



CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

MARIA CONCEIÇÃO SANTOS SALES

**PSICOLOGIA JURÍDICA: A CONTRIBUIÇÃO DA PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO  
DE CONFLITOS.**

Juazeiro do Norte  
2019

MARIA CONCEIÇÃO SANTOS SALES

**PSICOLOGIA JURÍDICA: A CONTRIBUIÇÃO DA PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO  
DE CONFLITOS.**

Monografia apresentada à Coordenação  
do Curso de Graduação em Psicologia do  
Centro Universitário Dr. Leão Sampaio,  
como requisito para a obtenção do grau  
de bacharelado em Psicologia.

Orientador: Ma. Moema Alves Macêdo

Juazeiro do Norte  
2019

# PSICOLOGIA JURÍDICA: A CONTRIBUIÇÃO DA PSICOLOGIA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.

Maria Conceição Santos Sales<sup>1</sup>  
Moema Alves Macêdo<sup>2</sup>

## RESUMO

A presente pesquisa possui enquanto objetivo compreender a atuação do Psicólogo na mediação de conflitos, a qual objetiva provocar uma substituição da cultura do litígio para a cultura do diálogo, evitando assim as barreiras jurídicas ainda presentes para uma relação mais resolutive de caminhos mais satisfatórios e menos desgastantes para as partes em favor da paz e cidadania. A metodologia utilizada é de natureza aplicada, quanto aos objetivos da pesquisa, a mesma possui caráter exploratório de abordagem qualitativa, cuja classificação é de um estudo de campo de base construcionista. O público alvo são os estagiários de Psicologia do Núcleo de Práticas Jurídicas da UNILEÃO e uma psicóloga de uma Defensoria Pública do Estado do Ceará. A produção de informações dar-se-á mediante roda de conversa e entrevista semiestruturada, sendo gravada e posteriormente transcritas. Para analisar os dados coletados, será realizada a análise do discurso.

**Palavras-chave:** Psicologia Jurídica. Mediação de Conflitos. Direito.

## ABSTRACT

This research has as objective to understand the performance of the psychologist in the mediation of conflicts, which aims to provoke a substitution of the culture of litigation for the culture of dialogue, thus avoiding the legal barriers still present for a More resolute relationship of more satisfactory and less exhausting paths for the parties in favor of peace and citizenship. The methodology used is of an applied nature, as to the objectives of the research, it has an exploratory character of qualitative approach, whose classification is a study of the base field constructionist. The target public are the psychology interns of the nucleus of legal practices of UNILEÃO and a psychologist of a public defender of the state of Ceará. The production of information will be given through a conversation wheel and semi-structured interview, being recorded and subsequently transcribed. To analyze the collected data, the discourse analysis will be performed.

**Keywords:** Legal Psychology. Conflict Mediation. Right.

## 1 INTRODUÇÃO

A Psicologia Jurídica no Brasil é uma área recente, no final do século XIX se deu o diálogo entre a Psicologia e o Direito, que inicialmente se restringiu a atividades como: perícia, exame criminológico e a emissão de laudos psicológicos utilizando-se da técnica do psicodiagnóstico. Com a importante contribuição da Psicologia na área judicial, a mesma foi galgando mais espaço no campo e

---

<sup>1</sup> Graduanda em Psicologia no Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (UNILEÃO). Email: mariasales303@gmail.com

<sup>2</sup> Professora do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (UNILEÃO), Mestrado em Ensino na Saúde pela Universidade Federal de Alagoas/Faculdade de Medicina – UFAL/FAMED Email: moema@leaosampaio.edu.br

disseminando sua atuação para outras esferas, deixando de limitar seu saber apenas à perícia. Ressalta-se que essa conquista da Psicologia Jurídica no Brasil refletiu diretamente para uma humanização necessária para essa esfera social (SILVA; FONTANA, 2011).

Esse ramo da Psicologia viabiliza contribuições nos diversos setores da via judicial, desde os estudos e análises iniciais dos processos até os cuidados aos envolvidos nessa esfera como às vítimas, infratores e profissionais, e mais recentemente observou-se a necessidade de sua contribuição no Direito privado, através das mediações de conflito como, por exemplo, nas Defensorias Públicas (FREITAS, 2009). De acordo com Muller, Beiras e Cruz (2007), a Psicologia Jurídica vem no decorrer do tempo conquistando um espaço visto que essa demanda vem aumentando.

A mediação é um novo caminho no sistema judiciário, visto que muitos processos se acumulam, sendo que alguns desses conflitos poderiam ser resolvidos de forma consensual e benéfica para ambas às partes. Dessa forma o profissional de Psicologia se depara com vários desafios frente à construção da interdisciplinaridade entre essas duas ciências, para que, através dessa estruturação, as atividades a serem realizadas, como no caso o processo de mediação, possam ocorrer de forma significativa e em consonância com as leis, ao mesmo tempo em que considera o sujeito como um todo avaliando sua fala, emoções e contextos, não se baseando exclusivamente em provas como ocorreria em um processo judicial, mas em um diálogo construtivo entre os envolvidos possibilitando o benefício mútuo e não somente de uma parte.

Diante disso, o tema a ser pesquisado despertou o interesse, devido o contato através do Estágio em Ênfase II e III com esse campo bem como os diversos questionamentos e discussões que surgiram frente a essa prática, pretendendo analisar e discutir questões importantes nesse contexto e apresentar como a Psicologia pode contribuir nesse âmbito, visto que as demandas que chegam às Defensorias Públicas do Estado do Ceará, na maioria das vezes impossibilitam o sujeito a seguir sua vida, devido a conflitos que causam sofrimento e desgaste de todos os envolvidos.

A relevância social está no fato da significativa procura que ocorre diariamente de sujeitos em busca de soluções para seus conflitos. Considera-se importante compreender os vários contextos e motivos que levam algumas pessoas

a essa procura, que buscam quando não conseguem mais resolverem sozinhas as questões que as trouxeram até a Defensoria.

Tendo enquanto relevância acadêmica, apresentar uma contribuição na área de Psicologia Jurídica sobre a importância dessa ciência na mediação de conflitos, tendo em vista que ainda há uma carência de estudos no campo que favoreça um maior embasamento sobre sua atuação.

A presente pesquisa tem por objetivo compreender a atuação do psicólogo na mediação de conflitos judiciais, apresentando como essa ciência adentra no processo de mediação de conflitos, mediante a análise das contribuições da área, realizando assim, uma discussão sobre importância dos princípios éticos envolvidos nesse processo.

O presente estudo tem enquanto aspectos metodológicos, ser do tipo aplicado, exploratório, de abordagem qualitativa, classificada enquanto estudo de campo de base construcionista, tendo como participantes 5 (cinco) estagiários do Curso de Psicologia e 1 (um) profissional de Psicologia de uma Defensoria Pública do Estado do Ceará. Utilizando-se da técnica de roda de conversa e da entrevista semiestruturada como produtoras de informações para serem analisadas pelo procedimento de análise do discurso.

Veremos ao longo desse trabalho questões mais aprofundadas sobre o processo de mediação e como ele ocorre; sobre o papel do psicólogo nesse contexto judicial; a importância da lei e da ética nessas práticas e os desafios a serem trabalhados e enfrentados para uma atuação cada vez mais proativa e eficaz, que promova bons resultados não somente para um caso em específico, mas para todo o contexto judicial e para a sociedade, visto que são aqueles que buscam os serviços da justiça que constituem a mesma.

## **2 METODOLOGIA**

### **2.1 TIPO DE PESQUISA E CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO-TEMA**

Esta é uma pesquisa aplicada, segundo Lakatos e Marconi (2007), tem por finalidade gerar novos conhecimentos úteis para o desenvolvimento da ciência, oferecendo assim uma base para aplicação prática dirigida para solução de demandas específicas de determinada área.

Do ponto de vista de seus objetivos, se caracteriza como pesquisa exploratória em que busca proporcionar uma gama maior de informações sobre determinado tema a ser investigado, viabilizando sua conceituação e delineamento, pois possui uma maior flexibilidade em comparação aos outros objetivos metodológicos, contribuindo para uma amplitude no estudo dos diferentes aspectos e variáveis do objeto de estudo em questão (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Possui abordagem qualitativa, pois seu objeto de estudo não é passível de ser quantificado, focando nas variáveis, no processo em detrimento do produto. Pois essa abordagem busca investigar a correlação entre o sujeito em seu ambiente, como se retroalimentam e se influenciam mutuamente (PRODANOV; FREITAS, 2013).

A pesquisa é classificada enquanto um estudo de campo, o qual possui sua gênese na antropologia, o qual por sua flexibilidade em ser desenvolvida pela observação direta do objeto de estudo foi difundida nas demais áreas científicas. Assim, esse tipo de pesquisa busca estudar um grupo e/ou comunidade específica, observando a interação entre seus participantes com o intuito de captar suas particularidades e interpretar sobre os fenômenos que emergem. O estudo de campo como é desenvolvido no local de interação do objeto de estudo, possibilita ao pesquisador colher dados mais precisos, além de não haver a necessidade de utilização de matérias e técnicas especiais, sendo assim, mais econômicas (GIL, 2008).

Esta pesquisa enquanto caráter social possui como a base o construcionismo, a qual enaltece a importância das conversas do cotidiano enquanto método de pesquisa, pois são fontes vivas de produção de conhecimento e reflete o principal meio de interação social, ou seja, a principal fonte de socialização. Essa abordagem metodológica socioconstrucionista tem por objetivo conseguir explicar os processos socioculturais que influenciam as pessoas a descreverem o ambiente e as relações a sua volta e sobre elas mesmas (SPINK, 2003).

Pois para Menegon (2000) o diálogo é de suma importância no estudo da produção de sentidos, permeando as várias esferas sociais. Diante disso, observa-se a importância atribuída por essa postura teórica às conversas do cotidiano social. Sendo o coletivo quem produz o conhecimento mediante a linguagem verbal e não verbal e demais materiais que permeiam tais relações de retroalimentação.

Assim, em pesquisa de cunho social o campo se configura com um tema a ser trabalhado, investigado e refletido por seus atores. Sendo algo informal, sem ser passível de total controle e neutralidade, pois o pesquisador está imerso no campo, há o contato direto entre pesquisador-objeto de estudo. Nessa perspectiva construcionista, o relato da conversa é algo compartilhado entre ambos os envolvidos no processo (SPINK, 2003).

## 2.2. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

O público alvo da pesquisa foram 05 (cinco) estagiários do curso de Psicologia que atuam no Núcleo de Práticas Jurídicas do Centro universitário Doutor Leão Sampaio – UNILEÃO, e 1 (um) profissional de Psicologia de uma Defensoria Pública do Estado do Ceará, totalizando 6 participantes.

Quadro 1: caracterização dos participantes da pesquisa

Ocupação	Sexo	Formação	Quantidade
Psicóloga	Feminino	Formada	01
Estagiária de Psicologia	Feminino	9º	02
Estagiária de Psicologia	Feminino	7º	02
Estagiário de Psicologia	Masculino	9º	01

FONTE: Autora, 2019.

Como critérios de inclusão foram utilizados estudantes do curso de Psicologia de ambos os sexos que estavam em estágio curricular obrigatório atuando no NPJ, e profissional de Psicologia atuante em uma Defensoria Pública do Estado do Ceará.

Como critérios de exclusão foram utilizados os estudantes e outros profissionais de outros cursos que não sejam da Psicologia, pois não forneceriam as informações necessárias para o estudo em questão.

Para realizar a discussão com a finalidade de preservar a intimidade dos participantes, e posteriormente a análise dos resultados, os mesmos serão identificados por pseudônimos “CONVERSADOR” seguido de um número

estabelecido de acordo com sua participação na roda de conversa. As falas da psicóloga serão identificadas pelo mesmo pseudônimo, entretanto sem numeração de fala, visto que sua participação se deu através da entrevista semiestruturada, realizada em seu campo de atuação.

### 2.3. PRODUÇÃO DE INFORMAÇÕES

Foi elaborado cuidadosamente o roteiro da roda de conversa, enquanto método de produção de informações a ser desenvolvida com o público-alvo da pesquisa. Pois segundo Sampaio *et al* (2014) a roda de conversa enquanto técnica metodológica, viabiliza essa articulação e trocas em que todos os participantes estão dispostos de maneira igual em relação ao outro, um ao lado do outro, o qual esse posicionamento geográfico influi na construção e partilha de informações que possibilitam conhecimento, emancipação geradora de empoderamento, tornando-se um espaço criativo e de recriar, ressignificar sentidos e conseqüentemente práticas na mediação de conflitos e mais além, no olhar e no trato com o Outro.

Segundo Gil (2008) a entrevista semiestruturada se caracteriza por um processo na qual ocorre à interação entre sujeitos com o objetivo de coletar informações mediante um roteiro de perguntas norteadoras que são flexíveis e não rígidas, as quais irá guiar o entrevistador para sua questão principal. Viabilizando o relato pessoal das vivências do entrevistado de forma livre.

Foram elaboradas duas perguntas para nortear a roda de conversa e a entrevista semiestruturada, possibilitando dessa forma um diálogo entre as falas dos estagiários e a fala da psicóloga, gerando assim visões diversas sobre o mesmo fenômeno. São elas: 1. Como vocês percebem a importância da atuação do psicólogo na mediação de conflitos? Com o objetivo de observar o ponto de vista dos participantes diante de sua experiência e perspectivas da Psicologia na área jurídica e fomentar um debate mediante tais respostas. 2. Como você vivencia as suas atividades nesse processo (Mediação)? Essa indagação tem por finalidade instigar os participantes a relatarem suas vivências na prática do NPJ e na Defensoria no processo de mediação.

Assim como o termo de consentimento livre e esclarecido e a carta de anuência, para que seja o mais preciso e menos invasivo possível, evitando assim

constrangimento e maiores danos aos sujeitos envolvidos na pesquisa, salvaguardando o anonimato diante do sigilo profissional e ético.

A referida pesquisa foi submetida à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa Humana – CEPH da instituição, já que a produção de informações foi realizada diretamente com seres humanos e esta pesquisa se configura enquanto de campo. A coleta é efetuada onde ocorrem os fenômenos sendo utilizada com a finalidade de adquirir informações sobre um problema o qual se busca uma resposta e/ou uma hipótese que se busca comprovar, descobrir novos fenômenos ou uma relação preexistente entre eles (PRODONOV; FREITAS, 2013).

Após a liberação do CEPH, foi agendada uma data com a autorização da instituição concedente e dos participantes da pesquisa. A qual foi realizada no local onde os mesmos atuam, onde foi aplicada a roda de conversa com os estagiários de Psicologia e, em outro momento, entrevista semiestruturada com a psicóloga, ambas sendo gravadas via smartphone da marca Motorola/LeNovo, modelo G5, que a princípio teve como norte as duas perguntas mencionadas no tópico acima.

Posteriormente foi realizada a transcrição dos áudios captados durante a roda de conversa e da entrevista semiestruturada, para subsequente estudo mediante a técnica de análise do discurso que será descrita seguidamente.

#### 2.4. METODOLOGIA DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Como ferramenta para análise dos dados será utilizada a análise do discurso, pois, segundo Orlandi (1999) tem por finalidade estudar, analisar o discurso corroborando a intrínseca relação entre a língua o discurso e a ideologia de cada sujeito, cada grupo em comum. É uma extensão da linguística que verifica os sentidos provocados por essa relação entre (sujeito-discurso-ideologia).

Ainda segundo o autor supracitado, a análise do discurso visa proporcionar uma compreensão do aspecto imaginário que compõem a fala dos sujeitos, a qual o pesquisador o tem como objeto de estudo com a finalidade de realizar essa identificação de como o imaginário, o aspecto subjetivo influencia no discurso das pessoas. Pois o discurso consiste na materialização do conteúdo ideológico do arcabouço do indivíduo, que foi acumulado durante sua experiência de vida.

## 2.5. CARACTERIZAÇÃO DOS MICROLUGARES DE PRODUÇÃO DA INFORMAÇÃO

Mediante a postura construcionista embasada na compreensão dos fenômenos sociais em sua diversidade, complexidade e riqueza, na possibilidade do encontro legítimo face a face entre sujeitos, sendo de condição ímpar o espaço da convivência, conceituado por muitos autores enquanto microlugares, o espaço em que o psicólogo social intervém, atua. Na pesquisa, esses microlugares foram o Núcleo de Práticas Jurídicas e uma Defensoria Pública do Estado do Ceará (SPINK, 2003).

### 2.5.1 Núcleo de Práticas Jurídicas – NPJ

O Núcleo de Práticas Jurídicas – NPJ, configura-se enquanto uma extensão do curso de Direito das Instituições de Ensino Superior – IES, a qual tem os seguintes objetivos: o primeiro é contribuir diretamente para a interlocução entre teoria e prática para uma formação de um profissional operador do Direito e da justiça diante de sua responsabilidade com a sociedade e com a categoria. A segunda consiste em proporcionar aos discentes uma consciência crítica para formação de sua identidade profissional diante das demandas. E a última é instigar ao aluno a assumir sua responsabilidade social, através da oferta de serviço gratuito em uma perspectiva integral e primando sempre pela qualidade nessa assistência jurídica a comunidade carente. Assim, as atividades desenvolvidas no NPJ são reais e com orientação de professores para assistência a comunidade, viabilizando o contato com as rotinas processuais (PINHEIRO, 2014).

Diante disso, observa-se que a finalidade do NPJ é coordenar, supervisionar e orientar o desenvolvimento das atividades propostas pelas diretrizes do estágio supervisionado do curso de graduação em Direito, com o intuito de fomentar o contato do docente com a prática dos processos jurídicos, contribuindo para sua qualificação, sempre pautadas em valores de responsabilidade, solidariedade, ética primando pelo bem social comum (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

As atividades desenvolvidas no NPJ têm por finalidade minimizar as barreiras impostas pelos altos custos processuais que se tornam um dos grandes empecilhos para a população ter acesso a justiça e assim lutar por seus direitos como está no

artigo 5º da Constituição Federal de 1988. O NPJ além desse trabalho oferece as pessoas que procuram o serviço, o esclarecimento de seus litígios, já que o público a quem é destinado os serviços é carente, sendo perceptível a falta de esclarecimento sobre seus direitos legais, e que pela falta de informação, passa a dificultar significativamente tal acesso (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

No NPJ tem sido realizadas práticas de mediação de um modo integrado viabilizado pelo estágio curricular obrigatório, onde estudantes dos cursos de Psicologia e Direito atuam de forma interdisciplinar para proporcionar uma visão mais integral do sujeito que busca as instituições jurídicas por essa via extrajudicial.

### **2.5.2. Defensoria Pública**

A Defensoria Pública foi criada com o intuito de ser um órgão que auxiliasse o Estado no processo de julgar, atuando enquanto uma instituição que orienta a população juridicamente de forma gratuita, ou seja, o Estado viabilizou uma estratégia para superar uma das barreiras que impedem o acesso à justiça para a população de forma integral em todos os seus níveis (BRASIL, 1988).

A Lei complementar nº 80 de 12 de Janeiro de 1994 organiza a Defensoria Pública da União, Distrito Federal, além de prescrever as normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências no que tange a sua estrutura, objetivos, regimento interno.

A Defensoria Pública é definida no artigo 1º da referida Lei, como sendo uma instituição permanente que presta um serviço fundamental a nível jurisdicional do estado, sendo mais um instrumento regido pelo regime democrático de direito para orientação jurídica, com o intuito de promover a garantia dos direitos humanos em todos os graus judiciais e extrajudiciais, contemplando os direitos individuais e coletivos da população, de forma gratuita e integral a quem necessite. Esse artigo é amparado pelo artigo 5º da Constituição Federal (BRASIL, 1994-1998).

Nesse sentido, a Defensoria Pública possui uma função fundamental na sociedade, pois sabe-se que além da morosidade, o custo é geralmente elevado, e assim, dificulta o acesso de toda a população a lutar por seus direitos constitucionais. Diante disso tal instituição busca defender os interesses dos cidadãos junto ao poder judiciário procurando dar resolutividade aos conflitos dos mesmos mediante o diálogo.

O profissional que atua nesses órgãos são chamados de Defensores Públicos, os quais fornecem informações a população com o objetivo de garantir tais direitos, além de contribuir para a celeridade do processo, pois nas defensorias como há a busca de resolver o litígio de forma consensual, utilizando o diálogo, evita-se de adentrar no poder judiciário, onde sabe-se da morosidade dos processos por conta de inúmeros fatores, desde falta de informação, documentos à processos em espera.

### **3 REFERÊNCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

A mediação é um processo que oferta uma oportunidade para solução de conflitos familiares. Sendo subdividido em vários tipos, os mais frequentemente utilizados são a mediação facilitadora e a transformativa que objetivam a chegada de um consenso que beneficiem ambas as partes, visando reestabelecer o diálogo na relação muitas vezes fragilizada ou rompida, entretanto estão presentes no momento por apresentarem algo em comum. Pode-se falar da Mediação Transformativa e da Justiça Restaurativa como práticas que visam à sociedade e focam no indivíduo e sua relação com o outro, buscando promover o estabelecimento de relações saudáveis e de qualidade possibilitando a mudança de um padrão competitivo para um colaborativo, promovendo o crescimento de um sujeito participante e ativo em uma sociedade de direitos e deveres iguais (YAZBECK, 2007; BUCHER-MALUSCHKE, 2007).

Neste processo, as duas partes terão direito de apresentar seus pensamentos, sentimentos e opiniões em relação ao conflito no qual vivem, o mediador irá facilitar esse processo para que ocorra sempre de um modo construtivo e cooperativo, proporcionando assim um diálogo produtivo, prezando sempre conservar a autonomia e protagonismo das partes, para que todo o processo ocorra de forma efetiva e com qualidade. Buscando novas possibilidades e quem sabe até a ampliação de novos horizontes, não deixando de considerar os aspectos afetivos, comportamentais e legais (AZEVEDO, 2016; SALES, 2016).

A mediação de conflitos vem sendo o método mais procurado com a finalidade de contornar a morosidade do sistema judiciário brasileiro, a

principalmente buscar uma resolutividade do litígio de uma forma consensual e a mais amigável possível, levando a um percurso mais rápido comparado a um processo judicial, que muitas vezes passa vários meses em aberto, enquanto pessoas continuam com conflitos que prejudicam e afetam a sua qualidade de vida e muitas vezes a vida de terceiros, como é o caso de conflitos familiares relacionados à pensão e alimentos. Diante disso observa-se a importância da mediação de conflitos não só em relação a agilidade dos casos, mas a sua eficiência em solucionar o litígio tendo como vantagens e benefícios: tempo e custo, controle, confidencialidade, satisfatoriedade, voluntariedade, perenidade, caráter oficial, empoderamento e a manutenção das relações que se sabe, acabam se desgastando durante o litígio (MULLER, BEIRAS; CRUZ, 2007; AZEVEDO, 2016).

Em alguns casos a resolução do conflito pode estar além da capacidade de decisão do juiz, e é nesse ponto que se ratifica a importância da mediação e da atuação do profissional de psicologia. Nesse sentido é importante dar ênfase as questões mais relevantes para que as necessidades de ambas as partes sejam atendidas de forma coerente, possibilitando assim o alcance de um consenso, além de atentar ao fato de que o mediador, não pode dar conselhos nem tomar as decisões, sendo essa decisão poder das partes envolvidas (SALES, 2016).

O mediador tem papel essencial no processo de mediação, Azevedo (2016) elenca as principais: saber escutar ativamente ambas as partes; fazer uso de perguntas abertas que irão facilitar o entendimento da mesma; facilitar a interação entre as partes; saber identificar as questões pertinentes para resolutividade do litígio; ficar atento aos interesses secundários que podem estar prejudicando a conciliação; ter habilidade, sensibilidade para identificar sentimentos e emoções que permeiam tal relação entre as partes; para facilitar o processo, sempre que possível resumir o conteúdo da discussão com linguagem apropriada para que as partes possam compreender o que estão sendo posto, e sempre estar atento a organização das conversações, gerindo para que tal discussão seja respeitosa com o intuito da resolutividade consensual do litígio.

Por estudar a natureza do comportamento humano e seus processos mentais a Psicologia Jurídica tem contribuído para o Direito e vem se destacando mesmo sendo tão recente essa aproximação. Ao resolver um conflito por meio da mediação é claro e evidente que é possível que as pessoas aprendam a lidar e resolver seus

conflitos e problemas sem ter que buscar o auxílio da justiça, e, dessa forma, evitar causar danos mais graves aos envolvidos (SALES, 2016).

### **3.3.1 Conflito e Espiral de conflito**

Pois o conflito sendo mediado de forma adequada, ou seja, com técnicas que supram a sua necessidade em prol da resolutividade, pode ser transformada e agregar conhecimento, conseqüentemente levando ao amadurecimento e conciliação/reconciliação dos sujeitos/partes. Ocasionalmente assim consideráveis modificações relevantes do ponto de vista ético e da responsabilidade tanto do profissional quanto das partes. O conflito faz parte da relação em grupo, pois um grupo é composto por pessoas com diferentes experiências de vida que refletem diretamente na forma de viver e atuar no mundo (AZEVEDO, 2016).

De acordo com Braga Neto (2012) e Azevedo (2016), o espiral do conflito é resultante da relação em que há um conflito que se intensifica progressivamente, em forma de um círculo vicioso de retroalimentação que se torna cada vez mais distante da solução. Nesse processo, a reação de uma ação sempre emerge de forma mais ríspida, desproporcional a sua gênese, que dela resulta um revide cada vez mais forte e assim sucessivamente. Diante disso os autores relatam que o que originou o conflito inicial vira uma “bola de neve” e que tal acaba ficando em segundo plano da discussão, ficando em primeiro plano a preocupação em reagir a ação anterior.

Assim, quanto mais o espiral do conflito cresce, alimentado por divergências que acabam ficando distante do conflito inicial, acaba por também se distanciar da resolução. O mediador tem por um de seus objetivos, equacionar esse litígio. E nessa tarefa o mediador dispõe de técnicas, ferramentas para trabalhar essas questões juntamente com as partes com a finalidade de solucionar a lide (BRAGA NETO, 2012; AZEVEDO, 2016).

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Após a produção de informações, a qual foi realizada mediante a roda de conversa e entrevista semiestruturada com os participantes da pesquisa, em seguida se deu a análise dos dados, através da técnica de análise do discurso. Os temas abordados foram referentes à importância da atuação do psicólogo na

mediação de conflitos; sobre as vivências dos mesmos frente ao processo de mediação; e sobre as técnicas da Psicologia que auxiliam na mediação de conflitos, ressaltando as aprendizagens e dificuldades experienciadas nesse processo.

Os participantes ganharam pseudônimos para conservarem suas identidades, sendo referenciados na pesquisa como conversador, e a numeração implicada a ordem em que se colocaram na conversa, tendo o “conversador”, sem numeração de fala, a psicóloga que, através da entrevista semiestruturada, apresentou sua opinião e experiência diante do processo de mediação de conflitos. A roda de conversa enquanto estratégia de coleta de informação se apresenta como potenciadora na exposição de vivências, sentimentos e informações sobre a temática central, possibilitando construir um conhecimento e refinando a prática nesse encontro humano que se põe a roda de conversa.

Diante da produção de informação proporcionada pela roda de conversa e pela entrevista, os relatos foram transcritos e agrupados em 3 categorias de temáticas que nortearam o discurso dos participantes diante de suas vivências no processo de mediação de conflito.

### **Categoria 1. Formação e Estágio: Psicologia e Direito**

Foi abordado sobre como os participantes observam a mediação e a contribuição do saber da Psicologia e do Direito nesse processo. Vale ressaltar que a mediação pode ser realizada por qualquer profissional capacitado para isto, ou seja, com o curso de formação em mediação, não somente o profissional de Psicologia ou de Direito. Entretanto, em todas as execuções desse processo é necessário o desenvolvimento de habilidades que favoreçam a condução da mediação, além de um olhar mais amplificado sobre as partes que se ali se apresentam (BUCHER-MALUSCHKE, 2007).

[...] o aluno de Psicologia tem um olhar mais apurado de como se dá esse conflito, as consequências e quais sentimentos estão atrelados a isso e qual a melhor condução para que esse conflito seja resolvido. (CONVERSADOR 2)

A gente consegue perceber e trazer à tona coisas que muitas vezes estão mascaradas pelo conflito [...] consegue se aprofundar de uma forma diferente dos alunos de Direito. (CONVERSADOR 2)

De forma geral, os conversadores expuseram que a Psicologia possibilita uma visão mais ampla e profunda para sobre os fenômenos que estão explícitos e

implícitos no litígio, além de proporcionar mais autonomia e oportunidade de fala às partes e desvelar questões que estão mascaradas pelo conflito e que estão impedindo a resolução. Neste processo, as duas partes terão direito de apresentar seus pensamentos, sentimentos e opiniões em relação ao conflito no qual vivem, o mediador irá facilitar esse processo para que ocorra sempre de um modo construtivo e cooperativo, proporcionando assim um diálogo produtivo, prezando sempre conservar a autonomia e protagonismo das partes, para que todo o processo ocorra de forma efetiva e com qualidade (AZEVEDO, 2016; SALES, 2016).

Entretanto, falta ao mediador que não tenha uma formação jurídica a compreensão acerca do que é direito e devido a cada parte, a questão de resolução de conflitos subjetivos muitas vezes retira o foco da visão do mediador, inviabilizando ou conduzindo a sessão numa falsa percepção de um acordo justo, tanto pessoal quanto juridicamente para as partes, e seus dependentes caso existam (ROSENBLAT *at all*, 2014).

Outro ponto tocado nas falas se deu em relação aos estagiários de Psicologia que não buscam apenas fechar o acordo naquela sessão, diferente dos mediadores do curso de Direito, os quais segundo os participantes, se preocupam mais em fechar o acordo diante de sua formação mais tecnicista e pragmática na aplicação e na restrição de seguir as leis, e que na mediação se deparam com uma forma de abordar e olhar a situação e sujeitos “estranha” para eles, e tem dificuldade de compreendê-la por falta desse tato mais humano, sensível, de dar voz livre às partes envolvidas.

A gente não precisa necessariamente fechar um acordo naquela sessão, pois ele pode vir na outra mediação ou talvez não venha [...] o pessoal de Direito fica mais explícito que no final da mediação tem que ter um acordo. (CONVERSADOR 1)

Quando o aluno de Direito se depara com um método como esse que é a mediação, há um estranhamento, a dificuldade dos alunos de Direito é de dar voz para eles (as partes). Nossa perspectiva de formação da Psicologia é de dar autonomia ao sujeito, de dar fala ao sujeito [...] a formação do Direito é muito técnica comparada ao da Psicologia (CONVERSADOR 2)

Todavia, apesar da tecnicidade os mediadores de Direito buscam evidenciar as viabilidades jurídicas das questões apresentadas e de que forma podem ser satisfatórias para o conflito em questão, mesmo que isso vá de encontro com o desejo de uma parte, pois o mediador de Direito principalmente quando envolve conflitos familiares tendo menores, busca dirigir a resolução do conflito almejando o

bem estar deste e no reestabelecimento do liame da responsabilidade parental em prol do(s) menor(s).

Diante disso, observa-se que o psicólogo tem um papel de suma importância na mediação de conflitos, apresentando uma visão diferenciada para as questões das partes, implicadas em fenômenos subjetivos que incidem diretamente na lide estabelecida até então, não deixando de ressaltar a importância da interação entre as áreas de Psicologia e Direito, levando a complementação da legislação, aparatos legais com o conhecimento mais subjetivo e ampliado das relações entre os sujeitos em sociedade, contemplando questões internas e externas que influenciam diretamente seu comportamento, modo de pensar e agir no mundo, e essa parceria tem contribuído significativamente para as mediações.

Ter um psicólogo na mediação tem contribuído muito, porque temos um conhecimento, uma teoria, uma prática, uma vivência [...] nossa atuação é cada vez mais de grande valia durante as mediações [...] a atuação do Direito com a Psicologia tem sido de grande importância para as mediações. (COVERSADOR)

[...] interação entre o Direito e a Psicologia [...] existe aparatos legais e coisas da mediação que envolvem leis ou coisas judiciais [...]olhar da Psicologia fica algo muito bacana. (CONVERSADOR 2)

Ressalta-se aqui a grande contribuição dos operadores do Direito, que com seus conhecimentos técnicos também facilitam o desenvolver desse processo, visto que muitas questões referentes às leis surgem, tanto por parte dos estagiários e profissional de Psicologia, como por parte dos assistidos, sendo de suma importância o esclarecimento desses questionamentos. Vale lembrar que essa é somente uma, das contribuições que o Direito traz referente a esse método.

A mediação é um procedimento extrajudicial de resolução de conflitos, um mecanismo jurídico para desafogar o judiciário ao tempo de evitar que o mesmo corroa ainda mais a relação conturbada que está em litígio, possibilitando às partes a autonomia de decidirem e concordarem no que entendem ser melhor para si. Esse método não é uma terapia em grupo e sim um mecanismo jurídico sem a pressão ou olhar de julgamento de um julgador/juiz que decidirá sobre a vida dos que lhe buscam ajuda.

Surgiu a temática sobre o poder da fala das partes.

Nós não estamos acostumados a ter voz, de sermos responsáveis por nossos próprios atos [...] proposta muito inovadora em relação a isso, por conta dessa autonomia do sujeito. (CONVERSADOR 2)

Essa perspectiva foi abordada diante de como às partes chegam ao local de mediação e se surpreendem com a possibilidade de serem ouvidas, pois não só eles, como as demais pessoas hoje não estão habituadas a terem voz, de expressarem o que estão sentindo, passando, e que os demais só as escutem sem interrupção, sem retrucar de imediato, esse poder de voz na mediação chama-se escuta ativa.

[...] quando eles chegam, eles esperam que alguém diga qual é o certo e qual é o errado, e eles se surpreendem por poder falar. (CONVERSADOR 3)

Azevedo (2016) elenca os principais papéis do mediador: saber escutar ativamente ambas as partes; fazer uso de perguntas abertas que irão facilitar o entendimento da mesma; facilitar a interação entre as partes; saber identificar as questões pertinentes para resolutividade do litígio; ficar atento aos interesses secundários que podem estar prejudicando a conciliação; ter habilidade, sensibilidade para identificar sentimentos e emoções que permeiam tal relação entre as partes.

Outro ponto interessante levantado foi que ao iniciar a mediação, as partes esperam que os mediadores digam o que devem fazer, quem está certo e errado. Contudo, esse não é o tipo de intervenção adotada, são eles que constroem o processo, e os mediadores estão ali para conduzir esse momento da maneira mais imparcial possível, possibilitado a oportunidade de todos expressarem suas opiniões e sentimentos diante da questão e/ou questões problemas que os levaram até ali.

Diante de processo de possibilitar a autonomia dos sujeitos, dar voz a eles, de início causa um estranhamento por essa abordagem a qual não se tem costume nas relações em sociedade, pois o que é habitual é querer falar e não se dispor a escutar o que o outro tem para falar, como está vivenciando aquela mesma situação, pois uma mesma situação é experienciada de formas diferentes pelas pessoas, isso se dá pelo repertório comportamental, subjetivo angariado durante o percurso de vida. Essa compreensão da realidade do outro é realizada através de uma técnica chamada de *rapport*, a qual está implicada na postura de escutar o que o Outro está dizendo, mesmo que o ouvinte não concorde com o que o transmissor está falando. Essa é uma técnica muito utilizada para adquirir a confiança das partes na mediação.

## **Categoria 2: O processo de formação do mediador**

Dentro dessa categoria, houve ênfase nas falas mediante o objetivo da mediação. Foi colocada que a finalidade almejada de forma final é a resolução da lide, de forma amigável de preferência que as relações se possível sejam preservadas, pois na mediação busca-se de forma conjunta uma solução para aquele conflito. Sendo que esse processo possui vantagens em relação a justiça comum, mediante sua celeridade por se tratar de uma ação extrajudicial.

[...] resolução mesmo, amigável entre essas partes, que procuram dar uma solução para um questionamento, por questões de celeridade, se trata de uma ação extrajudicial onde tudo isso é muito mais uma resolução mais rápida. (CONVERSADOR)

[...] é tentar diminuir a ansiedade, é tentar fechar um acordo no final [...] não é só chegar a um acordo, mas o propósito é a resolução de conflitos. (CONVERSADOR 1)

A mediação possibilita de acordo com a experiência e técnica utilizada pelos mediadores e a disposição das partes, a redução de fenômenos subjetivos como a ansiedade, angústia, receio da proposta final, buscando tentar fechar um acordo mutuamente benéfico com a resolução do conflito apresentado pelas partes.

Durante a entrevista semiestruturada e a Roda de Conversa, emergiu a temática sobre as vivências dos participantes, como: a relação entre teoria e prática, o aprendizado adquirido nas mediações, além das dificuldades que confluem para o aprendizado e desenvolvimento do mediador no viés profissional e pessoal.

[...] a teoria que eu aplico, conclui meu curso no NUPEMEC através do tribunal de justiça do Ceará, isso me ajudou muito na prática [...] quando a gente vê a teoria, isso é fácil demais. Quando você vai observar a mediação, as etapas que vem todas aquelas técnicas, as partes, você vê que é algo realmente desafiador [...] você tem que ter o conhecimento de tudo que você vai propor ali, da abertura até todo o desencadeamento, de como tudo vai ocorrer, para que desenvolva uma boa atividade naquele momento, é de extrema importância que você tenha o conhecimento, ter capacitação, um curso, teoria [...] embasamento para estar ali. (CONVERSADOR)

Em relação ao primeiro subtema (relação teoria e prática) foi ressaltado sobre a importância de aprofundar na temática, mediante estudo de pesquisas, cursos de capacitação que viabilizam um suporte teórico para aplicação prática, contemplando todo o processo de mediação para a consecução de um apoio as partes para resolver questões internas e externas que se apresentam.

Quando a gente lê na cartilha parece tudo muito mais fácil, mas na prática você precisa lidar com aquelas falas é muito desafio e fazer com que uma escute a outro é tipo assim, muito desafiador. Comecei a observar (imparcialidade), eu disse assim “oh isso aqui eu preciso trabalhar em mim”, pois quando eu estiver em mediação eu não posso deixar que isso me atinja de uma forma que acabe atrapalhando o desempenho [...] quando a gente se depara com um tipo de comunicação diferente da qual estamos acostumado, a gente tem que tentar levar para os outros campos da vida, não é algo fácil, mas é algo benéfico. (CONVERSADOR 1)

[...] de início foi bem desafiador, porque eu realmente tinha medo de como seria, de como agir, o que fazer. Chegam casos que mexem ainda muito comigo. Não soube me resolver com determinadas situações e quando chegam determinados casos que me abalam bastante [...] hoje eu me sinto segura no território que estou ali. (CONVERSADOR 3)

[...] quando você lê, você vê que é muito fácil de fazer, só que quando você vê na prática, que existem pessoas que colocam suas questões [...] é algo muito importante para a vida. (CONVERSADOR 4)

Contudo, muitos se deparam com materiais, sejam eles cartilhas, artigos e demais fontes de informações sobre o tema, que à primeira vista parece algo muito simples, fácil de ser executado. Porém, quando se está na sala com as partes, as quais estão ali para apresentarem suas demandas e que esperam sair dali com a resolução, gera muita ansiedade e angústia, diante dessas questões de lidar com os problemas do Outro de forma mais imparcial possível. E essa imparcialidade foi e é uma das dificuldades mais levantadas pelos mediadores, pois se deparam com questões internas que não foram resolvidas ou fechadas, e esse conflito entre o papel que se deve executar de neutralidade acaba gerando mais questões subjetivas.

[...] lidar com a imparcialidade [...] não poder tomar um partido é um teste para gente. Voltei para psicoterapia, por isso aqui, pois eu tenho questões pessoais que na mediação ainda surgem, coisas que eu ainda não fechei. (CONVERSADOR 1)

[...] não soube me resolver com determinadas situações e quando chegam determinados casos que me abalam bastante. (CONVERSADOR 3)

E sobre essas questões internas que podem interferir na imparcialidade, os participantes relataram que iniciaram a/ou retomaram a psicoterapia para cuidar dessas questões e conteúdos que emergem durante as mediações. A questão da imparcialidade foi o ponto mais levantado pelos participantes enquanto dificuldade no processo, sendo discutido em até que ponto existe essa imparcialidade, além da sua relação entre teoria e prática.

Pois na medida em que as partes vão se colocando nesse jogo de poderes e falas, conteúdos vão sendo apresentados e alguns colidem e/ou vão de encontro

com a concepção, crenças e valores dos mediadores, contudo, essas questões não podem influenciar o processo de mediação, pois o mediador deve ser imparcial para guiar as partes para resolução dos conflitos postos e não somente realizar o acordo.

Em detrimento dessas dificuldades e diante da busca de se colocar de forma imparcial, produz-se um aprendizado do ponto de vista pessoal e profissional, pois essas questões confluem para um amadurecimento em virtude da experiência adquirida nas mediações e fenômenos que emergem nelas e delas, e a segurança e domínio do papel de mediador se vai adquirindo com a prática.

É uma atividade que a cada dia eu cresço mais, até porque a prática conta muito. Você acaba cada vez mais aprimorando o teu trabalho. (CONVERSADOR)

Depois que comecei a fazer as observações, ficou mais fácil para quando estivesse me relacionando com as pessoas dentro de casa. (CONVERSADOR 2)

Quando você se depara com a realidade do outro, com a vivência do outro...é um desafio tentar entender como se dá aquela relação [...]não tomar partido das partes. (CONVERSADOR 5)

Nesse processo a empatia é uma ferramenta no trato com o Outro de suma importância, a qual possibilita compreender melhor o que o Outro está passando e sentindo, se colocando no lugar de ambos e compreendendo os pontos de vista expostos.

### **Categoria 3. Técnicas utilizadas**

Diante do que foi apresentado, o psicólogo, o operador do Direito, ou qualquer profissional enquanto mediador deve dispor de habilidades, técnicas que advém com a experiência e estudo aprofundado na área para facilitar a resolutividade dos conflitos. Os participantes evidenciaram no processo de mediação a importância da escuta ativa. A qual ela não se dá somente quando as partes se encontram na sala de mediação, mas se inicia na triagem, a qual é realizada a coleta de dados através da escuta psicossocial, a qual é feita pelo encarregado da área de Psicologia e da Assistência Social.

[...] a escuta começa antes mesmo da mediação, quando a gente faz a escuta psicossocial na triagem. (CONVERSADOR 1)

Autores como Azevedo (2016), Sales (2016) e Braga Neto (2014) elencam algumas: uma delas é a escuta ativa, em que o profissional incita as partes a exercitar a prática de permitir ouvir o outro, assim, facilitando a expressão de seus sentimentos e emoções.

Posteriormente a triagem, é marcada a data para a mediação, aonde chegado o dia as partes são encaminhadas para sala de mediação, onde haverá o prosseguimento do método, e nesse espaço fica perceptível à necessidade de fala das partes, em que começam a expor toda a situação da lide, e em muitos casos de maneira logorreica, a qual não se tem um entendimento organizado de o que se passou e o que se passa, e diante da escuta ativa e experiência do mediador, realiza-se uma filtragem do discurso para organizar essas falas para se ter um entendimento sobre a situação posta (LAGO, 2009).

As partes as vezes chegam na mediação e eles estão precisando resolver um monte de coisa e não necessariamente é só aquele acordo que é colocada ali ... eles têm uma necessidade muito grande de escuta e que uma pessoa escute primeiramente. (CONVERSADOR 4)

[...] é um momento só com uma das partes as vezes elas têm uma demanda de fala tão, tão grande que a gente precisa filtrar. (CONVERSADOR 1)

Em muitos casos, a situação que foi apresentada como problema central, é fruto de situações mal resolvidas, muito delas por falta de um diálogo, em que uma busque escutar a versão da outra pessoa, e não apenas a sua como certa. Pois cada pessoa vivencia uma mesma situação de forma particular, e o mediador deve utilizar dessa técnica para viabilizar um espaço em que todas as partes possam se colocar e ter espaço de fala e escuta também.

Além da escuta ativa, existem outras técnicas utilizadas pelo psicólogo na mediação de conflitos. Uma delas é o parafraseamento, que os mediadores da área da Psicologia já exercitam na prática clínica e durante todo o curso são apresentadas e estudadas algumas técnicas para auxiliar no manejo do cuidado com os pacientes, usuários, clientes e com isso se torna mais fácil para eles. Pois essa técnica oportuniza a pessoas a se escutar, ou seja, o profissional coloca para as pessoas de forma mais organizada o que ela acabou de falar, para que ela se atente sobre sua fala, seu conteúdo implícito e explícito (BRAGA NETO, 2014).

[...] é algo que a gente pratica muito na clínica, o estagiário de Psicologia tem um manejo muito mais fácil que o estagiário de Direito, quando a gente parafraseia a pessoa tem a oportunidade de se escutar. O estagiário de

Direito busca o parafraseamento apenas com a repetição da frase. (CONVERSADOR 2)

[...] não dá para passar por cima de coisas importantes como o parafraseamento. (CONVERSADOR 3)

No parafraseamento o mediador tem o papel de facilitar a compreensão do conflito a partir da sistematização das falas de modo a reformulá-las sem modificar seu conteúdo, retirando aquilo que é desnecessário e destrutivo, explorando assim uma maneira melhor de resolver a lide (AZEVEDO, 2016; SALES, 2016;).

Outra técnica utilizada pelos psicólogos e necessária no processo de medição é o resumo. Além do parafraseamento, o resumo possibilita as partes, compreender a situação de forma clara e objetiva em forma de *feedback*, para que assim, se houver alguma dúvida e/ou mal-entendido, este fique esclarecido.

[...] além de parafrasear, eu percebo a questão do resumo [...] entender a situação e falar o que eu entendi e dar o feedback do que entendi também. (CONVERSADOR 3)

A questão do resumo se torna muito válido. (CONVERSADOR 4)

Essa técnica é fundamental para prosseguimento do processo, pois são preenchidas lacunas e realizado um apanhado geral do que foi apresentado pelas partes, pois muitas vezes, as falas são postas de maneira desorganizada e repetida, e o mediador mediante o resumo, viabiliza um apanhado geral do que foi posto de forma mais objetiva e clara. É importante para facilitar o processo, sempre que possível resumir o conteúdo da discussão com linguagem apropriada para que as partes possam compreender o que está sendo posto, devendo o mediador sempre estar atento a organização das conversações, gerindo para que tal discussão seja respeitosa com o intuito da resolutividade consensual do litígio (AZEVEDO, 2016).

Mais uma técnica utilizada é a validação de sentimento, a qual visa à identificação do que as partes estão sentindo em detrimento da lide, e apresentar que tais sentimentos são consequências do conflito, do desgaste que o mesmo alimenta e que devem ser trabalhados para não interferirem negativamente na resolutividade (AZEVEDO, 2016).

Essa questão levou os participantes a apresentarem seus pontos de vista em relação à execução de mediações realizadas pelo pessoal do Direito, apresentando que esse processo ocorre, muitas vezes, de uma maneira superficial, em que buscam intervir nessa questão subjetiva de maneira equivocada, chegando a casos

que tentam adivinhar e/ou induzir as partes o que elas estão sentindo. Sendo que tal conduta acaba prejudicando o desenvolvimento da mediação.

Nos alunos de direito (esse técnica) aparece de uma forma muito clichê, eles acabam tentando fazer uma intervenção mais voltada para os sentimentos, até falando como que a parte tem que fazer. (CONVERSADOR 1)

[...] eles tentam adivinhar o sentimento da parte, quais estão por trás da fala. O estagiário por tentar se precipitar acaba prejudicando o desenvolvimento da mediação. (CONVERSADOR 2)

Diante das questões apresentadas até então, nota-se que a Psicologia traz muitas contribuições nesse processo, e de como é importante o diálogo entre essas duas ciências – Direito e Psicologia-, para que, cada vez mais o processo de mediação ocorra de forma eficaz e em consonância com as leis, produzindo novos conhecimentos e maneiras de pensar através de métodos que beneficiem ao sujeito e conseqüentemente a sociedade no que diz respeito às relações e suas questões inerentes.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A ansiedade e o receio de conduzir a roda de conversa foi algo que marcou muito, visto que se tratava de uma experiência nova não só para mim, mas para os participantes que ali estavam presentes. Entretanto, foi importante sentir esse receio, pois dessa forma o cuidado para com a condução dessa produção de informações e a atenção a cada nova ideia, experiência, desafios, e medos que eram expressos nas falas de cada um foi de grande valia, pois pude compreender o real sentido de como as informações circulam e como são construídas nesse processo, o quanto é eficaz e o quanto produz novos saberes.

A entrevista semiestruturada com a psicóloga também foi de suma importância, pois pude compreender esse processo a partir de dois extremos: da visão dos estagiários em seu campo de ação e da visão da profissional que rotineiramente trabalha com esse método, atendendo diversas demandas da população utilizando-se de seus saberes e experiências vivenciadas diariamente.

Quando se trata de pesquisas que envolvem humanos o trabalho deve ser executado com o maior cuidado possível, pois a preocupação diante do bem-estar dos participantes e no sigilo necessário é algo que intimida um pouco o pesquisador,

contudo, é de relevância para o desenvolvimento de um estudo que as normas e regras éticas sejam seguidas para que o processo pelo qual os participantes sejam submetidos não confira nenhum dano.

Entretanto, ousou dizer que essa foi uma produção enriquecedora para construção de minha formação acadêmica e pessoal também, o que possibilitou a confirmação de que essa é uma área da Psicologia de grande importância para sociedade e evolução das pessoas, tanto para aquelas que buscam o serviço, como para as que fazem acontecer. Mediante essas questões foi observado que há poucos estudos que tratem da temática, mais especificamente no viés da pesquisa de campo, que são mais ricas e produzem informações mais precisas e aprofundadas de questões importantes.

A pesquisa buscou e diante dos resultados conseguiu apresentar contribuições significativas para a área da Psicologia Jurídica, em especial, a atuação do psicólogo nesse campo ainda com espaço inexplorado, esperando profissionais para ampliarem seu leque de atuação, habilidades e contribuição no campo jurídico, além de fomentar novos estudos que busquem elucidar questões como o ponto de vista de estudantes e profissionais também da área do Direito, assim como, das pessoas que passaram pelo processo de mediação referente a seu grau de satisfação e críticas aos serviços prestados, como fonte para agregar em modificações pertinentes para o desenvolvimento de um trabalho mais efetivo e sempre buscando a excelência.

Com o que foi exposto até então, observa-se a importância do conhecimento da Psicologia para a mediação de conflitos, sendo abordado não apenas o conflito em si, mas todos os aspectos envolvidos de caráter psicológico, emocional, social e econômico. Pois esse profissional possui um repertório de saberes que contribuem de forma eficiente para tais demandas promovendo a possibilidade de novas relações construtivas a partir de um diálogo, de um olhar a mais para esse Outro, e no quanto é importante essa interação, pois somos construídos a partir de um Outro e assim sucessivamente.

Quando a mediação ocorre percorrendo todas as suas etapas, sem atropelos e com o cuidado na aplicação de técnicas e nas falas dos envolvidos, pode-se perceber que dificilmente esses voltarão para tentar um novo acordo ou adentrar em um processo baseado no litígio, pois compreende-se que sua autonomia e comunicação sofreram mudanças importantes que poderão refletir em todos os

envolvidos diante de um conflito novo, algo natural que acontece quando se vive em sociedade, entretanto, a nova ótica de olhar para este impasse provavelmente não será mais a mesma.

## REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Brasil. 2016.
- BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de Conflitos: Conceito e Técnicas. In: LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SALLES, Carlos Alberto de; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, Mediação e Arbitragem**: Curso básico para programas de graduação em Direito. Rio de Janeiro: Forense, 2012. pp. 103-125.
- BRASIL. **Lei complementar nº 80 de 12 de janeiro de 1994**. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp80.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm). Acesso em: 27 de Mar. De 2019.
- \_\_\_\_\_. **Constituição da república federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.
- 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. **Psic.: Teor. e Pesq.**, 2007, vol.23, no. spe, p.89-96. ISSN 0102-3772. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v23nspe/16.pdf>. Acesso em: 08 de Setembro de 2018.
- CAPPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant G. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.
- DA SILVA, Marjorie Cristina Rocha; FONTANA, Elisandra. Psicologia jurídica: caracterização da prática e instrumentos utilizados. **Estudos Interdisciplinares em Psicologia**, Londrina, v. 2, n. 1, p. 56-71, jun. 2011. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/eip/v2n1/a05.pdf>. Acesso em: 08 de Setembro de 2018.
- FREITAS, Marcel de Almeida. (2009). Psicologia Jurídica e Psicologia Forense: Aproximações e distinções. **Revista de Psicoanálisis y estudios culturales**, (10), 1-1. Disponível em: <https://aplicacao.mpmg.mp.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1137/R%20DJ%20Psicologia%20juridica%20-%20marcel.pdf?sequence=1>. Acesso em: 08 de maio de 2018.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social** – 6ª. ed. - São Paul: Atlas, 2008.
- LAGO, Vivian de Medeiros et al. Um breve histórico da psicologia jurídica no Brasil e seus campos de atuação. **Estud. Psicol.** Campinas v. 26, n. 4, p. 483-491, dez. de 2009. Disponível em

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103166X2009000400009&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2009000400009&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamento de metodologia científica**. 6. Ed. 5. Reimp. São Paulo: Atlas, 2007.

MENEGON, Vera S. M. Por que jogar conversa fora? Pesquisando no cotidiano. In: SPINK, Mary Jane (Org.). **Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000, p. 215-241.

MULLER, Fernanda Graudenz; BEIRAS, Adriano; CRUZ, Roberto Moraes. O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. **Aletheia**, Canoas, n. 26, p. 196-209, dez. 2007. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S14130394200700020016&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14130394200700020016&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

ORLANDI, E. P.; GUIMARÃES, E.; TARALLO, F. O estranho espelho da análise do discurso. In: COURTINE, JeanJacques. **Análise do discurso político** – o discurso comunista endereçado aos cristãos. São Carlos (SP): EdufScar, 2009.

PINHEIRO, A.L.G. Democratização do acesso à justiça por meio do Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade Luciano Feijão e a solução de conflitos familiares. **Anais do VII Encontro de Pesquisa e Extensão da Faculdade Luciano Feijão**. Sobral – CE, 2014. Disponível em: [http://www.faculdade.flucianofejiao.com.br/site\\_novo/anais/servico/2014/Direito/DEMOCRATIZACAO\\_DO\\_ACESSO\\_A.pdf](http://www.faculdade.flucianofejiao.com.br/site_novo/anais/servico/2014/Direito/DEMOCRATIZACAO_DO_ACESSO_A.pdf). Acesso em: 19 de Mar. de 2017.

PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROSENBLATT, Ana et all. **Manual de Mediação para a Defensoria Pública**. 1 ed. Brasília- DF. Fundação Universidade de Brasília – FUB, 2014

SALES, Lilia Maia. Técnicas de mediação de conflitos e técnica da reformulação – novo paradigma e nova formação para os profissionais do direito. **Novos Estudos Jurídicos**, [S.l.], v. 21, n. 3, p. 940-958, nov. 2016. ISSN 2175-0491. Disponível em: < <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/9687>>. Acesso em: 15 de setembro de 2018.

SAMPAIO, Juliana; SANTOS, Gilney Costa; AGOSTINI, Marcia; SALVADOR, Anarita de Souza. Limites e potencialidades das rodas de conversa no cuidado em saúde: uma experiência com jovens no sertão pernambucano. **Interface**. comunicação saúde educação 2014; 18 Supl 2:1299-1312. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v18s2/1807-5762-icse-18-s2-1299.pdf>. Acesso em: 10 de Mar. De 2019.

SPINK, Peter K. Pesquisa de campo em psicologia social: uma perspectiva pós-construcionista. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, dec. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v15n2/a03v15n2.pdf>. Acesso em: 26 Mar. 2019.

\_\_\_\_\_. O pesquisador conversador no cotidiano. **Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 20, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v20nspe/v20nspea10.pdf>>. Acesso em: 26 Mar. 2019.

YAZBEK, Vania Curi. **Mediação Transformativa e Justiça Restaurativa**. Nova Perspectiva Sistêmica, agosto de 2007, n.28. disponível em: <http://www.dialogosproductivos.net/img/descargas/46/16042009110618.pdf>. Acesso em: 15 de Setembro de 2018.