a realização de 44 (quarenta e quatro) entrevistas: 12 (doze) em Acupe de Santo Amaro da Purificação e 32 (trinta e duas) em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador.

No tratamento dos dados e na análise dos resultados, optou-se pela metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), utilizada em pesquisa social quando se quer resgatar o pensamento de uma coletividade sobre um determinado tema, a partir das opiniões dos seus integrantes.

Conforme a metodologia, o discurso-síntese é o resultado de partes dos discursos individuais reunidos pelos significados de sentido semelhante, e o seu enunciado é feito na primeira pessoa do singular, por representar um hipotético sujeito coletivo.

Esta dissertação/projeto é estruturada em cinco capítulos, sendo o primeiro composto pela Introdução na qual se explicita e se justifica o problema da pesquisa; os objetivos, geral e específicos e a metodologia aplicada. O segundo capítulo destaca a fundamentação teórica com os conceitos do processo sócio-histórico do Aprendizado e do Desenvolvimento Humano, de Autonomia e Mediação. O terceiro capítulo apresenta a metodologia da pesquisa. O quarto capítulo, o estudo de caso no Juspopoli Escritório de Direitos Humanos: o escritório popular do distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação e o escritório popular de Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador. O último capítulo apresenta a conclusão.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Vive-se um momento de incertezas e de questionamentos sobre direitos e deveres, com ausência de solidariedade entre os seres humanos, que estão cada vez mais isolados, em redes sociais, formando verdadeiras tribos, em nome da defesa de suas escolhas pessoais, profissionais, sociais, econômicas, religiosas, sexuais e políticas, tornando a convivência cada vez mais violenta e conflituosa e perdendo totalmente o controle emocional.

Esta situação, que se apresenta com maior densidade no início do século XXI, requer uma reflexão maior por parte dos cientistas, de modo a entender a necessidade do homem de afirmação de sua força através do exercício de uma liberdade sem limites, afastando-os cada vez mais da consciência de pertencimento da espécie humana.

A concepção complexa do gênero humano comporta a tríade indivíduo/sociedade/espécie. [...] significa desenvolvimento conjunto das autonomias individuais, das participações comunitárias e do sentimento de pertencer à espécie humana. No seio desta tríade complexa emerge a consciência. [...] e nosso espírito propriamente humano (MORIN, 2006. p. 105/106).

A natureza inquieta do ser humano e seu processo de transformação ao longo da história caracterizam-se pela existência de situações conflituosas, responsáveis pelo seu aprendizado e pelo desenvolvimento psíquico e orgânico, demonstrada não só pelo espírito aventureiro e pelas realizações da humanidade, mas também por muito sofrimento.

A característica marcante na maioria das concepções de conflito é a existência de um estado de tensão que ocorre quando dois agentes, movidos pela força de seus interesses, procuram reciprocamente se fazer prevalecer; ocorre quando dialética existe incompatibilidade de interesses e é próprio da natureza do homem. (SIMÕES; LELIS apud SERPA, 2009, p. 38).

Diante disto, e considerando-se o objetivo geral da dissertação/projeto de verificar em que medida a prática da mediação no Juspopuli contribui efetivamente para a construção da autonomia do sujeito, utilizaram-se, como base conceitual nas observações efetuadas na pesquisa, as contribuições de

Lev Semenovich Vygotsky, Luis Alberto Warat e Paulo Freire, sobre a constituição do sujeito, relacionadas ao aprendizado e ao desenvolvimento humano, aos fundamentos da mediação transformadora e à prática da educação dialógica da autonomia.

## 2.1 APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO

A concepção vygotskyniana sobre a relação entre o aprendizado e o desenvolvimento humano que se fundamenta na análise de seus processos sócio-históricos absorve do marxismo a sugestão da necessidade de compreender o homem em sua totalidade. Essa abordagem articula as dimensões objetiva e subjetiva de uma forma dialética – a noção de signo (símbolos) e sua função na transformação do psiquismo humano são apreendidas, a partir da análise do contexto cultural do indivíduo, reconhecido como um ser inconcluso e em constante movimento.

Essa abordagem vygotskyniana concebe o cérebro como um sistema aberto, de grande plasticidade, em desenvolvimento durante toda a existência do homem e da sua espécie, transformando o sujeito biológico em sócio-histórico, pela importância dada à cultura na constituição da natureza humana, sendo a relação com o mundo ocorrida diretamente pelos outros sujeitos e, indiretamente, pela mediação simbólica, composta de instrumentos e de signos, também conhecidos como instrumentos psicológicos. Segundo Rego (2011, p. 43) [...] “o pressuposto da mediação é fundamental na perspectiva sócio-histórica justamente porque é através dos instrumentos e signos que os processos de funcionamento psicológico são fornecidos pela cultura”.

O instrumento é um elemento interposto entre o trabalhador e o objeto de seu trabalho, ampliando as possibilidades de transformação da natureza [...] É, pois, um objeto social e mediador da relação entre indivíduo e o mundo [...] sua função é provocar mudanças nos objetos, controlar os processos da natureza (OLIVEIRA, 2010, p. 32).

Afirma ainda:

A invenção e o uso de signos como meios auxiliares para solucionar um dado problema psicológico (lembrar, comparar coisas, relatar, escolher, etc.), é análoga à invenção e uso de instrumentos, só que agora no campo psicológico. O signo age como um instrumento da atividade psicológica de maneira análoga ao papel de um instrumento no trabalho. (OLIVEIRA, 2010, p.31 apud VYGOTSKY, 1984, p. 59).

Vygotsky e seus seguidores desenvolveram experimentos para constatar a influência dos signos nas atividades psicológicas, evidenciando-se as possibilidades deles provocarem estímulos nos comportamentos, tornando-os mais controlados através das associações mentais qualificadas como superiores.

A analogia da atuação dos sistemas simbólicos nas atividades psíquicas como os instrumentos de trabalho na transformação da natureza faz emergir os signos como sinalizadores capazes de transformar o modo de pensar e de agir no mundo.

De acordo com Oliveira (2010, p.58), referindo-se a Vygotsky “O aprendizado é um aspecto necessário e universal do processo de desenvolvimento das funções psicológicas culturalmente organizadas e especificamente humanas”.

Na perspectiva vygotskyniana, essa transformação acontece pela mediação de duas maneiras, pelo processo de internalização (em nível individual) e pela utilização dos sistemas simbólicos formados por articulações de complexas estruturas de signos (nas relações sociais), sendo a linguagem considerada como o sistema simbólico básico da humanidade, socialmente construída.

Freire (2011, p.133) aponta que “o sujeito que se abre ao mundo e aos outros inaugura com seu gesto a relação dialógica em que se confirma como inquietação e curiosidade, como inconclusão em permanente movimento na história”, reforçando a ideia de que a internalização e as articulações propiciam a expansão do entendimento do indivíduo sobre a simbologia do sistema.

Nessa mesma linha de pensamento, Santos (2006, p.339) ressalta a importância das “comunidades-amiba”, caracterizando-as como identidades inacabadas, em processo de reconstrução e reinvenção, com identificação em curso, portanto inclusiva, permeável e em busca de novas formas de relações com outras comunidades. Afirma ainda que [...] “ O paradigma das comunidades-amiba visa construir um novo senso comum emancipatório orientado por uma hermenêutica democrática, cosmopolita, multicultural e diatópica”.

A intensidade da influência cultural no processo de desenvolvimento humano refere-se a uma convivência mais localizada e estruturada, a partir dos significados do modo de ver e de agir no mundo de cada grupo.

A própria idéia de que o homem é capaz de operar mentalmente sobre o mundo – isto é, fazer relações, planejar, comparar, lembrar, etc. – supõe um processo de representação mental. Temos conteúdos mentais que tomam o lugar dos objetos, das situações e dos eventos do mundo real. [...] Essa capacidade de lidar com representações que substituem o próprio real é que possibilita ao homem libertar-se do espaço e do tempo presentes, fazer relações mentais na ausência das próprias coisas, imaginar, fazer planos e ter intenções [...] as representações mentais da realidade exterior são, na verdade, os principais mediadores a serem considerados na relação do homem com o mundo. (OLIVEIRA, 2010, p. 37).

Nota-se que a construção do sujeito se processa de forma ativa e interativa nesse meio, diretamente, pela internalização dos significados das coisas e dos objetos, indiretamente, pelas relações sociais e, historicamente, pelas heranças culturais do ambiente em que está inserido.

Para Oliveira (2010, p. 39), a relação direta com o outro é primordial nesse processo de aprendizado, e a palavra como instrumento de mediação é de grande importância, principalmente pela sua característica polifônica, aqui compreendida como um signo (símbolo) que traz consigo diversos sentidos e significados, a depender das construções mentais dos interlocutores e dos grupos sociais nos quais estão em convívio.

A vida social é um processo dinâmico, no qual cada sujeito é ativo e em que acontece a interação entre o mundo cultural e o mundo subjetivo. [...] Neste sentido, e novamente



associado a sua filiação marxista, Vygotsky postula a interação entre vários planos históricos: a história da espécie (filogênese), a história do grupo cultural, a história do organismo individual da espécie (ontogênese) e a seqüência singular dos processos e experiências vividas por cada indivíduo. [...] O processo pelo qual o indivíduo internaliza a matéria prima fornecida pela cultura não é, pois, um processo de absorção passiva, mas de transformação, de síntese (OLIVEIRA, 2010, p.39).

Vygotsky afirma que a primeira função da palavra é o contato social e foi criada pelo homem para comunicar-se entre si pelos vários sistemas de linguagem. Ressalta ainda que, de acordo com as representações mentais do grupo, a linguagem fornece conceitos e formas de conceber a realidade, generalizando-se e tornando-se um instrumento do pensamento.

Esta peculiaridade reflete-se quando o homem, associando o pensamento e a linguagem pela assimilação e explicação dos signos, deixa de ser biológico para tornar-se sócio-histórico, permitindo o funcionamento psicológico de funções superiores. Segundo Rego (2011, p. 65), [...] consequentemente, o pensamento torna-se verbal e a fala racional”.

É importante mencionar que, para Vygotsky, o surgimento dessa possibilidade não elimina a presença da linguagem sem pensamento (como na linguagem puramente emocional ou na repetição automática de frases decoradas, por exemplo), nem do pensamento sem linguagem (nas ações que requerem o uso da inteligência prática, do pensamento instrumental). Mas o pensamento verbal passa a predominar na ação psicológica tipicamente humana (OLIVEIRA, 2010, p.49).

Logo, o pensamento verbal ocorre quando o significado da palavra une o pensamento à fala, possibilitando a interação entre o homem e o mundo, por meio do qual ele o percebe, subsidiando as maneiras pelas quais ele o enxerga bem como as transformações feitas pelas suas necessidades. Assim sendo, a transformação dos significados ocorre pelas experiências de vida e referências conceituais.

Vygotsky distingue dois componentes do significado da palavra: o significado propriamente dito e o “sentido” [...] o significado propriamente dito refere-se ao sistema de relações objetivas que se formou no processo de

desenvolvimento da palavra [...] compartilhada por todas as pessoas que a utilizam. O sentido, por sua vez, refere-se ao significado da palavra para cada indivíduo composto de relações que dizem respeito ao contexto de uso da palavra e às experiências afetivas do indivíduo (OLIVEIRA, 2010, p. 52).

Portanto, o pensamento e a linguagem se desenvolvem na atividade social (intersíquica) e na atividade individual (intrapíquica) e dependem da aprendizagem na medida em que se dá por processos de internalização de conceitos, que são promovidos pela interação com os outros.

A prática dessa atividade individual da fala intrapíquica permite ao homem o exercício do pensamento, fazendo generalizações e abstrações. A partir disso, desenvolve a capacidade de dialogar consigo mesmo, conhecido como discurso interior, o que lhe dá opções de discernir sobre suas escolhas, construindo sua autoregulação, ou seja, sua autonomia. Neste sentido, é enfatizado que

[...] a característica fundamental das palavras é uma reflexão generalizada da realidade. [...] O pensamento e a linguagem, que refletem a realidade de uma forma diferente daquela da percepção, são a chave para a compreensão da natureza da consciência humana. As palavras desempenham um papel central não só no desenvolvimento do pensamento, mas também na evolução histórica da consciência como um todo. (VYGOTSKY, 2008, p.190).

Essa abordagem vygotskyniana, registrada no pensamento de Fontes, evidencia a importância dos processos de aprendizado que mobilizam o desenvolvimento psíquico e mental nas interações do sujeito com o seu ambiente cultural; o desenvolvimento do pensamento e da linguagem; a palavra realizada pelo pensamento e expressa pela linguagem para outros; e a zona de desenvolvimento proximal (ZDP) como estratégia de construção de estruturas psicológicas mais conscientes, como ponto fundamental ao desenvolvimento psicológico.

[...] a importância que Vygotsky dá ao papel do outro social no desenvolvimento dos indivíduos cristaliza-se na formulação de um conceito específico dentro de sua teoria essencial para a compreensão de suas ideias sobre as relações entre desenvolvimento e aprendizado: o conceito de zona de desenvolvimento proximal-ZDP. [...] a zona de desenvolvimento proximal refere-se, assim, ao caminho que

o indivíduo vai percorrer para desenvolver funções que estão em processo de amadurecimento [...] é, pois, um domínio psicológico em constante transformação [...] É na zona de desenvolvimento proximal que a interferência de outros indivíduos é a mais transformadora. (OLIVEIRA, 2010, p. 60/62/63).

Neste sentido, Rego (2011, p. 72) afirma que Vygotsky identificou dois níveis de desenvolvimento: “um se refere às conquistas já efetivadas, que ele chama de nível de desenvolvimento real ou efetivo, e o outro, o nível de desenvolvimento potencial, que se relaciona às capacidades em vias de serem construídas”.

Essas possibilidades propostas na abordagem do desenvolvimento humano foram explicitadas nos discursos-síntese apresentados no capítulo referente ao estudo de caso, sugerindo que esses processos de mediação popular, além de orientação sobre direitos humanos, podem vir a ser espaços potencializadores de formação de sujeitos capazes de protagonizar suas vidas através da melhoria contínua das faculdades superiores mentais.

## 2.2 MEDIAÇÃO E AUTONOMIA

A mediação significa mais do que resolução de controvérsias, caracteriza um espaço onde é permitido falar e ser escutado, de forma acolhedora, possibilitando o processo de construção da autonomia nos sujeitos para que, fortalecidos e conscientes de sua existência, venham a se tornar donos de si mesmos para modificar as suas realidades sociais.

Apesar da pouca tradição do Brasil na mediação alternativa de conflitos, esse instituto vem sendo utilizado tanto no âmbito público - Juntas de Conciliação, Juizados Especiais, experienciais nos Tribunais de Justiça – como no âmbito privado - Lei de Arbitragem, Núcleos de Mediação Social implementados por organizações não governamentais [...] contribuir para a elaboração do Manual de Mediação Social, recentemente lançado pelo Ministério da Justiça através da Secretaria de Reforma do Judiciário, cujo objetivo é o de disseminar o conhecimento e a prática de técnicas de mediação e conciliação judicial (SIMÕES; LELIS, 2009. p. 37).

Segundo Zatti (2007, p. 12), “etimologicamente autonomia significa o poder de dar a si a própria lei, autos (por si mesmo) e nomos (lei)”. Neste trabalho, holisticamente, a autonomia refere-se à constituição de um sujeito reflexivo, responsável pelas consequências de seus atos e consciente da sua presença no mundo, de si e do outro.

[...] é uma sabedoria [...] normas não basta para [...] realização da autonomia [...] mediação e a holística [...] têm em comum a procura do ser integralmente ético [...] mediação é um trabalho de reconstrução simbólica, imaginária e sensível com o outro do conflito; de produção com o outro das diferenças que nos permitam superar as divergências e formar identidades culturais. Isso exige, sempre, a presença de um terceiro que cumpra as funções de escuta e implicação. (WARAT, 2001, p.69/71 e 76).

A sociedade contemporânea, marcada por uma cultura consumista e por diversas maneiras de pensar, de sentir e de agir no mundo cada vez mais globalizado vivencia conflitos sociais (familiar, escolar e comunitários), econômicos, políticos, religiosos e, somente com a disponibilidade de espaços dialógicos, resgata-se o reconhecimento do outro e de si mesmo, realizando-se a justiça social e a solidariedade.

A mediação como terapia é assim, uma forma alternativa (com o outro) de intervenção nos conflitos. Falar da alteridade ou de outriedade é dizer muito mais coisas que a referencia a um procedimento cooperativo, solidário e de mútua composição. Estamos falando de uma possibilidade de transformar o conflito e de nos transformarmos no conflito, tudo graças à possibilidade assistida de poder nos olhar a partir do olhar do outro, colocar-nos no lugar do outro para entendê-lo e entendermo-nos (WARAT, 2001, p.93).

As concepções dos teóricos escolhidos para nortear a investigação sobre a construção da autonomia do sujeito com um olhar sócio-histórico da prática da mediação fundamentam-se no materialismo dialético que prega a práxis, ou seja, o homem transforma a natureza pelo trabalho e se transforma, ao mesmo tempo, por sua atividade criativa.

Para Triviños (2011, p.23), o materialismo dialético tem como critério da verdade a *prática social*. “Estas três categorias, a matéria, a consciência e a prática social são as categorias fundamentais do materialismo dialético”. No mesmo sentido Freire afirma:

[...] objetivar o mundo é historicizá-lo, humanizá-lo. [...] Então, o mundo da consciência não é criação, mas, sim, elaboração humana. Esse mundo não se constitui na contemplação, mas no trabalho. [...] Se o mundo é o mundo das consciências intersubjetivadas, sua elaboração forçosamente há de ser colaboração. [...] A intersubjetividade, em que as consciências se enfrentam, dialetizam-se, promovem-se, é a tessitura última do processo histórico de humanização. [...] O isolamento não personaliza porque não socializa. Intersubjetivando-se mais, mais densidade subjetiva ganha o sujeito. (FREIRE, 2011, p. 22).

Enfatiza-se que nas relações sociais, o amor, a humildade e a fé nos homens são imprescindíveis e determinantes na confiança entre os interlocutores. Para isso importa considerar, além dos saberes comuns, a horizontalidade nas posições, como forma de enriquecer o diálogo com um pensamento crítico e o exercício da solidariedade para que ocorra uma convivência sadia. Neste sentido, salientamos a proposta de uma

Solidariedade por convivência definida como é o vínculo constitutivo e de coesão de grupos minoritários que reivindicam sua singularização, é a potência que provém desse processo. [...] Introduce uma efetiva revolução em termos de convivência, fazendo dela algo produtivo, criativo. [...] estimula e favorece as relações, organizando-as, fortalecendo-as; fluidificando, entrelaçando e liberando sua potência. Interessa-nos a solidariedade como relação, pois ela pode, como subjetividade, produzir o homem novo, conduzindo-o para sua liberdade, sua potência. Longe de abafar as individualidades, dá-lhes outro brilho, o de uma inserção coletiva da qual se nutre e na qual encontra seu sentido. (MARIASCH, 2004, p. 180/181).

Recorrendo a Freire (2011), considera-se que o processo de constituição do sujeito incorre na valorização da sua liberdade, no reconhecimento de seus saberes, no respeito à sua dignidade humana, na interação humana através da educação dialógica, processo este que muito se assemelha à abordagem vygotskyniana da estratégia de construção das estruturas psicológicas mais

conscientes, como ponto fundamental ao desenvolvimento humano, como salienta Oliveira (2010) na definição da ZDP:

A zona de desenvolvimento proximal define aquelas funções que ainda não amadureceram, mas que estão em processo de maturação, funções que amadurecerão, mas que estão presentemente em estado embrionário. Essas funções poderiam ser chamadas de brotos ou flores do desenvolvimento, ao invés de frutos do desenvolvimento. (OLIVEIRA, 2010, p.63 apud VYGOTSKY 1984 , p.97).

Assim, os espaços sociais dialógicos, como mediações, círculos de culturas e outros, capazes de favorecer a conscientização do que se faz e do porque se faz, potencializam a construção da autonomia, pois envolvem a reflexão sobre a ação. Esses espaços viabilizam a constituição da subjetividade pela intersubjetividade, facilitando a formação do sujeito social (eu dialógico) e, como afirma Freire (2011, p.110), “A conquista implícita no diálogo é a do mundo pelos sujeitos dialógicos, não a de um pelo outro. Conquista do mundo para a libertação dos homens”.

Assim sendo, pode-se afirmar que o processo de aprendizado ocorre quando há o diálogo horizontal, oralidade e escuta, despertando a conscientização da singularidade humana e da sua capacidade de transformar o mundo por meio de parcerias saudáveis. Warat (2001), de modo enfático, afirma:

Holisticamente falando, me interesso por uma concepção da mediação como direito a alteridade, enquanto realização da autonomia e dos vínculos com o outro. [...] A mediação e a holística são visões de integridade transformadora. Tratam de uma integração química, transformadora. [...] O holismo propõe uma inscrição do amor nas oportunidades vitais, nos vínculos, nos conflitos [...] é uma afirmação de que sem a construção afetiva com o outro, sem a realização do amor, não existe a possibilidade de melhorar a qualidade de vida (WARAT, 2001, p.69).

A mediação, portanto, é entendida como uma oportunidade de crescimento, a partir da permissão em extravasar as emoções, em transformar o conflito em pensamentos saudáveis, abrindo-se ao aprendizado pela forma mais simples que é o sentir e interagir com o outro, reconhecendo-se nele e sendo reconhecido, e vice-versa.

Esta visão transformadora, holística e ecológica, com o objetivo de melhoria de vida pela terapia do amor, vislumbra um sujeito integral e capaz de vir a ser, de estar sempre em movimento para enfrentar as adversidades da vida. Segundo Warat (2001, p.87), é “uma forma na qual o intuito de satisfação vital substitui a aplicação, coercitiva e terceirizada de uma sanção legal. É a mediação uma forma ecológica de produção das diferenças”.

Por meio da mediação, busca-se a satisfação das necessidades das partes de forma interativa, respeitosa, valorizando-se sempre as opiniões de cada um, sem censura, procurando esgotar todas as alternativas, possibilitando, inclusive, outras negociações para evitar cansaço. O diferencial na condução do processo é a maneira de ver as coisas e as pessoas. Essa maneira traduz-se na sensibilidade, no acolhimento, adotando uma postura corporal carinhosa e despertando a generosidade entre as partes, fazendo surgir a percepção de que a parceria, em qualquer situação, é melhor e muito mais sadia do que a disputa.

Warat (1998, p.8) enfatiza “a mediação como a realização do feminino no Direito. Estou falando da permanente busca de um sempre-mais-além dos desejos, que é a característica mais específica do feminino”.

Na mediação é fundamental trabalhar os não-ditos do sentido, estes expressam o conflito com um grau maior de riqueza. Os detalhes de um conflito se revelam muito mais pelo não-dito do que pelo expressado. Não podemos esquecer que a mediação se realiza sempre pela percepção e pelo trabalho que se pode realizar em relação a infinitos detalhes. Toda a mediação, copiando a Clarice Lispector, é feita de infinitos detalhes que têm que ser cuidados (WARAT, 1998, p. 13).

No geral, a mediação trata de afetos em conflitos e não de disputas propriamente ditas, o que evidencia a necessidade de maior divulgação e utilização, inclusive em outras formatações, por tratar-se de um instrumento que estimula o exercício da autonomia, ao proporcionar condições das partes em decidir por si mesmas, incentivando a alteridade e o cuidado com o outro (outridade). Neste sentido, destacamos a seguinte observação

[...] Não me propus a formular uma nova teorização da realidade no final do século. Procurei, pelo contrário, desteorizá-la para poder depois utopizar com o objetivo de contribuir para a criação de um novo senso comum [...] Não é tarefa fácil nem é uma tarefa individual [...] Mas se é verdade que a paciência dos conceitos é grande, a paciência da utopia é infinita (SANTOS, 2006, p.346).

Para o Juspopuli (2007), “A mediação de conflitos é um mecanismo extrajudicial de solução de conflitos e tem como objetivo promover formas sustentáveis de convivência, contribuindo para o desenvolvimento e fortalecimento de vínculos sociais mais solidários e emancipatórios.”

Sintetizando: na mediação nos encontramos com situações de reconstrução simbólica do conflito, realizadas pelos diversos afetados, com a intervenção imparcial de um terceiro alheio ao conflito e sem poder de propor soluções, que têm que ser buscadas pelos próprios envolvidos na disputa. Mediação como modo de realizar um processo psíquico de reconstrução simbólica (WARAT, 1998, p.8).

Nessa concepção, a mediação oportuniza a constituição do sujeito, a partir da interação com pessoas mais experientes, reconstruindo a situação conflituosa, mediante a abertura dos seus sentimentos, descobrindo-se, a partir do olhar do outro, e aceitando as diferenças pela alteridade.

Reforçando este pensamento, Marques (2009) visualiza uma Organização-Gente (OG) em que o sujeito dispõe de um espaço de liberdade, de criatividade, de localização, de abertura e de compreensão. Um espaço de intersubjetividade e de resgate entre o ser interior e o exterior, entre o indivíduo e todas as suas potencialidades, [...] “experimentando-se a vida como ela é”.

Essas abordagens articulam-se com o processo de aprendizado que possibilita o despertar do desenvolvimento psicológico/mental pela interação com a cultura, a articulação do pensamento e da linguagem, com o primeiro realizando-se na palavra, principal instrumento psicológico de comunicação, e a construção das estruturas psicológicas mais conscientes na ZDP.



### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa trata de um estudo de caso do Juspopuli Escritório de Direitos Humanos , escritórios de Acupe de Santo Amaro da Purificação e de Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador, ambos no Estado da Bahia, tendo como foco os indivíduos que participaram de mediações finalizadas com acordos, independentemente do assunto, tendo como recorte o ano de 2009.

Para tanto, escolheu-se a abordagem metodológica alternativa (não-convencional), utilizando-se as análises qualitativas e o método crítico-dialético, inspirado no materialismo histórico.

No método crítico-dialético [...] se buscam inter-relação do todo com as partes e vice versa [...] é fundamentada na lógica interna do processo e nos métodos que explicitam a dinâmica e as contradições internas dos fenômenos, e explicam as relações entre homem-natureza, entre reflexão-ação e entre teoria-prática. (MARTINS, 1994, p. 3).

Ainda neste sentido

[...] consideramos como válido o enfoque histórico-estrutural para nossa realidade social que, empregando o método dialético, é capaz de assinalar as causas e as conseqüências dos problemas, suas contradições, suas relações, suas qualidades, suas dimensões quantitativas, se existem, e realizar através da ação um processo de transformação da realidade que interessa. (TRIVIÑOS, 2011, p. 125).

Com base nesse pressuposto, utilizou-se, preliminarmente, a pesquisa exploratória na busca de informações primárias, e a qualitativa do tipo estudo de caso observacional, detalhada no capítulo 4 desta dissertação, dada a natureza dos dados a serem manipulados.

Os estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema. [...] Um estudo exploratório, por outro lado, pode servir para levantar possíveis problemas de pesquisa [...] Estudos de Casos observacionais é uma categoria típica, poderíamos dizer, de pesquisa qualitativa. A técnica de coleta de informações mais importante dela é a observação participante [...] O foco de exame pode ser uma escola, um clube, uma Associação de Vizinhos, uma Cooperativa de Produção e Consumo etc. Agora não é a organização como um todo o que interessa, senão uma parte dela. (TRIVIÑOS, 2011, p.109 e 135).

Para investigação, foi utilizada a entrevista projetiva, como principal ferramenta na produção dos dados primários, considerada mais adequada para a situação; e nas demais fontes de dados foram utilizadas as análises bibliográfica e documental.

No tratamento e na análise dos dados, optou-se pela técnica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), utilizada em pesquisa social quando se quer resgatar o pensamento de uma coletividade sobre um determinado tema, a partir das opiniões dos seus integrantes.

Na proposta do DSC, o pensamento coletivo é, também, por certo, reconstituído, mas essa reconstituição busca a iconicidade, ou seja, que o produto da reconstituição possa ficar parecido com o que é (seria) o pensamento de uma coletividade, o que se faz preservando tanto a natureza discursiva do pensamento quanto a coletividade como sujeito desse pensamento/discurso. (LEFEVRE; LEFEVRE 2005, p.51).

Para a realização desta pesquisa, foram adotados os seguintes procedimentos:

Inicialmente, na investigação exploratória, procederam-se os esclarecimentos sobre questões e contornos metodológicos, tornando possível interrogar o objeto, seus pressupostos, o referencial teórico e outras questões pertinentes que serviram para nortear a pesquisa.

Posteriormente, buscou-se contato com a equipe técnica do Juspopuli Escritórios de Direitos Humanos para discutir a viabilidade do estudo e obter permissão para a sua realização. A escolha dos escritórios, objetos do estudo de caso, deu-se pelo fato de que um deles, além de representar as comunidades de origem indígenas e africanas, foi o primeiro a ser implantado no interior do Estado da Bahia, e o outro, pela representatividade do número de atendimentos diante do total realizado e a significativa diversidade cultural.

Mas aqui está o grande valor do estudo de caso: fornecer o conhecimento aprofundado de uma realidade delimitada que os resultados atingidos podem permitir e formular hipóteses para o encaminhamento de outras pesquisas. (TRIVIÑOS, 2011, p.111).

Foi também realizado um levantamento de dados no Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, por meio de documentos, relatórios, manuais, reportagens, publicações internas e fichas cadastrais dos atendimentos realizados nos escritórios.

A população e a amostra foram escolhidas intencionalmente, sendo a população, os participantes de mediações, definida neste estudo como mediados e, como amostra, os mediados que realizaram acordos durante o ano de 2009. Segundo Triviños (2011, p.132), “A pesquisa de origem materialista dialética, que desconhece a dicotomia qualitativa-quantitativa, pode apoiar-se na estatística para determinar a representatividade da amostragem.”

Em primeiro lugar, visitou-se o escritório do Juspopuli no distrito de Acupe de Santo Amaro (BA), tendo sido acolhida pela mediadora e pela equipe das Obras Assistenciais Comunitárias da Vila do Acupe, apoiada pela Fundação Dom Avelar, onde também funciona a creche destinada aos filhos dos acupenses.

Em seguida, várias visitas foram feitas ao escritório do Juspopuli de Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador, localizado no prédio do Centro Espírita Cruz da Redenção, cedido à Prefeitura de Salvador, para instalação do SIGA (Sistema Integrado de Atendimento) e da Casa do Trabalhador, conhecendo uma outra realidade, vivenciada pela equipe do escritório e pelas suas mediadoras.

Para o tratamento dos dados e análise das informações, foi utilizada a técnica metodológica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), por permitir o resgate de opiniões coletivas, em que os depoimentos coletados nas entrevistas individuais, com questões abertas e projetivas, viabilizam que o pensamento, considerado como um discurso da coletividade e internalizado pelo sujeito, venha a se expressar.

Para obter o pensamento coletivo, é preciso, então, convocar os indivíduos, um a um, o universo ou uma amostra representativa de uma coletividade, para que cada indivíduo

possa expor seu pensamento social internalizado, livre de pressão psicossocial do grupo, e para que o conjunto dessas individualidades opinantes possa representar, sociológica e estatisticamente, uma coletividade. (LEFEVRE; LEFEVRE 2005, p.20).

Optou-se pela realização de entrevistas projetivas, com perguntas abertas, enfatizando o aprendizado e o desenvolvimento humano do processo de mediação, possibilitando a adição de novas questões, nas situações em que maiores esclarecimentos sobre o tema fossem necessários.

Projetivas, entrevistas em que são criadas situações que motivam os participantes a projetarem para o exterior os estados de ânimo, os comportamentos e motivos. O método permite exprimir mais abertamente certos sentimentos próprios do entrevistado, mas que não são verbalizados como tal, na primeira pessoa (MARTINS, 1994, p.4).

Essa técnica é complexa por constar de várias operações para a produção dos discursos-síntese constante na metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). No intuito de esclarecimento e de melhor entendimento do desenvolvimento da pesquisa no tratamento dos dados, descrevem-se, a seguir, as etapas com seus devidos conceitos e procedimentos.

O DSC uma metodologia de preparo ou processamento da matéria-prima dos depoimentos para, sobre essa matéria-prima preparada, que revela o que pensam as coletividades, possa ser exercida toda a força da explicação sociológica, antropológica, sanitária, filosófica, ética, política, educacional, literária e - por que não? - do próprio senso comum, capaz de dar conta do porque pensam assim as coletividades pesquisadas. (LEFEVRE; LEFEVRE, 2005, p. 8).

Após as transcrições das entrevistas, realizou-se a leitura de cada depoimento no intuito de identificar e extrair trechos que melhor descrevessem o assunto, agrupando-os em quadros, sendo explicitadas para cada entrevistado as Expressões-Chave (E-Ch) extraídas. O mesmo entrevistado pode apresentar várias Expressões-Chave (E-Ch), cada uma com sentidos diferentes para a mesma pergunta.

Essas E-Ch de sentido semelhante formam depoimentos coletivos, que são redigidos na primeira pessoa do singular,

com a finalidade precípua de marcar, expressivamente, a presença do pensamento coletivo na pessoa de um Sujeito Coletivo de Discurso. (LEFEVRE; LEFEVRE 2005, p.23).

Durante toda a realização das entrevistas, os mediados foram chamados pelo nome, mas nas transcrições das fitas foram identificados pela letra inicial para preservar a identidade, sem prejudicar a memorização dos detalhes na descrição dos depoimentos.

As Ideias Centrais (ICs) foram extraídas a partir das Expressões-Chave (E-Ch) e correspondem às sínteses que descrevem os sentidos dos depoimentos de cada resposta e podem também aparecer nos conjuntos de respostas de diferentes indivíduos, apresentando sentido semelhante e/ou complementar.

As Ancoragens (ACs) são sínteses que se apresentam nas Expressões-Chave (E-Ch), mas não representam os sentidos que dão às respostas, mas às ideologias presentes como forma de valores e crenças. Só são consideradas como existentes quando há marcas discursivas explícitas dessas afirmações genéricas. Nos depoimentos analisados, inexistiam afirmações genéricas desse tipo.

Os discursos-síntese da metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) foram construídos pela reunião das Ideias Centrais (ICs) de sentido semelhante e/ou complementar das Expressões-Chave (E-Ch) retiradas dos depoimentos, sendo consolidadas nos Quadros I e II dos escritórios de Acupe e Periperi, mais adiante.

O DSC consiste, então, numa forma não-matemática nem metalingüística de representar (e de produzir), de modo rigoroso, o pensamento de uma coletividade, o que se faz mediante uma série de operações sobre os depoimentos, que culmina em discursos-síntese que reúnem respostas de diferentes indivíduos, com conteúdos discursivos de sentido semelhante. (LEFEVRE; LEFEVRE, 2005, p. 25).

Na composição dos Quadros das Expressões-Chave (E-Ch) com as Ideias Centrais (ICs) e na construção dos discursos-síntese relativos ao Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), foi estabelecida a utilização da letra **A** para identificar os depoimentos dos mediados entrevistados no distrito de **Acupe** de Santo

Amaro da Purificação, com as respectivas numerações adquiridas pela ordem de apresentação, e letra **P** para identificar os depoimentos dos mediados entrevistados em **Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador**.

Para construir os Discursos do Sujeito Coletivo (DSCs), você precisa juntar todas as Expressões-Chave (E-Ch) de diferentes depoimentos que têm a mesma Categoria (referente à IC ou à AC) e produzir, com essas expressões, discursos, como se estes fossem de uma só pessoa. (LEFEVRE; LEFEVRE, 2005, p. 91).

#### 4 ESTUDO DE CASO: JUSPOPULI ESCRITÓRIO DE DIREITOS HUMANOS

O Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, Organização Não Governamental (ONG), sem fins lucrativos, foi instituído em 2001, tendo como objetivo o fortalecimento da cultura dos direitos humanos e da paz social, por meio da democratização do acesso às informações da cidadania e da promoção dos meios pacíficos de resoluções de conflitos, através da mediação popular, sendo a expressão usada para traduzir o seu modelo de ação.

Mediação popular é uma terminologia que foi adotada inicialmente pelo Juspopuli e que vem sendo crescentemente utilizada, referindo-se a um modelo de mediação sempre de âmbito comunitário, realizada em bairros populares, atendendo às pessoas colocadas à margem de bens e serviços necessários à vida digna: pessoas com pouco ou nenhum acesso ao Poder Judiciário. Registre-se que a referência ao termo “popular” sugere dupla interpretação: por um lado, pelo que se liga às opressões que retiram das pessoas a cidadania; do outro lado, a concepção se vincula a uma postura política de resistência das pessoas a essa ordem excludente (VELOSO, 2009, p. 69).

A prática da mediação popular é socializada pelo Juspopuli através de publicações como o *Guia de Mediação Popular*, objeto do Projeto Educação para os Direitos, apoiado pelo programa Petrobrás Fome Zero, em parceria com a Secretaria Especial de Direitos Humanos (SEDH), em 2007; o trabalho intitulado *Mediação Popular: Uma Alternativa para a Construção da Justiça*, além de reunir artigos de juristas, criminalistas e especialistas em Direito, apresenta o resultado do projeto de estudo realizado pela equipe técnica sob a coordenação de sua Presidente, em parceria com a Petrobrás e a participação de pesquisadores da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS) no Estado da Bahia. O capítulo referente ao presente estudo denomina-se *Mediação Popular: Um Universo Singular e Plural de Possibilidades Dialógicas*. Foi realizado com o objetivo de interagir com as pessoas envolvidas nas atividades de oito escritórios populares, observando as estruturas físicas dos espaços onde se localizam e os contextos socioeconômicos nos quais estão inseridos, entre julho e agosto de 2009; o *Serviço de Orientação Online sobre Direitos Humanos*, gratuito, personalizado

e sigiloso, em Salvador, no ano 2010, e o *Guia de Serviços para a Cidadania*, em versões impressa e digital, com informações sobre serviços de interesse público no município de Salvador, no início de 2011, todos disponibilizados no site da instituição ([www.juspopuli.org.br](http://www.juspopuli.org.br)).

No final de 2010, o Juspopuli iniciou parceria com a Faculdade Regional da Bahia ( UNIRB ), com o objetivo de inserir, na sua equipe de mediadores, os estudantes de Psicologia dessa instituição, para a realização de estágio curricular, orientando e encaminhando os mediados que necessitam de intervenção terapêutica psicológica.

Além da mediação, o Juspopuli desenvolve ações sócio-educativas, sendo responsável pela gestão do Selo UNICEF Município Aprovado, nos municípios inscritos, integrantes do semiárido, desde o ano de 2006.

O Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, atualmente, dispõe de 14 (quatorze) Escritórios Populares de Mediação (EPM's), sendo 07 (sete) implantados em comunidades populares de Salvador (Calabar, Palestina, Engenho Velho da Federação, Periperi Subúrbio Ferroviário, Roma, Saramandaia e Chapada do Rio Vermelho); 05 (cinco) nos CRAS (Liberdade, Mata Escura, Paripe, Itapagipe e Parque São Bartolomeu); 02 (dois) no interior do Estado, 01 (um) no distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação e 01(um) em Feira de Santana.

A metodologia utilizada pelos escritórios populares de mediação consiste, inicialmente, no atendimento aos moradores, esclarecendo sobre o funcionamento do próprio escritório, denominada como primeira fase ou fase de acolhimento.

Nesta fase, durante a entrevista com o morador (a), é identificada a viabilidade de ser realizada a mediação e, diante da sua concordância às propostas do escritório, é fornecida uma carta convite à pessoa que doravante passa a ser chamada de “primeira parte interessada”, para entregar à outra



parte que, após aceitar o convite, passa a ser chamada de “segunda parte interessada”.

Aceito o convite, no dia marcado para o encontro, o segundo interessado é acolhido inicialmente para esclarecimento do processo e, após concordância em participar, convida-se o primeiro interessado para, juntos, escutarem as regras de conduta e os procedimentos da mediação.

Após a anuência das partes interessadas, inicia-se a mediação, numa mesa redonda, para que todos se percebam em situação de horizontalidade. A negociação é intermediada pelo (a) mediador (a) que pode interceder apenas para esclarecimento de dúvidas. Finalizada a negociação, e no caso de ser alcançado o objetivo de maneira satisfatória, é facultada a oficialização, por escrito, com a assinatura de todos os participantes, no termo de acordo.

Na fase de acolhimento e da mediação propriamente dita, são preenchidos os dados dos participantes nas fichas cadastrais com informações socioeconômicas para elaboração de relatórios informativos sobre atendimentos e serviços prestados e de quadros demonstrativos anuais, para a consolidação de dados dos escritórios e da organização.

Para manter o ambiente acolhedor, o espaço é adaptado para motivar o diálogo aberto e respeitoso, com as mínimas condições de atendimento prazeroso e aconchegante, mantendo-se a confidencialidade e privacidade.

Os dados relativos ao atendimento do Juspopuli indicam a predominância dos bairros de Periperi e Engenho Velho, com mais da metade dos atendimentos, representando, respectivamente, 32% (trinta e dois por cento) e 21% (vinte e um por cento), ou seja, 53% (cinquenta e três por cento). Os dois últimos se referem ao bairro de Pernambués, em Salvador, e ao distrito de Acupe, em Santo Amaro da Purificação, ambos com 3% (três por cento). Os atendimentos se referem à orientação jurídica, encaminhamentos para órgãos judiciais e mediações, conforme o Gráfico I.

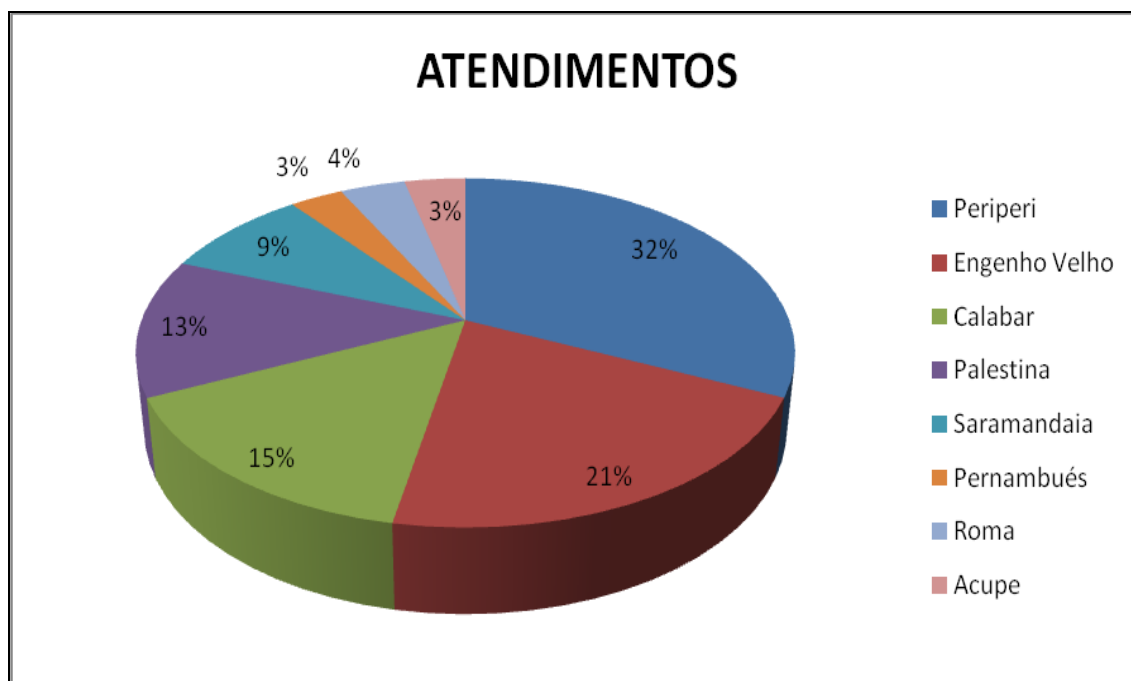


GRÁFICO I – Atendimento Realizados pelos EPM's do Juspopuli – 2009  
**Fonte:** Relatório Anual de Atendimento 2009 do Juspopuli.

Dos 2.672 atendimentos, 1.094 se referem às mediações, ou seja, **40,94%**, conforme o Gráfico II.

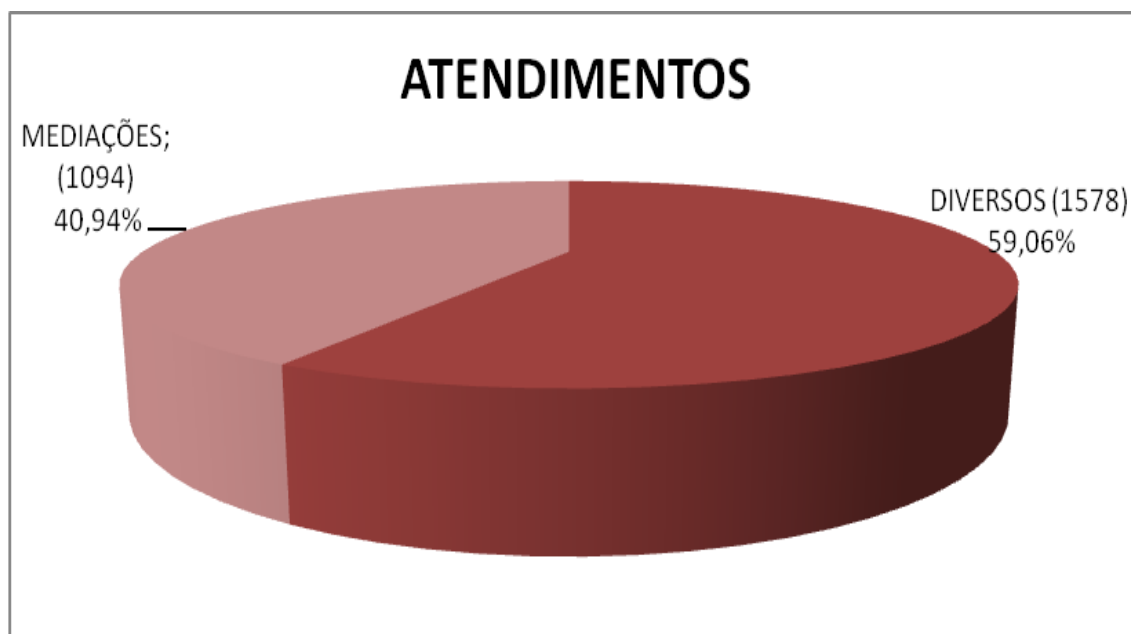


GRÁFICO II: Número de Mediações em Relação aos Atendimento – Juspopuli 2009  
**Fonte:** Relatório Anual de Atendimento 2009 do Juspopuli.

Embora Periperi e Calabar representem 68% dos atendimentos relativos a mediações, Periperi deteve 41%, confirmando a sua representatividade diante dos demais escritórios, conforme Gráfico III.

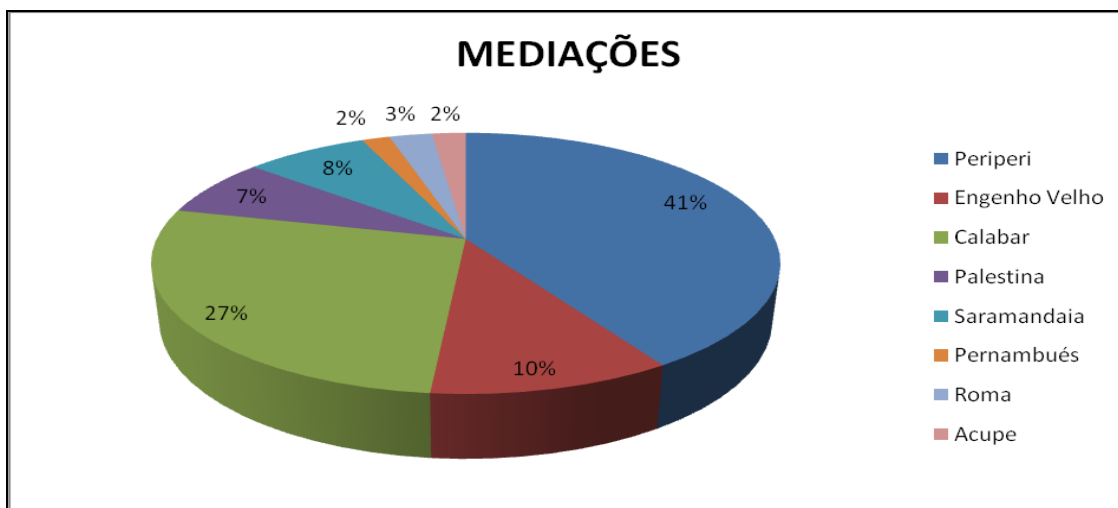


GRÁFICO III: Mediações Realizadas pelos EPMS – Juspopuli 2009

**Fonte:** Relatório Anual de Atendimentos 2009 do Juspopuli.

Apesar de Calabar junto com Periperi concentrarem o maior número de atendimentos do Juspopuli em 2009, a escolha do escritório no distrito de Acupe em Santo Amaro da Purificação deu-se pelo fato dele ter sido o primeiro a ser implantado no interior do Estado, numa vila de pescadores, e pela relevância das mediações finalizadas com acordo, como veremos mais adiante.

#### 4.1 DISTRITO DE ACUPE DE SANTO AMARO DA PURIFICAÇÃO (BA)

No centro do recôncavo baiano, no município de Santo Amaro da Purificação, entre três engenhos de cana-de-açúcar conhecidos como Murundu, São Gonçalo e Acupe, em 1917, surge o distrito de Acupe, batizado com o nome deste último.

A comunidade é formada, na sua maioria, por afrodescendentes, tendo como atividade econômica principal a pesca, mariscagem e o turismo, que revitalizam as raízes culturais com as festas populares.

Apesar de ser considerada como um quilombo, historiadores argumentam que o local foi escolhido pelos escravos alforriados para formarem sua vila. Os escravos dessa região eram de origem nagô e mantinham, pela oralidade e representações de suas histórias, as manifestações culturais como suas danças, cantigas e rezas, sendo o “nego fugido”, o de maior relevância e representado sempre nas tardes de domingo do mês de julho. Trata-se de um teatro popular, no qual os antigos pescadores saem às ruas, usando saias de folhas de bananeira, com os rostos pintados com pasta de carvão e mascarando papel vermelho, representando diversos personagens e vários momentos da vida cotidiana, tais como o escravo, o senhor e o capitão-do-mato.

É uma comunidade pequena e consciente da importância que tem como formadora de opiniões, estando mobilizada na busca de sua emancipação. Valorizam o desenvolvimento social, como as obras sociais iniciadas por Anna Sironi, freira voluntária que já desenvolvera trabalho comunitário no bairro do Nordeste de Amaralina, em Salvador e que, ao falecer, doou sua casa e a Escola Materna Santa Rita à Fundação Dom Avelar Brandão Vilela, para dar continuidade aos projetos.

Como reconhecimento do trabalho comunitário realizado pela freira, em Acupe, foi inaugurada uma nova escola materna intitulada Anna Sironi, na entrada da vila, sendo oferecidos cursos profissionalizantes e culturais aos adolescentes no centro de formação São Benedito, financiado pela Fundação Marcello Candia de Milão, onde fica localizado o escritório popular, sob a responsabilidade de uma mediadora da comunidade acupense e integrante do quadro de bolsista do Juspopuli. Ainda como parte do projeto, foi disponibilizada uma biblioteca comunitária, com computadores ligados à internet, para mudar a realidade dos filhos dos acupenses através de oferecimento de novas oportunidades de estudo aos jovens.

As obras sociais também exercem influência econômica na vila, com estímulos à criação de cooperativas geridas pela população local, para desenvolvimento do comércio de peixes e moluscos, da agricultura com produção de geléias, xaropes e licores à base de fruta, e fortalecimento do artesanato e do turismo.

No distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação, foram realizadas 23 (vinte e três) mediações, no ano de 2009, representando **2,1%** (dois vírgula um por cento) do total de 1.094 (um mil e noventa e quatro) mediações realizadas pelo Juspopuli. Das 46 pessoas mediadas, apenas 12 (doze) foram entrevistadas, ou seja, 26% (vinte e seis por cento). Como universo da pesquisa foram consideradas as 15 mediações que finalizaram em acordo, conforme Gráfico IV.

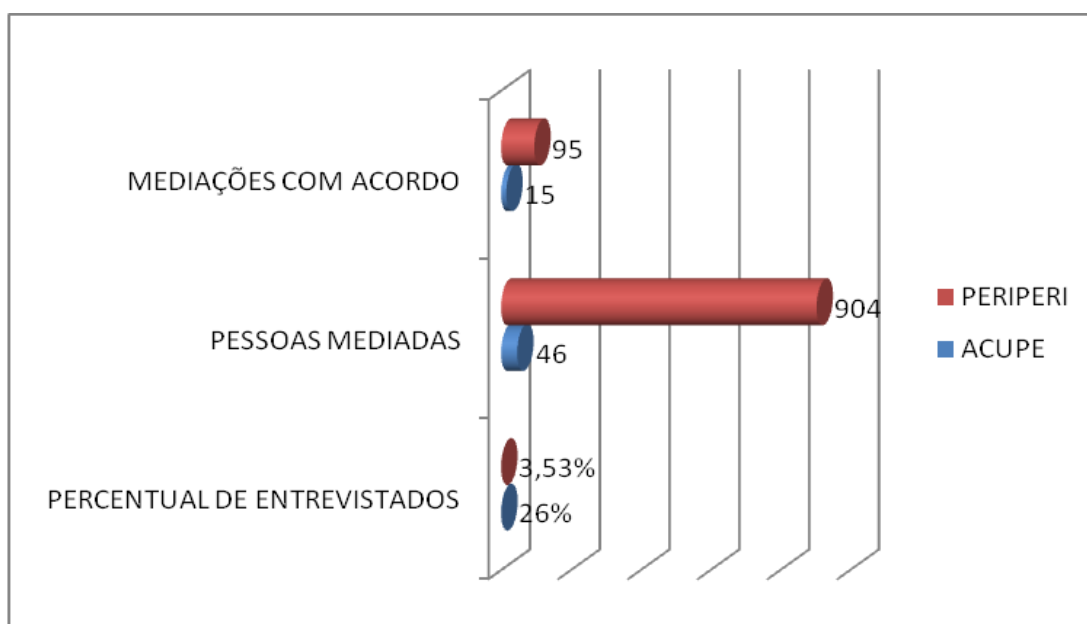


GRÁFICO IV – Mediações com Acordo Realizadas no distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação (Ba) e em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador 2009  
**Fonte:** Relatório Anual de Atendimento 2009 do Juspopuli.

Conforme proposta da metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de preservar a fala, qualificando o pensamento coletivo como a expressão de um sujeito real na construção dos discursos-síntese, para a população da pesquisa, foram considerados apenas os depoimentos das 07 (sete) mulheres entrevistadas, por apresentarem perfis semelhantes. Na sua maioria, eram

afrodescendentes, na faixa etária entre 18 e 59 anos, e com baixos níveis de escolaridade e de renda, conforme demonstra o Gráfico V.

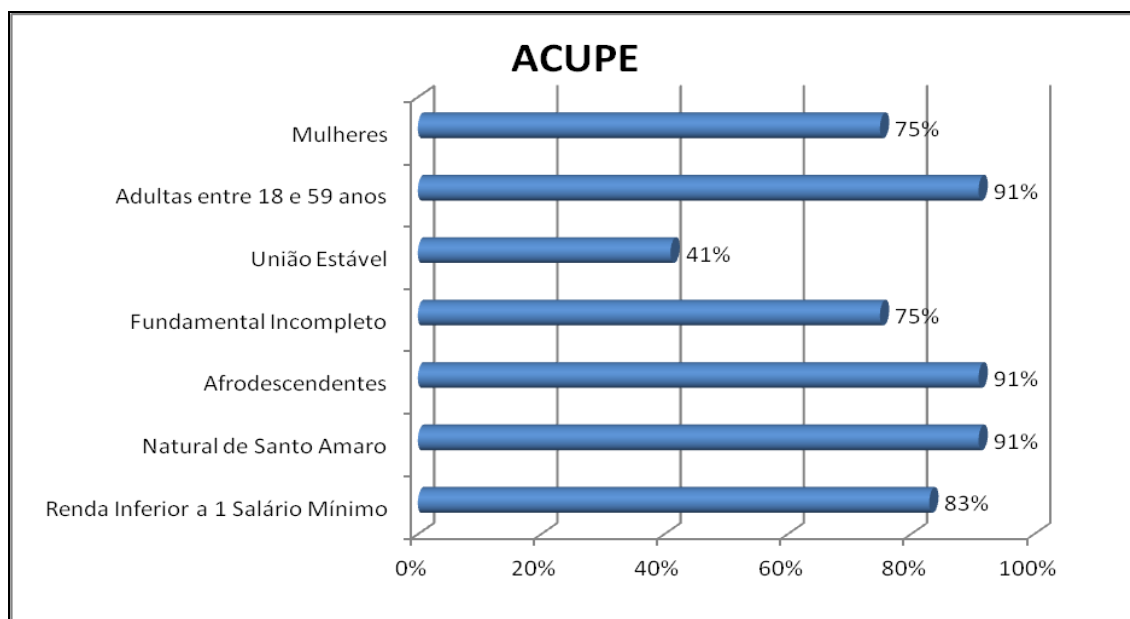


GRÁFICO V: Perfil Socioeconômico dos Mediados em Acupe – Juspopuli 2009

**Fonte:** Elaboração própria a partir das Fichas Cadastrais dos Mediados.

Tratando-se de perguntas abertas e entrevistas do tipo projetivas, não foram definidos roteiros, utilizando-se, para cada entrevistado, questões ligadas à sua participação na mediação, tendo sido registradas as suas percepções quanto aos benefícios alcançados além da realização do acordo, como também ao seu aprendizado e desenvolvimento humano.

Na organização das Expressões-Chave (E-Ch) e correspondentes Ideias Centrais (ICs), tomou-se como parâmetro a disposição em quadros utilizada por Ana Carla F. C. Cabral na sua dissertação de Mestrado em Educação e referenciada, pela autora, na bibliografia.

Nos quadros I e II, consolidaram-se as etapas da construção dos Discursos do Sujeito Coletivo (DSC), com a descrição das Expressões-Chave (E-Ch), selecionadas pela identificação de fragmentos das transcrições dos depoimentos dos entrevistados em Acupe e em Periperi, relevantes ao conteúdo da entrevista.

Para a localização das Ideias Centrais (ICs), destacaram-se as de sentido comum ou semelhantes, referentes ao aprendizado e ao desenvolvimento humano, classificadas e reunidas em grupos identificados com uma letra maiúscula, relacionadas a seguir:

- (A) Expressão dos fatores motivacionais e emocionais;
- (B) Importância de saber por que se faz;
- (C) Relevância da sua identidade pelo reconhecimento;
- (D) Demonstração de respeito e responsabilidade pelo outro;
- (E) Manifestação de uma sociabilidade mais consistente.

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p><b>A1</b> <i>melhor mesmo [...] me animou muito, me fortaleceu, me fez acreditar que a violência não justifica nada, a pessoa tem que ter diálogo. [...] me pediram até um papelzinho, eu já dei a uma colega minha, a uma prima minha, que pediu pra poder vir aqui visitar. [...] A pessoa tem que ver o erro dos dois, né? [...] Não a pessoa bradar sem saber [...] às vezes ali tá na razão e passa.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti animada e fortalecida, melhor mesmo. <b>(A)</b></li> <li>- Acreditar no diálogo e que a violência não justifica nada. <b>(B)</b></li> <li>- Ver o erro dos dois e não a pessoa bradar sem saber. <b>(C)</b></li> <li>- Pediram até um papelzinho e dei a uma colega e uma prima minha que pediu pra poder vir aqui. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>A2</b> <i>Penso assim, que invés da gente brigar, eu penso em conversar, porque tudo se ajeita na base da conversa, porque eu não gosto muito de agressão, [...] falando que a gente deveria coisar mais do que tá um agredindo o outro nas palavras [...] Eu me sinto muito bem, porque me aliviou, resolveu meu problema, [...], quanto menos conflito eu viver pra mim tá melhor.[...] eu não exijo que seja ele dando só, porque eu também acho que na minha obrigação de mãe eu também tenho que dar [...] Eu acho ruim quando a criança vê a violência [...] ela pensa em já ficar violento. [...] Eu aconselhei a colega vir aqui mais o ex-marido [...] Eu faço minha parte só, antigamente eu jogava no chão, [...] eu já não jogo no chão, eu boto dentro de um saco, e jogo na lixeira.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti mais aliviada, muito bem, eu não gosto muito de agressão. <b>(A)</b></li> <li>- Pensar e resolver meu problema na base da conversa e que menos conflito eu viver, é melhor. <b>(B)</b></li> <li>- Precisamos coisar mais do que tá um agredindo o outro nas palavras. <b>(C)</b></li> <li>- Eu não exijo que seja ele dando só, na minha obrigação de mãe também tenho que dar, pois a criança vê a violência e fica violenta. <b>(D)</b></li> <li>- Aconselhei a colega vir mais o marido, eu faço minha parte só, e já não jogo lixo no chão. <b>(E)</b></li> </ul>

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p><b>A3</b> <i>Me deu no sentido de que se eu fiquei sabendo, aprendi, através de conversa e diálogo resolve muita coisa, sem precisar partir pra briga, nem pra violência.</i>  <i>Deixou pra lá não... eu... tenho que tomar iniciativa, né? Porque é meu, eu não posso deixar pra lá... dar as coisas de mão beijada a alguém, quem eu não conheço, né?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprendi que através da conversa e do diálogo se resolve muita coisa, sem briga e nem violência. <b>(B)</b></li> <li>- Tenho que tomar iniciativa, o que é meu, eu não posso deixar pra lá... dar as coisas de mão beijada. <b>(D)</b></li> </ul>
<p><b>A4</b> <i>A gente sentar para definir o que realmente a gente quer, isso ajuda bastante. A gente vem ser independente e correr atrás do que a gente quer. É uma conquista muito grande.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me sinto independente. <b>(A)</b></li> <li>- Correr atrás do que a gente quer, ajuda bastante. <b>(B)</b></li> <li>- Definir o que realmente quero é uma conquista. <b>(C)</b></li> </ul>
<p><b>A5</b> <i>Eu criei mais força, eu gostei de conversar [...]me incentivou a ficar mais forte [...] as menina, converse. Eu conversei. Ta chorando, chore, desabafe. “Moço não da pra você tirar esse lixo daqui? Bota uma placa proibindo de jogar lixo.” [...] Porque eu ia pra fazer não só por mim, [...] por outras crianças também que habitam ali na rua, sabia? [...] eu fiquei mais, sei lá, tomando atitude depois que eu tive aqui</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti força, chorei e desabafei. <b>(A)</b></li> <li>- Tomei atitude depois que eu tive aqui <b>(B)</b></li> <li>- Fiquei mais, sei lá! <b>(C)</b></li> <li>- Conversei porque eu ia pra fazer não só por mim, mas por outras crianças também, que habitam ali na rua. <b>(D)</b></li> <li>- Falei “Moço não da pra você tirar esse lixo daqui? Bota uma placa proibindo de jogar lixo”. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>A6</b> <i>Eu to me sentindo mais forte [...] eu tenho meu direito, eu sei, eu não sou nenhuma abestalhada, [...] Ai já falam “é, tá instruída” [...] penso assim, eu sozinha, não posso mudar o mundo [...] me deu mais ousadia [...] o que importa é a atenção.[...] Eu não falava com ele não, depois da mediação que eu comecei a falar. [...] Pra lutar pelo direito de meus filho [...] a vida é dura, o que a gente faz, tem que arcar com nossos erros, né? [...] A gente se juntou, os morador, fez uma rede (de esgoto) e botou debaixo da pedra [...] Com nossos atos, tem que tomar uma topada e levantar, erguer a cabeça e o corpo inteiro, tentar né? [...] É o que to fazendo [...] Porque tem que tomar responsabilidade com tudo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- To me sentindo mais forte. <b>(A)</b></li> <li>- Penso que sozinha não posso mudar o mundo e sei que tenho direitos. <b>(B)</b></li> <li>- Não sou abestalhada, falam até que estou instruída, mais ousada. <b>(C)</b></li> <li>- Comecei a falar com ele pra lutar pelo direito de meus filhos, o que importa é a atenção, a vida é dura, o que a gente faz, tem que arcar com nossos erros. <b>(D)</b></li> <li>- A gente se juntou, os morador, fez uma rede (de esgoto) e botou debaixo da pedra, tem que tomar uma topada e levantar, erguer a cabeça e o corpo inteiro, tomar responsabilidade com tudo, é o que tô fazendo. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>A7</b> <i>Porque eu deixei de sentir o problema da alergia, o problema do fedor [...] Eu acredito que não vai ter mais problema nenhum [...] eu sou uma pessoa de idade [...] agora eu to ativa qualquer coisa agora comigo, óia, eu amarro um</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Me sinto mais cautelosa, me deu outra visão de vida, com mais paz, mais força e saúde. <b>(A)</b></li> <li>- Penso e acredito que não vai ter</li> </ul>



<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p>paninho na cabeça e procuro meus direitos. [...] Me deu outra visão de vida [...] ajo com mais cautela [...] chegou pra mim mais paz, mais força [...] a saúde, é o principal [...] porque quando joga lixo pelas porta invés de jogar lixo ali mesmo no lugar do lixo [...] eu já conversei [...] pedindo minhas camarada por favor, a gente vê esses menino doente passa por ali, bota o lixo em um saco não joga assim a toa, porque prejudica a gente mesmo.</p>	<p>mais problema nenhum, resolveu a alergia. <b>(B)</b></p> <p>- Sou uma pessoa de idade, agora eu to ativa, qualquer coisa, óia, amarro um paninho na cabeça e procuro meus direitos. <b>(C)</b></p> <p>- Conversei porque quando joga lixo pelas portas invés de jogar no lixo a gente vê esses meninos doente que passa por ali. <b>(D)</b></p> <p>- Pedi as minhas camaradas, por favor, bota o lixo em um saco não joga assim a toa, porque prejudica a gente mesmo <b>(E)</b></p>

Quadro 1 – Expressões-Chave (E-Ch) e Ideias Centrais (ICs)<sup>1</sup>

Com base nos fragmentos dos depoimentos relacionados às questões sobre os benefícios da mediação nas suas vidas, com enfoque no aprendizado e desenvolvimento humano, organizamos essas ideias, que evidenciaram os significados mais relevantes extraídos dos depoimentos e exteriorizados nos discursos-síntese, relacionados ao processo do aprendizado e do desenvolvimento humano das entrevistadas.

As opiniões das entrevistadas expressam as qualidades e atitudes necessárias aos relacionamentos em todas as suas dimensões, para que aconteçam trocas saudáveis e entendimento das visões de mundo de cada uma das partes pela aceitação do outro como ele é, e de ser aceito como o outro o enxerga, refletindo-se nas ações e nas consequências sobre si, sobre o outro e sobre o ambiente. Essas opiniões foram classificadas e reunidas em grupos identificados com uma letra maiúscula e, embasaram a elaboração dos Discursos-síntese das Ideias Centrais (IC):

IC **(A)**: Expressão dos fatores motivacionais e emocionais

Eu me sinto muito bem, mais aliviada, animada, fortalecida e melhor mesmo porque chorei e desabafei. Independente, com outra visão de vida, mais cautelosa, em paz, com saúde, porque eu não gosto muito de agressão.

<sup>1</sup> Selecionadas com base nas transcrições dos depoimentos das entrevistadas no distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação (BA). Apêndice B

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de A1/A2/A4/A5/A6/A7, ou seja, **85,71%** (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento) das mulheres entrevistadas demonstraram a relevância da afetividade no ato de aprender pela expressão de sentimentos positivos, demonstrando predisposição para mudar a qualidade de sua vida emocional, a partir do compartilhamento de vivências e do acolhimento, tornando-se mais aberta ao outro e ao diálogo. Esse discurso se identifica com a perspectiva vygotskyniana do processo sócio-histórico de aprendizagem quando afirma que o ser humano está impregnado de sentimentos, pois relações de trocas, em qualquer ambiente, incorrem em estímulos sócio-afetivos na internalização de novos saberes nas operações psíquicas das faculdades superiores do pensamento. Nessa mesma linha, a mediação transformadora dos conflitos de natureza jurídica resolvidos por meios alternativos, proposta por Warat, alerta para as possibilidades de geração de sentimentos bons, evitando-se a poluição mental, abrindo-se novos caminhos ao entendimento pelo acolhimento e aceitação do outro e de si mesmo.

**IC (B):** Importância de saber por que se faz

Eu penso que na base da conversa, do diálogo, sem briga, ajuda bastante para menos conflito viver, pois a violência não justifica nada. Aprendi que correndo atrás do que a gente quer e tomando atitude, se resolve muita coisa. Acredito que sozinha não posso mudar o mundo, porém consciente dos meus direitos, não vou ter mais problema.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de A1/A2/A3/A4/A5/A6/A7, ou seja, **100%** (cem por cento) das mulheres entrevistadas demonstraram a importância dos conhecimentos dos fatos, percebendo-se capazes de pensar, de ouvir o pensamento do outro, de decidir por si mesmas e, principalmente, de construir novas alternativas com a outra parte no conflito. O percentual indica abertura de todas as entrevistadas para mudanças de atitudes diante das adversidades da vida. Essa inconclusão combina com o processo sócio-histórico do aprendizado e

desenvolvimento do homem, defendido por Vygotsky, ao se reportar à internalização de novos conhecimentos pela interação com o mundo, com os outros indivíduos e pela herança cultural. Observa-se, também, a proposta freiriana da educação dialógica sobre a horizontalidade e a importância de se contextualizar nos próprios saberes, a formação de conceitos.

**IC (C):** Relevância da sua identidade pelo reconhecimento

Eu sou uma pessoa de idade, não sou abestalhada, fiquei mais... ,sei lá. Falam até que estou instruída, mais ousada. Agora eu estou ativa, qualquer coisa, olha, eu amarro um paninho na cabeça e procuro meus direitos. Ouvir mais do que tá agredindo os outros nas palavras e ver os erros. Definir o que realmente eu quero, é uma conquista.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de A1/A2/A4/A5/A6/A7, ou seja, para **85,71%** (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento) das entrevistadas, a prática dialógica e horizontalizada faz com que se sintam valoradas e reconhecidas. Ficam mais dispostas a atuarem em prol de seus desejos, direitos e, portanto, mais participativa e mais curiosa e consciente de sua existência. Esta sensação de que podem ser mais e de que têm condições de falar de seus problemas como qualquer pessoa, traduz-se no amor próprio de uma forma generosa, sem rancor, sem hostilidade, nutrindo compreensão e amor por si, pelo outro e pelas situações vivenciadas nas relações. Neste discurso, fica explícita a proposta de Freire, na pedagogia do oprimido, quando fala que na medida em que os homens refletem sobre si e sobre o mundo, aumentam o campo de percepção de seu valor no mundo. A mediação transformadora de Warat ratifica essa postura quando diz que devemos exigir do outro a aceitação do nosso modo de ser, assim como devemos aceitá-lo como ele é, respeitando-se as identidades de cada um.

**IC (D):** Demonstração de respeito e responsabilidade pelo outro

Eu não posso exigir que seja só ele dando as coisas, porque também é da minha obrigação de mãe. Não devo deixar prá lá, dá de mão beijada, sem tomar iniciativa, o que importa é atenção, pois a criança vê a violência e fica violenta. Falei com ele porque a vida é dura, e o que a gente faz tem que arcar com nossos erros, e pra lutar pelos direitos de meus filhos. Conversei, porque eu ia pra fazer não só por mim, mas por outras crianças também, que habitam ali na rua, pois, quando joga lixo pelas portas ao invés de jogar no lixo, a gente vê esses meninos doentes que passam por ali.

**Análises:** quantitativa e Qualitativa

**ICs** de A2/A3/A5/A6/A7, ou seja, **71,42** (setenta e um vírgula quarenta e dois por cento) das entrevistadas consideraram o bem estar individual e coletivo muito importante, demonstrado a partir do interesse pelo outro, disponibilizando-se em ajudar com discernimento e consciência das consequências dos atos irresponsáveis e prejudiciais à saúde de todos. Nota-se a característica feminina, exposta por Warat, no jeito de ser, pelo exercício do “cuidado” com o outro e pela preservação da relação com atitudes de parceria em vez de competição. No discurso, evidencia-se também a proposta de Warat da mediação transformadora da terapia do encontro, em que um se vê no outro, e que esta aceitação requer uma responsabilidade para com este outro e, por isto mesmo, o jeito feminino é caracterizado pelo cuidado e pela parceria.

**IC (E):** Manifestação de uma sociabilidade mais consistente

Eu aconselhei a mediação para uma colega mais o marido e a uma prima minha. Dei um papelzinho para virem aqui. Tem que tomar uma topada e levantar, erguer a cabeça e o corpo inteiro. Eu faço minha parte, pedindo às minhas camaradas, por favor, bota o lixo em um saco, não joga assim à toa. Falei, “moço, não dá pra você tirar esse lixo daqui? bota uma placa proibindo de jogar lixo” é o que estou fazendo. A gente se juntou, os moradores, fez

uma rede (de esgoto) debaixo da pedra, tomando responsabilidade com tudo, porque prejudica a gente mesmo.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de A1/A2/A5/A6/A7, ou seja, **71,42%** (setenta e um vírgula quarenta e dois por cento) das entrevistadas expressaram a importância de uma vida social mais participativa na solução das necessidades da comunidade. Essa atitude das acupenses coincidiu com a relevância que deram ao respeito e a responsabilidade pelo outro. Essa forma de pensar e de agir está de acordo com a proposta da solidariedade por convivência definida como sendo uma união tecida pelos sentimentos e pela sociabilidade movida pelo dia a dia e não somente pelos momentos de tristeza e catástrofes. Neste discurso, também estão presentes os pressupostos de Freire, Warat e Vygotsky, quando se reportam à pedagogia da autonomia, da mediação transformadora e do desenvolvimento humano, ao afirmarem que a libertação e a emancipação social só acontecem com a socialização pelas e nas interações, ou seja, primeiro pela intersubjetividade (relações com os outros e/ou símbolos) e, segundo, pela intrasubjetividade (internalização dos símbolos/diálogo interno). Observa-se também a proposta de comunidades-amiba de Santos, caracterizada como inacabada e permeável, com identificação em curso e, por isso mesmo, inclusiva.

Com base nos dados quantitativos (Gráfico VI) e respeitando-se as proporcionalidades, observa-se em Acupe uma forte influência entre os fatores emocionais, ou seja, a afetividade e a relevância da sua identidade pelo seu reconhecimento, representada pela autoestima, bem como a demonstração do respeito e da responsabilidade pelo outro (alteridade) e a sociabilidade consistente, conquistadas pela solidariedade por convivência, tudo isto envolvido com a principal forma de libertação, que é o saber do que se faz e por que se faz, defendida por Freire.

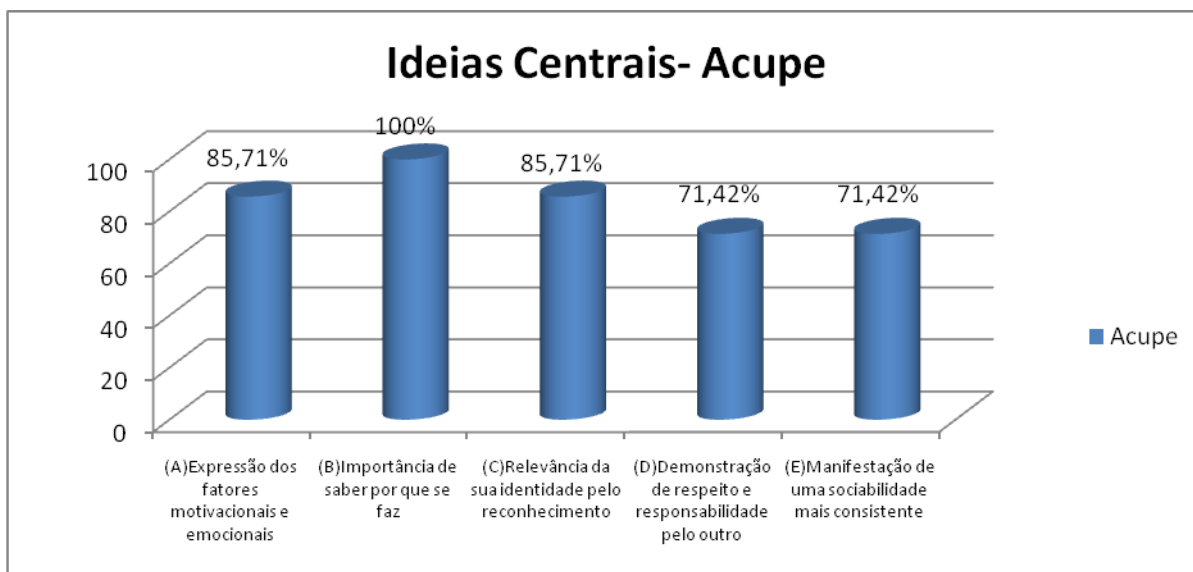


GRÁFICO VI: Dados Quantitativos – Método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)  
**Fonte:** Elaboração própria a partir dos depoimentos dos mediados, 2010

#### 4.2 PERIPERI SUBÚRBIO FERROVIÁRIO DE SALVADOR (BA)

O escritório de Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador iniciou suas atividades em parceria com a Fundação Cidade Mãe de Alto de Coutos, que teve necessidade de se deslocar devido a problemas estruturais no prédio onde funcionava, no ano de 2008, passando a ocupar o prédio onde funciona a Casa do Trabalhador, em Periperi. Como o Juspopuli mantinha seu escritório nesta fundação, foi também instalado numa das salas disponibilizadas, desenvolvendo um trabalho cada vez mais crescente, devido à procura intensa da comunidade pelos seus serviços, superando os atendimentos realizados em Coutos. Quando a fundação retornou ao seu prédio em Coutos, o Juspopuli solicitou parceria à Administração Regional do Subúrbio e à 17ª unidade do SIGA (Sistema Integrado de Atendimento), permanecendo junto com as outras instituições prestadoras de serviços públicos.

A equipe do escritório de Periperi é formada por quatro mediadores e dois estagiários de Direito, sendo acolhida com generosidade e logo agregada ao grupo, participando de mediações e conhecendo o prédio.

Periperi é um bairro tradicional do Subúrbio Ferroviário, situado entre Coutos e Praia Grande, com um comércio dinâmico, distribuído entre as principais áreas conhecidas como Praça do Sol e Praça da Revolução, tendo como acessos a Avenida Suburbana, a BR 324 e a via férrea, que tem como ponto de chegada na cidade do Salvador, a Estação Ferroviária da Calçada. Sua vida social e econômica é independente e conta com a oferta de vários serviços públicos, federais, estaduais e municipais, recebendo, recentemente, o Hospital do Subúrbio, oferecendo várias especialidades da medicina à comunidade.

O nome Periperi é de origem indígena e significa folha de junco, e os seus primeiros habitantes, os índios *tupinaés*, usavam-no para expressar a multiplicação dessa planta em planície alagada. Com a construção da Estrada de Ferro do São Francisco, inaugurada em 1860, ligando a Calçada à Base Naval de Aratu, a área foi utilizada para veraneio da população de classe alta, pelas belas praias e pela tranquilidade oferecida. A construção do trecho Calçada/Paripe, pela Viação Férrea Leste Brasileira, incentivou os seus empregados a fixarem moradia nesta área.

Como atrações artísticas, culturais e naturais, destacam-se o Canal Paraguari, o Castelo dos Sonhos Possíveis, o Instituto Educativo e Cultural Araketu, o Museu Ferroviário e a realização da micareta de Periperi, conhecida como PERIFOLIA, na Praça da Revolução.

Em 2009, foram realizadas 452 mediações, representando **41,32%** (quarenta e um vírgula trinta e dois por cento) do total de 1.094 mediações realizadas pelo Juspopuli. Das 904 pessoas mediadas, apenas 32 (trinta e duas) foram entrevistadas, ou seja, **3,53%** (três vírgula cinquenta e três por cento). O universo da pesquisa foram as 95 mediações finalizadas com acordo, e uma população composta por 190 mediados, conforme Gráfico VI.

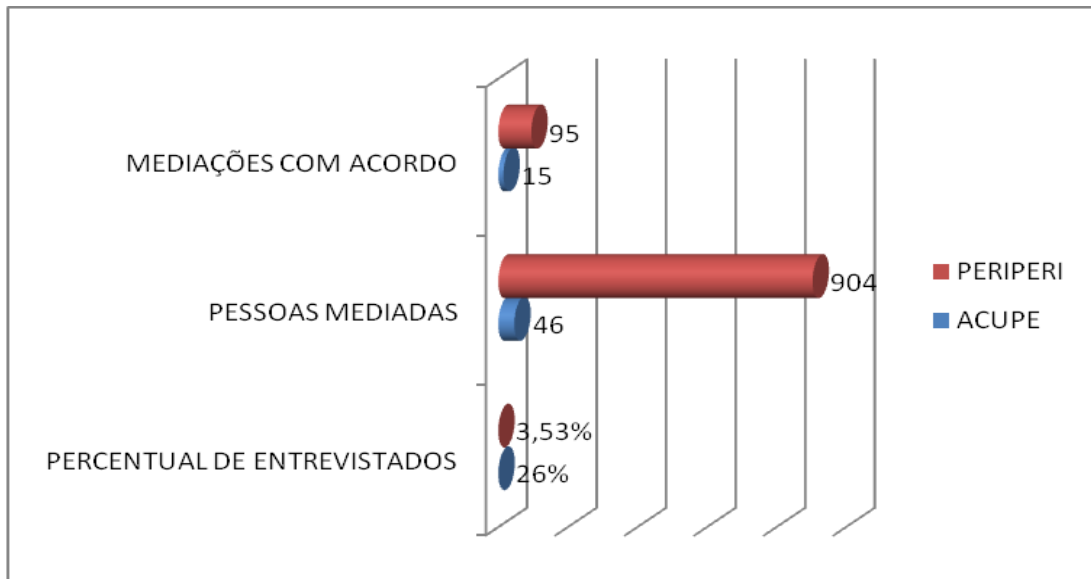


GRÁFICO VII – Mediações com Acordo Realizadas no Subúrbio Ferroviário de Salvador e no Distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação (BA)  
**Fonte:** Relatório Anual de Atendimentos – Juspopuli 2009

Para manter o perfil (atributos) semelhante na elaboração dos discursos-síntese de acordo com a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), foram somente considerados os depoimentos de 23 (vinte e três) mulheres, composta na sua maioria por afrodescendentes, com idade entre 18 e 59 anos, a maioria com baixo nível de escolaridade e, a metade com renda igual ou inferior a um salário mínimo, conforme o Gráfico VIII.

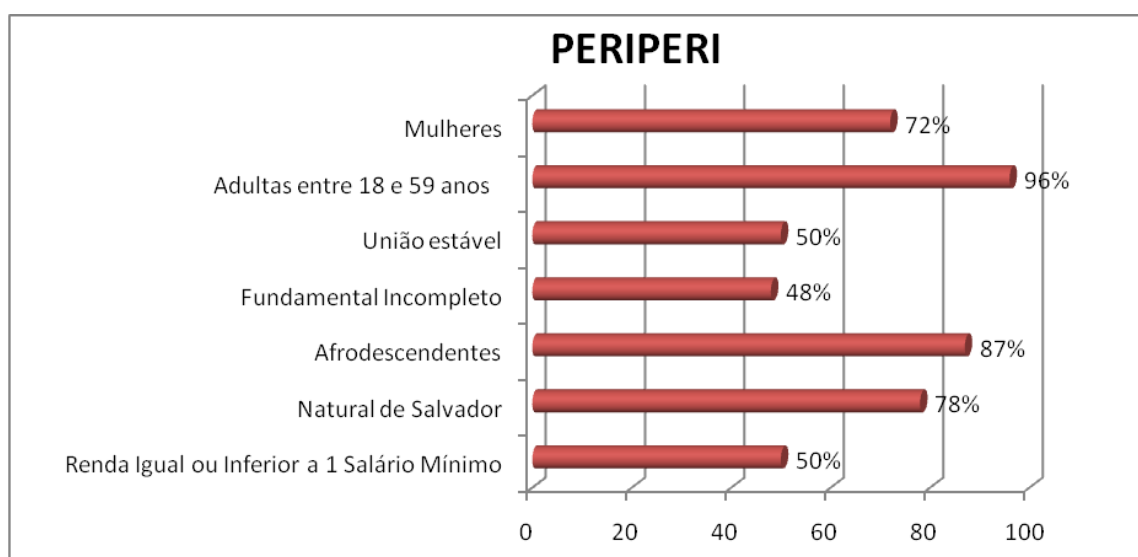


GRÁFICO VIII: Perfil Socioeconômico dos Mediados em Periperi – Juspopuli 2009  
**Fonte:** Elaboração própria a partir das Fichas Cadastrais dos Mediados



Seguindo, ainda, a mesma linha metodológica do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC), não foram definidos roteiros, utilizando-se iguais estilos de entrevistas (projetivas) com perguntas (abertas) para cada entrevistado, aplicadas para a construção dos Discursos-síntese, sendo as Expressões-Chave (E-CH) e suas correspondentes Ideias Centrais (ICs) consolidadas no Quadro II a seguir:

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p><b>P1</b> A gente sempre se aprende mais [...] fiquei mais magoada por não ter não cumprido, [...] por descobrir que ele é pior do que eu pensava. Sempre experiência. [...] Saber que nem tudo a gente deve [...] botar na justiça. A gente percebe que a conversa [...] pode resolver os problemas da gente, em todos os sentidos. Eu aprendi que não só eu que tinha que falar. [...] Eu crio meu filho [...] sozinha [...] uma hora que eu tinha que parar, pra não passar o resto da minha vida brigando. [...] A gente pode fazer as coisas [...] com diálogo, [...] pode sim melhorar e ou até passar a se comportar melhor. Ele também teve a oportunidade de falar e explicar o porque que nunca tinha dado, que nunca tinha conseguindo cumprir. Depois disso, [...] continuo usando e aconselhando outras pessoas a usar o diálogo, que poderia ter dado certo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti mágoa por não ter sido cumprido o acordo e descobrir que ele é pior do que eu pensava. <b>(A)</b></li> <li>- Soube de que nem tudo deve se botar na Justiça e que é mais fácil quando os dois querem fazer mediação. <b>(B)</b></li> <li>- Não só eu que tinha que falar, ele teve a oportunidade de falar e explicar o por que nunca tinha dado, que nunca tinha conseguindo cumprir. <b>(C)</b></li> <li>- Crio meu filho sozinha e tinha que parar, pra não passar o resto da minha vida brigando, quando agente pode fazer as coisas com diálogo e resolver os problemas da gente. <b>(D)</b></li> <li>- Passei a me comportar melhor e continuo aconselhando outras pessoas a usar o diálogo, que poderia ter dado certo. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P2</b> Eu mudei. De correr atrás. O direito de meus filhos [...] mais forte. Eu disse que ia até o final, [...] Vou resolver, tem que resolver [...] com certeza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti mais forte. <b>(A)</b></li> <li>- Vou e tenho que resolver, correndo atrás dos direitos de meus filhos <b>(B)</b></li> <li>- Mudei, com certeza, disse que ia até o final. <b>(C)</b></li> </ul>
<p><b>P3</b> [...] mais segurança. [...] diferente de outras pessoas que ao nos atender, destrata [...] eu saber que todo mês os meus filhos vão ter as despesas dele, né? Recomendaria. Como já houve também meu irmão que mora no Bonfim, com a mãe da filha dele vieram pra aqui também. [...] uma andorinha só não faz verão [...] nem ligam nem nada a gente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti mais segurança. <b>(A)</b></li> <li>- Sei que todo mês os meus filhos vão ter as despesas dele, ne? <b>(B)</b></li> <li>- Fui atendida de forma diferente de outras pessoas que, ao nos atender, destrata. <b>(C)</b></li> <li>- Recomendei meu irmão e a</li> </ul>

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
fica chateada [...] a gente reclama, fala, fala, e não resolve nada.	mãe da filha dele pra vir aqui também. <b>(D)</b> - A gente fica chateada, uma andorinha só não faz verão a gente reclama, fala, e não resolve nada. <b>(E)</b>
<b>P4</b> Pensar no que a gente tem poder. Ela não tem direito de entrar na minha vida depois que me deu a casa. Porque eu sou a mulher da casa, eu que tenho que comandar quem entra e quem sai. [...] Então eu tive uma visão melhor. Eu cresci, no caso. Eu não acertei, mas no dia a dia a gente vai aprendendo Eu me senti mulher. [...] então pra mim abriu meus olhos. [...] O conflito, não existe o conflito mais, né? Estamos unidas hoje. Me ajudou não só com minha mãe, também na minha vida social, conjugal a viver e se entender um pouco melhor com as pessoas. Não só pensar em mim, mas pra viver com as outras pessoas, porque se tá se prejudicando com a outra pessoa, tem que parar pra se colocar no lugar da outra pessoa. E depois desse dia pra que eu vim entender que não era só eu, que eu tinha que pensar em outras pessoas. Sou responsável, moro sozinha com minha filha.	- Sou responsável e me sinto a mulher da casa. <b>(A)</b> - Penso que posso e que eu tenho que comandar a casa onde moro sozinha com minha filha. Aprendo no dia a dia, abrindo meus olhos com outra visão. <b>(B)</b> - Cresci, estamos unidas hoje, e me ajudou a viver e a me entender melhor com as pessoas. <b>(C)</b> - Tenho que parar pra me colocar no lugar da outra pessoa, depois desse dia eu vim entender que não era só pensando em mim, que eu tinha que pensar em outras pessoas. <b>(D)</b> - Estou vivendo sem conflitos não só com minha mãe, como também na minha vida social e conjugal. <b>(E)</b>
<b>P5</b> Fortaleceu porque ele pelo menos passou a dar a pensão da filha dele. Ele vai na minha casa, se ta precisando de alguma coisa eu ajudo ele e tal. [...] passou a dar a pensão a filha dele [...] tão mudando no caso ligando pra ele [...] e ele vai lá entrega a pensão. Eu disse a vizinha [...] você tinha que falar, [...] você tinha que ter dado queixa. Ai ficou por isso mesmo, ela deixou [...] porque se fosse eu, tinha ido na mesma hora dar uma queixa.	- Sinto fortalecida <b>(A)</b> - Eu ajudo, se precisa de alguma coisa ele vai na minha casa. Tão mudando ele e a filha. Ela liga pra ele pra levar a pensão. <b>(D)</b> - Eu disse a vizinha que devia falar, dar queixa, mas como ela não quis porque se fosse eu, tinha ido na mesma hora. <b>(E)</b>
<b>P6</b> Senti sim, porque eu to botando as coisas assim [...]. To feliz. Ah, mudei em tudo. Sei que sim. [...] então, eu sei que resolvo. [...] Todo mês eu tinha que brigar, ficar pedindo, implorando o dinheiro, ai [...] a gente brigava, mas agora ta tudo bem, ele vai lá em casa, conversamos. Não é só pelo dinheiro, ela sente falta de um pai. E ela não tinha isso, um pai, era eu que era pai e mãe. E agora ela já liga pra ele e tudo.	- Senti sim, to feliz. <b>(A)</b> - Eu sei que resolvo. <b>(B)</b> - Eu mudei, tinha que ficar pedindo, implorando o dinheiro, agora ta tudo bem. <b>(C)</b> - Nós conversamos. Eu era pai e mãe, e ela sentia falta de um pai, não era só pelo dinheiro. E ela não tinha isso, um pai. Agora ele vai lá em casa, ela já liga pra ele e tudo. <b>(D)</b>

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p><b>P7</b> [...] tranquila, conseguimos [...] ficou melhor. Hoje há flexibilidade, eu ligo pra ele, entro em contato, ele diz tal dia eu levo, tal dia ele trás. [...] é respeito, tolerância, das pessoas também.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinto tranqüila e melhor. <b>(A)</b></li> <li>- Conseguimos o respeito, a tolerância, a flexibilidade das pessoas também <b>(B)</b></li> <li>- Ligo, entro em contato, ele diz tal dia eu levo, tal dia ele trás <b>(D)</b></li> </ul>
<p><b>P8</b> [...] eu já comecei a tomar atitude. Já sei [...] um direito. [...] não gosto de conflito. [...] eu melhorei, sei que ele não tem o direito de tomar o menino. Ai eu tive coragem de ir até lá, [...]. Eu não sabia o que fazer para reivindicar, [...] eu fiquei sabendo. [...] eu sou assim, não vou [...] agir por impulso, tudo, tudo, primeiro eu vou saber. Eu sou mais aberta, falo mais. [...] falo, eu aprendo. [...] um pouco mais de coragem [...] mais de conhecimento. Eu participo Falo mais, converso mais, porque eu era fechada. [...] agora eu sento e converso com as pessoas. [...] eu tenho que saber sobre nosso direito e como ajudar a pessoa também, o tipo de palavra que vai dirigir sem ofender.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sou assim não gosto de conflito <b>(A)</b></li> <li>- Sei tomar atitude, como reivindicar um direito, aprendendo a procurar aconselhamento e tenho conhecimento de que ele não tem o direito de me tomar o menino. <b>(B)</b></li> <li>- Ai tive coragem de ir ate lá e melhorei. <b>(C)</b></li> <li>- Falo mais, sou mais aberta, sento e converso com as pessoas, o tipo de palavra que vou dirigir sem ofender e não vou agir por impulso. <b>(D)</b></li> <li>- Participo muito eu tenho que saber sobre nosso direito e como ajudar a pessoa também. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P9</b> Só mudou porque eu tomei meus filhos, né? Fiquei mais responsável, agora eu quero que ele também seja responsável. [...] Tudo com a conversa se resolve. Com a ignorância é que você não vai conseguir nada. vai acabar em perder a cabeça [...] e a conversa, os dois sentar ali junto, dialogar, resolver tudo ali numa boa, sai tudo certo. Se eu ver que tem outras pessoas, amigas minhas mesmo que eu vejo que tem esse problema, eu falo a mesma coisa, eu falo pra elas “sente converse numa boa”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sou mais responsável. <b>(A)</b></li> <li>- Aprendi que na conversa, os dois sentar ali junto, dialogar, resolve tudo ali numa boa, sai tudo certo. <b>(B)</b></li> <li>- Mudou porque eu tomei conta de meus filhos, quero que ele também seja responsável <b>(D)</b></li> <li>- Se eu ver que tem outras pessoas, amigas minhas mesmo que eu vejo que tem esse problema, eu falo a mesma coisa, eu falo pra elas “sente converse numa boa”. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P10</b> Eu senti alívio, né? [...] resolvido uma coisa que tem anos correndo atrás, é uma vitória. [...] minha vida tá uma alegria, eu tenho meu filho, minha família, tenho meu emprego, sou ligada ao pai do meu filho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti alívio, alegria na vida <b>(A)</b></li> <li>- Resolvi correndo atrás, é uma vitória. <b>(B)</b></li> <li>- Quando resolveu deu uma</li> </ul>

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
[...] eu vivia muito pra baixo, [...] quando resolveu deu uma nova autoestima para minha vida, né? Criou um certo vínculo de amizade, a partir dessa conversa pra cá. [...] isso pode ajudar muitas pessoas, né?	nova autoestima para minha vida né? <b>(C)</b> - Eu tenho meu filho, minha família, tenho meu emprego, sou ligada ao pai do meu filho. <b>(D)</b> - isso pode ajudar muitas pessoas, né? <b>(E)</b>
<b>P11</b> Eu to mais tranquila. Eu Comecei a agir mais diferente. [...] Porque a gente tava brigando muito antes disso, e quando entrou em acordo ficou bem melhor. Se todo mundo fosse lá para sentar pra resolver seria bastante melhor, melhora, sem esse negócio de briga. Um ouve o outro, os dois pra ir, conversar um pouco, né? Se entender mais.	- To mais tranqüila. <b>(A)</b> - Comecei a agir mais diferente. <b>(B)</b> - Um ouve o outro, conversar um pouco, né? Se entender mais. <b>(D)</b> - Se todo mundo fosse lá para sentar pra resolver, melhora, sem esse negócio de briga. <b>(E)</b>
<b>P12</b> Ai pensei assim, eu tenho um filho pra criar [...]. Eu vou na casa dele, converso com (...) eu não tinha cabeça pra nada, [...]) ai eu botei na cabeça que não era do jeito que eu pensava entendeu. [...] eu mudei direitinho. [...] Eu parei brigar, [...] porque sempre eu que começava, entendeu?	- Penso, tenho um filho pra criar, mudei direitinho <b>(B)</b> - Converso com ele e parei de brigar, porque sempre eu que começava, procurava confusão. <b>(D)</b>
<b>P13</b> Eu to, to ciente dos meus direitos. Hoje em dia, [...] tá bem melhor. [...] A gente conversa sem brigas,	- To bem melhor. <b>(A)</b> - To ciente dos meus direitos. <b>(B)</b> - A gente conversa sem brigas. <b>(D)</b>
<b>P14</b> Eu fiquei assim [...] segura. Eu tive o conhecimento [...] eu sou uma nova mulher. Tudo de maravilhoso [...] quando ele me vê na rua [...] me vê de cabeça erguida. De boa (forte e firme). Eu hoje trabalho, sou independente [...] querida, todo mundo gosta de mim. [...] Quero ser respeitada. [...] nova visão, minha dignidade. [...] fez eu acordar. Não tinha muitas amizades e hoje eu tenho bastante. Respeito todo mundo. E quero ser respeitada.	- Segura, de boa, forte e firme. <b>(A)</b> - Conhecimento de uma nova visão, fez eu acordar, tudo maravilhoso. <b>(B)</b> - sou uma nova mulher, na rua me vê de cabeça erguida, trabalho, sou independente e tenho dignidade. <b>(C)</b> - Respeito todo mundo e quero ser respeitada. <b>(D)</b> - Não tinha muitas amizades e hoje eu tenho bastante, sou querida, todo mundo gosta de mim <b>(E)</b>
<b>P15</b> eu tava com um pouquinho de raiva. Ficou melhor antes não vinha ver as crianças e hoje ele já vem.	- Sentia raiva <b>(A)</b> - não vinha ver as crianças e hoje ele já vem. <b>(D)</b>
<b>P16</b> Eu achei muito bom, [...] a gente começa a ter certeza que pode correr atrás do que você tem direito [...] mas dá força. [...] me manter mais calma. [...] A gente conversou, botou tudo em dias, [...]	- Senti força e mais calma. <b>(A)</b> - Comecei a ter certeza que pode correr atrás. <b>(B)</b> - Conversamos, botamos

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p>eu dei a chance a ele. Eu trouxe uma amiga minha que tava com problema também. Primeiro nos tapa, eu sabia que ia dar policia. [...], e a mulher que sofre, a gente precisa muito de uma outra ajuda, de alguém da justiça, de uma mediação, tem que está junto da gente. Porque a gente trabalha, a gente briga. [...] a gente trabalha até mais do que homem.</p>	<p>tudo em dias, eu dei a chance a ele. Porque a gente trabalha, a gente briga. <b>(C)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primeiro nos tapa, eu sabia que ia dar policia, é a mulher que sofre, a gente precisa muito de uma outra ajuda. <b>(D)</b></li> <li>- Trouxe uma amiga minha que tava com problema também. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P17</b> Eu me sinto bem [...] Hoje a gente conversa, hoje eu ligo pra ele, ele atende, conversa com o menino, abraça o menino, beija o menino né? [...] se eu tiver um problema ele me ouve. A gente não tinha como se comunicar de jeito nenhum. Eu não gostava de pegar amizade com ninguém. Hoje em dia eu deixo meu filho brincar com os filhos do vizinho e [...] passei até amizade que eu não gostava de ter amizade. Hoje em dia eu arranjei trabalho pra ele.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinto bem, (...) abraça o menino, beija o menino né? <b>(A)</b></li> <li>- Conversamos, hoje se eu tiver um problema ele me ouve. <b>(C)</b></li> <li>- Arranjei trabalho pra ele. <b>(D)</b></li> <li>- Passei até a ter amizade eu deixo meu filho brincar com os filhos do vizinho <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P18</b> Eu tenho consciência que é uma boa causa que eu fui lá. Eu mudei no modo de pensar. [...] Eu me acho muito... supermãe. eu senti, porque as vezes eu achava que eu tava errada. [...] eu sou culpada em que? Será que eu que sou culpada mesmo? Abri meu olho mesmo. Eu achava que eu tinha que ser mais é submissa a ele. Eu gostei muito. [...] Olhar mais pra ele, porque ele é uma pessoa doente, ele precisa de ajuda. A casa toda sofre com isso. Mas eu sou tão assim com eles que, eu prefiro tudo pra eles. Eu já levei até amigas minhas que já resolveram lá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti que não era culpada e gostei muito. <b>(A)</b></li> <li>- Tenho consciência, mudei no modo de pensar, abri meu olho mesmo. <b>(B)</b></li> <li>- Acho que sou muito supermãe, antes achava que tava errada, eu sou culpada em que? Eu achava que eu tinha que ser mais submissa. <b>(C)</b></li> <li>- Ajudo porque ele precisa e é uma pessoa doente, olhando mais pra ele porque a casa toda sofre com isso, prefiro tudo pra eles. <b>(D)</b></li> <li>- Levei até amigas minhas que já resolveram lá. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P19</b> Eu aprendi muito. [...] eu tinha medo de dar queixa dele, [...] Eu amadureci mais. [...] atitude mudou pra eu ter mais ainda, porque eu não tinha. Eu sei que mudou como mulher. [...] Por causa do meu filho, [...] Por ele eu faço qualquer coisa. Eu já indico pra outras pessoas que tenham o mesmo problema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti que amadureci. <b>(A)</b></li> <li>- Aprendi e passei a ter atitude pra eu ter mais ainda. <b>(B)</b></li> <li>- Mudei, antes tinha medo, sou outra mulher. <b>(C)</b></li> <li>- Faço qualquer coisa por causa do meu filho. <b>(D)</b></li> <li>- Indico pra outras pessoas que tenham o mesmo problema. <b>(E)</b></li> </ul>

<b>APRENDIZADO E DESENVOLVIMENTO HUMANO ORIUNDOS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b>	
<b>EXPRESSÕES-CHAVE</b>	<b>IDEIAS CENTRAIS</b>
<p><b>P20</b> [...] quando eu decidi botar meu destino, eu decidi, [...] tem que apertar mesmo [...] eu já batalhei nisso. [...] Quando eu tenho pra conversar alguma coisa que não querem resolver comigo, numa boa eu vou procoo justiça, entendeu? Tem homem que resolve e outros que não.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Decidi botar meu destino, tem que apertar mesmo, já batalhei nisso. <b>(B)</b></li> <li>- Conversando sobre alguma coisa não querem resolver comigo, procoo justiça, pois tem homem que resolve e outros que não. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P21</b> To disposta mesmo a lutar. Eu amadureci [...] eu era abestalhada, entendeu? [...] Mas eu to vendo que eu não dou conta mais sozinha. Eu disse “Não, vou erguer minha cabeça e vou!”. [...] pra mim eu to com meu coração aliviado. [...] “Eu conversei com você pra você trabalhar pra ajudar a criar seus filhos”. Eu to mais responsável. Eu converso primeiro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- To com o coração aliviado e mais responsável <b>(A)</b></li> <li>- To vendo que eu não dou conta mais sozinha. <b>(B)</b></li> <li>- Amadureci, era abestalhada, então disse “Não, vou erguer minha cabeça e vou!” <b>(C)</b></li> <li>- To disposta a lutar. <b>(D)</b></li> <li>- Conversei com ele pra trabalhar pra ajudar a criar seus filhos. <b>(E)</b></li> </ul>
<p><b>P22.</b> Senti uma mudança [...] eu achei ajuda [...] e eu me senti bem de ter ido, por ter corrido atrás do meu prejuízo. [...] por ter sido ouvida, contei meu problema pra uma pessoa mais experiente. Entrei na Justiça para poder ter algum benefício para o meu filho, ele como pai, ele deveria ter assumido. E ele não fez isso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Senti bem de ter ido e contar meu problema. <b>(A)</b></li> <li>- Corri atrás de meu prejuízo. <b>(B)</b></li> <li>- Fui ouvida e ajudada por uma pessoa mais experiente. <b>(C)</b></li> <li>- Entrei na Justiça pelo meu filho, pois o pai deveria ter assumido e não fez isso. <b>(D)</b></li> </ul>
<p><b>P23</b> Fiquei mais tranqüila. Eu achei muito bom, foi muito bom o conselho que ela deu pra mim e pra ele, e eu gostei, valeu a pena. Eu sou tímida ainda. [...] A comunicação voltou, que não tinha. Eu passei a falar mais com as pessoas, [...] dar conselho, pra ouvir, às vezes as pessoas vem e pedem conselho, eu dou conselho, até isso mesmo da pensão.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiquei mais tranqüila. <b>(A)</b></li> <li>- Valeu a pena o conselho que nos foi dado, muito bom. <b>(B)</b></li> <li>- Sou tímida ainda. <b>(C)</b></li> <li>- Comunicação voltou <b>(D)</b></li> <li>- Passei a falar mais com as pessoas, dar conselho, ouvir, até isso mesmo da pensão. <b>(E)</b></li> </ul>

Quadro II – Expressões-Chave (E-Ch) e Ideias Centrais (ICs)<sup>2</sup>

Com o mesmo enfoque das entrevistas realizadas anteriormente, os depoimentos coletados em Periperi expressam as qualidades e atitudes necessárias aos relacionamentos em todas as suas dimensões, sendo

<sup>2</sup> Seleccionadas com base nas transcrições dos depoimentos das entrevistadas em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador (BA). Apêndice C

classificados, reunidos em grupos e identificados com letra maiúscula, embasando a elaboração dos Discursos-síntese das Ideias Centrais (IC):

**IC (A):** Expressão dos fatores motivacionais e emocionais

Eu senti mágoa e raiva por não ter sido cumprido o acordo e descoberto que ele é pior do que eu pensava. Estou feliz de ter ido e contado meu problema, “de boa” (forte e firme), segura, tranquila, aliviada e com alegria na vida. Sou a mulher da casa, mais responsável e amadurecida, pois vi que não era culpada. Sou assim, não gosto de conflito e estou com o coração aliviado porque ele abraça o menino, beija o menino não é? Estou bem melhor e gostei muito.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de 21 (vinte e uma) entrevistadas (com exceção de P12/ P20), significando **91,30%** (noventa e um vírgula trinta por cento) afirmaram a importância da afetividade na motivação durante o processo vivenciado na mediação. Confirma os pressupostos das teorias escolhidas como base conceitual para explicar os discursos-síntese captados nos depoimentos.

**IC (B):** Importância de saber por que se faz

Eu aprendi que na conversa, os dois sentados ali junto, dialogando, correndo atrás dos direitos de meus filhos e de meu prejuízo resolve tudo ali numa boa, sai tudo certo. Soube de que nem tudo deve se botar na Justiça e que é mais fácil quando os dois querem fazer mediação. Penso que posso e que eu tenho que comandar a casa onde moro sozinha e que todo mês os meus filhos vão ter as despesas dele, não é? Conseguimos o respeito, a tolerância e a flexibilidade, aprendendo no dia a dia, abrindo os olhos com outra visão. Hoje sei tomar atitude, como reivindicar um direito, que ele não tem o direito de me tomar os filhos e comecei a agir diferente. Decidi “botar” meu destino, tem que apertar mesmo, estou vendo que eu não dou conta mais sozinha. Eu mudei direitinho.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de 20 (vinte) entrevistadas (com exceção de P5/P15/P17), significando **86,96%** (oitenta e seis vírgula noventa e seis por cento), evidenciaram o quanto foi importante a orientação que receberam sobre os motivos que as levaram para a mediação. Sinalizaram a relevância do exercício do pensamento junto com os envolvidos na questão, propiciando-lhes condições de escolhas mais acertadas para todos, além de se sentirem donas de suas vidas. Essa descoberta, expressa no discurso-síntese, está fundamentada teoricamente no capítulo referente à conclusão.

**IC (C):** Relevância da sua identidade pelo reconhecimento

Eu fui ouvida e ajudada por uma pessoa mais experiente, de forma diferente, onde não só eu tinha que falar, ele também teve a oportunidade de falar e explicar. Eu tinha que ficar pedindo, implorando o dinheiro, agora está tudo bem. Conversamos, botamos tudo em dia, eu dei a chance a ele. Aí tive coragem de ir até lá e melhorei. Eu tinha medo, agora sou outra mulher porque a gente trabalha, a gente briga, crescemos e estamos unidas. Deu uma nova autoestima para minha vida não é? Amadureci, era abestalhada, então disse, vou erguer minha cabeça. Eu acho que sou muito supermãe, antes achava que tava errada, eu sou culpada em quê? Eu tinha que ser mais submissa? Eu mudei, com certeza, me ajudou a viver e a me entender melhor com as pessoas, na rua me veem de cabeça erguida, pois trabalho, sou independente e tenho dignidade.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de 15 (quinze) entrevistadas (com exceção de P15/P7/P9/P11/P12/P13/P15/P20), o que significa **65,22%** (sessenta e cinco vírgula vinte e dois por cento) revelaram como o reconhecimento da sociedade por suas lutas de inclusão no mercado de trabalho faz a diferença no desenvolvimento e na recompensa, tanto moral como financeiramente. No discurso-síntese, esta necessidade aparece como forte desabafo,



aproveitando o espaço disponibilizado para falar sobre suas humilhações, suas duplas obrigações (na casa e no trabalho), sem falar que estudam para garantir melhor posição na competição desleal que enfrentam na vida. Essa energia vital do ser humano de ser visto e reconhecido pelo outro é considerada pela fundamentação teórica do presente trabalho na avaliação dos discursos-síntese.

**IC (D):** Demonstração de respeito e responsabilidade pelo outro

Eu ajudo olhando mais para ele porque é uma pessoa doente, e a casa toda sofre com isso. Eu era pai e mãe, e ela sentia falta de um pai, não era só pelo dinheiro, não tinha isso, um pai. Estão mudando, ele e a filha, ela liga pra ele para levar a pensão, ele diz tal dia eu levo, tal dia ele traz. Nós conversamos, e eu tomei conta de meus filhos, quero que ele também seja responsável, e até arranjei trabalho para ele. Se precisar de alguma coisa, ele vai na minha casa. Crio meu filho só e faço qualquer coisa por causa dele, disposta a lutar mesmo e só entrei na Justiça porque o pai deveria ter assumido e não fez isso, prefiro tudo para ele. Não vinha ver a criança e hoje ele já vem. Primeiro nos tapa, eu sabia que ia dar polícia, é a mulher quem sofre. A gente precisa muito de ajuda, para um ouvir o outro, conversar um pouco, não é? Respeito todo mundo e quero ser respeitada. Depois desse dia, eu vim entender que não era só pensando em mim, que eu tinha que parar para me colocar no lugar da outra pessoa. A comunicação voltou, conversamos sem ofender e não vou mais agir por impulso, pois tenho meu filho, minha família, tenho meu emprego. Recomendei a meu irmão e a mãe da filha dele para virem aqui também.

**Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** de 21 (vinte e uma) entrevistadas (com exceção de P2/ P20), significando **91,30%** (noventa e um vírgula trinta por cento), o mesmo percentual apresentado no discurso-síntese da ideia central **(A)**, explicitando a forte ligação da afetividade com a responsabilidade pelo outro. Essa manifestação do homem para com o seu semelhante é fruto da sua natureza sociológica. Conforme os depoimentos e com base na leitura dos autores escolhidos, o

homem é relacional. Ele sobrevive na convivência e, para isto, precisa querer aceitar o outro em toda a sua plenitude e se aceitar também, todos como inacabados, pois a evolução é cíclica e constante.

#### IC (E): Manifestação de uma sociabilidade mais consistente

Eu participo muito aconselhando outras pessoas a usar o diálogo, procurando saber sobre nossos direitos e como ajudar a pessoa. Eu conversei com ele para trabalhar para ajudar a criar os filhos. Eu falo para elas sentarem e conversarem numa boa, pois pode ajudar muitas pessoas, não é? A gente fica chateada, pois uma andorinha só não faz verão, e a gente reclama, fala, e não resolve nada. Quando prejudica demais, procuro a justiça, pois tem homem que resolve e outros que não. Eu disse à vizinha que devia falar, dar queixa, mas como ela não quis, porque se fosse eu, iria na mesma hora resolver e poderia ter dado certo sem esse negócio de briga. Eu passei até a ter amizade e deixo meu filho brincar com os filhos do vizinho, sou querida, todo mundo gosta de mim. Eu indico para outras pessoas que têm o mesmo problema, pois passei a me comportar melhor, viver sem conflitos tanto na minha vida familiar, conjugal como na social.

#### **Análises:** quantitativa e qualitativa

**ICs** das 16 (dezesesseis) entrevistadas (com exceção de P2/P6/P7/P12/P13/P15/P22), significando **69,57%** (sessenta e nove vírgula cinquenta e sete por cento) disseram no que estão mais sociáveis e mais envolvidas com os problemas da vizinhança. Observa-se que, apesar de apresentar uma certa sociabilidade, o percentual está mais baixo e quase que no mesmo patamar do apresentado pela ideia central **(C)**. Esse comportamento pode indicar uma possível interferência da autoestima na manifestação de uma sociabilidade consistente formada por laços afetivos fortes entre os moradores. Essa possibilidade deve-se ao fato de que, embora apresentem percentuais iguais e altos nas ideias centrais **(A)** e **(D)**, referentes à afetividade, ao respeito e à responsabilidade pelo outro, não

tenham alcançado níveis desejáveis de exposição e de comprometimento, requeridos nos atos solidários, demonstrados no dia a dia pelo sentimento de pertença e de preservação.

Em Periperi, evidencia-se uma forte ligação entre os fatores emocionais relativos à afetividade e à responsabilidade pelo outro, seguida de uma relativa influência entre a relevância de ser reconhecido (autoestima) e a sociabilidade (Gráfico XIX). Também ficou claro nos depoimentos a necessidade de se ter conhecimento sobre o que faz e o por que deve ser feito. Esta diferenciação de opiniões nos depoimentos leva a supor a formação de grupos pequenos, ligados por vínculos fortes, mas pouca identidade com a comunidade como um todo, enfraquecendo a sociabilidade consistente, proposta por uma solidariedade por convivência.

Isto pode ser ratificado com a verificação de que em Acupe, de um total de 46 mediações realizadas em 2009, 30 finalizaram com acordo, alcançando **65,21%** (sessenta e cinco vírgula vinte e um por cento), enquanto que, em Periperi, com as 452 mediações, apenas 190 finalizaram com acordo, ou seja, **42,03%** (quarenta e dois vírgula três por cento), conforme indicado no Gráfico IV.

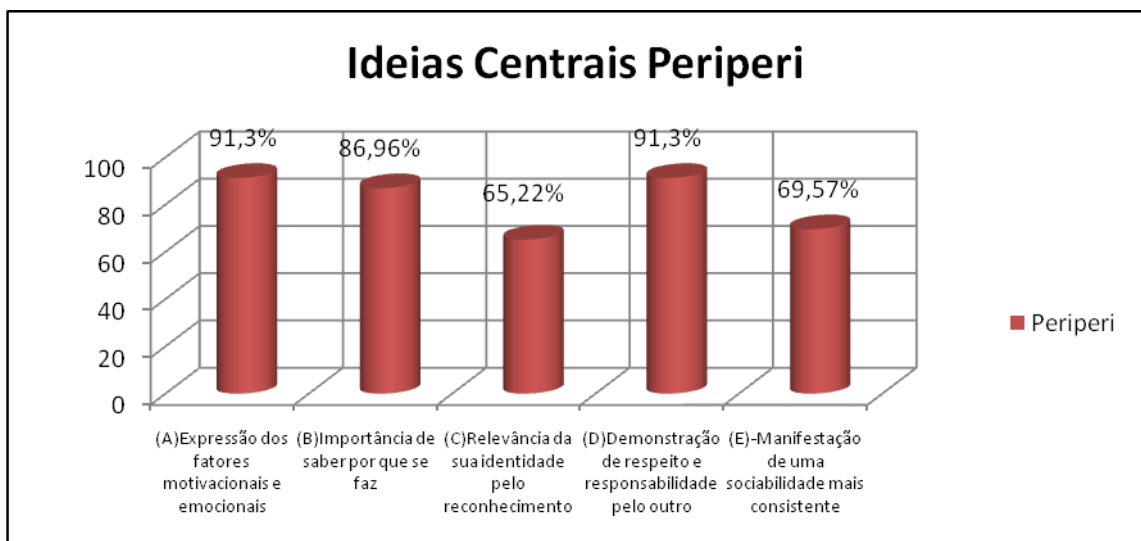


GRÁFICO XIX: Dados Quantitativos – Método do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

**Fonte:** Elaboração própria a partir dos depoimentos dos mediados, 2011

## 5 CONCLUSÃO

Os dados quantitativos e qualitativos produzidos pela pesquisa realizada indicam a existência de fatores determinantes na mediação, que contribuem para a construção da autonomia no sujeito.

Salientamos a necessidade de outros estudos mais profundos, principalmente porque o processo de constituição do sujeito é constante e cheio de imprevistos, como a nossa sociedade contemporânea.

Em primeiro lugar, observa-se nos discursos-síntese, tanto de Acupe como de Periperi, uma característica marcante na maneira de dizer a sua palavra, igualando-se nos termos usuais de cada espaço e representada pelas mulheres, tornando-se um sujeito social, com um discurso socializado.

Essa característica reporta ao fato de que a nossa história, tanto individual como da espécie humana, é feita de fora para dentro, ou seja, somos o que vivemos e o que vamos construindo na vida, com as experiências e trocas com a natureza, com os outros e com a cultura, impregnada de signos herdados de outras gerações.

Em segundo lugar, observou-se que as falas evidenciaram as premissas básicas da base conceitual tomada como subsídio para observar e captar dos mediados os benefícios alcançados após a participação na mediação para resolver conflitos, especificamente, quanto à questão do saber, não só do doutor mas do seu cotidiano, sendo de muito valia na conquista da confiança e na maturação dos aspectos orgânicos do raciocínio, para facilitar o aprendizado e o desenvolvimento das faculdades superiores mentais responsáveis pela internalização de outros saberes.

Isto ratifica o pensamento de que o espaço proporcionado pela mediação, dialógico e horizontalizado, permeado de cuidados com os mínimos detalhes, acolhendo e reconhecendo a pessoa como importante para a comunidade, desperta, em ambas as partes, as percepções de que podem vir a ser mais, e de que são capazes de pensarem sobre os destinos de suas vidas,

promovendo um sujeito reflexivo e determinado para tomar atitude proativa, tornando-se num instrumento de transformação social.

Essa visão prospectiva nos faz acreditar na possibilidade de que a mediação possa vir a ser considerada como a zona proximal de desenvolvimento (ZDP), proposta por Vygotsky, com a internalização, pelos mediados, de conceitos oriundos de pessoas mais experientes, possibilitando o exercício das suas atividades inter e intrapsíquicas. A essas atividades agregamos também a reconstrução simbólica dos conflitos, pelos mediados, através da dialogicidade existente na mediação, transformando-os em sujeitos reflexivos e emancipados, num processo contínuo na melhoria de qualidade da vida pessoal, comunitária, cultural, econômica, social e política.

Em terceiro lugar, observa-se que a afetividade é de extrema importância na constituição do sujeito, demonstrando que a sua falta bloqueia o aprendizado, comprometendo o processo de desenvolvimento dos instrumentos psicológicos, refletindo-se na fala, que é o mais importante para a formação do pensamento verbal.

O discurso interno, no qual o homem escolhe, relaciona e lembra, para depois verbalizar de forma coerente, marca sua evolução de biológico para social, transformando a sua forma de ver e de agir no mundo e refletindo no nível de sociabilidade e solidariedade de uma comunidade. A verbalização do que se sente implica humildade para que o outro receba a informação de forma clara, pois o significado da palavra difere de uma pessoa para outra, a depender das experiências de cada um com as palavras, bem como dos seus significados nas culturas em que estão inseridos, podendo provocar atritos.

Em quarto lugar, evidencia-se a preocupação com o outro, consigo mesmo e com as consequências de atos irresponsáveis sobre a vida e a saúde dos membros da comunidade. A convivência solidária significa um “cuidar” constante e geral, fortalecendo a identidade, mesmo sendo este grupo formado por várias formas de pensar, de ver e de agir no mundo.

A terapia do encontro propõe uma outridade, ou seja, uma alteridade com o outro, não basta só se colocar no lugar do outro, mas cuidar e se

responsabilizar pelo outro, através do exercício do amor sem interesse. Esse encontro se resume numa postura holística na qual o homem é olhado em sua plenitude, tanto no nível físico, como mental, espiritual, social, e principalmente, como inacabado, em processo contínuo de melhoria.

No distrito de Acupe de Santo Amaro da Purificação (BA), os discursos-síntese das mulheres enfatizam a importância dos laços afetivos como constituinte da identidade, significando a existência de um potencial para o desenvolvimento de uma “solidariedade por convivência”, determinante no processo de emancipação tanto do sujeito como da comunidade.

Em Periperi Subúrbio Ferroviário de Salvador, os discursos-síntese das mulheres ratificam a possibilidade da formação de grupos distintos, compostos por várias maneiras de pensar, de ser, de ver e de agir, dada a grande extensão territorial, evitando a formação da identidade e sugerindo uma “solidariedade por decreto”, definida como mobilização eventual para ajudar os envolvidos em acidentes provocados pela força da natureza.

Portanto, sugerimos que a Juspopuli expanda sua assessoria jurídica, ampliando os serviços psicológicos para além de encaminhamentos a intervenções terapêuticas, através de estudos sobre aprendizado e desenvolvimento humano, tornando a mediação um local de zona de desenvolvimento proximal (ZDP) e oportunizando mecanismos pedagógicos pela inserção de estudantes de pedagogia na equipe multidisciplinar.

Por todo o exposto, a mediação demonstrou ser uma importante tecnologia social para a constituição do sujeito pelo aprendizado e desenvolvimento dos aspectos psicológicos superiores, participando do processo de construção da autonomia nos mediados, tornando-os capazes de protagonizar suas vidas, no paradigma das “comunidades-amiba” que visa à construção de um novo senso comum emancipatório, de uma “solidariedade por convivência” e de espaços onde se experimenta a “vida como ela é”, agregando-se ao papel de instrumento formador da cidadania e de regulação social pela promoção da paz.

Para tanto, sugere-se a utilização da mediação popular visando não só à resolução de conflitos como também à constituição de um sujeito reflexivo, emancipado, capaz de enfrentar os desafios do século XXI, construindo uma democracia rica em participação, na qual todos se ajudem, se desenvolvam, se regulem e se controlem reciprocamente.

Esta proposta vislumbra o horizonte das novas concepções sobre a relação do homem com o mundo e sua espécie, para despertar a necessidade de uma consciência humana, com o objetivo de uma nova forma de organização da sociedade, pela criação de novas alternativas de olhar a realidade, em todas as áreas do conhecimento, acreditando na possibilidade de mudar e de realizar um mundo mais justo e mais harmônico.

## REFERÊNCIAS

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**. Rio de Janeiro 2011. Paz e Terra.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: 2011. Paz e Terra.

JUSPOPULI, E.D.H. **Mediação Popular: uma alternativa para a construção da justiça**. 1ª Edição. Periperi e Acupe. Salvador, 2009.

\_\_\_\_\_. **Quem Somos - Histórico**. Disponível em: <http://www.juspopuli.org.br/histórico>. Acesso: 19/01/11.

LEFEVRE, Fernando. LEFEVRE, Ana Maria Cavalcanti. **Depoimentos e Discursos: uma proposta de análise em pesquisa social**. Série Pesquisa v.12. Editora Liber Livro. Brasília-DF, 2005.

MARYASCH, Thelma Lilia. **Re-inventando a vida – Da “Solidariedade por decreto” à “Solidariedade por convivência”**. Dissertação (Mestrado em Psicosociologia de Comunidades e Ecologia Social) – Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Instituto de Psicologia – Programa de Pós-Graduação Estudos Interdisciplinares em Comunidades e Ecologia Social – EICOS, 2004.

MARQUES, Neyde. Apostila: **“O.G” Organizações Gente e Jogos Cooperativos**. Oficina de Integração e Sentidos da Aprendizagem em Gestão Social. Curso Mestrado em Desenvolvimento e Gestão Social. Ano 2009. Turma 3. Centro Interdisciplinar de Gestão e Desenvolvimento Social (CIAGS). Universidade Federal da Bahia (UFBA).

MARTINS, Gilberto de Andrade. Metodologias convencionais e não-convencionais e a pesquisa em administração. **Cadernos de pesquisas em administração**, São Paulo, v. 00, n. 0, 2º sem. 1994. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C00-art01.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2011.

MORIN, Edgar. **Os Sete Saberes necessários à Educação do Futuro**. Tradução de Catarina Eleonora F. da Silva e Jeanne Sawaya. 11ª Edição. São Paulo: Editora Cortez. Brasília-DF: UNESCO, 2006.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Vygotsky Aprendizado e Desenvolvimento Um processo sócio-histórico**. Editora Scipione. 5ª edição. 2010.



OLIVEIRA, Murilo C. S. **Serviço de Apoio Jurídico - SAJU: A práxis de um direito crítico**. Salvador: abril de 2003. Monografia apresentada na Conclusão do Curso de Bacharelado de Direito, da Faculdade de Direito, da Universidade Federal da Bahia – UFBA. Disponível: <http://www.aatr.org.br>

REGO, Teresa Cristina. **Vygotsky: Um perspectiva histórico-cultural da educação**. 22ª edição. Petrópolis, RJ: Editora Vozes Ltda, 2011.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela Mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. 11ª Edição. São Paulo: Editora Cortez, 2006.

\_\_\_\_\_. **A Crítica da Razão Indolente: contra o desperdício da experiência**. 7ª Edição. São Paulo: Editora Cortez, 2009.

SIMÕES, Isa, LELIS, Rita, Artigo “**Mediação e Prevenção da Violência**”. In. *Mediação Popular – Uma alternativa para a construção da justiça*. 1ª edição: Salvador, 2009.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2011.

VELOSO, Marília Lomanto; AMORIM, Simone; LEONELLI, Vera. **Mediação Popular: Uma alternativa para a construção da justiça**. Salvador: Juspopuli Escritório de Direitos Humanos, 1ª edição: outubro de 2009.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **Pensamento e Linguagem**. Tradução Jefferson Luiz Camargo. 4ª Edição, São Paulo: Martins fontes, 2008.

WARAT, Luis Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação**. In: *Em Nome do Acordo*. Santa Catarina: Tradução, Rodrigues, Julieta. Angra Impresines, 1998.

\_\_\_\_\_. **O Ofício do Mediador**. Volume I. Florianópolis: 2001. Editora Habitus.

ZATTI, Vicente. **Autonomia e educação em Immanuel Kant e Paulo Freire**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007. Disponível: <http://www.pucrs.br/edipucrs/> acesso em: 25/10/2011 21:10:30hs.

**APÊNDICE A – Modelo de Termo de Consentimento**

Eu, \_\_\_\_\_,  
 RG. \_\_\_\_\_ CPF. \_\_\_\_\_ com atendimento  
 registrado na página nº \_\_\_\_\_ do livro referente ao ano de 2009 do  
 Escritório Popular de Mediação de \_\_\_\_\_, do  
 JUSPOPULI Escritório de Direitos Humanos, abaixo assinado, concordo em  
 participar do estudo referente ao projeto de dissertação que tem como  
 objetivo investigar a percepção dos mediados na realização de sua  
 autonomia a partir da experiência vivenciada na mediação popular ocorrida  
 em \_\_\_\_\_, como entrevistado (a). Declaro que fui  
 devidamente informado (a) e esclarecido (a) pela pesquisadora Elisabeth  
 Regis D'Albuquerque, aluna do Mestrado Multidisciplinar e Profissional em  
 desenvolvimento e Gestão Social, promovido pelo Centro Interdisciplinar de  
 Desenvolvimento e Gestão Social (CIAGS) da Universidade Federal da  
 Bahia (UFBA), sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos e o  
 destino final da gravação de meu depoimento.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do entrevistado (a)

Presenciamos a solicitação de consentimento, esclarecimentos sobre a  
 pesquisa e aceite do entrevistado (a) em participar.

Testemunhas:

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Observações

complementares: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**APÊNDICE B – Transcrições das Entrevistas de Acupe****A1**

**E:** Bem, estou começando a entrevistar a mediada, que esteve aqui em outubro de 2009, numa mediação que o assunto foi pensão alimentícia, foi isso?

**C:** Foi.

**E:** Pode falar alto, não se preocupe não. Foi?

**C:** Foi.

**E:** Essa pensão, é... foi pra... me conte, foi pra quantos filhos que você pediu?

**C:** Quando eu pedi aquele tempo...

**E:** Uhum... ano passado

**C:** Eu tava gestante, né? Então foi pra dar aos meus três meninos.

**E:** Aos três meninos que você tinha com esse companheiro.

**C:** É. Só que um, como eu disse lá, eu tinha dúvida de um. Eu morava com outro, né isso? Então, quando eu sai da casa do outro eu já sai com dúvida se já tava grávida. Mas ele aceitou assim mesmo e teve quatro filhos comigo. Então, dúvida de um, então três né? Com esse. Mas como ele registrou, são quatro. Ele registrou consciente, entendeu?

**E:** Aí você conseguiu a pensão? Naquele ano que você teve... o conflito foi pra pagar a pensão?

**C:** Foi.

**E:** aí nessa mediação foi feito o acordo pra pagar, na mediação?

**C:** Ele no começo logo pra que eu não levasse ele pra justiça, ele tava dando direitinho. Depois, não levou nem um mês, relaxou.

**E:** Depois daqui, um mês depois?

**C:** Foi... ele começou dar um mês, porque ele ganha por semana, aí sempre por semana ele manda trinta reais, cinquenta reais, quando ele tem, quando ganha direitinho. Mas quando não tem ele não manda nada. Depois passou a não dar nada.

**E:** E nesse, nesse... depois dessa mediação, você manteve assim... um bom relacionamento, ou seja, diálogo, com ele?

**C:** Sempre tive, sempre foi com ele na educação, mesmo tom que ele conversava comigo, eu conversava com ele né. Ele também não gosta de

gritar, ele sempre conversa baixo, também falo num tom baixo. Então, sempre tive um diálogo bom com ele. A minha zanga minha é porque eu não tive condição de criar quatro filhos sozinha, né? Aí eu corri atrás dele, já que ele é pai, apesar que tem o outro, mas eu não sei do paradeiro dos outro, né, dos outros dois. Fui ver o mais perto, que tava nas minhas vista, né? Se ele tivesse longe, eu não sabia onde ele tava... ai então...

**E:** Ele também é nascido e criado aqui em Acupe?

**C:** Ele não.

**E:** É de fora?

**C:** É de salvador.

**E:** Ele é pescador?

**C:** Não, pedreiro.

**E:** Pedreiro. E você trabalha?

**C:** Eu marisco. Sou marisqueira.

**E:** Ainda marisca?

**C:** Eu, quando eu tenho tempo assim... Porque agora que eu tive esse menino, agora tá ficando mais difícil pra mim. Tá dificultando mais porque ele mamenta. Então... não tô indo assim,vou de vez em quando, de vez em quando eu vou, quando dá...não tenho ninguém pra olhar...

**E:** Oh me fale agora... esse processo de mediação que você passou, apesar de não ter dado continuidade ao acordo da pensão, o que que ela representou pra você? Você acha que a mediação, aquele fato de você ter sido orientada num diálogo com uma mediadora para resolver, porque vocês vieram de vontade própria, correto?

**C:** Isso.

**E:** E também a solução foi dada por vocês. Cada um colocou como estava, o que podia e o que não podia. Não foi?

**C:** Uhum. Foi

**E:** Então a decisão foi tomada por vocês?

**C:** Foi.

**E:** Correto?

**C:** Correto.

**E:** Esse processo... e que você tomou, participou da decisão junto com seu ex companheiro, isso lhe trouxe o que? Lhe ajudou em outras situações na vida,

com relação a vizinho, com relação a filho... em outros conflitos?

**C:** É... quer dizer, pra mim foi muito bom, né? Porque invés teve que a gente correr pra ir pra Santo Amaro, já tem aqui né? A gente pode pegar, pedir um conselho, se orientar.

**E:** E além disso, em termos de comportamento, de posição na vida com seu filho, com... os conflitos naturais da vida, você acha que você melhorou? Ou você...teve uma mudança?

**C:** Teve sim.

**E:** Em que? Como assim você pode exemplificar? Independente dele, em outras situações.

**C:** Assim... melhorou assim... quer dizer... com meus meninos?

**E:** Sim... seu relacionamento com filho, com amigo, com todo mundo. Você acha que teve alguma influência?

**C:** Quer dizer... assim teve né, é... já me pediram a até uma vez que ela teve aí, que eu fui chamar ele, que ele foi chamado aqui, me pediram até um papelzinho, eu já dei a uma colega minha, a uma prima minha, que pediu pra poder vir aqui visitar...

**E:** Mas você acha que essa mediação lhe deu condições de você poder agir sem precisar vir aqui, tomar decisões outras na sua vida? Que não precise de justiça.

**C:** Ou seja, se eu vim aqui tem...

**E:** Que você teve aqui por uma questão de direito de pensão alimentícia, correto? E ai você participou de um processo, um processo em que você teve diálogo. Esse processo lhe ajudou pra que você enfrentasse outras situações na vida que não necessitasse de você ter que vir aqui? Que não fosse necessariamente com relação a justiça, uma briga natural com um filho...

**C:** Ah... que não precisou de eu...

**E:** Sim. Ele lhe ajudou em alguma forma, você aprendeu alguma coisa?

**C:** É... realmente me ajudou, eu pedi um conselho aqui a ela e me ajudou muito com umas desavenças que teve com parente, aí eu vim pedir um conselho a ela, realmente ajudou né?

**E:** Porque? Você mudou o seu comportamento? Ficou mais...

**C:** Não, porque eu não vim por a minha agressão. Eu sou uma pessoa que... se a pessoa conversar baixo comigo, eu converso baixo, que eu sou uma

pessoa assim. E se for conversar alto, eu não converso nada, eu não entendo nada alto que as pessoas falam. Eu só sei conversar do meu nível, baixo. Então... como é que se diz... Eu acho que... como é que se diz?

**E:** Você tá...

**C:** Eu sei...

**E:** Tá mais forte? Como é que você se sente?

**C:** É... realmente, me sinto melhor ne? Me sinto melhor mesmo.

**E:** Você participa mais das coisas da sua comunidade, da sua rua, do seu bairro, quando tem algumas rugas? Porque menino briga com um com outro, né?

**C:** Ah é isso é verdade mesmo.

**E:** Como é que você agora se comporta, houve mudança nesse comportamento depois do processo?

**C:** Eu... quando a pessoa depois disso aí, negócio de menino...

**E:** Com menino com tudo mais, você acha que teve mudança?

**C:** Menino só faz realmente brigar, a gente briga quando não tem juízo, né? Menino as vezes não é fácil. Aí o que? Já teve umas desavenças, porque de menino, porque o menino briga, a mãe vem pra cá me dizer desaforo, né? E a pessoa, quando é sensível, que bate como já teve de as vezes... porque tem mãe que dá mais razão a criança, ao filho...

**E:** É... do que ao adulto.

**C:** ... do que ao adulto e também apóia... dá ousadia ao filho na frente do outro. Quer dizer... dá ousadia ao próprio filho dela, né? E não deve ser assim. A pessoa tem que ver o erro dos dois, né?

**E:** Então essa visão você já aprendeu aqui. Isso de ver os dois lados.

**C:** Isso já conversou comigo, já me orientou muito...

**E:** Isso já foi uma coisa daqui da mediação? Ver a visão de um e de outro?

**C:** Isso ai foi que, ela realmente me deu um conselho adulto que eu vim aqui correr atrás, pra me explicar sobre uma desavença que teve entre pai e filho, então essa menina, minha sobrinha, eu vim pedir um conselho a ela, pra ver como é, como não é... e pra ver de mim também, que veio brigar comigo também quando eu tava gestante, ou não, parida! Tava já parida! E também de outra vez que eu tava também gestante. Aí eu vim aqui de outra vez que eu vim conversar com ela sobre isso que tava acontecendo, o que que eu

devo fazer, que eu não devo... aí ela começou me explicando as coisas que eu deveria dar queixa ou não, entendeu? Me pediu se eu poderia dar ou não, eu disse que não queria dar.

**E:** E com relação a vida, depois da mediação você sentiu que você ficou diferente, mais calma, mais participativa, mais... é... corajosa... com você mesma, com a comunidade, com a própria vida, né? Que hoje em dia aí, tão destruindo tudo, desmatando... você acha que você teve... houve uma diferença depois disso?

**C:** Realmente, com certeza, houve mesmo. Muita diferença, muita mesmo, porque antes eu ficava pensando assim “poxa aquela pessoa dizer uma duas porque de menino, acho que eu também vou dizer umas duas...”, mas só que depois, eu vindo aqui, eu vi que não, não vai adiantar. Eu antes até discutia, né? Também... porque batia, gritava comigo falando porque de menino dando razão ao seu filho, né? E eu dizendo que não é assim, que eu tenho os meus, né... Não tem pai, mas eu sei como criar, se eu não soubesse como criar eu tava dando a razão a meus filhos eu tanto errada, né? Se meu filho bateu e outro bateu, não é porque meu filho foi apanhado que eu vou dar razão a meu filho que bateu no outro né isso? Então eu acho que... pra mim das vezes que eu vim aqui, que eu entrei aqui a primeira vez e comecei a vim, eu gostei muito, foi muito bom, me animou muito, me fortaleceu, me fez... é... acreditar que a violência não justifica nada, a pessoa tem que ter diálogo, e não a pessoa bradar sem saber... a pessoa não tá na razão e passa...

**E:** Da emoção

**C:** é isso, fica como o dito pelo não dito, né? Então... eu acho que melhorou muito mesmo.

**E:** você depois da mediação você acha que você começou a pensar mais sobre as coisas e agir com mais segurança, com mais conhecimento de causa? Ouvir o outro lado também?

**C:** Eu tenho certeza que sim.

**E:** Oh, pra gente terminar, você me ajudou muito. Eu quero lhe agradecer, e pra gente terminar nossa entrevista, você quer deixar alguma mensagem sobre a mediação? O que que você achou do processo de mediação, se deve continuar e por que?

**C:** Eu creio que sim, viu? Acredito que sim, porque me ajudou muito, e tenho

certeza, que já vi solução, resultado, eu acredito que deve ficar, porque muita gente precisa dessas... muitas ai que precisa, né? De marido que é violento, que chega aqui precisa receber um conselho... de pai que não quer dar pensão... né isso? De intriga de criança... eu acredito que deve ficar porque aqui Acupe não tá como era antes não, tá demais, então deve ficar.

**E:** Você ficou mais corajosa depois da mediação?

**C:** Com certeza

**E:** Tá ciente do que você é um ser humano?

**C:** Tô! Tenho certeza que sim. Eu sou ser humano mesmo! Melhorou muito, muito bom mesmo.

**E:** Tá bom. Muito obrigada viu. Eu vou acabar e lhe agradecer pela sua contribuição.

## **A2**

**E:** Pronto. Estamos começando o trabalho hoje que é dia nove de novembro em Acupe de Santo Amaro. O trabalho é sobre mediação popular como a possibilidade de realização de autonomia nos mediados. Estou agora no momento presente com, que foi a segunda interessada numa mediação que aconteceu no dia três de novembro de 2009, e o assunto que foi discutido foi conflito familiar. Correto?

**P:** Correto.

**E:** Esse conflito, você pode me dizer qual era o conflito familiar que seu Leandro lhe chamou pra vim conversar no processo de mediação?

**P:** foi porque devido a medicação que meu filho tinha que tomar, ele queria que meu filho ficasse durante a medicação na casa dele, que a gente tinha se separado, desde que eu engravidei que a gente não está mais junto, ai ele queria que ficasse lá. Então eu penso assim que a responsabilidade é da mãe, como eu não tenho mais hoje minha mãe, então fica pra mim mesmo e eu não concordei em meu filho ir pra casa dele.

**E:** O filho de vocês.

**P:** É. Eu queria que que ficasse comigo e eu dava o remédio na hora certa, porque ele sempre tomou medicação e sempre eu dei no horário certo, porque a pessoa as vezes se passa, eu, mas as vezes eu escrevia assim, botava na geladeira, ou eu botava o celular pra alarmar, umas coisas assim pra eu dar, só que ele não aceitava. Ele queria que ele fosse pra casa dele



porque achava que a mãe dele cuidava mais... a vó dele cuidava mais dele do que eu.

**E:** Então o assunto foi exatamente porque vocês estão separados, e meu filho tinha que tomar a medicação e ele não confiava em você.

**P:** É, em eu dar, ele queria que a mãe dele tratasse até acabar o medicamento.

**E:** Muito bem, então agora eu vou lhe perguntar o seguinte, o processo de mediação no qual você participou com ele, o conflito foi resolvido? E você depois disso, mantém que tipo de relacionamento com senhor ele?

**P:** A gente não tem relação nenhuma, porque eu não me comunico com ele, nem ele comigo, porque devido a muitas coisas que foram acontecendo, eu...como é o nome? Assim eu não me sinto mais bem falando com ele e nem ele comigo. Aí quando eu tenho alguma coisa pra falar com ele, eu falo com minha irmã, minha irmã chega pra ele ou pra mãe dele e comunica. A gente não se fala em nada. Agora, foi resolvido no que eu disse a ele que não aceitava, porque eu achava que a responsabilidade seria minha, no final terminou concordando, terminou eu dando a medicação lá. Ele como sobe no final de semana, o remédio também subia, ele dava ai em cima, a vó, e eu dava o meio da semana todo, lá embaixo.

**E:** Lá embaixo como?

**P:** Na minha casa.

**E:** Ah, sim, porque um mora em cima e o outro embaixo.

**P:** É... a vó mora aqui, que é o pai dele também, e eu moro perto do porto, eu, meu marido, e ele.

**E:** Certo, o segundo marido que você tem.

**P:** É.

**E:** E ai então o problema foi resolvido.

**P:** Foi

**E:** Mas você não mantém um bom relacionamento com...

**P:** Não.

**E:** Mas o que você sente... esse vinculo com ele hoje... Ele é pai de seu filho, mas depois da mediação, da resolução desse conflito, você se sente mais aberta para tratar de outros assuntos sobre seu filho?

**P:** Com ele?

**E:** Sim.

**P:** Com ele eu não gosto de falar nada. Eu prefiro até, se eu ver a mãe dele assim na rua...como eu também não vou na casa dele, porque eu também não me sinto bem, né? Na casa dele... Ai de quando eu vejo a mãe dele assim... eu olho vez em quando a mãe dele vai buscar, eu converso com ela, eu converso mais com ela, porque com ele eu não mantenho contato nenhum.

**E:** Então, após o processo, a mediação, resolveu o conflito, mas não lhe... é... não lhe... você não reconstituiu o laço, o vínculo com ele, de amizade.

**P:** Não.

**E:** você mantém... mas tem também brigas? Ou melhorou o clima?

**P:** Não... briga não tem mais. Porque a gente tinha muita briga antes, porque devida a alimentação de meu filho, porque as vezes eles achava que eu passava... porque uma vez mesmo chegou a discutir na rua, eu e ele, porque devido a ele dizer que eu não dava café a meu filho, devido a muitas coisas que as vezes ele falava, ai o povo dizia que eu falava dele, nisso ficava no disse me disse, e acabou a gente discutindo, nós dois, mas depois que a gente veio aqui e conversou em relação ao medicamento, a gente não teve mais nada. Porque eu mesmo disse a mãe dele, que independente de mim, pra mim do jeito certo, espero que siga corretamente aqui, me ajudando, ajudando no remédio dele, sendo assim eu não exijo que seja ele dando só, porque eu também acho que na minha obrigação de mãe eu também tenho que dar. Eu penso que, passou um remédio, ser meio a meio, ele dá o dinheiro dele na data certa, se atrasar dois dias, porque as vezes acontece, ele pode mandar um recado dizendo que... o que aconteceu, e também em relação a escola, ele também divide comigo direitinho.

**E:** Então depois deste conflito, resolvido aqui na mediação, amenizou o seu relacionamento com ele, né isso?

**P:** É isso.

**E:** Muito bem. Eu vou lhe perguntar o seguinte, a partir do processo da mediação no qual você participou, aqui no Acupe, com senhor ele, seu ex companheiro, pai de seu filho, seu filho, como você, depois que passou esse processo ano passado, tá fazendo um ano agora, você vem se comportando, com você mesma, diante de outros conflitos, como você vem se comportando

diante de outros conflitos com a outra parte? Outros conflitos apareceram, surgiram na sua vida, e o que foi que a mediação lhe trouxe para enfrentar os conflitos?

**P:** Eu penso assim, que invés da gente brigar, eu penso em conversar, porque tudo se ajeita na base da conversa, porque eu não gosto muito de agressão, tenho cuidado com as palavras, porque devido a meu filho já tá crescendo, meu filho já entende as coisas, e eu acho ruim quando eu acho que a criança vê a violência dentro de casa ela pensa em já ficar violento, porque se ela já labuta o dia a dia com aquilo, eu acho que a criança... vai piorar o psicológico da criança.

**E:** E você diante de outras situações, por exemplo, vou lhe dar uma situação assim de você ser... vai no supermercado e pega, lhe vendem um produto com a validade vencida, você se sente que você... ou outras situações que prejudiquem, que esteja violando você mesma como ser humano. A mediação lhe provocou alguma forma diferente de encarar essas situações? Como você se comporta agora?

**P:** É... eu acho que sim porque a menina mesmo nas conversa ela falou... que a gente deveria conversar invés de tá brigando, porque as vezes as pessoas conversando se resolve mais do que está na agressão ou um atingindo o outro né... palavras... porque depende da conversa, porque as vezes acontece uma coisa, a gente chamando, "ói... e isso que você fez foi errado, eu não gostei", é bom a gente mudar o jeito do que piorar a situação. Eu penso assim, devido as conversa que ela deu a gente, abriu nossos olhos que fica chato, ficar toda hora brigando, toda hora indo lá negócio de justiça... eu prefiro até conversar mesmo entre a gente do que ficar assim toda hora brigando... indo pra fórum, indo pra num sei o que. Como a gente já foi uma vez pra fórum mesmo, foi chato aquilo, foi uma situação ruim, eu não gostei, porque você vai... eu mesma fui de manhã, sai de lá já foi de noite, labutando com isso em relação a pensão de meu filho... Então eu não gostei, em relação a isso de labutar com justiça eu não gosto, eu prefiro mais a gente conversar e chegar a um acordo, mas como nem sempre a pessoa chega num acordo ali, tem que avançar... eu não gosto de tá com esse negocio de justiça.

**E:** E aí, eu vou fazer uma outra pergunta a você. O que que você acha que

este processo de mediação que você passou ano passado aqui no Juspopuli, mudou na sua vida em relação a você com você mesma, a você com a comunidade e a você com o mundo, houve alguma modificação?

**P:** Assim como? Né...

**E:** O seu jeito de ser, você era mais calma, mais passiva, assim a nível de participação em problemas da comunidade, questões de ambientes, hoje em dia a gente tá vendo ai que o mar não tem mais peixe, o que tão fazendo ai... Essas questões que são coletivas, de partes que você está inserida no seu ambiente. Você, você mesma... você acha que teve uma mudança na sua personalidade? Com você e com as pessoas que você convive na sua comunidade, no bairro, no próprio distrito de Acupe com relação às melhorias, e com relação às questões que referem-se ao mundo mesmo, como a gente fala, de ambiente?

**P:** Eu, pra mim mudou assim, porque eu fiquei mais ciente das coisas que aconteceu, como ela mesmo conversou, e já eu consegui passar para outras pessoas o que aconteceu comigo, como eu vi que foi bom, que se resolveu, eu passei pra colegas que tava quase na mesma situação que eu, em relação a pensão, ai eu já passei pra elas, já conversei em relação como foi, que poderia muito bem vim aqui, invés de ir até o fórum, eu aconselhei ela a vir aqui mais o ex-marido, eles dois conversaram pra entraram num acordo.

**E:** E em questões que você tem que tomar decisão, coisas que você antigamente tomava decisão, como você... se comporta diferente hoje?

**P:** Eu me comporto, porque... eu não vou mentir, eu sou uma pessoa que eu sou muita assim... esquentada, e devido ao que eu vim, hoje em dia as vezes eu nem vou nem mais assim logo na agonia, eu pego prefiro até conversar logo pra se resolver, do que eu ir na grosseria. Ai devido ao que eu vim, conversou, falando que a gente deveria coisar mais do que tá um agredindo o outro nas palavras... ai eu já mudei em relação a isso.

**E:** Você se sente como agora?

**P:** Eu me sinto melhor e eu penso muito antes de falar, eu penso muito, devido o que a gente conversou aqui, ela abriu nossos olhos, que é melhor a gente dialogar do que ficar na agressão que não vai levar a nada.

**E:** E diante das questões dentro do bairro, de lixo, que atrapalham a vida da comunidade que você está inserida, você acha que você tá mais presente,

dessas questões, participa mais? Como você tem se comportado?

**P:** Eu, devido a coisas assim em relação a isso eu não participo, porque eu não sou envolvida em nada assim, em relação a essas coisas que tem, que faz mutirão, que faz essas coisas, eu já participei em tempos da escola, quando eu estudava, mas agora que eu não estudo, eu não participo em relação a essas coisas não.

**E:** E das questões, por exemplo de alguma... ambiente... você contribui com alguma... com algum comportamento seu, ou você não participa, se exime?

**P:** Eu penso assim, eu faço minha parte só, eu vou numa rua, se eu tiver tomando refrigerante, eu antigamente eu jogava no chão, hoje em dia, devido as coisas que vão acontecendo eu já não jogo no chão, eu boto dentro de um saco, espero chegar até uma lixeira e jogo. Porque as coisa que tá acontecendo, o mundo do jeito que tá assim poluído, as enchentes, quando se joga o bujão ai chega no lugar ai entope, ai acontece as enchente, ai devido a isso eu prefiro botar dentro do saco, procurar uma lixeira e botar do que jogar no chão.

**E:** Oh, eu lhe agradeço muito, sua participação no meu trabalho, agora eu queria que você falasse assim um pouco, pra finalizar, como você se sente depois que participou da mediação?

**P:** Eu me sinto muito bem, porque me aliviou, resolveu meu problema, então pra mim, quanto menos conflito eu viver pra mim tá melhor.

**E:** E a partir de agora você tá vivendo como?

**P:** Eu, graças a Deus, vivendo bem. A gente não discute, a gente não ofende um o outro, a gente não se fala, mas também um não ofende outro nem nada.

**E:** E ao outro, sem ser seu marido, como que você também vem se comportando? Com outras pessoas.

**P:** Também eu mudei muito, porque eu levava muito na terra do peixe, ai hoje em dia, meu marido sempre fala que disse que nem tudo a gente leva na terra do peixe, que a gente tem que pensar primeiro pra depois fazer, porque a gente tem que saber viver, porque do jeito que o mundo tá, se a gente não saber viver a gente ao vive, ele sempre diz isso pra mim. Ai assim eu mudei muito, meu modo de falar, meu modo de agir, que eu era muito logo nas palavras, ofendendo, e hoje eu me sinto mais a vontade até de conversar.

**E:** Então você tá mais solta?

**P:** É...

**E:** Se sentindo com mais força?

**P:** É... porque Deus me deu as lições da vida que a gente vai tendo, né? Vai passando assim experiência, a gente vai tendo experiência, então... vai melhorando.

**E:** Tá bom... Obrigada pela sua colaboração, vou terminando agora a entrevista com Patrícia.

### **A3**

**E:** Eu sou Elisabeth e estou aqui fazendo minha pesquisa com relação a mediação popular na possibilidade de realizar autonomia nos mediados, a senhora participou aqui no dia vinte e quatro de novembro de uma mediação com a outra parte por questões de pagamento de uma dívida. Essa mediação... esse conflito de pagamento dessa dívida foi resolvido? E a senhora depois... porque foi no ano passado, correto?

**J:** Foi.

**E:** Foi resolvido? E a senhora, depois disso, mantém um bom relacionamento com essa outra parte?

**J:** Em parte foi resolvido. Eu tive aqui, essa menina conversou com ela, entrou em acordo, que ela ia me dar uma primeira parte. E foi exatamente o que ela fez me deu a primeira parte, mas a outra não, ainda tem parte.

**E:** Certo... então não resolveu totalmente o conflito. E a conversa que a senhora teve, o processo que foi dialogando com intermediação da mediadora, isso lhe fez com que você mantivesse, depois disso, um bom relacionamento com essa pessoa, com a outra parte?

**J:** No dia eu até tava pensando, porque eu tava muito assim aborrecida né? Também ia resolver o dinheiro, depois ia ficar nessa... ai eu vim, com a conversa da menina foi bom, porque ela também concordou e tudo direitinho que tinha que fazer. Então pra mim foi bom resolver de uma maneira que não precisou partir pra outro... foi ali, porque eu ia partir pro juiz, pra resolver, foi na hora que eu resolvi, então isso aqui resolveu muito... foi bom.

**E:** E com relação ao processo em si, porque teve a oportunidade do diálogo entre a senhora e a outra parte.

**J:** Ela foi estressada e disse que não sabia.. e porque disse pensou que já tinha pago. Conversou aqui direitinho sobre os problemas dela também, né?

Isso foi...

**E:** Foi mais compreendido?

**J:** Depois ela não...não me procurou mais.

**E:** Aí, não foi resolvido o conflito, só a primeira parte.

**J:** A primeira parte, foi.

**E:** E... como a senhora vê, houve outras situações de conflito, ou seja, até esse, a mesma situação que continuou ainda num conflito, a senhora se comportou como depois disso? A mediação aqui, ela lhe deu algum... lhe ajudou a agir em outras situações iguais como essa que perdura ainda, não é isso? Que tem uma segunda parte. Como é que a senhora acha que a mediação tá lhe ajudando ou não tá lhe ajudando, o que que a senhora acha?

**J:** Eu acredito que não me ajudou mais porque eu não procurei mais aqui, né? E também se eu tivesse procurado tinha ajudado a solucionar... não seria uma parcela, seria todas duas seria... Mas eu também não procurei mais... isso eu me aquetei, mas isso ajudou muito, porque com isso eu vim entender que não precisa da gente partir diretamente pra coisa pra dar... pode ter outro lugar pra gente poder conversar e no jornal mesmo tem agora né? No Jornal Nacional tem que eu vi, aí eu disse assim, aqui também, aqui no Acupe tem. Conversei até com minhas colega, que resolve sobre isso, sem precisar partir pra... isso aí pra mim foi muito bom.

**E:** E a senhora se sente mais... com iniciativa... diante de outras situações, por exemplo, a conversa sobre o que é mediação, sobre todas as informações que são dadas aqui, lhe deu alguma condição de a senhora, diante de por exemplo, tá no supermercado venderem um produto estragado, a senhora se posicionar, isso lhe deu mais alguma força... mais... esse processo na sua vida cotidiana? Ou somente lhe ajudou nessa parte?

**J:** Não me ajudou... eu não parei pra pensar assim sobre as outras coisas, né... eu só fiquei assim com essa parte de que foi resolvido aqui. As coisas ainda não pensei...

**E:** A outra pergunta que eu te fazer era exatamente isso, se o processo de diálogo aqui que a senhora teve, com o escritório de direitos humanos, se isso lhe ajudou, mudou alguma coisa da senhora com a senhora mesma, com o outro, com o próprio mundo, com a nossa responsabilidade diante das questões ambientais e reciclagem de lixo, enfim de todas essas questões que

acontecem a nossa volta. Essa mediação lhe trouxe alguma mudança de comportamento diante disso tudo?

**J:** não, porque no dia que a gente veio falar sobre esse assunto, a gente veio só pra falar desse assunto, não falou de outras coisas.

**E:** Outras coisas... sim...

**J:** Eu não sei, só tratou mesmo do assunto dos problema aí...

**E:** E a senhora diante desse problema, agora, tomou alguma iniciativa ou deixou pra lá?

**J:** Deixou pra lá não... eu... tenho que tomar iniciativa, né? Porque é meu, eu não posso deixar pra lá... dar as coisas de mão beijada a alguém, que eu não conheço, né? E mesmo se fosse uma pessoa amiga minha, parente, parente, tinha que tomar iniciativa que não é de graça né? Tem um contrato e ela tem que honrar com seus compromissos.

**E:** E a senhora já pensou em fazer alguma coisa?

**J:** Eu já... eu, eu vou vim aqui depois, tornar a voltar pra ver o que foi resolvido, porque logo no início, quando teve aquela... que eu vim aqui, eu falei até a menina que ia entrar pra ver quanto tempo tinha de mês, de anos, tendeu? Tem mais de dois anos que ela... deve. E eu deixei pra lá... só cobre somente a parte que ela me devia, mas ela não deu importância, eu vou ter que recorrer pra que ela me pague todos as dívidas desde que começou, né? Porque agora tudo já subiu de preço! De um ano pra cá, não é nem dois anos, que foi em 2008. Então, quero recorrer, porque eu não posso procurar assim não... eu quero recorrer pra dar logo pra ela o papel e ela também né?

**E:** E ter seu direito garantido, já e encerrar essa pendenga.

**J:** Exatamente.

**E:** Então, dona Joelma, a mediação, só pra finalizar, apesar do conflito ainda não tá totalmente resolvido, ela lhe deu alguma ajuda?

**J:** Me deu. Me deu no sentido de que eu fiquei sabendo, aprendi né? Que se eu através de conversa e diálogo resolve muita coisa, né? Através de diálogo, sem precisar partir pra briga, nem pra violência, através de uma conversa saudável e amigável se resolve muita coisa. Então eu aprendi muito né?

**E:** E a persistir também...

**J:** ... nos meus direito, né?

**E:** Ok, muito obrigada, vou finalizar, pela sua ajuda da entrevista para meu



trabalho da universidade. Obrigada.

**J:** De nada.

#### **A4**

**E:** Começo agora a entrevista com a mediada, que participou aqui no dia três de novembro de uma mediação com relação a divisão de bens com seu companheiro. Correto? Por favor me conte como foi o conflito.

**V:** O problema foi esse, é que eu tenho dois filho que não é dele, né? E ai, quando a gente começou, começou tudo bem né, ele disse que ia me ajudar, ajudar a criar meus filho aquela coisa toda. E ai a gente construímos nossa casa junto, né? E ai pronto ficou. Até os primeiros anos era maravilha, né? Mas ai depois meus filho foi crescendo, e ai veio aqueles negocio dele, eu não sei qual foi o motivo, que ele começou a maltratar meus filho, ele não trata meus filho bem, né? E principalmente o mais velho. Não sei porque motivo. E ai fica naquela coisa... com meus filho... e aquilo me magoa, sabe como é né? Mãe...Meus filho também ainda não tá trabalhando, tava trabalhando numa firma mais saiu, e ele não quer botar as coisas dentro de casa pra meus filho não comer, tendeu? Ele é assim. Ele quer me dar a mim, mas pros meus filho não, entende? Eu não sei se é justo, eu prefiro que dê a meus filho, a mim não, se fosse assim eu poderia até aceitar, mas da maneira que ele quer não.

**E:** E ai, você veio a Juspopuli procurar o que? O conflito foi... pra... você quer fazer o que?

**V:** A gente decidiu se separar, a gente conversou... chegou ao ponto que ele disse a mim, ele pediu pra se separar de mim, ele, pediu pra se separar de mim. Ai foi até a minha mãe, conversou com minha mãe, que não dava mais, ai ela perguntou por que. Disse que eu era ótima pessoa, mas com meus filho não dava. Tudo bem! Já que não tá dando, tudo bem. Ai eu disse a ele, já que a gente construiu a nossa casa junto, eu não posso sair daqui pra poder ir morar na casa de minha mãe, e nem viver em casa de aluguel, né? Ai pronto, quando ele deu, ai eu “sim então, vamo fazer o que? Você vai me dar minha parte da minha casa, ou eu lhe dou a sua parte, como é?” Ai ele disse “você ve como é que vai ficar ai”. Quando foi uns dias depois já não queria mais se separar, o amor já não tinha acabado. Ai voltou aquela coisa tudo, pronto, só me falou de separação pra dividir a casa. Mas ai foi acontecendo as coisas...

vindo as coisa... né? Ai a gente viu que não dá mais pra poder a gente conviver junto. E ai no que que dá? Como a gente construiu nossa casa, queria se separar numa boa, entendeu? Não... não queria esse negocio de justiça, pra gente ir lá pra justiça, aquela coisa, nem com brigas... porque a esse respeito tem esse problema, mas em matéria de caráter ele é ótima pessoa, né? Então se a gente pode terminar numa boa e ser amigo, não tem porque a gente terminar e ser inimigo. Ai eu conversei com ele, “E ai, você tá de acordo da gente se separar?”. Ele disse “tô”. “ E ai a divisão da casa”. Ele disse “Não... se tiver que dividir...” ele só não quer vender a casa, né? Porque ele mora perto dos parente, principalmente da mãe, agora que o pai dele faleceu, então ele quer ter um contato assim, quer ficar entre a família. Ai eu disse a ele “Ai vai fazer o que? Não quer vender a casa, você me da a minha parte” Só que ele não tem condições de dar a minha parte total.

**E:** agora eu vou lhe pedir permissão pra o seguinte... ai você veio pra cá pra mediação. E ai eu vou lhe fazer a seguinte pergunta, depois da mediação, no ano passado, não se lembra de agora não, que você vai ter hoje, depois dessa mediação o conflito foi resolvido, você manteve um bom relacionamento com a outra parte? Lá no ano passado, o conflito que você veio, o acordo, foi resolvido? Você manteve?

**V:** Não... não foi resolvido.

**E:** Porque o acordo era pra vocês venderem a casa.

**V:** Era pra vender a casa...

**E:** Ai você... ele... não vendeu, e vocês mantiveram um bom relacionamento.

**V:** mantivemos um bom relacionamento.

**E:** E a mediação, o processo, ela...do diálogo, de você ser intermediada, ser informada, todo esse processo que é feito aqui na mediação popular, como você vem se comportando depois disso tudo, diante de outros conflitos? Essa mediação lhe ajudou, lhe deu maiores condições de você enfrentar outras situações de conflito? Com outra visão?

**V:** Me deu sim.

**E:** Como?

**V:** me deu sim, porque diante do que... aqui... aqui é um lugar simples, você pode chegar, pode conversar com vocês, como eu conversei com a Aline, né? Como eu conversei com Aline... Então... se é uma coisa que a gente pode

resolver aqui numa boa, não precisa a gente sair pra poder procurar a justiça, como eu já citei ai. Então, chegando ele...como eu já vim com ele, conversei, eu, ele, Aline, certo? Ele concordou, mas ainda mesmo assim, mesmo que não dê pra acertar, foi vida conjugal, entendeu? É nossa vida conjugal que não está boa.

**E:** E seu comportamento diante de outras situações, você acha que a mediação contribuiu, no seu posicionamento, de outras coisas na sociedade, de como... porque a gente tá a mercê de qualquer aborrecimento, não é?

**V:** Uhum...

**E:** uma venda de um produto estragado, uma briga com outra vizinha. Você sentiu que você mudou diante de situações de conflito depois desse processo?

**V:** É... eu não senti que eu mudei, porque... eu não senti que eu mudei, porque eu sou assim... eu sou do tipo da pessoa que eu acho que eu não tenho motivo pra mudar, entende? Porque eu sou isso mesmo que eu tô aqui. Eu me acho, eu não sou melhor do que ninguém, mas eu, graças a Deus, eu me acho uma pessoa digna entendeu? Eu acho que sou uma pessoa que eu me dou com todo mundo, eu não tenho constrangimento com ninguém, nunca briguei com ninguém, muito pelo contrário, gosto de todo mundo, todo mundo gosta de mim, então, eu acho que desse jeito ai não... não... dessa maneira eu não mudei.

**E:** E com relação a mediação, o processo, ela ajudou você, mudou em alguma coisa, a nível de você com você mesmo, com o outro? Com... com... com o mundo... com as questões...

**V:** Mudou

**E:** que envolve todos como por exemplo agora, do lixo na praia, que aqui deve ter, mudou? Você sentiu que você teve alguma... despertar?

**V:** Mudou sim.

**E:** de ver as coisas de outro jeito?

**V:** De ver o mundo de outra maneira, né? Ajudou, sim. Ajudou e ajudou muito. Porque se eu já tinha uma maneira de pensar boa, hoje eu tenho melhor ainda, tendeu? Depois dessa conversa com a mediação. Eu achei super importante essa conversa que eu tive com as meninas daqui, Aline, com a mediação.

**E:** Então, pra gente finalizar, o que que você me dá de mensagem, que eu leve no meu estudo, que a mediação popular que ela ajuda o ser humano? Em que?

**V:** Ajuda muito.

**E:** Na sua forma de conviver com os outros?

**V:** Ajuda com esclarecimento...

**E:** Esclarecimento...

**V:** Com certeza, esclarecimento. Que a gente tem um conflito dentro de casa, né? A gente, das maneiras que vocês conversam, com as meninas aqui com a gente, ajuda bastante, entendeu? A gente sentar, pensar, entendeu? O que realmente a gente quer... entendeu? Isso ajuda bastante.

**E:** Você vir a ser independente...?

**V:** Exatamente! A gente vem ser independente e correr atrás do que a gente quer. É uma conquista muito grande.

**E:** Então, terminando, eu lhe agradeço muito por você ter me ajudado nessa etapa de estudo. Obrigada.

**V:** Obrigada.

#### **A5**

**E:** Vou começar. Você participou aqui no dia 4 de agosto de uma mediação pra resolver uma demanda que você tinha com relação a pensão alimentícia. Você quer me contar como foi isso? O conflito foi resolvido e você mantém uma boa relação, depois do conflito, com as partes envolvidas? As outras partes?

**R:** Olhe, eu tenho, conversei com Aline e com a mo..., com... as... moças que estavam aqui.

**E:** Pode ficar tranquila, se preocupe não que só vai ter eu e você aqui.

**R:** Mas só que eu conversei com o pai... o irmão do pai dos meus dois filho que até hoje não manda nada né, quem cria sou eu os meus dois, fora as outras quatro que eu tenho. Começou a mandar durante 4 meses, mas depois parou. Telefonou hoje prá meu ex-cunhado, que é professor. Disse que lá no dia 20 de novembro...ele mora em São Paulo, com outra família. Lá pro dia 20 de novembro ia mandar que, ia mandar a mesada do menino porque começou a trabalhar, abriu uma lanchonete, ia começar a trabalhar esse mês. Aí ele chegou pra mim e conversou, disse assim nesses todos ele tá

comendo o que lá em São Paulo? Por que até hoje ele não mandou mais nada para as crianças. Meu filho já está com 15 anos, o outro tá com 12 anos. Quem tá sustentando sou eu e Deus, né, e o padrasto, que dá. Tem 3 comigo, que é 3 menina, com eles 5, fora a outra que eu tenho que o pai cria. Mas até hoje não mandou nada.

**E:** E o seu relacionamento com ele... também não?

**R:** Não... não tem nada haver mais com ele. Tendeu? Só comunicamos pelo telefone. De vez em quando. É isso mesmo.

**E:** E com os representantes dele, que participou da mediação com você aqui?

**R:** O irmão dele, só mesmo, que me dá atenção, quando o menino precisa de alguma coisa pra o colégio, ele não nega, ele tendo ele dá. Só ele mesmo que me ajuda. Quando eu preciso só ele mesmo. Então eu só posso contar com ele. Pra tudo. Só ele mesmo.

**E:** E aí? Depois dessa experiência que você teve na mediação, você diante dessa experiência você teve outras situações de conflito que você enfrentou, isso lhe ajudou, essa experiência aqui?

**R:** Porque eu não tenho mais conflito nenhum, o único conflito que eu tenho é mesmo sobre relação ao pai dos meus dois filho. Mas eu moro ali, atrás, quase defronte à escolhinha Santa Rita.

**E:** Aqui no Acupe mesmo, Santo Amaro.

**R:** É. É. E lá tem uma escolinha, e lá logo do lado da minha casa acumula um bocado de lixo. E eu tenho uma menina que é operada, que tem 4 anos, estuda aqui. Ela operada fez uma cirurgia lá no Ana Nery de Salvador. E eu canso de falar, né, o, como é o nome, o fiscal da prefeitura, o moço não da pra você tirar esse lixo daqui? Bota uma placa proibindo de jogar lixo. Vamo resolver isso, vamo resolver isso. Então a senhora passa lá mais Aline, quando a senhora terminar aqui, passa lá que a senhora vai ver que coisa terrível que está aquela rua. Uma lameira, a rede de esgoto, desce rua aberta, na Santa Rita, na rua que eu moro. Tendeu? É rede de esgoto aberto. Você vai ver, é uma imundice.

**E:** E você já se..., já se prontificou já pediu e tudo e a comunidade não se reúne, como é que você está se comportando com isso?

**R:** Eu não vou negar não. Se eu pudesse eu sei lá, eu não vou sair sozinha pra chegar na prefeitura de Santo Amaro e pedir, porque uma pessoa só não

vai resolver. Porque eu vou vai dizer não, porque ela é melhor do que isso que aquilo e, por que é assim, a senhora sai sozinha e vai resolver um problema. Quando chega nego fica se armaquiando?, fazendo troça...

**E:** Fazendo troça?... Sei

**R:** Não sabendo que a senhora ta no seu direito. Tendeu?

**E:** Claro. Uhum. Claro.

**R:** Que a senhora tem criança. As crianças vai, chega da creche, vai querer brincar, é saltando pra lá saltando pra cá naquela água de esgoto. Não adianta. A senhora vai lá e não resolve nada.

**E:** E a comunidade não... não se prontifica a lhe ajudar.

**R:** Não.

**E:** Mas você está se colocando.

**R:** Estou, se eu pudesse, assim reunir, chegar... ó, é hoje, vamos lá em Santo Amaro, prontamente eu ia, sabe por que eu ia? Porque eu tenho criança, eu sei, que eu já sofri com elas.

**E:** Do mal.

**R:** Eu digo... Como eu sendo mãe, viu, eu deixava tudo aqui e saia e ia, prontamente eu ia, porque eu ia pra fazer não só por mim, por outras crianças também que habitam ali na rua, sabia?

**E:** Claro. Uhum.

**R:** Eu vejo. Outro dia foi o prefeito de Santo Amaro que mandou. Um rapaz pra filmar a rede de esgoto. Filmou. Disse que calçar, até hoje não vimos nada. Ah. Como minha mãe falou mesmo. Se ele tiver de calçar, eu vou morrer, como ela já morreu, quem vai ver esse calçamento são os meus tataranetos e olhe lá. E ela falou certo. Eu sempre digo. Essa rua é como minha mãe mesmo falou. Que ela ia morrer e não ia ver calçada nunca. Entendeu?

**E:** E essa experiência que você teve, desse diálogo, apesar de não ter conseguido o que você se propunha que foi o pagamento financeiro, Apesar de agora ter uma nova promessa, não isso que você está me dizendo? Porque hoje ele ligou e tem uma nova promessa. Mas isso que você experienciou aqui, esse diálogo, que foi feito, não trouxe mas você teve com um preposto da família dele, que foi o irmão. Você me disse que está, lhe trouxe pelo que eu vi aí, você está mais mobilizada para a sua comunidade

com relação ao lixo, mas que você ainda não teve o apoio. E isso está lhe, você sentiu que modificou essa experiência, com relação a você para com os problemas você com você mesma, você com o outro, você com a comunidade, você com o mundo, as questões que tão aí?

**R:** Ah, resolveu sim. Porque aí eu ficou mais, eu era muito pacata. E eu fiquei mais, sei lá, eu criei mais força sabe, pra tomar atitude depois que eu tive aqui, conversei ela me deu boas instruções e sempre sei lá, e ela falando vá Rita você vai na justiça e depois que eu vim aqui eu tomei boas atitudes? Vá Rita atrás de Santo Amaro, eu falei não, eu vou voltar de novo lá, onde, não, na... fundação lá... na Santa Rita, na creche que eu vou resolver meus problemas lá com fé em Deus, eu gostei de conversar, eles tem um bom diálogo, teve um bom diálogo comigo, viu, e os meus problemas foram resolvidos. Resolveu assim, porque ele mandou, depois entrou 2010 e ele parou. Disse que estava desempregado. Agora, eu tenho pra mim assim, se ele tá desempregado, o que é que ele ta fazendo lá em São Paulo? Com 3 crianças, tem 3 filhos lá com a mulher dele. Que que ele ta fazendo em São Paulo? Ele tá trabalhando sim. Telefonei pra ele dizer assim ói, tu quer dizer o que, seus filhos aí come, e meus 2 filhos come o que, ração. Pra mim você quer fazer seus filhos como animal. Porque se o padastro não dá viu. Pra eu não ir pra maré. Não tenho essa bolsa família que é R\$134 que já da pra comprar o que? Uma comidinha pra ele ? R\$500 não da pra quase nada. Tendeu? Não da pra quase nada. Pra pagar ginásio, ginásio não paga, é farda. Meu filho tá no ginásio, é um trabalho toda hora, mainha me dê R\$2, mainha me dê R\$3, mainha amanhã eu quero R\$5. Mainha eu quero dinheiro pra merenda. Esse eu tenho que dar. Marcos, mainha, a tia disse que só vai entrar com a farda. Tendeu?

**E:** Entendi.

**R:** Eu já tive muito choro disso? Porque eu já passei muito.

**E:** Não, isso aqui é o momento que a gente pode conversar agora.

**R:** Eu...gosto de conversar com a pessoa, porque eu já sofri muito. Depois que minha mãe morreu, minha mãe disse, ó minha mãe vo pegar e vo dar a ele, vo dar pro pai pra criar, minha mãe disse não, ele é seu filho, ele é seu filho, ele não liga pra ele que tá pequeno, mas amanhã ou depois, ele tem 3 lá em São Paulo, mas amanhã ou depois, ele vem embora praqui pro Acupe,

é ele que vai cuidar dele quando ele tiver em cima da cama. É esse Mateus que não é, ele disse que não era filho dele. Ele registrou Mateus porque a Justiça foi na casa da mãe dele, buscar ele em Saubara, por que ele morava em Saubara. Foi buscar ele, ele registrou Mateus. Não precisava isso não. Que você disse que não tinha juiz nem juíza nenhuma que obrigasse você registrar ele. Então você registrou? Você registrou? Então, tudo bem. Eu quero que você dê nome ao seu filho. Quem fez ele foi você. Sua obrigação de dá a mesada a ele. E eu quero ver quem é o juiz também que vai obrigar a dar uma mesada. Aí eu fui em Santo Amaro, não resolveu nada porque entrou em greve, aí ... fiquei indiferente e tudo. Depois, ó vá lá na creche, Aline, vá lá conversar com Aline, lá tem, como é o nome? Da mediação, disse que é uma boa moça ? Acho que até uma juíza, conversei, desabafei como estou chorando com a senhora, eu chorei com elas duas, tinha três, conversei, e foi resolvido, elas chamaram o irmão dele como testemunha, veio assinou, tendeu, ligou pra ele, ta passando por isso isso e isso, você tem de assumir seus filhos, foi você que fez e as crianças estão crescendo, viu, Aí quando chegou pertinho, começou a mandar. Depois, parou de mandar de mesada dos meninos. Esse mês ligou, ah diga a ela, que eu abri uma lanchonete aqui, e que eu vou começar a trabalhar, a partir do dia 20 eu mando dinheiro pra ela. Ficou esses meses todos nessa, mas tá comendo o que meus filhos pelo amor de Deus. Ele sendo pai e vê que os 3 lá de São Paulo eles tão se alimentando. E os meninos? Tão precisando de sapato, de livro.

**E:** E é mais isto que eu to sentindo é que é apesar de você ter sua dor, né, isso é do ser humano, a gente não pode negar a dor, mas o que eu to sentindo é que você está começando a se impor. Né isso? Você mesma disse, eu mudei a nível de atitude. E ele já deu um telefone. Correto? Que antigamente nem isso mais, né? Então tem as portas abertas e você está agindo. Então, pelo que você me falou depois dessa mediação você está com mais força para se movimentar, não é isso? Você tem mais alguma coisa para complementar, porque a gente já está começando, você acha que além dessa questão do conflito com o pai dos meninos, além disso, a mediação, aquele processo que você teve conversando com Aline e com o irmão dele, você e depois diante da comunidade, você acha que você está mais forte?

**R:** Tô, tô, tô disposta a qualquer coisa, até ir pra Santo Amaro.



**E:** [risos]. Você tem um riso muito bonito, viu.

**R:** Por meus filhos eu vou longe, em nome de Jesus, eu vou. Pra vê meus filhos bem educados...

**E:** E você, como é que está você? A dona Rita também tem que está...

**R:** Forte né?

**E:** forte por causa de você também [risos]. Oh, você quer colocar mais alguma coisa pra gente terminar, no meu trabalho de autonomia, de cidadania, o que que você achou que isso representou pra você a nível dessa experiência da Juspopuli. Finalizando.

**R:** Eu achei, conversei, com vocês daqui, e pra mim, me incentivou ficar mais forte, conversar que eu era muito pacata, entendeu? Porque as meninas falou vai Rita em Santo Amaro dar queixa, e eu falei, não não não não. Aí começa, você vai na creche, eu não vou mais não. Vá menina, vai. E eu toda assim, toda lerdinha, sabe?

**E:** Cabisbaixa.

**R:** Aí as menina, converse. Eu conversei. Ta chorando, chore, desabafe. Elas foram muito legalzinha comigo. Aí pronto. Ai eu chamei o irmão dele, o irmão dele não eu vou eu vou. Graças a Deus eu me senti mais forte, tendeu?

**E:** Que bom.

**R:** Gostei de conversar com vocês, com a senhora, a senhora é uma pessoa tão bem educada, calma [risos]. Apesar de ter 39 anos, as meninas fala assim, ô você tem 39 anos? Eu disse tenho, poxa você tem cara assim de uma menina, te dou assim 26 anos. Hum, 26? Eu tenho é seis diploma...2 diploma menino e 4 menina. As meninas se acaba na risada. Mas eu gostei de conversar com vocês, me senti bem, me desabafei. Sei lá, a senhora assim é como uma mãe me dando uma força.

**E:** Que nada, você que entrou aqui forte com esse riso bonito e eu lhe agradeço pelo seu depoimento. E espero que aquela pessoa pacata tenha ficado pra trás e que agora você sempre seja forte lutando por você, pelos seus direitos, pela sua comunidade, enfim, por todos os seus espaços.

**R:** Certo.

**E:** Muito obrigada.

**R:** Obrigada também a senhora e tenha um bom dia.

**E:** Bom dia!

**A6**

**E:** Como foi, é... foi resolvido seu conflito, esteve aqui na mediação no dia dezesseis de junho para pensão alimentícia, o conflito foi resolvido, você mantém um bom relacionamento com a outra parte?

**C:** No momento, ele até que foi assim, maneirando mais no verbo, mas depois ele continuou fazendo a mesma coisa. Ele disse que não é obrigatório, não é justiça realmente, é só um consenso, é só um... como é que fala?

**E:** Um acordo.

**C:** Sim, um acordo, né? Amigável. Ele disse que se é pra pagar mesmo se fosse a justiça que obrigasse ele, e que ele não é meu marido pra me dar dinheiro. Mas só que, me falta entender que que o meu filho não é, como a menina tava falando, que meu filho já tá grande, que não toma mais leite, que não precisa mais de tanta coisa.

**E:** Quantos anos ele tem?

**C:** Oito. Mais eu disse a ele que é meu filho, que a gente que é pai e mãe tem que dar a vida por um filho, não importa quanto seja, se seja cem reais pra ele dar por mês, o que importa é a atenção, foi como eu falei com ele, ele quer uma atenção, foi o que eu falei com ele, de ser um pai presente, não ser um pai violento, né? Tanto faz se é filho homem ou filha mulher, mas homem é mais agressivo né? Ai foi o que eu falei com ele, e ele nem tchum. Semana passada mesmo, eu fui até a ele pra falar com ele que meu filho tava brigando na escola, ele disse que era a primeira vez que eu procurava ele, e que não era pra procurar ele não pra fazer queixa dele.

**E:** E isso fez com que você se sentisse como?

**C:** Me sentisse assim, humilhada, que eu fui sozinha...

**E:** E você já tinha feito isso? Alguma vez na sua vida, ido sentiu sozinha? Isso foi depois da mediação?

**C:** Foi... foi depois da mediação.

**E:** E agora...

**C:** foi até que falei com ele... eu não falava com ele não, depois da mediação que eu comecei a falar. Eu fiquei de mal com ele, tinha meus motivos né?

**E:** Claro

**C:** só que depois da mediação eu comecei a aproximar dele, só que eu to sentindo que ele não quer acordo.

**E:** E isso está lhe intimidando?

**C:** Não, eu to me sentindo mais forte.

**E:** tá mais forte pra que?

**C:** Pra lutar pelo direito de meu filho.

**E:** Ahh... e isso foi o produto da sua experiência?

**C:** Foi.

**E:** Me fale mais um pouquinho sobre isso.

**C:** começou quando eu vim aqui, e ele me explicou bastante que eu tinha direito, de correr atrás, falar com ele, também procurar outros lugares pra poder me referenciar mais, eu ficava pensando assim, se eu for até ele, ele vai me agredir até, tanto verbal como fisicamente... Mas só que não eu passei a ir em cima dele, dizer mesmo as coisas a ele, não importava quem tivesse de junto, eu digo mesmo, porque antes eu ficava com medo, ficava com receio de mandar o menino ir até a ele pedir as coisas. Mas agora não depois da...

**E:** Da mediação

**C:** ... da mediação, eu me senti mais forte.

**E:** Esse comportamento que você está tendo com ele depois, mesmo dele estar tentando lhe intimidar, você tem tido também diante de outras situações? Como no mercado... com... outra situação que você se sinta, inferior não, que tenha violado seus direitos, você tá mantendo também em outras situações? Esse comportamento. Você tá se sentindo como?

**C:** Com certeza, como é mesmo... eu trabalho em barraca, eu marisqueira, mas também faço barraca em Cabo Sul, muitas pessoas como é mesmo, a gente passa da hora de almoçar, o patrão não quer dar comida, eu digo, eu tenho meu direito, eu sei, eu não sou nenhuma abestalhada, eu não sou leiga não. Ai ele já ficou mais, "é.. já tá instruída". E muita gente também na praia que vê a gente na praia vendendo marisco em Cabo Sul olha pra gente e vira o rosto, "eu não quero não, pra que, eu sei o que vocês fazem é porcaria" ai eu falei, não fale isso que a senhora não tem com provar que é porcaria, eu vou dar uma queixa aa senhora. Nunca mais ela falou.

**E:** Mas isso de uma forma tranquila, sem cheia de agressão, ou você...

**C:** Não eu falo assim tranquila mesmo e continuo andando, porque senão a gente se estressa mais ainda. É assim de uma forma tranquila... esse mês

um rapaz levou pra trabalhar em barraca, não vou trabalhar mais com ele não, vou sair de lá, porque ele gosta muito de humilhar as pessoas, gosta muito de humilhar. Faz a pessoa dar mais de dez viagens em um lugar só, uma coisa que ele pode em uma hora ir resolver logo ai fica chato, pra ganhar vinte e cinco reais a diária é um sofrimento, sofrimento mesmo.

**E:** E com relação a essa experiência que você teve aqui, como é que você se sente com você mesma, com o outro, com a sua comunidade e com o mundo, com o dia a dia que você é no supermercado, na padaria, no vizinho, lixo, uma festa, enfim, os problemas de incêndio, do mundo, tal, enfim como é que você se sente depois da mediação, como é que você está houve mudança em você?

**C:** Houve... houve mesmo, porque tem coisa que a gente mesmo brigava, porque o lixo do lado da minha casa fede muito, ai depois eu parei pra pensar que eu sozinha não posso mudar o mundo, ai eu deixei pra lá porque eu me estressava muito. Eu falava com a vizinha que ficava retada com a minha cara, veio até querendo me bater, eu disse que pra ela me bater tem que ser duas, porque quem bate apanha também né? Ai eu parei de me estressar e ela até que parou de jogar mais lixo na rua. Porque eu penso assim, eu sozinha, eu não posso mudar o mundo, tem que tentar fazer nossa parte né? Mas que o mundo tá violento tá, em todos os sentidos, o mundo tá muito violento.

**E:** tá difícil?

**C:** Tá difícil, tá muito difícil.

**E:** Mas isso lhe intimida?

**C:** Não, isso não me intimida não, por que eu sou é retada.

**E:** E a mediação lhe ajudou a você... ser mais retada, mais forte?

**C:** com certeza.

**E:** por que?

**C:** Porque, sei lá, me deu mais ousadia né? Eu já era ousada, ai sabendo dos direitos que a gente tem se torna mais ousada ainda.

**E:** e com relação a questão da mobilização, você falou que deixou de se estressar, mas se por acaso tiver alguma coisa na sua comunidade, esse mesmo lixo, que vai atrapalhar toda a criançada, porque não é só a você, e as pessoas não tem essa percepção, você estaria propicia a mobilizar a sua

comunidade por isso, ou você acha que não?

**C:** Eu estaria. Como mesmo la no lugar que eu moro, passava a céu aberto, o esgoto né? Banheiro e pia, passava a céu aberto, ai eu moro de junto a Santa Rita, ai disse que ia parar a escola, meus menino estuda ali, a gente se juntou, os morador, fez uma rede e botou debaixo da pedra, ai todo mundo entrou em acordo, recebeu até ajuda do prefeito e de um vereador aí. Ai conseguimos fazer essa redezinha que, graças a Deus não tá mais escorrendo na rua.

**E:** Então isso foi uma experiência boa de comunidade que você participou.

**C:** É com certeza.

**E:** porque como você sabe, uma andorinha não faz verão, o mundo tá muito violento, mas pra isso a gente precisa de pessoas...

**C:** que queiram também né?

**E:** E como você né?

**C:** É...

**E:** você quer completar com alguma coisa mais sobre o processo que você vivenciou ai? Tem alguma mensagem?

**C:** eu gostei muito, porque só assim nesse processo que eu passei aqui na escola, né? Eu pude também ver o lado dele, que eu não tinha como conversar com ele, ele começou a me contar como ele se sentia, só que até tentei, essa é a realidade, porque a gente sente raiva, né? Eu até tentei, eu até sei que ele não tem condições, ele é pescador, eu também sou marisqueira, vivo de faxina, de diária, essas coisa, mas só que sei lá, a vida é dura, o que a gente faz, tem que arcar com nossos erros, ne? Com nossos atos, tem que tomar uma topada e levantar, erguer a cabeça e o corpo inteiro, tentar né? Não se cometer. É o que to fazendo, eu não quero é mais filho, quero não.

**E:** Tá bom...

**C:** É isso... a lição que eu aprendi foi essa...

**E:** Então a Juspopuli, através da mediação... abriu uma questão de você ter mais responsabilidade sobre os seus atos, é isso que você quer me dizer?

**C:** É isso mesmo... é... porque tem que tomar responsabilidade com tudo.

**E:** Ok, muito obrigada pela sua participação.

**C:** Obrigada.

**A7**

**E:** Muito bem, eu estou começando agora a conversar com a mediada, que teve a sua entrevista de mediação, o seu acordo, no dia 24 de novembro do ano passado, e o assunto foi conflito de vizinhança. Concorda?

**M:** Concordo.

**E:** Como eu já tinha lhe falado, eu quero saber, depois da mediação, o conflito, que depois a senhora também vai dizer qual foi o conflito, o conflito foi resolvido? E a senhora, mantém um bom relacionamento com a outra parte?

**M:** tenho porque depois do coisa que tivemos a conversa, do acordo.

**E:** Da mediação?

**M:** Sim, da mediação. Nós não teve mais problema nenhum.

**E:** E era o que que... a senhora procurou aqui por que? Qual foi o conflito?

**M:** o conflito foi por problema de cachorro.

**E:** ele mora junto da senhora?

**M:** ele mora parede meia comigo. Ele criava na roça esse cachorro, ai veio embora pra e trouxe quatro... cinco cachorro. E os cachorro... como é? Não incomodava muito... pra dormir não incomodava não. O que incomodava era o fedor, a falta de higiene, porque não tinha. Ele não zelava pelos cachorro, não dava banho, não limpava o lugar que fica os cachorro. Ele fez a cobertura, mas... passou cimento, mas amanhecia o dia ali, era estrume de cachorro, era urina. Ele fez uma porta, que ele ficavam ali tudo dentro da porta, e quando amanhecia o dia, já amanhecia o dia sentindo aquele mal cheiro, já sentia aquele mal cheiro. Então eu não podia... eu tenho um menino que é doente mental, eu tenho problema de pressão, eu tenho problema de alergia... ai eu não podia sair no quintal pra tirar uma folha. Chamava ele, seu fulano..., tira esse cachorro, dá um jeito, limpa pra ver se acaba esse fedor que eu não to aguentando mais. Chamava a sobrinha dele, falava, chamava esse sobrinho, falava, ele dava conselho pra ele nada de tirar o cachorro. Ai depois que eu vim aqui, passado uns tempo... uns dia... ai apareceu um dos cachorro menor morto. Ai ele achou que foi eu que matei o cachorro, que foi eu que matei. Mas se foi... ai teve uma vizinha lá que disse assim, “agora se for assim agora, acredite em gente vivo” eu nem sabia que esse cachorro tinha morrido, eu nem sabia. Ai eu soube que ela tinha falado isso e eu digo,

“oi, se foi eu que matei eu entrego na mão de Deus, e se não foi eu, eu entrego também”, minhas mãos não foi capaz de pegar um copo de água pra dar a esses cachorro, como é que fui eu que matei esse cachorro? Eu nem sabia que esse cachorro tinha morrido, quando eu vim saber já tinha dias que esse cachorro tinha morrido. Ai foi... ficava naquele disse... ele bebe... agora não tá bebendo que tá adoentado, ficava falando pela vila que eu tinha matado o cachorro, que eu tinha matado o cachorro, mas nunca mais... não me importei mais. Eu digo, a consciência é minha, Deus sabe que eu não matei, eu tenho minha consciência limpa, que o cachorro tava lá no quintal, sairia pra poder ir pro quintal dele, então eu não sei o que foi que deram, então... o povo já sabia disso então deram de perversidade pra poder me condenar.

**E:** Agora me diga uma coisa, é... isso foi depois da mediação que o cachorro morreu?

**M:** Foi... depois...

**E:** Mas sim, durante essa mediação, no dia que teve aqui, ficou resolvido, que você participou com ele.

**M:** foi, eu participei.

**E:** ai ficou resolvido que faria-se o que?

**M:** Ele resolveu ai que... ele disse que ia tirar o cachorro.

**E:** E ele tirou?

**M:** Tirou.

**E:** e a senhora manteve a partir desse instante um bom relacionamento?

**M:** com ele também não me incomodou mais.

**E:** ai teve esse fato de o cachorro vir a morrer?

**M:** foi, ai depois disso que o cachorro morreu é que ele tirou os cachorro. Já passado uns dias que a gente tivemo aqui, ai que foi que esse cachorro morreu, que ele foi tirando os cachorro, tirando, até foi que tirou.

**E:** tirou tudo?

**M:** tirou tudo, tá lá, não tem cachorro mais nenhum.

**E:** então a minha pergunta, esse trabalho, esse processo que a senhora passou com nossa mediadora aqui, Aline, de colocar o seu problema, dela lhe ouvir, de depois ouvir senhor Sales, e depois vocês dois conversarem, e vocês dois tomarem a decisão... isso representou o que pra senhora, depois,

isso trouxe benefício pra senhora depois diante de outros conflitos? Esse processo? O que foi que trouxe de bom?

**M:** trouxe de bom a paz, né? Porque eu deixei de sentir o problema da alergia, o problema do fedor, viu? Quer dizer que trouxe paz.

**E:** e além disso? Diante de outros problemas, depois desse fato, esqueçamos esse fato, que tenha alguma coisa ocorrido durante esse tempo, que exigiu que a senhora tomasse alguma decisão, que lhe aborreceu em algum momento, como ele lhe aborreceu, a senhora agiu como? Esse processo aqui lhe ajudou a tomar outras formas de comportamento?

**M:** esse processo depois ficou por ai mesmo.

**E:** e em outros conflitos?

**M:** em outros conflitos, é... ninguém mais me aborrece ali, viu? Ninguém mais me aborrece. O que me aborrece é um rapaz que mora com minha neta, eu já tomei minhas providências, porque ele quando bebe, vai pra porta, as vezes ela não quer ele e vai lá pra casa, que eu criei ela, pra ir lá pra casa e fica naquela coisa... ele fica correndo atrás dela, e fica na minha porta e fica me xingando, me esculhambando. Quando foi essa semana, no dia quatro, eu tava numa audiência lá em Santa Amaro, com o juiz, sobre o negocio de desquite de casamento, ai quando eu cheguei ele já tinha feito uma explosão lá com ela, que os vizinhos me contaram, ai quando foi no outro dia, eu fui pra Santo Amaro, no dia vinte e cinco, eu fui em Santa Amaro e dei uma queixa nele, então, ficou de resolver agora no dia vinte e dois. Também é só sobre isso, mas sobre mais...

**E:** então essa experiência que a senhora teve aqui eu posso... a senhora acha que a senhora tem mais força? Mais assim independência, de vir tomar suas decisões?

**M:** é... porque... a gente... uma pessoa... eu vivo somente com um menino doente mental dentro de minha casa, eu sozinha, meus filho tudo tão fora de mim, só vem lá de... quando pode vim, então, eu sozinha... como é que diz? Eu tenho que tomar minhas providências que eu não vou me jogar pra... no abismo...eu não vou me jogar no abismo... eu tenho que tomar providência . É só além disse ai desse problema do rapaz, só teve esse problema agora, só, esse problema desse marido de minha filha... de minha neta, ai no dia



vinte e dois, no dia dois eu vou resolver, e eu acredito que não vai ter mais problema nenhum.

**E:** Esse... essa... essa mediação que a senhora participou aqui, ela lhe deu... assim... outras formas de ver a vida? Outra forma de encarar as adversidades da vida?

**M:** Não... ela me deu conselho né? A menina coisa... tem os estudos, eu não tenho, mas ela me orientou pra eu não ficar me aborrecendo, não ficar me contrariando, porque eu tenho problema, meu menino tem problema, viu? A orientação dela foi muito boa pra mim. Foi muito boa...

**E:** E isso contribuiu pra senhora?

**M:** contribuiu pra qualquer coisa eu tomar novas providências, também depois disso foi só esse problema do rapaz, mas eu coiso... Meu menino chegou ainda se aborreceu, porque eu... como é? Ele queria ter dado em mim, queria ter me batido, e isso e aquilo, mas não... porque Deus é bom e ele não ia me bater não... porque eu ia descer pra chamar a polícia, tava me esculhambando, ai ele me xingou, ele me xingou de tudo quanto é nome, uns nomes triste... feio... que eu... Ai... meus menino ainda reclamou, “deixa pra lá mãe”, quando ele fez essa última agora, eu caminhei o que? Desci na delegacia e dei uma queixa, pro delegado resolver isso pra ele não tá me esculhambando, eu sou uma pessoa de idade, sessenta e seis, sete anos... eu morei com umas pessoas ai, nunca me esculhambou, uma pessoas que nunca... não me conhece não... oia... porque mora com minha neta e fica me esculhambando, todo lugar que chega me esculhamba, e eu ainda ajudo... e eu ainda ajudo... porque quem dá tudo a ela e a filhinha dela sou eu.

**E:** Então a senhora...

**M:** Agora meu negocio é...

**E:** Você agora tá mais ativa.

**M:** Ah, agora eu to ativa, qualquer coisa agora comigo, oia, eu amarro um paninho na cabeça do meu menino mais velho e procuro meus direito. Procuro meus direito...

**E:** Então a mediação lhe deu outra visão de vida.

**M:** Me deu outra visão de vida.

**E:** Você agora não tá fácil!

**M:** não. Não ta não. Não ta fácil não.

**E:** Oh, e... a mediação, essa nova visão, esses conselhos que a mediadora lhe deu, a nível de comportamento pra preservar a senhora, preservar sua saúde, lhe mostrou os seus direitos de idosa, tudo, de respeito. E isso lhe trouxe o que diante da senhora com a senhora mesma, da senhora com o outro, da senhora com o mundo com relação as nossas árvores, ao nosso bem maior da vida que é a natureza?

**M:** Me trouxe com relação a essas coisa foi paz, viu? Harmonia e resolver meus problemas sem confronto nenhum... sem confronto nenhum... e eu ver as coisas como é que está se passando... eu ver as coisas como é que está se passando. Que as pessoa não deve levar tudo pelos peito.

**E:** Ver a visão do outro também.

**M:** é... ver a visão do outro também, é... se a pessoa não for ter respeito, e levar tudo pelos peito... num é bem prosseguido... e meu problema... meu problema é esse. Esse... como é que diz...? chegou mais paz pra mim, mais paz.

**E:** e mais força.

**M:** é e mais força.

**E:** você agora não ta fácil!

**M:** e agora... agora qualquer coisa comigo eu já to botando meu paninho na cabeça e já to tomando minhas providência.

**E:** muito bem.

**M:** é porque eu vivo sozinha, meu filho doente né?

**E:** Claro... mas e com relação sua comunidade, por exemplo, não só as questões que lhe afetam somente, mas com questão que afetam a coletividade, por exemplo, eu vou dar um exemplo, lixo na rua... que todo mundo as vezes bota, não é pra botar... Então, isso o que que tem? Aquele lixo vai causar mal, não só a senhora mas como a todos que estão em volta, as crianças e tudo, ou outra coisa qualquer, as lâmpadas da cidade que estão apagadas, segurança... essas questões, a senhora participa? A mediação lhe trouxe algum... algum estímulo pra participar dessas coisas?

**M:** Oia... eu não participei, porque não participo, porque... mas e... eu vejo as coisas... porque quando joga lixo pelas porta invés de jogar lixo ali mesmo no lugar do lixo, eu já fui ao... na vara, eu já conversei... não acusando ninguém, coisa... pedindo minhas camarada por favor, a gente vê esses menino

doente, passa por ali, bota o lixo em um saco, joga coisa não joga assim atoa, porque prejudica a gente mesmo, nós mesmo, e prejudica as crianças que passa pras creche, que passa... os doente mental que fica aqui pro carro pegar, isso vai prejudicar a gente... Ai... foi nisso... mas também, graças a Deus, não teve assunto, não teve nada.

**E:** sim, mas a senhora está participando, ta cuidando mais da sua.... da sua comunidade.

**M:** É porque... dali não é pra jogar lixo, mas o povo não entende... esse negocio... a pessoa pede... a pessoa... hoje mesmo eu tava passando, botaram fogo ali de manhã cedo. Ai oh, a consciência do povo... que sabe que passa criança aqui. Esses menino doente... a gente mesmo, pra tomar esse mal cheiro de lixo queimando uma hora dessa. E as criança que vai pra creche.... Graças a Deus deu essa chuvinha pra apagar esse fedor... de siri... de lixo mesmo essas coisa...

**E:** de marisco, sei...

**M:** é aquilo.. então a minha coisa foi isso.

**E:** Bom, eu agradeço muito de você estar contribuindo pro meu trabalho. Para finalizar, a senhora quer deixar uma mensagem aqui sobre a mediação popular, sobre a sua mediação, o processo, o que foi que trouxe pra você de bem?

**M:** o que trouxe de bem pra mim foi... é a saúde da gente né? É o principal. E paz...

**E:** A saúde por que? Você aje com mais harmonia?

**M:** Com harmonia, com mais cautela... ajo com presencidade... e como é?

**E:** Mas não abdicando dos seus direitos.

**M:** não isso ai não.

**E:** Agora não tá fácil!

**M:** Agora tem que agir com... tem que ser ...

**E:** Como você diz né? Pega o pano, amarra na cabeça

**M:** amarra na cabeça e vou procurar meus direito.

**E:** Muito obrigada, viu?

**M:** De nada.

**E:** muito pela sua contribuição.

**APÊNDICE C – Transcrições das Entrevistas de Periperi****P1**

E: Eu estou aqui com uma mediada que participou de uma mediação no escritório da Juspopuli em Periperi, no dia 12 de agosto de 2009, correto?

A: Correto.

E: Você quer me dizer qual foi o motivo da mediação, se foi resolvido, se você mantém um bom relacionamento com a outra parte depois desse evento?

A: Depois do evento eu não tive mais contato, ele tá morando em outra cidade, eu não tenho contato, não telefono nem nada, então eu... ele não cumpriu com o dinheiro que ele prometeu e assinou... então por ele não ter cumprido, eu não quis ir atrás, nem sair correndo, deixei pra lá... deixei pra lá, desisti, pois era uma briga que não ia ter fim nunca. Eu crio meu filho há oito anos já sozinha então tinha uma hora que eu tinha que parar, pra não passar o resto da minha vida brigando.

E: Oh, o processo de mediação, que antes de acontecer deve ter tido uma conversa entra você e a mediadora, porque foi você que procurou. Depois teve outra conversa com a mediadora que explicou tudo, o objetivo do escritório, e depois vocês dois conversaram com ela mediando, correto?

A: Correto.

E: Esse processo, de você ouvir o outro, no caso, ser ouvida, e dialogar sobre um determinado conflito entre vocês dois, esse processo que nós chamamos de mediação, ele lhe deu alguma mudança no seu comportamento depois, em outros eventos, em outros conflitos na sua vida? Aline teve... construiu algo mais dentro de você, aquele processo?

A: Construir sempre constrói, a gente sempre se aprende mais, pra mim não foi válido porque não foi cumprido o que foi concordado entre eu, ele e a mediadora. Não fui cumprido, então, fiquei mais magoada por não ter não cumprido, por saber que é... descobrir que ele é pior do que eu pensava, na cara a cara ele falou tudo que tinha de errado, o que poderia melhorar e mesmo assim aprontou. Então é isso...

E: Você ficou frustrada porque não resolver, mas independente do assunto agora, o processo...

A: acho muito válido, porque é muito mais fácil, quando os dois querem, eu acho mais fácil tá com um mediador do que com um processo na justiça.

E: e aquela sensação, porque vocês dois naquele momento a mediadora deve ter passado que seria um acordo que fosse possível de ser cumprido. Porque não adianta a pessoa pedir horrores se o cara não ganha tanto para dar, correto? Então vocês é que tiveram a iniciativa de darem uma solução, não foi assim? Esse processo, você participar, você tendo a sua oportunidade de dizer o que você achava, de ouvir, certo? E essas oportunidades em outros conflitos... esse processo de diálogo, a prática ela, em outros conflitos na sua vida, porque a gente toda hora está diante de situações difíceis que nós temos que escolher, esse processo de mediação foi válido, ele abriu, houve alguma mudança no comportamento de Aline em outras situações?

A: Houve, porque, como eu falei, sempre é experiência, sempre é uma coisa que a gente aprende a mais, né? Saber que nem tudo a gente deve, Ah... vamo botar na justiça, vamo brigar... a gente pode fazer as coisas sem... com diálogo, como eu fiz e sei de outras pessoa que fizeram e assim dá certo. Comigo não deu... a mediação não deu, mas algumas pessoas que já vi que deram certo, e foi bom. No meu caso ainda não tive a oportunidade de tentar novamente, uma outra mediação, com um outro problema na minha vida pra eu tentar a mediação novamente.

E: Agora, esse processo de mediação você acha que mudou você? Alguma coisa houve de mudança em você em relação a você mesma, em relação com os outros, em relação com a própria sociedade que você está inserida? Você participa de seu grupo familiar... do seu grupo de trabalho... você acha que essa visão que a mediação trás, que você passou, ela fez alguma mudança em você em relação a isso?

A: Fez sim, claro que fez, a gente percebe que a conversa, o diálogo pode resolver os problemas da gente, em todos os sentidos, não só judicial, mas como um todo que pode... com a conversa, o diálogo, pode sim melhorar e ou até passar a se comportar melhor. No fundo eu acho que a conversa foi válida, apesar de não ter sido cumprida, foi válida sim. Pra mim melhorou e muito.

E: você disse que passou a ser melhor, que melhor foi esse? Que algo a mais foi esse?

A: ouvir mais é... de ter a chance de ser ouvida também, eu antigamente ficava cobrando, cobrando, não sabia o que podia, o que não tinha como, e nesse dia a gente fomos dizer o que podia dar, quanto eu precisaria, então assim eu aprendi que não só eu que tinha que falar, ele também teve a oportunidade de falar e explicar o porque que nunca tinha dado, que nunca tinha conseguindo cumprir.

E: e essa experiência, você acha, agora me diga pra eu colocar em meu trabalho, isso trás para o ser humano o que você acha que trouxe pra você, essa oportunidade de ouvir e ser ouvida, de ter iniciativa, de ter pedido conselho diante desse evento, diante do outro. O que você acha, pra finalizar a minha entrevista, o que você acha que mais ajuda no ser humano essa oportunidade de tá junto conversando.

A: a oportunidade de ter mais experiência, de aprender um com o outro, a experiência da gente serve pra outras pessoas também, então é isso. Eu acho que é válido sempre, a conversa o diálogo sempre é válido, não descarto nunca. Depois disso, menos ainda, continuo usando e aconselhando outras pessoas a usar o diálogo, que poderia ter dado certo. E é isso.

E: Ok. Muito obrigada.

## P2

K: eu to aqui com a mediada, que teve um atendimento na Juspopuli em 2009. Depois dessa mediação em 2009, esse conflito foi resolvido e como é seu relacionamento com a outra parte?

A: nada foi resolvido, até hoje não foi resolvido. A outra parte até hoje ele engana, ele diz que não vai pagar, que ele não tem, que não vai dar e não vai dar mesmo.

K: e nunca cumpriu esse acordo.

A: não, nunca cumpriu.

K: ele disse que não vai dar simplesmente.

A: é.

K: e a sua relação com ele, como era antes da mediação?

A: a mesma coisa assim... eu tinha que conversar com ele e ele não resolvia nada.

K: mesmo depois não mudou nada com ele?

A: não, não mudou nada.

K: ele se recusa a cumprir... mas tem brigas, discussões?

A: as vezes tem. Tem um mês... no começo do mês que eu fui na casa onde ele ta morando agora, conversei com ele e ele não teve acordo. Me agrediu com palavras... falou falando alto, me gritando.

K: e a senhora tomou outras providências?

A: não. Na quarta feira eu fui lá.

K: na justiça...?

A: quarta feira eu voltei lá, fui no Fórum Ruy Barbosa. No Fórum ela me encaminhou de volta pra defensoria pública, e mandou que eu retornasse lá no Shopping Baixa do Sapateiro.

K: já pra ter audiência lá...?

A: já teve já, mas ai ela decretou que só podia fazer alguma coisa depois dos 3 meses. Mas de novo, né? Três meses, porque desde 2009 até hoje... ai marcou que ele dar em junho, dia 3 de junho, ele não foi, não cumpriu, dia 10 de junho ele não cumpriu, e dia 10 desse mês até hoje nada.

K: você tá aguardando esses 3 meses pra dar continuidade ao processo?

A: é.

K: mas a senhora percebeu alguma mudança na senhora mesma depois da mediação? Assim, no comportamento, em como lidar com os problemas da vida, do dia a dia

A: eu mudei...

K: mas que tipo de mudança?

A: de eu correr atrás.

K: incentivou você a correr atrás dos direitos.

A: foi. O direito de meus filhos...

K: se sentiu mais forte com isso?

A: foi, mais forte.

K: então a partir dessa orientação, desse atendimento que você lhe incentivou a lutar pelos seus direitos?

A: foi... eu disse que eu ia até o final, mesmo que ele dissesse que não podia dar por mês, mas eu ia até o final.

K: e teve algum outro tipo de conflito nesse período depois de 2009? Algum conflito na vizinhança, algum problema que a senhora teve que também resolver...

A: não, não... teve não.

K: mas o seu comportamento diante das pessoas que você convive no dia a dia, no trabalho, em casa, com os vizinhos mudou?

A: mudou porque eu nunca tive assim problema com vizinho, não... esse negócio em trabalho eu nunca tive...

K: mas se te passassem algum problema, a senhora vai resolver?

A: vou resolver, tem que resolver.

K: então hoje a senhora está decidida a qualquer coisa que lhe incomode, qualquer direito que está sendo violado a senhora vai atrás, né isso?

A: com certeza.

K: a acha que essa mudança foi por conta da mediação?

A: foi.

K: então, pra encerrar, a senhora que deixar alguma mensagem, algum comentário, alguma opinião sua sobre o atendimento da gente na Juspopuli?

A: eu gosto do atendimento lá. Eu sei que vocês me encaminharam, fizeram a parte de vocês e eu gostei.

K: foi uma mudança positiva na sua vida?

A: foi.

K: obrigada.

### P3

E: Bem, estou começando agora, estamos começando a entrevista com a mediada, que esteve nos Juspopuli em 2009, no dia 17 de junho, participando da mediação para resolver algo que estava em aberto, sem solução, correto?

A: Correto

E: Me fale, o que você veio no Juspopuli para conversar e mediar, o que foi, qual foi o conflito, se foi resolvido e se você mantém hoje um bom relacionamento com a outra parte.

A: Na verdade quem veio mesmo foi meu ex companheiro.

E: A primeira parte.

A: Porque ele queria, que ele estava dando todo certinho o salário do menino mensalmente, só que ele queria uma coisa mais concreta, que comprovasse que ele tava dando realmente mensalidade do menino.

E: É um filho que vocês tem juntos?



A: São dois. Ai, ele veio aqui procurou se informar, ai enviaram o convite pra mim, eu vim com ele mas não eu combinei que não precisaria, ne? A gente, nós no separamos de corpos mas, mantemos uma relação amigável.

E: Vocês então mantêm um bom relacionamento?

A: É um bom relacionamento

E: Independente da mediação vocês já mantinha um bom relacionamento.

A: Já. Nunca deixou faltar nada não.

E: Então hoje, você, depois da mediação, o conflito resolveu, porque não existia nenhum conflito, foi somente regularizar a situação que tinha e manter um bom relacionamento, correto?

A: Correto.

E: Agora me fala um pouco de você. Diante deste processo que você passou, que conheceu aqui o trabalho do Juspopuli, onde é feito a mediação, a orientação. O que que essa mediação trouxe para você? Serviu? Apesar de não ter conflitos com ele, mas alguma outras coisas acontecem na vida da gente, que a gente às vezes não quer, mas acontece. Essa mediação, esse processo, ele lhe deu coisas boas? Trouxe alguma coisa a mais pra você?

A: Trouxe assim mais segurança.

E: Por que? Como foi a segurança que você passou a sentir? Pode falar, pode exemplificar, fique tranquila.

A: Uma segurança de eu saber que todo mês os meus filhos vão ter as despesas dele, ne?

E: Este processo com ele. Agora se você tem um conflito com alguém, sem ser esse caso. Esqueça esse problema, esse relacionamento que você tem da questão da pensão alimentícia. Mas em outras situações da sua vida, por exemplo, você teve alguma momento de insatisfação com um pai, com uma mãe, com o vizinho, com o próprio comerciante onde você vai comprar o leite e o leite está estragado, ou seja, conflito que nós estamos diante da vida, que a gente não tá passível de viver esse momento, esse processo lhe deu alguma coisa?

A: Conflitos assim só com o vizinho, porque ele é exagerado com o negocio do som. O som muito alto o dia todo. Já liguei pra SUCOM, já dei uma queixa e tudo. Não resolveu nada mesmo, então resolvi entregar a Deus, deixa lá. E pedir paciência, né porque onde eu moro, uma andorinha só não faz verão.

Não adianta só eu reclamar, enquanto os outros só sabem falar e não sabe ir lá e lutar pelos seus direitos porque incomoda bastante. Então eu deixei pra lá. Eu acabei sendo a errada, ele achou que eu estava errada, ele tava bebendo e me agrediu verbalmente, ainda foi da queixa de mim na delegacia, então, cheguei lá falei realmente o que tava acontecendo e deu o caso como encerrado.

E: E você acha que essa mediação ela lhe trouxe o que de bom para você? Houve alguma mudança de comportamento, depois que você saiu daqui na sua vida, fora esse ponto da SUCOM, que você reclamou, mas que você resolveu deixar pra lá porque não encontrou voz pra lutar junto com você, não é isso? Mas isso aí, a mediação deu alguma coisa a você mesma para que ela continue a ser ouvida?

A: Não.

E: Porque? O que você acha que faltaria para lhe dar mais força neste processo?

A: Na verdade eu acho que ninguém, o mais errado são as pessoas que estão voltadas para os problemas dos outros. Então muitos nem ligam nem nada então a gente fica até chateada, vai perder tempo porque chega lá a gente reclama fala, fala, fala e não resolve nada.

E: A mediação aqui, este processo, você acha que não lhe deu mais força pra você continuar diante dos problemas?

A: Não

E: Qual a sugestão que você dá? Você acha que tem alguma forma de que a gente possa ajudar as pessoas além, independente da mediação, tem outras condições da gente ajudar?

A: Tem. Todas as coisas tem uma maneira de como ajudar.

E: Vou fazer uma pergunta agora pra você. Se não tivesse a mediação, pra resolver o problema, se houvesse realmente um problema, se ele, ele não pagasse a pensão dos seus filhos. Se ele não pagasse e se você quisesse solicitar dele que ele assumisse a responsabilidade. Se não fosse a mediação, como você faria isso?

A: Se não fosse aqui eu iria pra defensoria publica.

E: E a SUCOM, que você foi pra o negocio do som, se não fosse a SUCOM, você teria uma outra forma de resolver o problema do som alto do vizinho?

A: O que me informaram foi a SUCOM, que o órgão certo é a SUCOM. Tem aqui a delegacia que não resolve nada. Eles não tão nem ai. A gente chega pra prestar uma queixa e eles fazem pouco caso das pessoas.

E: E você tentou fazer uma mediação com essa pessoa?

A: Tentei uma vez. É isso que eu digo porque não mora na rua só eu e ele. Mora varias pessoas então podia organizar uma assembleia. Porque muita gente fala por detrás mas não chegou pra falar pra pedir. Eu fui lá pedir educadamente, o da pra poder abaixar o volume aí. Porque está incomodando o dia todo, minha mae sofre de enxaqueca, pressão alta. Fui reclamar, ele mandou ne, ficou me agredindo verbalmente. E começou a agressão, e eu fiquei assim né retada, meu Deus do céu, e todo mundo que falava por detrás na hora ninguém chegou junto comigo, porque se chegasse ai ele poderia se sentir mais ne? 10 contra 1 ne? Mas não. Então não funcionou.

E: Se você tentasse, porque você não tentou a mediação? No caso do som, você acha que não vale a pena tentar?

A: Não, assim porque me informaram que aqui era só sobre conflito familiar.

E: Não, qualquer conflito. A mediação ela é para ajudar a resolver um conflito. Seja ele conflito de alimentar, pensão alimentar, conflito com vizinho, conflito com consumo, enfim. Aquilo que não for satisfatório, que você acha que não lhe satisfaz, a mediação, que é o escritório de mediação popular do Juspopuli, ele esta a disposição da comunidade, de portas abertas para orientar e mediar.

A: Que bom, agora estou sabendo. Mas pra mim não informaram mesmo. Só sabia que aqui embaixo tinha o conselho tutelar e aqui conflito de família.

E: Agora, então já que você, porque você é uma situação diferente, porque quando você, a pessoa procura a mediação, geralmente existe um conflito. E no seu caso não existia. Foi apenas para institucionalizar, registrar em papel aquilo que já era feito pelo ex-marido. Então você não veio aqui para resolver uma situação, você veio apenas para registrar não é isso? Pra mim, pedir a você que você, o processo de mediação na realidade completo não foi feito junto com você. Acho que foi mais feito a nível de orientação. Lhe disse tudo aquilo que você tinha direito e você verificou que já estava recebendo e registrou no papel porque o seu ex-marido pediu. Então eu vou terminar a

minha entrevista, lhe agradecer porque você também está contribuindo, mas vou lhe pedir o seguinte: que você depois me dê um depoimento, mas vou pedir que você procure o escritório para participar de uma mediação, onde haja realmente um conflito. Pra você vivenciar e ver se a mediação traz realmente benefício para o ser humano. Como no caso que você colocou, este rapaz que esta com o som alto. Venha, traga ele, vá no escritório, converse

A: Eu não falo com ele.

E: Mas não desista. Converse com o escritório, fale tudo o que já passou, o que você já vivenciou com ele, os órgãos que você já foi, pra ver se vale a pena trazer pra fazer um processo de mediação e você vivenciar. Você é uma pessoa muita calma e paciente que eu já vi. Então, pra terminar, eu vou pedi que me diga, independente de que já tenha tudo resolvido com ele que você vivenciou que apenas trouxe aqui para o escritório para registrar, aquele momento, aquela conversa , o que foi que aquilo trouxe para você como cidadã. Além da segurança, que já existia, que agora está com tudo no papel. Mas de certa forma já existia uma segurança porque você confia nele, é meu amigo. Separamos os corpos mas continuamos amigos. Além dessa segurança, você sentiu algo mais neste espaço que você esteve?

A: Senti assim que pelo menos uma vez na vida alguém, quem atendeu a gente, eu gostei bastante. Foi super-educado, atencioso, explicou a gente tudo direitinho. Sai satisfeita daqui. Agradei e tudo. Falou que se tivesse alguma coisa que eu poderia voltar. Diferente de outras pessoas que ao nos atender, destrata...

E: Eu gostei. Com aquela sua experiência que teve esse sentimento que você me disse ai, você recomendaria alguém a vir participar de alguma mediação?

A: Recomendaria. Como já houve também meu irmão que mora no Bonfim, com a mãe da filha dele vieram pra aqui também.

E: Eu lhe agradeço e peço que você reflita sobre a não resolução da SUCOM.

#### **P4**

E: Estamos começando a entrevista agora com a mediada, que esteve aqui em 2009 no escritório da Juspopuli em Periperi, participando da mediação sobre uma definição de um bem da família. Correto? Eu vou lhe perguntar, que você me diga se esse conflito sobre esse bem da família, que você veio

chamada pela primeira interessada que foi sua mãe, conforme diz aqui, esse conflito foi resolvido e se você mantém hoje um bom relacionamento com o primeiro interessado que no caso foi sua mãe. Pode falar.

B: foi resolvido e hoje depois de uns 6 meses depois a gente voltou a ser unida de novo, então... o conflito, não existe o conflito mais, né? Estamos unidas hoje, e foi eu e minha mãe mesmo e meu padrasto.

E: e no caso, o bem você quer repetir? O bem foi?

B: a casa

E: a casa que vocês moravam...

B: que a gente morava... hoje eu moro de aluguel. A gente fez um acordo que pra eu sair da casa, e com dinheiro do aluguel da minha casa, pra eu pagar o aluguel de outra casa. E até hoje eu nunca vi o... valer a palavra que a gente fez aqui.

E: que você cumpriu?

B: cumpriu.

E: você mantém um bom relacionamento com sua mãe?

B: mantenho.

E: então me diga uma coisa, como você vê aquele processo que você participou, de... foi chamada aqui pra conversar com sua mãe a respeito da mediação... dentre... da mediação desse caso... de ficarem juntas. Como você viu esse processo? Porque o processo sua mãe teve aqui, com certeza, foi conversado com a mediadora, foi explicado todos os seus direitos e os direitos dela. E aí a menina com certeza conversou com você. E aí marcou a mediação, vocês duas vieram, uma ouviu a outra... e chegaram a um acordo comum que foi essa definição que você retomou o relacionamento com sua mãe. Esse processo, que é a nossa mediação, isso... é... como você vem se comportando diante de outros conflitos na sua vida depois que você participou da mediação? Ela lhe ajudou?

B: não. Me ajuda financeiro?

E: não, ajuda financeiro não. É... esse processo

B: de vim aqui no caso

E: esse fato de você vim conversar com sua mãe, essa mediação...

B: me ajudou.

E: em que?

B: ela orientou a minha mãe, de que ela não tinha o direito de entrar na minha vida depois que ela me deu a casa, independente de ser passado no papel ou não, ela ter me dado a minha casa, que ela não tinha esse dever, mas ela também quis ir mais pra frente, mas aí a orientadora falou a ela que se ela fosse talvez ela ia perder, então podia resolver uma coisa... como era filha e mãe, então a gente parar um pouco, pensar no que a gente tem poder, sem ter que ir mais a frente com a justiça...

E: hum... sei.

B: então a gente pensou de alugar minha casa e com o dinheiro da casa eu pagar outro aluguel. Então eu me afastei, depois 6 meses, e aí depois aí voltaram a ser unida de novo. Hoje eu ainda moro de aluguel, o dinheiro da minha casa eu pago o aluguel de outra casa.

E: então você me disse aí, pelo que você relatou, que nesse processo você teve uma coisa boa que ajudou a pensar não só você como ela.

B: é... hoje é... como eu sempre digo. Tudo na vida a gente tem que passar. Foi bom porque, no caso, eu deixei de ser uma menina pra ser uma mulher, independente... mais independente né? Porque eu já morava só com minha filha e depois desse acordo eu tive uma visão mais maior né? Porque eu sou a mulher da casa, eu que tenho que comandar, quem entra e quem sai e ter visão realmente. Então eu tive uma visão melhor... pra mim foi bom. Eu cresci, no caso.

E: cresceu.

B: eu cresci.

E: então eu vou fazer outra pergunta pra você. A mediação você me disse que foi... lhe deu essa oportunidade de se tornar mais mulher, mais independente... cresceu mais, cresceu como ser humano, não é isso?

B: é.

E: então me responda, esse processo que nós chamamos de mediação, lhe... é... ajudou você em... para mudar em comportamento com relação a você mesma, com relação ao outro, com relação ao grupo que você participa, como por exemplo, seu bairro... seus vizinhos, sua própria igreja, os grupos que você... porque nós participamos e vivemos no meio, com a gente mesmo, com o ser humanos que a gente questiona, que a gente debate sempre conosco primeiro, né? E depois com o outro. Essa mediação ela lhe ajudou?

B: ajudou, porque eu tive aquela visão pra mim, deixei de ser menina, pra ser uma mulher, mas me ajudou porque não só com minha mãe, também na minha vida social, conjugal a viver e se entender um pouco melhor com as pessoas, com a outra pessoa. Não só pensar em mim, mas pra viver com as outras pessoas, porque se tá se prejudicando com a outra pessoa, tem que parar pra se colocar no lugar da outra pessoa, porque abriu minha visão.

E: e hoje em dia, quando você participa da igreja...

B.: hoje, no caso, eu vejo primeiro a vontade de outra pessoa. Porque no caso era só eu, eu mesma, né? Ai eu pensava só em mim, e depois disso eu vim pensar nas outras pessoas que estão ao meu redor né? No caso no grupo. Então foi uma visão que eu tive melhor, foi essa. Eu não acertei, mas no dia a dia a gente vai aprendendo e foi bom pra me orientarem como eu tinha que fazer. Orientar também minha filha... então ela não só falou com minha mãe, como da minha filha, então pra mim elas me ajudaram muito. Então eu fiquei com uma visão melhor.

E: então pra gente encerrar, me diga assim, com uma palavra se você puder, depois da mediação você se sentiu como? Mais bonita? O que você acha?

B: eu me senti mulher. Eu digo assim, eu me senti mulher. Porque no caso assim, em 2009 no meado eu me via como criança, e depois de vim pra cá, eu me senti mulher, independente. Pensar não só em mim, porque eu sou filha única, então no caso tudo era pra mim, então, por isso que eu levei até a metade da minha vida. E depois desse dia pra que eu vim entender que não era só eu, que eu tinha que pensar em outras pessoas. Então eu digo que pra mim eu sou mulher. Sou responsável, moro sozinha com minha filha, estou morando com minha filha, hoje... eu não tinha nada, hoje tudo que eu tenho... e eu não trabalhava... eu dependia dela e eu não vivo. Então pensar em outras pessoas, ver a dificuldade de outras pessoas, então pra mim abriu meus olhos. Então hoje eu sou mulher.

E: muito obrigada, Barbara pelo seu depoimento.

## **P5**

K: hoje, 21 de julho de 2011, estou aqui com a mediada que vai falar sobre a mediação que aconteceu aqui na Juspopuli em 2009. A senhora disse que foram 2 mediações, da outra vez que estive aqui. Pode contar sobre isso...

C: a primeira foi com o pai de minha filha, ele hoje dá o dinheiro a filha dele todo mês certinho, a segunda foi com o pai do meu filho, só um mesmo, só que ele teve um acidente com ele e não teve condições de dar nada ao filho dele, até hoje não teve porque a empresa também não cobriu o que ele teve... o acidente dele. E ele tá correndo atrás agora, então ele não dá nada, desde quando eu dei a queixa, ele nunca deu nada, tá entendendo? E só isso mesmo porque... só foi isso aí.

K: o primeiro conflito foi resolvido.

C: foi, a pensão, foi. E ele tá cumprindo e já foi chamado pra vir aqui também. E a outra não ocorreu, não teve resolução porque ele tá com esse problema de saúde...

K: e a senhora mantém um bom relacionamento com as duas partes?

C: tenho, tenho. Não tenho o que dizer sobre isso aí.

K: mas sempre teve um bom relacionamento ou foi depois dessa conversa aqui na Juspopuli que melhorou?

C: não, sempre a gente se... nunca teve briga nem nada assim, eu pedia pra ele dar as coisas pro filho dele e ele não dava, entendeu? Porque nunca deu, mas questão de brigar e ter desavença com ele não. E aí a gente veio aqui numa boa resolver também, ele foi chamado, vim aqui com ele aqui, conversou, teve na minha casa, ele sempre vai em minha casa. Eu tenho meu esposo e tudo, ele vai na minha casa, se tá precisando de alguma coisa eu ajudo ele e tal, mas não... dar as coisas ao filho dele não dá não, até hoje...

K: e a senhora acredita que houve alguma mudança no relacionamento, com os dois, houve alguma mudança depois dessa conversa na mediação na Juspopuli?

C: assim, de um, ele é uma pessoa assim que não liga praticamente pra nada, entendeu? Pra ele tanto faz como tanto fez. E depois que teve esse acidente com ele foi pior ainda, entendeu? Ele leva tudo na brincadeira, não tá nem aí. Mas já o outro ficou meio assim comigo... “ah vou dar o dinheiro antes que você me bote na cadeia!” ficou assim, mas... em questão de zanga, não ficou diferente comigo não.

K: e a senhora acha que teve alguma mudança depois da mediação no seu comportamento diante de problemas que tenham ocorrido na sua vida? A



senhora sentiu que a partir dessa mediação aqui houve alguma mudança? A gente te fortaleceu de alguma forma?

C: ah sim. Fortaleceu porque ele pelo menos passou a dar a pensão da filha dele, que ele disse que não ia dar mais, porque ela teve um filho que não tinha mais direito de dar nada a ela, só que na época que ela teve o filho, ela tinha 15 anos, e ela agora tá com 18 e ele continua dando. E é por aí mesmo... e a única coisa que teve foi isso aí. Tão mudando aqui, no caso de ligando pra ele pra saber que horas ele vem aqui, e ele vai lá entrega a pensão da filha dele e pronto.

K: e a senhora mesmo, de acordo com o que a senhora sentiu na mediação, isso mudou alguma coisa na sua vida além do fato de estar regularizada a pensão, enfim... que tá pagando... além de resolver esse conflito que foi conversado na Juspopuli em 2009, a senhora sente que houve alguma mudança na sua própria vida, em relação a você mesma, em relação aos vizinhos, a comunidade que você participa, alguma mudança assim?

C: não, não, tá tudo normal mesmo. Não teve problema nenhum mais não.

K: não teve problema mais... e se hoje, acontecer algum problema, sei lá, um vizinho que não tá respeitando o silêncio e está com o som alto o dia todo, como é que a senhora vai se comportar diante disso?

C: ah, eu tenho uma vizinha lá que é 24 horas com o som ligado. Não tem jeito. Aí eu nem me importo se a minha casa, aí eu fico no fundo, não vejo nada nem...

K: mas não tem nenhuma forma de resolver esse problema?

C: não porque nem... o vizinho tá lá, eu nem...

K: ninguém chegou pra ela pra dizer “oh baixa um pouquinho”?

C: eu nunca cheguei na porta dela pra nada.

K: e porque nunca chegou?

C: porque assim... dá pra ouvir lá do lado, porque a minha tava agora e ouviu também o som alto. Ela fica até 10, 11, 12 horas da noite com o som alto, só que ela incomoda mais os vizinhos dos lados dela, minha casa é a última, então do meu quarto é bem lá no fundo... então não ouve mais pra incomodar.

K: então a senhora...?

C: não tá me incomodando não.

K: mas se começar a lhe incomodar?

C: ai eu vou tomar minhas providências, até ligar pra SUCOM pra poder ir lá pra tirar o som dela de lá.

K: então, a senhora sentiu no comportamento que alguma coisa tá lhe incomodando, a senhora procura logo algum órgão competente...

C: procuro

K: sempre foi assim, ou foi depois...?

C: foi depois. Sempre que tá me incomodando eu procuro algum uma delegacia ou órgão que possa resolver pra mim... não eu ir pra resolver, porque hoje em dia você sabe como é, né? Se tiver alguma coisa... ai termina morrendo, termina se acidentando, então eu tenho que ficar na minha do que resolver com violência. Você vai conversar com a pessoa educadamente, a pessoa acaba lhe entendendo mal, como ela fez lá mesmo, essa própria vizinha pegou uma tesoura pra enfiar na própria vizinha porque ela foi falar da corda que tava pra frente da cada dela, ela não gostou e pegou e fez isso. Cabou com a briga, a gente separou a briga tal, só que a vizinha não quis dar queixa nem nada e ficou por isso mesmo.

K: mas se fosse com você?

C: eu tomaria uma providência como eu disse a vizinha, porque tesoura é uma arma, ela ia te meter, ela ia te matar, você tinha que falar, é tentativa de homicídio, né? Você tinha que ter dado queixa, mas como ela não quis, eu também não podia fazer nada por ela. Ai ficou por isso mesmo, ela deixou... porque se fosse eu, tinha ido na mesma hora dar uma queixa nela.

K: Obrigada, senhora Crispina, vou encerrar aqui.

## P6

K: hoje, 1º de agosto de 2011, estou aqui com Duma mediada. Depois dessa mediação que ocorreu no ano de 2009, esse conflito foi resolvido e qual o seu relacionamento com a outra parte?

D: olha, pra mim agora é bom porque resolveu bastante, também porque antes ele não via, ele não vinha ver, ele não ligava nem fazia nada, e agora ele já dá o que foi consentido aqui e vai ver também pra ela. Então pra mim foi bom, entendeu?

K: então foi totalmente resolvido?

D: foi resolvido.

K: e o relacionamento de vocês, como era antes da mediação?

D: brigava muito, porque... todo mês eu tinha que brigar, ficar pedindo, implorando o dinheiro, ai brigava... a gente brigava... mas agora tá tudo bem, ele vai lá em casa, conversamos, tá tudo bom.

K: depois da mediação...

D: melhorou bastante, voltou ao que era, tá normal.

K: que bom então, e a senhora sentiu alguma mudança no seu comportamento desde a mediação pra cá?

D: ah...Senti sim, porque eu to botando as coisas assim... tem um pai, que tem condições de dar e não dá porque não quer fica difícil. É muito difícil, né? Mas agora tá tudo bem. Tudo normal.

K: a senhora ficava ressentida com essa situação?

D: sim, ressentia sim, porque a menina sente falta do pai, né? Não é só pelo dinheiro, ela sente falta de um pai. E ela não tinha isso, um pai, era eu que era pai e mãe. E agora ela já liga pra ele e tudo.

K: e a senhora tá feliz...

D: to feliz!

K: sua filha agora tem um pai.

D: tem um pai sim.

K: e o comportamento dele, a senhora sentiu alguma mudança da mediação pra cá?

D: senti, porque ele antes nem ligava pra saber como é que ela tava, nem ligava. Era um pai totalmente ausente. Poderia tá bem, poderia tá ruim e ele não ligava. E agora ele liga, ele conversa, ele vai lá em casa, ele brinca com ela. e ai... pra mim melhorou bastante, ele melhorou bastante.

K: e assim, a senhora diante do que você convive no dia a dia, com sua família, na igreja, no trabalho, em casa, a senhora tem sentido que a senhora também tem sentido alguma mudança no comportamento?

D: ah mudei em tudo. Sei que sim. Agora ele já tá um pai presente, mas eu sei que a gente sente falta de alguma coisa, porque a gente nunca conviveu junto.

K: nunca teve uma família, alguma coisa assim?

D: ai eu sinto falta ai. Mas tudo bem.

K: e hoje em dia, se a senhora se deparar com algum outro tipo de problema, algum desentendimento com vizinho, com o patrão ou alguma outra coisa, como é que a senhora procede pra tentar resolver esse problema?

D: bom, eu vim aqui a primeira vez... eu não achava que era tão rápido, né? Eu notei que é bem rápido, é mais perto da minha casa e tudo. Venho aqui, né? Aqui resolveu bastante, então eu sei que resolvo.

K: então agora que a senhora já teve essa experiência de participar de uma mediação, e teve um retorno...

D: e resolveu mesmo.

K: então se tivesse algum tipo de problema.

D: eu virei aqui.

K: uhum. E a senhora tem mais alguma coisa que queira falar sobre a mediação?

D: não... não.

K: achou...

D: achei muito bom o trabalho aqui. Não tenho mais nada o que falar não.

K: Obrigada senhora Daniele.

## **P7**

K: bom, hoje, 1º de agosto de 2011, estou aqui com uma mediada. Depois dessa mediação que foi realizada no ano de 2009, esse conflito foi resolvido e qual o seu relacionamento com a outra parte?

D: foi resolvido, mas o relacionamento continua o mesmo que estava, né? Sempre tive um... um relacionamento bem, agora foi o que eu fui queixar foi que ele não tinha flexibilidade de manter as meninas, ele queria fazer do jeito que ele queria, e aí eu achei melhor, porque ele aí conseguiu conter o acordo que fizemos lá. E tá permanecendo certo. As vezes ele não vem dia de terça, aí adianta segunda, vem na quarta, mas não deixa de passar, não passa mais os dias sem dar.

K: cumpriu certinho o acordo.

D: cumpriu.

K: e a senhora sentiu alguma mudança desde 2009 no seu comportamento depois da mediação?

D: no meu comportamento?

K: é.

D: em relação a ele?

K: isso.

D: ficou no mesmo, não mudou em nada não.

K: mas como é esse comportamento? É tranquilo de conversar numa boa?

D: tranquilo, conseguimos.

K: e ele também, ele apresentou alguma mudança no comportamento dele em relação a senhora?

D: apresentou, ficou melhor, ficou melhor.

K: como assim melhor?

D: porque antigamente pra eu conseguir pra ele vim comprar uma sandália, uma coisa era um questionamento horrível, hoje ele não questiona mais. Hoje há flexibilidade, eu ligo pra ele, entro em contato, ele diz "tal dia eu levo", tal dia ele trás.

K: tá mais tolerante...

D: tá mais tolerante.

K: ta mais responsável em relação as meninas?

D: é, tá.

K: e a senhora acha que isso foi devido a mediação, o fato de vocês terem tido a oportunidade de conversar lá no escritório?

D: eu acho que foi pela mediação mesmo.

K: e a senhora, desde 2009 pra cá, teve algum outro tipo de problema que precisasse resolver, algum desentendimento com outra pessoa, alguém na família, alguém no trabalho...

D: desentendimento com outra pessoa, tive.

K: e ai, como é que foi pra resolver esse desentendimento?

D: foi uma separação só, normal.

K: conversou e...

D: conversamos e separamos.

K: e se a senhora hoje tiver algum outro problema, com relação a... por exemplo, a senhora vai no supermercado e ai comprar um produto que estiver estragado, chega lá no supermercado e eles não querem trocar, como é que a senhora procede pra resolver isso?

D: dou uma queixa do mercado, registro uma queixa no PROCON, do consumidor.

K: a senhora sempre foi assim de tentar resolver isso?

D: sempre. Hoje mesmo eu tava no mercado, e tinha um preço lá, e a menina teimou comigo no queixa, e eu disse a ela que não, ai ela foi lá na gerencia, e eu falei pra ela que eu não pagava a diferença, podia ser 10 centavos, mas era o preço que estava lá e eu tinha que aceitar aquele preço.

K: que tava na prateleira.

D: claro.

K: e ai eles resolveram.

D: resolveu. Todo vez, “todo dia” tem um problema com preço, por isso que eu não gosto de ir “todo dia”. Toda vez!

K: mas a senhora não deixa passar.

D: não!

K: pra encerrar, a senhora tem alguma mensagem que queira falar sobre o nosso trabalho lá no escritório de mediação? Alguma opinião, alguma sugestão.

D: eu achei muito bom, né? Na verdade. É com muito mais rapidez, muito faz eficaz, porque na verdade, na justiça é um protocolo maior, um tempo maior, na verdade... eu gostei porque, tem pessoas que não conseguem conseguir lá, na verdade, porque as vezes a parte é um pouco arrogante, um pouco... em outras partes achei melhor esse jeito dessa mediação. Achei bom. Porque o que importa em certas horas também é respeito, tolerância, das pessoas também... porque as vezes o trabalho... como se fosse um trabalho voluntário extra, porque assim a justiça na verdade é mais lenta e esse é um trabalho mais rápido, não é? Eu achei legal.

K: tá certo, obrigada dona Débora.

## **P8**

E: Estou agora com a mediada, que estive no escritório do dia 17 de setembro de 2009 para tratar de pensão alimentícia, não foi? Me fale ai sobre como foi a mediação, se for resolvida, e se foi resolvida, se você está bem com a outra parte.

F: No momento assinado na reunião resolveu tudo, mas fora, depois que saiu ficou a mesma coisa, ficou sem dar, só deu um mês e continua até agora, até hoje não dá nada. Só que depois que saiu daqui, ele deu entrada no divorcio,

ai teve o divorcio, o juiz acertou para dar, aí a mesma coisa, ele concorda na hora e depois que sai continua sem dar nada.

E: e isso já tem 2 anos né?

F: é, já tem.

E: Mas depois a gente conversa sobre isso, mas só para o foco da minha pesquisa, aquele momento, que quando, como foi que você veio pra cá procurar a mediação? Por que que você veio?

F: alguém me indicou.

E: e você já tinha tido tentativas com ele, a conversa?

F: a conversa já tive, mas com ele a gente conversa, fala, conversa, fica tudo bem mas... depois ele faz o que ele quer. A primeira vez que veio, concordou com tudo, assinou o papel, e pronto.

E: Quantos anos tem o menino?

F: Meu menino tem 7 anos.

E: você continua separada dele?

F: continuo.

E: Aquele processo de mediação, que você esteve aqui duas vezes não foi? Que você ouviu, que você se colocou que a mediadora conduziu, esse processo contribuiu, modificou, você em alguma coisa? A nível de outras situações em sua vida?

F: Com certeza porque, eu nunca liguei para nada, nunca fui de tomar atitude. Depois que eu vim aqui a primeira vez eu já comecei a tomar atitude. Já sei procurar um direito, procurar aconselhamento. Sempre eu venho aqui procurar saber o que eu posso falar e o que não posso, em relação a esses negócio, eu já vim aqui procurar saber. Então, eu sempre digo, agora eu sei, qualquer coisa eu venho aqui e converso.

E: Você se encontra em uma situação na rua, que acha um conflito, um no supermercado, ou uma questão na rua, qualquer coisa. Como você se portaria hoje? Como se portaria antes, e como você se porta hoje depois desse processo de mediação?

F: primeiro, conflito eu faço tudo pra não ter eu prefiro não entrar em um conflito, se acontecer um conflito eu tento sair da melhor maneira sem ter briga, sem nada e se continuar aquele conflito eu vou procurar aqui, pra me orientar no que fazer né? Porque eu não gosto de conflito, eu faço de tudo

pra não brigar, eu faço de tudo pra não ir pra discutir. Eu procuro nem discutir com as pessoas. Hoje a gente não sabe como tá aí fora. Ai hoje eu procuro sempre uma ajuda, uma orientação.

E: Muito bem, então, eu vou fazer outra pergunta. Você disse que você não resolveu, você teve aqui mas não resolveu porque a outra parte, apesar de concordar, não cumpre a sua obrigação. E aí? Mesmo depois desse processo de mediação onde vocês tomaram iniciativa de decidir junto com o mediador o valor, a forma com que foi feita, isso eu to presumindo, você concorda? Vocês concordaram tudo direitinho. Mas aí a outra parte não cumpre. E aí? Depois desse processo da mediação que despertou em você, que você mesmo disse que agora você procura aconselhamento, diante dessa falta de cumprimento da obrigação da outra parte, como a mediação ajudou você a enfrentar essa nova situação.

F: Assim, eu já me orientou a procurar, já fui procurar advogado, eu já fui procurar. Só que, já dei entrada lá com o advogado, só que até hoje não resolveu nada. Me disseram vá procurar advogado, mas eu fico com medo, não sei como seria a reação dele, porque ele sempre dizia que ia tomar o menino da minha mão. Depois que eu vim aqui não, que eu melhorei, Sei que ele não tem o direito de tomar o menino. Ai eu tive coragem de ir até lá, falar com o advogado, mas até hoje o num deu em nada, não adiantou nada, ai eu falei que ia lá de novo falar com ele, porque ele mesmo é o tipo de pessoa que só apertando ele para ele dar, na conversa não tem jeito.

E: Então a mediação transformou o medo em coragem?

F: Ai com certeza.

E: Agora, além dessa coragem, você disse que já tomou iniciativa e continua e nada, e você me disse que agora só com aperto. Que aperto seria esse?

F: O aperto do advogado ir lá no lugar que ele trabalha pra poder ele comparecer, porque ele só vai dar o dinheiro do menino se for descontado da folha dele, porque se for depender dele tirar pra dar, nunca vai dar. Então isso que eu digo, para ele tem que ser descontado da folha, pra não ter problema nenhum.

E: então antes da mediação, Fabiana dessas coisas?

F: Não. Não sabia de nada. Tanto que eu fiquei separada dele 2 anos, e ficou 2 anos sem nada. Sem me dar nada, sem eu cobrar nada, porque eu não



sabia o que fazer para reivindicar, só quando eu vim aqui que eu fiquei sabendo.

E: Então a mediação, ela, além de dar coragem, deu a Fabiana a vontade de conhecer?

F: Deu.

E: E tá fazendo isso? Em outras situações? Como? As dificuldades que a comunidade que você está inserida tem, por exemplo, na rua que você mora tem um problema de luz, o ônibus não passa, ou na sua casa tem um problema sério de uma irmã que não faz a cama dela que é obrigação dela, todo dia de manhã acordar e fazer, ou de você não estar conseguindo agir, ter um determinado comportamento com um parceiro, ex-parceiro, vamos colocar assim, já que você não tem, agir, forma de se colocar, quando começa a falar. Você entrava em muitos conflitos? Depois disso, como é que está?

F: Eu faço de tudo pra não entrar em conflito. Tanto que hoje, eu que morava em uma casa de aluguel, ai teve um problema la com o contrato, do recibo. Eu digo, me dê esse contrato que eu vou ali na casa dos trabalhadores resolver, porque eu sei que lá resolve. Porque se não der jeito, eu vou ali na casa do trabalhador, Qualquer coisa agora eu digo assim. Eu digo, é melhor eu ir saber como resolver porque é melhor resolver do jeito que eles vão me orientar, do que do meu jeito, que eu não entendo de algumas coisas e lá eles informam tudo, e agora eu sou assim, não vou procurar agir por impulso, tudo, tudo, primeiro eu vou procurar saber, e depois, como eu falo pro meu esposo agora, o atual. Ele fala você já procurou saber como é, eu digo já, antes de falar com você eu fui procurar saber o que precisa fazer, como fazer. Tudo agora, eu procuro saber como agir para depois vim fazer.

E: Muito bem. Então me diga, essa sua atitude é também, esse problema também participa dos problemas da comunidade onde você está inserida? Porque você falou da questão do aluguel, do problema individual, né? Mas na comunidade, você participa de eventos que você tem? Participa da igreja, ou de reuniões de pais ou de qualquer coisa, você é envolvida?

F: eu participo muito de Igreja, vou em reunião.

E: mas você mudou? Como é que você está se sentindo na Igreja?

F: Eu sou mais aberta, falo mais, converso mais, porque eu era fechada. Terminava o culto eu pegava e voltava pra casa. Agora não, agora eu sento e converso com as pessoas. O que eu tenho falo, eu aprendo, porque antes eu não conversava, não falava, era fechada, e agora não, eu converso, agora vou na casa das pessoas, que eu antes também não ia na casa de ninguém... saio... “ah bora ali na casa de alguém, bora ajudar essa pessoa” eu não tenho, mas se eu tiver um pouco eu ajudo. Eu sempre procuro ajudar porque se não for fazer o bem só a quem me faz o bem, tem que fazer o bem quem me faz o mal também.

E: então, pra você fechar nossa conversa, o que você me diz que a mediação trouxe pra você mulher, você mãe, cidadã, irmã, filha, o que foi que a mediação trouxe pra você?

F: trouxe um pouco mais de coragem e um pouco mais de conhecimento, porque tinha coisa que eu não sabia, como agir também e como falar, porque eu não sabia como falar com outras pessoas, como dirigir a palavra, porque tem coisa que você falar que é agressão, ofendendo, então eu tenho que saber sobre nosso direito e como ajudar a pessoa também, o tipo de palavra que vai dirigir sem ofender.

E: Ok. Muito obrigada Fabiana pela sua contribuição.

### **P9**

K: hoje, 23 de julho, eu to aqui com a uma mediada. Depois dessa mediação que ocorreu em 2009, esse conflito foi resolvido e qual o relacionamento que a senhora mantém com o seu ex-compaheiro?

G: oh, eu e ele fica não tem aquele relacionamento, entendeu? Porque assim eu não tenho aquele contato de conversar... que é uma pessoa assim que quando vai conversar...

K: não consegue dialogar.

G: não consigo dialogar que ele já vem com várias estupidez pra cima de mim, entendeu? E sobre a parte dos meninos, os meninos tão comigo. Todos 2 estão comigo. Comigo e com minha mãe, entendeu? Mas ele não cumpriu com nada...

K: que foi acordado...

G: foi... ele não cumpriu com nada.

K: mas você acha que essa mediação mudou alguma coisa nessa relação entre você e ele?

G: só mudou porque eu tomei meus filhos, né? Eu tomo conta de meus filhos e minha mãe ta me ajudando. Porque sobre a parte dele não resolveu em nada. Não mudou em nada e ele continua sendo a mesma pessoa. Não continua fazendo nada pelos filhos.

K: vocês sempre tiveram esse relacionamento conflituoso? De não conseguir conversar mesmo, de sempre brigar nessas situações?

G: várias vezes, assim principalmente depois que eu dei queixa dele. Que ele ficou...

K: piorou depois que você convidou ele pra mediação...

G: é. Que eu nunca... porque... eu não conseguia falar com ele, antes disso, então eu resolvi partir pra um lado, né? Pra ver se ai conseguia...

K: resolver...

G: resolver...

K: procurar a responsabilidade dele.

G: é. Porque eu sozinha não consegui, então eu resolvi partir pra outro lado pra ver se conseguia botar ele cara a cara pra ver se resolvia, conseguia falar com ele. Porque quando eu ia falar com ele eram várias agressões.

K: não conseguia dizer pra ele... conversar com ele sobre a situação das crianças...

G: conversar com ele... porque se eu tenho que conversar alguma coisa, ele já vinha

K: criava uma briga...

G: criava uma briga entre eu e ele e a gente acabava discutindo eu e ele.

K: então foi na Juspopuli que ter a oportunidade de conversar e consertar isso...

G: é, porque senão eu não ia aguentar resolver... nunca ia resolver com ele nada.

K: ai a senhora chamou ele... ele ficou mais agressivo depois da mediação, foi isso?

G: ele não ficou muito agressivo, ele apenas não ta fazendo a parte dele. Não tá... tudo que ele falou lá que ia fazer, contribuir com tudo ele não tá. A minha parte que eu falei eu estou fazendo. Estou cumprindo. Tanto que vocês

chegaram onde eu to. Sai de um trabalho corri, porque chorando pra cima e pra baixo, entendeu? Pra poder dar as coisas a meus filho...

K: a sua parte a senhora está fazendo, agora ele...

G: ele que não ta fazendo a parte dele, porque o que ele falou lá que ele ia fazer ele não cumpriu nada. A única coisa que ele fez depois da queixa que eu dei que a gente foi lá, ele só deu 2 meses, depois de 2 meses ele parou de dar. Parou de dar e mesmo assim ele não deu. Ele marcou de dar 60 reais e mesmo assim ele não deu, só deu 50. 50, depois pegou os 10 reais, deu a menina e disse que se a menina falasse que ele não tinha dado que ia bater na menina. Ai a menina pegou e ficou com os 10 reais pra ela. E nisso... depois daí pra cá ele parou.

K: não deu mais nada.

G: não deu mais nada. Só foi o dia que eu fui mesmo... que eu dei a queixa. Deu 2 meses, não foi nem na minha mão, porque foi na minha mãe que ele deu. Que ficou lá certo dele entregar na casa da minha mãe, na mão da minha mãe, na mão da minha mãe e ele deu a minha mãe, então eu prefiro que ele entregue até a ela do que a mim, porque ela com o dinheiro na mão ela sabe o que ela vai fazer. Porque o menino fica comigo e com ela porque eu moro com ela.

K: entendi. Mesmo não resolvendo esse conflito com ele, a senhora sentiu que teve alguma mudança no seu comportamento depois da mediação?

G: no meu? No meu, eu senti.

K: como assim? Você pode dizer qual a mudança?

G: com ele?

K: não só em relação a ele. Mas você em relação ao seu dia a dia com as pessoas que você convive no seu dia a dia, você acha que mudou alguma coisa no seu comportamento depois de ter passado pela mediação? De ter passado por isso?

G: mudou... mudou voltei a tomar conta dos meus filhos... cuido dos meus filhos... pra mim...

K: você ficou mais responsável, é isso?

G: fiquei mais responsável, agora eu quero que ele também seja responsável, porque eu sozinha também eu não guento não... eu só! Poxa, esses dias mesmo eu de cabeça quente, eu na rua, chegando quase 8 horas sem

comer, sabe que trabalhar de vender essas coisas na rua não é brincadeira, no sol quente pra você ganhar esse dinheiro... ele não teve coragem de comprar uma sandália pra dar pros meninos. Eu e minha mãe aqui que tá juntando que saiu juntando dinheiro, meu dinheiro e o dela que comprou a roupa pros meninos, eu e ela que teve que comprar, porque ele não teve coragem de comprar. Disse também que ia me dar 100 reais, que ele tava fazendo biscate, um biscate... porque ele não fica sem fazer, ele sempre tem um biscate, ele não tem um trabalho bem empregado, mas ele sempre, sempre faz biscate. Ele não tá com fome, isso eu garanto. Porque ele não tá com fome...

K: mesmo assim, o pouco que ele ganha...

G: dá pra ele dar... nem que ele junte de 10 em 10 pra chegar no mês e dar o dinheiro pra dar aos filhos dele... mas dá.

K: mas ele não cumpri...

G: mas ele não cumpri... fazer o que? Ele falou que ia dar os 100 reais, ele disse assim “ah eu to fazendo biscate, to ganhando por quinzena, vou tirar São João 100 reais e vou lhe dar” eu disse “tudo bem, não tem problema, contanto que você compre, se você não puder me dar até 100 reais, você chega ali e compra uma roupa pra seus filhos, e dá a seus filhos uma sandália” e eu ainda disse assim a ele, “oi, eu vou comprar uma roupa pra meus meninos e você compra uma sandália”, porque como é que eu sozinha vou comprar um tênis pro menino? O menino tava querendo uma sandália, eu já dei. No Natal eu já dei uma sandália Kenner de 60 reais. Eu já dei. Eu não posso mais dar, porque eu não tenho condições. Ele tem que me ajudar, porque é um ajudando o outro. Se ele me ajudar, eu vou ajudar ele, porque eu sozinha não vou agüentar... nem minha mãe também... e a mãe dele que ajuda também.

K: deixa eu perguntar uma coisa. Se a senhora, desde 2009, além desse problema que não foi resolvido, se a senhora teve algum outro conflito com alguma outra pessoa. Por exemplo assim, um desentendimento com uma amigo, um vizinho, no trabalho... algum outro problema?

G: não.

K: e se a senhora se deparasse em alguma outra situação de conflito, em que a senhora não conseguisse sentar pra conversar com a pessoa, a senhora

resolveria... deveria resolver como? Como a senhora agiria pra tentar resolver? Se tivesse um desentendimento com alguém hoje...

G: com a conversa, né? Sentaria pra resolver numa boa. Porque tudo com a conversa se resolve. Com a ignorância é que você não vai conseguir nada. Porque se você vim conversar comigo e eu for conversar com você e você vim na ignorância a gente nunca vai... sei lá... vai acabar numa confusão... num atrito... vai acabar em perder a cabeça e... e a conversa os 2 sentar ali junto... dialogar, resolver tudo ali numa boa, sai tudo certo, mas se você não sentar pra conversar, nunca vai dar certo, nunca sai nada certo, só sai problema.

K: então a senhora já tem isso, é um lema seu né?

G: eu sempre fui disso. Eu prefiro sentar e conversar pra ver se a gente chega num ponto... pra ver se resolve isso ai tudo numa boa né?

K: correto. Pra encerrar, a senhora gostaria de dizer alguma coisa sobre a mediação? Sobre esse procedimento de sentar com a outra pessoa pra conversar e resolver esse problema com um mediador, onde pode ser orientado também sobre quais os seus direitos, qual a obrigação de cada um... se você concorda com isso, a senhora que dar alguma opinião sobre isso?

G: sobre esse sentar pra conversar?

K: é.

G: concordo sim!

K: a senhora indica isso pra outras pessoas?

G: indico sim! Se eu ver que tem outras pessoas, amigas minhas mesmo que eu vejo que tem esse problema, eu falo a mesma coisa, eu falo pra elas... sente converse numa boa, que isso ai se resolve numa boa, porque se você for com ignorância e ele vim com ignorância, isso ai vai dar merda... nunca vai sair nada certo. Ou então melhor você conversar que tudo conversado se resolve. Eu não quero que... eu não quero que ele vá preso não. Eu só quero que ele cumpra com o que ele falou lá que ia cumprir... o que ele falou que ia cumprir... o dinheiro que ele falou que ia dar a meus filhos, que o medicamento, quando eu não pudesse e ele pudesse... uma roupa, por exemplo se ele quiser comprar uma blusa, uma bermuda, se não pudesse dar a sandália e eu pudesse dar a sandália, dar a roupa, entendeu? Dar a

sandália... dar a merenda, ir ver os meninos, ir no colégio... eu to aqui oh. Essa semana teve. O menino essa semana veio aqui “oh mamãe, a senhora não pode ir pra reunião não? Que a professora tá chamando pra ir pra reunião”, ai eu peguei e disse assim “oh Michel eu não posso sair daqui agora não” porque como é que eu posso deixar o estabelecimento dos outros aqui sozinho, eu to tomando conta e desse jeito eu vou ter que sair do trabalho e ficar dentro de casa, entendeu? E minha mãe...

K: se ele tivesse lhe ajudando ia ser mais fácil.

G: e se ele tivesse me ajudando assim... ir no colégio saber como é que ta os procedimentos dos filhos...

K: dividir as responsabilidades.

G: é... dividir...

K: um dia ele vai...

G: é um dia ele vai... no dia que ele não puder ir “oh Pepa, você vai, no dia que ela não puder... ela ta trabalhando e não puder ir eu vou”, entendeu? Mas eu sozinha também... minha mãe... minha mãe ta com um problemas também com minha vó, ela não pode deixar minha vó só. É uma correria, ela não pode, entendeu? Ela tem que tomar conta e eu tomar conta, entendeu? Eu sozinha não dá não, ela sozinha também não dá... a mãe dele toma conta também, entendeu?

K: se vocês conversassem mais conseguiriam se entender e resolver isso...

G: é... mas ele... não teve um dia que eu conseguir chamar ele pra gente sentar e conversar, ele disse não to afim de conversar não. Ai eu disse pra ele “ah, você não quer conversar comigo de uma vez, então vai conversar comigo de novo na justiça” e dessa vez vai ser diferente, eu não vou partir pra parte de cá, eu vou partir pra parte de lá. Porque se aqui não resolver, vai resolver é lá embaixo.

K: então a senhora acha... que a senhora não consegue resolver esse conflito com ele por causa do comportamento dele. Porque se dependesse da senhora, conversando já teria acertado...

G: é... não é que ele seja uma pessoa ruim, que ele não é tão... um pai tão miserável, mas essa parte ai ele não cumpre, mas também quando eu vou chamar ele pra conversar ele não escuta...

K: hum entendo...

G: ele não... e ai eu prefiro até... porque eu tenho uma cabeça quente... ele também... e eu prefiro até não conversar, prefiro que bote ele assim pra conversar... nós dois assim com outra pessoa do lado, porque se caso ele venha assim fazer alguma coisa tenha alguém pra interferir.

K: obrigada então a senhora.

### P10

E: Começamos a entrevista com a mediada que esteve no Juspopuli no dia 10 de outubro de 2009, para uma mediação sobre pensão alimentícia e visitas auxílio, correto?

G: Correto.

E: Me conte como foi o processo de mediação. Você procurou por que? Qual o motivo principal? Se você resolveu e se você mantém um bom relacionamento com quem você esteve aqui.

G: O principal foi pra ele dar ajuda, né? A pensão alimentícia ele nunca tinha feito. 10 anos e ele sem dar nada. Eu ficava o tempo todo correndo atrás, no Fórum Rui Barbosa e nunca consegui resolver nada. Ai me indicaram aqui, foi quando eu vim pela primeira vez... e quando vi pela segunda consegui resolver.

E: A primeira que você teve não resolveu por que?

G: porque ele não quis entrar em acordo.

E: Mesmo depois de todas as orientações.

G: Não quis entrar em acordo, quer falar com advogado e num sei que... ai na segunda ele já aceitou.

E: E na segunda, houve de novo, conversa...

G: com a conversa normalmente aqui, ai ele aceitou

E: O acordo foi o que você estava esperando, o que você queria? Foi melhor, foi menor como foi?

G: era o que eu tava esperando.

E: E você hoje mantém um bom relacionamento com ele?

G: estamos conversando até agora.

E: Estão conversando. Além do valor da alimentação também teve a questão da visita?

G: é... ai ele tá meio contra, não quer chegar em acordo



E: Tá meio afastado. Agora eu vou perguntar a você, se não tivesse a mediação, como você resolveria esse conflito com seu, é ex-parceiro não é isso?

G: Não sei, eu to correndo atrás né? O que eu fiquei mais de dez anos. Eu comecei eu tava grávida ainda. Se passaram 10 anos e eu consegui alguma coisa, depois de vim aqui que eu consegui.

E: o que foi que a mediação, que o processo de você falar, ele falar, de você escutar ele, ele escutar você, contribuiu, o que que isso modificou em você? Você acha que teve alguma mudança, aquele processo... porque você disse que 10 anos você lutou pra ter esse acordo. Naquele momento que essas duas reuniões de mediação. Porque de qualquer forma mesmo não tendo nenhum acordo, mas ocorreu o diálogo... esse diálogo entre você e ele, intermediado pela mediadora na época, modificou alguma coisa? O que isso representou pra você? Em outras situações que enfrentou depois disso, trouxe alguma pra você, o processo da mediação?

G: Trouxe, porque resolveu, ele não queria resolver, daí em diante, depois daqui da mediação a gente passou a ter uma certa amizade assim... a gente se falava mais . A gente não falava... a gente falava pouco. E a partir da conversa que a gente teve aqui, a gente se falava pouco, eu procurava saber as coisas com ele, é... se Ele ia sair com o menino, se ia na minha casa...pra ele procurar mais o filho, que meu filho sente muita falta dele, e meu filho cobra muito isso. Criou um certo vínculo de amizade, a partir dessa conversa pra cá, quando ia conversar não falava nada, quando saia da sala de audiência era dois estranhos. Era como se não conhecesse.

E: Agora me responda uma coisa. Mudou alguma coisa em você? Você acha que esse resultado ... você disse que você não... Você disse que retomou a amizade com ele, então passou a ter diálogo com ele. Em outras situações, porque a gente enfrenta conflito, com mãe, com irmão, com vizinho né? Em você acha que o que que modificou em você, para encarar e enfrentar novas situações de conflito? Houve alguma transformação em você?

G: acho que não.

E: Você não sentiu nada diferente em você depois da mediação?

G: Eu senti alívio, né? Por ter resolvido uma coisa que tem anos correndo atrás, é uma vitória.

E: você se sentiu vitoriosa. E agora, quando acontecer outros momentos de conflito, você vai fazer o que?

G: eu vou procurar aqui.

E: só? Você acha... ela lhe deu algum aprendizado a mediação? Você aprendeu alguma coisa com essa mediação, pra resolver o problema de seu filho? Além da solução, além de reatar a amizade, a mediação fez alguma coisa em você? Você passou a sentir mais alguma coisa, você acha que pode resolver mais algum conflito sem precisar de vir aqui ou tem que vir aqui? Se você chegar hoje em um supermercado, pegar um produto, passar pela registradora, quando você olhar para passar pra pagar, você viu que está expirada a validade, aí você vai ao caixa e pede para trocar, o caixa diz que não troca mais, é um conflito.

G: é

E: E agora? Como é que você age?

G: é... vou ter que vim procurar, porque se eu vim pra trocar, ela diz que não troca, então eu vou ter que procurar meus direitos, outras formas de resolver meus direitos.

E: Esse direitos, essa outra forma, como é que você pode fazer isso? Na sua vida mesmo, você acha que hoje você, depois que passou por um processo... que a mediação, ela é assim, é colocar você diante daquela pessoa que está discordando de você, pra começar a entrar em acordo. E as vezes a gente não tem esse acordo, porque não ouve o outro, ouvir a gente ouve, mas a gente não escuta o outro com o coração, né? As vezes a gente não gosta direito, mas os direitos... tem o direito do outro também. Então, a mediação lhe deu o que? Você demorou 10 anos pra resolver o problema com seu marido... da pensão de seu filho, mas foi correndo atrás de instituições, né? Então, depois você resolveu vim aqui você teve tratamento igual? Como teve lá nos outros escritórios?

G: não aqui eu tive melhor.

E: esse tratamento que você teve na mediação do Juspopuli, ele ajudou você em outras coisas, na sua vida? Você acha que mudou sua vida, seu comportamento, suas atitudes?

G: não porque eu sempre fui assim mesmo. Eu sou assim, eu gosto mais de conversar, não gosto desse negócio de briga, eu converso olho no olho

mesmo, então através de uma conversa, diálogo mesmo, a gente pode entrar em acordo e um ponto final.

E: então vou fazer outra pergunta pra você, pra gente terminar. Então, como você definiria pra a minha pesquisa, que eu to falando sobre mediação, você acha que a mediação que você fez aqui, ela ajudou você como ser humano a conviver, uma vez que você... seu dia a dia com as pessoas que você tá convivendo?

G: Ajuda.

E: como? Como foi que ela ajudou? O que foi que ela despertou em você? Ajudou, você disse que ajudou. Qual foi a mudança que você percebeu? Porque você sempre gostou de dialogar, né isso? Mas além disso, a mediação deu a você o que? Ajudou em que?

G: trouxe mais alegria em minha vida, porque eu vivia muito pra baixo, correndo atrás desse problema, e meu filho tava precisando muito, então quando resolveu deu uma nova auto estima para minha vida né? Porque é um peso que eu tirei, eu engravidei quando eu tinha 15 anos, perdi a amizade com meu pai, então quando conseguir resolver foi uma vitória...

E: e isso você acha que esse processo que você vivenciou nesse problema aqui, ele... essa alegria que você falou, essa auto estima, ela continua em outros fatos de sua vida, a partir de agora?

G: continua. Continua... eu to agora, minha vida tá uma alegria, não fico triste. Eu tenho meu filho, minha família, tenho meu emprego, sou ligada ao pai do meu filho...

E: e a mediação, pra finalizar, ela trouxe alguma coisa de diferente, eu já senti que com você mesmo sim, você antes de você mesmo, para com o outro que você convive, com sua mãe, com sua irmã, porque há conflito com todos, e com o mundo porque nós estamos inseridas em um contexto, onde nós temos várias ameaças, ameaças da ar poluído, ameaça da água, ameaça de chuva, desabamento, enfim, temos essas ameaças todas, e a gente entende assim, as que estão mais adiante, que a gente vê hoje pela televisão. Como é que você está diante disso? Você como cidadã, como gente, como mãe, como mulher, como participante de uma comunidade, não sei se você é daqui de Periperi, que faça parte de uma comunidade religiosa, de uma comunidade... enfim, do seu meio que você vive, da cidade de

Salvador, que participe do IIÊ, participe de um bloco de carnaval... diante de tudo isso, como é que está você agora? Você está esperando acontecer? Hein? As coisas hoje, como é que estão?

G: tão bem.

E: não foi o que você me disse nestante. Você quando resolver esse grande problema na sua vida, você ficou como?

G: alegre, contente, com amizade com o pai de meu filho, né?

E: e a partir de agora você vai esperar mais 10 anos pra resolver os problemas?

G: não, graças a Deus eu não tenho mais problemas.

E: e se aparecer?

G: ai eu procuro aqui.

E: Aqui? E se aqui não existir? Você vai deixar...

G: eu vou procurar em outro lugar procurar meus direitos de cidadã.

E: qual, além de mediar, qual é a atitude que você vai ter?

G: procurar conversar primeiro.

E: muito bem. Mas você vai fazer alguma coisa.

G: com certeza.

E: não vai esperar 10 anos.

G: não.

E: pra gente terminar, queria que você me dissesse, o que você dá de mensagem do que foi a mediação na sua vida? Se foi boa se foi ruim, se deve continuar... o que foi a mediação.

G: foi bom, valeu, como eu falei, vamos ver agora se correndo atrás... só aqui resolveu, logo na segunda audiência, eu consegui entrar logo em acordo. Então, tirou uma carga. Se trouxe o bem para mim, isso pode ajudar muitas pessoas, né? Espero que nunca se acabe.

E: Ok. Obrigada.

### **P11**

K: Hoje, 22 de julho de 2011, estou aqui com uma mediada, que fez mediação em 2009. Depois dessa mediação o conflito foi resolvido? E como é seu relacionamento com a outra parte?

J: mais ou menos, porque ele não dá na data certa.

K: ele não dá na data certa.

J: não dá. E fica faltando dinheiro, ai ele diz que vai daí e as vezes não dá.

K: então as vezes ele entrega incompleto, diz que vai completar e não dá.

J: é... exatamente.

K: e o seu relacionamento com ele como é?

J: a gente não conversa muito não.

K: não conversa muito... e você sentiu alguma mudança depois da mediação com relação a ele? Se mudou alguma coisa no conflito...

J: mudou bastante

K: mudou o que?

J: No caso, aumentou o dinheiro dos meus meninos, ajustou a data do pagamento e tudo, só isso, mas o resto tá tudo normal.

K: você se sente mais tranqüila, quando saiu com o acordo com a data certa, o valor, tudo?

J: eu to mais tranqüila. Porque a gente tava brigando muito antes disso, e quando entrou em acordo ficou bem melhor.

K: então, vocês começaram a se entender melhor, pararam de brigar, que brigavam antes. E assim, a mediação mudou você em alguma coisa? Você tá me dizendo que já teve um outro problema e você voltou ao escritório pra marcar outra mediação, então, você sentiu que você gostou da mediação e acha que resolve...?

J: resolve, eu acho que pra mim resolve. Acho que não precisa nada de briga, indo lá e conversando resolve, marcando com vocês é bem melhor.

K: resolve sem briga, conversando mesmo é que resolve. Então outros problemas você já... e nele, você sentiu que mudou alguma coisa a mediação com o pai das crianças?

J: não. Com ele não. Ele é cabeça dura, né?

K: Ele é cabeça dura, mas pelo menos ele pagando, errando em alguns pontos, pelo menos ele tá pagando, contribuindo em alguns pontos ele tá.

J: tá.

K: e a senhora mudou essa postura diante dos problemas que acontecem em sua vida com a mediação? Você passou a agir diferente de como você agia antes?

J: Comecei a agir mais diferente. Na conversa resolveu algumas coisas né?

K: mas diferente como?

J: assim, quando ele não dava, eu ia na casa dele, perguntava, hoje em dia não. Hoje em dia eu nem vou lá ele vem trazer aqui o dinheiro.

K: nem precisa mais brigar, discutir...

J: não...

K: conversando vocês se entenderam.

J: uhum.

K: e esse outro problema que a senhora teve com relação a venda da sua casa, que o rapaz que comprou ainda não terminou de pagar, você já vai fazer uma nova mediação.

J: uma nova mediação pra ver se resolve o problema.

K: e tem alguma outra mensagem, alguma coisa que você queira dizer sobre a mediação? Alguma coisa que você quer que... alguma sugestão, alguma opinião?

J: Não...

K: mas você gostou da mediação, acha que resolveu?

J: gostei, resolve. Se todo mundo fosse lá para sentar pra resolver seria bastante melhor, melhora, sem esse negócio de briga. Um ouve o outro, os dois pra ir, conversar um pouco, né? Se entender mais.

K: As vezes, precisa conversar pra acertar os problemas, se entender.

J: Tudo ia se resolver, ainda mais na conversa.

K: tá certo então, obrigada.

## P12

K: estou aqui com Laia mediada, que esteve aqui na Juspopuli em 2009. Depois dessa mediação a senhora percebeu que esse conflito que foi trazido aqui pra Juspopuli pra ser resolvido, ele foi resolvido efetivamente e como é o seu relacionamento com a outra parte?

K: ele não resolveu nada, depois que teve o problema aqui, ai agora, que voltaram lá em casa, as meninas foram lá em casa e na casa dele, que ele mudou e agora que ele tá dando...

K: então a senhora tá dizendo que em 2009...

L: ele deu por um tempo assim... depois de 4 ou 5 meses ele parou de dar. E agora ele voltou a dar de novo quando o pessoal foi lá em casa.

K: então, ele ficou dando... vocês assinaram o acordo aqui em 2009, ele cumpriu por alguns meses depois parou.

L: foi.

K: e agora que a equipe voltou a procurar vocês depois pra falar, pra fazer a entrevista, que ele voltou a contribuir.

L: foi.

K: e a senhora mantém um bom relacionamento com ele, mesmo ele não contribuir com a pensão?

L: tenho, falo com ele normal, converso com ele, ele conversa, ele me escuta. Só não dava nada, ai agora que ele voltou.

K: então vocês tem um bom relacionamento, conversam... falam sobre a criança...

L: eu vou na casa dele... converso com ele, ele vai lá em casa...ele pega o menino, que ele não pegava... mesmo assim ele ficou esse período todo sem o dinheiro.

K: e esse período que ficou sem dar, a senhora pensou em voltar aqui?

L: eu pensei, tanto que eu vim, só que depois eu desisti.

K: desistiu porque?

L: desisti porque sempre quando eu vinha “ah não é hoje, é tal dia. É 2 horas, num sei o que” ai eu peguei e desisti.

K: ah por causa do horário de atendimento aqui que não...

L: é o horário.

K: não combinava com seu horário pra resolver.

L: é.

K: mas esse bom relacionamento sempre foi assim? O bom relacionamento com ele ou foi depois da mediação que melhorou?

L: depois da mediação.

K: antes vocês tinham brigas?

L: a gente brigava muito, muito, muito, muito, muito...

K: ai depois da mediação é que foi parar pra conversar melhor e se entender tudo? Pode falar só um pouquinho mais alto.

L: verdade.

K: e a senhora percebeu alguma mudança no seu comportamento, no comportamento dele a partir dessa conversa que teve aqui?

L: percebi, percebi.

K: que tipo de mudança?

L: eu percebi assim que ele tava com medo, porque eu dizia “ah num sei quem lá vai preso porque não dava a pensão da criança e num sei o que” ai ele sempre dizia “não, não, vou dar num sei o que” ai falava assim sabe? Mas ele mudou bastante, bastante, bastante, bastante.

K: então a senhora acha que depois que teve aqui, que ele foi orientado, tudo... é que ele começou a entender as conseqüências jurídicas de não ta cumprindo a parte dele. E como a senhora vem se comportando... depois dessa mediação a senhora notou alguma mudança no seu comportamento diante das outras pessoas?

K: notei, eu parei brigar com ele... porque sempre eu que começava, entendeu? Procurava confusão “ah eu quero o dinheiro do meu filho e não sei o que e tal” e terminava discutindo feio. Ele nunca me bateu, nunca me empurrou, nada disso, mas em termo de discussão, muita discussão, muita.

K: ai depois da mediação a senhora deu uma acalmada, começou a saber como se colocar, conversar...

L: verdade.

K: e teve algum outro conflito alem desse com o pai da criança?

L: teve quando a gente morou junto, ele me maltratava muito, só queria saber de drogas o tempo todo, droga, droga... ai pensei assim, eu tenho um filho pra criar então não dá pra ficar com um homem desse jeito. Porque meu filho vai crescer no meio da coisa e vai acabar crescendo mais um pouquinho e ai ficava “não papai, não papai”. Ele me via foi, quando eu decidi me separar... foi... foi dessa última vez agora que eu também não quis mais.

K: agora depois da mediação, vocês passaram a viver juntos?

L: foi. Ai eu briguei com ele. Sai na mão dentro de casa. Foi dessa vez ai que minha mãe, meu padrasto, um amigo dele, todo mundo sai na mão na sala da minha casa, que eu tava vivendo com ele. Ai ele pegou, saiu, e foi embora, ai também não voltou mais.

K: e teve mais algum conflito com outra pessoa? Com sua família?

L: não.

K: não teve problema, ninguém nunca mais de incomodou? E a senhora acha que, se acontecer algum problema na sua vida, se algum vizinho que tá colocando o som alto demais, ta incomodando a senhora e a sua família, ou um lixo que coloca na sua porta, ou se vai no supermercado e o produto tá



vencido, se tem algum tipo de problema, como é que a senhora se comportaria diante desses problemas?

L: oh eu nem sei dizer... não sei, eu conversava com a pessoa que botou, entendeu? Se a pessoa não resolvesse eu ia resolver... num sei... na justiça, na 5ª ... conversar lá. Não sei... com o som alto... é demais... demais...

K: mas a senhora ia resolver, não ia deixar o problema como ta?

L: não. Ia resolver.

K: mas a senhora...

L: se incomodasse muito eu iria resolver, mas se não for muito não.

K: então se alguma coisa realmente incomodar muito a senhora vai resolver? Ou procurar a justiça ou conversar diretamente com a pessoa, não é isso? Mas assim, essa sua atitude de tentar resolver dessa forma, a senhora já tinha antes de vir aqui na Juspopuli ou começou a ter esse comportamento depois?

L: eu comecei depois que eu vim.

K: a senhora acha que foi pela mediação que despertou isso em você?

L: eu acho. Porque eu não tinha cabeça pra nada, só pensando em passear tal... sair... mas depois que eu vim aqui, que sentaram, conversaram comigo, ai eu botei na cabeça que não era do jeito que eu pensava entendeu?

K: o que você passou a sentir? Que tipo de emoção, por você mesma, pelas outras pessoas, pela sua comunidade, na família, com o pai, com os amigos, depois da mediação? A senhora poderia descrever isso numa emoção, alguma coisa?

L: não tive emoção nenhuma não. Tive nada demais não.

K: desse tempo, não teve nenhum que pode ser que mudou, algum tipo de emoção, algum sentimento pelas pessoas?

L: não, não mudou não.

K: então a senhora acha as mudanças trazidas pelo processo de mediação foi tentar resolver amigavelmente os conflitos...

L: e foi a partir da conversa que a gente teve aqui que eu mudei direitinho.

K: que bom. Obrigada.

**P13**

K: hoje, 23 de julho, estou aqui com a senhora que fez a mediação em 2009. Depois dessa mediação que foi feita na Juspopuli, esse conflito foi resolvido e como é seu relacionamento com a outra parte?

L: Oh, foi e não foi, porque... foi, porque ele não tá dando o [?] das meninas, ai ele só dá uma besteirinha que só dá pra... não fica nem 15 dias. Fica antes de 15 dias. Então eu queria que isso fosse resolvido de novo, que ele tem duas filhas, e o que ele tá dando... [?]

K: então foi feito um acordo sobre a pensão, mas ele não tá cumprindo. Tá contribuindo com um pouco, mas não é suficiente pra passar o mês. Não é isso?

L: é.

K: então você quer resolver, pensa em voltar no escritório pra resolver isso?

L: penso.

K: e o relacionamento da senhora com o pai das 2 meninas, como é que tá hoje?

L: tá bem né? Ele tá lá com a namorada dele, eu to aqui no meu canto.

K: fala ou tem briga?

L: eu falo com ele normal sobre as meninas, mas nada.

K: você diria que tem um bom relacionamento, que conseguem conversar numa boa sem briga?

L: a gente conversa sem brigas, sem nada.

K: mas esse relacionamento já era assim antes da mediação ou ficou assim depois que vocês tiveram oportunidade de participar da mediação.

L: não, foi quando eu participei da mediação.

K: a partir daquele diálogo ali na Juspopuli é que vocês passaram a se entender melhor?

L: foi.

K: e você sentiu assim alguma mudança? A partir da mediação você sentiu alguma mudança no seu próprio comportamento?

L: senti.

K: que tipo de mudança?

L: ah, muitas coisas.

K: pode dizer exemplos dessas mudanças?

L: nem eu mesma sei dizer.

K: mas como assim a senhora se sente? Acha que mudou o que? Ficou mais amadurecida? Como assim? Mudou o que? Está mais ciente dos seus direitos?

L: eu to, to ciente dos meus direitos.

K: se sente mais responsável? Que tipo de mudança, dê exemplo assim, como era antes que você agia e agora que tá agindo.

L: não agia, porque antes ele não ligava e nada, hoje em dia que eu me separei tá bem melhor.

K: você consegue se relacionar bem, tá tranquilo.

L: to.

K: a senhora acha que ele também mudou o comportamento dele depois da mediação?

L: mudou. Com certeza, mudou e muito.

K: o que é esse e muito que a senhora fala?

L: não, porque [?] não tava nenhum, não tava nem dando esse pouquinho que ele tava dando. Agora foi que ele começou a dar esse pouquinho pras meninas.

K: e ele vê as crianças, se preocupa com elas?

L: vê, ele pega, pede pra dormir com as meninas, eu deixo.

K: mas ele já fazia isso antes da mediação ou passou a fazer depois?

L: não, ele fazia.

K: já fazia antes?

L: fazia.

K: qual foi a mudança que a senhora percebeu? Depois da mediação a senhora acha que passou a reagir com os problemas da vida de forma diferente?

L: sim.

K: que diferença é essa?

L: isso ai que eu já falei.

K: não, assim... mudou em que? Como é que você age agora? Age com mais cautela, se sente mais incentivada a resolver os problemas, ou deixa pra lá?

L: não, vou resolver, deixa pra lá não.

K: hoje a senhora se sente mais fortalecida pra correr atrás dos seus direitos?

L: com certeza.

K: a senhora disse que tem vontade de voltar lá, né? Porque ele não tá cumprindo na totalidade do acordo. A senhora ainda não voltou lá porque?

L: não voltei pra ver se... conversei com a mãe dele, e a mãe dele mandou eu esperar, mas eu não vou esperar não, essa segunda feira eu to indo lá de novo, voltar lá.

K: então a senhora acredita que essa mediação vai lhe ajudar a resolver o problema mesmo né?

L: vai.

K: a senhora quer dizer mais alguma coisa sobre a mediação, sobre o que a senhora acha... sobre o problema... alguma mensagem que queira deixar pra gente?

L: não.

K: a senhora teve algum outro conflito depois de 2009, algum outro problema que a senhora teve que resolver?

L: não.

K: mas se tiver a senhora já sabe como resolver ele?

L: já.

K: e vai fazer o que se tiver algum problema?

L: se tiver eu vou procurar meus direitos.

K: vai correr atrás pra resolver né?

L: é.

K: dentro do que for direito, você vai tá sempre atenta. Tá bom, muito obrigada.

#### **P14**

E: bem, vamos começar a entrevista com a mediada, aqui no escritório da Juspopuli em Periperi no dia 6 de junho de 2011. Luciene, você quer me dizer o motivo que você procurou a mediação em 17 de agosto de 2009? Qual foi o assunto que você tratou nessa mediação? Você me fala o que foi, se houve realmente um acordo satisfatório e se você mantém, com a outra parte, um bom diálogo, depois dessa mediação? Me fale primeiro sobre...

L: o motivo de eu ir procurar o juiz popular, foi pensão alimentícia. E o acordo não é mantido.

E: e nesse dia da mediação, vocês dialogaram?

L: conversamos... acertou tudo, ele assinou, concordou... e na hora que eu fui buscar ele disse que não ia dar.

E: e não lhe deu nenhuma...

L: até hoje!

E: e nunca lhe deu... e isso.. vocês tinham um bom relacionamento?

L: já não tinha, depois disso piorou a situação.

E: e você acha que o processo da mediação onde você dialogou, ele dialogou, conversaram. Esse processo deu a você alguma diferença... De... é... houve alguma mudança no seu comportamento depois desse processo?

L: eu fiquei assim... segura, porque ele ia cumprir o acordo, entendeu? Ele assinou, aceitou de boa e tudo... depois quando eu fui buscar, ele não ia dar e ai... a gente não se fala até hoje...

E: e esse processo que você esteve aqui, a mediação em sim. Porque antes de você ter o encontro com ele você teve toda uma orientação e uma conversa com a mediadora, correto?

L: correto.

E: dizendo, explicando a você qual era o objetivo da mediação popular, do escritório aqui dentro de Periperi. Ai você veio, participou do processo, foi a ele, ele veio, com certeza escutou também, no dia que ele veio sozinho, a mediadora e tal e ai sentaram pra fazer o acordo. Em você, frente com ele, conversando, entendendo as razões dele, você colocando as suas... esse processo de diálogo, de conversa, de possível entendimento, que no seu caso ele não cumpriu, mas esse processo que você participou, que você tomou conhecimento sobre os seus direitos... esse... todo enfim que você teve aqui... esse processo, ele lhe deu, teve alguma mudança, ajudou você em outras situações?

L: ajudou bastante.

E: como... esse bastante... como por exemplo?

L: assim, porque antes de eu vim no jus popular, eu ia muito na casa dele. Ficava ali, o menino ia... e depois que eu tive aqui, eu tive o conhecimento de como era, ai eu passei a não ir mais... ai eu não fui mais.

E: e isso você disse que lhe ajudou.

L: me ajudou.

E: Ihe ajudou em que sentido? Você se sente mais como? Essa mudança de comportamento proporcionou a você o que? O que que você acha que isso lhe deu de bom? Lhe trouxe de bom?

L: dignidade... dignidade... eu vejo muitas se humilhar o marido, porque precisa. Eu não... eu não fui mais... me deu dignidade.

E: uhum. Essa situação, esse seu comportamento de dignidade, em outros momentos você enfrentou alguns conflitos que não foi este... por exemplo, você vai... ninguém ta livre de conflito hoje em dia, porque convivência significa, né? Aceitação... enfrentamento... né? Então esse processo que você passou, hoje, como é que você acha que você enfrenta essas outras adversidades da sua vida?

L: tudo... assim... de boa... hoje eu sou uma nova mulher...

E: uhum E essa nova mulher representa o que pra você? Tudo? Tudo o que?

L: tudo de maravilhoso. Meus filhos... coisa que ele não tem. Meu pai... A pessoa que hoje eu vou casar... pessoa maravilhosa, e hoje quando ele me vê na rua ele me vê de cabeça erguida.

E: muito bem. Então a mediação trouxe essa nova mulher.

L: com certeza.

E: perante outras situações você disse, que hoje você tem dignidade, está numa boa... de boa. De boa... é o que seria uma pessoa forte? O que que é de boa? É o que?

L: forte e firme.

E: hum. Quer dizer que a mediação, ela, esse processo lhe abriu essas novas portas... essa nova mulher que você falou.

L: que eu sou hoje.

E: e com relação a você me disse aqui que você agora tem dignidade. Mas você tem os seus direitos e você disse que não foi mais na casa dele.

L: não fui...

E: e aí? E essa obrigação de ser mãe, essa responsabilidade dele com seus filhos, porque independente do que houve entre você e ele existe seus filhos. A responsabilidade dele ele não vem cumprindo.

L: não.

E: e você, o que que você hoje acha disso? Você vai ficar assim aguardando quando ele quiser dar?

L: eu hoje trabalho, sou independente, entendeu? E ele é uma pessoa necessitada.

E: então você entende que ele...

L: é...

E: ai você não vai mais insistir...

L: não vou.

E: vai deixar você assim com seus filhos...

L: os filhos nem liga pra ele... Nem vai... De tão bom que ele é.

E: entendi... me fale uma coisa Luciene, o que você acha da mediação, depois disso tudo que você me falou que trouxe de bom pra você, como que hoje você se vê, ela e o outro e ela e a comunidade? Por exemplo, você é inserida em uma comunidade... tem sua família, seu trabalho, o grupo de trabalho, tem o grupo de religião, que você participa, tem o grupo da festa de amigos... então você tem vários grupos em que você participa, tá certo? Grupos de mães e tal. Como é que hoje você, depois desse processo de mediação, essa nova mulher, como é que ela se comporta nesses grupos?

L: bem

E: sim, bem. Mas bem como? Por exemplo, você mora num bairro. O bairro tem uma coleta de lixo que tá insatisfatória, é uma coisa que afeta você e toda a comunidade...

L: a comunidade...

E: como é que você se coloca hoje em dia diante desses problemas coletivos dela com os grupos que ela participa? Bem calada? Bem como?

L: bem alegre, participante...

E: cobra também?

L: na hora que tem que cobrar eu vou cobrar.

E: participa também?

L: participo.

E: como assim? Quais foram as últimas participações que você tem feito? A mediação deu a você essa nova mulher de boa que você disse que a mediação lhe deu, essa lhe provocou estímulo pra estar mais presente no seu dia a dia?

L: isso, com certeza.

E: você sente que houve essa mudança nos grupos que você participa?

L: eu sinto.

E: como é que sente? Como era antes Luciene? E como é que é agora?

L: muito calada, muito fechada. Não tinha muitas amizades... e hoje eu tenho bastante. Sou bem querida, todo mundo gosta de mim, trato todo mundo bem, respeito todo mundo. E quero ser respeitada.

E:Ok. Pra gente finalizar, me diga com suas palavras, uma coisa que você mais gostou na mediação pra meu trabalho, o que que voce acha que essa mediação proporcionou pra voce?

L: teve alguma nova visão, uma nova mulher, trouxe minha dignidade. Porque antes eu apanhava dele, quando eu me separei ele ficou doido. Eu não queria mais, eu não aceito, meu pai não me bate. Então a mediação fez eu acordar... é isso ai.

E: então muito obrigada. To feliz com essa nova mulher.

### **P15**

K: Hoje, 22 de julho de 2011, eu estou aqui com a senhora que fez a mediação em 2009. Me conte primeiro o que a senhora contou que participou da mediação em nome da sua filha né? Que ela teve um problema...

M: eu vim porque ele não tava dando dinheiro nenhum a menina, ai eu cheguei lá, a menina mandou a audiência pra ele, ele foi tudo, só que ele disse que tava desempregado. Ai a mulher botou, quanto ele podia dar, que tava desempregado, ai ele disse 120. Ai eu concordei porque ele não tava trabalhando. Ai a mulher deixou o papel ai pra ele ficar contribuindo no colégio da menina, que ela estuda particular, e algum remédio, alguma coisa que a menina precisasse. Só que ai ele não dá, ele só os 120 mesmo.

K: e essa mediação foi sobre os seus netos, no caso que a senhora participou, por a sua filha, aque estava com um problema de saúde na época e não podia participar.

M: foi, tava com depressão ela.

K: então assim, o acordo que foi feito em 2009, ele tá cumprindo...?

M: não, ele tá cumprindo só com os 120 porque tá desempregado, e a mulher disse que era pra quando ele tivesse trabalhando ele ir lá pra aumentar.

K: só que ele não foi, e as despesas eventuais, no caso ele não cumpriu.

M: não, não.



K: mas ele visita as crianças?

M: visita.

K: e o relacionamento de vocês, da sua filha com ele, como é que está esse relacionamento?

M: antes eles nem se falavam, e hoje se fala e tudo.

K: depois da mediação passou a se falar.

M: foi, foi... se fala.

K: você poderia dizer que está um bom relacionamento?

M: tá um bom relacionamento, tá ta...

K: conversando sobre a educação das crianças...?

M: conversam tudo mesmo.

K: e melhorou por conta dessa conversa, desse diálogo em 2009.

M: foi. Mas ele só dá os 120 mesmo. Ele não dá mais do que isso.

K: e você percebeu, além de restaurar esse relacionamento entre vocês com o pai das crianças, você tem sentido outras mudanças a partir dessa mediação?

M: não... ficou melhor um pouco porque ele antes não vinha ver as crianças e hoje ele já vem. Pega a menina, as vezes fala com ele num outro dia um dia...

K: e como a senhora se sentiu diante da mediação? Por ter passado por essa mediação, como que isso repercutiu na sua vida? Assim como é que a senhora se sentiu naquela oportunidade que vocês tiveram, de conversar, de sentar, conversar sobre as crianças, ouvir as orientações, saber quais as responsabilidades de cada um diante das crianças?

M: eu senti uma humilhação, porque no dia que foi, ele deu logo os 120, e amassou e jogou lá em cima da mesa. Me senti humilhada.

K: mas esse comportamento que ele teve lá no dia da mediação, ele mudou, ele não faz mais isso?

M: não, não, faz não. De primeiro ele vinha pra dar o dinheiro, ele vinha dava o papel pra assinar pra comprovar que tava dando, e agora tem 4 meses pra 3 meses que ele nem trás mais o papel. Ele vem dá o dinheiro...

K: porque ele já confia...

M: é... ele não trás mais o papel pra eu assinar não.

K: já acredita que o dinheiro é... que tá sendo gasto com as crianças...

M: é... exatamente.

K: e assim a senhora sentiu alguma mudança dentro da senhora mesma, diante da mediação? A senhora sentiu que mudou alguma coisa no seu comportamento depois de 2009?

M: não... porque eu sempre gostei dele né? Só que eu tava com um pouquinho de raiva dele, e agora eu não tenho mais raiva nenhuma dele não. Tá tudo legal com ele.

K: e a senhora passou... teve algum tipo de conflito depois desse de 2009?

M: não, não... nenhum

K: algum problema que precisasse resolver, que tivesse que tomar uma providência, alguma briga com vizinho?

M: não, não... nenhum

K: problema com uma loja, com o supermercado quando foi comprar algum produto, alguma coisa assim?

M: eu nunca vou pra lugar nenhum com ele.

K: não, na vida da senhora. Tem algum outro tipo de problema, por exemplo, um vizinho que tá ouvindo som alto demais. Como é que a senhora se comporta pra resolver essa questão?

M: eu nunca tive problema nenhum.

K: mas se imagine nessa situação? Como a senhora agiria?

M: simplesmente, quando o pessoal tá botando esse som deles ai eu não vou lá incomodar, e se vier aqui me incomodar eu vou e abaixo.

K: mas se fizerem com a senhora a senhora não toma nenhuma providência?

M: não... não tomo não.

K: nem pra chamar atenção, pra pedir pra baixar, nada?

M: não, eu não. Tem um vizinho aqui que pediu pra eu baixar eu fui e abaixei.

K: a senhora não incomoda ninguém, mas se incomodarem a senhora, a senhora...

M: eu deixo pra lá. Não gosto de me meter nas coisas de ninguém não.

K: tá certo então, obrigada pela... a senhora gostaria de deixar alguma mensagem, algum comentário, alguma sugestão pro nosso trabalho?

M: não sei nem o que responder...

K: sobre o que a senhora passou lá, que viu, o que a senhora achou?

M: eu simplesmente agradeço, porque me trataram muito bem lá, entendeu? Fui logo atendida... eu dou meus parabéns pra vocês.

K: certo. Obrigada.

### P16

E: Começamos agora a entrevista com a senhora que participou da mediação no dia 28 de outubro de 2009 no escritório Juspopuli em Periperi. Me fale, qual foi o motivo da mediação, se foi resolvido, e se você mantém depois disso um relacionamento com a outra parte.

M: Resolver, resolver, não foi resolvido não. Porque o acordo que nós fizemos aqui, disse que ia cumprir, mas até hoje, a partir dessa data de 2009, até hoje ele nunca fez. Talvez porque ele soubesse que não tinha nada a ver com a justiça. Ele nunca participou em nada mais além do que ele faz, da pensão da menina e a outra pergunta foi se ajudou...

E: você mantém um relacionamento depois mediação? Se melhorou, se tinha...

M: Tá do mesmo jeito. Não melhorou nem piorou. Se for conversar agora, tá em pé de guerra.

E: Agora, com relação a esse assunto que não foi resolvido, né? Mas com relação a mediação, como você vem se comportando depois do processo que você teve aqui, que você passou um processo que foi ouvida pela mediadora, depois a mediadora ouviu a outra parte, depois vocês dois se confrontaram perante a mediadora e chegaram a um acordo definido por vocês, nada foi imposto, totalmente diferente do judiciário, correto? Então tudo foi feito por vocês. Esse processo que você participou, isso mudou seu comportamento diante de outros conflitos? Enriqueceu você? O que foi que trouxe me bom pra mulher, mãe, trabalhadora, enfim em todas as outras situações da sua vida.

M: Eu acho que foi bom, eu achei muito bom, porque a gente começa a ter certeza que pode correr atrás do que você tem direito perante a justiça, nesse caso aqui, como não é a justiça que pode penalizar a outra parte, que é no caso ele, que ele agora nem deixou... deixou de mão na verdade foi isso... mas dá força a gente a correr atrás, foi bom, a gente conversou, botou tudo em dias, porque até então ele nunca tinha feito isso, depois que eu peguei minha filha e eu dei a chance a ele, ele tomou até um susto na verdade, mas

como ele deve corrido atrás para saber que não tinha com a justiça, eu deixei de mão e agora eu vou correr atrás da justiça, pra penalizar ele precisa disso.

E: e isso já foi resultado da mediação?

M: Foi. Com certeza.

E: Me fala uma coisa, com relação a você mesma, com relação ao outro e com relação à comunidade em que você está inserida, os grupos que você participa, depois desse processo de ouvir, de ser escutada, de tomar iniciativa pra escolher naquele momento a melhor resolução, sem interveniência de ninguém a não ser você e a outra parte, isso, o que que trouxe pra você, essa relação com ela mesma, com o outro, que que você acha que trouxe de bom pra você? Você sente alguma diferença, alguma mudança em você?

M: mudança? Assim eu sempre fui uma pessoa decidida, quando eu boto na minha cabeça que eu vou fazer, eu vou até o fim. Sabendo que vai ter alguma alguma consequência, mas que não seja tão ruim. Foi bom pra mim pessoa, é bom esta sendo bom, está no lugar como esse e você tentar resolver as coisas com calma, sem briga, discussão, sem ter que baixar em delegacia, certo? Sem ter outra consequência pior. Pra mim foi bom, foi muito bom, está sendo mundo bom. Eu já sei pra onde correr quando precisar de alguma ajuda, como eu tive um problema também e eu tive que correr pra aqui também a parte la debaixo de criança... surgiu um problema com a esposa dele e eu tive que procurar, foi bom porque eu não tinha a atitude de bater, de agredir, então pra mim é bom, melhorou pra mim foi mais uma coisa boa pra mim, porque eu sempre corro mesmo, quando eu quero eu corro atrás.

E: você é decidida, pelo que eu entendi a mediação te deixou feliz, ela melhorou você porque agora você está pensando, parando, ouvindo mais o outro, que atitude... a mudança de atitude apenas, porque de ir atrás você sempre foi, foi isso pelo que eu entendi? Então a mediação valeu a pena, trouxe uma coisa boa pra você. E isso com relação a você mesma, nas suas escolhas, com relação ao outro, com relação a comunidade. Você sempre foi decidida, então eu imagino que você sempre participou das coisas da sua comunidade

M: com certeza.

E: a mediação lhe trouxe também coisas boas pra isso? Pra essas participações?

M: é... porque assim, eu nunca procurei mediação, justiça... agora em 2009 é que eu fui ter essa atitude, procurei aqui, antes falava numa boa, agora vai dar... vamo ver, vamo fazer junto... mas quando as pessoas vão só, as vezes não consegue, entendeu? Por isso que eu procurei a mediação. Em relação a comunidade, assim, porque... na verdade eu não moro em Periperi, eu moro na Base Naval, e quando me disseram da justiça aqui eu disse, gente é muito bom, perto da gente... e eu ja tinha ido sempre procurar isso, o pessoal me ensinou aqui que eu nunca tive... e relação a comunidade eu acho que deve ser muito bom. Inclusive eu trouxe uma amiga minha que tava com problema também com o marido, só que ela não veio resolver antes, mas só que ela não veio aos encontros, entendeu?

E: então, quer sintetizar e dizer que hoje continua decidida, mais comedida com as atitudes, mais calma. Não é isso? Muito bem.

M: foi bom pra me manter mais calma.

E: Mais tranquila, mais serena... Muito bem. Se você não tiver isso aqui, se não fosse a mediação, como você resolveria esse problema que você?

M: Partia pro tapa. Primeiro nos tapa, eu sabia que ia dar policia. E da policia vinha na justiça

E: Agora você procurou e agora você vai pelas vias corretas. A justiça de acordo com..

M: sem tapa...

E: muito obrigada pela sua contribuição. Você quer dizer alguma coisa para o meu trabalho sobre a mediação que você participou?

M: eu achei interessante, a coisa que vocês tão fazendo... as entrevistas... é bom, até pra melhorar a mediação, porque a gente precisa muito, muito mesmo. Pode ter certeza, e a mulher que sofre, a gente precisa muito de uma outra ajuda, de alguém da justiça, de uma mediação, tem que está junto da gente. Porque a gente trabalha, a gente briga. Aliás a gente trabalha até mais do que homem. Eles podem até não admitir. A gente precisa de muito mais gente pra defender a gente. E eu adorei. O trabalho é ótimo.

E: eu espero que com a mediação você siga também mediando as outras questões da sua comunidade. Participando. Obrigada.

**P17**

K: estou aqui com a senhora, que fez a mediação aqui no ano de 2009, vamos conversar sobre essa mediação. Depois dessa mediação esse conflito foi resolvido? A senhora mantém um bom relacionamento com a outra parte?

M: sim.

K: o conflito foi sobre o que?

M: sobre as visitas do menino.

K: as visitas do pai com a criança. Ai acertou isso aqui em 2009, fizeram um acordo, e a senhora mantém um bom relacionamento com esse rapaz, o pai da criança?

M: com certeza.

K: mas já mantinha um bom relacionamento antes da mediação?

M: antes não.

K: antes só era briga? Vocês não conversavam?

M: não tinha conversa.

K: ai depois dessa mediação é que vocês tiveram a oportunidade pra conversar aqui na Juspopuli e depois daí melhoram essa relação entre vocês dois?

M: com certeza. Hoje a gente conversa, hoje se eu tiver um problema ele me ouve. E também antigamente ele não ouvia. Ele só vivia brigando só vivia só brigando com ele. A gente não tinha como se comunicar de jeito nenhum.

K: então foi graças a mediação que vocês voltaram a conviver, passaram a partir daí.

M: com certeza.

K: alem dessas mudanças de comportamento, de restaurar essa relação entre você e o pai da criança, a senhora sentiu outras mudanças na sua vida a partir dessa mediação que teve aqui em 2009?

M: com certeza. Tanto da minha parte quanto da parte dele.

K: você pode dar exemplos dessa mudança?

M: assim, porque ele ia lá em casa, os meninos ficavam ligando pra ele com saudade dele, ele mal atendia o telefone achando que era eu que queria falar com ele. E depois que teve a mediação aqui, eu ligo pra ele, ele atende o telefone, conversa com o menino, abraça o menino, beija o menino, né? Que o menino é apaixonado por ele, mas só que, devido as brigas da gente, ele se

afastou dele. E depois da nossa conversa aqui, melhorou. Hoje em dia ele é... o menino é muito feliz, graças a Jesus Cristo, e ele dá carinho ao menino, porque não dava né?

K: a senhora já teve algum outro problema depois da mediação? Uma briga de vizinho, um problema no supermercado, de comprar um produto e tá vencido... algum outro problema?

M: não.

K: e como é... a senhora sentiu que teve essa mudança e conseguiu melhor o comportamento com o pai da criança.

M: com certeza.

K: mas sentiu outras mudanças da senhora mesma em relação a como a senhora enfrenta os problemas do dia a dia, conflitos com outras pessoas, com a família, com vizinhos, na igreja...?

M: sim. Porque eu não gostava de pegar amizade com ninguém.

K: a senhora era fechada?

M: eu era fechada, não gostava ir mercado, não ia na casa de vizinho, não queria deixar ele brincar pra rua... é... só deixava ele ficar dentro de casa. Hoje em dia eu deixo meu filho brincar com os filhos do vizinho assim... e também passei até amizade que eu não gostava de ter amizade.

K: a senhora se sentiu mais segura pra ter mais amigos?

M: uhum

K: aberta pra conviver, pra conversar com as pessoas?

M: com certeza.

K: que bom então. Tem alguma outra emoção ou alguma outra coisa que a senhora queira colocar aqui pra gente sobre a mediação o que favoreceu na sua vida, ou na vida do pai da criança, na sua família, que você queira falar pra encerrar?

M: assim, em termo de trabalho, que ele vivia desempregado, e eu dizia pra ele, a gente brigava, e a gente vivia brigando e hoje em dia eu arranjei trabalho pra ele, ele trabalha entendeu? Ele me ajuda, então, eu me sinto bem e eu acho que foi através da nossa conversa aqui.

K: a senhora tá mais feliz, mais...?

M: com certeza.

K: sua vida melhorou depois da mediação?

M: muito. Muito mesmo.

K: que bom então. Ficamos felizes também, em saber disso. Obrigada.

### P18

K: dia 22 de julho, eu estou aqui com a mediada. Então, na sua opinião, essa mediação que foi feita em 2009, vocês conseguiram resolver o conflito que foi levado à Juspopuli? E como é o seu relacionamento atualmente com a outra parte?

R: é... boa tarde, né? É... assim... a minha parte sim. Eu tive... eu tenho consciência que é uma boa causa que eu fui lá e eu... eu... a gente sabe que existe essa... esse... essa boa ação pra ajudar a gente em conversa, em diálogo, entendeu? Mas pra ele eu acho que não adiantou muito não.

K: Não adiantou muito por que na sua opinião?

R: é... tipo você conversou comigo naquele... é... conversar aquilo de sair com as amigas, que não tinha nada a ver. Ele não concorda com essa ideia. Assim, deixar com as crianças no final de semana e 2... 3 amigas saímos, pro cinema... numa praia, entendeu? Eu não gosto muito de pagode, essas coisas assim eu não gosto. Mas ele acha que não, ele disse que jamais vai ficar com os meninos pra eu sair com umas amigas minhas, até pra eu descansar um pouco... entendeu? Da casa... pra não lembrar muito... ele não concorda com isso. Ele tem que levar mesmo... e ele nunca não fica. E se chegar até... ele vai chegar de ficar... passeando com os colegas pra ficar com os filhos. Então, cadê o amor que você tem pelos seus filhos? Não é? Quem não tinha que ter era o outro...

K: então conclui que não foi resolvido porque ele não mudou. É isso que a senhora ta dizendo?

R: ele não mudou! Eu digo assim, eu mudei no modo de pensar, mais uma vez, de olhar pra ele, porque ele é uma pessoa doente, ele precisa de ajuda. A casa toda sofre com isso, ela sofre... o menino que passou por aqui sofre... o meu filho de 15 anos, que cresceu aqui que não é filho dele, sofre também com isso, por eu ser mãe que deixei os 3 juntos. E eu mudo e meus filhos sofrendo e ele também. E ele não aceitar que precisa de ajuda... e acha que...

K: o problema dele com a bebida.



R: é. E ele acha que sempre a errada sou eu. Eu sou muito família... eu sou muito assim a gente... a minha base, a minha infância foi péssima. Eu não tive a minha infância com pai, com mãe, eu não tive base nenhuma. Minha mãe se separou eu tinha 6 anos, fiquei na casa de parente, não me deixaram estudar muito... porque eu ia pra casa dos outros pra poder cuidar dos filhos... dos meus primos e da casa, e não tive muita oportunidade de ir pra escola. Então, pra eu que tive uma vida muito assim... sem família, porque meus irmãos se espalharam, eu me acho muito... super mãe.

K: entendo, a senhora... o que a senhora não teve de base familiar, a senhora quer fazer com que seus filhos tenham.

R: exatamente. Uma família, porque minha família foi destruída quando eu era muito pequena. Eu quero... entendeu? E ele fala assim pra mim, os meninos dormem assim, até 10 11 horas... ai eu falo assim “quantas mães querem um filho de 15 anos em casa só dormindo?” “Ah minha criação não foi assim. “não faz assim.” “Não!” Não foi essa maneira” . Esse filho de 15 anos meu, o único trabalho que me dá é que ele gosta de internet, ai ele fica ai olhando... quer dizer meu filho tá na adolescência e o pai me ajuda. Não fica assim muito presente mas me dá dinheiro, paga internet... entendeu? Ele me ajuda a manter o menino sempre em casa. Ai “não, eu não quero esse menino assim não.” Compra alguma coisa assim... nada disso... ele é muito assim... colégio particular. Vamos fazer do jeitinho assim, bora fazer a diferença, nada disso, pra que isso? Não. Então ele deixa de contar pra mim... se algum dia no final de semana em um salão... cuidar do meu cabelo, cuidar um pouco de mim. Mas eu sou tão assim com eles que eu prefiro, tudo pra eles. Uma banca, papel ofício, sempre coisa diferente.

K: entendo.

R: tipo, é...a impressora mesmo. Eu ficava assustada quando dizia que vinha lan house aqui fazer trabalho, ai ficava com medo. Ai eu falei com uma amiga minha, ai ela pegou uma promoção nas Americanas de 100 reais de baratear pra mim, entendeu? Pra fazer o dever em casa.

K: não ter que sair.

R: uhum.

K: e a senhora acha que a mediação que foi feita em 2009, a senhora sentiu alguma mudança em sua vida depois desse processo de mediação?

R: eu senti, porque as vezes eu achava que eu tava errada. Mudou a maneira de eu agir, de pensar, entendeu? Então vocês conversaram comigo, tanto a mim quanto a ele, e eu fiquei achando... que... eu sou culpada em que? Será que eu que sou culpada mesmo? Mudou. Pra mim mudou, entendeu?

K: então a senhora antes achava que a culpa de todo o conflito era sua...

R: eu achava que era minha...

K: e ai depois você percebeu que não.

R: não.

K: ele também tinha uma parcela de culpa aí.

R: isso.

K: e a senhora é que tava se sacrificando demais.

R: demais. Exatamente.

K: e a mediação lhe ajudou a perceber que...

R: abrir meus olhos. Tanto que eu já levei até amigas minhas que já resolveram lá. Já passei pra elas, já resolveu. Já acertaram... “só você que tá nessa, sai dessa, dá um chute no balde” só que eu penso muito, entendeu? Muito. Eu penso muito neles.

K: por isso que você mantém o casamento?

R: por isso que eu mantenho.

K: mas a mediação pelo menos lhe serviu pra mudar a sua visão de mundo.

R: ah, sim, sim. Eu achava que... é... que... eu tinha que ser mais é... submissa a ele. Ele dizia assim, “não vai pro colégio particular”, né? Eu falava assim... “é mesmo”. Ah!

K: tudo que ele falava você acatava.

R: exatamente, mas eu sempre teimando. Mas eu pensei assim, sair com uma colega pra tomar uma cervejinha assim ou... “ah isso ai não. Isso ai é descaração”. Mas você fala pra mim, e eu falo pra ele e eu achei que não to errada. Que eu tenho 32 anos, eu pareço ter mais, e vocês estão certos em abrir meu olho. Eu sei que não to errada, entendeu? Que isso não é nada demais.

K: que isso não é nada errado.

R: exatamente. Mas pra ele não, pra ele é sim.

K: ele não compreendeu.

R: não, não compreendeu.

K: então a senhora disse que já indicou várias amigas pra ir lá na mediação pra resolver outros conflito. Então a senhora acredita mesmo que a mediação pode resolver?

R: ah, sim, sim. Acredito sim.

K: que através dos diálogos...

R: sim, sim. Isso mesmo. Ela foi, minha amiga, tanto que ela morava aqui, ela se mudou pra Simões Filho, e acabou que assim, o pai da filha queria que voltasse, voltou com ela novamente, ficaram junto, por causa do encontro que tiveram. Deu a pensão pra filha, e como ele é caminhoneiro, viaja e deixou o apartamento pra ela morar no apartamento lá em Simões Filho, entendeu? E continua com ele. Depois de 16 anos ele voltou, deu tudo certo, graças a Deus.

K: e a senhora quer, pra encerrar, a senhora que deixar alguma mensagem pra gente? Sobre a mediação, o que a senhora acha, alguma opinião, alguma sugestão que queira dar?

R: eu... é muito bom a gente saber que tem vocês, né? Pra se preocupar com pessoas como nós, que fica aqui, que não tem muita visão, né? A gente não tem muita visão assim, pra saber o que é verdade, saber o que não é, o que acontece. E eu percebi que existe mesmo. A gente vai até lá, vocês conversam com a gente, não é? Abri meu olho mesmo. Da opinião mesmo de quem tá certo, quem tá errado...

K: orienta.

R: exatamente, diz quais são os direito. Pra mim foi muito bom, que vocês sempre continuem com essa, com esse trabalho, e vá jogando semente e plantando em cada bairro e pra gente mesmo. E obrigada mesmo, viu? Eu gostei muito.

K: obrigada a senhora.

### **P19**

E: Agora estamos gravando. Boa tarde, eu sou Elizabeth. Estou aqui no escritório de mediação do Juspopuli, com a mediada, que esteve participando de uma mediação no dia 19 de maio do ano passado. Correto?

R: Correto.

E: Eu vou pedir pra que você me diga qual o motivo da sua procura do escritório pra fazer a mediação.

R: É porque o meu ex marido não queria nem registrar nem... dar pensão alimentícia, ai me indicaram, ai eu vim aqui pra gente fazer um acordo.

E: então o seu acordo era sobre pensão alimentícia?

R: E também pra ele registrar a criança.

E: Quantos filhos? 1 só?

R: Um só.

E: agora diante do meu objetivo de pesquisa com você, eu lhe pergunto, depois da mediação, esse conflito, o que você pleiteou, e a paternidade, foi resolvido? E você mantém um bom relacionamento com a outra parte, no caso seu ex marido? Você resolveu o problema?

R: mais ou menos... logo nos primeiros meses ele começou a dar a pensão alimentícia, mas em relação a registrar ainda não. A gente tem que procurar defensoria pra registrar a criança, e vai fazer agora em julho 1 ano que ele registrou.

E: quer dizer que ele demorou pra registrar?

R: é... eu tive aqui no dia 19 e depois eu tive aqui novamente. pra poder ele registrar... eu vi que não ia dar em nada aqui né? Ai eu tive que procurar defensoria.

E: nesse processo de mediação que você teve...junto com a mediadora, esse processo de conversa... que antes você teve com ela, depois ele teve, depois vocês dois... com certeza foi depois de um certo tempo que você já vinha tentando. Esse processo, a mediação, como você vem se comportando depois disso diante de outros conflitos em que você vivenciou depois da outra mediação, você acha que teve alguma mudança em seu comportamento?

R: Teve, eu aprendi muito.

E: O que você aprendeu? Você pode dizer?

R: No caso eu tinha medo de dar queixa dele. Mas ai disseram, não, vá que é rápido, dá tudo certo. Ai eu vim. Depois daqui não tive medo de ir lá na defensoria, eu já fui lá duas vezes, marcou uma audiência pro dia 25 de julho. Eu já tive lá por 2 vezes , por causa da pensão mesmo, porque ele começou a atrasar, e tá cumprindo.

E: e essa pensão que ele está pagando já é uma decisão tomada aqui.

R: foi, tomada aqui. Só que ele não ta arcando com o acordo.

E: então você acha que houve essa mudança. Você deixou, você não tem mais medo.

R: exatamente, não tenho mais medo

E: E em outros conflitos que você teve que enfrentar?

R: não

E: depois?

R: Só esse mesmo.

E: Só? Esse medo deixou de existir? Por que razão?

R: Por causa do meu filho, porque se não fosse por ele eu não tava aqui não. Por ele eu faço qualquer coisa.

E: o que foi que você achou, você me disse que você vem se comportando diferente em outras situações. Então o que é que você acha que mudou em você depois dessa mediação, em relação a você mesma, em relação aos outros e a comunidade em que você é inserida? Houve alguma mudança na Rosângela?

R: eu amadureci mais.

E: amadureceu mais?

R: bastante.

E: como é que é esse amadurecimento pra você?

R: no caso do meu problema, eu já indico pra outras pessoas que tenham o mesmo problema que eu. Eu já indico. Tem uma amiga minha, que eu falei pra que ela vinha pra resolver.

E: além dessa, que você falou de amadurecimento. Além desse amadurecimento que você que é representado pela indicação de vir aqui, isso se traduz de outras formas também? Esse amadurecimento é só... você acha que amadureceu porque agora você manda fulana e sicrana procurar os direitos.

R: depois que eu vim eu amadureci bastante, somente depois de ter filho né?

E: que amadurecimento? É representado em que? O que que você acha que em comportamento?

R: Ouxi, meu comportamento é ótimo! Sempre foi né? Eu sempre fui assim, então não tem um...

E: e de atitude?

R: ah, atitude mudou pra eu ter mais ainda, porque eu não tinha.

E: o que é esse mais ai?

R: poxa, é difícil de explicar, mas eu passei a ter mais atitude que eu não tinha.

E: Ok. Você quer, pra eu finalizar, você quer me dizer alguma coisa a mais sobre a mediação? O que você acha que ela, no final, o que é que ela lhe trouxe de bom? Trouxe?

R: Ah, trouxe! Trouxe de bom foi que ele registrou meu filho, passou a dar a pensão, foi pouco mais deu.

E: e pra você mulher?

R: isso ai eu não sei dizer, mas eu sei que mudou como mulher. Eu não quero conta com ele, não quero.

E: Por que?

R: Porque não vale a pena, só descobrir tarde demais.

E: então você está outra.

R: Tá, demais.

E: Ok! Então muito obrigada pela sua vinda, eu lhe agradeço porque você realmente contribuiu para minha pesquisa.

## **P20**

K: bom, hoje dia 29 de julho, a gente está aqui com a mediada, depois dessa mediação que ocorreu no ano de 2009, esse conflito foi resolvido e como é que tá o seu relacionamento com a outra parte?

R: aqui ele não cumpriu com o acordo.

K: nunca cumpriu com o acordo?

R: não, mas no Fórum ele está com um mandato de prisão.

K: então desde 2009 ele não cumpriu o acordo. E a senhora voltou aqui pra ser encaminhada pra justiça, foi isso?

R: não, ele já tava. Quando eu tive aqui ele já tava no Fórum.

K: ah já tava...

R: e eu vim aqui pra pedir que ele cumprisse um acordo.

K: enquanto não resolvia no Fórum...

R: no Fórum... ai agora tá com um mandato de prisão.

K: no Fórum ele não cumpriu...

R: não.

K: e foi preciso pedir a prisão dele.

R: a prisão dele.

K: e ele não vê a criança, nada?

R: não, ele vê na rua sim.

K: mas, só vê a criança por acaso?

R: não procura a criança.

K: então essa mediação não serviu para resolver esse problema. Ele não mudou o comportamento em relação a criança?

R: nada, nunca deu. Desde que ele saiu de casa ele nunca deu.

K: esse, essa relação de vocês dois, antes da mediação já era conflituosa, já tinha briga?

R: já. Desde de 2006

K: desde que vocês se separaram?

R: foi.

K: e ai com a mediação ele não... continua a mesma coisa, não alterou em nada.

R: não.

K: e na sua opinião não mudou porque?

R: porque assim, na minha opinião, a verdade seja dita, ele é... não presta mesmo. Uma pessoa que foi chamado no Fórum 2 vezes pelo oficial de justiça, não foi resolvido, ele não compareceu. Ai agora que o juiz mandou, imagine aqui que só foi um acordo amigável?

K: entendo. Então a senhora acha que não resolveu porque...

R: é ele mesmo.

K: é o comportamento dele mesmo. Se ele quisesse mudar ele mudava. Que oportunidade pra isso ele teve.

R: e muito, e muito. Porque eu sempre conversei com ele e dizia a ele, se você não tiver 50 reais, você da pelo menos 30. Você não pode, porque foi decretado pra você dar 50, que aqui eu acho que foi o mesmo valor na época, ele não deu 1 centavo. Ta lá a conta aberta até hoje ele nunca botou dinheiro.

K: entendo. E a senhora sentiu alguma mudança da senhora mesma? A oportunidade que a senhora teve aqui, de conversar com ele, de ser orientada...

R: conversei... conversei... eu nunca procurei ele pra pedir nada a não ser pela justiça. Conversei com ele pra que pelo menos ele tivesse nada, se não

tiver 50, desse 30, desse 20, o que ele tivesse pra ajudar com o filho dele, e ele nunca deu 10 centavos ao filho dele. E já tem 3 anos hoje.

K: mas a senhora já está correndo atrás dos seus direitos?

R: ah sim! Já ta com o mandado, mas eu ainda não... não dei o...

K: não tem o interesse...

R: não, eu tenho interesse. Mas ai eu tenho que correr atrás em delegacia pra poder pegar ele. Conversar com advogado, pra o advogado...

K: com oficial pra poder localizar ele...

R: é...

K: mas assim... e assim em relação a outros aspectos da sua vida, a senhora como mãe, como mulher, como filha, no seu trabalho, nessas relações... a senhora acha que a oportunidade que você teve aqui, a orientação que você recebeu aqui, a oportunidade de tentar resolver conversando, serviu pra mudar o seu comportamento com essas outras relações?

R: serviu sim.

K: a senhora poderia dar um exemplo?

R: eu olho mais pelo fato de procurar mais a Justiça, não ficar procurando conflito, confusão... quando eu tenho pra conversar alguma coisa que não querem resolver comigo, numa boa eu vou procuro justiça, entendeu? Só que a gente não teve foi essa agonia mesmo de porta... de rua...

K: a senhora quer evitar esse tipo de conflito desnecessário...

R: é isso... é...

K: sempre que é possível resolver com diálogo, resolve com diálogo, quando não é possível a senhora vai atrás de seus direitos. E a senhora sempre foi assim ou passou a ser assim de...

R: não, eu sempre fui assim. Sempre, quando eu decidi botar meu destino, eu decidi, fui lá pra não bater na porta dele pra pedir nada.

K: já aconteceu algum outro tipo de conflito de 2009 pra cá?

R: não, não, não... se eu vejo ele eu não...

K: não, não em relação a ele. Algum outro tipo de conflito, com uma vizinha com som alto de noite...

R: ah sim, teve sim. Ai foi, o... com meu menino, como é? Para regulamentar o dia de visita, com o pai dele... quando eu deixei ele com o pai, o pai não



deixou eu ver... né? Ai conversei com o pai dele... o pai dele é um cabeça dura também ai eu corri atrás, só que eu deixei pra lá.

K: então a senhora já tem por meta, sempre tentar conversar, se não conseguir conversando ai parte pra justiça.

R: é, porque tem que partir pra justiça mesmo, é a única coisa que tem pra resolver. Só ouve a justiça, não vai ouvir a gente nunca, né? Se a gente correr atrás assim eles ouvem, se não correr... tem homem que resolve e outros que não...e tá até hoje, imagine se não.

K: então a senhora acha que dependendo da pessoa, se for chamar aqui na mediação consegue resolver, por mais que a pessoa não tiver o comprometimento de seguir aquilo que foi acordado aqui, ai não adianta...

R: que... não adianta.

K: pra obrigação, punição mesmo. Pressionar pra resolver.

R: tem que apertar mesmo. Que eu já batalhei nisso. É o único que dá certo.

K: tá certo. A senhora gostaria de dizer mais alguma coisa sobre a mediação? Alguma opinião, se tem que melhorar alguma coisa...?

R: não... não tem que melhorar não. Até que eu gostei do atendimento de vocês e gostei do que vocês resolveram... e eu me virei... o problema não tá em vocês não, o problema ta nele mesmo.

K: ta certo então, obrigada.

## P21

K: eu estou aqui com a mediada. Depois dessa mediação que foi feita em 2009, esse conflito foi resolvido? O que foi que aconteceu depois da mediação?

R: ele deu 2 ou 3 vezes a pensão do menino, como foi combinado. Quis a semana 2 ou 3 vezes... parou ai. Ai a gente conversou, ficou de boa, fui morar com ele, ele começou a brigar comigo, começou a usar droga, e ai ele vinha pra me bater, me esculhambava, fui pra casa de uns parentes, ele foi de novo, pediu desculpa, a gente voltou de boa. E ai, normal, o menino se alimentava direitinho... só. Ai brigou de novo, vim embora pra casa de minha família, pegou minhas coisas, jogou minhas coisas fora, a mãe dele achava que eu era errada, me esculhambava, peguei e vim embora. De quando eu vim embora, ele ficou esse tempo todo sem dar alimentação nenhuma sem dar...

K: então assim, depois da mediação vocês acabaram se entendendo, decidiram dar uma nova chance e morar junto novamente.

R: foi.

K: e a senhora me disse que teve uma segunda filha dele, é isso?

R: é.

K: e ai depois que a senhora se desentendeu, mesmo com essa nova chance, se desentendeu com ele e ele não tá cumprindo o acordo?

R: não tá cumprindo. A menina tá lá com 6... 6 o que? Com 4 meses, ele me deu a quantia de 80 reais, ai eu comprei a alimentação do menino direitinho, ai durou 1 mês, voltei lá depois que acabou tudo, ai a mãe dele olhou pra minha cara e disse que ele tinha me dado 80 reais, ela queria que durasse 2 meses.

K: pras 2 crianças?

R: pras 2 crianças, pra fralda, pra tudo, a alimentação das crianças. E ai eu peguei e vim embora, ai ela "volte tal dia". Cheguei lá ela não me deu nada, foi brincar com os meninos, nada deu, pra falar que eu to errada, que ela parindo do filho dela, que o filho dela é maluco... ai tá, eu não voltei mais depois desse dia. Fui dar queixa de novo.

K: ai a senhora voltou pra ir atrás pra tentar novamente entrar em acordo com ele?

R: foi.

K: ai me conte qual foi a reação dele depois dessa segunda tentativa?

R: que o que?

K: depois dessa segunda tentativa de tentar resolver, de que ele realmente desse as coisas pros meninos, você voltou lá no escritório, não foi isso?

R: foi.

K: e qual foi a reação dele?

R: a reação dele, quando eu dei o papel, ele falou que ia mandar os colegas dele me matar, que lá não era lugar de polícia, eu falei pra ele, que era pra mostrar pra você que você brincou com a minha cara demais, eu conversei com você pra você trabalhar pra ajudar a criar seus filhos, a irmã dele falou, falou, ele aceitou. Foi dia 14, ele não foi. Marcou pra dia 21, quando eu cheguei ele já estava, e ai na conversa que era minha e dele, a mãe dele interferiu...

K: mas isso já no balcão de justiça, né?

R: foi.

K: porque na verdade, como lá no escritório a gente entrega o convite ele se negou a aceitar e teve que ser encaminhado pro balcão de justiça.

R: foi.

K: ai lá no balcão de justiça a mãe dele interferiu na...

R: interferiu... conversou mais, ele não conversou nada! Ela conversou tudo que ela quis e ele de cabeça baixa.

K: e ai esse acordo que venceria hoje, né? Ele teria hoje que depositar a pensão, ele não depositou até agora.

R: é porque disse que eu... eu não fui lá pra ver, eu creio que ela não depositou e eu vou lá segunda feira pra ver.

K: correto. E essa segunda criança ele também não registrou.

R: não registrou.

K: e a senhora acha que houve algum tipo de mudança desde a mediação em 2009 no comportamento seu em relação a ele?

R: como assim?

K: a senhora sentiu alguma mudança no comportamento... depois da mediação, que a senhora foi orientada, que a senhora teve a oportunidade de conversar com ele, além da senhora ter pensado em dar essa segunda chance, essa segunda oportunidade pro relacionamento de vocês, entre vocês dois, e vocês tentarem mais uma vez pra ver se dava certo, teve algum outro tipo de mudança que você sentiu no seu comportamento? A senhora ficou mais responsável, alguma mudança, alguma coisa que a senhora sentiu que mudou o seu comportamento?

R: eu mudei meu comportamento que eu to mais responsável, que antigamente eu não era.

K: antes da mediação a senhora não era.

R: não era.

K: e agora ta mais?

R: to mais.

K: e teve algum outro tipo de mudança que a senhora tenha percebido?

R: não.

K: mas o comportamento dele mudou desde a mediação pra cá?

R: o comportamento dele mudou pra violento.

K: pra mais violento.

R: pra mais violento.

K: e você acha que ele tá mais violento assim, você acha que é devido a o que?

R: ele tá com raiva porque eu dei queixa dele.

K: você tá achando que é porque ele tá ressentido...

R: é.

K: por você está correndo atrás dos seus direitos.

R: é.

K: mas isso, esse comportamento, ele de alguma forma consegue te intimidar? Consegue fazer você recuar, pensar duas vezes antes de correr atrás dos direitos de seus filhos?

R: não.

K: por que não?

R: porque eu acho que não.

K: você está disposta mesmo a lutar?

R: to disposta mesmo a lutar.

K: a ir até onde for pra poder conseguir...

R: eu to.

K: os direitos... que seja respeitado o direito de seus filhos.

R: é.

K: e assim, esse seu comportamento que você tá assim, a senhora já relatou que ele tá te ameaçando, que ele tá violento e tudo, porque a senhora tá querendo que ele reconheça a paternidade da menina e passe a dar corretamente a pensão dos dois.

R: é.

K: e mesmo assim a senhora não está se intimidando e está correndo atrás.

R: to.

K: esse comportamento de ir lutar pelos seus direitos, a senhora tem também em outros aspectos da sua vida? Se acontecer um outro tipo de problema você vai repetir esse mesmo tipo de comportamento de lutar?

R: a mesma coisa. Eu vou lutar.

K: e a senhora prefere, antes de... a senhora prefere conversar antes, se você tiver um problema com uma pessoa, conversar antes ou já ir atrás da justiça?

R: eu converso primeiro.

K: e ai se não der resultado...?

R: se não der resultado ai eu vou procurar a justiça.

K: mas você já era assim antes de 2009 ou passou a ser assim

R: passei a ser... depois de 2009 que eu passei, eu amadureci... e ai... porque antigamente eu era abestalhada, entendeu? Corria atrás pra dar... mas agora eu tenho que... sou responsável por meus filhos eu sou, mas eu to vendo que eu não dou conta mais sozinha.

K: precisa da ajuda do pai também, né?

R: é.

K: e a senhora tem alguma coisa que queira dizer, complementar, sobre o atendimento que a gente faz lá no escritório de mediação, a senhora quer dizer alguma coisa?

R: eu gostei desse atendimento, porque eu não sabia aonde eu ia correr pra isso, entendeu? Um me mandava ir pra um lugar, outro mandava ir pra outro, até que teve um dia que uma colega minha me falou que lá tinha, e ai eu gostei porque pra mim foi bom, não ta andando, não gastar. Eu gostei muito do atendimento. Que primeiro que resolveu o primeiro caso, mas depois que resolveu relaxou, e depois eu fiquei na mente, "meu Deus, será que se eu ir de novo não vou tomar esculacho de novo da queixa? Depois, eu disse "Não, vou erguer minha cabeça e vou!", ai eu do nada peguei os documentos, cheguei lá e fui. Ai o rapaz me deu o papel, e disse que não tinha carta pra convite...

K: não tinha intimação, né?

R: era. Ai ele mandou eu pro balcão da justiça, ai quando foi no outro dia, eu cheguei lá e fui bem atendida, graças a Deus... eles me deram o papel, eu fui levar, e depois disso pra mim eu to com meu coração aliviado de ter feito isso...

K: ok senhora, muito obrigada pela entrevista.

**P22**

K: Hoje, 25 de Julho de 2011, estou com a senhora, que participou de uma mediação no ano de 2009. Depois dessa mediação, esse conflito foi resolvido? E como é o seu relacionamento com a outra parte?

T: Agente quase não se fala, nem vejo ele assim. E eu não tive melhora nenhuma. Porque ele deu as coisas do menino durante só dois meses e parou.

K: Então, vocês fizeram um acordo e ele só cumpriu por dois meses, depois não cumpriu mais. E, hoje em dia, a senhora não fala com ele.

T: Não falo e nem vejo ele assim, é difícil.

K: Ele também não vem ver o filho?

T: Meu menino hoje está com 18 anos, o caçula. Esse que saiu aí agora está com 24 anos, é o mais velho.

K: E a senhora acredita que teve alguma mudança na sua vida depois da mediação?

T: Nenhuma, não teve benefício nenhum pra mim.

K: Porque ele não cumpriu o acordo?

T: Eu acho que ele cumpriu pela metade.

K: E a senhora voltou ao escritório?

T: Não, não.

K: Porque não voltou?

T: Porque meu menino achou melhor que deixasse pra lá. Ele disse a mim que não queria mais nada do pai, então eu não corri mais pra nada.

K: Então, a senhora não voltou porque o menino quis assim?

T: Ele quis assim.

K: Mas, se o menino não tivesse dito isso, a senhora teria voltado?

T: Voltaria.

K: Por que a senhora voltaria?

T: Porque eu acho que é direito dele que o pai assumisse a paternidade, assumir também que o filho estuda, precisa de roupa, tem o colégio, precisa de lápis, de caderno. E é tudo por minha conta.

K: No que dependesse da senhora, a senhora corria atrás para resolver esse conflito?

T: Eu corria atrás. Comida e tudo que dá sou eu e meu companheiro que hoje convive comigo.

K: Só que a vontade do menino era de que não fosse?

T: Não, ele não queria mais nada do pai.

K: A senhora acredita que a mediação, esse procedimento de conversar com a outra parte para tentar resolver o problema que vocês tinham, é uma boa forma de resolver os conflitos?

T: Não, acho que não.

K: Por que acha que não?

T: Porque hoje ele tem outra família, a família dele é uma, a minha é outra. Eu nem vejo ele assim, não mando pedir nada, nunca pedi nada a ele.

K: A senhora está me dizendo que não resolve, porque não resolveu o seu problema.

T: Com ele não.

K: Como assim? Com ele não, mas se fosse com outra pessoa, a senhora acha que teria resolvido?

T: Ele a partir do momento que eu fui, entrei na Justiça para poder ter algum benefício para o meu filho, ele como pai, ele deveria ter assumido. E ele não fez isso.

K: Mas, se fosse uma outra pessoa mais tolerante, mais consciente, você acha que a mediação teria ajudado a resolver seu problema?

T: Teria resolvido.

K: O problema é que ele não mudou o comportamento. E quanto a senhora, a senhora sentiu alguma mudança no seu comportamento? Depois de ter passado pelo escritório?

T: Com ele?

K: Seu comportamento com ele e com outras pessoas no geral. Você sentiu alguma mudança em você mesma, interna?

T: Senti uma mudança. Porque, eu achei ajuda lá na comunidade que eu fui, achei ajuda e eu me senti bem de ter ido, por ter corrido atrás do meu prejuízo.

K: Sentiu-se bem por ter sido ouvida, é isso?

T: Senti bem por ter sido ouvida, é isso sim.

K: Então, só não resolveu mesmo porque ele não cumpriu e a senhora não voltou para resolver porque o seu filho assim desejou. A senhora passou por outro tipo de conflito depois de 2009?

T: Não.

K: Se a senhora conversando com um vizinho, um amigo, perceber que alguém está passando por algum conflito, uma briga de vizinho ou um problema de pensão alimentícia também. A senhora recomendaria o atendimento no escritório?

T: Eu recomendaria.

K: A senhora acredita que a mediação resolve?

T: isso.

K: Mas, no seu caso, não resolveu porque ele que não mudou de comportamento. Por último, a senhora gostaria de deixar uma mensagem sobre a mediação, sua opinião sobre esse trabalho, tem alguma sugestão para deixar?

T: O que eu tenho para dizer é que essa mediação, foi boa para mim a partir do momento que eu entrei em contato com as pessoas de lá e fui bem recebida, certo? Fui ouvida, contei meu problema para uma pessoa mais experiente. É só isso mesmo.

K: Certo senhora. Obrigada.

### **P23**

E: vamos começar a entrevista com mediada, que esteve no escritório Juspopuli em Periperi aqui, no dia 15 de setembro de 2009, pra fazer uma mediação com o ex-companheiro e o assunto foi pensão alimentícia em favor da suas duas filhas, correto? T: correto.

E: é... eu vou perguntar pra você falar o que foi que você procurou na mediação, qual foi o conflito e se foi resolvido, e se você mantém um bom relacionamento com a outra parte, no seu caso. Depois da mediação, o conflito foi resolvido?

T: resolveu, mas só que. Foi resolvido, só que ele agora não tá... as vezes para de dar a pensão...

E: não está cumprindo o acordo.

T: não está cumprindo o acordo como foi mantido...

E: como foi determinado aqui?



T: não.

E: e essa experiência que você teve, no Juspopuli, na mediação, em que você foi ouvida primeiro pelo mediador, depois o mediador deve ter estado com ele, conversado, vocês participaram juntos pra definir o que seria dado de pensão, o que ele poderia... você ouvir ele, e você também falou. Essa experiência, representou o que pra você? Teve algum benefício na sua forma de se comportar diante de outras situações?

T: com certeza porque... fiquei mais tranqüila... porque... ai foi resolvido né? A situação.

E: mas você ficou tranqüila por que? Antes da mediação como era o seu relacionamento?

T: eu não tinha muita proximidade com ele não. Minha filha que falava com ele, tinha contato com ele. Eu tinha pouco contato com ele, não tinha muito contato não.

E: por que você procurou a mediação?

T: eu procurei porque ele não tava contribuindo pra pensão. Não tava ajudando...

E: sei... e por que você teve aqui... se você não tivesse vindo aqui, como você resolveria isso?

T: eu iria no Fórum pra poder marcar uma...

E: um encontro, uma audiência.

T: é, uma audiência com ele.

E: por que? Você não tinha abertura com ele? Vocês não tinham assim, momentos pra conversar sobre isso? Vocês estavam brigados?

T: não. Não tavam brigados não.

E: e por que você teria que ir na defensoria pública?

T: porque ele não tem tempo assim pra... pra entrar em acordo, pra gente conversar.

E: você já tinha chamado ele pra conversar alguma vez?

T: já.

E: e ele disse o que?

T: que não queria conversar.

E: então você procurou, porque ao procurar ele antes e ele não atendeu, né isso? Então me responda, esse processo que você passou aqui no Juspopuli, da mediação, o que que ela representou pra você?

T: o que que ela representou?

E: sim.

T: eu achei muito bom, foi muito bom o conselho que ela deu pra mim e pra ele, e eu gostei, valeu a pena.

E: por que valeu a pena? Além de você ter recebido o numerário que vocês acordaram, houve alguma modificação no relacionamento de vocês?

T: a gente passou a se falar...

E: foi?

T: passamos a se falar mais... até por telefone agora a gente tá se comunicando.

E: a comunicação voltou, que não tinha.

T: não tinha.

E: e além desse problema, desse conflito, a mediação trouxe alguma coisa de diferente no seu comportamento? Você acha que mudou alguma coisa em relação a você, a sua maneira de agir?

T: mudou, porque eu geralmente não tinha como falar com ele né? E de muita forma mudou.

E: isso com ele. E em outras situações na sua vida, que haja alguma dificuldade de você entrar em contato ou resolver um conflito ou alguma outra situação, você passou por isso depois desse momento aqui?

T: passou.

E: você teve algum outro momento de conflito que não tenha sido com ele?

T: não teve não. Assim, fora desse?

E: sim, teve alguma outra situação na sua vida?

T: assim, na minha casa, onde eu moro, teve 2 incêndios, tentaram incendiar lá...

E: sei...

T: minha casa...

E: e a mediação ajudou você na atitude em relação a esse incêndio?

T: não porque eu não procurei me informar. Não procurei aqui não.

E: mas você, qual foi a sua atitude?

T: eu fiquei assustada.

E: e reagiu?

T: não, não reagi não.

E: como você tomou essa situação? Como você resolveu essa situação?

T: a situação ta pra resolver ainda porque foi por esses dias que aconteceu.

E: o incêndio.

T: o incêndio. Ai tá pra resolver ainda...

E: como é esse resolver? Você teve alguma iniciativa pra resolver?

T: meu esposo teve. Foi que ele levou pra delegacia, ele fez uma ocorrência na delegacia.

E: então a atitude foi tomada por seu esposo. E você depois desse processo acha que mudou alguma forma no seu comportamento de como você é, diante por exemplo de... você participa da igreja, participa de algum círculo de amizade na vizinhança, você... você se achava uma pessoa comunicativa, você gosta de participar das coisas?

T: gosto.

E: como você era antes e depois da mediação, você acha que houve alguma diferença?

T: eu passei a participar mais das coisas, que eu não tinha... eu sou tímida ainda...

E: sei...

T: sou muito tímida. Mas eu passei a falar mais com as pessoas.

E: como assim?

T: dar conselho, pra ouvir... as vezes as pessoas vem e pedem conselho, eu dou conselho pra... até isso mesmo da pensão, entre marido e mulher. Foi muito bom a mediação pra isso.

E: me diga uma... é... como você acha que a mediação contribuiu na sua forma de se relacionar com você mesmo, com o outro e com sua comunidade? Por exemplo, existe a mulher, a mãe, a amiga, a irmã, filha... não é isso? Existe a dentro de uma igreja, que participa de alguma comunidade religiosa, e existe a que participa da comunidade que ela convive, no bairro, na rua ou até mesmo no clube, enfim... como você acha que hoje está sendo nessas três situações, depois desse processo de mediação, houve alguma diferença?

T: não, continuo a mesma assim.

E: é?

T: nessas situações...

E: a mediação, apenas lhe soltou um pouco mais a língua...

T: é...

E: Que você disse que ficou mais comunicativa, né isso? Quer dizer, um pouco menos, mas trouxe mais algum benefício pra você? Não tá lembrada?

T: benefício trouxe... trouxe sim. Porque...

E: quando você, por acaso, você entrar numa loja agora e alguém lhe der o troco errado. Você deixa pra lá, vai embora e deixa pra lá?

T: não, eu vou reclamar... procurar dizer que tá errado e corrigir a pessoa, né?

E: como é que você faz isso? Imagine essa situação e me diga como você faria.

T: Oh, é... o troco tá errado, eu falo assim. Ai vai ver que ta errado e vai me devolver o dinheiro certo.

E: e se ele disser que não, ta certo.

T: eu não vou discutir com ele não.

E: e ai, como é que vai fazer?

T: eu pego meu troco que tá errado e vou embora.

E: e vai ficar lesada? Prejudicada?

T: mas eu não vou discutir com ele, porque ele vai dizer que eu não sei, que me deu o troco certo, que tá... mas eu não vou discutir, e tá, deixa pra lá.

E: ok, então pra gente finalizar, eu queria que você dissesse pra mim, pra o meu trabalho, o que que você achou da mediação, e o que é que você sugere pra mediação pra outras pessoas? Melhorar...?

T: eu não acho que possa melhorar não, que... eu achei bom o trabalho da mediação, eu acho que não precisa melhorar mais nada não.

E: uhum. E você quer desejar mais alguma coisa pra Juspopuli? Do trabalho da mediação?

T: que continue assim o trabalho, ajudando as pessoas, que é sempre grato.

E Deus esteja sempre nos orientando.

E: Ok, muito obrigada, espero que você continue assim cada vez mais menos tímida. Obrigada.