

MARIA JOCICLEIDE CHAVES DE MENEZES

**A escuta psicossocial utilizada nos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos:**  
relatos de estagiários de um núcleo de práticas jurídicas

MARIA JOCICLEIDE CHAVES DE MENEZES

**A escuta psicossocial utilizada nos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos:**  
relatos de estagiários de um núcleo de práticas jurídicas

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado 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.  
Orientadora: Me. Moema Alves Macedo

Juazeiro do Norte  
2019

## **A escuta psicossocial utilizada nos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos:**

relatos de estagiários de um núcleo de práticas jurídicas

Maria Jocicleide Chaves de Menezes<sup>1</sup>

Moema Alves Macedo<sup>2</sup>

### **RESUMO**

Os métodos extrajudiciais de resolução de conflitos tem se tornado com o passar dos tempos um meio de facilitar o acesso das pessoas aos seus direitos e solução mais acessível as suas questões pessoais, o estudo em questão trará o modelo conhecido como mediação, que possui técnicas e etapas facilitadoras do processo, destacando dentre a Escuta Psicossocial, mais conhecida como pré-mediação. Nesse contexto o presente estudo se propõe a conhecer como ocorre a atuação dos estagiários do Núcleo de Prática Jurídica do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, mais especificamente sobre a utilização da Escuta Psicossocial, como se configura a mesma e a percepção dos estagiários sobre o uso desta. Para tanto, o trabalho apresenta natureza exploratória e descritiva, seu delineamento de campo, estando assim enquadrado em uma metodologia qualitativa. A metodologia consistirá na coleta de dados que serão realizadas através de rodas de conversas com os 8 estagiários, sendo 4 (quatro) do curso de Direito e 4 (quatro) do curso de Psicologia. Para a análise dos dados obtidos será utilizado o método de análise de conteúdo de Laurence Bardin.

Palavras Chave: Escuta psicossocial. Pré-mediação. Psicologia. Métodos extrajudiciais

### **ABSTRACT**

Extrajudicial methods of conflict resolution have become over time a means of facilitating people's access to their rights and more accessible solution to their personal issues, the study in question will bring the model known as mediation, which has techniques and facilitating steps of the process, highlighting among the Psychosocial Listening, better known as pre-mediation. In this context the present study aims to know how the interns work at the Legal Practice Center of the Dr. Leão Sampaio University Center, more specifically about the use of Psychosocial Listening, how it is configured and the perception of the interns about the use. this one. To this end, the work has an exploratory and descriptive nature, its field design, thus being framed in a qualitative methodology. The methodology will consist of data collection that will be conducted through conversation wheels with the 8 interns, being 4 (four) from the Law course and 4 (four) from the Psychology course. For the analysis of the obtained data will be used the method of content analysis of Laurence Bardin.

Keywords: Psychosocial listening. Pre-mediation. Psychology. Extrajudicial Methods

## **1 INTRODUÇÃO**

Entende-se por conflito o dissenso decorrente de expectativas, valores e interesses contrariados, entretanto é algo que não deve ser tratado enquanto negativo, pois este faz parte da condição humana, de tal forma que ao compreender a inevitabilidade de conflitos é que são

---

<sup>1</sup>Discente do curso de psicologia da UNILEÃO. Email: chavesjoci@gmail.com

<sup>2</sup>Docente do curso de psicologia da UNILEÃO. Email: Moema@leaosampaio.edu.br

desenvolvidas soluções autocompositivas e, ao encara-lo sem responsabilidade, a tendência é que este se converta em confronto e violência (VASCONCELOS, 2012).

Diante disso, é necessária a realização de ferramentas que viabilizem a resolução de conflitos de forma colaborativa, sem necessitar chegar à judicialização dos casos. Para isso surgem às mediações como meios de facilitar as resoluções de forma mais acessível às demandas dos assistidos. Compreende-se que com a mediação tem-se a perspectiva referente aos conflitos como algo inerente às relações humanas, podendo estes serem solucionados de forma colaborativa desde que as partes interessadas sejam capazes de assumir suas responsabilidades na busca de soluções para aquilo que os afligem. Esse viés proporciona o exercício da cidadania e promove uma consolidação da democracia, pois possibilita aos sujeitos a capacidade de atuarem decisivamente na própria resolução de seus conflitos, além de desenvolver uma cultura de pacificação social, tendo em vista que se trata de um método pautado no diálogo e colaboração dos envolvidos (MELO, 2017).

Dentre os locais que possibilitam a realização desses meios de resoluções de conflitos será apresentado neste estudo o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, que conta atualmente com a parceria institucional da Defensoria Pública do Ceará. Este oferece aos estudantes a oportunidade de atender os assistidos pela Defensoria e também de elaborar as petições e encaminhá-las aos defensores para que assinem e acompanhem as ações. Além disto, são realizadas mediações extrajudiciais, com o auxílio de mediadores e co-mediadores. O corpo de mediadores e co-mediadores é formado por alunos dos cursos de Direito e Psicologia capacitados para desenvolverem tais atividades, acompanhados pelo Professor-orientador com formação em mediação, visando, assim, a interdisciplinaridade e melhor desenvolvimento da prática de mediação.

Desta forma, a presente pesquisa buscou compreender como se constitui a utilização de uma escuta mais individualizada antes da realização de mediações de conflitos, mais conhecida como pré-mediação, que no NPJ adquire a nomeação de **Escuta Psicossocial**. Tendo em vista que em alguns casos os participantes encontram-se fechados a possíveis soluções ofertadas pelo outro, julgando seu ponto de vista mais importante em detrimento do ponto de vista do outro. Esse estado dificulta a percepção de interesses em comum. Necessitando assim um momento a fim de acolher as demandas do sujeito escutado e tornar mais nítido seus conflitos, sentimentos e prioridades naquele determinado momento (VASCONCELOS, 2012).

A temática deste estudo tornou-se inquietante, uma vez que ao buscar conteúdos sobre a mesma não se obteve muitos resultados, despertando assim a curiosidade dos motivos pelos

quais uma ferramenta que trás benefícios segundos alguns autores não é tão discutida e melhor executada nas práxis desenvolvidas por profissionais que realizam mediações. Sendo assim relevante produzir mais conhecimentos sobre o tema de forma a contribuir academicamente e socialmente, uma vez que esta ferramenta visa promover uma melhor preparação dos sujeitos que passarão por um processo de mediação, tendo em vista que estes necessitam de um acolhimento ao passar por conflitos que muitas vezes tendem a desestruturar suas vidas.

Partindo deste ponto, esta pesquisa teve por objeto verificar o olhar da equipe interdisciplinar do NPJ frente às características inerentes da escuta psicossocial realizadas pelos mesmos, se esta se constitui como uma ferramenta necessária para solucionar de forma mais global e eficiente os conflitos, pois como já citado anteriormente, espera-se através das aplicações dessas práticas favorecer uma maior autopercepção dos sujeitos que buscam o serviço, de maneira que consigam refletir sobre o que tem causado sofrimento e o reestabelecimento do diálogo em alguns casos que se constitui como algo importante, tendo entendimento da necessidade da continuação de alguma forma de convivência, seja por conta da existência de filhos, de morar na mesma vizinhança ou por conta de um núcleo familiar.

Vale ressaltar que o Núcleo de Prática Jurídica (NPJ) representa um papel fundamental na formação acadêmica dos alunos que neste ambiente podem desempenhar e desenvolver as funções e atribuições do contexto jurídico, garantindo a população atendida o acesso aos seus direitos e promovendo o empoderamento dos mesmos, uma vez que estas alternativas extrajudiciais para resoluções de conflitos possibilitam um espaço onde as pessoas possam expor suas questões particulares, de maneira a propor alternativas para resolver determinado conflito, ou seja, garante aos assistidos um espaço de voz e poder sobre a sua própria vida e questões. Sendo assim, o mediador surge como um agente facilitador que auxiliará as partes interessadas a se perceberem como atores principais nesse processo e assim chegar a um denominador comum, gerando uma melhor satisfação enquanto a decisão tomada e diminuir assim a incidência de não cumprimento (MELO, 2017).

Quanto aos objetivos gerais, esta pesquisa visou conhecer a atuação dos estagiários de uma instituição de nível superior quanto à utilização da escuta psicossocial nos métodos extrajudiciais de resoluções de conflitos. Quanto aos objetivos mais específicos pretendeu-se compreender como se configura a escuta psicossocial nos métodos extrajudiciais de resolução de conflitos realizados no NPJ. Conhecendo a percepção dos estagiários de Psicologia/ Direito sobre a escuta psicossocial nesse âmbito, bem como verificar a semelhança e divergências percebidas pelos estagiários em relação à utilização da escuta psicossocial por cada curso.

Para tanto, o trabalho apresenta natureza exploratória e descritiva, seu delineamento de campo, estando assim enquadrado em uma metodologia qualitativa. A metodologia consistiu na coleta de dados realizada através das rodas de conversas com 8 (oito) estagiários, sendo 4 (quatro) do curso de Direito e 4 (quatro) do curso de Psicologia, possibilitando a discussão sobre as percepções dos mesmos a respeito da utilização da Escuta Psicossocial, e como estes percebem as semelhanças e diferenças a partir da utilização desta técnica por cada curso. A análise dos dados obtidos foi realizada através do método de análise de conteúdo de Laurence Bardin.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E CARACTERÍSTICAS DO MEDIADOR**

A mediação é um meio não hierarquizado e o mais utilizado para resolução de conflitos que consiste no diálogo entre as partes interessadas, sendo necessária a presença de uma terceira pessoa, no caso, o (a) mediador (a), para facilitar essa conversa a fim de chegar a um consenso entre os assistidos. Vale ressaltar que esta pessoa exercendo o papel de mediador deve manter uma postura imparcial e neutra, evitando criar julgamentos que interfiram na condução do diálogo, fazendo uso da escuta ativa, estando apta a escutar o que será exposto pelas partes, de forma que estes sejam escutados, questionados, dialogando construtivamente e identificando os interesses em comum, opções e eventualmente firmar um acordo (VASCONCELOS, 2012).

Compreende-se que com a mediação tem-se a perspectiva referente aos conflitos como algo inerente às relações humanas, podendo estes serem solucionados de forma colaborativa desde que as partes interessadas sejam capazes de assumir suas responsabilidades na busca de soluções para aquilo que os afligem. Esse viés proporciona o exercício da cidadania e promove uma consolidação da democracia, pois possibilita aos sujeitos a capacidade de atuarem decisivamente na própria resolução de seus conflitos, além de desenvolver uma cultura de pacificação social, tendo em vista que se trata de um método pautado no diálogo e colaboração dos envolvidos (MELO, 2017).

Nessa perspectiva, para conduzir o processo de mediação é necessário que a terceira pessoa, no caso, o mediador possua princípios, perfil e postura, que contribuam para melhor explorar as interpretações dos conteúdos emergentes da sessão, a partir do protagonismo transdisciplinar das pessoas envolvidas nas circunstâncias existenciais do conflito, garantindo que os princípios e regras legais estejam a serviço da justiça.

Diante disso, segundo Vasconcelos (2012) surgiram códigos de ética para direcionar a conduta dos mediadores, como, por exemplo, o Código de Ética para mediadores do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem – CONIMA, que possui enquanto princípios:

- a) Imparcialidade – que consiste em garantir a igualdade entre os mediandos, de forma que os envolvidos no processo de mediação. Onde não se descarta o inevitável envolvimento emocional do mediador durante o processo, mas espera-se que o mesmo não se envolva a ponto de comprometer sua isenção e imparcialidade.
- b) Credibilidade – compreende-se que para um desenvolvimento do melhor diálogo e exposição dos conflitos é necessário que haja confiança das partes para com o mediador, desta forma, o facilitador ou mediador deve ser idôneo merecedor da confiança.
- c) Aptidão – é necessário que a pessoa enquanto facilitadora ou mediadora do processo tenha capacitação para atuar no mesmo, desta forma se faz importante que a mesma passe por formações ou capacitações de mediadores, para melhor conhecer as práticas de resoluções extrajudiciais, entendendo que improvisos nesses casos podem vir a comprometer e ir de contra ao princípio de aptidão.
- d) Confidencialidade – A boa fé e transparência deve ser construído nesse momento de mediação, tanto dos mediadores/facilitadores, quanto das partes interessadas. Ressaltando o sigilo sobre o conteúdo das falas que emergirem daquele conflito, não podendo ser utilizado em outros ambientes, sem uma prévia autorização de ambos.
- e) Diligência – refere-se à dedicação do mediador ou facilitador nesse momento da mediação, compreendendo que é necessária a paciência e esmero por parte do mesmo, uma vez que a sessão de mediação é ditada pela complexidade do caso e não por um tempo determinado previamente, desta forma o mediador deve deixar fluir a mediação visando sempre à restauração das relações, viabilizando entendimentos entre os mediandos.

Portanto, há vários modelos ou estilos de mediação, e é considerado um método por estar baseada no contexto interdisciplinar de conhecimentos científicos especialmente da comunicação, psicologia, sociologia, antropologia, direito e teoria dos sistemas (VASCONCELOS, 2012). O procedimento de mediação pode variar em função do modelo

utilizado ou circunstâncias do caso, desta forma não ocorre um rigor quanto às etapas, mas um roteiro que auxilia o mediador a seguir uma sequência de técnicas e habilidades que facilitarão a evolução do processo.

Através da leitura foi possível identificar a existência de modelos direcionados ao acordo (mediação facilitativa e conciliação ou mediação avaliativa) que priorizam o problema concreto e buscam o acordo, onde a conciliação ou mediação avaliativa supõem um mediador com autoridade funcional para sugerir, recomendar. Assim também os modelos direcionados à relação (circular-narrativo e transformativo) priorizando a transformação do padrão relacional, por meio da comunicação, da apropriação, do reconhecimento e/ou da recontextualização (VASCONCELOS, 2012).

Sobre as demandas normalmente é observado com mais frequência as seguintes demandas: Acordo de alimentos, Divórcio consensual, Acordo de guarda, Acordo de visitação e Acordo de paz. Dentro desses conflitos é possível identificar a presença de diversos fenômenos psicológicos, de sujeitos em busca de solucionar questões que vão além de questões burocráticas, mas de ordem íntima, sofrimentos psíquicos provenientes dos conflitos de relações entre cônjuges, familiares, vizinhos, que perpassam a vida desse sujeito (MELO, 2017).

Dentre as instituições que realizam esses meios extrajudiciais de resoluções de conflitos existem na região pesquisada a Defensoria Pública enquanto órgão que se configura essencial à função jurisdicional do Estado, ofertando orientação jurídica e a defesa gratuita, em todos os graus, as pessoas que comprovem insuficiência de recursos financeiros. Assim também os Núcleos de Práticas Jurídicas que possuem convênio com a Defensoria e promovem essas medidas extrajudiciais exercem um papel social de grande importância, uma vez que favorece o acesso da população aos serviços de forma também gratuita, permitindo um espaço de reflexões e entendimento sobre seus direitos, bem como promovendo a atuação dos alunos/estagiários com as demandas sociais emergentes no contexto atual e da região.

## 2.2 INTERDISCIPLINARIDADE NA PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

À medida que as relações sociais sofrem mudanças, há também um aumento nas possibilidades de conflitos que podem emergir destas, para isso são necessárias novas formas de ver e lidar com o problema. Sendo assim, as mediações têm sido um meio pacífico e que promove a autonomia dos sujeitos para chegarem a uma solução que beneficie ambos. Entretanto, para alcançar o efeito proposto pela mediação é necessária a existência de

profissionais competentes e com conhecimento necessário para facilitar o processo (RODRIGUES, et al, 2013).

De acordo com Oliveira, et al (2008, p.42), “os operadores do direito interpretam as leis à luz de seus paradigmas, aplicando segundo influências de suas crenças e princípios morais”. Ressaltando que não há como escapar disto, uma vez que se está imerso na cultura. Desta forma, as leis, por muitas vezes possuem limites para dialogar com a diversidade e necessidades das diferenças sociais. Com isto, torna-se difícil a tarefa de transdisciplinaridade nesses contextos, uma vez que é necessário abrir mão de seus preceitos para dar espaço ao ponto de vista distinto de cada área relacionado ao tratamento de uma questão.

Esses desafios em decorrência da interdisciplinaridade são notáveis. À medida que os operadores do direito compreendem a mediação como um instrumento potente para tornar o processo jurídico mais ágil, outras áreas, como psicologia e serviço social enxergam nisto as questões psicossociais, tendo seus princípios mais voltados para o protagonismo, responsabilidade, tolerância dos sujeitos envolvidos. Sendo assim a mediação é considerada hoje em dia como “uma metodologia de conscientização social e de promoção da cidadania, manifestações indispensáveis a uma ‘cultura de paz’” (OLIVEIRA, et al. 2008, p.43).

Para além de uma prática do ramo jurisdicional do direito, ela se destaca por ser uma prática interdisciplinar, de forma que promove o diálogo entre as diferentes percepções dos indivíduos que se utilizam dela, reestabelecendo a comunicação, o respeito às diferenças, promovendo um ambiente seguro para relação futura (RODRIGUES, et al., 2013).

Ao se tratar de conflitos emergentes, muitas vezes de questões relacionais e familiares é compreendido que seja necessária a formação de uma equipe multidisciplinar, para assim ofertar uma assistência integral. Nesse sentido, profissionais de distintas áreas contribuem com seus respectivos pontos de vista sobre uma demanda, de forma a ver todos os aspectos envolvidos para então conduzir o processo de maneira a obter resultados mais condizentes com a realidade dos sujeitos envolvidos no conflito. Sendo estes profissionais do direito, serviço social, psicologia e ciências sociais (OLIVEIRA, et al, 2008).

De acordo com Breitman (2001), a mediação muitas vezes em um primeiro momento se assemelha ao processo terapêutico, devido ao fato de perante o conflito, o ato de escutar e ser escutado possibilitar uma sensação nunca vivenciada pelo sujeito, sendo este o potencial terapêutico ocorrido na mediação. Destacando também que mediadores da área de psicologia tendem a propiciar um ambiente que consiga aflorar sentimentos e emoções guardadas referentes ao conflito. Entretanto, é necessário esclarecer que a mediação se difere da terapia em muitos aspectos, uma vez que a mediação se trata de algo mais pontual, aonde as pessoas

vão para solucionar um determinado conflito, já na terapia existe uma investigação mais aprofundada de possíveis causas do sofrimento, não podendo ser realizada em apenas uma sessão.

Desta forma, a interdisciplinaridade é fundamental ao constituir um conhecimento em rede, permitindo a integração de diferentes conhecimentos e visões sobre o conflito, atendendo as necessidades diversas. Portanto, é necessário compreender que um caso não requer apenas um entendimento sobre seus aspectos legais, mas também sobre suas configurações sociais e emocionais. Com isso, a equipe deve estar bem alinhada e capacitada para atender de forma satisfatória as demandas, devendo possuir conhecimento sobre as possíveis redes disponíveis na região para realizar encaminhamentos quando necessário (OLIVEIRA, et al., 2008).

### 2.3 AS ETAPAS E TÉCNICAS DA MEDIAÇÃO

O procedimento de mediação necessita ter um roteiro para que se execute de forma satisfatória e consiga atender as demandas trazidas pelas partes. Desta forma, a mediação é composta por etapas. Embora se discuta que não há um rigor quanto a isto, “este roteiro ajuda o mediador a seguir uma sequência de técnicas e habilidades para a evolução do processo, num encadeamento que vai das atitudes e providências até o final da mediação, com ou sem formalização do acordo” (VASCONCELOS, 2012, p.129). Diante disso, a mediação pode ser dividida em 6 etapas:

Primeira etapa: Apresentação, esclarecimento de abertura e o termo inicial – nesse momento realiza-se a apresentação de todos envolvidos (mediandos e mediadores), esclarecendo sobre o procedimento, regras e assinatura do termo de declaração de abertura.

Segunda etapa: É solicitado pelo mediador que as partes iniciem suas narrativas pessoais sobre o conflito que os levaram até a mediação, estas entrevistas se fazem necessário, mesmo que já tenham sido realizadas anteriormente na pré-mediação, pois será o primeiro contato do mediador com o caso, devendo este estimular as partes a narrarem o problema, através de perguntas abertas e que surjam de acordo com a fala dos mediandos, para um melhor entendimento da demanda.

Terceira etapa: Compartilhamento de um resumo do acontecido – refere-se à recontextualização ampliada realizada por parte do mediador, usando uma linguagem apreciativa, facilitando a identificação de sentimentos, desejos, necessidades/interesses e questões trazidas pelos mediandos.

Quarta etapa: Busca de identificação das reais necessidades – Após a realização do resumo por parte do mediador, os mediandos estão mais receptivos à comunicação, nesse momento o mediador deverá realizar perguntas que facilitem a identificação de interesses comuns, aonde pode surgir acordos parciais, partindo das questões mais simples para as mais complexas.

Quinta etapa: esta etapa se refere à criação de opções com base em critérios objetivos, na qual os mediandos colaboram na escolha de proposição de opções para o problema. Nesse momento podem ser utilizadas técnicas como o brain storm que se refere a uma chuva de ideias, utilizando-se de cartazes onde os mediandos podem ir apresentando opções, sem compromisso para solucionar o conflito em questão. Caso chegue a um consenso é interessante que o mediador faça um teste de realidade para explicar melhor com os mediandos a possibilidade cumprir o que fora determinado por eles.

Sexta etapa: O último passo é a elaboração do termo final de mediação, onde é lavrado este, após ocorrer o consenso entre as partes definindo como o conflito será solucionado.

Através de leituras sobre o tema, é perceptível que Rosenberg (2006), Vasconcelos (2012) e Sales (2016) corroboram na ideia de existir técnicas, valores e habilidades que ao serem desenvolvidas vem a colaborar para uma comunicação construtiva, mostrando que o desenvolvimento dessa comunicação possibilita novos olhares acerca dos conflitos, facilitando não só a prática de negociações mais eficazes, mas se estendendo para uma melhor compreensão sobre o cerne dos problemas que emergem das relações interpessoais, uma vez que contribui para gerar a confiança, empatia e colaboração ao se tratar de conflitos inevitáveis da vivência humana. Desta forma, a comunicação construtiva visa reconhecer a essência e legitimidade do outro, enquanto ser que constrói e reconstrói seus padrões relacionais.

A partir destas leituras, foram identificados com base em Vasconcelos (2012) e Sales (2016), alguns preceitos estabelecidos para promover este tipo de comunicação, apresentando respectivamente, 10 e 13 técnicas que de acordo com estes, são utilizadas nas mediações. Percebe-se que algumas destas se assemelham nas suas definições, sendo a seguir feito um comparativo, bem como o acréscimo por cada autor de outras técnicas, que serão definidas a seguir:

Ao tratar da *Conotação positiva* Vasconcelos (2012) diz que se refere ao ato de acolher aquilo que é trazido pelo outro, de forma a dar importância a tudo o que é apresentado, independente dos valores pessoais do mediador. Cabe ao mediador conotar positivamente as mensagens do mediando que inicialmente está carregada de ofensas a outra

parte, transformando numa linguagem mais clara e construtiva, de modo que ambas as partes reflitam e se tornem mais empáticas ao ponto de perceber o que realmente lhes interessa e suas necessidades. Nesse mesmo sentido, Sales (2016) destaca o *Gerenciamento positivo das emoções (apreciação, aflição, autonomia, status, papel)* – como uma técnica que consiste em promover em todo o momento da mediação a importância da participação de ambos no processo, reconhecendo e valorizando as partes e o que está sendo informado por estas, respeitar a autonomia, de forma a valorizar a decisão das pessoas, tornando o adversário em parceiro.

Outra técnica abordada por ambos é a *escuta ativa* onde a definição também consiste em reconhecer a necessidade do outro em se expressar, possibilitando então ao sujeito o espaço de fala que ele precisa. Desta forma, o mediador deve escutar com toda atenção e paciência o que está sendo falado e sentido pelo outro, sem levantar julgamentos ou gerar conselhos a partir do que lhe é trazido. Dessa forma, ao ser escutado de forma ativa, o sujeito em questão também conseguirá estar disposto a escutar.

Vasconcelos (2012) aborda outra técnica como *Perguntas sem julgamentos* que viabilizam uma melhor compreensão sobre o conflito, uma vez que por meio da pergunta o mediando consiga narrar e interpretar o próprio comportamento. Desta forma, é interessante que as perguntas tenham a ver com o conteúdo trazido anteriormente pelo mediando, de forma que mantenha essa circularidade na fala deste, propiciando também o sentimento de ser escutado e perceber que sua fala tem importância e passar a ver o mediador enquanto alguém confiável, corroborando com o que é trazido por Sales (2016) ao falar de *Perguntas abertas* – para estimular a fala sobre o maior número de informações e qualidade das mesmas, buscando favorecer a aparição de situações e sentimentos para que melhor o mediador possa compreender os conflitos.

Pode-se fazer uma relação também sobre a técnica nomeada por Vasconcelos (2012) como *Priorização do elemento relacional*, com a *Separar pessoas dos problemas* trazidas por Sales (2016), onde ambos os autores discorrem sobre a compreensão sobre as pessoas possuem sentimentos, valores, etc., que acabam influenciando no momento da mediação, muitas vezes dificultando a chegar ao consenso sobre o real interesse das partes. Portanto, o mediador deve nesse momento identificar caso esteja acontecendo e ajudá-los a identificar os pontos mais importantes em questão, levando em consideração não somente o problema material trazido pelos mediados, mas também o conflito pessoal que existe na relação, uma vez que esses conflitos relacionais geram o ressentimento, desejo de vinganças e, ao ignorar esse fator, a possibilidade de resolução diminui, pois somente após a restauração da relação

ou superação do conflito é que as pessoas estarão preparadas para tratar seu conflito material de forma adequada e condizente com a realidade.

Da mesma forma, a técnica *Reconhecimento da diferença* trazida por Vasconcelos, (2012) é semelhante à técnica *estimular empatia* (SALES, 2016) na qual o mediador deve compreender que numa situação de conflitos, as pessoas sob efeito da tensão tendem a se tornarem polarizadas na sua posição, dificultando assim a percepção de outras possibilidades para solucionar seus conflitos. Nesse sentido, é necessária uma preparação para que o mediando se sinta em condições de sair da sua posição para se colocar no lugar do outro, estimulando a empatia, buscando estabelecer uma comunicação mais efetiva, abrindo mais espaço para a compreensão do problema, percebendo as diversas formas de se pensar sobre o mesmo tema e, ao compreender essas atitudes e reações distintas que antes não se compreendia é que a comunicação começa a ser estabelecida.

Para além dessas técnicas que se assemelham na sua descrição, tanto Vasconcelos (2012), quanto Sales (2016) trazem outras técnicas e/ou habilidades que devem fazer parte deste processo que são:

- **Reciprocidade discursiva:** consiste em estabelecer a importância de que cada participante da mediação escute o outro e saiba que terá o mesmo direito de falar quando for o seu momento, de forma a ficar claro que um não poderá interromper a fala do outro. Devendo esta regra ser respeitada e haver concordância entre as partes. Neste sentido, o mediador deve promover um diálogo em que as duas partes participem de forma igual, pois é de grande importância esse equilíbrio para que não se reduza a um jogo de poder.
- **Mensagem como opinião pessoal:** este é um ponto que deve ser orientado nos momentos de mediações, para que os mediados ao falarem sobre o seu pensamento e sentimento utilizem a primeira pessoa, de forma a minimizar acusações pessoais sobre o outro. É comum que com as alterações dos ânimos, os sujeitos participantes apontem no outro aquilo que esperavam, utilizando frase como: “você deveria ter feito de tal forma...” carregando a frase com julgamentos. No entanto, ao adotar a primeira pessoa, é possível que a informação chegue ao outro, sem que este se sinta julgado, e com isso ocorra uma transformação do comportamento.
- **Assertividade:** fator fundamental nas relações, uma vez que a pessoa assertiva consegue demonstrar seus sentimentos e opiniões, falando claramente sobre os mesmos. Desta forma, o mediador deve ser assertivo, estando atento para ajudar os mediados a conduzirem o processo de maneira assertiva, onde saibam ouvir,

expressar suas opiniões, assim como também aceitar o não do outro com naturalidade e respeito.

- Não reação: esse princípio traz a importância de antes de reagir instantaneamente, deixamos nos levar por impulso inconsequente, favorecendo atitudes agressivas, nesse sentido, o mediador, deve buscar preparar o sujeito através de uma pré-mediação, onde seja esclarecido o que é a mediação, e desta forma o participante aceite de forma consciente participar da mesma. É necessário reformular o conflito emergente, a fim de minimizar o conteúdo ofensivo trazido pelo mediando, essa reformulação muitas vezes pode ser adotado por intermédio da paráfrase ou por meio de uma pergunta. Nesses casos é de extrema importância que o mediador não reaja a afirmações agressivas de uma ou outra parte, acabando por escolher um dos lados, mas que saiba reformular aquilo que foi falado a partir de uma conotação positiva, visando sempre promover a colaboração de todos para uma solução justa e amigável.
- Não ameaça: ao passar por uma mediação bem conduzida o risco de ameaças diminuem, caso contrário é possível que entre as partes aconteça esse jogo de poder, onde ambos compreendam que só um ganha e o outro consequentemente perde, entretanto o mediador deve ter uma atitude de sempre escutar ativamente os mediandos, bem como conscientiza-los previamente acerca da igualdade de fala e linguagem, e que todos estão ali buscando uma resolução amigável, sendo o respeito fundamental nesse momento.
- Anotações: esta técnica é importante para que o mediador registre e lembre-se do que foi trazido pelas partes, de forma a destacar e aprofundar conteúdos que se revelem importantes para a resolução do conflito, cabendo ao mediador informar às partes que as anotações serão feitas para facilitar essa compreensão dos fatos, e levar em consideração que o foco maior deve ser a atenção para a fala das partes, sendo anotado somente o essencial para resolução do conflito;
- Resumo: as anotações servirão para ajudar no resumo, pois uma vez que o mediador fizer isto facilitará o processo de construção do consenso, pois ao fazer o resumo para as partes envolvidas o mediador se certificará que está compreendendo a situação, oferecendo assim segurança de que estas estão sendo de fato ouvidas, consequentemente os mediandos se sentirão valorizados e por fim permitirá ao mediador a certeza de que as partes entendem o que estão afirmando;
- Paráfrase (melhor compreensão): que consiste em repetir o que foi dito com mais clareza e livre de frases carregadas de desafeto ou rancor que dificultam o diálogo,

desta forma as partes compreendem melhor os assuntos, reorganizando as ideias e criando pontes para novas soluções;

- Reformulação (aspecto positivo): esta técnica se utiliza do parafraseamento para que seja observado o aspecto positivo do conflito, a fim de compreendê-lo melhor e reagir de forma mais consciente, crítica e amigável.
- Concentrar nos interesses e nos valores e não nas posições: é possibilitar o entendimento as partes que apesar de posições opostas não necessariamente os interesses são contrários, ou seja, o mediador deve através de perguntas adequadas auxiliar os mediandos a encontrar seus reais interesses;
- Estimular a identificação de ganhos múltiplos: esta técnica estimula o sentimento de cooperação, deixando de lado sentimentos que as pessoas vivenciam, onde se sentem ameaçadas pelo outro, dificultando a escuta e a comunicação, passando a entender que sua opinião é correta e deve prevalecer, ou acreditar que os interesses são opostos e por isso o outro quer lhe prejudicar. Uma vez detectado interesse em comum, deve-se estabelecer como meta para refletir sobre a possibilidade de ganhos mútuos, devido a existência de interesses em comum;
- Insistência em usar critérios objetivos quando necessário (objetivar o subjetivo): é uma técnica que auxilia na clarificação dos reais interesses e situações concretas que ajudem a solucionar o conflito;
- Teste de realidade: consiste em formular perguntas para os mediandos operacionalizar suas decisões, colocando a resolução definida na mediação no contexto da realidade de sua vida, verificando se a mesma será passível de realização.

Para Sales (2016), o desenvolvimento dessas técnicas ou habilidades voltadas para mediação ou negociação tem trazido um impacto muito positivo na formação dos profissionais, uma vez que estes já tendo passado por essa experiência possuem um melhor gerenciamento de demandas e gestão de conflitos que podem ser aplicadas em qualquer área, ressaltando que a abrangência da essência dessas habilidades é maior que o local onde esta será desenvolvida. Nesse estudo, é destacada uma pesquisa realizada pela empresa multinacional Accenture em 2013, onde se relevou que das habilidades necessárias para o mercado de trabalho, a capacidade de resolver conflitos apareceu enquanto mais importante que outras, como: liderança, comunicação, tecnologia, entre outros, pois, esta habilidade é vista como natural do relacionamento humano, capaz de transforma de forma inclusiva, participativa e cooperativa.

Portanto, a comunicação construtiva ou não violenta é um conjunto de habilidades que contribui para gerar confiança, empatia e colaboração no trato dos inevitáveis conflitos da convivência humana, pela validação de sentimentos a partir do reconhecimento afetivo da essencialidade e legitimidade do outro, enquanto coconstrutor e coinovador dos padrões relacionais que podem ajudar na identificação das necessidades vitais a serem contempladas em cada situação (ROSENBERG, 2006).

Deve-se ressaltar que de acordo com as leituras realizadas é notável a importância de promover uma comunicação não violenta, que vise observar o conflito de forma construtiva e crítica, favorecendo novos olhares sobre o mesmo e viabilizando medidas mais justas para ambas as partes envolvidas. Nesse sentido o esclarecimento sobre o que é a mediação e como lidar com este momento é algo que estudos revelam fazer diferença na maneira como o processo é conduzido pelos participantes, para isso se faz necessário a pré-mediação, foco desse estudo em questão, que será discutido adiante.

#### 2.4 A ESCUTA PSICOSSOCIAL: CONTORNOS DA PRÉ-MEDIAÇÃO

A pré-mediação para alguns autores trata-se de uma primeira etapa da mediação, entretanto para outros ela seria um momento a parte, que por muitas vezes nem é realizada, julgando não necessária, salvo em casos penais. Porém, a experiência com esta prática tem mostrado que as entrevistas de pré-mediação têm contribuído para a capacitação das partes para que estes exerçam seu protagonismo com uma maior desenvoltura, ou até mesmo para identificar possíveis motivos que vão para além do conflito entre as partes, possibilitando um encaminhamento para outros serviços, caso necessário (VASCONCELOS, 2012).

Corroborando com esta ideia, Oliveira (2008) destaca que a avaliação da experiência mostra que as pessoas precisam ter a oportunidade de se preparar para o momento da mediação, compreendendo que certos conflitos que já existem há muitos tempos não se resolverão de imediato logo na mediação. Por tanto, essa preparação do mediando para encontrar a outra parte promove a despolarização deste, de forma que comece a pensar o conflito de forma distinta do que já vem pensando, proporcionando uma nova postura e com isso, outra maneira de lidar com o conflito.

Almeida (2008) aponta que a mediação é antecedida por uma etapa universalmente conhecida como pré-mediação, sendo um momento que ocorre no mesmo dia da mediação, minutos antes da mesma, onde as pessoas são esclarecidas sobre os procedimentos e princípios éticos, bem como as mudanças propostas pelo instrumento, sendo convidadas a

trabalharem em busca da satisfação e benefício mútuos, destacando a importância de uma postura de diálogo no momento da mediação, visando atender interesses e necessidades de ambas as partes envolvidas no processo.

Ainda sobre esse momento da pré-mediação, Vasconcelos (2012) reforça que o facilitador ou mediador, ao receber a pessoa solicitante, deve recebê-la de forma gentil, acolhedora, identificando se o caso comporta mediação. Na entrevista de pré-mediação deve-se ouvir o que ela tem para narrar sobre o conflito, devendo o mediador ou facilitador formular perguntas que estimulem a fala e ajudem no esclarecimento do conflito, assim como também cabe ao mediador explicar o processo de mediação. Da mesma forma, a pessoa solicitada, ao chegar à pré-mediação, deve ser tratada com gentileza e acolhimento, devendo também ser escutada ativamente, aproveitando este momento para explicar o que é a mediação, pois muitas pessoas ao receberem o convite não sabem do que se trata.

Em alguns casos, a pré-mediação pode se prolongar à medida que o mediador percebe a presença de desejos de vinganças, animosidades ou grande polarização das posições, sendo necessário orientar que as partes reflitam sobre os seus reais interesses para que posteriormente seja realizado este encontro construtivo. Devido a estas questões, iniciar uma mediação sem antes as partes terem um entendimento sobre o real intuito do processo e da sua participação ativa no mesmo tornará o processo mais dificultoso tendo em vista que as partes continuam fixas em seus pontos de vistas. Portanto, essa preparação, fornece meios para que os sujeitos participantes compreendam que a mediação é um processo que deve ser conduzido por ambas as partes, sendo responsabilidade de todos para construir um processo colaborativo (VASCONCELOS, 2012).

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

Quanto aos objetivos mais amplos esta pesquisa possui caráter exploratório e descritivo por proporcionar maior familiaridade com o problema, podendo-se aprofundar determinada temática ou construir hipóteses em cima da mesma e descrevendo o objeto pesquisado (GIL, 2018).

#### **3.2 TIPO DA PESQUISA E CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO-TEMA**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa que buscou conhecer a fundo como ocorrem as práticas relacionadas à escuta Psicossocial realizada por estagiários dos cursos de Direito e Psicologia, tendo como campo o Núcleo de Prática Jurídica do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio.

### 3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Esta pesquisa foi realizada com 8 (oito) Estagiários, sendo 4 (quatro) do curso de Direito e 4 (quatro) do curso de Psicologia, que atuam no Núcleo de Prática Jurídica do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio.

### 3.4 CRITÉRIOS ÉTICOS

Esta pesquisa buscou seguir as normas do Comitê de ética, iniciando com a submissão ao CEP e a obediências as diretrizes da Resolução 466 de 12 de dezembro de 2012 do Ministério da Saúde, sendo submetida para apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) com seres humanos. Sendo aprovada e realizada uma roda de conversa, nas imediações do NPJ, com a devida autorização do responsável pela instituição através da assinatura da Declaração de Anuência. Para garantir que os sujeitos da pesquisa tivessem suas informações resguardadas após a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), cada estagiário assinou o Termo de Consentimento Pós-Esclarecido, bem como o termo de autorização de imagem e voz, permitindo a gravação de voz no momento da realização da roda de conversa.

### 3.5 RISCOS

Os riscos desta pesquisa são de nível mínimo, onde os sujeitos pesquisados poderiam apresentar algum tipo de constrangimento ou inibição para falar sobre sua experiência enquanto estagiário. Desta forma, o pesquisador se disponibilizou para tirar quaisquer dúvidas que o pesquisado tivesse.

### 3.6 BENEFÍCIOS

A fim de minimizar os riscos desta pesquisa, foi orientado aos participantes que em caso de danos psicológicos provenientes da pesquisa seria então ofertado atendimento no Serviço de Psicologia Aplicada (SPA).

### 3.7 METODOLOGIA DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

Para a coleta de dados foram realizadas rodas de conversas que, segundo Mélló (2007), trata-se de um recurso que possibilita a maior fluidez dos discursos, promovendo intercâmbio de informações sobre o um determinado tema. Desta forma, o pesquisador inicia a discussão com a exposição de um tema selecionado de acordo com o objetivo da pesquisa e, através disso os sujeitos da pesquisa apresentam suas elaborações sobre determinado tema, instigando os demais participantes a apresentar outros argumentos que completem ou contraponham, gerando um espaço de se posicionar e ouvir o posicionamento do outro.

A coleta dos dados teve que acontecer em dois momentos, devido a dificuldade para reunir todos os estagiários ao mesmo tempo por questões referentes as demandas da instituição quanto ao atendimento ao público. Diante disso, foi realizada uma roda de conversa com o grupo P, formado por estagiários da Psicologia e, posteriormente, outra roda de conversa com o grupo D, composto apenas por estagiários do Direito. Desta forma, a fim de preservar a identidade dos sujeitos desta pesquisa, cada sujeito será identificado a partir da Letra que identifica cada curso seguido do número estabelecido de acordo com a ordem de fala (P1, P2, D1, D2...).

A metodologia de análise das informações obtidas se deu a partir da análise de conteúdo de Laurence Bardin, uma técnica de análise das comunicações, analisando o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador, analisando o material através da classificação em temas ou categorias que auxiliam na compreensão do que está submerso em cada discurso (BARDIN, 2011).

Para a organização e a análise das informações obtidas através das rodas de conversa, primeiramente, as respostas foram digitadas na íntegra. Logo após, foi feita a leitura das respostas, tantas vezes quantas foram necessárias, para extrair as ideias centrais expressas nas respostas de cada estagiário. Após a localização dessas ideias centrais, foram agrupadas aquelas que faziam referência a uma mesma indicação. Por fim, foram feitas as constatações, apresentando a quantidade de frequências nas respostas e a realização da análise das informações obtidas, resultando em três categorias que serão discutidas no tópico seguinte, a saber: (1) a escuta psicossocial: singularidades do fazer no NPJ/UNILEÃO; (2) os sentidos da

escuta: direito e psicologia em espaço de mediação; (3) a escuta psicossocial no NPJ/UNILEAO: alguns resultados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 A ESCUTA PSICOSSOCIAL: SINGULARIDADES DO FAZER NO NPJ/UNILEAO

Como na maioria dos lugares, embora sejam determinadas regras gerais sobre a condução de um processo, ocorrem as singularidades inerentes aos sujeitos inseridos no contexto. Nesse sentido, esta categoria visa descrever como se constitui as práticas realizadas no Núcleo de Prática Jurídica da Unileão, sendo possível fazer relações com a teoria já apresentada anteriormente, a partir das falas destacadas a seguir:

Fazemos mediação e conciliação, supervisionadas por duas professoras, e fazemos escutas, principalmente nesse semestre se acentuou mais, no semestre passado, não realizava sempre, ocorria sempre que dava, entretanto foi percebido que algumas vezes quando a mediação era feita sem a escuta, algumas coisas que poderiam ter sido resolvidas na escuta, mas como não foi utilizada então não foram resolvidos, e aí acabava a mediação se estendendo mais, por isso resolveu que nesse semestre a escuta seria colocada todos os dias (P1).

Essa questão da escuta psicossocial que foi uma coisa implantada pelas estagiárias de psicologia que estavam lá semestres passados, onde se percebeu a importância da escuta, por conta de que quando fazia uma mediação que não tinha a escuta previamente notava-se que era bem mais complicado, que não tinha acordo, que as partes estavam bem polarizadas. E aí essa importância antes da mediação. Só que a gente ainda vê que outras turmas não dão a devida importância (P2).

A fala de (P1) e (P2) corroboram com o que Vasconcelos (2012) diz quando destaca que iniciar uma mediação sem antes as partes terem um entendimento sobre o real intuito do processo e de sua participação ativa tornará o processo da mediação mais dificultoso, levando em consideração que ambas as partes continuarão fixas em seus pontos de vistas. Trazendo assim que a pré-mediação (escuta psicossocial) serve como uma preparação para o momento da mediação, onde os sujeitos ficarão cientes de que sua participação é importante e necessária para a construção de um processo colaborativo.

Sou novata porque agora que comecei no NPJ, mas eu achei muito importante a questão da escuta, que eu fiquei só observando, pois no início a gente apenas observa, e eu tive a oportunidade agora a pouco de fazer uma escuta e assim é muito importante, [...] E é isso, promover esse espaço para ouvir, porque o conflito com o diálogo, com uma conversa, ajuda a resolver algo que parece ser tão grande, ser uma coisa tão... E às vezes com uma conversa pode ser resolvido (P3).

Sou novata, comecei esse mês, ainda não tive oportunidade de fazer alguma intervenção, atuei mais realizando observação e ajudando em alguns processos, mas

já pude observar a importância dessa escuta psicossocial como o pessoal já falou, e o quanto ela facilita o processo, o quanto é importante no início do processo (P4).

Conforme citado por Vasconcelos (2012), alguns códigos de ética foram estabelecidos pela CONIMA, destacando princípios que deviam existir na conduta dos mediadores, entre estes, está o princípio da aptidão. A aptidão nesse contexto indica que o mediador ou facilitador deve ter uma capacitação para poder atuar nas mediações, de forma a melhor conhecer as práticas de resoluções extrajudiciais, entendendo que improvisos nesses casos podem vir a comprometer e ir de contra ao princípio de aptidão.

Nesse sentido, a fala de (P3) e (P4) acima citadas revelam que a prática no NPJ busca ir de acordo com esses preceitos, ao trazer que inicialmente os mediadores atuam apenas enquanto observadores, tendo em vista que ainda não possuem as habilidades necessárias para atuar diretamente com os casos, somente após passarem por um treinamento e algumas observações é que estes se tornam aptos para conduzir o processo.

Outro ponto destacado na fala dos participantes da pesquisa foi a interdisciplinaridade na prática dessa escuta psicossocial, podendo-se fazer uma relação com aquilo que foi apontado por Oliveira, et al (2008) ao falar que a interdisciplinaridade é fundamental ao constituir um conhecimento em rede, permitindo a integração de diferentes conhecimentos e visões sobre o conflito, atendendo às necessidades diversas. Sendo assim, é necessário compreender que um caso não requer apenas um entendimento sobre seus aspectos legais, mas também sobre suas configurações sociais e emocionais. Compreensão que se tornou clara de acordo com a fala a seguir:

A escuta ficou decidida que deveria ser realizada por um estagiário de direito e outro de psicologia sempre, pois nem a gente tem conhecimento sobre leis, pois as pessoas perguntam se pode fazer isso ou aquilo e a gente não tem conhecimento, e o estagiário de direito daria esse suporte a gente, como a gente teria uma maior facilidade de conduzir a escuta (P1).

Entretanto, uma questão que se pode identificar através da fala dos estagiários é que anteriormente ocorria uma difusão de papéis na realização da pré-mediação, onde os próprios estagiários do direito encaram a escuta psicossocial como algo inerente aos estagiários da psicologia, devido à compreensão de que eles possuem uma visão mais social e psíquica sobre os fenômenos que causam os conflitos, sendo isso percebido conforme as falas: “É que o pessoal da psicologia tem mais esse olhar social” (D1), “ mais psíquico na verdade, mais acolhedor, entendeu? É que tem essa parte das obrigação né, eles ficam com a parte mais emocional” (D3), “eles também nos ajudam, de certa forma a entender mais, eles tem um olhar mais crítico” (D2).

Contudo, esse entendimento acerca da importância da interdisciplinaridade nas mediações realizadas no NPJ foi algo construído ao passo que os semestres avançavam, de acordo com as observações feitas pelos estagiários a respeito de como estavam sendo conduzidos os processos de modo independente, necessitando de uma intervenção para alterar isto, conforme relatado na fala:

Semestre passado nós percebemos que o pessoal de direito se sentia meio inibido de fazer a escuta e achava que era mais um papel da gente fazer essa escuta, e na escuta, apesar de ter lá no NPJ que é interdisciplinar: psicologia, serviço social e direito, o pessoal de serviço social a gente não tinha muito contato, então a gente nunca chegou a fazer nem a mediação, nem a escuta com eles, e o pessoal de direito achava que a escuta era uma coisa mais nossa, um papel da gente fazer a escuta, aí a gente resolveu fazer uma roda de conversa com eles, para gente conversar, tirar dúvidas e entender como é que eles achavam que era, e assim a gente tirou algumas dúvidas dele de como era a pré-mediação, que a gente chama de escuta psicossocial (P1).

Para fim de solucionar essa questão, um dos estagiários de Psicologia resolveu criar um check list (figura 1.) para que assim fosse estabelecido como conduzir a escuta psicossocial, de forma a envolver os estagiários do direito nesse processo, possibilitando assim uma maior interdisciplinaridade entre as áreas, desenvolvendo o conhecimento para todos, de forma a melhorar o serviço prestado para a comunidade.

Figura 1. Check list criado por aluno de Psicologia para orientar as realizações de Escuta Psicossocial (Pré-mediação) realizado por estagiários de ambos os cursos.



#### CHECKLIST PRE-MEDIAÇÃO

- 1. Apresentação:**
  - Estagiários
  - Mediandos
- 2. Enquadre:**
  - Sigilo
  - Esclarecimento da não participação dos pré-mediadores na sessão de mediação
  - Objetivo da escuta: Disponibilidade para apoiar, ajudar o mediando e realizar encaminhamentos.
- 3. Acolhimento**
  - Exemplos de perguntas abertas: O que te trouxe aqui hoje? Como se sente agora? O que espera dessa mediação?
  - Realizar escuta ativa
  - Observar e trabalhar os mitos
- 4. Encaminhamentos**
  - Caso note necessidade, sugerir o(s) encaminhamento(s) para outras redes de apoio.
- 5. Solicitação da documentação e realização da atestação caso seja a parte reclamante.**

A respeito de como é conduzido essa etapa da pré-mediação, os participantes destacaram as seguintes informações:

No check list a gente primeiro faz uma abertura, se apresenta, esclarece do sigilo e que o que for discutido na escuta não será levado para a mediação, a não ser que a parte queira, tanto a gente não vai participar da mediação também (P1).

Percebe-se que esta informação trazida pelo estagiário corrobora com a ideia trazida por Vasconcelos (2012) sobre as etapas da mediação, no que diz respeito mais especificamente a primeira e segunda etapa que consiste na apresentação, esclarecimento de abertura e o termo inicial, seguido pelo momento em que o mediador solicita as partes iniciem suas narrações pessoais acerca do conflito. Entretanto, a diferença seria que nesse momento estaria apenas uma das partes e o mediador, que este não participará da etapa de mediação. Sendo melhor esclarecido esse momento a partir das seguintes falas:

Basicamente a gente faz isso, faz esse acolhimento e tira algumas dúvidas sobre o processo, porque, por exemplo, algumas pessoas chegam achando que na mediação já vai ter um juiz, um advogado que vai decidir por eles, aí a gente vai dizer que a mediação é pra eles conseguirem dialogar e eles terem a autonomia, ou seja, a gente vai desmistificar qualquer dúvida que eles tenham sobre, e a gente sempre trabalha com questões abertas (P1).

Pergunta como a pessoa tá se sentindo, se está preparada para o momento, se se sente bem para participar do momento, é basicamente isto (P2).

Além disso, é possível notar através dos relatos obtidos neste estudo relacionando com as ideias de Vasconcelos (2012) e Sales (2016) a importância das técnicas utilizadas nesse processo, pois muitas destas promovem no sujeito o sentimento de se sentir importante, se sentir realmente escutado, ao ponto de se apropriar e tornar-se sujeito ativo do seu processo de mudança e resolução do seu próprio conflito.

E por último a gente solicita a documentação, é mais um protocolo, porque a gente tem que fazer uma afirmação pegando a documentação no caso de quem entrou com o pedido, quem solicitou. Porque na verdade se a pessoa não tiver com a documentação, não é pra ter a mediação (P1).

Para os estagiários do curso de Direito a condução desta etapa de pré-mediação é basicamente da mesma forma como os estagiários do curso de Psicologia, devido ao check list que foi desenvolvido, diminuindo receios que os estagiários tinham sobre a utilização dessa etapa. Conforme pode ser elucidado a partir da seguinte fala:

Bom, as pessoas chegam né, as partes para o serviço, aí o estagiário que for fazer o serviço vai lá e chama as partes individualmente, recolhe os documentos já nesse momento, o que já serve pra mediação, como uma forma de antecipar o serviço, e aí

começa a entender o procedimento, saber o nome, saber quem foi das partes que procurou, e daí inicia o processo de escuta, aí vai explicar que quem tá fazendo a pré mediação não vai participar da mediação, é mais isso (D1).

Logo que vão surgindo os relatos também é possível identificar a presença de técnicas citadas por Vasconcelos (2012) e Sales (2016), como por exemplo, gerenciamento positivo das emoções, escuta ativa, perguntas abertas e sem julgamentos, estimular empatia, assertividade, estimular a identificação de ganhos múltiplos. Portanto, é buscado promover nesse momento através dessas técnicas a comunicação construtiva e não-violenta de forma que os sujeitos envolvidos se sintam mais abertos e acolhidos no processo.

É bom deixar claro que pelo menos com a nossa supervisora é que são raros os casos, pelo menos as demandas, são divórcios, alimentos, guarda, ou seja, questões mais familiares, para gerar uma identificação do mediando com o mediador ou com o pré-mediador a gente sempre faz a escuta inicial quanto à mediação com um estagiário de cada gênero, ou seja, entra um homem e uma mulher em toda mediação, para que gere confiança, empatia, para que as pessoas se sintam identificadas. Então durante esse processo a gente nota muito que as mulheres se abrem mais com mulheres e homens se abrem mais com homens, mas acontece muitas vezes o inverso. Então era bom deixar claro (D4).

Em outro ponto as ideias dos estagiários se completam ao falar que: “É porque assim a pré-mediação não é um atendimento que se prolongue, ela é uma coisa bem rápida” (D3). Onde, logo em seguida (D4) acrescenta:

Ou até se prolonga se a gente tiver uma demanda de guarda, que se estende pra outro problema judicial que a gente precisa reportar para as supervisoras. Que fazem uma escuta, que recomenda um *caucus*, ou recomenda que a mediação não aconteça por N motivos.

Sendo finalizado pensamento com a fala de (D1) “Quando a gente identifica que nessa demanda existe outra demanda” Em contra ponto, um estagiário de Psicologia traz a questão de que o tempo de escuta se torna relativo à necessidade da pessoa escutada, ao trazer em sua fala:

Então assim, eu sinto que a escuta é muito importante para algumas pessoas, no caso algumas partes, tem algumas pessoas que chegam mais calmas, que a escuta dura em média de 4 a 5 minutos, porque enfim, tem uma demanda que é muito para além do que vai ser trabalhado lá na mediação, mas tem pessoas que eu percebo que aquele momento, é um momento que elas realmente colocam pra fora, que é um momento que chora, demorando em média de 20 minutos a 40 minutos porque é um momento que meio que é catártico, que elas realmente vão colocar pra fora, apesar de que ali não é uma sessão de terapia, mas serve como uma maneira delas aliviar, como se elas tivessem ali a oportunidade de se sentirem realmente ouvidas (P1).

Através dessas falas é possível notar que para além de técnicas e etapas estabelecidas para utilização independente de qual curso seja, ainda assim há algo que se constitui como fator importante no pensar sobre a atuação interdisciplinar, que são os pontos de vistas distintos que atravessam cada sujeito e o seu fazer, que serão discutidos na categoria a seguir.

#### 4.2 OS SENTIDOS DA ESCUTA: DIREITO E PSICOLOGIA EM ESPAÇO DE MEDIAÇÃO

Para além de compreender como é realizado a escuta psicossocial no Núcleo de Prática Jurídica, foi também estabelecida esta categoria para identificar as percepções dos estagiários sobre a utilização da mesma, conhecendo os sentidos que cada curso cria a respeito dessa prática. Sendo destacadas as falas a seguir:

Como eu já falei que o que eu pude observar é que às vezes é uma coisa que a gente numa escuta, consegue fazer com que essa pessoa se posicione de uma outra forma, porque as vezes eles vem muito polarizado e a escuta faz com que isso seja mais amenizado (P3).

Diante dessa fala é possível identificar o que foi apontado por Oliveira, et al (2008) sobre esse momento da pré-mediação proporcionar ao sujeito a oportunidade de se preparar para o momento da mediação, compreendendo que certos conflitos que já existem há muitos tempos não se resolverão de imediato logo na mediação. Por isso, essa preparação do mediando para encontrar a outra parte promove a despolarização do mesmo, de forma que comece a pensar o conflito de forma distinta do que já vem pensando, proporcionando uma nova postura e com isso outra maneira de lidar com o conflito. Sendo assim, a fala a seguir complementa essa lógica ao pontuar as seguintes informações:

Eu acho que a escuta além de ter a importância do primeiro acolhimento, porque normalmente deu pra perceber que quando o pessoal chegam eles vem assim com uma certa duvida de como vai ser o processo, então a gente tá lá pra orientar nesse sentido, porque muitas vezes eles chegam leigos sobre o que vai acontecer lá, ou então com medo ou com receio de como vai acontecer aquele momento, eu acho que desde esse acolhimento até a questão de tirar dúvidas influencia na mediação (P4).

Vale destacar também a importância da escuta psicossocial como um meio de verificar se o caso chegado condiz com a demanda de mediação, que, segundo Vasconcelos (2012), algumas pessoas chegam ao atendimento com demandas que vão além daquilo que pode ser solucionados através de uma mediação. Bem como casos em que nesse momento o mediador pode perceber a presença de sentimentos que interferem na busca de resolução, fazendo com o que o conflito perdure. É possível notar isso nas falas seguintes:

Eu percebo que, assim é um processo que tem que ser feito sempre, porque a gente não tem como saber qual é o caso que precisa e qual caso que não, então é preciso que seja feito sempre, e que a gente percebe que ajuda no processo de mediação mesmo assim, de como ele se torna mais rápido e mais ágil, às vezes a gente até percebe pela escuta que não vai ter acordo e que não é uma demanda que é trabalhada em mediação, por exemplo, que já teve um caso de um casal que decidir se divorciar na sexta e na segunda já tá aqui pra fazer uma mediação, então você vê que era uma questão que talvez eles fossem até se resolver depois, entendeu? Era mais uma, enfim a gente acaba percebendo essas coisas na escuta (P1).

Só completando a fala de (P1), a questão da escuta ela traz a importância de compreender mesmo essas pessoas, o que trazem ela ali né, eu pelo menos já vi algumas escutas que, por exemplo, a pessoa chegava na escuta dizendo que nem sabia porque estava ali, sabia o que tinha vindo fazer ali, e perguntavam: e o que foi que fulano disse, marcou esse momento porque? Não tô sabendo que tô fazendo aqui, eu não tenho o que conversar com ele, alguma coisa do tipo, e aí, com o decorrer da escuta a gente explicando algumas coisas conversando, a pessoa acabava que participando do processo de mediação e até conseguindo conversar com a outra parte, por mais que não se chegasse num acordo, mas pelo menos o diálogo existia né, que eu acho que um dos principais objetivos da mediação é fazer com que as pessoas conversem pelo menos, tentem pelo menos algum tipo de diálogo, para que esse conflito seja amenizado pelo menos dessa forma, e aí a escuta psicossocial ela traz muito essa questão de amenizar esse conflito. Pelo menos de início para que essas pessoas possam pelo menos conversar (P2).

Já de acordo com os estagiários do curso de direito “A pré-mediação ela vai justamente ocorrer para servir como uma espécie de triagem, onde a gente tá ali para entender a demanda, das partes que procuraram o serviço” (D1). Onde (D2) complementa a fala da colega falando: é ter um conhecimento sobre porque eles procuraram a mediação. Concluindo que: “isso, é saber porque eles procuraram o serviço, não é a mediação em si, é um resumo, é tanto que tem coisas que eles falam na pré-mediação que não é dita na mediação. É mais uma espécie de triagem” (D1).

Através destas falas é possível fazer uma comparação entre as perspectivas de um curso e de outro, no sentido que conforme eles mesmo relatam, para o curso de direito essa escuta ela é vista com algo à parte, enquanto para o curso de psicologia é parte de todo o processo. Conforme é discutido por Oliveira, et al (2008) existem pontos de vistas distintos, cada qual imerso em paradigmas, crenças e princípios que dificultam uma mudança de visão, muitas vezes dificultando a atuação dos profissionais, uma vez que estes devem abrir mão de alguns preceitos para intervir de forma mais abrangente em uma determinada demanda.

Continuando sobre esta mesma temática acerca do que é a escuta psicossocial para o curso de direito, (D3) relata que:

É mais pra você ver uma demanda, como vocês que são acadêmico de psicologia eu acredito que tem uma visão mais diferenciada, é mais pra ver a questão do interesse da própria pessoas, porque às vezes as pessoas não vêm o problema em si, mas com

a carência, é mais por uma carência afetiva, buscando carência afetiva para os filhos, eu vejo por essa parte a escuta individual para que a gente percebesse além daquele problema.

Corroborando com o que foi falado pelas colegas (D4) acrescenta:

Eu acho que a pré-mediação serve exatamente para o que minhas colegas falaram, é a gente identificar muitos problemas que não vão ser ditos durante a mediação, é a gente dar oportunidade da pessoa, do mediando se sentir ouvido, da gente conseguir solucionar problemas que não estavam descritos na demanda inicial, e tentar fazer com que as pessoas se sintam seguros, bem atendidos, que eles entrem na mediação sabendo o que eles vão fazer, porque tem muitas gente que chega ao npj sem saber o que é uma mediação ou porque é que eles estão aqui, porque quando uma das partes entram com o pedido ela leva uma carta convite e a outra parte simplesmente não entende o que tá acontecendo, então chegam aqui sem saber porque ta aqui, qual a demanda, qual problema, então já entram na defensiva, cobertos por dúvidas, então todo processo de mediação e de escuta faz com que as pessoas se sintam acolhidas, durante todo o processo, e também que elas tirem dúvidas prévias sobre o que acontece no processo de mediação em si.

Através dessas falas é possível também identificar que as práticas realizadas no NPJ são pautadas nos princípios da mediação, no que diz respeito a imparcialidade, credibilidade que será construída em todo o processo desde a pré-mediação, ao proporcionar ao sujeito a confiança de que seu caso está sendo bem atendido, confidencialidade ao garantir o sigilo frente a tudo o que for exposto nesse momento. Bem como também diligência por parte dos mediadores em se dedicar ao caso, levando em consideração a complexidade do mesmo, de forma a se empenhar para possibilitar uma boa experiência aos envolvidos.

Por mais que existam distintas percepções sobre a escuta psicossocial, há em comum o entendimento sobre sua importância, enquanto uma etapa que vem para contribuir para resoluções de conflitos ou pelo menos para promover o diálogo entre as partes, que muitas vezes não mais existe.

Algumas atribuições para essas divergências são trazidas pelos estagiários tanto de direito como psicologia relacionada à grade do curso. Sendo notado quando eles relatam:

Percebo que as pessoas do direito muitas vezes quando fazem a escuta psicossocial comigo muitas vezes deixam que eu inicie, mas já apareceu dúvidas relacionadas ao campo do direito que eu não sabia e que a pessoa tava lá realmente pra tirar, mas que eu acho assim também, como não é algo que eles veem na disciplina teórica, é algo que eles só vão ver o que é quando ele chega no campo, então é tudo muito novo pra eles também, essa questão de escuta, que apesar deles não trabalharem como a gente trabalha, mas eles também vão escutar os clientes deles, então é importante que eles saibam ouvir, então é mais que eu percebo que eles ficam mais inibidos na hora de agir lá, de falar, mas que eles acabam ajudando, assim é importante eles estarem porque eles têm o conhecimento técnico e isso ajuda no andamento (P1).

A gente percebe que quando eles vão começar a fazer a escuta de uma questão de querer mais solucionar o problema, por exemplo, de ser uma coisa, eu acho que por

conta do curso, de ser mais técnico, eu percebo essa questão de que quando entra na escuta, já perguntando qual o problema da pessoa, como é que pretende resolver (P2).

Entretanto, a mesma estagiária traz um ponto discutido nas orientações do estágio que se refere ao realizar a escuta de modo ao que ela é proposta, escutar aquilo que é trazido pelos mediandos, não tentar de imediato solucionar o problema, mas permitir que o sujeito fale e a partir disso entender o que ele tem enquanto conflito. Pontuando a seguinte percepção:

Com o passar do tempo e das orientações eles começam a perceber a importância da questão da escuta até por uma questão que como a professora já falou, que eles vão precisar escutar também, por exemplo, o atendimento de um advogado, vai existir o diferencial daquele que escuta e entende o seu cliente, para aquele que apenas vê qual o problema e tenta solucionar sem procurar entender. Assim como também percebo uma evolução na gente da psicologia, exercitando a paciência para escutar o outro e para além disso, entender o outro (P2).

A percepção trazida acima permite refletir sobre a importância dessa integração entre os saberes produzidos por cada curso, no sentido de possibilitar uma compreensão mais ampla sobre os conflitos e com isto promover um melhor atendimento as demandas que chegam até estes profissionais, ao passo que estes evoluem no seu processo de aprendizagem e se tornam melhores profissionais corroborando com o que foi destacado por Sales (2016) ao falar sobre os impactos positivos na formação dos profissionais uma vez que estes ao passar por esta experiência de mediação ou negociação possuem um melhor gerenciamento de demandas e gestão de conflitos, se estendendo esse conhecimento para qualquer outra área onde for desenvolvida.

#### 4.3 A ESCUTA PSICOSSOCIAL NO NPJ/UNILEAO: ALGUNS RESULTADOS

Assim como as discussões dos autores que abordam sobre esta temática, foi possível observar que através da coleta de dados que os estagiários através de suas experiências identificaram resultados positivos referentes a utilização da escuta psicossocial, trazendo em seus relatos casos que chegaram até eles e tiveram uma resolução melhor, ou que perceberam a dificuldade enfrentada pelas partes ao não estarem devidamente preparadas para o processo da mediação. Para melhor elucidar isto, foram destacadas as seguintes falas:

No semestre passado não era sempre que ocorria pré-mediação, seja por falta de sala, como às vezes pela grande quantidade de mediações para serem realizadas ao mesmo tempo, e já ocorreu casos em que por exemplo: uma mulher veio realizar a mediação para um divórcio e ela tinha uma medida protetiva, ou seja, não era para ter sido realizado, se esses dados tivessem sido colhidos na escuta. As mediações

que ocorriam sem as pré-mediações às vezes duravam em média de uma hora e meia a duas horas, e às vezes nem tinha acordo, não que ter o acordo signifique que foi melhor, mas a gente percebia que fazia a escuta às vezes tinha muitas questões que as pessoas desabafam que a gente já chegou a fazer caminhar e na mediação não pode ter parcialidade né, temos que ser imparcial, então tinham algumas coisas que a gente notava, mas não podia atuar, então a gente decidiu fazer a escuta para intervir nesses momentos, a gente faz muito encaminhamento para o SPA (P1).

Conforme Vasconcelos (2012) traz a respeito da imparcialidade, o mediador no momento da mediação não pode ser parcial, não pode demonstrar reação a respeito do que é trazido pelas partes, não deve levantar juízo moral sobre a fala dos participantes, nesse sentido a fala trazida acima relata bem como pode ocorrer uma mediação cuja escuta psicossocial não foi realizada anteriormente. Na qual, pode-se descobrir conteúdos importantes ao ponto de não permitir a realização de uma mediação, conforme o exemplo citado, casos de violência doméstica com a existência de medidas protetivas, impossibilita a aproximação das partes, como forma de resguardar a vítima, a fim de evitar o risco de uma nova agressão. Portanto, a escuta se torna importante até mesmo como forma de evitar o agravamento de conflitos.

A questão da escuta psicossocial, a gente percebia que pelo simples fato de falar previamente, eles falavam muitas coisas e no momento da mediação eles focaram mais no que tinha para resolver, e deixavam de lado os conflitos prévios, como eles já tinham falado isso antes na escuta era se como quando chegasse na mediação isso já tava mais filtrado, da questão do que eles queriam resolver e conversar (P2).

A fala acima corrobora com o pensamento de Breitman (2001), ao trazer que a mediação muitas vezes em um primeiro momento se assemelha ao processo terapêutico, devido ao fato de perante o conflito, o ato de escutar e ser escutado, possibilitar uma sensação nunca vivenciada pelo sujeito, sendo este o potencial terapêutico ocorrido na mediação. É a medida que isto ocorre as pessoas conseguem se desvencilhar de suas ideias fixas, passando a serem mais flexíveis a novas propostas.

Pegamos uma demanda uma vez que era uma mediação de guarda, e que durante a pré mediação a mãe da criança, ou melhor, do adolescente se estendeu muito na pré e ao longo do que ela identificando confiança ela se abria mais e essa mediação ela durou uns 45 minutos, o extrapola muito o tempo de pré mediações normais, porque ela relatou já no final, baixou o tom de voz e relatou que o ex marido dela abusava dela e que ele praticava violência doméstica e que chegou inclusive a ter relações sexuais com outras mulheres, com o filho que na época era de menor, dentro do quarto, e como era uma demanda de guarda em que o pai estava requerendo a guarda da criança, a agente enviou para professora, pra que não acontecesse a mediação, e teve toda uma escuta que teve que ser encaminhado porque a gente não pode resolver ali, mas que era considerado abuso infantil, ai essa demanda se prolonga para outras demandas que não nos cabe (D4).

Conforme citado anteriormente, além de possibilitar um melhor entendimento da demanda, desmistificar receios dos participantes, a escuta psicossocial também serve como

um espaço de informação, conforme citado por Oliveira, et al (2008), além de saber conduzir o processo os profissionais devem possuir conhecimento sobre como fazer encaminhamentos para setores responsáveis quando uma determinada demanda foge do seu campo de atuação.

Como as meninas falaram a gente vê além do que a pessoa traz, sem falar que assim, a pessoa quando vai entrar, ela já entra sabendo o que é uma mediação e o procedimento da mediação. Tem pessoas que ainda vem com aquele pensamento que vem para brigar, pra disputar com meu esposo, geralmente a gente escuta assim, mas de mulher que quer divorcio, essas coisas. E infelizmente vem com aquele pensamento de confusão que vai ganhar. Na mediação a gente não vê como se só uma das partes vai ganhar, vê como se todas as partes ganham em conjunto, porque a mediação é um consenso entre as partes né, então todos saem ganhando (D3).

Através da fala acima citada percebe-se o que Sales (2016) aponta como uma técnica de promover a visão de ganhos múltiplos, facilitando aos mediandos a compreensão de que no processo de mediação todos tendem a ganhar, tendo em vista que a decisão é tomada por ambas as partes. Portanto, de acordo com Vasconcelos (2012) a mediação tem se tornado com o passar do tempo um meio extrajudicial que possui valor perante a justiça, de fácil acesso e mais rápido, sendo pontuado isto na fala da estagiária ao destacar:

É buscar mostrar a eles que além de não ser um processo tão prolongado como o judiciário, porém a mediação também tem credibilidade, porque o juiz vê tudo direitinho, se esta de acordo com as normas e dá o parecer dele, só que não o dele, como seria lá, mas como as duas partes entraram em um consenso e o que uma demanda se satisfaz com a outra. Na pré-mediação a gente mostra as vantagens que a pessoa teria na hora da mediação (D3).

Podendo concluir através da fala a seguir que para os estagiários que lidam com mediações de conflitos esta prática favorece as pessoas em geral, uma vez que proporciona benefícios semelhantes a um processo judicial, mas com soluções de maneira mais rápida. Compreendendo conforme Melo (2017) aponta, que esse viés, além disso, proporciona o exercício da cidadania e promovendo uma consolidação da democracia, e possibilitando aos sujeitos a capacidade de atuarem decisivamente na própria resolução de seus conflitos, além de desenvolver uma cultura de pacificação social, tendo em vista que se trata de um método pautado no diálogo e colaboração dos envolvidos.

Eu acho que todos nós que fazemos, já há 3 meses, tudo que a gente aprende na teórica que é posto em pratica, eu acho que todo mundo tem um consenso geral de que é uma forma mais célere, mais simples, mas que tem os mesmos benefícios que um litigioso lhe traria, mas que retira os malefícios, porque são as decisões das partes, dos mediandos, as pessoas chegam aqui polarizadas como raiva uma da outra, então muitas vezes na pré mediação a gente identifica que a pessoa precisa de *caucus*, que a própria mediação precisará de um *brain storm*, que são técnicas que a gente usa pra melhor conduzir essa mediação, então todo processo pré mediação a gente tem uma oportunidade conhecer melhor o mediando, de saber o que ele busca, o que foi que realmente trouxe ele ali, de saber o sentimentos, as vontades, se a demanda se encaixa com o sentimento daquela pessoa, se a demanda é realmente uma demanda ou um problema emocional que aquela pessoa ta trazendo que ela quer lidar com um problema x e transformou isso numa demanda (D4).

As falas trazidas pelos estagiários confirmam o que foi trazido anteriormente por Sales (2016), Vasconcelos (2012), Oliveira, et al ((2008), ao pontuar que a escuta psicossocial se torna um fator importante para boas resoluções nos conflitos, uma vez que esta prepara e esclarece estes sujeitos sobre os objetivos da mediação, promovendo o entendimento sobre a importância de seus papéis nesse momento, gerando nos participantes um sentimento de confiança e autorresponsabilidade, o que conseqüentemente reverberam numa melhor resolução do conflito.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Como avanços das novas formas de solucionar conflitos que chegam à justiça, as mediações, conciliações tem se tornado fundamental no processo de construção de uma nova realidade social, ao passo que permitem aos sujeitos envolvidos novas formas de visualizar seus conflitos, e com isso solucioná-los de maneiras mais construtivas.

A partir desta pesquisa com base nas teorias estudadas foi possível compreender que a mediação vai além de seguir etapas, mas se constitui enquanto um modelo autocompositivos, que ao passar por esta experiência espera-se que os sujeitos mudam suas formas de se relacionar com os outros, entretanto, como todo processo constituído por etapas, são compreensíveis o entendimento que todas estas possuem sua devida importância e fazem diferença no resultado final.

Entretanto, com base no levantamento de teorias e discussões sobre a temática abordada nesta pesquisa, foi possível observar que em suma, a Escuta Psicossocial mais conhecida como pré-mediação, etapa importante no processo de mediação, ainda é pouco discutida e utilizada nas práticas de mediações de conflitos. Embora a mesma seja uma etapa que alguns autores julguem necessária para que ocorra um bom processo. E isto, se deve ao fato de que alguns profissionais não reconhecem o devido valor da mesma, ou devido à falta de conhecimento do princípio em que se baseia a sua prática.

Diante disso, se faz necessário discutir mais sobre a temática, bem como aprofundar mais em seus aspectos práticos, como se constitui na sua aplicação, e os efeitos provenientes de sua utilização, a partir das análises realizadas com base nos dados coletados, pode-se fazer uma inferência entre a utilização da escuta psicossocial e um melhor aproveitamento do procedimento da mediação em si, uma vez que os sujeitos submetidos a esta experiência da

Escuta Psicossocial (pré-mediação) realizada pelos estagiários do NPJ, a tendência era que as pessoas se tornassem mais protagonistas do processo, mais ativas nas tomadas de decisões.

Sendo percebido que para além da formação de um acordo, era estabelecido naquele momento o diálogo entre as partes, que nesse momento vislumbravam mais opções para solucionar seus conflitos, ao passo que se tornavam mais assertivos e conscientes de sua coparticipação e responsabilidade na resolução dos mesmos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, T. **Mediação e Conciliação: Duas práticas distintas, dois paradigmas diversos.** Mediação de Conflitos – Novo Paradigma de Acesso à Justiça. Paulo Borba Casella e Luciane Moessa de Souza (coord). Ed. Fórum. 2008. Disponível em: <<http://www.mediare.com.br/mediacao-e-conciliacao-dois-paradigmas-distintos-duas-praticas-diversas/>>. Acesso em: 15 de Nov. de 2019

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** SP: Edições 70, 2011.

BREITMAN, S.; PORTO, A. C. **Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz.** Porto Alegre, RS: Criação Humana, 2001.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 6. ed. – São Paulo : Atlas, 2018.

MÉLLO, R. P.; SILVA, A. A.; LIMA, M. L. C.; PAULO, A. F. Construcionismo, práticas discursivas e possibilidades de pesquisa em psicologia social. **Psicologia & Sociedade**; 19 (3): 26-32, 2007

MELO, D. S. B. **Mediação de conflitos como política pública de acesso à justiça.** Porto Alegre, 2017

OLIVEIRA, M. C.; MUSZKAT, M. E.; UNBEHAUM, S.; MUSZKAT, S. **Mediação Familiar Transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero.** – São Paulo: Summus, 2008.

RODRIGUES, D. O.; ROSA, J. M.; CHRISTO, D. M. S.; CEZNE, G. M.; A **Interdisciplinaridade na Mediação Extrajudicial.** Seminário Internacional de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa. 2013 Disponível em: <[https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao\\_e\\_jr/article/view/10875](https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10875)> Acesso em: 13 de Nov. de 2019.

ROSENBERG. M. B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais** I Marshall B. Rosenberg ; [tradução Mário Vilela]. - São Paulo: Ágora, 2006.

SALES, L. M. M. **Técnicas de Mediação de Conflitos e Técnica da Reformulação – Novo Paradigma e nova formação para os profissionais do Direito.** Revista Novos Estudos Jurídicos - Eletrônica, Vol. 21 - n. 3 - set-dez 2016.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. – 2ª ed. Ver., atual e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.