

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS
Programa de Pós-Graduação em Psicologia

Charlison Mendes Gonçalves

A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:
Inserção do não mediável

Belo Horizonte

2016

Charlison Mendes Gonçalves

A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:

Inserção do não mediável

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Linha de pesquisa: Intervenções Clínicas e Sociais

Orientadora: Dra. Ilka Franco Ferrari

Belo Horizonte

2016

FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

G635t	<p>Gonçalves, Charlisson Mendes</p> <p>A técnica da mediação de conflitos: inserção do não mediável / Charlisson Mendes Gonçalves. Belo Horizonte, 2016.</p> <p>96 f.</p> <p>Orientadora: Ilka Franco Ferrari</p> <p>Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Psicologia.</p> <p>1. Mediação. 2. Conflito (Psicologia). 3. Psicanálise. 4. Administração de conflitos - Psicologia. I. Ferrari, Ilka Franco. II. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.</p> <p>SIB PUC MINAS</p> <p>CDU: 301.173</p>
-------	--

Charlisson Mendes Gonçalves

**A TÉCNICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:
Inserção do não mediável**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Profa. Dra. Ilka Franco Ferrari – PUC Minas (Orientador)

Prof. Dr. Wilson Camilo Chaves – Universidade Federal de São João del Rey (Banca Examinadora)

Prof. Dr. Hélio Cardoso Miranda Júnior – PUC Minas (Banca Examinadora)

Belo Horizonte, 17 de março de 2016

Para meu pai e meus irmãos

AGRADECIMENTOS

O mais afetuoso agradecimento à minha orientadora, Dra. Ilka Franco Ferrari, por dispendir tanto tempo nas minhas construções. Obrigado por topar essa parceria!

À minha eterna equipe do Programa Mediação de Conflitos, Alessandra, Diogo, Livéts, Fran, Aninha e Débora. Vocês permitiram que esse trabalho se tornasse realidade.

Aos professores Wilson Camilo e Hélio Miranda, pelas preciosas considerações em meu texto.

À minha professora e mãe acadêmica, Anizaura Souza, que desde o início me incentivou, fez apostas e possibilitou que eu chegasse até aqui.

À professora Patrícia Guedes, pelo carinho e pelo investimento em minha jornada acadêmica.

À professora Stela Maris Bretas, por inspirar o cuidado com a profissão e me incentivar a continuar na academia.

Ao professor Ricardo Mégre, pelas riquíssimas contribuições.

Ao meu pai, Moacir, que permitiu que mais um de meus sonhos se concretizasse.

À Chaline, auxílio sempre presente na minha caminhada.

Ao Charles, por me inspirar em sua tranquilidade e estar presente na torcida.

Aos irmãos agregados, Marquinhos e Izabella, por me fazerem entender que o crescimento da família é uma experiência incrível.

Às queridas psicólogas, Nara, Joyce, Grasi e Inara, por sempre estarem ao meu lado.

Aos membros da república ECA, pela parceria no ano de 2014.

Aos meus tios e primos, por permanecerem comigo em todas as situações.

Aos amigos que a vida me concedeu, obrigado por existirem.

*Há glamour na solidão
Elegância no silêncio
Charme na imobilização*

Mas é com os outros que vivemos a vida!

(Beto Oliveira, “Vida”).

RESUMO

A presente dissertação apresenta reflexão sobre a técnica da mediação de conflitos, utilizada no Programa Mediação de Conflitos da Secretaria de Defesa Social do Estado de Minas Gerais. A psicanálise é a teoria escolhida para orientar a resposta dada à pergunta acerca da existência de resto não mediável na teoria e nas práticas desse Programa. O resto não mediável foi abordado a partir da noção de inconsciente, em Freud e Lacan, constituição de parcerias amorosas, noções de conflito, agressividade e violência e, também do ideal de felicidade e mal estar na civilização. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e teórica em psicanálise, que contou com relato de quatro casos de mediação de conflitos e descrição de prática de pré-mediação com grupos de mulheres. Nos casos publicados pelo PMC, um deles foi considerado exitoso e outro não, ali permitindo verificar que os mediadores do programa se preocupam mais com a técnica, não considerando o resto não mediável, próprio de cada sujeito. Os outros dois casos de mediação foram realizados no Tribunal de Justiça de Minas Gerais e a prática de pré-mediação no Pró-Mulher, Família e Cidadania. Esses últimos foram trazidos como contraponto, por apresentar a condução de casos por profissionais que seguem pressupostos psicanalíticos, onde se observa presença dos aspectos subjetivos. Não se trata de defender que os mediadores devam ser todos psicanalistas, mas, de colocar na cena a existência e algo impossível de mediar, que não se cala diante da objetividade dos fatos, da racionalidade cerebral, possibilitando incluir o mal estar no cotidiano da comunicação. Sua consideração poderá, ainda, aliviar o mediador do peso de garantir a paz no território em que o programa se insere, fará sua tarefa menos árdua.

Palavras-chave: Mediação de conflitos; Psicanálise; Resto não mediável.

ABSTRACT

This paper presents reflections on the technique of conflict mediation, used in Conflict Mediation Program of the Department of Social Defense from the State of Minas Gerais, Brazil. Psychoanalysis is the chosen theory to guide the reply to the question about the existence of outputs without mediation, the theory and practice of this program. The output without mediation was approached from the unconscious notion in Freud and Lacan, constitution of loving partnerships, conflict notions, aggression and violence and also the ideal of happiness and malaise in civilization. It is a qualitative and theoretical research in psychoanalysis, which has reports of four cases of conflict mediation and determined practice of pre-mediation within women's groups. In two cases published by the CMP, one was considered successful and the other not, showing that the mediators are more concerned about the technique, not considering the outputs without mediation appropriate to each subject. The other two cases of mediation have been made, one in the Court of Justice of Minas Gerais State, Brazil, and the other, about the practice of pre-mediation, in the Pro-Women, Family and Citizenship Program. The last one was brought as a counterpoint, presenting cases driving by professionals who follow psychoanalytic assumptions, in which we can observe the presence of the subjective aspects . This is not to argue that all the mediators should be all psychoanalysts, but to put some light on the existence of subjects which are impossible to mediate, which are not solved before the objectivity of facts or the cerebral rationality, allowing the malaise in daily communication to be used as a tool for mediation results. Considering it may lighten the burden of the mediator to ensure peace in the territory where the program is located, making his task less arduous.

Keywords: Conflict mediation; Psychoanalysis; Outputs without mediation.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 CONSTRUÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TÉCNICA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.....	15
1.1 A Política de Segurança Pública e o Sistema de Justiça brasileiro	15
1.2 A política de prevenção social à criminalidade no estado de Minas Gerais.....	20
1.3 Bases e marco teórico do Programa Mediação de Conflitos.....	25
1.4 Eixos de atuação do Programa Mediação de Conflitos	30
1.4.1. <i>Eixo: Atendimento Individual</i>	31
1.4.2. <i>Eixo: Atendimento Coletivo</i>	32
1.4.3. <i>Eixo: Projetos Temáticos e Coletivização de Demandas</i>	34
1.4.4 <i>Eixo: Projetos Institucionais</i>	36
1.5 Princípios do Programa Mediação de Conflitos.....	37
1.6 O passo-a-passo da técnica da Mediação de Conflitos.....	39
1.7 Os cargos e funções no interior do Programa Mediação de Conflitos	43
1.8 Resultados obtidos pelo Programa Mediação de Conflitos.....	46
2 CAMINHOS PARA O RESTO NÃO MEDIÁVEL	48
2.1 O Inconsciente formalizado por Freud.....	48
2.2 O Inconsciente: contribuições lacanianas.....	51
2.3 Modelos de parcerias amorosas a partir da construção de Jacques-Alain Miller	54
2.4 Do conflito ao confronto: conflito, agressividade e violência.....	59
2.4.1 <i>Conflito interior e exterior</i>	61
2.4.2 <i>A agressividade em Freud e Lacan</i>	62
2.4.3 <i>Sobre a violência</i>	64
2.5 O ideal de felicidade e o mal-estar	65
2.6 Necessidade, demanda e desejo	69
3 RESTO NÃO MEDIÁVEL NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS	72
3.1 Caso 1 – Maria e Judith.....	72
3.2 Caso 2 – Sofia e Romeu	73
3.3 Discussão dos casos	74
CONSIDERAÇÕES FINAIS	85
REFERÊNCIAS	87

INTRODUÇÃO

A mediação de conflitos vem sendo estudada e realizada em diferentes contextos e, segundo Cretella Neto (2004), teve sua codificação nas Convenções de Haia, nos anos de 1899 e 1907. Seu objetivo é, segundo esse autor, possibilitar que as partes fiquem "frente a frente", sendo o papel do mediador o de intervir "durante todo o processo, com o objetivo de conciliar as partes a aproximar seus pontos de vista sem, contudo, impor solução" (p. 3).

Bucher-Maluschke (2007) destaca que situações de separação conjugal, de partilha de bens e de guarda dos filhos, são de onde se originam as principais demandas para este tipo de trabalho. A autora descreve, ainda, a existência de outras áreas em que a mediação pode ser inserida, tais como: na dimensão penal (vítima-acusado); dimensão educativa (que pode ocorrer dentro das escolas); instituições de saúde; nas questões do meio ambiente; mediação comunitária, nas organizações e no trabalho e, até mesmo, em uma dimensão transcultural e política.

Pensar em uma solução pacífica para os mais diversos conflitos é uma proposta muito atraente. Surgem, no entanto, perguntas acerca dos limites encontrados pelas mediações, sobre algo que permanece como um resto não mediável, possível de ser encontrado nos conflitos vividos pelos implicados na questão. Ao se deparar com a teoria e a prática da mediação de conflitos, no estágio realizado no Programa Mediação de Conflitos (PMC) em Ipatinga, da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), durante 18 meses, esse pesquisador teve contato com esta situação. Ali estava o desconforto proveniente da dificuldade em localizar e trabalhar com o "não mediável".

Desse incômodo surgiu o problema que deu origem a esse trabalho: É possível localizar um resto não mediável, a partir da teoria e das práticas do Programa Mediação de Conflitos, da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais?

Considera-se a hipótese de que a produção teórica, que fundamenta exercício da prática do Programa Mediação de Conflitos, não aborda o resto não mediável como possível e/ou existente nas situações conflitivas e, até mesmo, o negligencia.

O objetivo geral desse trabalho de dissertação consiste em pesquisar a teoria e as práticas do Programa Mediação de Conflitos, verificando nelas a existência ou não de um resto não mediável. Para o alcance do objetivo geral, elaborou-se os objetivos específicos que constituíram os três capítulos desta dissertação. O primeiro capítulo investiga a técnica da mediação de conflitos a partir da produção teórica do Programa Mediação de Conflitos,

levando em conta suas bases teóricas e metodológicas até os princípios, técnicas, funções e resultados norteadores de suas práticas.

No segundo capítulo, a noção de “resto não mediável” foi construída a partir do campo de conhecimento da psicanálise, elegendo a trajetória que perpassa pelas concepções de inconsciente, parcerias amorosas, conflito, agressividade e violência e ideal de felicidade. A construção deste caminho tem a pretensão de refletir sobre a mediação de conflitos a partir da teoria psicanalítica, útil para se pensar questões clínicas e sociais.

O terceiro capítulo conta com quatro casos de mediação e a descrição de uma prática de grupos de pré-mediação. Os dois primeiros casos de mediação foram atendidos no Programa Mediação de Conflitos, de modo a promover reflexão sobre os atendimentos e a presença ou não do que nesta dissertação se chamou resto não mediável. Como contraponto a esses casos foram apresentados outros dois casos de mediação realizados no Tribunal de Justiça de Minas Gerais e uma prática de pré-mediação com grupos de mulheres no Pró-Mulher, Família e Cidadania, em que ambas as práticas se orientaram a partir da psicanálise.

No tocante à metodologia, trata-se de uma pesquisa qualitativa, que, de acordo com Flick (2009, p. 20): “[...] é de particular relevância ao estudo das relações sociais devido à pluralização das esferas da vida”. O autor ainda defende que “[...] os métodos qualitativos não devem ser considerados independentemente do processo da pesquisa e da questão em estudo” (FLICK, 2009, p.13).

Nos caminhos de Garcia-Roza (1993), pode-se dizer que a presente pesquisa consiste em uma pesquisa teórica em psicanálise, pois, dentre outras coisas, favorece verificar as condições de sua possibilidade, principalmente se nela há presença de fragmentos clínicos. Neste caso, a pesquisa teórica se empenharia em reconstruir o que está desenvolvido por conceitos, ideias, polêmicas, ideologias, sempre tendo em vista o aprimoramento teórico, a partir de três livros referentes à teoria da mediação de conflitos do Programa Mediação de Conflitos, que versam sobre a metodologia do programa e relatos de práticas. Para a construção teórica acerca de um resto não mediável, utilizar-se-ão textos de Freud, Lacan e de psicanalistas contemporâneos, considerando a realidade social, e os fragmentos clínicos.

Freud (1911/2006) defende a possibilidade de um apontamento clínico através de textos, pois o trabalho com os textos não é apenas uma revisão bibliográfica. Na introdução de Schreber ele afirma como um texto escrito pode tomar o lugar de um paciente a partir da descrição de sua história clínica. Toda pesquisa em psicanálise, portanto, é clínica, em um campo de pesquisa em que o inconsciente e o sujeito estão incluídos. Lacan buscava tirar da

própria psicanálise o caráter de cientificidade, não buscando no exterior essa confirmação, pois este retiraria da teoria psicanalítica o que lhe é específico.

Os dois primeiros casos estudados estão publicados, respectivamente, nos livros *Mediação e Cidadania*, publicado no ano de 2010, e *Programa Mediação de Conflitos*, publicado em 2009. Ambos foram produzidos pelo Programa Mediação de Conflitos visando a uma sistematização metodológica da política de prevenção do estado. Em um dos casos, citado por Ramos e Clementino (2009), a mediação foi considerada bem sucedida, mas, no outro caso, descrito por Silva et al (2010), a mediação terminou em desistência. Os casos foram escolhidos pela possibilidade de permitir demonstrar qual o foco dos mediadores durante um processo de mediação de conflitos e articular com conceitos psicanalíticos utilizados nesta pesquisa. Considerou-se que esta seria uma estratégia que auxiliaria entender o que Programa Mediação de Conflitos faz com o resto não mediável, contando com diferentes possibilidades, pelos autores consideradas exitosas e não exitosas.

Na discussão, foi possível observar a dificuldade em localizar o resto não mediável na teoria e prática do Programa Mediação de Conflitos, mas como contraponto, foram apresentados outros dois casos e a experiência com grupos de pré-mediação, em que a mediação foi realizada por praticantes de psicanálise, para verificar qual é o efeito de abordá-lo. Percebeu-se que a prática da mediação de conflitos visa a resolução pacífica de conflitos, a cultura de paz, a eliminação do conflito. Ao lançar mão da teoria psicanalítica, mais precisamente no artigo sobre *O mal estar na civilização* (FREUD, 1930[1929]/2006), nos deparamos com a impossibilidade de uma eliminação radical do mal estar em qualquer sociedade humana. Isso posto, abre nova possibilidade de leitura da proposta do Programa visando tornar o mal estar um aliado, elaborar situações difíceis e reconhecer na impossibilidade uma saída.

Estudar a mediação de conflitos, considerando a possibilidade de algo que não se media, pode ser uma forma de contribuir, tanto para os participantes do processo de mediação como para os mediadores. O trabalho, à disposição dos interessados, pode favorecer na consideração de certa utopia ou ilusão da resolução perfeita de cada caso. Além disso, esta pesquisa pretende favorecer um diálogo entre diversos campos de saber, abrindo possibilidades de intervenção a partir do resto não mediável, fazendo com que sua inclusão aponte para o impossível de mediar. Aos que se interessam pelo estudo da técnica de mediação, a pesquisa propõe contribuir com informações para o avanço do estudo científico.

Como conclusão, evidenciou-se a necessidade de uma mediação que ultrapasse a preocupação com a técnica da mediação de conflitos, de maneira a considerar o sujeito do inconsciente, o qual está além do cidadão. A possibilidade de ir além da técnica pode ser constatada através da escuta do discurso das partes envolvidas na mediação e que, em alguma medida, podem ser significadas através da fala. Com a psicanálise é possível aprender sobre a impossibilidade de tudo dizer, a existência do inconsciente, do conflito, do mal estar e, neste trabalho, há uma aposta em criar saídas a partir destas constatações.

1 CONSTRUÇÃO, DESENVOLVIMENTO E TÉCNICA DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A contemporaneidade exige constante exercício de reconstrução dos modelos de resolução de conflitos utilizados e, neste contexto, busca-se construir uma cultura de paz em diversos âmbitos, através de diferentes técnicas. O Governo de Minas Gerais, através da Secretaria de Estado e Defesa Social, tem tentado ampliar a noção de Segurança Pública, anteriormente relacionada apenas ao sistema de justiça (penitenciárias/polícia). Apresenta-se, assim, outro modelo para se entender a criminalidade, onde esta não é pensada somente após algum ato criminoso, mas, também, antes que este ocorra.

Considerando tal contexto, este capítulo aborda a Política de Segurança Pública e a Política de Prevenção Social à Criminalidade no Estado de Minas Gerais, esta última realizada através da Secretaria de Estado e Defesa Social, onde se insere o Programa Mediação de Conflitos, foco de interesse da presente dissertação. Esse Programa também será abordado aqui, percorrendo suas bases teóricas e metodológicas, seus princípios, técnicas, funções e resultados norteadores de suas práticas.

Destacamos os trabalhos de Nunes et al (2009) e Ferrari et al(2010), uma vez que estes autores são técnicos sociais, supervisores, coordenadores, gerentes e gestores que construíram as bases teóricas e metodológicas que se encontram nos livros do Programa Mediação de Conflitos de 2009 e 2010.

1.1 A Política de Segurança Pública e o Sistema de Justiça brasileiro

Uma discussão sobre os temas da Segurança Pública e do sistema de justiça brasileiro se faz imprescindível para uma correta compreensão do contexto em que se insere o Programa Mediação de Conflitos. A Segurança Pública tem sido abordada como política social por diversos autores, e foi mediante esta experiência de política social que se construiu a Política de Prevenção à Criminalidade do Estado de Minas Gerais, implementada em 2003.

Soares (2003) afirma que, nos últimos tempos, todos os níveis da federação brasileira têm dado lugar de destaque aos assuntos concernentes à Segurança Pública. No início da década de 90 ocorria exatamente o contrário, pois a violência era vista como um fenômeno característico das capitais e regiões metropolitanas. Várias são as explicações possíveis para essa mudança na forma de se encarar a Segurança Pública, a exemplo do exponencial

aumento da criminalidade nas últimas duas décadas, juntamente com o desgaste que as instituições responsáveis pela ordem têm sofrido.

O sistema capitalista, além da produção de bens e serviços, sustenta uma prática que busca a reprodução das relações sociais e, como consequência, sua própria reprodução. Segundo Iamamoto e Carvalho (2008), essa reprodução de relações sociais alcança todos os segmentos da vida cotidiana, se manifestando nas relações familiares, profissionais, recreativas, escolares, de poder, dentre outras.

A sociedade¹ sofre os efeitos diretos destas relações e o processo social, pautado nesta reprodução, faz com que exista repetição de um padrão, previamente definido, que norteia o modo de vida dos cidadãos. Este padrão é estabelecido de acordo com os princípios do capital, influenciando nas formas de trabalho e de vida.

Sobre o capitalismo, em *Radiofonia*, Lacan (2003a) escreve que o marxismo mantém o capitalismo, já que, para ele, Marx defende a diferença de classes entre o explorador e o explorado, capitalistas e proletários. Desmancha, portanto, esta diferença, por verificar que a luta de classes mantém o capitalismo e coloca todos na condição de proletariado, em regime de falta de gozar. O proletariado, tendo consciência de sua exploração, toma como causa de seu desejo o objeto perdido; o capitalista, por sua vez, reinveste seu lucro para aumentar a produção e, conjuntamente, o consumo. O capital torna a ser investido no regime. A mais-valia surge então como causa de desejo de toda a economia capitalista e gera uma produção sem fim que, ao acumular, não tem ponto de basta, o que faz com que os sujeitos permaneçam insatisfeitos.

Ferrari (2014) afirma que o sujeito capitalista, instaurado na contenção do gozo², acumula, ao invés de gozar. Com isso, o sofrimento dos sujeitos é acentuado na era de permissividade do capitalismo, por não gozarem o suficiente e conviverem com a experiência de que tudo o que não é proibido é obrigatório. Neste contexto, até mesmo a subjetividade e os corpos se transformam em formas de mercadoria.

¹ Em psicanálise, utiliza-se a expressão “laço social”, ao invés de sociedade. De acordo com Miller (2003), a sociedade é um sujeito suposto que faz aparecer a confiança, embora não se tenha ideia de como funciona, sendo sempre um conceito duvidoso. O laço social, por sua vez, faz referência ao campo do Outro, inclui o campo do Outro de onde o sujeito nasce. O autor não coloca o laço social e a sociedade como equivalentes, defendendo que o laço social vai além e contempla diferentes tipos de laços, “assim a promoção do conceito de laço social pluraliza o que nos fascina como o todo da sociedade, pois a sociedade como tal é uma ilusão e o conceito de laço social vem esfacelar essa unidade ilusória, pluralizando” (MILLER, 2003, p. 3).

² A noção de “gozo” só se torna um conceito na obra de Lacan. Segundo Roudinesco e Plon (1998, p. 299), “inicialmente ligado ao prazer sexual, o conceito de gozo implica a ideia de uma transgressão da lei: desafio, submissão ou escárnio. O gozo, portanto, participa da perversão. [...] Posteriormente, o gozo foi repensado por Lacan no âmbito de uma teoria de identidade sexual, expressa em fórmulas da sexualização que levaram a distinguir o gozo fálico do gozo feminino (ou gozo dito suplementar)”.

Na cultura atual, a visibilidade é convocada e a inibição cede seu lugar à angústia e ao gozo, existindo vergonha do desejo, mas não do gozo (FERRARI, 2014). O gozo opera contra o laço social como fator de segregação. A vergonha é originada pelo significante mestre e provoca no sujeito um estranhamento de si que possibilita a responsabilidade, porém, quando a vergonha não advém do sistema, perde-se o lugar no mundo e afrouxam-se os laços sociais. Exemplos disso podem ser facilmente encontrados na contemporaneidade, em que os laços são estabelecidos mediante o medo da morte e visando segurança.

Para Behring e Boschetti (2009), as consequências oriundas de uma sociedade que é construída de acordo com o sistema capitalista influenciam diretamente na composição das mazelas nela existentes, como as vulnerabilidades sociais, econômicas, miséria, criminalidade. Neste contexto, as políticas sociais surgem como uma tentativa de responder a estas condições, enquanto o Estado ocupa o papel de agente de proteção social, operando através de seus sistemas legais. Sendo assim, as políticas sociais passam pelo processo de regulamentação, ficando cada vez mais especializadas em diferentes domínios, como na Educação, na Saúde, na Assistência Social, na Previdência, na Segurança Pública, dentre outros.

As políticas públicas são ações desenvolvidas pelo Estado dentro de determinados contextos sócio-históricos e políticos, conforme Nunes e outros (2009) apontam, envolvendo todo um processo de discussão, negociação e tomada de decisão. São definidas a partir de um plano programático de execução de um determinado governo, durante o seu mandato. As políticas públicas definem serviços públicos prestados a uma coletividade e, algumas delas, têm caráter universal e devem ser garantidas a todos os cidadãos, identificando-se por prover serviços como: segurança, habitação, saneamento básico, educação, saúde, dentre outros. Outras políticas públicas não são universais, sendo elaboradas dentro do próprio governo, com objetivo de conceber promoção social em determinados grupos sociais.

A Constituição Federal de 1988, considerada Constituição Cidadã, é publicada e difundida através de um momento em que o bem estar social era exigido por parte dos cidadãos. A configuração da Carta Magna estabelece que o Estado Democrático de Direito é instituído para promover e garantir a cidadania como um princípio fundamental. Segundo Roberts (1997), o conceito de “cidadania” engloba as liberdades dos indivíduos que são garantidas pelos direitos civis (direitos políticos, de ir e vir, de fé, de votar e ser votado, de participação do poder político) e os direitos sociais (mínimos necessários).

De acordo com esta noção de cidadania, ocorreu a construção das políticas sociais, destacando-se na Constituição de 1988, a partir da qual foram produzidas leis que visavam regulamentar estas políticas e prover os subsídios para sua operacionalização. As funções de diferentes esferas do governo eram contempladas, a saber, União, Estado e Municípios. Para além das legislações que definiam as especificidades de cada lei, é importante ressaltar que as políticas se constituem de acordo com o bojo estrutural que abrange a sociedade envolvida, ou seja, se modificam mediante fatores políticos, sociais, econômicos e históricos, segundo o contexto em que se inserem.

A política de Segurança Pública, assim como as demais políticas, tem sua garantia na Constituição Federal 1988, Capítulo II, artigo 6º: “São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição” (BRASIL, 2006). Ainda no mesmo texto jurídico, no artigo 144, a Segurança Pública [e constituída como “[...] dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, sendo exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio [...]”]. (BRASIL, 2006).

A psicanálise de orientação lacaniana aborda o sujeito para além do que é definido na Constituição de 1988. O sujeito do inconsciente é enunciado por pressupostos teóricos diferentes dos que são descritos na cidadania de direitos. Ambos podem emergir dentro de um processo de mediação de conflitos. O sujeito do inconsciente é a própria divisão, dividido entre eu e inconsciente. Este aparece nos intervalos que surgem da cadeia significante³, como pura falta de significante. O sujeito do Programa Mediação de Conflitos está envolvido pela cadeia significante onde encontra seus direitos de cidadão, enquanto o sujeito do inconsciente só pode ser encontrado no lugar do vazio de significação. Isto será melhor abordado no próximo capítulo.

Seguindo a exposição acerca do sujeito de direitos, a Segurança Pública começa, portanto, a se configurar como uma política de Estado, que prioriza o envolvimento de diversos atores do estado que trabalham para garantir a ordem pública, não só reclusão e

³ Roudinesco e Plon (1998, p. 708) assim definem o significante: “[...] termo introduzido por Ferdinand de Saussure (1857-1913), no quadro de sua teoria estrutural da língua, para designar a parte do signo linguístico que remete à representação psíquica do som (ou imagem acústica), em oposição à outra parte, ou significado, que remete ao conceito. Retomado por Lacan como um conceito central em seu sistema de pensamento, o significante transformou-se, em psicanálise, no elemento significativo do discurso (consciente ou inconsciente) que determina os atos, as palavras e destino do sujeito, à sua revelia e à maneira de uma nomeação simbólica”. Como afirma Lacan (1960), o significante é aquilo que representa o sujeito para outro significante.

penitenciárias. Partindo desse pressuposto, Lima (2010) descreve que o ideário social compreende as ações da Segurança Pública como essencialmente repressivas ou punitivas, o que reforça estas práticas como legítimas e unívocas dentro de todo o leque possível de ações da Política de Segurança Pública. As políticas públicas, no Brasil, muitas vezes focalizam a repressão, onde a maior parte do investimento é direcionado para fornecer armas e munição para a polícia. Mediante este fato, o trabalho com a violência e a criminalidade é reduzido à ação policial.

Esta concepção de Segurança Pública como problema a ser solucionado pela polícia ainda tem força nos dias atuais. Existe um esforço, por parte dos teóricos que discutem esta temática, para ampliar esta noção de que a coerção deve ser a última alternativa. Alega-se que se a coerção é tomada como única alternativa, os números de casos que envolvem violência e criminalidade deveriam estar diminuindo e não em ascendência, através do aumento das práticas coercitivas.

O sistema de justiça, que envolve penitenciárias, polícia e penalidades, não é ineficiente, mas autores afirmam que esta não pode ser a única forma de encarar a Segurança Pública. É necessário encarar este contexto de maneira mais sistêmica e complementar, onde diferentes mecanismos atuem com o intuito de garantir a segurança da sociedade.

De acordo com Souza (2011), a busca por segurança assume um importante papel nas agendas governamentais, orientando as políticas de segurança pública. Segundo afirma, torna-se necessário refletir sobre os modelos de polícia criminal, analisando sua eficácia, seu custo social, e apontar possibilidades diante desse cenário. Nota-se que a violência é cada vez mais divulgada pela mídia, o que favorece a propagação de medo e de falta de segurança, potencializando a ideia de uma criminalidade desenfreada.

“Violência” não é um termo da psicanálise, mas é um tema estudado pelos psicanalistas. A violência sempre existiu, mas na atualidade tem um discurso próprio, reduzido à objetividade de sua averiguação através de dados estatísticos. Para a psicanalista Ferrari (2006), a agressividade pode estar ligada à violência, embora os termos não se sobreponham. A agressividade, por sua vez, é constitutiva da estruturação do eu, da ordem libidinal humana e pode ser recalcada, sublimada ou transformada em ato, dependendo da mediação simbólica que se utilize. No próximo capítulo desta pesquisa a violência e a agressividade serão abordadas mais detalhadamente.

A propagação de informação pela mídia, segundo Souza (2011), fortalece os defensores do Direito Penal Máximo, que propõe ações como aumento dos tipos penais,

aumento da severidade das penas privativas de liberdade, expansão do sistema prisional, dentre outros. Nesse sentido, com a ideologia criminalizadora, leis são criadas para atender os anseios da população e provocam uma enorme desorganização do ordenamento jurídico brasileiro. Essas leis, em sua maioria, caracterizam-se por serem repressoras e ilegítimas.

Ainda de acordo com Souza (2001), o sistema penal, entretanto, não seria melhor se a grande maioria daqueles que praticaram qualquer tipo de crime tivessem recebido sentenças condenatórias. Em contrapartida ao Estado Penal, o movimento de direito penal mínimo ganha força, tanto no Brasil como no mundo. Esse movimento defende a intervenção da lei penal somente quando não houver outra possibilidade de intervenção na comunidade. O direito penal atuaria em crimes de maior impacto social. Diante do contexto social atual, o Estado precisa rever suas prioridades. De forma independente ao modelo adotado é necessário que os sujeitos atuem como protagonistas na resolução de seus conflitos e na construção da sociedade de direitos. Existem contrapontos que podem fortalecer o Estado Democrático de Direito levando-o a um Estado humanitário ou coercitivo, como no Direito Penal Máximo, e nesse sentido precisamos estar atentos às possibilidades.

Para dar continuidade a essa discussão, mostra-se relevante abordar a construção da Política de Prevenção Social à Criminalidade enfatizando a experiência no estado de Minas Gerais.

1.2 A política de prevenção social à criminalidade no estado de Minas Gerais

Em Minas Gerais o modelo de gestão pública, que caracteriza as políticas públicas do Estado, é conhecido como Choque de Gestão, e foi implementado nos mandatos do governador Aécio Neves (2003-2007, 2007-2010). A premissa, idealizada por tal modelo, visava, segundo acreditavam, à promoção do desenvolvimento através da redução dos déficits orçamentários. Sendo assim, objetivava basicamente a redução das despesas, a reorganização e modernização do aparato institucional do Estado e a implementação de novos modelos de gestão pública. A médio e longo prazo, o Choque de Gestão tinha a intenção de incorporar a gestão baseada na qualidade e produtividade, e previa investimentos na capacitação do servidor público e na adoção de novos modelos e parcerias público-privada para melhorar os serviços prestados pelo Estado, embora sofresse críticas. Tal modelo pragmático procurava incorporar a gestão pública por resultados, cujas ações e estratégias deveriam ser definidas no plano de governo, para serem realizadas em determinado período. De acordo com a Lei

14.694, de 30 de julho de 2003, os resultados necessitavam ser acompanhados através da avaliação das ações das instituições do Estado, em relação às políticas públicas efetivamente adotadas para suprir a demanda da população (NUNES et al., 2009).

É nesse contexto, conforme Leite e Rodrigues (2010) que o Governo de Minas Gerais, em 2003, através da Secretaria de Estado e Defesa Social, apresenta, juntamente com outras questões, a necessidade de inclusão da Prevenção Social à Criminalidade na pauta da Segurança Pública. Considerou a necessidade de repensar a criminalidade não somente no momento da ocorrência de um crime, mas incluindo os fatores que o antecedem. O Plano Estadual de Segurança Pública determina as diretrizes para regulação desta política, articulando diferentes instituições que fazem parte do sistema de defesa social, das esferas dos governos estadual, municipal e federal, a comunidade, direitos humanos e construção de estratégias que visem à repressão qualificada e prevenção da criminalidade.

A Política de Prevenção Social à Criminalidade foi constituída e construída através de pilares estruturais e conceituais bem definidos. Nesta política, algo inovador é o Modelo Ecológico de Prevenção à Criminalidade, que esclarece o funcionamento da Segurança Pública, abrangendo fatores sócio-históricos e as relações sociais que são estabelecidas. O crime, na maioria das vezes, é apenas mais um dos problemas que as populações que residem em regiões de extrema vulnerabilidade social estão sujeitos, mas variados fatores e condições se interconectam. A criminalidade não é analisada sob a perspectiva de causa e efeito, mas abrangendo outras questões psicossociais que perpassam o crime e a violência.

O Modelo Ecológico de Prevenção se configura, conforme seus criadores, como amplo e integrado, pois permite entender as relações sociais através da ótica sócio-histórica. Faz referência a uma leitura da realidade e à construção, juntamente com os indivíduos de determinado território, de alternativas para os impasses enfrentados pelas comunidades. Na prática, percebe-se o contexto em que os fatores de risco deixam certa região vulnerável a altos índices de violência e criminalidade visando, posteriormente, o fomento de alternativas que viabilizem o fortalecimento dos fatores protetivos (RODRIGUES, 2010). Este Modelo, ao perceber as relações sociais em uma perspectiva sócio-histórica abrangente, segundo afirmam Ferrari e outros (2010), ainda tem perspectiva sistêmica que permite o entendimento que a realidade social pode ser modificada por meio de intervenções que podem alterar o sistema.

Nessa perspectiva, de acordo com a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), as ações desenvolvidas pelo Programa buscam garantir o acesso das comunidades a direitos fundamentais, considerando que essas pessoas se

encontram em situações de violação ou exclusão. Outro foco do Programa concentra-se na resolução pacífica de problemas, em que suas ações visam fortalecer o diálogo, as redes sociais e provocar um questionamento sobre normas hierarquizantes com o intuito de alcançar possibilidades criativas e pacíficas para a resolução de conflitos.

Uma crítica a essa ideia de resolução pacífica de conflitos pode ser encontrada em *O Mal-Estar da Civilização* (1930[1929]/2006), texto no qual Freud enfatiza que o mal-estar é próprio do humano, dado que a ele não é possível controlar o próprio corpo, condenado a perecer e devastar-se, nem o mundo externo, que agride os sujeitos com suas esmagadoras forças de destruição, e, nesta medida, os relacionamentos com outros homens são considerados, pelo autor, a principal fonte do mal-estar. Assim sendo, a cultura é promotora de um mal-estar, devido ao fato da existência de uma contradição intransponível entre o que é exigido pela pulsão e o que é exigido pela civilização. Desta forma, para viver em sociedade o indivíduo necessita perder algo, pagando o preço da renúncia de sua satisfação pulsional. Essa perda é essencial para se viver junto com outros, logo, o sujeito não pode fazer tudo que quer. A civilização surge com o objetivo de regular as relações, pois sem regulação humana ela seria regida pela lei do mais forte. O “outro” é fonte de desprazer, de mal-estar, mas não se vive sem ele. É possível, portanto, considerar que nesse ponto intervém a mediação de conflitos.

A Política de Prevenção possui uma estrutura hierárquica de diretorias. Centros de Prevenção à Criminalidade (CPC's) são implantados em municípios que apresentam alto índice de criminalidade, que são incluídos e respondem à Coordenadoria Especial de Prevenção à Criminalidade (CEPC) que, por sua vez, se insere na Secretaria de Estado de Defesa Social.

Ao focar o processo de criminalização dos indivíduos, o trabalho da política de prevenção é reverter os fatores de risco com o intuito de diminuir o processo de criminalização (NUNES et al., 2009).

Conforme Leite e Rodrigues (2010), o Programa Mediação de Conflitos encontra-se inserido na política de prevenção social à criminalidade em comunidades caracterizadas por uma alta concentração de criminalidade e violência. Segundo as autoras os focos das ações encontram-se para além do recorte criminal, buscam perceber o fenômeno da violência urbana de forma ampla, considerando que nem toda violência registrada nas comunidades recebem a denominação de “crime”. Além disso, destacam que o tratamento penal dado aos fatos

considerados crime tem sido considerados por estudos insuficientes para reverter às vulnerabilidades em que são expostos alguns grupos sociais.

O conceito de “proteção social” e a cristalização dos direitos fundamentais, garantidos por lei, são trazidos para o cenário atual através da Política de Prevenção Social à violência. Olhando através deste viés, a violação de direitos fundamentais faz com que surjam manifestações de violência e criminalidade.

De acordo com Nunes et al (2009), a política pública de prevenção à criminalidade caracteriza-se por ser uma leitura recente e inovadora das políticas públicas sociais adotadas no Brasil. Sobretudo, por sua proposta de prevenção social à violência urbana, implantação de políticas públicas, e por ter como prioridade a política social como meio de prover qualidade de vida à população, conforme proposto pela Lei Delegada 56- Resolução 52 de 12 de dezembro de 2002. Por meio dessa lei, a Superintendência de Prevenção à Criminalidade (SPEC) é um órgão da SEDS que planeja e implementa programas que têm como função reduzir o índice de criminalidade no estado através de ações preventivas.

Corroborando com essa ideia, Strozenberg (2011) afirma que a diferença da perspectiva de Segurança Pública encontra-se na incorporação do cidadão como elemento agregador, retirando a exclusividade de sua produção dos agentes do Estado. Para o autor, existe a necessidade do envolvimento das partes interessadas na construção da segurança e na superação dos problemas relacionados a ela. Essa coprodução caracteriza a segurança como sendo de responsabilidade de todos, considerando como possibilidade uma ação coordenada para a alteração desse problema. Assim, essa coprodução requer das instituições e das partes interessadas soluções para os próprios problemas.

Dessa forma, a política de prevenção à criminalidade, de acordo com Leite e Rodrigues (2010), é necessariamente uma política de segurança pública que busca a desconstrução de fenômenos geradores de conflitos. Assim, torna-se uma política que amplia o seu foco e propicia o diálogo entre saberes, diversificando o seu objeto e as possibilidades de respostas às situações de criminalidade e violência.

O Centro de Prevenção à Criminalidade atua através de quatro diferentes programas, minimamente descritos a seguir. A Central de Acompanhamento de Penas e Medidas Alternativas (CEAPA) busca alcançar, através do trabalho de acompanhamento, uma intervenção educativa em relação à pena ou medida, contribuindo para a promoção da cidadania nos usuários do programa. O Programa de Inclusão Social de Egressos do Sistema Prisional (PrEsp) trabalha com indivíduos que foram privados de liberdade, auxiliando em seu

retorno à liberdade, com ações que abrangem os direitos de cidadão, família, trabalho, educação. O Programa de Controle de Homicídios Fica Vivo! destina-se a jovens de 12 a 24 anos, que moram em áreas com altos índices de homicídio no Estado de Minas Gerais. Este programa desenvolve diversas oficinas, criando espaços de lazer e favorecendo a mobilidade desses jovens nos espaços urbanos, objetivando controlar e prevenir o número de homicídios dolosos nas áreas em que se insere (NUNES, et al., 2009). Por último, o Programa Mediação de Conflitos, que de acordo com Leandro e outros (2011), insere-se os espaços do Centro de Prevenção à Criminalidade com o objetivo de entender como as relações sociais se dão, e refletir sobre como os cidadãos estão ali inseridos, e buscar formas de minimizar os conflitos existentes na localidade, que por muitas vezes se justificam pela elevada densidade populacional e precariedade da infraestrutura urbana.

Andrada (2011) destaca que o objetivo do Programa Mediação de Conflitos encontra-se no empreendimento de ações de mediação de conflitos, orientações sociojurídicas, articulação e fomento à organização comunitária que valorize o capital social em cada área em que se encontra instalado. O Programa atua em áreas de Belo Horizonte e região metropolitana e em algumas cidades do interior do estado.

Estes quatro programas trabalham visando diminuir os fatores de risco, que aumentam a probabilidade da ocorrência de crimes, e fomentar os fatores de proteção, que diminuem a probabilidade da ocorrência de crimes. Os programas do Centro de Prevenção à Criminalidade buscam alternativas para a prevenção da criminalidade, e auxiliam na criação de possibilidades das quais a comunidade e a rede podem se servir.

A intervenção, através da intersetorialidade, é uma alternativa que tem apresentado resultados favoráveis ao desenvolvimento da comunidade. Diferentes programas, projetos, trabalhadores e profissionais são desafiados a dialogar e trabalhar juntos para a construção de uma perspectiva de inclusão social. Os moradores da comunidade, participando deste processo, segundo Koga (2003), podem auxiliar ainda mais na construção e continuidade desta proposta. Inojosa (2001) defende que a intersetorialidade articula saberes e experiências que possibilitam o planejamento, a realização de avaliação de políticas, programas e projetos, buscando alcançar resultados que cooperem em situações complexas.

O trabalho em rede e intersetorial é uma proposta que não se restringe ao trabalho com instituições que tenham a mesma política social como fundamento, mas inclui os mecanismos de intervenção que determinada localidade possui. Apesar de sempre existirem limites

metodológicos e institucionais em cada política, estes podem ser discutidos e potencializados com diferentes estratégias.

A Política de Prevenção Social à Criminalidade tem uma proposta de trabalho em rede, pretendo possibilitar diferentes direitos aos cidadãos (saúde, escola, moradia, alimentação). O acesso a esta rede tem como finalidade que cada ator protagonize ações, com possibilidades e alternativas, que não envolvam a violência ou a criminalidade.

Até o momento abordou-se a construção da Política de Prevenção à Criminalidade no Estado de Minas Gerais, tendo como objetivo descrever, sucintamente, o contexto no qual o PMC foi criado. A partir daqui serão enfatizadas as bases e o marco teórico do Programa Mediação de Conflitos.

1.3 Bases e marco teórico do Programa Mediação de Conflitos

A contemporaneidade, segundo Almeida (2011), possibilitou uma fragmentação do conhecimento e, conseqüentemente, a criação de subespecialidades em diversos assuntos. Essa fragmentação viabilizou um aprofundamento do conhecimento em temas específicos. No campo da gestão de conflitos, a psicologia, o direito e a sociologia se caracterizam como conhecimentos distintos que se propõem ao estudo do tema, gerando estudos e reflexões acerca da administração de situações conflituosas. Nesse campo, constata-se que os conflitos são multifatoriais e necessitam de conhecimentos multidisciplinares para serem tratados de melhor forma. Faz parte da proposta dessa dissertação, incluir pressupostos da psicanálise nesta discussão, como uma aposta de sua relevância.

Outro aspecto da contemporaneidade, defendido por Almeida (2011), é a crença em um Estado provedor das necessidades dos cidadãos. O Estado Brasileiro, ao tomar para si a responsabilidade de oferecer os cuidados necessários aos cidadãos, através de algumas medidas, incrementou o acesso à Justiça e, dessa forma, o trato dos conflitos realizados pela máquina estatal fortaleceu uma cultura que propõe a sentença judicial como resolução de controvérsias. Assim, os cidadãos que não conseguem resolver suas questões através do diálogo, buscam recursos através de processos judiciais. Em *Desinibidos*, Chamorro (2005) fala que o semblante jurídico, muitas vezes, sustenta uma lógica de violência que legitima horrores e exclui a violência pessoal.

Almeida (2011) ainda descreve que, em meados do século XX, começou, mundialmente, a se buscar a pacificação na convivência. Um dos berços desse movimento foi

o *Negotiation Project* da Harvard Law School, que propunha a barganha para trabalhar com os interesses dos envolvidos. Nesse contexto, o campo da resolução de conflitos acompanhou esse movimento e a Mediação de Conflitos surgiu como uma alternativa, originando os instrumentos de negociação de diferenças em que as duas partes ganhem algo. Essas mudanças caracterizaram-se como um grande passo para a resolução pacífica dos conflitos, tendo como foco os interesses dos envolvidos. Esse conhecimento foi aprofundado pelo estudo de profissionais de diversas profissões de origem, dentre eles da sociologia, comunicação, antropologia, direito, etc., permitindo o nascimento do caráter transdisciplinar da Mediação.

Os conceitos metodológicos utilizados pela experiência prática do Programa Mediação de Conflitos são abordados por Nunes e outros (2009), através da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, por meio da Secretaria de Defesa Social do estado de Minas Gerais. O método de mediação de conflitos tem sido aplicado a nível nacional, em diversos contextos, de forma ampla e crescente, e com os seus objetivos e propósitos próprios permitem a conclusão de que as técnicas de mediação trazem consigo propostas semelhantes de pacificação social, visando principalmente uma cultura de paz. Ressalta-se que, embora os objetivos e propósitos de pacificação social sejam comuns, existe a necessidade de algumas especificidades no seu desenvolvimento, de acordo com as características do contexto social em que é implementada.

Os pressupostos que embasam a metodologia do Programa Mediação de Conflitos trazem a perspectiva do diálogo e da autonomia dos indivíduos frente a solução de seus impasses, conforme apontado por Leandro e outros (2011). Busca-se a mobilização e organização em torno dos problemas comunitários. Os autores destacam que os locais que adotam esse modelo, apresentam cidadãos mais conscientes de seus direitos e deveres, e por consequência disso, alcançam melhor qualidade de vida.

A atuação do programa ocorre em níveis individuais/interpessoais, coletivos/intercoletivos e comunitários/intercomunitários. Ao focar o processo de criminalização dos indivíduos, Nunes e outros (2009) enunciam o trabalho da política de prevenção como modo de reverter os fatores de risco com o intuito de diminuir o processo de criminalização. Com isso, o Programa Mediação de Conflitos, no formato de sua criação, oferece à população instrumentos e alternativas de acesso pessoal e social que façam valer os seus direitos humanos e de cidadãos. O diálogo, a organização social e o fomento ao protagonismo das pessoas em grupos locais e municipais são algumas das ações objetivadas

pelo Programa. Assim, com o desenvolvimento dessas ações, cumpre o seu papel no combate à violência e criminalidade.

O Programa Mediação de Conflitos se caracteriza, de acordo com Andrada (2011), como uma política pública alicerçada em práticas e experiências que tem no direito o seu objeto de intervenção. O Programa estimula a constituição de métodos conciliadores embasados na mediação de conflitos que objetivam a resolução pacífica de conflitos existentes nas comunidades em que está inserido. Destaca-se que suas ações são realizadas em áreas caracterizadas pelas altas taxas e índices de criminalidade violenta no estado de Minas Gerais. O seu foco está no enfrentamento de questões relativas à exclusão social e de violência, no fomento ao exercício da cidadania e no envolvimento e participação dos cidadãos na democratização do acesso a justiça.

No ordenamento jurídico brasileiro, os direitos protegidos pela Constituição Federal de 1988, principalmente no Capítulo II, se dividem em direitos individuais, coletivos, sociais, direitos assegurados ao homem em suas relações sociais e culturais, direito à nacionalidade, políticos e econômicos (NUNES et al., 2009). Dessa forma, fazer valer tais direitos torna-se um desafio quando consideradas as desigualdades existentes na América Latina. As ações desenvolvidas pelo Programa Mediação de Conflitos fortalecem a cidadania ao possibilitar que as pessoas tenham o direito a ter direitos. Entende-se que a cidadania só é plena quando os direitos fundamentais são assegurados pelo Estado e pela sociedade.

O Programa Mediação de Conflitos, segundo Campos Filho (2010), tem como intuito fomentar e agregar valores ao capital social nas comunidades onde atuam, fortalecendo dessa forma os princípios basilares da mediação para uma cultura de paz. Seus fundamentos são embasados no diálogo, na intercompreensão e implicação dos sujeitos na construção de soluções pacíficas para os conflitos que surgem no convívio social.

Enquanto política pública, Galgani (2006) afirma que o Programa Mediação de Conflitos permite a compreensão de que o Poder Público pode assumir um importante papel de ativo mobilizador de capital social ao estimular a participação e articulação dos indivíduos na superação de problemas comuns e na defesa dos interesses coletivos. Gustin (1999) entende capital social como a existência de relações de solidariedade e confiabilidade entre indivíduos, grupos e coletivos. Tais fatores permitem uma mobilização e organização comunitária traduzidos no senso de responsabilidade e da população no alcance de seus objetivos.

Leite e Rodrigues (2010) afirmam que o Programa vem, desde 2005, construindo nas comunidades em que atua uma perspectiva de justiça e acesso a direitos. As autoras destacam que essa construção acontece através de uma política pública efetiva estabelecida pelo diálogo nas dinâmicas culturais locais onde se encontra inserida.

Um dos instrumentos utilizados na implementação do Programa é o Diagnóstico Organizacional Comunitário que, de acordo com Ferrari et al (2010), favorece a legitimação do Programa nas comunidades. A aplicação dessas ferramentas permite um processo de articulação social de uma rede social mista, formada por grupos e entidades locais que favorecem a entrada do Programa nas comunidades.

Uma vez que o Estado, sozinho, não pode ser o garantidor dos direitos sociais, Mafra (2006) defende a necessidade que os sujeitos busquem uma democracia participativa. Para isso, torna-se necessário que os indivíduos busquem um objetivo comum, que consigam deliberar com outros sujeitos através do diálogo em um espaço público. Nesse sentido Nunes e outros (2009) complementam que um dos objetivos do Programa, que é a promoção dos direitos dos cidadãos, passa a ter um compromisso com o fomento da democracia participativa. Dessa forma, o programa estimula através do eixo Atendimento que os indivíduos tenham acesso a informações que garantam seus direitos individualmente e através do eixo Comunidade que eles se organizem e sejam capazes de debaterem em torno de temas pertinentes à sua realidade com o intuito de garantir os seus direitos.

Nessa perspectiva, a partir da utilização das técnicas de mediação, Mello e Mayrink (2010) afirmam que o verdadeiro conflito é identificado e a sua resolução ocorre através da vontade das pessoas envolvidas. Nesse sentido afirmam que a cooperação dos envolvidos torna-se um diferencial eficaz na solução de um conflito legitimado pelos próprios envolvidos. Os autores destacam que os conflitos resolvidos verdadeiramente de forma pacífica previnem a criminalidade.

Nas comunidades, entretanto, Nunes et al (2009) defendem que o que se encontram são indivíduos que embora convivam em um mesmo território, não compartilham a mesma visão sobre determinados assuntos, visto que, possuem histórias de vidas diferentes, tendo como ponto de convergência apenas a falta de uma estrutura social local, com serviços e infraestrutura de forma precária. Nesse sentido, faz-se necessária a mobilização social que ocorra através da comunicação relacional, com troca de argumentos nos discursos e compartilhamento de sentidos entre os sujeitos. Dessa forma, segundo os autores o foco da

comunicação não está na informação, mas na busca de acordos e consensos entre os participantes das comunidades.

Além disso, nas ações desenvolvidas pelo Programa, a rede se enquadra como um dos objetivos a serem alcançados em suas ações. Conforme Martinho (2003), a rede é caracterizada como sendo um conjunto de pontos interligados. A rede acontece da dinâmica de relacionamento horizontal, onde as decisões não são tomadas de forma hierárquica, mas sim construídas através do consenso de um grupo. Nunes et al (2009) destacam que a rede deve ocorrer de forma descentralizada, com as decisões sendo tomadas de forma participativa, incentivando a auto-organização, sem que seja necessária hierarquia para que as tomadas de decisões ocorram. Contudo, a participação dos indivíduos nas redes deve ser voluntária e esse ambiente deve propiciar autonomia e liberdade para os seus membros em todo momento. O conceito de “rede” é de suma importância para a consolidação de uma democracia participativa e a mobilização só é efetivada a partir do momento em que a rede funcione.

Um homem autônomo é capaz de reconhecer que os outros o são e, Nunes e outros (2009) afirmam que essa é uma necessidade essencial dos indivíduos. A autonomia é construída a partir da interação dialógica entre os indivíduos e ao reconhecer o outro como autônomo, como sujeito de direitos o sujeito passa a agir de forma ética.

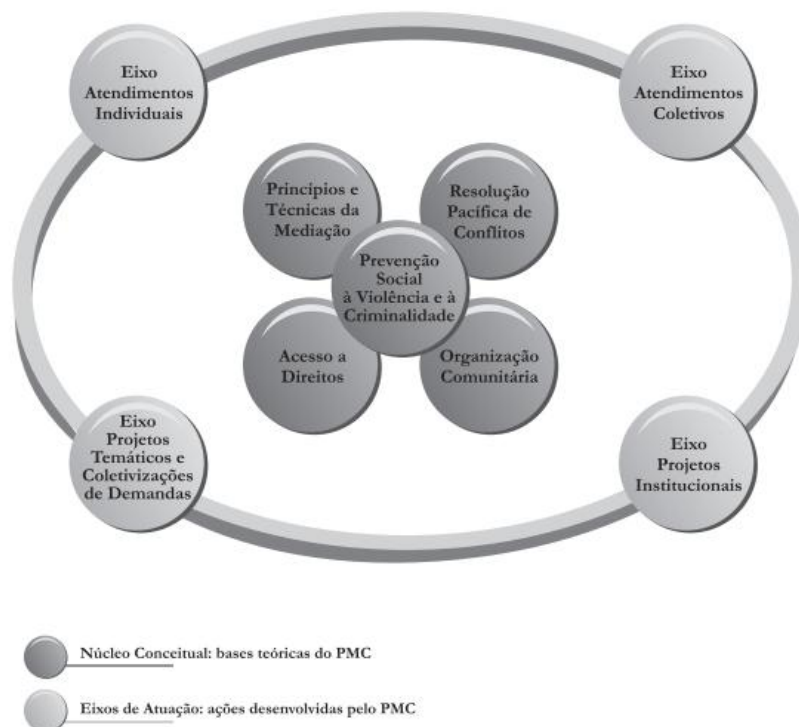
O Programa busca disseminar uma cultura de paz na qual, de acordo com Ferrari e outros (2010), a violência não seria a solução dos conflitos. Compreende-se que a falta de diálogo ou a falta de palavra favorece o surgimento de conflitos que podem ser demarcados por violência ou agressividade. Considerando a diversidade humana e entendendo que os conflitos fazem parte das relações interpessoais, torna-se necessário o desenvolvimento de habilidades para lidar com essas situações. Nesse contexto, o Programa busca disseminar valores que favoreçam o alcance da resolução de situações conflituosas na difusão de uma cultura de paz pautada no diálogo. Tem como objetivo o alcance de soluções criativas em que todas as partes possam ganhar, valorizando o diálogo como meio de resolução pacífica dos problemas.

O marco teórico do Programa Mediação de Conflitos aponta para sua prática que é dividida em quatro eixos de atuação que serão expostos a seguir.

1.4 Eixos de atuação do Programa Mediação de Conflitos⁴

As ações do Programa ocorrem orientadas em um organograma (figura 1) que representa os eixos de sua atuação, como é demonstrado por Ferrari e outros (2010). Esse instrumento é organizado de forma circular ou atômica, onde os seus eixos de atuação encontram-se no anel externo ou eletrosfera e no seu centro localiza-se o Núcleo Conceitual. No anel externo ou eletrosfera encontram-se os eixos de atuação do Programa, sendo eles: Eixo Atendimento Individual; Eixo Atendimento Coletivo; Eixo Projetos Temáticos e Coletivização de Demandas e; Eixo Projetos Institucionais. Essa formação destaca que todas as ações do Programa são interligadas e compartilham informações, percepções e conceitos entre si. Os eixos possuem um núcleo em comum, denominado Núcleo Conceitual, que sustenta toda a metodologia do Programa.

Figura 1 - Organograma do Programa Mediação de Conflitos



Fonte: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS, 2010, p.16

O Núcleo Conceitual considera o paradigma da Mediação Comunitária, de acordo com a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), sustentado na noção de prevenção social à violência que alicerça os demais conceitos basilares do

⁴ Para melhor compreensão, nos livros do Programa, citados nas referências, é possível encontrar casos que exemplificam cada eixo apresentado.

Programa. Sendo eles, o acesso a direitos, resolução pacífica de conflitos, princípios e técnicas de mediação e organização comunitária. Os autores destacam que cada um desses conceitos encontra-se interligados aos demais e sustentam as teorias, técnicas e instrumentos através dos quatro eixos de atuação do Programa.

1.4.1. Eixo: Atendimento Individual

O eixo Atendimento Individual, anteriormente chamado eixo Mediação Atendimento, pode ser considerado como uma das portas de acesso ao PMC, por receber demandas diversas de pessoas que esperam que alguns problemas sejam resolvidos pelo Estado. Tais demandas são trabalhadas através de três possibilidades: orientação qualificada, orientação pontual e mediação, além disso, o trabalho desenvolvido pelos profissionais do PMC é o de mediador e de técnico social (NUNES et al., 2009). A mudança na nomenclatura de Eixo Mediação Atendimento para Eixo Atendimento Individual, de acordo com Ferrari e outros (2010), aconteceu devido às atividades que ali se desenvolviam, pois além da realização da mediação também realizava orientações, dessa forma, a nova nomenclatura abrange todas as ações executadas nesse campo.

Segundo a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011) a atuação no Eixo Atendimento Individual ocorre através de atendimentos individuais de mediação e/ou orientação. O atendimento é realizado por uma dupla interdisciplinar e geralmente no espaço físico do Programa. Em algumas situações, o atendimento pode ocorrer em outros locais para facilitar o acesso das pessoas.

A partir da metodologia basilar do Programa, Nunes e outros (2009) perceberam a necessidade de ir além da mediação e implantar ações comunidade através de projetos sociais e institucionais. Nesse sentido, os profissionais são técnicos sociais com visão sistêmica da realidade social das comunidades, e possuem compromisso de ir além das demandas interpessoais, trabalhando cada caso e entendendo que esses extrapolam a esfera do individual e dizem respeito à realidade social em que as pessoas atendidas pelo programa estão inseridas. Dessa forma, as orientações objetivam proporcionar a ampliação da efetividade dos direitos através de informações e acesso a serviços, além da promoção de mudança na postura das pessoas atendidas com o intuito que o atendimento seja um exercício de autonomia, responsabilização e emancipação.

1.4.2. Eixo: Atendimento Coletivo

Este eixo está previsto na metodologia do Programa desde o seu início, no Programa Pólos de Cidadania da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). De acordo com a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), os atendimentos realizados dentro desse eixo abrangem casos que necessitem de adaptações ao processo de mediação, ou orientação individual, por abordar situações que tratam das coletividades. Dessa forma, faz-se necessário desconstruir, junto aos envolvidos, que suas questões permaneçam na esfera individual e permitir que reflitam que a sua questão envolve a vida de outras pessoas e que seria necessária a realização do trabalho em coletividade. Os procedimentos são parecidos com o eixo de atendimento individual.

Inicialmente esse tipo de atendimento era realizado por uma equipe de estagiários coordenados por um orientador de campo, com o intuito de atender demandas coletivas que contribuísse para a organização da comunidade e constituição do capital social (NUNES et al., 2009).

De acordo com a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011) existem, contudo, algumas peculiaridades, e uma delas é o reconhecimento de um objetivo em comum pelas pessoas envolvidas. Além disso, as pessoas ou grupos que levantaram a demanda devem sentir-se responsáveis e desenvolverem uma postura ativa frente às intervenções. Dessa forma, devem identificar, por exemplo, outras pessoas que são afetadas pela questão e que poderiam ser convidadas para os próximos encontros. Após essa etapa, a equipe realizará uma escuta ativa das percepções dos envolvidos sobre o conflito, buscando mobilizar as pessoas e construir uma intervenção apropriada, podendo ser através de mediação ou orientação.

Nesse contexto, as ações do eixo Atendimento Coletivo, anteriormente chamado eixo Mediação Comunitária, englobam, segundo Nunes et al (2009), as atividades desenvolvidas de acordo com uma metodologia que traz elementos e princípios da mediação e que possuem uma natureza coletiva. Os casos coletivos são entendidos como demandas de atendimento coletivo, ou orientação trazida por meio das lideranças comunitárias, ou demais atores da comunidade em que são utilizadas técnicas de mediação e os seus princípios. Dessa forma, este eixo pode ser considerado o principal instrumento do programa para acessar a comunidade. Suas ações auxiliam na sustentação e articulação das políticas de prevenção e

propõem discussões acerca da organização comunitária e capital social na comunidade e na rede.

O objetivo desse eixo é atender casos em que os interesses coletivos prevalecem sobre os individuais e que necessitam de uma adaptação durante o processo de orientação ou mediação (FERRARI et al., 2010). Dessa forma, um dos primeiros desafios da equipe é desconstruir a compreensão dos atendidos que seus problemas seriam resolvidos apenas na esfera individual. O trabalho no âmbito coletivo reflete e discute o sentimento de pertencimento à comunidade, fomenta o capital social e incentiva o potencial local;

Nesse sentido, de acordo com Nunes e outros (2009), o Programa busca conhecer o nível de organização da comunidade e, como isso acontece através da forma em que a comunidade lida e reage diante do panorama de exclusão e carência de direitos, entendendo o grau de protagonismo e solidariedade (capital social). Para isso, o Programa desenvolveu um instrumento denominado Diagnóstico Organizacional Comunitário que se caracteriza como uma ferramenta importante de divulgação do programa acerca da dinâmica comunitária permitindo maior entendimento sobre suas lideranças.

O Diagnóstico Organizacional Comunitário permite, segundo Cerqueira, Santos e Oliveira (2010), analisar o nível da participação, articulação e problemas observados na organização comunitária. A análise desses resultados permite o fomento à participação da população local em busca de melhorias e soluções para os problemas da comunidade. Nunes e outros (2009) ressaltam que, por meio da utilização dessa ferramenta, alguns Centros de Prevenção à Criminalidade conseguiram estabelecer importantes parcerias com a comunidade, enquanto outros utilizaram o diagnóstico principalmente como método de levantamento de demandas e análise da realidade local. Ressalta-se que devido ao dinamismo das comunidades esse instrumento precisa ser frequentemente reavaliado e atualizado.

A organização comunitária propicia, conforme Strozenberg (2011) defende, um rompimento de um ciclo negativo de desesperança e isolamento presente nos centros urbanos. De acordo com o autor, possibilita de certa forma uma tentativa de reinvenção da ideia de cidadania através de uma fórmula simples de informar e difícil de praticar: “Percepção/pertencimento comunitário + reivindicação + educação para transformação = cidadania”. Nesse sentido, a cidadania se torna predominante a partir da esfera coletiva e pública, alcançada através de posturas críticas e transformadoras em substituição a cidadania privada e protecionista associada a um beneficiário passivo.

Strozenberg (2011) ressalta que quanto mais amplo for o campo de interação entre os indivíduos, maiores serão as oportunidades e possibilidades de transformação da sua realidade.

1.4.3. Eixo: Projetos Temáticos e Coletivização de Demandas

O eixo Projetos Temáticos abrange intervenções que respondam às demandas da sociedade como um todo. Segundo Teixeira e Rodrigues (2010) esse eixo amadureceu seu número de intervenções e foi crescendo juntamente com a legitimidade do PMC nas comunidades atendidas. Segundo os autores quanto maior o tempo e a proximidade com os moradores e atores locais, maior a possibilidade de a equipe técnica perceber as carências e necessidades locais e propor ações efetivas.

A construção de projetos visa, segundo Jesus et al (2010) demonstram, a trabalhar a realidade social a partir de problemas e demandas trazidas pela comunidade. Após a identificação da questão, trabalha-se a contextualização da intervenção para a definição das etapas do roteiro, a definição dos objetivos e hipóteses de resolução, o método a ser utilizado e as análises que serão feitas. Pretende-se com esse tipo de intervenção mobilizar e relacionar de forma dinâmica os atores sociais ligados à questão a ser trabalhada. É importante verificar a sua viabilidade técnica e financeira, sempre focando que o projeto precisa de uma estrutura adequada a realidade onde acontecerá a intervenção.

Dessa forma, busca-se propiciar uma consciência do papel social de cada membro, na direção de transformar sua realidade através de técnicas que possibilitem o empoderamento, emancipação, acesso à informação, dentre outros. Esse eixo foi fortalecido através do Programa (NUNES et al., 2009).

Os Projetos Temáticos surgem, como é afirmado por Teixeira e Rodrigues (2010), como respostas às demandas concretas trazidas pela comunidade. Os projetos são elaborados a partir de um diagnóstico dessa comunidade e dos fatores de riscos enfrentados em relação à violência e criminalidade. Seus objetivos possuem o intuito de gerar impactos que possibilitem fatores de proteção na dinâmica de violência local.

Nesse sentido, conforme a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), esses projetos são ações propostas pela equipe técnica a partir de leituras realizadas sobre os fatores de riscos e proteção presentes na comunidade. Esses dados são provenientes de análise de instrumentos, como relatórios quantitativos e qualitativos,

questionários socioeconômicos, Diagnósticos Organizacionais Comunitários, dentre outros instrumentos que forneçam ao Programa informações sobre a dinâmica da comunidade atendida. Dessa forma, as equipes estudam os instrumentos com o intuito de propor ações comunitárias que envolvam o maior número possível de famílias ou grupo alvo na intervenção. Em suma, as coletivizações de demandas são menos complexas que os Projetos Temáticos, sendo desenvolvidas em um menor tempo enquanto os Projetos Temáticos demandam um número maior de encontros. Ambos possuem um instrumento técnico similar, sendo necessária a elaboração de um projeto de execução e uma matriz do marco lógico.

As ações devem ser constituídas junto com lideranças e os atendidos, ocorrendo a divisão de funções e tarefas de cada um, bem como o papel do Programa dentro delas. Além disso, devem contar com o apoio de uma entidade local que represente a comunidade e que assuma responsabilidades tanto quanto o Programa. Assim, pode-se pensar em um método que promova responsabilização, autonomia e participação social. O foco não está na resolução do conflito em si, mas nas pessoas, no sentido de proporcionar o exercício da cidadania e propiciar a experiência de fortalecimento e aprendizagem (NUNES et al., 2009).

Entende-se que as Coletivizações de demandas são menos complexas que os Projetos temáticos, considerando que geralmente possuem um tempo de execução menor. Ambos necessitam da elaboração de um plano de execução, de uma matriz e marco lógico, suas ações são executadas de forma integrada com os demais eixos e de forma coerente ao Núcleo Conceitual (FERRARI et al., 2010).

Assim, os Projetos Temáticos atuam como metas para o Programa em que, de acordo com Nunes e outros (2009), pode ocorrer atendimentos comunitários inseridos em suas atividades. Esses são classificados no tópico “projetos” dentro das fichas de atendimento comunitário. Nesse caso, a ação do Projeto Temático não é contabilizada, pois algumas ações são consideradas atendimento comunitário. Percebe-se que mesmo voltando-se a determinadas carências e violações da comunidade o Projeto Temático permite o desenvolvimento de situação de prevenção à violência e criminalidade ao propiciar a participação social democrática e pedagógica em que a sociedade passa a lidar e a buscar soluções para seus conflitos (NUNES et al., 2009).

1.4.4 Eixo: Projetos Institucionais

O Programa Mediação de Conflitos em seus eixos de atuação abarca todas as esferas das comunidades atendidas e propõe uma metodologia de prevenção integral considerando o contexto social mais amplo e sua influência sobre ações individuais (NUNES et al., 2009).

O eixo Projetos Institucionais atua, de acordo com Nunes et al (2009), em ações estruturais, através de parcerias institucionais. Dessa forma, são firmadas parcerias através de instrumentos jurídicos disponibilizados pela SEDS e para isso devem atender a três possibilidades de parceria, que são: 1) que objetivam a responder demandas comuns as comunidades em uma realidade de vulnerabilidade social; 2) que tenham o intuito de difundir a cultura de mediação em outros espaços institucionais; 3) que visam integrar os atores que compõem o Sistema Estadual de Defesa Social.

Esse eixo aborda as ações elaboradas pela diretoria do Programa em nível estadual ou municipal que ocorre, segundo a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), a partir da análise da atuação do Programa em diversas localidades. Os instrumentos e ações são mais amplos e envolvem muitas comunidades, propondo intervenções que promovam fatores de proteção ou a garantia da execução institucional das equipes do Programa. Nesse sentido, quando é verificada a reincidência de alguns fatores de risco em contextos e localidades diferentes, busca-se a criação de forma institucional de intervenções comuns às equipes. As suas ações ocorrem através de instrumentos jurídicos oferecidos pelo Estado, convênios, contratos, etc.

A estrutura de um Projeto Institucional deve seguir as referências da criação de Projetos Temáticos, como é abordado por Nunes e outros (2009). Após o levantamento de temáticas inicia-se a busca por instituições parceiras especializadas para a construção de uma proposta de ação. Normalmente, as equipes de ambas as instituições são capacitadas, e as ações são executadas pelos parceiros com o acompanhamento da equipe do PMC que propicia a mobilização comunitária, divulgação e indicação dos atendidos que acessaram o programa através da demanda relacionada. Em todo o percurso busca-se agir na direção de uma transformação social paralelamente ao acolhimento de cada pessoa em sua singularidade.

Depois de discorrer acerca dos eixos do Programa Mediação de Conflitos o presente trabalho aborda, agora, os princípios norteadores da prática deste programa.

1.5 Princípios do Programa Mediação de Conflitos

As ações desenvolvidas pelo Programa buscam garantir o acesso das comunidades a direitos fundamentais, visto que a população atendida enfrenta situações de violação ou exclusão, o que é descrito pela Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011). Outro foco do Programa encontra-se na resolução pacífica de problemas, em que suas ações visam fortalecer o diálogo, as redes sociais e provocar um questionamento sobre normas hierarquizantes com o intuito de alcançar possibilidades criativas e pacíficas para a resolução de conflitos.

Existem critérios conceituais que elaboram uma perspectiva de acesso a direitos como afirma Santos (2011). Esses critérios se revelam quando seus legítimos destinatários e conquistadores se mostram responsáveis pela realização dos direitos para si mesmo e para os outros. Esses direitos se institucionalizam a medida que são exercitados em um processo de introjeção individual para posteriormente se institucionalizarem no Estado e abranger a coletividade.

Nesse contexto, o Programa objetiva em sua atuação desenvolver a organização comunitária através das ações realizadas pelo Programa que ocorrem, segundo a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), em parceria com a rede ou comunidade local através da articulação de todos os seus eixos de atuação. Sua efetividade ocorre de trabalhos desenvolvidos com os conceitos da ação coletiva, sendo eles o capital social, as redes sociais mistas, a pesquisa-ação e mobilização social que permitem diversas formas de minimizar os efeitos da exclusão e da pobreza.

O exercício do Poder Local e a apropriação de direitos passa por ações de engajamento da população ao exigir condições mínimas de dignidade. A luta da comunidade por seus direitos resulta em uma coesão social, possibilitando o desenvolvimento de autonomia e o exercício na busca pela efetivação de direitos. Santos (2011) aborda o acesso a direitos como um tema comum no dia a dia das pessoas, e uma garantia do alcance da democracia.

Os princípios e técnicas do Programa Mediação de Conflitos buscam proporcionar o acesso aos direitos e promover conceitos como: voluntariedade/liberdade dos envolvidos; diálogo; cooperação; restauração das relações; responsabilização; emancipação; empoderamento; e, autonomia. Esses conceitos são basilares na atuação do Programa nas comunidades e as estratégias utilizadas os têm como principais objetivos a serem alcançados,

segundo a segundo a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011).

Os conceitos que fundamentam as intervenções do Programa Mediação de Conflitos são também utilizados de forma isolada ou em grupo, em técnicas das ciências humanas e sociais, são explicados por Ferrari e outros (2010) e são:

- 1) Voluntariedade/Liberdade dos envolvidos: a participação dos atendimentos realizados pelo Programa deve ocorrer de forma voluntária, e os participantes possuem a liberdade de escolha em relação ao método a ser utilizado. Durante o processo os participantes são livres para tomar decisões que melhor lhe convier;
- 2) Diálogo: destaca-se como a principal ferramenta utilizada pelo Programa, entendido como instrumento que possibilita a reflexão e transformação social;
- 3) Cooperação: a partir do que é proposto pelo mediador cada participante quebra posições rígidas para promover a cooperação. Concebe-se que quando indivíduos ou grupos pensam nos interesses coletivos inicia-se a construção de uma sociedade melhor. O acesso a direitos é pensado nessa perspectiva, quando cada um cumpre os seus deveres para com a coletividade;
- 4) Restauração das relações: o Programa busca aproximar pessoas e restaurar relações de pessoas, grupos ou instituições;
- 5) Responsabilização: a equipe exerce sua atividade como facilitadores, deixando claro aos atendidos a sua função se posicionando de forma ativa na construção de saídas para os problemas apresentados. Dessa forma, busca favorecer a participação e o exercício da cidadania na busca por direitos;
- 6) Emancipação/Empoderamento: as noções de “empoderamento” e “emancipação” partem de conceitos singulares mencionados por Gustin citado por Nunes et al (2009, p. 59) como sendo “a capacidade de dialogar, influenciar, deliberar e intervir em decisões de direito público ou da própria comunidade, percebendo-se como ator capaz de atuar na solução de seus problemas”. O Programa estimula a participação social e o protagonismo como etapas de transformação da realidade social;
- 7) Autonomia: os técnicos e estagiários do Programa propiciam reflexões e responsabilização dos envolvidos, propiciando o questionamento de motivações e posturas para que os demandantes possam tomar decisões de forma autônoma.

Contudo, conceituar a mediação apenas como uma técnica de solução de conflitos constituiria um reducionismo visto que o grande escopo da mediação encontra-se, de acordo com Silva et al (2010), na promoção de autonomia e responsabilização, assim como no fortalecimento da cultura do diálogo e da compreensão mútua. Como resultado do processo alguns acordos são alcançados, entretanto, esse não seria o grande objetivo da mediação. Nesse sentido, os autores consideram importante considerar toda a sua complexidade a fim de compreender suas finalidades. Dessa forma, refletir sobre a teoria e a prática da mediação é indispensável. Apesar da discussão já feita acerca da técnica da mediação de conflitos, no tópico seguinte ela será descrita com detalhes, a partir do seu desenvolvimento até suas especificidades.

1.6 O passo-a-passo da técnica da Mediação de Conflitos

A mediação auxilia as escolhas, tomadas de decisão, e solução de conflitos através do diálogo e do auxílio de um terceiro multiparcial, como é descrito pela Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011). Considerando que os conflitos que os participantes são envolvidos caracterizam-se por uma complexidade, os técnicos sociais não fazem dos procedimentos algo rígido, visto que é necessário manter a dinâmica e plasticidade de acordo com cada caso e situação.

Nesse sentido, na medida em que os indivíduos vivem conflitos interpessoais, Ferrari e outros (2010) afirmam que estes acabam reagindo de modo não consciente em relação à satisfação ou não de necessidades individuais básicas. Nota-se que os conflitos trazidos pelos demandantes muitas vezes não são totalmente visíveis, podendo ter algo maior por trás, onde seus interesses, necessidades e valores, muitas vezes, não são totalmente alcançados. Essa situação aparece durante o processo de mediação, que estimula um movimento entre a subjetividade e a objetividade, revendo o foco dos interesses e necessidades dos indivíduos.

Nesse contexto, os mediadores buscam através de algumas técnicas o fortalecimento do diálogo. Dentre elas, um dos meios utilizados é o método didático da Maiêutica Socrática. Esse método foi criado por Sócrates no século IV A.C., inspirado na sua mãe que era parteira, e consiste no “parto do espírito”, ou seja, busca-se induzir uma pessoa, por sua própria linha de raciocínio, através de questionamentos que propiciem o conhecimento ou à solução de

dúvidas. Assim, o mediador fundamenta questionamentos que conduzam a descoberta de posições e ideias que antes não eram possíveis aos envolvidos (FERRARI et al., 2010).

A função do mediador, segundo Vezzulla (2011), é favorecer que os participantes aprofundem no conhecimento de suas motivações através de uma escuta atenta, devendo produzir no outro uma sensibilização que favoreça o diálogo. Dessa forma os envolvidos integram as suas motivações ou necessidades insatisfeitas como um problema comum, para que ninguém ceda ou abra mão de seus anseios, e que juntos alcancem uma solução. O autor propõe para a importância da integração, que ocorre através da atuação e das intervenções do mediador, que permitem um maior entendimento entre os envolvidos. A solução estará sempre na sensibilização entre elas e a compreensão da necessidade de cada um na procura de uma solução que atenda a todos os envolvidos.

Em alguns momentos do processo de mediação as perguntas são utilizadas enquanto técnica, entretanto os mediadores precisam considerar a participação em um encontro comunicativo entre pessoas com experiência no “aqui-agora” que objetivam a resolução pacífica de conflitos. Cabe aos mediadores a realização de perguntas que tenham foco na demanda a ser trabalhada, evitando perguntar apenas para conseguir uma resposta, pois todo trabalho deve fundamentar-se para a resolução dos conflitos (FERRARI et al., 2010).

A Mediação de Conflitos segue uma estrutura de funcionamento que se divide em: Pré mediação; Abertura do atendimento conjunto; Investigação; Agenda; Criação de opções; Avaliação das opções; Escolha das opções; e Solução. O acolhimento é anterior a estas etapas e é nele que se verifica a possibilidade de mediação. Estas etapas serão abordadas a seguir.

Durante o acolhimento busca-se, de acordo com Leandro et al (2011), compreender melhor todo o contexto da demanda e estabelecer uma relação de confiança e empatia com os participantes. Os autores apontam para a importância da escuta ativa nesse processo, pois permite um aprofundamento gradativo no entendimento do caso. No acolhimento ocorre uma breve apresentação do Programa Mediação de Conflitos, em que a metodologia utilizada é descrita pela equipe e verificado o interesse dos envolvidos em dar continuidade, sendo que a equipe avalia se o caso é passível de mediação ou se pode ser trabalhado através de orientação.

Segundo o autor acima citado, o primeiro momento em que todos os envolvidos se encontram é chamado de pré-mediação. Nessa etapa, os mediadores apresentam e explicam a sua função na condução do processo e informam sobre os limites e possibilidades da mediação. Os autores afirmam que nessa fase, caso seja verificado o interesse de todas as

partes em participar da mediação, algumas regras são construídas para o desenvolvimento do processo. Na etapa seguinte, denominada abertura, os mediadores reforçam posturas essenciais necessárias para a realização do processo, tais como: respeito, escuta mútua e confiança. Posteriormente, na investigação, a equipe se atenta para que cada um dos participantes possa expor o seu ponto de vista em relação à questão que está sendo trabalhada. Nesse instante, são utilizadas as técnicas de mediação, como perguntas abertas, responsabilização, entre outras. Os mediadores buscam em todo tempo que as pessoas abandonem suas posições rígidas e expressem os seus interesses.

Na fase da agenda são enumerados entre os envolvidos e mediadores os principais temas a serem tratados tendo como objetivo, conforme descrevem Ferrari e outros (2010), a tomada de decisão. Um resumo objetivo sobre a demanda trazida é elaborado, especificando as questões a serem tratadas e decididas pelos interessados.

Após essa etapa os mediadores auxiliam na criação de opções que, segundo Leandro et al (2011), visam a verificar a viabilidade das soluções propostas nas etapas anteriores. Nessa fase, os participantes definem o que pode ser proposto como solução. Ferrari, Ramos e Clementino (2009) destacam que não são realizados julgamentos sobre as ideias levantadas, mesmo que possam parecer absurdas, considerando que o objetivo é a estimulação da criatividade. Os mediadores deixam claro que não são autoridades da decisão, mas do procedimento, e devem zelar para que determinadas atitudes não impeçam o andamento do processo. Após a conclusão da etapa anterior, com o auxílio dos mediadores, os envolvidos deverão escolher a melhor opção para a sua demanda, considerando a possibilidade de execução e viabilidade legal.

A solução é a etapa final do procedimento em que se realiza a construção do termo de acordo ou compromisso, verbal ou formal, em um documento escrito. Esse documento deve conter os pontos abordados na agenda e a solução apontada pelos participantes. Assim como a responsabilidade de cada uma das partes diante das ações de solução propostas (FERRARI et al., 2010).

Na condução da Mediação de Conflitos, os mediadores utilizam técnicas específicas de perguntas que serão abordadas a seguir.

Durante a mediação são utilizadas perguntas abertas, Ferrari e outros (2010) discorrem que estas valorizam o uso do “o quê” e do “como” em detrimento do “por quê”. Essas perguntas são valorizadas, pois não se busca uma explicação e sim um argumento racional sobre as posições.

As perguntas fechadas limitam o campo de visão do indivíduo e objetivam uma resposta pontual (BENJAMIN, 1994). Esse tipo de pergunta pode prejudicar o caráter imparcial da mediação, visto que elas podem sugerir uma resposta ou passar a ideia de interrogação ou pressionamento diante de determinada situação.

Benjamin (1994) defende ainda que as perguntas diretas levam a uma resposta precisa e as indiretas nem parecem perguntas, embora convoquem uma resposta são feitas em tom de afirmação (Ex.: "Soa confusa a forma como decidiu isso").

As perguntas sistêmicas são colocadas por Braga Neto e Sampaio (2007) e descritas como aquelas que convocam a ideia de terceiros para a pessoa perguntada. Essas perguntas colaboram com a interação, pois propiciam o entendimento mútuo de determinada situação.

As perguntas de responsabilização colaboram para minimizar ou suprimir a tendência de vitimização ou culpabilização, e Ferrari et al (2010) afirmam que estas atitudes são comuns em pessoas em contexto de vulnerabilidade social. Elas têm como intenção evocar a responsabilização e auxiliar na resolução de conflitos. Além disso, colaboram na tomada de consciência de que os envolvidos são sujeitos de suas escolhas e decisões, assim como das consequências que essas podem gerar.

As perguntas informativas são realizadas em forma de questionamento e, de acordo com Ferrari et al (2010), possibilitam a coleta de informações e opiniões que ampliam a compreensão do problema. Essas perguntas descrevem como a ação do mediador pode ajudar os atendidos a reformularem questões que estão habituados a dizer, ou seja, colabora para que eles digam a mesma coisa em outras palavras, possibilitando que formas agressivas ou violentas sejam modificadas.

Algumas perguntas têm como objetivo direcionar a visão do atendido para o futuro, verificando possibilidades de realização de seus interesses. As pessoas envolvidas em situações conflituosas têm dificuldades em se desprenderem do fato passado, com isso possuem uma tendência a se fixarem em suas posições, com pouca abertura para verificação de como seus interesses podem se realizar no futuro (FERRARI et al., 2010)

Conforme Leandro et al (2011) percebe-se o diálogo como uma ferramenta fundamental para a mediação, principalmente considerando a criação de espaços participativos através de uma comunicação não violenta. Com isso o papel do mediador é de fomentar o debate sobre preconceitos e posturas rígidas para que cada um dos envolvidos conheça a postura dos demais. À medida que a equipe se encontra com cada um dos

participantes, ela chama a atenção para a sua postura multipartial ao compreender a diversidade de interesses manifestada por todos os envolvidos.

No decorrer desta pesquisa já foram abordadas questões acerca de bases, eixos e princípios do Programa Mediação de Conflitos. Neste momento, para uma melhor compreensão do funcionamento deste, serão explicitados os diferentes cargos dos profissionais e o funcionamento do Programa.

1.7 Os cargos e funções no interior do Programa Mediação de Conflitos

A resolução pacífica de conflitos é uma meta almejada pela humanidade e possível de ser alcançada, com ações que abordem uma visão sistêmica, uma abordagem interdisciplinar, o diálogo e proatividade de cada ator envolvido com o objetivo de se atingir benefício mútuo (ALMEIDA, 2011). Torna-se importante considerar o trabalho de cada ator e o funcionamento do Programa Mediação de Conflitos.

O papel do supervisor no Programa é relativamente novo e suas atribuições, de acordo com Ferrari et al (2010), carecem de discussões. No primeiro ano do Programa a supervisão metodológica era responsabilidade do Programa Pólos de Cidadania e em 2006 a coordenação passou a ser realizada pela Secretaria do Estado de Defesa Social, contando com dois supervisores, um para o mediação comunitária, outro para atendimentos na mediação atendimento. Em 2008, a atuação dos supervisores deixou de ser por eixo e passou a ser realizada por núcleos de referência.

O supervisor além de entender as especificidades do Programa, deve possuir uma visão ampliada da Política e suas formas de integração entre os diferentes programas que compõem a Superintendência de Prevenção à Criminalidade. Atualmente o PMC conta com quatro supervisores metodológicos e cada qual acompanha seis equipes na região metropolitana de Belo Horizonte e no interior do estado, sendo que todos possuem formação em Psicologia e Direito (FERRARI et al., 2010).

Muitas vezes são necessárias que as equipes do Programa realizem reflexões na comunidade local sobre a mediação de conflitos, Nunes e outros (2009) afirmam que estas tem o objetivo de que essa prática se torne parte da cultura da comunidade. Nota-se que em algumas situações pela realidade do local (violação de direitos, violência, criminalidade, etc.) as equipes técnicas não poderão se omitir como representantes do Estado e antes de iniciar a

mediação o demandante poderá ser encaminhado ou orientado paralelamente a outros serviços.

O trabalho dos técnicos sociais no Programa é dinâmico frente aos objetivos propostos pelo programa, como concluem Ferrari e outros (2010). Em seu cotidiano trabalha com vidas humanas e seus desdobramentos, executando seu trabalho permeado pelo acesso à justiça, direitos básicos, promoção da cidadania e fomento ao capital social. Dessa forma, o seu trabalho vai além da profissão de psicólogo ou advogado, ocupa a função de técnico social, entendendo que esse termo abrange funções como relatores, pesquisadores, coordenadores de projetos, dentre outros.

Os mediadores, técnicos e estagiários que atuam no programa, assim como todos os pesquisadores envolvidos exercem, conforme a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), um papel de facilitadores e articuladores. Em sua atuação buscam valorizar as potencialidades locais e propiciar reflexões sobre a resolução das demandas.

A denominação “técnico social” aborda a situação profissional de técnicos ou pessoas que trabalham com políticas sociais. Atualmente, as pessoas são admitidas para funções e cargos, de forma independente a sua formação profissional. Nesse contexto, o Programa tem como técnicos sociais profissionais das áreas humanas e sociais, tais como psicólogos, advogados, pedagogos, assistente sociais, dentre outros (FERRARI et al., 2010).

Os técnicos exercem funções nos quatro eixos do Programa, como é descrito por Ferrari et al (2010). A equipe técnica do Programa, geralmente, é composta por três técnicos e quatro estagiários em cada território. Anteriormente as ações se estruturavam por eixo atendimento e comunitário, contudo, atualmente as referências são de acordo com as ações executadas pela equipe, dessa forma os estagiários possuem uma ampla formação por ter uma visão maior das ações desenvolvidas pelo Programa. Em todos os eixos do programa é necessária a presença além de um mediador, de um profissional qualificado na elaboração, gestão e coordenação de projetos, bem como dotado de habilidades no planejamento e produção de eventos. Dessa forma, diante das exigências em relação às atividades desenvolvidas pela equipe, a necessidade de constante formação é justificada.

Algumas características exigidas do mediador coincidem com habilidades exigidas por psicólogos e advogados, entretanto, Ferrari e outros (2010) defendem que são papéis diferentes dos exercidos durante a mediação. Mesmo que em determinadas situações utilizem

conhecimentos específicos de suas áreas de formação, durante as mediações são, acima de tudo, mediadores.

Na implantação de novos núcleos, as atividades executadas pelos técnicos sociais do programa colocadas por Ferrari e outros (2010) são: informação e comunicação ao público sobre os programas de prevenção à criminalidade, mapeamento, articulação e fomento da rede local e visitas à rede. Em relação aos eixos de atuação, considerando os eixos Projetos Temáticos e Coletivização de Demandas e Projetos Institucionais a equipe deve conhecer e aplicar a metodologia, contribuir para o cumprimento da parceria do Instituto ELO com o Estado, realizar contatos com a rede de acordo com a demanda, supervisionar estagiários da sua área de formação, participar de encontros metodológicos e seminários com temas relativos à sua atuação, participação no curso de gestores da polícia e execução de atividades específicas do Plano de Metas; elaboração e coordenação de projetos; elaborar, planejar e coordenar eventos comunitários; acompanhar arranjos produtivos locais e discutir casos com a equipe; elaborar diagnóstico dos equipamentos sociais; mapear a organização comunitária local; identificar demandas apresentadas pelos atores locais; agregar valores às organizações comunitárias e potencializar processos de emancipação das mesmas; fomentar à animação e constituição de redes sociais mistas; trabalhar noções de rede articulada; cumprimento da função de expansão comunitária do Programa, bem como da política de prevenção à criminalidade; contribuição para o processo de coletivização de demandas, bem como a elaboração de relatórios de reuniões.

As ações acima descritas servem de referência a outros programas da Superintendência de Prevenção à Criminalidade, a partir delas os técnicos sociais produzem os relatórios mensais. Em relação aos atendimentos individuais as atribuições são: acolher, escutar, agendar, atender e elaborar encaminhamentos necessários, realizar pesquisas, atendimento ao público, e elaboração de relatórios de atendimentos, cartas-convite e confecção de documentos (FERRARI et al., 2010).

A estrutura dos Centros de Prevenção à Criminalidade é composta, de acordo com a Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011), por profissionais graduados e estagiários das áreas das Ciências Humanas e Sociais. Além disso, para o desempenho das ações, esses profissionais são continuamente formados à luz da metodologia da mediação adaptada aos diversos contextos em que o Programa se encontra inserido. Com a qualificação desses profissionais, passam a ser chamados de mediadores. O mediador é o terceiro elemento essencial na caracterização da mediação.

Atualmente, segundo a mesma Comissão Técnica, a equipe do Programa chega a cerca de 200 mediadores, considerando os membros da diretoria, coordenação, gerências, supervisores, gestores, técnicos sociais e estagiários das áreas do Direito, Psicologia, Ciências Sociais, dentre outras. De acordo com Ferrari et al (2010), o Programa conta em sua equipe com quatro estagiários, sendo dois da área do Direito e dois da Psicologia, supervisionados pelos técnicos eles participam de todos os eixos do Programa. Os estagiários atuam em todas as ações, sempre mantendo a interdisciplinaridade, e participam das reuniões da equipe para discutirem os casos, o que permite que tenham um amplo aprendizado teórico e prático.

O Programa incentiva a formação permanente de suas equipes, visto que as demandas que surgem são diversas e abrangentes. Dessa forma, os técnicos e estagiários devem possuir conhecimentos para além das técnicas de mediação. Assim, os encontros metodológicos favorecem o levantamento e discussão sobre os temas emergentes nos territórios de atuação do Centro de Prevenção à Criminalidade. Os encontros visam a discussão e reflexão através de tópicos como: troca de saberes e princípio da horizontalidade, são desenvolvidos em formato de palestras, simulação de casos e discussão de casos entre as equipes, adaptabilidade com princípios, desenvolvimento de competências políticas e sobre a Espiral: Fazer – Indagar – Alterar – Fazer (FERRARI et al., 2010).

1.8 Resultados obtidos pelo Programa Mediação de Conflitos

A partir do Plano de Gestão, como pode ser verificado nas pesquisas de Ferrari e outros (2010), espera-se que os casos atendidos pelo Programa Mediação de Conflitos cheguem a soluções pacíficas. No ano de 2010 a meta a ser atingida era 67%⁵ (sessenta e sete por cento) dos casos. Os casos que entram nessa contagem correspondem às demandas de mediação que chegaram espontaneamente no Programa, com suas fichas encerradas e que tiveram no mínimo três atendimentos pela equipe. São contabilizados os casos de mediação dos Eixos Atendimento Individual e Atendimento Coletivo.

As ações de prevenção à violência e criminalidade fundamentadas em processos de orientação, nos projetos temáticos e coletivizações de demandas, entretanto, não entram nesse indicador. Tais atividades constituem-se como metas e etapas do Plano Estruturador e aparecem em conjunto as ações dos outros programas da Superintendência de Prevenção à

⁵ Não é possível encontrar no material teórico do Programa Mediação de Conflitos qual foi a estratégia utilizada para se chegar ao percentual pactuado.

Criminalidade. Com isso, Ferrari et al (2010) chamam a atenção para a necessidade de indicadores que possam aferir a efetividade dessas outras modalidades de atendimento.

Acredita-se que o indicador utilizado no Plano de Gestão traga dados importantes sobre a atuação do Programa, entretanto a sua avaliação ainda é incipiente. Ferrari et al (2010) sugerem a criação de indicadores que possam mensurar as possibilidades de intervenção e que possam traduzir os seus efeitos na realidade social. Todavia, a utilização de vários indicadores geraria um alto custo para o Estado, mas verificam-se possibilidades de realização de estudos qualitativos sobre o trabalho desenvolvido pelo Programa.

O Programa cumpre a sua função de prevenção à violência e à criminalidade, conforme pode ser verificado nos estudos de Nunes et al (2009). Os indicadores de resultados indicam a eficácia e efetividade do Programa nas comunidades em que atua. Considerando o ano de 2008 percebe-se que 69% dos casos tiveram como resultado soluções pacíficas, sendo que era esperado para essa categoria um resultado igual a 60%. Percebe-se que desde o início do Programa em 2005 houve um aumento gradativo no número de atendimentos. Desde sua implementação até o ano de 2010 foram realizados quase 100 mil atendimentos. Contata-se que em 2009 foi atingido o resultado de 64,5%, correspondendo a 99% da meta pactuada. Em 2010, os dados apresentados ainda eram parciais, sendo que até o mês de agosto foi atingido o total de 67% (FERRARI et al., 2010).

A partir de 2008 os Projetos Temáticos passaram a ser mensurados como etapas de acompanhamento do Projeto Estruturados, sendo que foram desenvolvidos 84 no período de 2005 a 2010. Além disso, foram desenvolvidos no ano de 2009 dois Projetos Institucionais, sendo eles o Projeto Mediar e a I Mostra de Projetos (FERRARI et al., 2010).

Devido a toda informação recheada de números trazidos ao final deste capítulo, escolhe-se terminar com uma frase de Lacan: "O que funciona é o mundo. O real é o que não funciona" (LACAN, 1974/2005, p. 63). O real pode ser definido, exatamente, como o resto que não é possível de ser mediado ou pacificado, como lugar onde a simbolização não é possível por faltar mediação da palavra. A partir do real, do resto, é possível considerar a existência de certo limite. Esse é o caminho que será realizado a seguir.

2 CAMINHOS PARA O RESTO NÃO MEDIÁVEL

No primeiro capítulo, o Programa Mediação de Conflitos foi abordado em sua construção histórica, em seus conceitos basilares e em sua técnica de atendimento. A partir do exposto, observa-se que o trabalho de mediação, na busca da excelência da resolução pacífica dos conflitos, em sua cultura de paz, esquece daquilo que aqui se chama de resto não mediável. A psicanálise é o campo de conhecimento que se elege para favorecer essa abordagem.

Na busca, portanto, de construir o que nessa dissertação se denomina resto não mediável, elege-se a trajetória que perpassa pela concepção de inconsciente, de parcerias amorosas, conflito, agressividade, violência e pelo ideal de felicidade. O caminho poderia ser outro. Este foi o escolhido, pois não há parceria sem que nela se considere a incidência do inconsciente e sua incapacidade estrutural de tudo dizer, e é sabido que a noção de conflito sempre está implicada na ordem humana, complicando a ideia de paz e felicidade. Na prática que se fundamenta em uma ética de bem dizer o desejo, como é o caso da psicanálise, o mal-estar é aquilo que é próprio do humano, o qual, portanto, tem a árdua tarefa de garimpar modos de vida que o inclua no cotidiano, fazendo-o seu aliado.

2.1 O Inconsciente formalizado por Freud

Em *A Interpretação dos Sonhos*, Freud (1900/2006, p. 640) defende que a consciência, considerada tão onipotente, é reduzida em sua teoria a um “órgão sensorial para a percepção de qualidades psíquicas”. E, em *O Inconsciente* (1915a/2006) ele afirma, ainda, que os dados da consciência contêm muitas lacunas e que a explicação de determinados atos psíquicos, de pessoas sadias ou doentes, só encontram explicação quando se pressupõe a existência de outros atos que não têm a ver com a consciência. Afirmações como essas favorecem reflexões sobre aquilo que ocorre nas mediações de conflitos, por onde passam diferentes sujeitos, com questões muitas vezes consideradas até banais. Banalidades ali não há.

A concepção de subjetividade, que perdurou até as descobertas freudianas, estava relacionada à consciência e ao domínio da razão. O inconsciente não passava da definição do que não é consciente, nunca um sistema psíquico com particularidades e atividade próprias. E Freud não prova a existência de uma segunda consciência nos humanos, mas de atos psíquicos

que existem independentemente da consciência, vistos nas formações do inconsciente: sonhos, parapraxias (esquecimentos, atos falhos, lapsos), chistes e sintoma.

O retorno daquilo que se recalcou⁶ é conhecido como uma formação do inconsciente, forma de sua apresentação, como já foi dito. Essas formações sempre deixam restos não decifrados⁷. Assim, reafirmando, devido à impossibilidade de alcançar prazer absoluto através de uma descarga total, o inconsciente nunca acaba, “faz jogo de palavras e até com letras do alfabeto – um inconsciente que não conhece nem dia nem noite, que não repousa, que insiste – um inconsciente cheio de necessidades, múltiplo, variado, enfim barroco”, tal como asseguram Castanet e Rouvière (2013, p.33).

As formações do inconsciente são investigadas, formalizadas e tratadas através da psicanálise e, por isso afirma:

Psicanálise é um nome de procedimento para a investigação de processos mentais que são quase inacessíveis por qualquer outro modo; um método (baseado nesta investigação) para o tratamento de distúrbios neuróticos e uma coleção de informações psicológicas obtidas ao longo dessas linhas e que gradualmente se acumula numa nova disciplina científica (FREUD, 1923b/2006, p.287).

Nas formalizações descritas no capítulo VII do texto *Interpretação dos Sonhos* (FREUD, 1900/2006), o inconsciente e o pré-consciente/consciente aparecem na dimensão do conflito entre dois sistemas⁸. Na vida psíquica, de acordo com o autor, a tensão sempre está presente e não há como suprimi-la na totalidade, pois ela se realimenta sem cessar. Por essa tensão, que nunca se escoia totalmente, Freud falará de desprazer sempre existente na subjetividade e, do lado contrário, o prazer conseguido através da diminuição da tensão. O inconsciente, por ele descoberto, embora outros já usassem esta expressão, a exemplo de Schelling, Nietzsche, Schopenhauer, Herbart, Helmholtz, Fechner, Wundt, Carus, como escrevem Castanet e Rouvière (2013), portanto é ação, é instância na qual a sexualidade está

⁶ Segundo Roudinesco e Plon (1998, p. 647), “[...] para Sigmund Freud, o recalque designa o processo que visa a manter no inconsciente todas as ideias e representações ligadas às pulsões e cuja realização, produtora de prazer, afetaria o equilíbrio do funcionamento psicológico do indivíduo, transformando-se em fonte de desprazer. Freud, que modificou diversas vezes sua definição e seu campo de ação, considera que o recalque é constitutivo do núcleo original do inconsciente”.

⁷ Lacan (1964/1988), no seminário *Os quatro conceitos fundamentais da psicanálise*, destaca a sideração freudiana pelos tropeços que ocorrem em frases pronunciadas ou escritas, no efeito surpresa que daí surge, nos atravessamentos a que o sujeito se vê implicado. E marca que a descontinuidade é a forma essencial em que se apresenta o inconsciente como fenômeno: “a descontinuidade, na qual alguma coisa se manifesta como vacilação” (LACAN, 1964/1988, p. 30).

⁸ Freud fala em sistemas porque eles têm leis próprias que os regem. Um é regido pelo princípio do prazer e o outro pelo princípio da realidade. Um é energia livre, no outro a energia é ligada.

em jogo. Jamais se aquieta, pois há representações psíquicas, ignoradas pelo sujeito, que não param de se manifestar, é atemporal.

O recalque, assim sendo, pode ser entendido como o mecanismo que mantém, no inconsciente, as representações ideacionais da pulsão, aquilo que não se pode admitir ética e moralmente, não os destruindo, mas impedindo-os de se tornarem conscientes. Na construção da teoria psicanalítica, Freud percebe que o recalque não é uma censura consciente do paciente sobre suas pulsões⁹, mas opera sem influência da consciência do sujeito. Nas palavras de Lacan (1964/1988, p.46), o inconsciente freudiano é constituído essencialmente “[...] não pelo que a consciência pode evocar, estender, discernir, fazer sair ou sublimar, mas pelo que lhe é, por essência, recusado”. Há, portanto, pensamentos inconscientes. A condição de se apresentarem na consciência é que o façam por meio dos mecanismos de condensação¹⁰ e deslocamento¹¹, o que permite determinada descarga que jamais é completa, até mesmo pela forma como obrigatoriamente se apresentam. Nas mediações de conflitos, a existência desses dois mecanismos possibilita a responsabilização dos sujeitos pelas suas próprias questões submersas na situação conflituosa. Exemplos disso poderiam ser vistos em um marido que desloca o desamparo de sua mãe para a relação com a esposa, ou o filho que afirma que o pai “é só um gera-dor”.

Em Freud, o inconsciente não se trata do que está abaixo da consciência, por isso não fala de subconsciente, e tampouco o psicanalista é aquele que desce às profundezas para encontrar o gênio maligno cartesiano. Foi ele que levou o autor a dizer que todos os acontecimentos psíquicos são determinados, nada é fortuito, pois o inconsciente tem a última palavra, e que associar livremente é a regra fundamental da psicanálise. Mas a associação livre não diz respeito a uma liberdade que anule a determinação, pelo contrário, seu valor é determinado exatamente pelo fato de nunca ser livre. O paciente, ao ficar livre de algum controle consciente, permite que a determinação do inconsciente se torne acessível. Os indivíduos que procuram o Programa Mediação de Conflitos são convidados a falar sobre o conflito e, nesse momento, o inconsciente se mostra. O inconsciente é algo que insiste, e surge

⁹ Há uma tradução do termo *Trieb* como instinto, mas Garcia-Roza (1987) afirma que esta é uma tradução errônea, pois o termo instinto designa determinado comportamento e possui objeto específico, e a pulsão não implica comportamento ou objeto pré-definido. A pulsão em Freud (1915b) se situa na fronteira entre o mental e o somático, ou ainda, representa psiquicamente os estímulos que tiveram origem no organismo e alcançaram a mente.

¹⁰ "A condensação efetua a fusão de diversas ideias do pensamento inconsciente, em especial no sonho, para desembocar numa única imagem no conteúdo manifesto, consciente" (ROUDINESCO & PLON, 1998, p. 125).

¹¹ "O deslocamento, por meio de um deslizamento associativo, transforma elementos primordiais de um conteúdo latente em detalhes secundários de um conteúdo manifesto" (ROUDINESCO & PLON, 1998, p. 148).

no espaço onde não tem possibilidade de significação, sempre na ruptura. Na hiância das construções da linguagem um sujeito indizível deseja.

A psicanálise segue, então, desde seu nascimento, um modo de trabalho que se pauta na singularidade e não em uma moral regida por determinados comportamentos e costumes. A psicanalista Liége Lise (2014) coloca, a partir de Freud, que todo ser humano possui algum mal estar, sentindo e fazendo coisas estranhas. E o caminho para trabalhar com estas 'esquisitices' é se guiar por um tratamento que privilegie o inconsciente. A autora defende que o inconsciente expressa a esquisitice singular, e a psicanálise possibilita uma forma de lidar e incluí-la sem que ela se transforme em adoecimento.

Ao dividir o aparelho psíquico em Id, ego e superego, Freud (1923a/2006) privilegia o entendimento do inconsciente como uma qualidade que pode ser atribuída a diferentes instâncias do aparelho psíquico. Mas, apesar de ser atributo das três instâncias psíquicas, o Id é totalmente marcado pelo traço específico do inconsciente, o que pode ser confirmado quando escreve:

Percebemos não termos o direito de denominar 'sistema *Inc.*' a região mental alheia ao ego, de vez que a característica de ser inconsciente não lhe é exclusiva. Assim sendo, não usaremos mais o termo 'inconsciente' no sentido sistemático e daremos àquilo que até agora temos assim descrito um nome melhor, um nome que não seja mais passível de equívocos. Aceitando uma palavra empregada por Nietzsche e acolhendo uma sugestão de George Groddeck, de ora em diante chamá-lo-emos de 'id'. Esse pronome impessoal parece especialmente bem talhado para expressar a principal característica desta região da mente - o fato de ser alheia ao ego (FREUD, 1933/2006, p.76-77).

Na evolução da teoria psicanalítica observa-se, portanto, que o inconsciente, é primeiramente visto como um sistema e depois como atributo presente em todas as instâncias. O humano enquanto ser de cultura tem por marca o inconsciente e é por ele determinado, paradoxalmente, leva o sujeito a agir e permanece inapreensível em sua totalidade. E, na mediação de conflitos, a consideração da existência do inconsciente, com suas formas de apresentação, portanto, será sempre um bom aliado. Será aquele que mostrará o homem como não senhor dos seus atos, ensinará sobre um desejo inconsciente que demanda realizar-se, revelará que a ordem humana é conflituosa e possibilitará incluir o mal estar no cotidiano.

2.2 O Inconsciente: contribuições lacanianas

O segundo capítulo do seminário 11 de Lacan (1964/1988), foi nomeado de *O inconsciente freudiano e o nosso*, ficando claro pelo editor do texto que o inconsciente de

Lacan não era o de Freud. No decorrer dos anos o debate se aprofunda sobre as diferenças entre o conceito de inconsciente nestes dois autores. Daí por diante, se buscam as consequências clínicas em cada uma destas concepções de inconsciente.

Lacan (1953/1998), em *Função e campo da palavra e da linguagem em psicanálise*, professa o retorno às fontes, ou seja, a Freud, para não perder o rigor teórico, devido ao grau de desprezo dos analistas de sua época no desconhecimento do próprio instrumento da psicanálise que é a fala. O lugar da fala também deve ser privilegiado nos encontros de mediação. No seu trabalho, embora Lacan se baseie na noção de estrutura de Lévi Strauss, produz seu próprio estruturalismo, onde a estrutura da linguagem preexiste e estrutura o sujeito.

Em *A instância da letra no inconsciente ou a razão desde Freud*, texto de 1957, Lacan afirma que a linguagem servirá de base para a cultura e implicará a incorporação do sujeito na trama da linguagem. Desta forma, ele constrói um conceito fundamental expresso como "O inconsciente é estruturado como linguagem", cujos elementos serão o significante e o significado. Porém, estes não terão os mesmos significados dados por Saussure, porque Lacan defenderá a supremacia do significante. Lacan utiliza as noções de Freud de condensação e deslocamento para construir a sua teoria do inconsciente, representando estes mecanismos pela metáfora e metonímia, respectivamente. A metáfora é a substituição de uma palavra por outra, produzindo uma criação de sentido e a metonímia é o deslizamento de palavra por palavra, se inscreve na ordem da combinação de termos. A metáfora e a metonímia são tomadas, nas construções lacanianas, como efeitos de linguagem e resultado do recalçamento (LACAN, 1960, p. 849).

O inconsciente é formado no momento em que um primeiro significante, que evidencia para a criança uma situação insuportável, sofre recalque. No seminário 11, Lacan (1964/1988) afirma que a soma dos efeitos que a palavra produz em um sujeito é o inconsciente, fazendo com que o sujeito se constitua como efeito de significante. As situações conflituosas trazidas para os encontros de mediação evidenciam marcas inconscientes de cada sujeito e o trabalho deve ser realizado a partir da consideração do resto não mediável.

A produção de significado só acontece na articulação entre os significantes, constituindo uma cadeia de pelo menos dois significantes. O significante é o que representa um sujeito para outro significante (LACAN, 1964/1988), ou seja, o sujeito aparece dividido entre dois significantes, por isso é chamado de sujeito barrado (\$). Há sempre algo no sujeito que escapa à sua representação, apontando sempre para uma constante divisão e se opondo à

noção de unidade. O sujeito sempre aparece dividido por seu discurso, rachado. A mediação de conflitos, que trabalha através do diálogo entre as partes envolvidas no conflito, é o tempo todo atravessada pelo fato da produção constante de mal entendido gerada na comunicação.

Em seu seminário *Los usos del lapso*, Miller (2005) afirma que enquanto Freud enuncia que o inconsciente desconhece o tempo, Lacan qualifica o inconsciente como fenômeno, inscrito como acontecimento na trama do tempo. Enquanto Freud fala da hipótese do inconsciente, deduzido a partir de seus estranhos efeitos, Lacan aborda a suposição do inconsciente como sujeito, oposta à definição de inconsciente como saber. Tomar o inconsciente como sujeito não é toma-lo como se já estivesse ali, produzindo efeitos, mas toma-lo no nível de efeito, como algo que se produz e se manifesta aleatoriamente. Neste sentido, o sujeito é um acontecimento.

O inconsciente freudiano é inacessível à contradição, à localização espaço-temporal, e à função do tempo. Lacan criticará isso, até porque a concepção de desejo, estabelecida por Freud, “não faz mais que veicular para um futuro sempre curto e limitado, o que ele sustenta de uma imagem do passado” (LACAN, 1964/1988, p. 35). Daí dirá de outro modo de tempo, o tempo lógico, por meio do qual o inconsciente se apresenta, de forma evasiva. A partir de Lacan é possível dizer que o inconsciente é precisamente o não realizado que busca realizar-se. Enquanto a referência mais importante do inconsciente para Freud é o passado, para Lacan é o futuro.

Em Lacan, a verdade lógica do sujeito é revelada a partir do discurso analítico e ultrapassa qualquer intenção consciente. O *cogito* tal como proposto por Descartes, expresso na já conhecida fórmula “Penso, logo existo”, incita Lacan a construir uma teoria acerca do inconsciente que lance um novo olhar sobre esta afirmação. O sujeito só existe oriundo da formação do inconsciente, enquanto efeito de linguagem. Os significantes, na categoria de elementos simbólicos que estão diretamente relacionados aos afetos, não tem um significado instantâneo. Devido a este fato, o inconsciente só pode ser conhecido quando suas formações aparecem no discurso analítico, discurso que convoca o sujeito a se responsabilizar e assumir as consequências do seu lugar de desejante, sem ficar procurando justificativas para as suas ações diante do Outro. Ao sujeito, não é possível um conhecimento completo sobre si mesmo, sempre há o que fica além de sua compreensão. Lacan então propõe que “penso onde não sou, logo sou onde não penso” (LACAN, 1957/1988, p. 521).

O inconsciente formalizado por Lacan sempre se manifesta como um corte do sujeito, não há como capturá-lo, pois ao se dar conta de que ele apareceu, ele já se foi. Desta forma se

evidencia que ele é algo que pulsa. A psicanálise opera com palavras e o inconsciente é produzido enquanto se fala, logo, na interrupção do discurso intencional, o inconsciente surge sob a forma de surpresa e marca a divisão do sujeito.

Na direção clínica, a partir das formalizações de Lacan, os cortes significantes não buscam sentido. Tem-se uma clínica para além da travessia da fantasia, não há Outro do Outro, mas o trabalho agora é com o gozo. O trabalho segue até que o sujeito saiba, de alguma maneira, circunscrever este gozo de forma que seja possível lidar com isso sem o martírio de uma existência sempre negada. Isso é um *saber-fazer-com*.

Neste caso, em que essas considerações de Lacan sobre o trabalho com o gozo, sujeito dividido, hiância e direção clínica podem ajudar neste trabalho? Essa perspectiva acerca do inconsciente que Lacan propõe, viabiliza possibilidades de intervenções que não ocorrem mais articuladas à completude ou à resolução pacífica de conflitos, mas exatamente sobre o mal estar, o não saber, o que chamamos nesta pesquisa de resto não mediável. Não é possível desenvolver uma clínica psicanalítica tradicional nos encontros de mediação de conflitos, mas é possível se pensar, a partir dela, inferências para uma atuação que contemple o resto não mediável. Para isto, deve-se considerar que o inconsciente incide sobre as parcerias, a existência do gozo, da transferência, da repetição, do mal estar e dos conflitos, inerentes à ordem humana.

2.3 Modelos de parcerias amorosas a partir da construção de Jacques-Alain Miller

Nas parcerias amorosas, as pessoas envolvidas apresentam conflitos oriundos da existência do inconsciente. O inconsciente está em jogo no encontro amoroso de cada um, seja o inconsciente a céu aberto, ou inconsciente recalçado.

A teoria psicanalítica ensina que é através do romance familiar, da trama edípica e de seus desfechos que os sujeitos aprendem a amar. As experiências de satisfação permitem à criança sua escolha objetal, as pulsões sexuais apoiam-se, num primeiro momento, nas pulsões do eu, ficando independentes mais tarde. A trama edípica funda o inconsciente que, por sua vez, possibilita a existência das questões sintomáticas. Uma das formas de manifestação do inconsciente é o sintoma, em jogo nas relações de parceria. Miller (2008a) afirma que toda parceria é sintomática.

A noção de “*partenaire-sintoma*” foi desenvolvida pelo autor a partir do esforço para trazer luz à orientação que Lacan deu ao campo freudiano. O parceiro-sintoma introduz um

novo recorte na teoria lacaniana, destacado por Miller, já que Lacan esboçou uma teoria das parcerias e Miller utiliza a palavra teoria para dar continuação ao esboço que lacanianamente herdou.

Para Miller, o sintoma pode se apresentar de maneira intrasubjetiva ou intersubjetiva. O sintoma como algo intrasubjetivo aparece no momento que o sujeito se queixa de suas obsessões, de coisas que passam em seu corpo, de seu descontentamento. Nesta perspectiva o sintoma é algo que ocorre dentro do sujeito. O problema, que é colocado no outro, ou nos outros, é a apresentação do sintoma enquanto algo intersubjetivo. O fundamental, neste caso, é que o autor destaca não haver uma oposição absoluta entre o sintoma intrasubjetivo e intersubjetivo, já que estas se configuram apenas como uma diferença em sua apresentação. O sintoma vai de um a outro aspecto, do intrasubjetivo ao intersubjetivo. E, por meio da prática de mediação de conflitos, vale dizer e enfatizar, é comum verificar a existência de queixas intrasubjetivas e intersubjetivas, embora sejam as queixas intersubjetivas que mobilizam o sujeito na busca pelo Programa.

No decorrer de seu texto, Miller (2003) apresenta que entre os problemas de parceria, surge uma questão que faz referência a qual dos parceiros tem razão, de quem é a culpa. Isso, no entanto, é da alçada do jurídico, e se difere da clínica psicanalítica. A retificação subjetiva, no trabalho analítico, significa exatamente mudar da dimensão jurídica para a dimensão clínica. De acordo com Carvalho (2008), a dimensão jurídica visa regular a ordem e garantir a segurança, convencendo os atores dos fatos ocorridos, já a dimensão clínica aborda o sujeito do inconsciente, desestabiliza o jurídico e favorece que o próprio sujeito se responsabilize por seu ato. Os mediadores, muitas vezes, ficam entre essas duas posições: por vezes tentam convencer os envolvidos dos fatos e garantir o alcance de uma cultura de paz, outras vezes visam responsabilizar os envolvidos pelo conflito.

Sem pretender esgotar o tema ou ter pretensão de criar uma norma, Miller (2003) aborda cinco modelos de parceria. A descrição destes modelos traz inúmeras contribuições para a análise das formas como os sujeitos que procuram os programas de mediação de conflitos estabelecem suas parcerias.

No modelo narcisista, o sujeito elege o parceiro tal como ele mesmo queria ser, ou seja, como eu ideal. Miller apresenta isso a partir de Freud (1914a/2006), que afirma que pessoas que escolhem o objeto de amor a partir de si mesmo, tem uma escolha narcísica. Devido a essa escolha inicial de objeto sexual, Freud fala do narcisismo primário que se manifesta de maneira dominante na escolha objetal do sujeito.

Freud (1914b) considera que estar apaixonado é a fase mais avançada da libido objetual. As energias psíquicas no início coexistem no narcisismo e a libido surge a partir do investimento nos objetos. Por isso diz que o eu não existe desde o início, necessitando ser formado. O que existe desde o nascimento do humano são as pulsões autoeróticas que culminam na constituição do narcisismo.

O amor dos pais pelos seus filhos tem um fundo infantil que se relaciona com o narcisismo dos próprios pais. O narcisismo infantil, ao conflitar com questões culturais, e/ou éticas, sofre recalque devido a uma avaliação que o Eu faz de si mesmo. Neste sentido, cada sujeito constrói um ideal, a partir do qual mede seu Eu. O amor por si mesmo é dirigido agora para o Eu-ideal, ou seja, o narcisismo é deslocado no Eu-ideal.

O ser humano, ao ter suas primeiras experiências de satisfação narcísicas, não pode mais renunciá-las totalmente. A intenção de revivê-las é atrapalhada devido ao julgamento interno e a educação, criando uma tentativa de recuperação através do Ideal-do-Eu. O ideal de si mesmo, encontrado no narcisismo da infância, é substituído por um ideal que o humano projeta diante de si (FREUD, 1914b/2004).

No segundo modelo exposto por Miller (2008a), há referência à identificação a um dos pais que sustenta elementos narcisistas, ou seja, existe uma referência ao Édipo. As pessoas que pautam sua escolha de objeto amoroso na figura da mãe, no pai que protege, fazem o que Freud (1914a/2006) chama de “escolha anaclítica”. Por mais que Lacan tenha formalizado o Édipo em termos linguísticos, e anunciado o declínio da função paterna, é possível pensá-lo em termos de gozo e significante (MILLER, 2003).

O modelo fantasístico é o terceiro, e pode ser encontrado quando a parceria parece responder à fantasia do sujeito. Os problemas na parceria, neste modelo, se devem ao papel atribuído ao parceiro, pois, apesar de garantir certa complementariedade, pode gerar dor (MILLER, 2008a). Nesta parceria o sujeito recebe o complemento de sua falta-a-ser sob a forma do objeto a ¹². Ela liga um elemento simbólico (\$) com um elemento da parceria imaginária, mesclando elementos de uma e de outra. Não se trata somente do Outro que tem o significante do reconhecimento, é necessário que o Outro seja o lugar onde o sujeito vai buscar o objeto a , que necessita como complemento. Há uma relação direta do sujeito com o

¹² Em 1960, Lacan introduz o objeto a “para designar o objeto desejado pelo sujeito e que se furta a ele a ponto de ser não representável, ou de se tornar um “resto” não simbolizável. Nessas condições, ele aparece apenas como uma “falha-a-ser”, ou então de forma fragmentada, através de quatro objetos parciais desligados do corpo: o seio, objeto de sucção, as fezes (matéria fecal), objeto da excreção, e a voz e o olhar, objetos do próprio desejo.” (ROUDINESCO & PLON, 1998, p. 551).

Outro pela via do objeto *a*, e é assim que o objeto *a* ganha seu valor de objeto de desejo. A verdade da parceria simbólica é a equivalência entre sujeito e significante, e a verdade da parceria do desejo é a equivalência entre sujeito e objeto *a*.

O modelo sintomático é o quarto. Neste modelo, apesar do parceiro ser distinto do eu, não está fora da constituição do sujeito, equivalendo a um sintoma.

O sintoma não produz apenas prazer, mas também gozo, sofrimento e, mesmo assim, não é abandonado facilmente. Freud (1926[1925]/2006) propõe que ele segue a linguagem do inconsciente, é um substituto para o dizer e realiza o desejo recalcado. O mesmo autor (1920/2006), em *Além do princípio do prazer*, percebe que o sintoma, enquanto formação substitutiva, não cessa a tensão do aparelho psíquico, permanecendo um resto que insiste através da compulsão à repetição.

A espécie humana se diferencia das outras devido à fala e ao fato de que não existe inscrição, no real, que contemple um saber acerca da sexualidade. A busca do parceiro não é regulada por instintos, como acontece nas outras espécies. O que regula as relações amorosas humanas é o sintoma, e Lacan (1972-1973/1985), no *Seminário livro 20*, esclarece que o amor ocorre quando os sintomas e afetos que marcam o exílio da inexistência da relação sexual são encontrados no parceiro. A parceria amorosa remete ao sintoma de cada sujeito, trazendo a primazia da singularidade.

No primeiro ensino de Lacan (1953/1998) o sintoma segue o mesmo curso que o simbólico, especialmente quando é classificado como formação do inconsciente. No último ensino isso se altera, pois o sintoma também se aloja no registro do real. A emergência do real, no interior da experiência analítica, possibilitou uma distribuição das categorias de Lacan, e o sintoma pode eventualmente ser mediação entre o semblante e o real.

Primeiramente, o sintoma designava uma disfunção, surgindo quando algo não ocorria como deveria. O sintoma enquanto disfunção revelava uma verdade, constituindo uma emergência da verdade. O sintoma sempre tem estatuto de verdade, ou seja, perturba o saber no real. Logo, o sintoma aparece como algo que deve ser mudado, suprimido. O recalcado é a verdade, e seu retorno se faz sob a forma de sintoma. O sintoma pode obter o valor de verdade na psicanálise. Na construção de sua teoria, Lacan (1974/1975) avança e aborda o sintoma não mais como disfunção, mas como funcionamento. Neste sentido, o sintoma não mais se opõe ao saber no real, porém participa deste funcionamento e é da mesma ordem que o real. O sintoma agora é um aparato da suplência que permite uma continuação do gozo por outros meios. O sintoma não se trata mais de uma questão de verdade, mas seu efeito diz respeito ao

gozo que obriga a corrigir, complementar. O falante goza, de modo sintomático, e isto quer dizer que o gozo se apresenta sempre sob a forma de sintoma.

A proposta de Lacan é diferenciar o sintoma como verdade do sintoma como gozo. O sintoma como verdade é a formação do inconsciente, o sintoma que pode ser interpretado, da ordem simbólica, com efeito perturbador e oposto ao saber no real. O sintoma como gozo é um meio da pulsão traduzir sua exigência insaciável de satisfação. Impõe-se como um real por sua repetição, sua temporalidade de repetição.

Lacan foi levado, em sua trajetória, a formular, segundo Miller (2008a), a parceria do gozo ou parceria libidinal, em que modifica a definição de *a*. O *a* imaginário é compensado no registro do real e mudado seu estatuto inicial para um objeto parcial. Esse objeto parcial adquire o valor de gozo explícito, e é classificado como *mais de gozar*. Não se trata mais da procura pelo significante que se pode encontrar no Outro, nem do que se busca do objeto fantasístico do desejo do Outro. Mas, é a busca de algo que ordena o gozo o que deve ser encontrado no Outro. O Outro se converte em Outro vivo e, na oportunidade, busca o objeto pulsional como complemento, pela via das pulsões, que são sempre parciais.

No segundo momento de seu ensino, Lacan procura marcar que onde há significante há gozo, atrás do ser está o gozo. O termo parceiro procura recortar no indivíduo o sujeito que fala o que é falado, incluindo também o gozo. O acesso ao Outro acontece através das pulsões parciais, por isso não se pode estabelecer laço, a não ser pela via que não é pulsional, a via do amor.

A perspectiva de parceiro-sintoma constitui o quinto modelo, e aborda uma oposição entre a dimensão do gozo autoerótico e a dimensão do amor que se abre ao Outro. O amor, para Miller (2008a), é o que diferencia o parceiro de um sintoma puro, tendo a função de projetar o sintoma para fora¹³. O parceiro é um semblante, cujo real é o sintoma. A noção de parceiro-sintoma, segundo ele, pode ser verificada quando se leva em conta a forma parceira do sintoma, ou seja, quando o outro se apresenta como impossível de suportar, ou quando o próprio sujeito se encontra, ele mesmo, como impossível de ser suportado, para o outro. No segundo caso o sujeito encontra a si mesmo como sintoma, sob o olhar do outro, na relação com o outro.

As relações de parceria, como se pode observar, são abordadas por Miller (2003), no plural, pois, conforme orientação lacaniana, não há relação sexual, no sentido de que não há

¹³ "Vamos a decir que el amor es la función que proyecta al síntoma en el afuera" (MILLER, 2008a, p. 20).

uma norma para a formação das parcerias. Os casos clínicos localizam a falta de inscrição da relação sexual, e a ideia de referência normativa faz surgir outros índices.

Nos encontros de mediação de conflitos, uma vez que não existe um modelo único para referenciar as parcerias, as partes mediadas encontram-se diante de inúmeras possibilidades de organização e reorganização, o que pode favorecer um acordo, dependendo da dinâmica estabelecida durante a mediação.

2.4 Do conflito ao confronto: conflito, agressividade e violência

A dimensão do conflito, no humano, tão importante para o estudo das mediações de conflitos, é constatada desde as primeiras construções de Freud a partir de sua clínica. Este “combate” entre forças antagônicas do próprio psiquismo pode ser encontrado ao longo de toda sua obra e tem diferentes formas de apresentação. Campamá (2005) auxiliará na construção do caminho que Freud percorreu para escrever sobre o conflito.

Este autor recorda que, na raiz da dualidade do conflito, sempre existem pelo menos duas partes envolvidas, e uma delas sempre tem a ver com a sexualidade: citando Freud (1894, p. 233): “o que é rechaçado é sempre a sexualidade”. As descobertas freudianas mostraram o lugar central da sexualidade humana no sujeito falante, civilizado, dividido entre a lei primordial, ideais a seguir e a insistência de satisfação do gozo sexual. O nó que comporta estes diversos fatores se constrói a partir do mito do Édipo, mito que aborda a problemática do desejo humano. Nele se encontram articuladas o conjunto das diferentes representações inconscientes fortemente investidas, desde a infância, e que possibilita a formação do ser humano e a maneira como este se relaciona com os outros, isto é: a identificação a um dos sexos, o amor, o desejo sexual, a rivalidade, a ambivalência, a articulação do possível com o proibido (CAMPAMÁ, 2005).

Ainda sobre o conflito, Freud começa a estudar a histeria a partir das concepções e métodos de tratamento já utilizados por outros autores no seu tempo. Mediante o método catártico e a hipnose, era possível ver uma clara divisão no psiquismo dos sujeitos em que representações psíquicas de caráter inconsciente se manifestavam através de sintomas e que não se tinha qualquer notícia quando os pacientes estavam em estado de vigília. Com estas constatações, o autor captava uma oposição entre os estados patológicos e a resistência da consciência do sujeito em admiti-las como próprias:

Não atribuímos a divisão psíquica à incapacidade inata para a síntese da parte do aparelho psíquico, mas explicamo-lo dinamicamente pelo conflito de forças mentais contrárias, reconhecendo nele o resultado de uma luta ativa da parte dos dois agrupamentos psíquicos entre si. (...) Os conflitos psíquicos são excessivamente frequentes; observa-se com muita regularidade o esforço do eu para se defender de recordações penosas, sem que isso produza a divisão psíquica (FREUD, 1910[1909]/2006, p. 40-41).

Esta posição do autor marca uma diferença entre a psiquiatria da época. Para exemplificar, se tomamos a neurose como referência, a primeira fórmula simplificada do que se constitui o rumo da enfermidade está descrita no *Rascunho K*:

(1) a experiência sexual (ou a série de experiências), que é traumática e prematura e deve ser recalçada. (2) Seu recalçamento em alguma ocasião posterior, que desperta a lembrança correspondente; ao mesmo tempo, a formação de um sintoma primário. (3) Um estágio de defesa bem-sucedida, que é equivalente à saúde, exceto quanto à existência do sintoma primário. (4) O estágio em que as ideias recalçadas retornam e em que, durante a luta entre elas e o ego, formam-se novos sintomas, que são os da doença propriamente dita: isto é, uma fase de ajustamento, de ser subjugado, ou de recuperação com uma malformação (FREUD, 1896/2006, p. 269).

Nesta sequência é possível se observar os diferentes modos de apresentação do conflito. No primeiro momento, o sexual recalçado, que varia desde a teoria traumática da sedução, passando pela teoria da fantasia, na formação da sexualidade infantil. De fato, o sexual sempre tem um componente traumático. No segundo momento, algo atual se associa com aquele sexual primário e cobra um sentido que seria conflitivo para o *eu* se não fosse recalçado. Os sintomas encarnam uma modalidade de conflito em que retornam representações de um desejo recalçado que entram em conflito com os interesses do *eu*, mas seu resultado mascara seu verdadeiro sentido. Na estruturação do sintoma há um conflito atual que se conecta com um conflito antigo, habitualmente latente.

Mais tarde, no Capítulo XXIII das *Conferências Introdutórias sobre Psicanálise* (1917[1916-17]/2006), Freud, em relação às formações sintomáticas, explica a dificuldade em se dissolver qualquer sintoma: as partes em conflito se encontram no sintoma, de algum modo, elas se reconciliam no que o autor denominou de “formação de compromisso”. No momento em que o autor investiga a fenomenologia das formações do inconsciente, reencontra o impossível de ser eliminado do conflito. Em sua teoria dos sonhos afirma:

Precisamos também ter em mente que qualquer sonho relativamente complexo mostra ser uma solução de compromisso produzida por um conflito entre forças psíquicas. Por um lado, os pensamentos que formam o desejo são obrigados a lutar contra a oposição de uma instância censora [...]. (FREUD, 1900/2006, p. 501).

Nesta mesma época, quando escreve *Sobre a psicopatologia da vida cotidiana* (1901/2006) traz de volta exemplos que ilustram acerca de verbalizações e atos nos quais surge algo do inconsciente. O autor refere-se a esquecimentos, equívocos, atos falhos e deslizes na leitura e escrita que, para o sujeito, costumam ser vividos como erros de sua própria consciência. Porém Freud demonstra que esses erros são uma realização, tem um sentido inconsciente e buscam ultrapassar a barreira da censura para se apresentar.

Nos avanços da teoria analítica, Freud afirma sobre a sexualidade infantil que na ordem conflitiva presente entre as pulsões de autoconservação e as pulsões sexuais, o conflito toma corpo entre aquilo que trata de preservar o sujeito frente aos perigos e, ainda, o impulso das pulsões sexuais. Com o texto *Sobre o Narcisismo: uma Introdução* (1914a/2006), estabelece uma nova oposição que tem a ver com a forma de distribuição da libido entre libido do eu e libido objetal. Em *Além do Princípio do Prazer* (1920/2006), ele contrapõe as pulsões de vida com as pulsões de morte, pois enquanto as primeiras incluem as de conservação e sexuais, as segundas têm a ver com a auto e heterodestruibilidade. Ambas as pulsões se encontram mescladas em proporção variável nas diferentes moções pulsionais.

Com o estabelecimento do Id, Ego, Superego (1923a/2006), o conflito aparece entre estas novas instâncias: “a neurose é o resultado de um conflito entre o ego e o id, ao passo que a psicose é o desfecho análogo de um distúrbio semelhante nas relações entre o ego e o mundo externo”. E, também “podemos provisoriamente presumir que tem de haver também doenças que se baseiam em um conflito entre o ego e o superego. A análise nos dá o direito de supor que a melancolia é um exemplo típico desse grupo [...]” (FREUD, 1924[1923]/2006, pp. 167, 169 e 170).

Isto coloca manifesto não somente o conflito entre instâncias, mas também o papel da pulsão de morte que se desliga da pulsão de vida, ou seja, o conflito como inerente à constituição do sujeito. Trabalhar a partir desta constatação, muda a lógica de apostar em uma resolução pacífica de conflitos, para uma lógica de existência insistente de conflitos.

2.4.1 Conflito interior e exterior

Em 1925, Freud escreve o seu artigo *A negativa*, no qual propõe dois elementos de contato com a realidade na estruturação do sujeito: o juízo de atribuição e o juízo de existência. Estes se combinam em um jogo de oposição, cujo resultado contribui para a

constituição do psiquismo. Através do juízo de atribuição o sujeito decide se uma propriedade pertence, ou não, a uma coisa e lhe atribui uma característica boa ou má se esta proporciona, ou não, a obtenção de prazer. Por meio do juízo de existência, o indivíduo legitima ou refuta a existência da realidade de determinada coisa (GRACIA, 2005).

A conclusão que Freud faz deste postulado pode parecer surpreendente: o juízo de atribuição precede o de existência. Primeiro é necessário verificar se uma coisa é apetitosa ou não, boa ou má, interessante ou repreensível. Somente depois é decidida sua existência para o sujeito ou, do contrário, por suas desagradáveis sensações, será desalojada ao exterior, ignorada. Esta é a origem do ódio, anterior ao amor no registro ontogenético.

Dentre as três oposições possíveis de amar, Freud apresenta o ódio, a indiferença e o ser amado. Não obstante, Freud se apressa a mostrar que o amor e o ódio não surgem da divisão de algo comum imaginário, mas que tem origens diversas (FREUD, 1915b/2006). Por mais que um possa ceder espaço ao outro com relativa facilidade nas relações interpessoais, tanto de forma sucessiva, como através da transposição, ou mudança de um sentimento em seu contrário, o amor e o ódio goza, cada um, de uma origem e um caminho diferente antes de constituir-se como opostos sob o império da equação prazer-desprazer. O primeiro vem da satisfação das pulsões, autoeróticas inicialmente, logo narcisistas, ligadas aos objetos posteriormente. O amor a si mesmo é o primeiro investimento libidinal do ser humano, tudo o mais decorre deste princípio. O ódio, para o autor, provém da repulsa primordial do ego narcisista, começando nos estímulos provindos do mundo exterior. Os eventos e coisas exteriores que são considerados negativos pelo juízo de atribuição se afastam da realidade pelo juízo de existência. Esta é a raiz do ódio que está presente em todo humano, e que faz par com a agressividade (GRACIA, 2005).

2.4.2 A agressividade em Freud e Lacan

A agressividade, de acordo com Ferrari (2006), é situada na base da constituição do eu e na relação deste com os objetos, como se pode ler em Freud e em Lacan. A agressividade é da ordem libidinal e está inserida na ordem humana. Freud (1930[1929]/2006) já sinalizava que o ser humano não é uma criatura branda, cheia de amor, mas, em seus dotes pulsionais, deve ser incluída a agressividade. O próximo não é visto apenas como um colaborador, mas constitui uma possibilidade de satisfação da tendência à agressão. Por fazer uso do recurso da

palavra, da mediação simbólica, o humano pode sublimar ou recalcar a agressividade, não necessitando atuá-la.

Se o ódio e o amor possuem diferentes origens e finalidades divergentes, qual a razão de aparecerem entrelaçados, ao extremo, no cotidiano da vida? Qual explicação pode ser dada para a ambivalência, afeto que inclui a ambos? Freud sinalizava que:

O ego odeia, abomina e persegue, com intenção de destruir todos os objetos que constituem uma fonte de sensação desagradável para ele, sem levar em conta que significam uma frustração quer da satisfação sexual, quer da satisfação das necessidades autopreservativas. Realmente, pode-se asseverar que os verdadeiros protótipos da relação de ódio se originam não da vida sexual, mas da luta do ego para preservar-se e manter-se (FREUD, 1915b/2006, p. 159-160).

No texto *O mal estar na civilização* (1930[1929]/2006), Freud encontra explicações satisfatórias para estas interrogações. Neste texto, coloca a agressividade como uma força constitutiva do ser humano, força que o laço social tenta tornar mais amena, às vezes, sem êxito. Inclusive, comunidades vizinhas parecidas se desprezam no narcisismo das pequenas diferenças (GRACIA, 2005).

Freud deduziu que o indivíduo necessitava dirigir ao mundo exterior uma parte da pulsão de morte e que o fazia sob a forma de agressão: a pulsão destrutiva. O ser humano, com o exercício desta pulsão, busca aniquilar, subjugar, tomar como objeto, explorar o outro. Porém, esse movimento destrutivo serve ao mesmo tempo para proteger sua própria vida, posto que o outro está também disposto à agressão. A pulsão destrutiva é assim colocada a serviço de Eros (FREUD, 1915b/2006). Eros e Thánatos encontram um enlaçamento que é utilizado para os objetivos do indivíduo e da espécie. Esta agressividade será, por sua vez, mantida à distância pelas normas da sociedade.

Lacan (1948/1998) também aborda esta dialética do enfrentamento imaginário com o outro. Para o autor, a agressividade supõe experiência intersubjetiva que se apresenta no nível do ego, dada a própria constituição deste, como uma forma de unificar o despedaçamento anterior ao estágio do espelho. O ego ao que se refere o autor nesse momento de sua produção teórica está instalado, com efeito, sobre a função do desconhecimento, e “[...] a agressividade é a tendência correlativa de um modo de identificação ao que chamamos narcisista” (LACAN, 1948/1998, p. 110-112). Essa tendência dá ao conhecimento humano um tom paranoico atenuado somente pelo efeito pacificador do ideal do eu, efeito da palavra que conecta a normatividade libidinal com a cultura. Assim, “[...] a identificação edípica é aquela pela qual o sujeito transcende a agressividade constitutiva da primeira individuação subjetiva”

(LACAN, 1948/1998, p. 110-112). Neste sentido, Ferrari (2006) defende que o que é da ordem da agressividade pode ser simbolizado e captado pelo recalque, sendo passível de interpretação.

Não obstante, não passa despercebido para Lacan o importante papel da agressividade na sociedade de sua atualidade, como afirma Gracia (2005). Na quinta tese do texto mencionado o autor assinala a frequente confusão de tentar equiparar a pulsão destrutiva à virtude da força. Desde qualquer ideia da vida enquanto uma luta, até os excessos da era vitoriana, a civilização deriva todo o progresso objetivo ou subjetivo das situações de conflito. Lacan não é otimista ao constatar a crescente ausência de ritos, festas e encontros populares, realizações do ideal do eu são necessárias, mas estão em declínio. A agressividade triunfa em um mundo onde impera o registro imaginário.

2.4.3 Sobre a violência

Na atualidade, o aumento dos meios de comunicação faz com que a violência fique cada vez mais evidente, e isso pode ser comprovado diariamente em jornais, sites e revistas. A violência se diferencia do conflito, por presumir uma ação. A violência é contrária à palavra, enquanto a agressividade, trabalhada no item anterior, envolve a articulação significante, podendo ser reprimida. Lacan afirma: “Se a violência distingue-se, em sua essência, da fala, pode-se colocar a questão de saber em que medida a violência como tal [...] pode ser recalçada” (LACAN, 1957-1958/1999, p. 471).

As comunidades atendidas pelo Programa Mediação de Conflitos, geralmente, estão expostas a diversos fatores de riscos, o que propicia a vivência de manifestações violentas e processos de criminalização. Em contrapartida a essa situação o Programa busca a prevenção à violência fortalecendo os fatores de proteção. Nesse sentido, sua metodologia se desenvolve através de um modelo sistêmico que percebe as relações sociais dentro de uma perspectiva sócio-histórica, o que possibilita à equipe do Programa uma leitura sobre a realidade da comunidade facilitando a identificação dos fatores de risco e fundamentando as intervenções que objetivam fortalecer os fatores de proteção, como é apontado na Comissão Técnica de Conceitos do Programa Mediação de Conflitos (2011).

Os encontros de mediação de conflitos não acontecem se já houve violência física entre os envolvidos, em relações em que os direitos de integridade física de uma das partes foram ou estão sendo lesados. O Programa Mediação de Conflitos foi implantado pela

Secretaria de Estado de Defesa Social do Estado de Minas Gerais exatamente para prevenir que a violência física ocorra, pois depois dela outros mecanismos da política de segurança pública devem ser acionados.

Mas, e a violência da palavra?

Ferrari (2006) afirma que há uma violência que infringe determinada ordem estabelecida, mas, também há a violência simbólica, própria da linguagem, inerente a ela. A autora ainda apresenta que a violência, para a psicanálise, sempre deve ser analisada tendo em vista que o encontro com a linguagem provoca consequências para o humano.

No Seminário 11, Lacan (1964/1988) diz que o traumático não é tanto o encontro com o sexual, mas com a linguagem. Nesta, o vivo é violentado por ter de se alienar na lei dos significantes, lei que sempre é oriunda do outro. Há uma exigência da estrutura da linguagem para que o sujeito sacrifique algo de si. Nesse sentido, a violência diz respeito à forma como o sujeito constitui o laço social, aos discursos que permeiam o contexto histórico, e à forma como os sujeitos respondem ao laço social e a esses discursos, levando em consideração a presença da pulsão, até mesmo em momentos pacíficos (FERRARI, 2006).

Em relação ao laço social, que se relaciona diretamente com a violência, Miller (2005) comenta que ele é assimétrico, é sempre uma relação de dominação, fazer laços simétricos seria a-social, seria a guerra. Em relação à assimetria do laço social, para viver em sociedade, sempre deve haver o lugar da exceção. O problema é que o lugar de exceção, o lugar do Outro, está esfumaçando na atualidade e, às vezes, tem-se a impressão de que todos estão numa espécie de democratismo. Porém, dizer que o lugar do Outro está esfumaçando, não anula o lugar da exceção, o lugar vazio do Outro que não existe¹⁴.

Ora, se a violência é inerente à entrada no mundo dos significantes, a linguagem também serve de veículo de agressividade, há até palavras que matam, segundo Freud (1913/2006). Neste ínterim, pode-se pensar que os encontros de mediação de conflitos são recheados de momentos em que ocorre a violência verbal, muitas vezes, destruidora, ainda que como forma de expressar mal estar.

Quando a palavra não é mais necessária para intermediar o que se quer, para refletir sobre o que se teme, para inquirir o que se ignora; quando a palavra perde sua função de pacto social, ficamos suscetíveis ao curto-circuito do gozo. O gozo que

¹⁴ O Outro que não existe se refere à contemporaneidade, em que o simbólico, a tradição, sofre abalos. Isso questiona a existência de um Outro absoluto, portador da verdade e da linguagem.

prescinde a palavra é, em consequência, ilógico e desregrado. Estamos no momento do gozo ilógico e desregrado (FORBES, 2010).

Há, para Lacan, uma violência inerente ao encontro do humano com a linguagem. Porém, há também a violência que destrói, balança, coloca em cheque certa ordem estabelecida. No Programa de mediação tem-se uma preocupação com a violência física (interrompendo o processo se ela acontece), mas também existe esta violência da palavra que constantemente aparece durante a mediação.

A violência e a agressividade também podem vir via palavra na humilhação, rebaixamento e/ou degradação do outro. A apresentação do Programa, ao falar de violência, trata somente da violência física, mas não é somente isso, vai além. Em uma briga de vizinhos, por exemplo, surge a violência da palavra, que pode ser mediada e não somente para evitar a física. O programa pode, como meta, não somente evitar a violência física, mas também mediar a violência para produzir laços comunitários. Logo, mesmo uma tensão que aparece só na palavra é trabalhada pelos mediadores.

Se só existe cultura porque existe linguagem, pode-se dizer que a palavra é mediadora e, sua ausência numa situação de conflito pode colocar os envolvidos em posição de maior vulnerabilidade à violência da palavra e, até mesmo, física.

Essas considerações buscaram possibilitar a distinção entre conflito, agressividade e violência, para auxiliar no estudo dos casos, que será realizado no terceiro capítulo desta pesquisa.

2.5 O ideal de felicidade e o mal-estar

Os encontros de mediação de conflitos, conduzidos pela possibilidade de alcançar uma resolução pacífica, sustentam um ideal de felicidade que não parecem abranger a possibilidade de trabalho com o mal estar. Sobre a contemporaneidade e o mal estar, Gonçalves et al (2008) afirmam que a tristeza nela não cabe, já que supõe imperativo da felicidade. Nesse sentido, a percepção do sentimento de tristeza faz com que os humanos percam o seu lugar no mundo.

No *Seminário 7*, Lacan (1959-1960/1997) afirma que não é o final de análise que é demandado aos psicanalistas, mas a felicidade. A felicidade na cultura se torna um fator político, pois “não poderia haver satisfação de ninguém fora da satisfação de todos” (LACAN, (1959-1960/1997, p. 350). O autor coloca que Aristóteles segue uma disciplina de felicidade

quando aponta um caminho livre dos excessos e focado no bem próprio. A psicanálise contraria essa lógica, por abordar as questões do desejo, o contato do sujeito com a realidade. A única possibilidade de satisfazer a esta tendência aristotélica é através da sublimação, tornando os desejos vendáveis¹⁵ ou satisfazendo-se na mudança de objeto. Daí Laurent (2008) afirmar que o desejo, para a psicanálise, é uma função que se opõe à ideia de felicidade enquanto homeostase.

O desejo humano vai além da necessidade e é indestrutível. Para Freud (1905/2006), deseja-se um objeto desde sempre perdido, portanto, a cada vez que se imagina poder atingir a felicidade através do reencontro deste objeto perdido, percebe-se que é sempre um encontro faltoso. O que se mantém é a presença de uma ausência, que reafirma a indestrutibilidade do desejo. Por isso, Lacan diz que o desejo é metonímico¹⁶.

Outra possibilidade em relação à homeostase é via mal-estar, e Freud 1930[1929]/2006, p. 84) aponta que ser feliz não estava nos planos da criação e faz a citação de que “[...] nada é mais difícil de suportar que uma sucessão de dias belos”, citando Goethe. O autor sublinha que o aparelho psíquico só retira prazer de alterações situacionais, eliminando assim a possibilidade da conquista de uma posição de felicidade permanente (esta só se daria com a morte, onde se cessa de demandar).

Nesta perspectiva, Lacan (1959-1960/1997) trabalha a relação da vida e da morte, devido ao fato da realização do desejo implicar necessariamente o fim dele, momento em que a morte invade a vida. O desejo anula tudo o que não é o ser, ou seja, “nada é do que não nasceu, e tudo o que existe não vive senão na falta a ser” (LACAN, 1959-1960/1997, p. 353). O desejo está, necessariamente, articulado à falta. Só é possível desejar porque algo falta, sem falta os sujeitos ficariam paralisados, pois não teriam o desejo para impulsionar a vida. Quinet (1999) trabalha a questão da depressão em relação a uma espécie de “zerificação” do desejo. O autor considera que a falta pode provocar duas situações. O sujeito pode associá-la a uma condição de impotência e, então surge a questão da culpa, como se fosse uma falha dele que não poderia haver. Por outro lado, a saída pode ser pela passagem da impotência à impossibilidade. Tira-se assim o peso da culpa, recolocando a questão em termos de

¹⁵ “Uma única coisa faz alusão a uma possibilidade feliz de satisfação da tendência, e é a noção de sublimação. Mas é claro que tomando a formulação mais exotérica em Freud, quando ele a representa para nós como eminentemente realizada pela atividade do artista, isso quer dizer literalmente a possibilidade para o homem de tornar comerciais seus desejos, vendáveis sob a forma de produtos” (LACAN, 1959-1960/1997, p. 343).

¹⁶ O desejo enquanto metonímia refere-se a um desejo inominável que desliza perpetuamente pela cadeia significante.

responsabilidade. Logo, se teria algo próximo ao que é dito no ditado popular: “aquilo que não tem remédio, remediado está”. Seria como voltar o desejo aos trilhos da metonímia.

Em seu seminário, Lacan (1959-1960/1997) desenvolve duas possibilidades de morte. A primeira morte seria a cessação da vida, já a segunda, pode acontecer com o sujeito em vida, quando este se desprende da cadeia significante, desapega de seu desejo e da própria vida, tornando-se invisível ao Outro¹⁷. Na segunda morte a linguagem exige do homem uma prestação de contas sobre o fato de “[...] que ele não é” (LACAN, 1959-1960/1997, p. 358). Dizer que o sujeito não é, é uma questão de o sujeito do inconsciente não ser substancial, consistente. O sujeito do qual se está falando é um *fallasser*, um ser de linguagem. Como afirma Lacan (1969-1970/1992), essa falha, isto que chamamos sujeito. Como se percebe, o sujeito é constituído a partir de um vazio.

Não seria a mediação de conflitos uma tentativa de retomada de sentido, para além do gozo? Ou estaria submersa no comércio da imagem de felicidade do sistema capitalista?

A desenfreada busca pela felicidade não é um guia de conduta para a psicanálise, até mesmo porque, a felicidade, da forma que se enfatiza, só se refere a uma reprodução das formas de vida impostas pelo capitalismo. Na contemporaneidade, a expansão da função instrumental do gozo obriga que os sujeitos sejam felizes (TEIXEIRA et al, 2008). O discurso do capital não faz laço social. Lacan (1975/1988) afirma que o capital vai muito bem, consome tudo à sua frente, até que se consuma, não sem antes consumir seus servidores humanos.

Freud (1930[1929]/2006) afirma que o próprio da humanidade é o mal estar, até mesmo pelas renúncias pulsionais, pela falta de controle sobre a natureza e pelo relacionamento com outros homens. Na atualidade isso parece ser esquecido em nome da felicidade. Há um mal estar que também reside na busca desta felicidade a todo custo. A felicidade só pode se realizar no intuito de evitar o sofrimento e a dor. O autor afirma, ainda, que o sujeito encontra muito mais desprazer que prazer, por isso muitos se contentam em não ter desprazer, se contentam com a quietude.

¹⁷ Como afirmam Roudinesco e Plon (1998, p. 558), o Outro é um “termo utilizado por Jacques Lacan para designar o lugar simbólico – o significante, a lei, a linguagem, o inconsciente, ou, ainda, Deus – que determina o sujeito, ora de maneira externa a ele, ora de maneira intrasubjetiva em sua relação com o desejo. (...) Pode ser simplesmente escrito com maiúscula, opondo-se então a um outro com letra minúscula, definido como outro imaginário ou lugar da alteridade especular. Mas pode também receber a grafia grande Outro ou grande A, opondo-se então quer ao pequeno outro, quer ao pequeno a, definido como objeto (pequeno) a”. Miller (2008a) afirma que não se conforma que o grande Outro esteja somente no lugar do simbólico, mas que ele também é um corpo vivo, escrevendo, até mesmo, que o Outro é representado pelo corpo.

Freud (1930[1929]/2006) dizia que não há algo preparado para promover a felicidade humana. Lacan (1959-1960/1997) complementa essa afirmação, ao defender a falta de programação simbólica do humano que pudesse organizar a sua experiência com a felicidade. O mediador de conflitos, orientado pela psicanálise, consideraria um regime de indiferença em relação às normas de felicidade impostas pela cultura e poderia oferecer uma espécie de ponto de fuga da repetição. É possível oferecer uma escuta que favoreça que cada sujeito dê conta de seu sintoma, ou seja, não há como eliminar algo que algum dia deixou sua marca, mas cada um pode rearranjar suas marcas, aprender a lidar com elas de forma menos sofrida. Essa saída é singular, portanto, não existe a possibilidade de padronização.

Na condição de responder sobre a demanda de felicidade, Lacan (1959-1960/1997) afirma que o analista sabe que o Bem Supremo não existe e deve conduzir a mediação para o limite onde a problemática do desejo se coloca. Diante disto, o que o analista tem a dar é seu desejo, mas um desejo prevenido.

2.6 Necessidade, demanda e desejo

Na dialética lacaniana¹⁸, o conceito de sujeito inclui necessidade, demanda e desejo como pilares para sua articulação. O sujeito, visto pela ótica psicanalítica, se constitui a partir do furo, correlato ao objeto perdido da satisfação, ao objeto *a*. O desejo, então, tem uma condição de constante insatisfação, devido às exigências pulsionais constantes e ininterruptas, de busca constante pelo objeto que está perdido (FREUD, 1915b/2006). O trabalho com o desejo, para a psicanálise, ocorre através da ética que se orienta a partir de bem dizer o desejo, e, diante dele, conforme Lacan (1959-1960/1997, p. 382), o sujeito não deve ceder.

A necessidade, segundo Miranda Júnior (2009), a partir de Lacan, pressupõe o que é da ordem orgânica, elemento bruto resultante dos componentes físicos na pulsão, e que determina a experiência. Pode ser vista no pedido, ainda bruto, sem acesso à palavra, que se

¹⁸ Um dos lugares em que Lacan (1998, p. 215) explica a psicanálise enquanto uma experiência dialética é no texto *Intervenção sobre transferência*, onde afirma: “Numa psicanálise, com efeito, o sujeito propriamente dito constitui-se por um discurso em que a simples presença do psicanalista introduz, antes de qualquer intervenção, a dimensão do diálogo. Não importa que irresponsabilidade ou mesmo que incoerência as convenções da regra venham instaurar no princípio desse discurso, está claro que que esses são apenas artifícios de bombeiro hidráulico [...], com a finalidade de assegurar a transposição de certas barreiras, e que o curso deve ser seguido segundo as leis de uma gravitação que lhe é própria e que se chama verdade. É esse, com efeito o nome do movimento ideal que o discurso introduz na realidade. Em síntese, *a psicanálise é uma experiência dialética*, e essa noção deve prevalecer quando se formula a questão da natureza da transferência.”

faz ao outro desde o período do nascimento, interpretado por ele, auxiliando no processo de entendimento e atendimento ou não da solicitação feita (FAGES, 1973/2016).

A demanda, por sua vez, se caracteriza como o pedido endereçado, é a solicitação propriamente feita. É o que pode ser visto, por exemplo, na procura do sujeito pela análise, que é relativa a uma demanda implícita, seja de cura, revelação de si, conhecer psicanálise, habilitar-se como analista, de felicidade (LACAN, 1959-1960/1997). A demanda, de acordo com Miranda Júnior (2009), converte o bruto da necessidade em si mesma, ou seja, além da busca pela satisfação das necessidades, a demanda também faz com que as necessidades sejam introduzidas nos desfiladeiros da cadeia significante. A demanda é, geralmente, a primeira coisa a ser identificada durante a mediação, mas a aposta deste trabalho é na importância de ir além da demanda, de escutar o que causa a demanda. Importante retomar que a demanda implica presença e ausência, endereçamento ao Outro, implica o Outro na tentativa de satisfação.

O desejo está além e aquém da demanda, sendo causado, mas, também causa. Logo, se está sempre a demandar em nome do desejo, alguma coisa da ordem da necessidade primordial que não existe enquanto necessidade, mas que existe subsumida pela demanda.

Segundo Lacan (1958/1998), a demanda, além de escancarar o passado, mostra que o sujeito só pode viver de demandar, por ela veicular o desejo, é sempre insatisfeita. Em resposta à demanda, quando se trata de analistas, se oferta uma escuta silenciosa que produz como efeito a sustentação da demanda, para que os significantes mestres que retêm sua frustração possam reaparecer.

O desejo, por fim, aparece como aquilo que traz pra discussão o que é da ordem do inconsciente e, por mais que se aventure articular com a demanda, não pode ser verbalizado pelo sujeito em sua totalidade. Na construção sobre o que estrutura o desejo, Lacan (1958/1998, p. 633) afirma:

O desejo é aquilo que se manifesta no intervalo cavado pela demanda aquém dela mesma, na medida em que o sujeito, articulando a cadeia significante, traz à luz a falta-a-ser com o apelo de receber seu complemento do Outro, se o Outro, lugar da fala, é também o lugar dessa falta.

É possível observar, a partir da citação supracitada, o desejo como metonímia da falta-a-ser¹⁹. A metonímia não como significação que pode ser remetida a outra significação, mas

¹⁹ A falta-a-ser se refere ao sujeito do inconsciente para a psicanálise, sujeito barrado da linguagem.

como denominador possível entre as significações, um pouco de sentido revelado através do desejo (LACAN, 1958/1998).

O sujeito dividido em relação ao seu desejo não pode responder sobre o que deseja, logo, na condução das mediações, ao considerar somente a demanda apresentada, perde-se a dimensão do desejo. Reinsserir o desejo inconsciente na cena da mediação de conflitos pode levar o profissional além do que é objetivo e propiciar reflexões sobre a melhor maneira de conduzir o processo.

3 RESTO NÃO MEDIÁVEL NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A seguir são apresentados quatro casos de mediação de conflitos e a descrição de uma prática com grupos de pré-mediação. Desses, dois casos foram atendidos pelos técnicos do Programa Mediação de Conflitos. O primeiro aborda uma mediação bem sucedida, aos olhos dos técnicos, por ter sido finalizada com uma suposta resolução pacífica dos conflitos. O segundo, por sua vez, aborda um procedimento de mediação que os técnicos descrevem como mal sucedido, acompanhado por explicações técnicas que descrevem o motivo do insucesso, demonstrando que a ineficácia foi oriunda de alguns fatores bem justificáveis dentre dos parâmetros por eles utilizados. Observa-se que os casos estão praticamente na íntegra com que foram publicados, ou seja, não há resumo causando prejuízo de informações. Na discussão, buscando contrapor os casos atendidos no Programa, são descritos casos atendidos por profissionais que se orientam pelas formalizações da psicanálise, foram apresentados mais dois casos de mediação atendidos no Tribunal de Justiça de Minas Gerais e a prática de pré-mediação com grupos de mulheres no Pró-Mulher, Família e Cidadania.

Em um primeiro momento, abordando apenas os princípios metodológicos do Programa, não é possível observar a questão do sujeito do inconsciente, do não mediável, em um processo de mediação. Há um programa que deve ser seguido para o alcance de uma resolução pacífica, e uma mediação “mal sucedida” não parece ser vista como uma possibilidade para aqueles que ali comparecem. Diferente desta proposta, no livro sobre a *Clínica do Social*, Garcia (2000) afirma algo que pode ser útil, se for considerado nestas ocasiões: a psicanálise, conforme discutido anteriormente, se relaciona com a política do inconsciente e abrange a incompletude, a ausência de totalização, a importância do ato na transformação do saber, o fato de levar em conta as singularidades em suas articulações com o Estado.

3.1 Caso 1 – Maria e Judith

O primeiro relato de caso, construído a partir de Ramos e Clementino, 2009, descreve um procedimento de mediação e busca demonstrar, na prática, alguns princípios teóricos do Programa. De acordo com Ramos e Clementino (2009), a senhora Maria, acompanhada de sua filha Joana, buscou o programa após receber uma carta de intimação e não compreender seu

conteúdo. Os técnicos do programa leram a carta, constataram que se tratava de uma sentença judicial e explicaram para a demandante seu conteúdo.

Com isso, a demandante explicou que havia alugado um imóvel de uma amiga chamada Judith. As contas de luz, porém, não chegavam e, ao procurar a proprietária, recebeu a informação de que as contas não eram entregues no local e por esse motivo não existia a necessidade do pagamento. Após um tempo, Estela, filha da proprietária, solicitou que a demandante deixasse o imóvel para que ela alugasse para outra pessoa. Dessa forma, Maria saiu do imóvel e, posteriormente, recebeu uma intimação para comparecer em juízo devido ao não pagamento das contas de luz e, também, das contas de água.

Os mediadores verificaram certa resistência por parte de Maria em conversar com Estela, afirmando que só resolveria a situação com a amiga Judith, que lhe alugou o imóvel. Nesse sentido, foi enviado um convite para a proprietária, explicando que de forma voluntária ela poderia comparecer ao Programa para buscar soluções para tal situação. Assim ocorreu e, inicialmente, notava-se que as partes conversavam apenas com os mediadores. Com a constatação dessa situação, os técnicos buscaram trabalhar formas de fortalecimento do diálogo e, em determinado momento, a proprietária relatou que tinha dificuldades no relacionamento com a filha que realizou as cobranças. A partir disso, a demandante e a antiga amiga começaram a conversar, como se os mediadores não estivessem presentes. Posteriormente, afirmaram que não seriam necessários novos encontros e que elas poderiam resolver eventuais dificuldades que pudessem surgir.

Em suma, o caso foi considerado como mediação bem sucedida, pois, a partir da demanda de “compreender a intimação”, vinda de Maria, os mediadores trabalharam no sentido da construção do diálogo.

3.2 Caso 2 – Sofia e Romeu

O seguinte caso foi oriundo de atendimento realizado no PMC da Pedreira Prado Lopes, citado por Silva e outros (2010). Sofia procurou o programa devido ao fato de ter combinado, com seu ex-companheiro, Romeu, o pagamento do valor de R\$150,00 de pensão alimentícia para o filho do casal, entretanto, o pai realizava o pagamento somente quando “queria”. Dessa forma, o pai foi convidado a comparecer ao Programa e afirmou não saber sobre a existência de tal acordo, dizendo que o valor combinado era de R\$100,00. As duas

partes aceitaram a participação no processo de mediação, contudo, durante os atendimentos, percebia-se resistência por parte do pai em continuar no processo. Com isso, em um dos encontros, Romeu desistiu da mediação, e a demandante foi encaminhada para a Defensoria Pública, a fim de tratar a questão judicialmente.

Durante as discussões da equipe sobre os desdobramentos do caso, concluiu-se que as intervenções realizadas não foram adequadas, principalmente ao se considerar o acolhimento e a explicação da mediação. A partir disso, iniciou-se uma reflexão acerca de outras possibilidades de atuação. Dentre os pontos considerados como prejudiciais à mediação, destacam-se: o envio da carta-convite, que não assegurou o princípio de voluntariedade por parte do envolvido, assim como no momento da menção à existência de um acordo anterior, o que prejudicou o princípio da imparcialidade, visto que a equipe orientou-se a partir das falas da demandante.

A equipe, em suas discussões, levantou reflexões acerca de sua atuação durante os atendimentos, questionando a postura dos mediadores, que deve ser pautada nos princípios de voluntariedade/liberdade dos envolvidos, diálogo, cooperação, restauração das relações, responsabilização, emancipação, empoderamento, e, autonomia. A situação criada pela desistência da participação no projeto é associada, pela equipe técnica, a um trabalho realizado, por ela, de forma insatisfatória. Assim, levanta-se a questão da influência e do papel do mediador diante das ações de mediação desenvolvidas pelo Programa, destacando sua responsabilidade ao conduzir os participantes a uma solução pacífica.

3.3 Discussão dos casos

Ao focalizar a técnica de mediação, os casos apresentados pelo Programa Mediação de Conflitos não deram margem para localizar o que não se media, os limites da palavra, ainda que se tenha observado a existência de caso mal sucedido, possivelmente encontrando aquilo que da subjetividade resiste.

O termo “resolução pacífica”, que se refere a uma mediação de conflitos bem sucedida, é extremamente instigante quando se considera a existência e insistência do resto não mediável. Almeida (2011, p. 80) afirma que:

A resolução pacífica de conflitos é uma meta almejada pela humanidade e passível de ser construída, passo a passo, com ações locais (...), e com ações globais como as dos fóruns sociais e ambientais, em que distintas nações se sentam à mesa das

negociações, pautadas pela visão sistêmica, pela abordagem interdisciplinar, pelo diálogo, pela proatividade de cada ator que participa da conversa e pelo benefício mútuo.

É bem verdade que resolução pacífica, nos termos da lei, tem algo interessante e é buscada com empenho. Vale aqui, no entanto, pontuar que mesmo quando se pensa na pacificidade, mediando caminhos conflituosos, é bom considerar a existência de pontos não mediáveis, ou seja, de *resto não mediável*, mesmo em saída consensual.

Há, para os seres falantes, como em seus primórdios Freud (1905/2006) nos adverte, a existência de uma incompletude inexorável. Em *O mal-estar na civilização* (1930[1929]/2006), ele retoma a questão da falta, desta vez articulada à renúncia pulsional necessária para a vida em civilização, para dizer da impossibilidade de eliminação de certo mal estar presente em qualquer sociedade de homens.

Há mal estar na civilização, e o relacionamento com os outros, o mal estar dos laços sociais, é a maior causa de sofrimento humano, expresso nos atos de governar e ser governado, educar e ser educado, no vínculo entre analista e analisante, e no ato de se fazer desejar, bem conhecido dos históricos. Estes são os impossíveis freudianos, retomados por Lacan (1974/2005) em seu *Discurso aos Católicos*: governar, educar, psicanalisar. A mediação de conflitos, proposta pelo Programa Mediação de Conflitos, expressa bem o impossível de governar e ser governado, discurso do mestre/senhor, apesar de suas boas intenções e ideais. Uma mediação, ainda que bem sucedida, jamais será plena, no sentido de satisfazer completamente todas as partes.

O resto não mediável aparece, por exemplo, quando algo inusitado surge interferindo no discurso intencional do sujeito, em suas construções de linguagem, nos pontos de silêncio, de resistência, de desconhecimento. Ele está presente no osso duro de roer do caso, do sintoma da parceria, dizendo de forma mais corriqueira, e sempre existirá, quando se considera a subjetividade em questão, embora nem sempre tão evidente.

No caso 1, a mediação foi considerada bem sucedida pelos técnicos do Programa, por ter se concluído com resolução pacífica de conflitos. Teve tal desfecho porque o acordo feito pelas partes resolveu uma demanda, não precisou ser somado aos percentuais que revelam a dinâmica criminal no território do programa, e/ou não necessitou que tal conflito fosse levado ao judiciário para ser solucionado.

Pode-se dizer que as partes chegaram com uma demanda, mas havia algo para além. No momento em que tocam na amizade que tinham, nos laços amorosos, através da referência

à filha de Judith, a primeira construção de que uma delas estava em dívida com a outra, se desfaz em torno de uma questão inerente ao laço social. Na verdade, não se esclarece a resolução para a demanda apresentada, não se sabe como seria feito o pagamento das contas atrasadas, mas houve uma pacificação proporcionada pela palavra, e a responsabilização de cada sujeito, pelo que parece, por seus atos, quando dispensam a ajuda do Programa. A linguagem, apesar dos mal entendidos, de ser fonte de equivocação, é o que media a relação entre os seres falantes e isso ali aconteceu.

O mediador é convocado, exatamente, no momento em que algo impossibilita a comunicação, quando o enlaçamento de dois sujeitos “emperra”. Seguindo Miller (2005), o laço social é sempre assimétrico e de dominação, o que não ocorre no momento em que a comunicação é interrompida. Em determinado momento, no primeiro caso, algo acontece e faz com que Maria e Judith retomem seu vínculo. O resultado disso é que a palavra, com todos os seus revezes, volta a ser mediadora entre as duas. Isso é o que se tem na psicanálise, a função da linguagem enquanto produtora do laço social, ao mediar as relações entre os seres falantes, mesmo constatando a impossibilidade de tudo dizer. Como afirma Lacan (1974/1993, p.11)

Digo sempre a verdade; não toda, porque dizê-la toda não se consegue. Dizê-la toda é impossível, materialmente; faltam as palavras. É justamente por esse impossível que a verdade provém do real.

A saída encontrada pelas mulheres, citadas no primeiro caso, foi a retomada da posição de sujeitos do próprio discurso, da linguagem como mediadora. O laço social é dinâmico, ou seja, o tempo todo os sujeitos se alternam na posição de agentes do discurso. Esbarrar no recalçado, componente do inconsciente, faz com que o resto não mediável volte. Freud (1915c/2004, p. 177) explica o que é esse recalçado que retorna, quando afirma que

O destino de uma pulsão que acaba de brotar [*Triebregung*] pode ser encontrar, ao longo de seu percurso, resistências que queiram impedir sua ação. Sob condições que ainda examinaremos mais detalhadamente, ela entra então em estado de *recalque*. Claro que se, em vez de uma pulsão, se tratasse de um estímulo externo, a fuga teria sido a medida mais apropriada para escapar de seu raio de ação, mas no caso de uma pulsão, tal fuga não tem serventia, pois o Eu não pode fugir de si mesmo. Em um período posterior, o sujeito perceberá que repudiar o conteúdo da pulsão [*Triebregung*] baseando-se em um juízo de valor (condenação) pode ser uma providência eficaz. Contudo, há uma etapa preliminar à condenação da manifestação pulsional, situada entre a fuga e o repúdio condenatório: trata-se do recalque, conceito este que não poderia ser formulado antes da existência dos estudos psicanalíticos.

A partir do trecho acima é possível notar que os mediadores não fogem aos discursos do nível de juízo de valor, como se pode perceber na preocupação deles no fortalecimento do diálogo entre as partes. No momento em que o diálogo volta a fluir, a mediação é considerada bem sucedida.

A palavra é, por excelência, mediadora dos seres falantes. Do mesmo modo que a linguagem não é apenas um modo de comunicação, o técnico mediador, mesmo sem sabê-lo, eventualmente faz com que a fala, mediador por excelência, retome sua função de mediar as relações dos seres falantes. O técnico pode ser um facilitador para o reestabelecimento do diálogo entre as partes. Ao mediador cabe possibilitar que a linguagem, mediadora das relações, retome a sua função criadora, e mesmo no Programa isso parece não ser desconhecido. Embora se viva na repetição, algumas vezes algo escapa, e, com isso, se caminha mais um pouco. A partir das construções realizadas nesta dissertação, mantém-se a aposta no surgimento de algo da ordem do inédito, possibilitando algum avanço no sentido do novo.

No primeiro caso, as duas mulheres resolvem sua questão em nome do amor, mesmo que inibido. O que faz com que os conflitos se resolvam é o amor, a pulsão sexual com sua finalidade inibida. As parcerias que são feitas, partem do que é inibido da pulsão sexual. O desejo, conseqüente de uma falta estrutural do humano, pode ser encontrado nas duas amigas, estabelecendo alguma coisa da ordem do amor. A partir do conflito, do impasse na relação, o desejo é zerificado através do estilhaçamento do Outro, da separação total do Outro do amor (QUINET, 1999). É a partir do movimento metonímico do desejo que se torna possível criar outras coisas, como exemplificado no primeiro caso, quando as partes conseguem reatar algo da pulsão de vida.

De acordo com Ramos e Clementino (2009), Maria afirma que Judith começou a ignorá-la assim que ela saiu do imóvel. É possível inferir que o problema não era o aluguel, mas algo que envolvia a parceria firmada entre elas e, quando algo ali é tocado, se resolve, o problema do aluguel fica menor. Nas palavras de Freud (1937/2006), em seu artigo *Lembranças encobridoras*, a demanda encobria outra coisa, outra cena, uma cena fundante, encobria o desejo inconsciente. O motivo das partes deixarem de ser amigas não fica muito claro no caso, mostrando ser algo intocável, e o que aparece é o resultado. Ao se considerar uma prática, pelo viés da psicanálise, os mediadores não buscam desenvolver uma prática investigativa, de procurar a origem de todos os conflitos, mas trabalham o desembaraço simbólico.

O discurso de Maria ao procurar o programa para buscar entender o que se passava, evidencia o discurso histérico²⁰. Nesse discurso, Lacan (1969-70/1992) afirma que o sujeito barrado, dividido pela falta e portanto desejante, se dirige ao significante mestre. A demanda dirigida ao Mestre acaba por produzir significantes mestres que dizem respeito ao sujeito demandante. A histérica se dirige ao mestre para entender, saber o que fazer. No primeiro caso, é possível observar que os mediadores se valeram do discurso do mestre, responderam à demanda inicial de Maria, quando informaram acerca do conteúdo da carta de intimação. O discurso do mestre sustenta o saber técnico.

O sujeito do inconsciente, quando excluído na mediação pelo saber técnico, pode ser incluído pelo mediador que se orienta pelo discurso psicanalítico, ao ofertar um discurso sem palavras (LACAN, 1969-1970/1992). Utilizando a palavra, o sujeito do inconsciente pode se pronunciar, tornando possível que uma escuta seja realizada e, como forma de intervenção, é concedido um discurso²¹ que ultrapasse as palavras. Nesse discurso, mais do que a fala, o fundamental é um posicionamento do mediador que leve em conta a condição desejante do sujeito.

A carta de intimação, que Maria leva ao Programa, pode ser estudada a partir do conto de Edgar Allan Poe, chamado *A carta roubada*, citado por Lacan (1955/1998)²². Através do conto, é possível observar a primazia do significante sobre o significado e que a carta sempre chega ao seu destinatário. A carta de intimação, do primeiro caso, continha uma mensagem que chegou a seu destino, através dela foi possível resolver algo que estava além de seu significado.

No primeiro caso, só no momento em que Judith verbaliza, o diálogo se restabelece. O sintoma relacionado à dificuldade no relacionamento com a filha, não era visto inicialmente,

²⁰ Em sua teoria dos discursos, Lacan (1969-1970/1992) institui uma forma diferente de estudar as estruturas clínicas e os laços sociais. A partir dela, revela as posições discursivas que perpassam a relação entre as pessoas, possibilitando uma espécie de organização. Nessa teoria o autor articula o gozo e a linguagem e, também, o sujeito e o saber inconsciente.

²¹ O único discurso que considera o sujeito do inconsciente é o discurso do analista, segundo Quinet (2006, p.35): “Todo discurso que trata o outro como objeto pode ser chamado de discurso do universitário. Todo laço social que trata o outro como um mestre é o discurso da histérica. Quando alguém trata o outro como um escravo ou como um saber produzir, estamos nos discurso do mestre. O discurso do analista é o único laço social que trata o outro como um sujeito. Quando não é assim, estamos tratando o outro ou como objeto, ou como um mestre ou como um escravo”.

²² Na história, de acordo com Lacan (1955/1998), determinada carta continha informações que questionaria a honra de alguém nobre, de alta posição. A rainha lia a carta, até que o rei chega. Não era interesse da rainha que o rei tivesse acesso ao conteúdo da carta, enquanto isso o ministro D., percebendo do que se tratava, rouba a carta. A rainha determina que o Sr. G, chefe de polícia, recupere a carta. Por fim, a carta é encontrada pelo detetive Dupin, sobre a lareira da casa do ministro e, essa foi devolvida à rainha. A carta estava no lugar mais evidente possível, o ministro só havia trocado o envelope. Apesar de todos ignorarem o significado (conteúdo) da carta, o significante foi o que circulou de mão em mão.

mas se resolve quando Judith fala dele, pois, a partir disso, ele se desfaz. Lacan (1964/1988) afirma que Freud ficou siderado no momento em que descobriu as formações do inconsciente, quando observou que as histéricas começavam a falar e os sintomas iam desaparecendo. Quando algo do mal estar é localizado, a conversa passa a fluir e a resolução acontece. Para o programa isso é o que realmente importa. Mas, se parar para olhar, é na história das duas e não na técnica que a solução se encontra. Para elas, havia um “inimigo” comum e, juntas, encontrariam seus modos de enfrentamento. O não dito é que causa o problema e, ainda, não adianta saber, é preciso verbalizar.

No segundo caso, as partes procuram o Programa, na tentativa de encontrar um mediador que entre no lugar do representante simbólico, para fazer com que a palavra volte a circular, após rompimento da parceria amorosa. Os problemas de parceria podem se apresentar como certo disfuncionamento, avaliado pelos próprios sujeitos, segundo Miller (2003), como sintoma intrasubjetivo (dele para com ele) e intersubjetivo (problemas com o outro), e não raro, contemplando as duas formas. Há algo ali, difícil, impossível de suportar. Pode ser o outro, o impossível de suportar, ou o próprio sujeito se encontra, a si mesmo, como impossível de ser suportado pelo outro. No caso apresentado não há como especificar o ocorrido, mas o insuportável se apresentou e, naquele momento, tinha a cara da falta de pagamento da pensão.

Romeu, o marido, diz que não sabia do acordo feito sobre a pensão e, a seguir, afirma que haviam definido que a pensão seria de R\$100,00. Algo sabia e precisava negar. O curioso desse processo é que se trata de caso considerado não exitoso, porque não chegou à mediação pacífica, e Romeu desistiu de comparecer aos encontros. Curioso, porque exatamente estes casos, considerados mal sucedidos, são os que dizem da existência de algo não mediável, por meio de técnicas tais como as utilizadas no Programa. Possivelmente elas esbarram no funcionamento gozoso (LACAN, 1972-1973/1985), sintomático da parceria, após o momento em que o amor falha e já não retira o parceiro da sua pura condição de sintoma.

No relato do caso, os mediadores abordam a desistência como decorrente de uma falha deles, por não seguir dois princípios metodológicos do programa: voluntariedade e imparcialidade, tal como se descreveu no item 3.2. É possível pensar que os mediadores podem ter falhado, ainda mais se eles próprios o dizem, e se é que se trata de um programa em que os técnicos devem apresentar posturas específicas. Consideraram haver desrespeitado o princípio da voluntariedade, ao enviarem a carta-convite para que Romeu participasse da mediação. Mas por que se quebra o princípio da voluntariedade ao ter este procedimento? Um

convite pode ser aceito ou não. Os mediadores também consideram que o princípio da imparcialidade foi descumprido, pela menção que fizeram à existência de um acordo anterior, mas é possível questionar tal prejuízo, posto que o demandado admitiu o acordo, apenas discordando quanto ao valor. Parece, portanto, haver certa ingenuidade em colocar a questão residindo nestes fatores.

É preciso levar em conta que ali havia sujeito de desejo, uma parceria que funcionava sob a influência do inconsciente. Por mais inadequada que tenha sido a condução dos casos, a responsabilização dos atendidos, por seus atos, também é um princípio do programa. Observa-se que, para o Programa, o sujeito desistir da mediação não é considerado solução, modo encontrado para lidar com a impossibilidade da relação, e até modo de continuar sintomaticamente casados. O mal estar não deveria continuar existindo, era necessário que conseguissem simbolizar suas vivências e dizer tudo sobre a situação conflituosa, restando a paz, o ideal de felicidade.

Sofia foi encaminhada para a Defensoria Pública, após a desistência de Romeu, ou seja, em seguida chamou-se a lei para resolver a situação, para legaliza-la, dizendo quem estava certo ou errado. Miller (2003) diz que a lei é convidada, nos casos de separação, a responder qual dos sujeitos envolvidos no conflito tem razão e qual é o culpado. A partir da retificação subjetiva, o autor citado apresenta uma saída diferente da jurídica, que envolve a responsabilização dos sujeitos implicados, mas isso nem sempre é possível, e os mediadores, muitas vezes, sentem-se culpados diante da impossibilidade de concluir a mediação com um acordo.

Os encontros de mediação de conflitos são diferentes dos encontros clínicos nos moldes de sessões de análise, isso é inquestionável. O lugar de trabalhar o resto não mediável é essencialmente clínico, mas, um mediador advertido da sua existência, pode estar aberto à escuta da subjetividade, considerando certo limite, levando em conta a existência de outras questões a serem formuladas. Na descrição dos casos, o trabalho baseou-se puramente em uma técnica em que as partes apresentaram o conflito e, em seguida, existiu uma expectativa de que fizessem um acordo.

Para auxiliar a discussão e reflexões propostas, optou-se por apresentar mais dois casos de mediação de conflitos e uma prática em grupo de pré-mediação realizados em outros moldes, considerando a orientação psicanalítica, pois nem todas as mediações são realizadas em consonância com o que é estabelecido pela Secretaria de Estado de Defesa Social. Ela também acontece em diferentes contextos. Alguns praticantes de psicanálise, que trabalham

nesta área, já escreveram sobre a possibilidade de considerar um resto não mediável nestas situações, ainda que não utilizassem este termo, a exemplo de Andrade (2009) em sua dissertação de mestrado.

Andrade (2009) apresenta quatro casos de litígios conjugais para demonstrar o uso da Mediação de Conflitos, sob orientação psicanalítica, em processos que tramitam na Vara de Família do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. O juiz da vara indica o caso para os técnicos judiciais do Tribunal, e as partes envolvidas no litígio manifestam seu desejo de participar, ou não. Dentre os quatro casos, dois foram selecionados e serão retratados a seguir.

O primeiro refere-se a uma separação judicial litigiosa com pretensão de indenização por danos morais. O término da relação se deu quando o marido assumiu para a esposa seu relacionamento extraconjugal. Em seguida, ela dá início ao processo de separação. A esposa afirmava estar humilhada pela traição e, por isso, requereu danos morais. Durante a mediação, a mediadora pede para que cada um apresente sua versão do encontro amoroso dos dois e explora a forma como ocorreu esse encontro, a escolha que fizeram enquanto parceiros, as experiências positivas e negativas, fazendo uma construção até o momento em que só permanecia o desentendimento em que se encontravam. Em determinado momento, ambos percebem que a traição foi apenas um evento que seguiu à perda do amor e do desejo de permanecerem unidos, fazendo com que elaborassem o fim da parceria e se responsabilizassem por esse fim. A mulher abre mão do pedido de indenização, percebendo que ele havia perdido o sentido.

Na condução do caso, a mediadora não tem a pretensão de alcançar resolução pacífica, mas responsabilizar os envolvidos pelo seu desejo, pelo funcionamento da parceria amorosa e favorecer que eles encontrem, conforme se tem trabalhado nesta dissertação, possibilidades para trabalhar com o resto não mediável, com suas questões subjetivas, singulares, mesmo através de limites bem estabelecidos. A autora afirma que, no final dos encontros, ambos reconhecem a perda do parceiro amoroso e tornam-se responsáveis pelo destino de sua vida e pela sua condição enquanto sujeitos desejanter, para os quais o ideal de felicidade deve ser colocado entre aspas. O sofrimento, oriundo do resto não mediável, é aproveitado enquanto aliado.

No segundo caso, Andrade (2009) conta sobre uma mulher que ajuíza uma ação de divórcio litigioso, especialmente em razão de discordância quanto ao valor da pensão alimentícia a ser paga em favor do filho, que apresentava comprometimento motor. O casal já havia passado por audiência de conciliação, contudo sem conseguir encontrar saída para o

impasse. Durante a mediação, a condução da mediadora propiciou que os pais trabalhassem a partir daquilo que tinham em comum, o filho. Foi possível trabalhar com as partes o encontro amoroso, do seu início até a elaboração do seu término, momento em que as partes não só assumem, mas também escrevem um acordo de separação consensual reconhecendo a impossibilidade de manter a convivência. O resto não mediável é abordado através de um acordo que comporta a impossibilidade como saída, é uma transformação do conflito, não uma eliminação.

Outra autora que também trabalha com o tema e segue os pressupostos psicanalíticos é Cerruti (2003). Ela apresenta relatos de atendimento em grupo de pré-mediação, etapa que ocorre entre a procura por um advogado e o início do processo de mediação. Os grupos são formados por mulheres que procuram a Pró-Mulher, Família e Cidadania, para começar ou dar andamento a algum processo jurídico, podendo ser de divórcio, pensão alimentícia, reconhecimento de paternidade ou por sofrerem algum tipo de violência. Os encontros de pré-mediação, através da escuta, visam a que as mulheres saiam da posição vitimizada e se abram para a escuta do outro, desconstruindo e reconstruindo uma narrativa parcial. Neste contexto, conforme ela escreve, é possível revisar a história unilateral e produzir novos pontos de vista para si, alterando a direção de sua história.

A autora, entretanto, reconhece que a pré-mediação não é infalível, mas uma possibilidade de escutar, através das formulações psicanalíticas, situações de impasse que as atendidas se encontram. Aqui a ênfase não reside no acordo, ou na resolução pacífica do conflito, mas, como nos casos de Andrade (2009), na reformulação do conflito, contando com a existência do inconsciente e a realidade social com seus ideais de êxito, sucesso, felicidade. Conforme se observa, os grupos trabalhados por Cerruti (2003), em suas palavras, favorecem a relativização das vivências ressentidas e melancólicas, amenizam a postura adversa e propiciam a criação de novas formas de vida, permitindo a renúncia da “[...] aspiração de gratificação plena” (CERRUTI, 2003, p. 178). Há espaço para o resto.

Em uma mediação de conflitos, conduzida pela orientação psicanalítica, pretende-se que o sujeito saia do lugar de vítima e enuncie acerca de sua participação no conflito. Ao ser convidado a falar, o sujeito se depara com algo que é seu e pode, assim, reconstruir simbolicamente o conflito (ANDRADE, 2009). O conflito, assim, pode ser visto como uma força de construção de laços sociais, de parcerias amorosas, criando com o outro, a partir diferença.

Os técnicos que atuam nas políticas públicas são chamados para apresentar um *savoir faire*, um saber-fazer, para eliminarem irregularidades que se apresentem nos comportamentos, falas e atitudes dos indivíduos. Sem seguir essa busca de padronização, a transformação das questões técnicas em questão éticas ocorre quando a subjetividade entra em cena. O trabalho ético que o sujeito efetua sobre si não deve simplesmente buscar a adequação a uma regra, mas torná-lo sujeito à medida que age (GONDAR, 2010).

Na aposta de um trabalho ético, a Clínica do social, proposta por Célio Garcia (2000), vislumbra a entrada da psicanálise no social não para atender a seus pedidos, mas para deitar o social no divã. A psicanálise responsabiliza o sujeito, mas deve levar em conta o social que, quando não cumpre sua função, criminaliza e adocece o sujeito. As discussões políticas realizadas através do discurso psicanalítico, não pretendem alcançar a “boa governança”, mas apontar para o impossível que o consenso e a gestão dos possíveis desconsideram (LAURENT, 1999). Esse é o impossível que também aparece nas mediações de conflitos e que é trabalhado nesta dissertação sob a nomenclatura de resto não mediável. Trabalhar sob a ótica do impossível, do singular, é sustentar a dimensão ética da psicanálise buscando, para além dos efeitos terapêuticos, uma mudança no posicionamento do sujeito frente ao sintoma, fazendo com que ele perceba sua participação na constituição de seu mal-estar.

O dizer silencioso da psicanálise quebra o automatismo e favorece com que algo novo surja, não mais entrando no consenso, mas ocupando o lugar de menos um (LAURENT, 1999). Esse dizer silencioso dá margem para o trabalho com o resto, não através de práticas moralizantes, mas com uma prática ética de bem dizer o desejo, uma prática que considere o inconsciente, as parcerias, a ordem conflitiva, a agressividade e a utopia do ideal de felicidade.

Em *As perspectivas futuras da terapêutica psicanalítica*, Freud (1910/2006, p. 132) afirma que “A sociedade não pode responder com simpatia a uma implacável exposição de seus efeitos danosos e deficientes. Porque destruímos ilusões, somos acusados de comprometer os ideais”. Longe de perpetuar os ideais de resolução pacífica e cultura de paz, este trabalho inclui pressupostos da psicanálise, para refletir sobre a prática de um programa da política de segurança pública do Estado de Minas Gerais, por apostar em uma prática que se oriente pelo mal estar, pelo conflito, pela linguagem, pelas parcerias amorosas, pelo desejo, pelo inconsciente.

Por meio dessa discussão dos casos, espera-se favorecer que se considere o que os mediadores de conflito deixam escapar, o que a técnica não permite que se escute. A

compreensão, a conclusão e as falhas, quando tomadas de maneira muito rápida, não deixam espaço para que o sujeito apareça e se responsabilize. Na análise do segundo caso, citado por Silva e outros (2010), há uma tentativa de defender certo positivismo, o qual reside em uma descrição de fenômenos, perdendo a dimensão singular do caso. E, por meio da psicanálise aprende-se que ao se tentar fazer algo no nível do universal, perde-se a dimensão do sujeito, do caso a caso.

O erro, naquele caso, foi avaliado culposamente, em decorrência até mesmo de uma prisão na técnica. Há uma utopia de que seria possível uma resolução pacífica se a técnica fosse utilizada de maneira correta. Porém, mesmo fazendo todo o possível, há momentos em que as coisas não vão se resolver, pois não se resolveriam mesmo. É útil considerar o impossível, o que escapa, o resto não mediável.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na história da psicanálise, um marco acontece quando Freud, em 1900, escreve seu texto *Interpretação dos Sonhos*, no qual introduz o paradigma do inconsciente para abordar as questões humanas. E, mais de cem anos depois, formalizações psicanalíticas ainda se mantêm presentes como forma de orientar a prática em diferentes contextos institucionais.

Nesta dissertação buscou-se aliar as contribuições da psicanálise a um mecanismo da política de segurança pública do estado de Minas Gerais. O Programa Mediação de Conflitos, da Secretaria de Estado de Defesa Social de Minas Gerais, busca responder a demandas sociais de redução da violência e da criminalidade e pacificação da convivência. Resta saber até que ponto é possível se pensar em paz e resolução, tendo em vista as construções freudianas e avanços teóricos realizados por Lacan. No processo da mediação algo é resolvido entre os envolvidos, mas existe algo que permanece causando mal estar o que, nesta dissertação, foi nomeado como resto não mediável.

A hipótese, considerada nesta dissertação, de que não é possível ser constatada a existência do resto não mediável na produção teórica e na prática do Programa Mediação de Conflitos, não foi confirmada. É possível perceber a presença do resto, como no segundo caso, o que ocorre é que os técnicos do Programa não dão conta disso. As questões do sujeito parecem ser deixadas de lado na apresentação dos casos o que, provavelmente, reflete o que acontece na prática. Na descrição dos casos, a preocupação dos mediadores parece ser no passo-a-passo da técnica e não nos sujeitos e, considera-se que ao mudar essa percepção, talvez seja possível fazer algo diferente, orientado para o impossível.

O fato do material produzido pelo Programa não abordar a existência de um resto não mediável, de forma explícita, focando numa metodologia de atendimento que visa objetivamente a resolução de conflitos, faz com que os aspectos subjetivos dos mediados não sejam considerados. Isso tanto pode ser fator para uma resolução pouco efetiva, quanto para algum tipo de agravamento da situação.

A partir do que se desenvolveu, constata-se que não existe civilização sem mal estar, pois a própria dimensão do laço social, necessário para sua existência, insere a dimensão do conflito, conseqüentemente, da agressividade. É através da palavra que a agressividade poderá ser representada, evitando-se que se apresente como violência. E, portanto, não é sem razão que a mediação de conflitos conte com a palavra como aliada. O que se ressalta, no entanto, é que ela propicia aberturas que parecem poder ser mais bem aproveitadas.

Não se trata de defender que os mediadores sejam todos psicanalistas, não é esta a intenção, mas, de colocar na cena a existência do inconsciente presente nos laços humanos, que não se cala diante da objetividade dos fatos, para propiciar reflexões. Isso porque, por mais que se considere que o lugar de trabalhar o resto não mediável não seja no contexto da proposta deste programa de governo, a subjetividade organizada pelo inconsciente ali está, estará onde quer que haja um sujeito, e é importante saber o que fazer com ela. Ainda que o mediador escute, considerando certo limite, e isso é importante em qualquer situação de trabalho, respeitando a dimensão do cidadão, o sujeito não deixará de aparecer e vale a pena estar preparado para este aparecimento, mesmo que seja para fazer encaminhamentos.

Outro ponto descrito durante o trabalho foi a teoria das parcerias amorosas, em que o litígio pode ser tomado como sintoma, portador de enigma a ser desvendado pelo próprio sujeito. A responsabilidade do sujeito pelo seu sintoma pode possibilitar a criação de saídas a partir do que é singular, como foi mostrado nos casos de mediação conduzidos por praticantes de psicanálise.

Esta dissertação, por sua vez, apresenta a proposta da mediação de conflitos, incluindo nela o resto que não se media. A interdisciplinaridade é um dos pontos colocados pelos atores da política de prevenção à criminalidade, e o intuito deste trabalho foi incluir as contribuições da psicanálise, como aposta de que ela se configura como uma disciplina que traz considerações para algo ainda não abordado na teoria e prática do PMC. A proposta é de que os mediadores e envolvidos fiquem livres do peso do ideal e, para além da resolução pacífica e da cultura de paz, a contribuição se dará pela via do resto não mediável.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, T. Resolução Pacífica de Conflitos: a importância da abordagem multidisciplinar e do protagonismo dos envolvidos. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas.** Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011, pp. 75-80.
- ALVARENGA, Elisa. A satisfação dos efeitos terapêuticos rápidos, **Opção Lacaniana**, n. 54, p. 101-105, maio 2009.
- ANDRADA, Lafayette Luiz Doorgal de. Apresentação. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas.** Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011. p. XV.
- ANDRADE, Cleide Rocha de. **Os litígios conjugais à luz da psicanálise: da repetição sintomática à responsabilização subjetiva na prática da mediação de conflitos.** Dissertação (mestrado) defendida na PUC-Minas, Belo Horizonte, 2009.
- BARRETO, Francisco Paes. **Ensaio de Psicanálise e Saúde Mental.** Belo Horizonte. Scriptum, 2010.
- BEHRING, Elaine Rossetti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história.** 6 ed. São Paulo: Cortez, 2009.
- BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda.** 8ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1994.
- BRAGA NETO, A.; SAMPAIO, L. R. C. **O que é mediação de conflitos.** São Paulo: Editora Brasiliense, 2007.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado, 2006.
- BUCHER-MALUSCHKE, Júlia Sursis Nobre Ferro. Revisitando questões sobre lei, transgressão e família em suas interações com a psicologia, a psicanálise, o direito e a interdisciplinaridade possível. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol. 23, p. 89-96, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v23nspe/16.pdf>>. Acesso em 15 de setembro de 2015.
- CALLIGARIS, Contardo. O grande casamenteiro: questionamentos psicanalíticos sobre o que nos leva a casar. In: **O laço conjugal.** Porto Alegre: Artes e Ofícios, 1994.
- CAMPAMÁ, Xavier. Conflicto. Complejo. In: MIRA, V.; RUIZ, P.; GALLANO, C. **Conceptos freudianos.** Madrid: Ed. Sintesis, 2005. p. 161-167.
- CAMPOS FILHO, Moacyr Lobato de. Apresentação. In: **Mediação e Cidadania – Programa Mediação de Conflitos 2010 – Comissão Técnica de Conceitos (organizadora).** Sandra Mara de Araújo Rodrigues *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, p. XXI.

CARVALHO, Salo de. Freud Criminólogo: a contribuição da psicanálise na crítica aos valores fundacionais das ciências criminais, **Revista Direito e Psicanálise**, Curitiba, v.1, p.107-137, jul./dez. 2008.

CASTANET, Hervé; ROUVIÈRE, Yves. **Comprender Freud**. Belo Horizonte: Ed: Scriptum, 2013.

CERQUEIRA, C. M. M. D.; SANTOS, L. J.; OLIVEIRA, M. P. A mediação enquanto técnica facilitadora do trabalho em rede. In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues, *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, p.139-149.

CERRUTI, Marta Quaglia. Psicanálise e mediação: uma possibilidade de escuta. In: Muszkat, M. E. (Org.), **Mediação de Conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus. 2003, p.169-178.

CHAMORRO, Jorge.Desinibidos. **Revista Opção Lacaniana**, p. 19-22, nº 42, 2005.

COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS. A metodologia do Programa Mediação de Conflitos. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011, p. 13-37.

CRETELLA NETO, José. **Curso de Arbitragem**: arbitragem comercial, arbitragem internacional, Lei brasileira de Arbitragem, Instituições internacionais de Arbitragem, Convenções internacionais sobre Arbitragem. 1ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004. V. 1, p. 3.

DUNLEY, Glaucia Peixoto. Psicanálise e direito: um diálogo possível?. **Tempo psicanal.**, Rio de Janeiro , v. 43, n. 1, jun. 2011 . Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-48382011000100008&lng=pt&nrm=iso>. Acessos em 2 julho de 2015.

FAGES, Jean Baptiste. Da necessidade a Demanda. In: Fages, J.B., **Para compreender a Lacan**, Buenos Aires, Amorrortu, 1973. Disponível em: <http://lacan.orgfree.com/textosvariados/danecessidadeademanda.htm>. Acesso em 10 de janeiro de 2016.

FERRARI, B. M.; RAMOS, L. M.; CLEMENTINO, P. A. Enfrentamento das violências: A experiência de grupos de mulheres do Morro das Pedras. In: **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: IUS Editora. Belo Horizonte, 2009A, pp 190.

FERRARI, B. M. *et al.* Concepção teórica e prática do Programa Mediação de Conflitos no contexto das políticas públicas de prevenção à criminalidade (2010). In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos

(organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues, *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, pp.11-89.

FERRARI, Ilka Franco. Agressividade e violência. **Psicol. clin.**, Rio de Janeiro , v. 18, n. 2, p. 49-62, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652006000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 13 julho 2015.

FERRARI, Ilka Franco. O consumidor e a perversão. **Revista latinoamericana de psicopatologia fundamental**, São Paulo, v. 17, n. 3, supl. 1, p. 652-665, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-47142014000600652&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 de agosto de 2015.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. São Paulo: Artmed, 2009.

FORBES, Jorge. A bagagem do analista – curtos-circuitos do gozo. **Educação on line**, 2 de janeiro de 2011. Disponível em: <http://www.educacaoonline.pro.br/index.php?option=com_content&view=article&catid=9%3Apsicanalise&id=156%3Aa-bagagem-do-analista-curtos-circuitos-do-gozo&Itemid=20>. Acesso em: 04 de julho de 2015.

FOUCAULT, Michel. **A coragem da verdade**. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

FREUD, Sigmund. Carta 18 (1894). In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. I, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 233-234.

FREUD, Sigmund (1896). Rascunho K: As Neuroses de Defesa. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. I, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 267-276.

FREUD, Sigmund (1900). A interpretação dos Sonhos. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. IV e V, Rio de Janeiro: Imago, 2006. 728p.

FREUD, Sigmund (1901). Sobre a Psicopatologia da vida cotidiana. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. VI, Rio de Janeiro: Imago, 2006. 272p.

FREUD, Sigmund (1905). Três ensaios sobre a teoria da sexualidade. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. VII, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 118-228.

FREUD, Sigmund (1910[1909]). Cinco lições de Psicanálise. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XI. Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 27-65.

FREUD, Sigmund (1910). As perspectivas futuras da terapêutica psicanalítica. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XI. Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1911). Notas psicanalíticas sobre um relato autobiográfico de um caso de paranóia (*dementia paranoides*). In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XII, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 15-89.

FREUD, Sigmund (1913). Totem e tabu. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIII, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1914a). Sobre o narcisismo: uma introdução. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIV, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 81-108.

FREUD, Sigmund (1914b). À guisa de introdução do narcisismo. In: FREUD, S. **Escritos sobre a psicologia do inconsciente** (coordenação geral da tradução Luiz Alberto Hanns) Vol. 1, Rio de Janeiro: Imago, 2004.

FREUD, Sigmund (1915a). O Inconsciente. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIV, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 171-215.

FREUD, Sigmund (1915b). Os instintos e suas vicissitudes. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIV, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 123-144.

FREUD, Sigmund (1915c). O recalque. In: **Obras psicológicas de Sigmund Freud**. Vol. 1, Rio de Janeiro: Imago, 2004. pp. 175- 194.

FREUD, Sigmund (1917 [1916-17]). Conferências introdutórias sobre psicanálise. Conferência XXIII: Os Caminhos da Formação dos Sintomas. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XVI, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 361-378.

FREUD, Sigmund (1920). Além do princípio do prazer. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XVIII, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1923). A organização genital infantil: uma interpolação na teoria da sexualidade. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIX, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 157-161.

FREUD, Sigmund (1923a). O ego e o id. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIX, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1923b). Dois verbetes de enciclopédia. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XVIII, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 287-312.

FREUD, Sigmund (1924 [1923]). Neurose e Psicose. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XIX, Rio de Janeiro: Imago, 2006. p. 167-171.

FREUD, Sigmund (1925). A negativa. In: **Escritos sobre a psicologia do inconsciente**. Vol. III, Rio de Janeiro: Imago, 2007. p. 145-157.

FREUD, Sigmund (1926[1925]). Inibições, sintomas e ansiedade. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XX, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1930[1929]). O mal-estar na civilização. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XXI, Rio de Janeiro: Imago, 2006, p. 73-148.

FREUD, Sigmund (1933). Novas conferências introdutórias sobre psicanálise: explicações, aplicações e orientações. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XXII, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

FREUD, Sigmund (1937). Lembranças encobridoras. In: **Edição Standard Brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Vol. XXIII, Rio de Janeiro: Imago, 2006.

GALGANI, Felipe. Os planos locais de prevenção e o conceito de capital social. Entremeios, Publicação de artigos desenvolvidos no Programa Mediação de Conflitos. **Mediação, prevenção e cidadania**. Belo Horizonte, v.1, n.1, p.14-19, 2006.

GARCIA, Célio. **Clínica do Social**. Belo Horizonte: Editora Projeto, 2000.

GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. **Freud e o inconsciente**. 3ª ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1987. 237p.

GARCIA-ROZA, Luiz Alfredo. A pesquisa acadêmica em psicanálise. In: **Anuário Brasileiro de Psicanálise**. Rio, Relume Dumará, 1993. p. 118-121.

GONÇALVES, N.; HARARI, A.; SANTIAGO, J. A felicidade na cultura. In: FUENTES, M. J.; VERAS, M. (Orgs.). **Felicidade e sintoma: Ensaios para uma psicanálise no século XXI**. Rio de Janeiro: EBP, 2008. pp. 57-69.

GONDAR, Josaida de Oliveira. Ética, Moral e Sujeito. In: ALTOÉ, Sônia. (org.). **Sujeito do Direito, sujeito do desejo: direito e psicanálise**. 3 ed. rev. Rio de Janeiro: Revinter, 2010, p.33-43.

GRACIA, Aurelio. Agresividad. In: MIRA, V.; RUIZ, P.; GALLANO, C. **Conceptos freudianos**. Madrid: Ed. Sintesis, 2005. p. 229-231.

GUSTIN, Miracy B. S. **Das necessidades humanas aos direitos: ensaio de sociologia e filosofia do Direito**. Belo Horizonte: Del Rey, 1999. p. 23-32.

IAMAMOTO, M. V., CARVALHO, R. de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico metodológica**. 25 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

INOJOSA, R. M.. Sinergia em políticas e serviços públicos: desenvolvimento social com intersectorialidade. **Cadernos Fundap**, São Paulo, n. 22, p. 102-110, 2001.

JESUS, A. M. B. *et al.* Estratégias no planejamento de atividades desenvolvidas pela equipe do Programa Mediação de Conflitos em Ipatinga. In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, p.194-202.

KOGA, Dirce. **Medidas de cidades entre territórios de vida e territórios vividos**. São Paulo: Cortez, 2003.

LACAN, Jacques (1948). A agressividade em psicanálise. In: **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998, p. 104-126.

LACAN, Jacques (1953). Função e campo da palavra e da linguagem em psicanálise. In: **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 238-324.

LACAN, Jacques (1955). O seminário sobre “A carta roubada”. In: LACAN, Jacques. **Escritos**, trad. Vera Ribeiro, Rio de Janeiro: Jorge Zahar, p. 13-66, 1998.

LACAN, J. (1955-1956). **O seminário, livro 3**: as psicoses. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992.

LACAN, Jacques (1957). A instância da letra no inconsciente ou a razão desde Freud. In: **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 496-533.

LACAN, Jacques (1957/1958a). **O Seminário, livro 5**: as formações do inconsciente. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999. 532p.

LACAN, Jacques (1958). A direção do tratamento e os princípios de seu poder. In: **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998. p. 591-652.

LACAN, Jacques (1959/1960). **O Seminário, livro 7**: a ética da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

LACAN, Jacques (1960). Subversão do sujeito e dialética do desejo no inconsciente freudiano. In: **Escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998, p. 807-842.

LACAN, Jacques (1964). **O seminário 11**: os quatro conceitos fundamentais da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1988.

LACAN, Jacques (1969-1970). **O seminário 17**: o avesso da psicanálise. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1992.

LACAN, Jacques. Radiofonia (1970). In: **Outros escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

LACAN, Jacques (1972/1973). **O Seminário, livro 20**: Mais, ainda. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.

- LACAN, Jacques. (1974). Televisão. In: **Outros escritos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1993.
- LACAN, Jacques (1974). O triunfo da religião. In: **O triunfo da religião, precedido de, Discurso aos católicos** (A. Telles, Trad., pp. 55-83). Rio de Janeiro: Zahar, 2005.
- LACAN, Jacques. (1974/1975). **O seminário, livro 22**: RSI. Inédito
- LACAN, Jacques. (1975) Conferencia en Ginebra sobre el síntoma. Buenos Aires, 1988. p. 1-47. Disponível em: <http://www.lacanterafreudiana.com.ar/2.5.1.25%20%20%20CONFERENCIA%20EN%20GINEBRA%20SOBRE%20EL%20SINTOMA,%201975.pdf>. Acesso em 15 de setembro de 2015.
- LAURENT, Éric. O analista cidadão. **Curinga**, MG, nº 13, set. 1999.
- LAURENT, Éric. As máscaras da felicidade. In: FUENTES, M. J.; VERAS, M. (Orgs.). **Felicidade e sintoma**: Ensaio para uma psicanálise no século XXI. Rio de Janeiro: EBP, 2008. p. 31-46.
- LEANDRO, A. G. L. *et al.* O atendimento coletivo para o Programa Mediação de Conflitos. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011, pp. 49-65.
- LEITE, F. de L. Secretaria de Estado de Defesa Social / Superintendência de Prevenção à Criminalidade. **Prevenção Social à Criminalidade**: A experiência de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2009, p. 17-26.
- LEITE, F. L.; RODRIGUES, S. M. A. Introdução. In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues, *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, pp. 1-7.
- LIMA, J. A. F. **As políticas públicas de Segurança no Brasil**, 2010. Disponível em: <http://www2.forumseguranca.org.br/node/22982>. Acesso em 16 Abr 2012.
- LISE, Liège. Diferenças entre a análise lacaniana e as terapias: como reconhecer o analista lacaniano?. In: FORBES, J; RIOLFI, C. **Psicanálise - a clínica do Real**. Barueri: SP: Manole, 2014.
- MAFRA, Rennan. **Entre o espetáculo, a festa e a argumentação** – mídia, comunicação estratégica e mobilização social. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 23-37.
- MARTINHO, Cássio. **Redes** – uma introdução às dinâmicas da conectividade e da auto-organização. Brasília: WWF, 2003.
- MELLO, R. S. V.; MAYRINK, V. T. S. Uma junção de valores e objetivos: a parceria firmada entre o Centro de Defesa da Cidadania junto ao Programa Mediação de Conflitos, da Secretaria de Estado de Defesa Social. In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de

Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues, *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010, p. XXIII-XXV.

MILLER, Jacques-Alain. Problemas de pareja, cinco modelos. In: MILLER, J-A. *et al.* **La pareja y el amor: conversaciones clínicas con Jacques-Alain Miller en Barcelona**. Buenos Aires: Paidós, 2003. p.15-20.

MILLER, Jacques-Alain. **Los usos del lapso**. In: _____. Los cursos psicoanalíticos. Buenos Aires: Ed. Paidós, 2004.

MILLER, Jacques-Alain. (2005). Psicoanálisis y sociedad. **Freudiana**: Revista psicoanalítica publicada em Barcelona bajo los auspicios de la Escuela Lacaniana de Psicoanálisis, nº 45. Recuperado de: http://www.eol.org.ar/template.asp?Sec=publicaciones&SubSec=on_line&File=on_line/psicoanalisis_sociedad/miller-ja_lautilidad.html>. Acesso em 15 de setembro de 2015.

MILLER, Jacques-Alain. **El Otro que no existe y sus comités de ética**, colaboración de Eric Laurent. Buenos Aires: Paidós, 2005a.

MILLER, Jacques-Alain. **El partenaire-síntoma**. Buenos Aires: Paidós, 2008a.

MIRANDA JÚNIOR, Hélio Cardoso. **O Psicanalista no Tribunal de Família: possibilidades e limites de um trabalho na instituição**. Tese (doutorado) defendida na USP, São Paulo, 2009.

NUNES, A. C. C.; LEANDRO, A. G. L.; IMAI, C. A. P.; ALMEIDA, C. R.; RESENDE, F. V.; CRUZ, G. F. C.; CAMBRAIA, K. A. B.; CLEMENTINO, P. A.; RODRIGUES, S. M. A. Concepção teórica e prática do Programa Mediação de Conflitos no contexto das políticas públicas e de prevenção à criminalidade no estado de Minas Gerais. In: **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: IUS Editora. Belo Horizonte, 2009, p. 27-118.

QUINET, Antônio. Atualidade da depressão e a dor de existir. In: **Extravios do desejo: depressão e melancolia**. Rio de Janeiro: Marca d'Água, 1999.

QUINET, Antônio. **Psicose e Laço social: esquizofrenia, paranoia e melancolia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2006.

RAMOS, L. M.; CLEMENTINO, P. A. Restaurando as relações: Procedimento de mediação. In: **Programa Mediação de Conflitos**. Belo Horizonte: IUS Editora. Belo Horizonte, 2009. p. 120-123.

ROBERTS, Bryan R. A dimensão social da cidadania. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, nº 33, p. 5-22, 1997. Disponível em: http://portal.anpocs.org/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=204:rbc-33&catid=69:rbc&Itemid=399>. Acesso em 15 de setembro de 2015.

RODRIGUES, S. M. de A. *et al.*, colaborador. In: **Mediação e cidadania - Programa mediação de conflitos**, 2010. Comissão Técnica de Conceitos (Organizadora). Arraes Editora, Belo Horizonte, 2010.

ROUDINESCO, E. e PLON, M. **Dicionário de Psicanálise**. Rio de Janeiro: Zahar, 1998.

SANTOS, B. M. Acesso a direitos: da declaração à efetividade. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011, pp. 125- 130.

SANTIAGO, Jesús. A escola borromeana e a hipótese dos ciclos. **Curinga**, MG, n. 25, p. 11-14, novembro de 2007.

SILVA, C. O.; PRATES, E. C.; REZENDE, E. M. S.; RODRIGUES, J. F.; LEITE, L. L.; CLEMENTINO, P. A.; COSTA, R. O. O acolhimento e a apresentação do método: aspectos relevantes do processo de mediação- Avaliação de caso de mediação atendido pela equipe do Programa Mediação de Conflitos na Pedreira Lopes In: **Mediação e Cidadania** – Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010. p. 94-100.

SOARES, Luiz Eduardo. Novas políticas de segurança pública. **Estudos Avançados**, São Paulo, Vol.17, n.47, p.75-96, jan./abr. 2003. Disponível em: <www.revistas.usp.br/eav/article/download/9903/11475>. Acesso em 15 de setembro de 2015.

SOUZA, T. A de. Segurança Pública e Sistema de Justiça Criminal: equívocos, contrapontos e possibilidades. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011. p. 13-37.

STROZENBERG, P. Organização Comunitária: Um ponto de equilíbrio na curva. In: COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação de Conflitos**: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011. p. 209-214.

TEIXEIRA, A.; MATTOS, S.; SAFATLE, V. O dever de ser feliz. In: FUENTES, M. J. e VERAS, M. (Orgs.). **Felicidade e sintoma**: ensaios para uma psicanálise no século XXI. Rio de Janeiro: EBP, 2008. p. 47-56.

TEIXEIRA, I. V.; RODRIGUES, S. M. A. A contribuição dos Projetos Temáticos para a Prevenção Social à Criminalidade: a experiência do Programa Mediação de Conflitos In: **Mediação e Cidadania** - Programa Mediação de Conflitos 2010 - Comissão Técnica de Conceitos (organizadora). Sandra Mara de Araújo Rodrigues *et al.*, colaborador. Belo Horizonte: Arraes Editores, 2010. p.102-116.

VEZZULLA, J. C. Mediação de Conflitos: a questão da cura. COMISSÃO TÉCNICA DE CONCEITOS DO PROGRAMA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS 2011. **Programa Mediação**

de Conflitos: uma experiência de mediação comunitária no contexto das políticas públicas. Comissão Técnicas de Conceitos (orgs.). Belo Horizonte: Arraes Editores, 2011. p. 41-48.