

CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

THAIS DOS SANTOS PINHEIRO

**MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL E AS
CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA**

JUAZEIRO DO NORTE - CE

2018

THAIS DOS SANTOS PINHEIRO

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UMA ABORDAGEM CONCEITUAL E AS
CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito total para à obtenção do título de graduada no curso de Psicologia pelo Centro Universitário Doutor Leão Sampaio.

Orientadora: Clarissa de Pontes Vieira Nogueira

JUAZEIRO DO NORTE – CE

2018

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: Uma abordagem conceitual e as contribuições da Psicologia

Thais dos Santos Pinheiro¹
Clarissa de Pontes Vieira Nogueira²

RESUMO

Os conflitos humanos, inerentes a vida, chegam, por vezes, até a Defensoria Pública. Tal órgão foi criado buscando promover os direitos humanos indispensáveis, a exemplo do acesso a justiça. Assim, dentro da referida instituição, a prática da Mediação de Conflitos tornou-se essencial frente a morosidade do Poder Judiciário, buscando, igualmente, fomentar nos sujeitos o desenvolvimento de sua autonomia e empoderamento. O olhar psicológico muito contribui para que esse fazer se tornasse mais humano e respaldado em um comprometimento social. Logo, o objetivo deste estudo é explanar acerca da metodologia da Mediação de Conflitos e discorrer sobre a importância da categoria da Psicologia nesta esfera. A metodologia configura-se enquanto exploratória e qualitativa, onde foi realizada uma busca nas bases Scielo, Plataforma Capes, Google Acadêmico e sites pertinentes a área, bem como alguns livros de referência. Baseado nos dados encontrados, percebe-se que esse método, embora legalmente novo, perpassa diversas áreas do saber, como o Direito e a Psicologia, objetivando uma maior efetividade de sua prática. Os sujeitos, aqui, são convidados a serem protagonistas e se responsabilizarem nas suas escolhas. O processo torna-se primordialmente deles. Vale ressaltar, outrossim, apontamentos para a necessidade de maiores estudos e pesquisas no tema, bem como de políticas que visem informar o que é a Mediação e desmistificar certos tabus.

Palavras-chave: Defensoria Pública, Técnicas de Mediação e Mediação de Conflitos e Psicologia.

ABSTRACT

The human conflicts that happens naturally during the life sometimes the arrive at Public Defender's Office. The Public Defender was created to promote indispensable human rights, such as access to justice. Thus, within this institution, the practice of Conflict Mediation has become essential in the face of the slowness of the Judiciary Power, also seeking to encourage in the subjects the development of their autonomy and empowerment. Psychological gaze greatly contributes to making this task more humane and backed by a social commitment. Therefore, the objective of this study is to explain the methodology of Conflict Mediation and to discuss the importance of the category of Psychology in this subject. The methodology is configured as exploratory and qualitative, where a search was made at the Scielo, Capes Platform, Google Academic and relevant websites in that area, as well as some reference books. Based on the data founded, it is perceived that this method, although legally new, permeates several areas of knowledge, such as Law and Psychology, aiming at a greater effectiveness of its practice. The subjects here are invited to be protagonists and take responsibility for their choices. The process becomes primarily theirs. It is worth noting, also, notes for the need for further studies and research on

¹Discente do curso de psicologia da UNILEÃO. E-mail: tsantospinheiro@hotmail.com

²Docente do curso de psicologia da UNILEÃO. E-mail: clarissa@leaosampaio.edu.br

the subject, as well as policies aimed at informing what Mediation is, as well as demystifying certain taboos.

Keywords: Public Defender, Mediation Techniques and Conflict Mediation and Psychology.

1 INTRODUÇÃO

A Defensoria Pública é um órgão que exerce papel primordial frente à promoção dos direitos humanos fundamentais, atuando junto a um público que, por vezes, se apresenta em condições de extrema vulnerabilidade social. Cabe, a referida instituição, prestar assistência jurídica gratuita, buscando com que o acesso à justiça seja direito de todos.

A mediação de conflitos é uma prática necessária dentro de Defensoria Pública, onde, regulamentada a partir da Lei 13.140/15, fomenta um novo olhar diante a gestão de conflitos, propondo uma atuação que enfoque um diálogo colaborativo, bem como um protagonismo das partes, deixando de lado o litígio, resultando, conseqüentemente, além da diminuição de números de processos jurídicos, na democratização do poder decisório.

Mesmo sendo um método iniciado dentro do âmbito do Direito, as intervenções e a visão da Psicologia muito contribuíram para que fosse construída uma técnica respaldada no cuidado, e que viesse, além de atender a demanda dos assistidos, acolher a sua realidade da melhor forma possível. Destaca-se, igualmente, o quão recente é a atuação dos Psicólogos no campo jurídico, e a necessidade de estudos voltados para o tema em questão, frisando em uma pergunta de maior interesse: Quais as contribuições que essa categoria oferece no processo de mediação?

Os motivos para a realização da pesquisa, no que diz respeito a autora, surgem do envolvimento desta com a sua prática na Defensoria Pública durante o seu Estágio Curricular Obrigatório, além de ser um tema no qual se identifica, a área Jurídica torna-se um desejo no que tange a atuação profissional. No âmbito acadêmico, tal pesquisa poderá contribuir na expansão de novos olhares, a partir da Psicologia, sobre o método de Mediação e suas funções enquanto um instrumento de autonomia social, podendo fomentar, assim, novas produções científicas. Poderá, igualmente, promover nos discentes um interesse sobre a área da Psicologia

Jurídica, pouco difundida no Cariri Cearense. No âmbito social, as contribuições podem ser vistas assumindo um caráter mais informativo e que servirá para a própria população refletir acerca da nossa cultura, onde privilegia o litígio e a terceirização de conflitos.

Objetivou-se contextualizar, dessa forma, através de um viés bibliográfico, a prática da mediação de conflitos e suas técnicas, bem como a contribuição da Psicologia nesse âmbito. Os objetivos específicos são, a saber: Discorrer sobre a função social da Defensoria Pública, bem como explicar acerca da Mediação e suas técnicas, finalizando com o entrelaçamento dessas questões com a área da Psicologia.

O método apresentado nos possibilitará analisar não só o conteúdo que irá fundamentar o referido trabalho, mas também observar em como a temática está sendo debatida e em que momento ela se encontra. Para tanto, a pesquisa configura-se enquanto uma revisão bibliográfica de caráter exploratório, através de um método qualitativo, onde foi realizada uma busca nas bases Scielo, Plataforma Capes, Google Acadêmico e sites pertinentes a área, com recorte dos últimos quinze anos. As palavras usadas nessas pesquisas foram: Defensoria Pública, Técnicas de Mediação e Mediação de Conflitos e Psicologia. Para complementar, alguns livros de referência na área de Mediação foram utilizados.

2 DEFENSORIA PÚBLICA E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: UM NOVO MÉTODO

A Defensoria Pública surge enquanto um órgão estatal, composta, em sua maioria, por bacharéis em direito, estes normalmente são efetivos, ou seja, através de um processo, geralmente concursos públicos, que são classificados e nomeados. A Defensoria, diferente do Poder Judiciário, não busca julgar ou condenar, mas acolher o sujeito e buscar meios que possam auxiliá-lo naquela situação vivenciada, seja através de uma simples orientação, do encaminhamento para a mediação ou atendimento com o próprio Defensor ou Defensora (ROSENBLATT *et al*, 2014).

Acerca do papel da Defensoria Pública, Rosenblatt *et al* (2014), afirmam que um dos objetivos e propósitos da instituição é atender ao público hipossuficiente - embora sua atuação se estenda a toda a sociedade, quebrando com o paradigma de que somente pessoas com boas condições financeiras tinham acesso à justiça, assim, “[...] torna necessária a contextualização do papel da Defensoria Pública no

processo de estabelecimento dos meios alternativos à solução judicial dos conflitos sociais” (p. 23). É mister destacar, ainda, que a criação do referido órgão, além de buscar “desafogar” o Poder Judiciário no que concerne a menos processos em trâmite, trazendo o seu foco, sobretudo, para formas extrajudiciais nas resoluções de conflitos, se apresenta, igualmente, enquanto uma ferramenta social que possibilita o exercício de cidadania e democracia.

A mesma apresenta, dentro deste olhar humanizado que busca garantir acesso gratuito à justiça a todas as pessoas que necessitem, algumas missões/objetivos importantes, como a promoção dos direitos humanos, assistência judicial individual (ou coletiva), podendo estas estarem no âmbito judicial ou extrajudicial. Assim, torna-se uma ferramenta do povo e, principalmente, para o povo (ROSENBLATT *et al*, 2014).

Não obstante, a prática de mediação de conflitos tornou-se corriqueira dentro do referido órgão. Os primeiros registros de mediação têm origem nos Estados Unidos, meados dos anos 60, surgindo com o intuito, inicialmente, negocial e passando a adotar outra postura que tinha o propósito de deixar a demanda judiciária mais leve e com menos processos. Essa técnica foi desenvolvida durante o período da Guerra Fria, baseando-se em conceitos da Psicanálise. Posteriormente, alguns outros modelos de mediação foram desenvolvidos, como: Mediação facilitativa ou linear; Mediação avaliativa (ou conciliação); Mediação circular-narrativa e Mediação Transformativa (VASCONCELOS, 2014).

A mediação, regulamentada a partir da Lei nº 13.140/15, pode ser compreendida enquanto um método de solução de conflitos extrajudicial, no qual, um terceiro, necessariamente imparcial, busca auxiliar o diálogo para que as partes envolvidas consigam, através da colaboração, firmar um acordo que seja favorável para ambos. É válido destacar que a Mediação é um meio de solução obrigatoriamente consensual e que surgiu no bojo de uma realidade que privilegia o litígio, abrindo novos horizontes ao se pensar uma gestão respaldada no diálogo (SALES, 2016).

Ademais, segundo Rosa (2012), a mediação entende que é o próprio sujeito, dentro da realidade apresentada, quem melhor sabe de si e que compreende suas reais necessidades. Igualmente, busca trazer esse indivíduo para o protagonismo, legitimando sua capacidade de escolhas e se responsabilizando por estas,

oferecendo, ainda, ferramentas/técnicas que consigam subsidiar situações de desacordos.

Existem algumas etapas prévias ao processo de mediação propriamente dita. Logo, uma boa pré-mediação torna-se indispensável para esclarecer algumas dúvidas, informar acerca do processo, refletindo positivamente na efetividade do que se propõe. Inicialmente, este primeiro contato com as partes é, de fato, trocas de informações necessárias, ressaltando acerca da ética e do sigilo e reafirmando que aquele espaço é deles (ROSENBLATT *et al*, 2014).

Corroborando o pensamento anterior, Almeida (2014) afirma que a pré-mediação é uma etapa importante no que remete também a tomada de consciência dos envolvidos sobre o propósito da mediação, analisando, desta forma, se tal método é realmente o mais adequado frente ao conflito vivenciado, buscando criar um clima de confiança (*rapport*). Esta fase inicial torna-se mais explicativa, elucidando sobre as “regras” existentes.

A segunda etapa é tida como abertura e início das narrativas das partes. O mediador, após as apresentações formais, indaga sobre quem deseja iniciar a fala. É comum quem solicitou a mediação narrar primeiro, mas nada obsta que isso seja combinado naquela ocasião. É imprescindível, diante os relatos, buscar se utilizar da escuta ampliada, deixando os seus valores pessoais e morais de lado para compreender genuinamente aquela realidade a qual está sendo apresentada. Através da escuta e de questionamentos, busca fomentar nos sujeitos, esclarecimentos acerca das questões conflituosas, refletindo, desta maneira, sobre a problemática real e suas possíveis soluções (VASCONCELOS, 2014).

É nesta fase, complementa Rosa (2012), que os mediandos são convidados a falarem sobre suas angústias e sentimentos, expondo o modo como cada um analisa aquela situação. Pode ser classificada enquanto um momento mais subjetivo e de elevada importância. Por conseguinte, desmitifica a ideia de uma verdade absoluta e ressalta versões diferentes de cada um. É importante que o mediador tenha o cuidado e a habilidade de escutar, fazendo anotações que posteriormente irão nortear os possíveis resumos. Aqui, as partes, por vezes, se acusarão, criando um movimento de ataque ao outro. É válido manter o objetivo da mediação, porém, sem anular as várias nuances que estão envolvidas naquele conflito, entendendo, ainda, os afetos ou desafetos que se fazem presentes.

Na etapa posterior, denominada como “levantamento de dados”, delega ao mediador a possibilidade de fazer intervenções, utilizando-se de várias técnicas que serão discutidas adiante, a fim de assegurar que as demandas afetivas sejam legitimadas e acolhidas, resultando em uma segurança maior no que concerne o objetivo maior da mediação: o restabelecimento da comunicação. Deste modo, as informações dadas anteriormente servem de base para uma investigação que finda por visualizar os reais interesses dos indivíduos, bem como a veracidade dos fatos relatados, norteando e contribuindo, em sua grande maioria, na elaboração do Termo de Acordo (ROSA, 2012).

Concluindo tal fase, é iniciada agora a análise de alternativas que mais se adequam à resolatividade daquela realidade. Igualmente, pode ser nomeada como a etapa de “criação de opções”, caracterizando-se enquanto objetiva e negocial. O mediador se apresenta como um provocador, auxiliando os assistidos a criarem alternativas múltiplas com criatividade, desmistificando a díade ganhar – perder e dando ênfase a díade ganhar – ganhar. A ideia de que um será o vencedor e o outro vencido é rompida. Ademais, torna-se mister observar que o objetivo aqui não se trata de impor uma mudança de comportamento, mas buscar oferecer um espaço de reflexão e acolhimento para que eles próprios cheguem a isso (ALMEIDA, 2014).

Após essa etapa, onde os sujeitos expuseram suas propostas e firmaram uma forma de resolução, o procedimento de “teste de realidade” se reflete enquanto necessário. Assim, possibilita que as partes observem se aquilo pelo qual acordaram, condiz com as reais demandas do dia-a-dia e se será de fato efetivo. O intuito é promover acordos duráveis, contudo, sem impor uma resolução do conflito a qualquer preço (SALES, 2010).

Para além do termo elaborado ao final da mediação, é oportuno mencionar que algumas outras prerrogativas são atingidas nesta experiência, a exemplo da retomada do vínculo. Frisa-se, fundamentalmente, que mais importante do que o papel assinado, é recuperar o que outrora estava fragilizado: a comunicação das partes. Nesta etapa de fechamento, o mediador deve estimular que os indivíduos não encarem o momento friamente e de forma negativa, mas enquanto um novo ciclo que se inicia, reverberando as responsabilidades de cada um frente àquela realidade (ROSA, 2012).

Ora, o conflito, em sua grande maioria, é divergente, resultante de questões que incluem valores contrariados. Destaca-se que falamos aqui de situações que

findam por ser próprias da vida humana, logo, acaba por tornar-se, às vezes, uma competição, onde o outro é tratado como adversário e visto de forma negativa. Assim, os sujeitos começam a travar uma batalha em busca de desarmar um ao outro e deslegitimar argumentos apresentados. Trata-se de um estado emocional que mobiliza as mesmas e dificulta a compreensão do interesse em comum. Nesse contexto, o mesmo não é algo que deve ser encarado apenas de forma desarmoniosa e ruim, visto que é pouco provável uma relação totalmente consensual. Entendendo que, por mais afeto/amor que haja em um relacionamento, hora ou outra existirá alguma incompatibilidade (VASCONCELOS, 2014).

Complementa Lima e Spengler (2009), o conflito é advindo de uma construção humana natural, posto que cada indivíduo carrega consigo suas particularidades, todavia, ao transgredir certos limites e se apresentar agora enquanto ameaçador frente a esse outro, o Estado, utilizando-se de algumas ferramentas, pode intervir em tal situação.

Segundo Rosenblatt *et al* (2014) existe ainda um trabalho voltado para a transformação do conflito pautada na possibilidade de compreensão e transformação deste a partir de sua complexidade. É preciso que se entenda que a mudança é algo natural das relações interpessoais. Igualmente, quanto à complexidade, significa dizer que ao se expor o conflito, entende-se que ele apresenta mais do que inicialmente mostra. Neste sentido, é preciso conhecer o contexto relacional daquela realidade que está em divergência, ou seja, todas as situações que estão associadas, desde fatores políticos, econômicos, sociais e etc., para poder transformá-lo. Entendendo, claro, que a mudança vai além de um conjunto de técnicas específicas. Parte, assim, uma proposta diferente de observação, compreendendo aquela situação não apenas no âmbito individual, mas objetivando alcançar uma perspectiva também social.

3 TÉCNICAS INTERVENTIVAS FRENTE AO PROCESSO DE MEDIAÇÃO

O mediador, sendo um terceiro imparcial, adentra como um facilitador do diálogo entre as partes, e não cabe a ele a decisão daquela problemática, sendo neutro em relação às decisões das partes. Logo, o que se confere ao seu papel é buscar auxiliá-los, desde esclarecimentos acerca da importância das partes se respeitarem, até, posteriormente, promovendo uma reflexão sobre o conflito/situação

e dando subsídios para que os mesmos sejam autônomos e busquem suas soluções da melhor forma. Uma boa comunicação entre as partes torna-se uma porta de entrada imprescindível para solucionar o impasse (SALES, 2010).

Muitas técnicas são utilizadas durante o processo de Mediação visando criar um clima de confiança, de empatia, instigando as partes envolvidas a adentrarem em uma comunicação colaborativa e que venha a beneficiar ambos, quebrando com os estigmas de que estão em um “cabo de guerra” onde um necessariamente ganha e o outro necessariamente perde. Confirmando tal afirmação, Rosenblatt *et al* (2014) aludem que, diferentemente do sistema judiciário, onde existe uma decisão de um terceiro que normalmente traz uma parte enquanto vencedora e outra como vencida, na mediação, o que prevalece é um contexto que instiga a participação, o empoderamento e a colaboração perante aquela situação. Contudo, não é seu papel fazer “acordos desenfreados”, pois entende-se também que não são todos os casos que se encaixam no propósito da mediação, e são, assim, encaminhados para o próprio Poder Judiciário.

Algumas técnicas utilizadas durante o processo de mediação se subdividem, podendo ser classificadas enquanto ferramentas de comunicação e ferramentas de negociação. A primeira, respectivamente, abrange, entre elas: escuta ativa, perguntas abertas, estimular a empatia, paráfrase, anotações e resumos (ALMEIDA, 2014).

A escuta ativa se entende enquanto uma capacidade de escutar genuinamente o outro, compreendendo suas mensagens verbais e não verbais, focando sua atenção ao dito, e, do mesmo modo, ao não dito. É a partir dessa perspectiva que Muller (2007) afirma a necessidade de o mediador demonstrar que as falas estão sendo compreendidas e respeitadas, sem nenhum julgamento moral, de tal maneira que estes se sintam seguros naquele espaço. É ampliar o olhar para além da simples emissão de informações, focando-se, também, em todo o emaranhado de expressões apresentadas.

Logo, ao entender tais mensagens com clareza, torna-se possível elaborar uma boa paráfrase, confirmando as partes que suas falas e sentimentos foram acolhidos. A paráfrase, em suma, é repetir o que os sujeitos falaram com outras palavras, auxiliando as partes na tomada de consciência e reorganização de ideias (ROSENBERG, 2014).

Outra técnica e competência necessária ao mediador são as elaborações de perguntas abertas. Estas vão instigar as partes a falarem mais sobre aquela situação, permitindo ao facilitador colher mais dados. As indagações devem ser feitas de modo que as respostas ultrapassem o sim e o não, fomentando uma narrativa ampla dos fatos. A construção de um diálogo pautado na reflexão de responsabilidades torna-se imprescindível (SALES, 2010).

Afirma Muller (2007) que a estimulação da empatia, igualmente essencial dentro do processo, permite ao mediador sinalizar para os sujeitos o quão interessado está nos relatos, demonstrando afeição e respeito às questões subjetivas. Do mesmo modo, incentiva que uma parte se coloque no lugar da outra, e vice-versa, gerando uma comunicação mais afetuosa. Acrescenta Rogers e Kinget (1977) que a empatia consiste em perceber as nuances do mundo do outro, experienciando e interagindo com a situação a partir da ótica de quem está vivendo, sentindo ativamente as tristezas e/ou alegrias.

Por conseguinte, Almeida (2014) discorre que, durante as narrativas, algumas anotações se fazem importantes, posto que norteiem o resumo ao final da mediação. Essas anotações auxiliam na organização de tudo que foi mencionado, para que possibilite aos interlocutores confirmarem ou refutarem se o que o mediador compreendeu condiz com a veracidade. Os pontos mais relevantes ganharão destaque e serão elucidados, paralelamente, as partes envolvidas poderão analisar soluções frente àquela demanda.

Não obstante, algumas outras técnicas visando facilitar o diálogo dos acordantes se fazem presentes. A Escola de Harvard, em seus estudos, legitimou uma nova metodologia de negociação, dando abertura para, posteriormente, outras linhas de mediação se desenvolverem. Alguns princípios orientam essas técnicas, sendo estas discutidas abaixo (ROSENBLATT et al, 2014).

O primeiro princípio, conhecido como a técnica “Separar as pessoas dos problemas”, tem como finalidade, ao perceber certa confusão, clarificar e desassociar o que é de ordem afetiva (relação) e o que é de interesse em comum. Destarte, buscando encontrar um denominador comum, os indivíduos são convidados a serem não mais adversários, e sim colaboradores (BRASIL, 2016).

O segundo princípio tem o propósito de identificar os interesses sob as posições, desta forma, segundo Sales (2016, p. 9), trabalhar com essa técnica “[...] significa que o mediador deve procurar o que é realmente o cerne do problema. Qual

o propósito de cada um. Posição é o que se diz que se quer; interesse é o que realmente se quer. Posições opostas não significam interesses contrários”. Portanto, através de questionamentos, busca-se causar uma reflexão para que os próprios sujeitos cheguem neste consenso.

O terceiro princípio objetiva elaborar alternativas de ganhos múltiplos. Logo, no processo de mediação, as partes, ora se enxergando enquanto rivais, acreditam, em sua grande maioria, que inexistem qualquer possibilidade de benefício em comum. Desmistificar esse pensamento torna-se uma porta de entrada para que um quadro de cooperação apareça. A escuta ampliada e o olhar clínico auxiliam na transformação deste conflito, entendendo que o estado emocional presente, por vezes, dificulta essa percepção. Igualmente, evidencia não mais a díade ganhar e perder, mas articulam privilégios mútuos (BRASIL, 2016; ALMEIDA, 2014). Por fim, o quarto princípio visa empregar critérios objetivos. Tais critérios facilitam e esclarecem, por meio de dados concretos, o conflito real e as soluções possíveis (AMARAL, 2008).

Deste modo, ao se pensar uma proposta de intervenção baseada em técnicas amplamente estudadas e discutidas em diversos Manuais para mediadores, o Conselho Nacional de Justiça, através da publicação da 6ª edição de um desses livros, afirma que:

Nessa oportunidade houve clara opção por se incluir a mediação – definida de forma ampla como uma negociação catalisada por um (ou mais) terceiro imparcial – como fator preponderante no ordenamento jurídico, esse período, começou-se a perceber a relevância da incorporação de técnicas e processos autocompositivos como no sistema processual como meio de efetivamente realizar os interesses das partes de compor suas diferenças interpessoais como percebidas pelas próprias partes. Com isso, iniciou-se uma nova fase de orientação da autocomposição à satisfação do usuário por meio de técnicas apropriadas, adequado ambiente para os debates e relação social entre mediador e partes que favoreça o entendimento (BRASIL, 2016, p. 27)

Destaca-se aqui que ainda existem muitos outros meios interventivos possíveis de se fazerem, mas cabe ao mediador avaliar diante de cada caso concreto qual é a mais adequada, pois se leva em consideração que cada pessoa é única e deve ter a sua subjetividade respeitada, não fazendo o uso de técnicas de maneira robótica e sem comprometimento ético para com o outro.

4 PSICOLOGIA E DIREITO: UM OLHAR INTERDISCIPLINAR

Na década de 60, no Brasil, apontam Lago *et al* (2009), a Psicologia foi reconhecida enquanto Ciência e Profissão, contudo, as práticas daquela época eram voltadas diretamente para a elite do país, deixando à margem intervenções que contemplassem transformações sociais para as classes menos abastadas. Basicamente, os métodos utilizados eram a psicometria e o psicodiagnóstico, amarradas a um modelo médico classificatório de saúde e doença. No âmbito jurídico, a visão e a atuação da Psicologia não foram diferentes. No início, com trabalhos voltados a questões mais objetivas, utilizou-se de testagens para fins de averiguar a veracidade de fatos, auxiliando e dando subsídios para sentenciar determinadas situações. Não obstante, “[...] A entrada oficial se deu em 1985, quando ocorreu o primeiro concurso público para admissão de psicólogos dentro de seus quadros” (LAGO *et al*, 2009, p.485).

Anos mais tarde, em meados de 1990, as práticas começaram a se expandir, havendo um leque maior de possibilidades de atuação para a categoria. Os psicólogos e psicólogas, outrora vistos apenas enquanto peritos ou clínicos, passam a ganhar novas atribuições e particularidades, dando ênfase, sobretudo, à singularidade humana nos mais diversos campos que perpassam a justiça (ALTOÉ, 2001, *apud* AFONSO; SENRA, 2014).

Conforme Muller, Beiras e Cruz (2007), existiram contribuições da psicologia na área jurídica como um todo, inclusive nas mediações de conflitos, posto que neste processo utilizam-se técnicas e instrumentos da referida área, em especial das psicoterapias, a exemplo do manejo clínico e da escuta ampliada, bem como do olhar humanizado que busca compreender o sujeito enquanto biopsicossocial, respeitando suas limitações e modos de subjetivações. É nesse viés, percebendo a necessidade de analisar o que está por detrás do discurso e acolhendo o sujeito tal como ele é, que a Psicologia aparece. Nesse sentido, pode-se afirmar que:

[...] O trabalho dos psicólogos em processos de mediação de conflitos familiares possibilita, de certa forma, o desenvolvimento da reflexão e da crítica acerca dos limites e oportunidades de inserção no campo jurídico, à capacidade de atender necessidades socialmente significativas e de avaliar as repercussões das intervenções realizadas. Do ponto de vista do papel do mediador é necessário afirmar que, no processo de construção das competências do profissional que media conflitos, existe a necessidade de integrar conhecimentos de diferentes disciplinas (especialmente da Psicologia e do Direito), coerentes com os objetivos e o processo de trabalho de mediar, de forma a responder às exigências específicas do objeto de trabalho e às

demandas sociais e de mercado de trabalho. Resultam dessa coerência teórico-instrumental, novas habilidades e atitudes que contribuem na formação de um perfil profissional e no aperfeiçoamento da atuação do mediador (MULLER; BEIRAS; CRUZ, 2007, p. 7).

Ora, mesmo sendo um método iniciado dentro do âmbito do Direito, as intervenções e a visão da Psicologia muito contribuíram para que fosse construída uma técnica respaldada no cuidado e que, além de atender a demanda dos assistidos, acolhesse a sua realidade da melhor forma possível. É mister destacar, outrossim, que a mediação ocorre no aqui-e-agora. Segundo Belmino (2014), é somente nessa vivência que podemos viver genuinamente o crescimento de nossas potencialidades, nos desentrelaçando de nossos conflitos.

A Psicologia, dentro desse contexto, não exclui o seu olhar clínico, pelo contrário, está aí o grande diferencial. Outrossim, não cabe aqui, em sua grande maioria, um trabalho voltado apenas para o psicodiagnóstico. É necessário que se perceba as sutilezas do campo e suas necessidades, a exemplo de encaminhamentos, orientação, aconselhamento psicológico, chegando até a mediação de conflitos (BRITO, 2005 *apud* MELLO; JAEGER, 2015).

Mello e Jaeger (2015) afirmam que a mediação é um trabalho que engloba discursos diversos trazidos por sujeitos que depositam na referida instituição uma esperança de terem o seu conflito resolvido, sendo mister destacar a importância de tal prática, mostrando sua relevância para além da morosidade e lentidão da justiça, mas também enquanto uma ferramenta de autonomia social que proporciona uma democratização do poder decisório. Salienta-se aqui, concomitantemente, que os Psicólogos, enquanto Mediadores, não devem buscar fazer uma terapia processual, e, caso percebam isso advindo dos próprios assistidos, retomem a explicação dos objetivos e propósitos daquele momento.

Não obstante, a Psicologia, enquanto ciência que se preocupa em compreender os aspectos subjetivos, muito ainda se tem a analisar acerca das nuances de sua atuação em meio a tal demanda, posto que é tida enquanto nova no âmbito jurídico. É nítido que o espaço que a categoria já adentrou revela um grande avanço, bem como uma grande necessidade do judiciário para com este trabalho, a exemplo das Varas de Família, Varas da Infância e Juventude, Juizado da Mulher, Defensoria Pública, entre outros. Contudo, adentrar por si só não é o suficiente. É

necessário, igualmente, um trabalho interdisciplinar buscando uma soma de conhecimentos (MELLO; JAEGER, 2015).

De acordo com Rosa (2012), o profissional com formação em Psicologia contribui, desde logo, com o seu comprometimento ético em acolher o sujeito sem julgamentos, escutando-o fidedignamente. O profissional do Direito, conhecendo mais profundamente as leis, por vezes, intervém mais. Desta forma, esse trabalho em conjunto indica diferentes percepções e saberes acerca de um mesmo fato, impulsionando um maior êxito referente ao processo de mediação, bem como enquanto amadurecimento profissional.

Conquanto, o Psicólogo, atuante nesse contexto, demonstra uma melhor gestão no que concerne lidar com os sentimentos, angústias e frustrações dos sujeitos ali presentes, resultante de um aparato teórico-prático que perpassa a profissão, apontando uma facilidade quanto à devida atenção aos aspectos subjetivos do conflito. A importância de um profissional dessa categoria aponta para a compreensão de uma ciência baseada em olhar que vai além do que aparentemente os sujeitos estão mostrando, preocupando-se com as questões psíquicas e com todo o emaranhado de significações que perpassam a sua subjetividade (BARBIERI; LEÃO, 2012).

Corroboram Passos e Bastos (2000) que é necessário, mormente, está atento a todas as demandas advindas do cotidiano e o quanto isso reflete na construção da realidade apresentada. Embora a clínica psicológica atravesse as paredes do consultório, esta chega a várias instituições, a exemplo das escolas, dos hospitais, até a esfera jurídica, onde o trabalho aqui se volta para além do setting terapêutico, mas introduz a um conjunto de novos fazeres e saberes pautados em um comprometimento social. Continua o autor (p. 77/78):

Assim se apresenta a clínica, para nós. O que nos interessa são modos de subjetivação e, neste sentido, importamos poder traçar as circunstâncias em que eles se compuseram, que forças se atravessam e que efeitos estão se dando. No lugar do indivíduo, individualizações. No lugar do sujeito, subjetivação. Como nos conceitos, não se trata de modo algum de reunir, unificar, mas de construir redes por ressonâncias, deixar nascer mil caminhos que nos levariam a muitos lugares.

Ponderam Muller, Beiras e Cruz (2007) e Afonso e Senra (2014), as técnicas, previstas pelo Conselho Nacional de Justiça, regulamentam e dão subsídios a um trabalho que visa tornar os sujeitos conscientes no seu processo de tomada de

decisões. Não obstante, a Psicologia, como dito outrora, deve preocupar-se em perceber, também, o conflito aparente e o conflito real. Através de conceitos teóricos que legitimam a prática, tanto dos Manuais dos Mediadores, quanto da própria categoria, e com uma possibilidade de se fazer presente a escuta qualificada que irá auxiliar as posteriores intervenções, deve-se buscar respeitar os mais variados modos de subjetivações presentes na experiência da Mediação, bem como auxiliar um diálogo colaborativo que vise uma melhor qualidade de vida e bem estar para o usuário, voltando, sobretudo, para uma experiência que dê ênfase a humanização.

Constata-se que muitos dos princípios da mediação convergem com o processo de aconselhamento psicológico e com a própria Teoria Rogeriana. A exemplo da conceituação de tal atividade, Patterson e Eisenberg (2003, p. 19) afirmam que “[...] o foco do aconselhamento passou a ser ajudar as pessoas a clarificarem seus próprios objetivos e construírem planos de ação de acordo com os mesmos. Tal abordagem enfatiza o potencial único de cada indivíduo [...]”. Destarte, os conceitos de aceitação incondicional, tendência atualizante, congruência e demais preceitos éticos da escuta genuína numa perspectiva fenomenológico existencial qualificam ainda mais a prática do mediador com formação em Psicologia. Explorar a potência clínica, no sentido ampliado, extrapolando o consultório, fortaleceria ainda mais esse movimento.

Acentua-se ainda que o Psicólogo Jurídico pode e deve facilitar os processos que envolvam a resolução de conflitos, amparando os sentimentos ali expressos e fomentando nos indivíduos uma busca pelo protagonismo da sua própria história de vida, auxiliando a perceberem o que estaria impossibilitando isto. Nesse segmento, as elaborações das questões particulares de cada um seriam trabalhadas, não enquanto uma psicoterapia, mas através de um viés compreensivo e interventivo ao longo do atendimento (PEREIRA, 2013).

Não obstante, diante de toda a discussão que atribui a Psicologia um campo novo dentro dessa esfera jurídica, é válido perceber que além de todo um olhar voltado para o respeito aos diversos modos de subjetivações e subsídios no que se refere às questões sentimentais e afetivas, a experiência de tal processo, fazendo-se presente o referido profissional, finda por tornar-se mais humano. Através de uma formação que privilegia uma abertura ao se pensar o indivíduo e seu modo de ser e estar no mundo, associado a uma abordagem psicológica que assegura a práxis e

aponta para uma visão de mundo e de homem, acolhe as partes assistidas em sua singularidade (PEREIRA, 2013).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi pesquisado e exposto, percebe-se que a Defensoria Pública é um órgão de extrema importância, sobretudo para uma classe social menos favorecida, buscando uma equidade no que diz respeito ao acesso à justiça. Dentro desse âmbito, diversas atividades são desenvolvidas buscando uma agilidade processual em resposta à morosidade do Poder Judiciário, decorrente de um número elevado de processos em trâmite. Esse dado, por sua vez, aponta para uma deficiência e falha na comunicação da sociedade, uns com os outros, levando a uma terceirização de conflitos que coloca, seja ele o Juiz, o Defensor, ou os próprios mediadores, enquanto alguém com poder decisório sobre suas próprias vidas.

Assim, diante de uma demanda elevada que, por vezes, também chega a Defensoria em busca de Mediação de Conflitos, é notório que, primeiramente, existe um lapso quanto às informações errôneas sobre o propósito desse método, levando, por vezes, a um estranhamento das partes ao serem convidadas a assumirem o papel de autores de sua vida e se comprometer com suas decisões. De outro lado, tal metodologia se apresenta enquanto uma ferramenta social que possibilita o desenvolvimento da autonomia e empoderamento frente ao “sofrimento” cotidiano nas situações conflituosas. Através das técnicas explanadas anteriormente, o maior objetivo é fazer com que eles se tornem, sim, protagonistas, levando a uma nova elaboração do desacordo respaldado na tomada de consciência e na responsabilidade. Essa passividade citada acima indica, na maioria das vezes, a comodidade em atribuir a incumbência de se posicionar frente ao desacordo, a esse outro.

Não obstante, a Psicologia, enquanto um campo relativamente novo na esfera jurídica, tem a sua atuação, por vezes, confundida. O olhar clínico atravessa a práxis do consultório, mas deve-se compreender que o trabalho, aqui, não se volta para fins terapêuticos, embora os tenha. Assim, as diversas nuances que fazem parte da atuação do Psicólogo, servem de base para a construção de uma ética voltada para realidade social e política que os indivíduos assistidos pela Defensoria estão submersos.

Vale destacar que a mediação, pautada em uma prática do aqui-agora, inteiramente imparcial, busca a junção de vários profissionais, como Psicólogos, Assistentes Sociais, Operadores do Direito, entre outros, tornando-se uma prática interdisciplinar. Os artigos, bem como demais materiais bibliográficos, apontam uma carência ao voltar-se sua teoria apenas para esses últimos. Um dos entraves desta pesquisa abrange esse fator. Igualmente, outros temas que atravessam essa temática, como as limitações do trabalho do Psicólogo na instituição como um todo, as sutilezas e particularidades da Mediação Familiar, etc. sinalizam um estudo separado e detalhado, para tanto, deixou-se de citar aqui. Destarte, possibilidades de aprofundamento quanto a Abordagem Centrada na Pessoa e o Processo de Mediação indicam um posterior estudo de grande relevância.

Outrossim, a importância da categoria da Psicologia para um bom desenvolvimento do processo de mediação torna-se ímpar, como foi debatido outrora, no sentido de humanizar e acolher cada relato de vida em suas particularidades. As técnicas e intervenções deixam de serem aplicadas de forma robótica para assumirem um caráter com mais compromisso com a realidade. O trabalho do Psicólogo atravessa questões íntimas e suas práxis torna-se um diferencial na Defensoria Pública.

REFERÊNCIAS

AFONSO, L. A.; SENRA, L. X. **Panorama histórico da regulamentação da especialização em psicologia jurídica no Brasil**. p. 1-19. 2014. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0858.pdf>>. Acesso em: 20 Jun. 2018.

ALMEIDA, T. **Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos**. 3.ed. São Paulo: Dash, 2014.

AMARAL, T. G. A; **o direito de acesso à justiça e a mediação**. Faculdade de Ciências Jurídicas e de Ciências Sociais. Brasília. 2008. p. 83 – 102.

BARBIERI, C. M.; LEÃO, T. M. S. **O papel do psicólogo jurídico na mediação de conflitos familiares**. 2012, p. 1–13. Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/>>. Acesso em: 20 Jun. 2018.

BELMINO, M. C. **Fritz Perls e Paul Goodman: Duas faces da Gestalt Terapia**. Fortaleza : Premius. 2014

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, A. G. (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Ed. Brasília: CNJ, 2016

LAGO, V. M.; AMATO, P.; TEIXEIRA, P. A.; ROVINSKI, S. L. R.; BANDEIRA, D. R. Um breve histórico da psicologia jurídica no Brasil e seus campos de atuação. **Estudos de Psicologia**, v. 26, n. 4, p. 483-491, 2009.

LIMA, L. L.; SPENGLER, F. M. Meios alternativos à jurisdição: uma resposta à crise do judiciário?. **Revista Eletrônica Direito e Política**. Itajaí, v.4, n.3, 2009. Disponível em: <www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791>. Acesso em: 20 Jun. 2018.

MELLO, P. P.; JAEGER, F. P. A atuação do psicólogo como mediador de conflitos no contexto jurídico. **XIX SEPE – Simpósio de ensino, Pesquisa e Extensão**, p. 1-10. 2015.

MÜLLER, F. G; BEIRAS, A.; CRUZ, R. M. O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. **Aletheia**, s/v, n. 26, 2007.

MÜLLER, F. G. **Competências profissionais do mediador de conflitos familiares**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2007.

PASSOS, E.; BARROS, R. B. Construção do plano da clínica e o conceito de transdisciplinaridade. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 16, n. 1, p. 71-79, 2000. Disponível em: <doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722000000100010>>. Acesso em: 20 Jun. 2018.

PATTERSON, L. E.; EISENBERG, S. **O processo de aconselhamento**. 3ª ed. São Paulo. Martins Fontes. 2003.

PEREIRA, C. V. **Psicologia Jurídica e Abordagem Gestáltica**. Um Encontro nas Varas de Família. Curitiba: Editora Juruá. 2013.

ROGERS, C. R.; KINGET, G. **Psicoterapia e relações humanas**. Belo Horizonte: Interlivros, 1977.

ROSA, C. P. **Desatando nós e criando laços: os novos desafios da mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

ROSENBERG, M. B. **Comunicação não violenta: Técnica para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. 4 ed. São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBLATT, A.; KIRCHNER, F.; BARBOSA, R. V. M.; CAVALCANTI, R. R. B. **Manual de Mediação Para a Defensoria Pública**. Brasília: CEAD/ENAM, 2014.

SALES, L. M. M. Técnicas de mediação de conflitos e técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do direito. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 21, n. 3, p. 940-958, nov. 2016. Disponível em:

<<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/9687>>. Acesso em: 20 Jun. 2018.

_____. **Mediare**: Um guia prático para mediadores. 3.ed. Rio de Janeiro: GZ, 2010.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 3.ed. São Paulo: Método, 2014.