

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES: PERSPECTIVA TEÓRICA E PROCESSO DE INTERVENÇÃO

Luiz Ronaldo F. de Oliveira¹

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo apresentar um relato do trabalho realizado junto ao Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional/IMED no ano de 2010, analisando e identificando, através do estudo de casos, características e formas de intervenções utilizadas no estabelecimento de acordos. A Mediação de Conflitos é um procedimento que promove a participação e a autocomposição por meio do respeito, da colaboração, da apropriação responsável dos problemas e de suas soluções. A partir desta dinâmica, o mediador promove o desenvolvimento das habilidades dos participantes por meio da técnica de reconhecimento mútuo, até produzir-se a solidariedade. Assim, as pessoas reunidas discutem suas necessidades, sensibilizando-se por escutar uma a outra até compreender as perspectivas de todos.

Palavras-chave: Mediação; conflitos familiares; programa de mediação.

FAMILY DISPUTE RESOLUTION MEDIATION: THEORETICAL PERSPECTIVE AND THE PROCESS OF INTERVENTION

ABSTRACT

The objective of the present study is to present a literature review on family conflicts mediation, based on a search of the main bases of national and international data and in works of specialists in this topic, in order to obtain historical data and current studies. The conflicts mediation is a procedure that promotes the participation and the self-composition through respect, collaboration, responsible appropriation of the problems and the solutions. With this dynamic, the mediator encourages the development of the participants' skills through techniques of mutual recognition, until solidarity is produced. Thus, people discuss their needs, sensitizing themselves by listening to one another to understand the perspectives of all.

Keywords: Mediation; family conflicts; mediation program.

¹ Psicólogo, Professor e Coordenador da Escola de Psicologia da Faculdade Meridional-IMED. Mestre em Psicologia Clínica pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos-UNISINOS (2010), Especialização em Psicologia Clínica pela Faculdade Meridional-IMED (2007), graduação em Filosofia, Teologia e Psicologia.

Introdução

O presente estudo tem por objetivo relatar o trabalho realizado junto ao Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional/IMED no ano de 2010, analisando e identificando através do estudo de casos, características e formas de intervenções utilizadas no estabelecimento de acordos. O estudo se justifica a partir da necessidade de confrontar a teoria estudada no grupo de estudo “Mediação de conflitos: Perspectivas teóricas e processos de intervenção”, desenvolvido no ano de 2010 e a prática baseada nos atendimentos junto ao Programa de Mediação de Conflitos (PMC) da Faculdade Meridional/IMED, que funciona junto ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NUJUR). A proposta de trabalho do Programa de Mediação de Conflitos consiste no acolhimento às pessoas que estão em sofrimento psíquico e que foram encaminhadas pelo judiciário em busca de soluções para os conflitos familiares.

Nos últimos anos surgiram em todo mundo muitos programas de mediação de conflitos que se baseiam em técnicas de facilitação e negociação que podem ser empregadas em vários contextos tais como: empresas, famílias, escolas e comunidades, pois, em seu modelo atual, a jurisdição brasileira está calcada no processo judicial, o qual obstaculiza o diálogo, criando a dicotomia autor-réu. Conhecer em profundidade a mediação de conflitos, levando em consideração as perspectivas teóricas e processos de intervenção, é um desafio que convoca a Psicologia, o Direito e outras áreas do conhecimento a propor alternativas saudáveis, identificando suas potencialidades e limitações frente à solução de conflitos.

O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares constitui-se na compreensão positiva dos problemas, visto que, nesses casos, é necessária a manutenção dos vínculos. Os conflitos são compreendidos como temporários e naturais, já que o ser humano necessita do contraditório e da contraposição para crescer e se desenvolver.

Os conflitos são inerentes às relações humanas e, no contexto das transições familiares que geram processos e disputas judiciais, especialmente naqueles casos que envolvem crianças, torna-se relevante a realização de intervenções destinadas à superação dos conflitos e prevenção do litígio e das suas consequências. Portanto, a proposta de mediação de conflitos é uma abordagem jurídica inovadora e alternativa ao sistema judiciário tradicional.

Mediação de conflitos familiares

A mediação de conflitos familiares consiste numa alternativa que estimula o diálogo e antecipa as soluções dos conflitos. Conforme Nazareth (2009), a mediação é um processo estruturado, composto de etapas que se sucedem e que podem se constituir em um número variável de entrevistas. Independentemente do número de encontros, as etapas devem ser respeitadas a fim de promover o bom andamento do procedimento.

Fundamentado no Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (Suarez, 1997), o PMC da Faculdade Meridional desenvolve as seguintes etapas: abertura do processo de mediação, investigação da demanda, levantamento de opções, negociação de opções, agenda e fechamento. Na primeira etapa, o mediador se apresenta, explica o processo de mediação, seus objetivos e alcances, vantagens e limites e apresenta as regras tais como: respeito pelo outro, suspensão dos procedimentos judiciais durante a mediação, impossibilidade de obrigar o mediador a testemunhar, sigilo sobre as sessões, divulgação de todas as informações financeiras para o acordo sobre a divisão dos bens e pensão

alimentícia, entre outras. Neste momento, o mediador proporciona situação apropriada para o diálogo, objetivando manter a postura imparcial que, conforme Müller (2009) consiste em demonstrar não ser tendencioso em relação a uma das partes, bem como uma conduta desinteressada em relação às consequências do eventual acordo alcançado. É solicitado a cada participante que se apresente e fale sobre as motivações para a resolução do conflito.

Na segunda etapa, o mediador procura discutir com as partes as decisões já efetivadas na etapa anterior sobre o conflito, identificando o perfil do problema, bem como verificando os limites da controvérsia e o perfil das pessoas envolvidas no problema. Segundo Vezzulla (2007), os profissionais, para serem bem sucedidos nesta etapa, devem estar mais flexíveis, dispostos a traçar novos percursos e criar novas alternativas que possam contemplar as demandas trazidas. Devem ser investigadas as causas, usando o levantamento realizado na etapa anterior para, a partir da equipe composta por um psicólogo e um advogado, tornar adequado o acordo ao caso. O que se percebe é que as pessoas envolvidas nestas situações realizam poucos movimentos de mudanças porque não acreditam em resultados positivos, tendo em vista a complexidade do conflito. Também nesta etapa busca-se verificar as responsabilidades parentais, as quais estão relacionadas às questões de guarda, visitas e pensão alimentícia.

Na terceira etapa procura-se discutir todas as ideias para explorar as alternativas possíveis na resolução do conflito. Torna-se imprescindível o preparo técnico do mediador, a fim de que possa não só criar um campo possível de trabalho, mas estimular modificações nas relações. Nesta etapa, o mediador procura discutir com o casal a decisão de separação. De acordo com Ávila (2002), a tarefa do mediador consiste em identificar a natureza dos conflitos escondidos ou expressos abertamente pelo casal. Confirmada a decisão pela separação, são iniciadas as negociações das responsabilidades parentais, as quais estão relacionadas às questões de guarda, visitas, férias e pensão alimentícia. O objetivo é garantir o bem-estar dos filhos e ressaltar os interesses comuns e as necessidades de cada uma das partes.

Na quarta etapa, a atividade se volta para o uso de técnicas específicas da Psicologia, em especial das psicoterapias, tais como a sumarização positiva, o resumo, o enquadre e o questionamento socrático como estratégias usadas para desafiar o modo de pensar do sujeito, que amplia e torna mais compreensível o processo de mediação. As estratégias demonstram a importância da escuta não nervosa, da interpretação do discurso velado, da linguagem corporal e não verbal. Nesta etapa, conforme Beiras, Cruz e Muller (2007), manifestam-se justamente as variáveis psicológicas mais complexas do conflito familiar, pois envolve, além de aspectos objetivos, os emocionais e inconscientes. Assim, o mediador deve esgotar todas as possibilidades de negociação, envolvendo as partes na construção de alternativas democráticas e construtivas.

Na quinta etapa, constitui-se a agenda. Isso significa elaborar um levantamento das prioridades e suas possibilidades de consecução no tempo e no espaço constituído pelas partes. Pode ser estabelecido um período de experiência, se for imprescindível. Nesta etapa, o planejamento e a previsão de futuro tornam-se essenciais para estabelecer critérios de avaliação e possibilitar a retomada das negociações, caso seja necessário.

Na sexta e última etapa realiza-se o fechamento do processo de mediação. Direciona-se a proposta para a conclusão do procedimento, confecção do acordo e retomada do caso pelos advogados para o adequado encaminhamento jurídico. É acordado entre as partes sobre a possibilidade de monitoramento do caso por meio de uma ligação telefônica, verificando a manutenção do acordo trinta e sessenta dias após o fechamento do caso. E contrata-se a realização de uma entrevista quatro meses após o fechamento do processo de mediação para efetivar o *follow-up*.

Atividades realizadas

As atividades desenvolvidas junto ao Programa de Mediação de Conflitos iniciaram em 2009 e envolvem os Cursos de Psicologia e Direito da Faculdade Meridional. Tem por finalidade auxiliar as Varas de Família de Passo Fundo na atuação em conflitos familiares no município e região.

O Programa de Mediação de Conflitos funciona em dias úteis, das 13h30min às 17h30min, ao longo do ano judiciário. Dispõe do procedimento de triagem, no qual é sucintamente explicado ao interessado o que é a mediação de conflitos e como funciona o processo de mediação. Além de informações prestadas ao solicitante, na triagem é indagada sua condição socioeconômica, através do preenchimento de uma ficha que obtém informações pessoais como nome, idade, endereço, telefone, renda bruta, estado civil e número de filhos. Tendo o interessado preenchido os requisitos necessários (interesse no processo de mediação, disponibilidade e demanda para mediação), é agendado o primeiro encontro de mediação. Geralmente o serviço é procurado por apenas uma das partes envolvidas no conflito. Nesse caso, a outra parte é informada e solicitada a comparecer no Programa por meio de contato telefônico. A maioria das pessoas que procuram o PMC, tendo como queixa conflitos familiares, é encaminhada pela Primeira e Segunda Vara de Família da Comarca de Passo Fundo.

O número de encontros de mediação familiar no PMC varia de dois a quatro encontros. O Programa conta com mediadores provindos das áreas do Direito e da Psicologia. Esses profissionais são preparados por meio da participação em grupos de estudos referentes ao tema da mediação de conflitos, curso de duração de, no mínimo, 60 horas em mediação familiar oferecido pela própria instituição e por um treinamento prático inicial no próprio programa. O PMC dispõe também de advogados plantonistas, os quais são chamados a solucionar dúvidas a respeito de aspectos jurídicos durante o processo de mediação, a fim de auxiliar na manutenção da imparcialidade do mediador e acompanhar o casal na audiência, na qual eles serão ouvidos pelo magistrado e ratificarão, ou não, seu desejo de separação, regulamentação de guarda, visitas, pensão, bem como os demais itens do acordo mediado.

Na triagem, muitas pessoas buscam apenas informações e orientações jurídicas sobre sua separação, bem como há aqueles que expõem seus conflitos como forma de desabafo, sem a necessidade de intervenção específica. Pessoas revelam, ao ouvirem as informações na triagem, que sua intenção é repensar a situação conjugal para evitar o ingresso de ações litigiosas prematuras. Dentre as pessoas encaminhadas para as sessões de mediação no ano de 2010, foram atendidos 43 casos que conseguiram expor suas opiniões e escutar o ponto de visto do outro.

Resultado dos atendimentos de mediação realizados no ano de 2010

A metodologia utilizada consiste na descrição dos casos atendidos no PMC. Tem por objetivo principal caracterizar as distintas formas de intervenções utilizadas no estabelecimento de acordos.

Com relação ao perfil do usuário do PMC, os seguintes dados foram colhidos durante o ano de 2010. Do total de 43 casos, 24 dos solicitantes são do sexo feminino e com faixa etária entre sete e 74 anos de idade; os aspectos conflitantes referiam-se a pensão alimentícia, regulamentação de visitas e/ou guarda de filhos; 26 pessoas têm o ensino fundamental incompleto e tem renda fixa de no máximo três salários mínimos.

Relatos de casos: Os litígios familiares e o processo de mediação de conflitos

Analisando-se os dados obtidos através dos estudos de casos, foram escolhidos aleatoriamente quatro casos para exemplificar este estudo, onde se constata como pontos em comum a traição ou a fantasia de traição, os desafetos em função da separação, a alienação de filhos, a dificuldade de superar a conjugalidade e manter a parentalidade, mágoas, ressentimentos e desejo de vingança. Nos casos estudados, identificou-se a predominância do sentimento de perda entre os cônjuges, o que levou à constituição do conflito e à dificuldade de diálogo.

Os casos se caracterizam por apresentarem conflitos familiares, sendo que a guarda de filhos e a regulamentação de visitas são as situações que prevalecem. Na maioria dos casos, são as esposas que propõem a separação, levantando suspeitas de traição, situação que produziu sentimentos de raiva e vingança por parte dos ex-maridos, os quais se manifestaram através da resistência ao processo de mediação.

Nessa perspectiva, a mediação de conflito é considerada para Vasconcellos (2002) como um espaço interrelacional no qual os sentimentos e afetos vão se transformando de tal forma que cada sujeito influi e é influenciado. Outra característica comum entre os casos consiste no fato dos ex-maridos não admitirem a separação e usarem os filhos como o canal para a expressão do conflito conjugal não elaborado.

Sales (2003) salienta que a separação conjugal pode ser entendida como traumática para algumas pessoas e compreendida como algo natural para outras. Exemplificando: *Ele está tentando comprar a filha com presentes e propostas tentadoras (Caso 1)*. *Fala de mim e assusta o menino, a ponto de chorar quando me vê (Caso 4)*. Como se percebe, a atitude dos ex-maridos manifesta raiva e ressentimentos que se convertem em tentativas de alienar os filhos em relação à mãe. Para Ullmann (2009), as questões que envolvem separação e divórcio exigem atenção constante, pois as crianças, em muitos casos, são vítimas de genitores alienantes. Cruz (2008) e Oltramari (2009) destacam que a separação modifica a estrutura familiar, perde-se a sensação de refúgio e a capacidade de contenção sobre os sentimentos internos, provocando confusão e insegurança.

As intervenções dos mediadores, nas diversas etapas do processo, não buscaram explorar tais conflitos, analisá-los, favorecer livremente a sua expressão, pois intervenções desse tipo seriam incompatíveis com um processo de intervenção breve, com foco no aqui e agora, e voltado para a possibilidade de estabelecimento de um acordo. Tal proposta, nestes casos, visou auxiliar na retomada da função parental, como vemos em intervenções nos casos 1 e 4: *Ela precisa do pai e da mãe, é adolescente, está passando por uma série de transformações e precisa muito de vocês (Caso1)*. *O menino sente falta da mãe e não quer se distanciar do pai, por isso vocês precisam chegar a um acordo (Caso 4)*. Constata-se que a tentativa dos mediadores em conduzir as partes a refletir sobre a parentalidade, sem analisar exaustivamente os conflitos da conjugalidade, por meio do levantamento e negociação de opções, foi uma constante em todos os casos. Warat (2004) refere que os compromissos dos pais separados permanecem com os filhos, pois o que se desfaz é o casal, mas a parentalidade mantêm-se tão ou mais intensa que antes do divórcio.

Nos casos 2 e 3 percebe-se o descompromisso paterno e a dificuldade de vincularidade, o que foi trazido para o processo. Nas seguintes falas, evidenciam-se os desafetos, mágoas e ressentimentos: *O pai nunca se preocupou com os filhos, nunca cuidou de nós, agora vem com esta 'onda' de regulamentar visita? (Caso 2)*. *Já faz quatro meses que ele não visita a filha, até parece que não sente nada por ela (Caso 3)*. Também nestes casos, o foco dos mediadores não foi a análise dos sentimentos e das mágoas resultantes desses abandonos, uma vez que explorá-los requereria um outro tipo de

intervenção clínica e demandaria um outro tempo, extrapolando a proposta da mediação de conflitos.

Sendo assim, os mediadores buscaram avançar no processo através do levantamento e negociação de opções, procurando criar um campo possível de trabalho, promovendo a comunicação e estimulando uma modificação das atitudes e formas de lidar com o conflito. Esta estratégia fica evidente na seguinte fala: *Você pode criar meios para se aproximar dos filhos, precisa conquistar as crianças...* (Caso 2). *Você concorda em realizar visitas semanais e se aproximar um pouco mais da menina?* (Caso 3). Segundo Pérez, (2007) o restabelecimento da comunicação, após a separação, entre os pais e os filhos, é um fator indispensável para o desenvolvimento sadio dos seus membros.

Analisando-se os quatro casos, alguns aspectos constantes acerca das intervenções dos mediadores podem ser destacados. Em primeiro lugar, os mediadores em todas as sessões procuraram proporcionar uma situação apropriada para o diálogo, em busca de alternativas aceitáveis para um acordo possível (Muller, 2009). Mantiveram uma atitude imparcial e desinteressada em relação às consequências de um eventual acordo, sem, contudo, deixar de buscá-lo. Tal postura depende do seu preparo técnico e experiência (Beiras, Cruz & Muller, 2007).

Em vários momentos do processo de mediação, em cada um dos casos, foi necessário que os mediadores retomassem o enquadre e pontuassem os benefícios da mediação: *O procedimento aqui é assim, a gente escuta as duas partes, quando há essa harmonia, que é muito importante, pois a filha está entrando na adolescência e vai “jogar” com os pais. Há possibilidades de conversarem então? Você gostaria de acordar estas questões para evitar a disputa judicial, será que poderíamos sentar juntos para combinar estas questões e chegar a um acordo?* Intervenções desse tipo são importantes e necessárias, e viabilizam a continuidade e o avanço do processo.

Outro aspecto que deve ser salientado diz respeito ao fato de que as pessoas envolvidas em conflitos tendem a trazer suas divergências e ressentimentos para as sessões, e isso não foi diferente com os casos participantes desse estudo. Diante disso, deve-se sublinhar a importância da postura proativa e focada no presente e no futuro que os mediadores puderam manter, sem se deixar seduzir pelo interesse e curiosidade acerca do conflito, nem tampouco se deixar levar para a exploração de mágoas e acontecimentos passados.

Como já abordado anteriormente, a mediação é um processo breve, estruturado e composto de etapas que se sucedem, podendo se constituir em um número variável de sessões (Nazareth, 2009). O foco sempre se coloca sobre a possibilidade ou não da construção conjunta de acordo. No Programa de Mediação de Conflitos, e mais especificamente nos casos analisados neste estudo, constata-se que em dois dos quatro casos o processo de mediação se deu sem que as partes envolvidas no conflito se encontrassem, pelo menos na sua primeira etapa. Nos casos 1 e 2, os mediadores conversaram inicialmente com a mãe, depois com o pai e depois com a mãe novamente (Caso 1) e primeiro com o pai, depois com os filhos e depois com a tia (Caso 2). As etapas do processo foram seguidas, assim como as intervenções usualmente utilizadas, porém, coube aos mediadores o papel de intermediar, além de mediar a construção do acordo. Já nos casos 3 e 4, o processo seguiu o curso de uma sessão inicial com cada uma das partes, e posteriormente uma sessão conjunta, na qual foi estabelecido o acordo. Essa flexibilidade e criatividade revelaram-se profícuas e bem sucedidas, respeitando-se as motivações e disponibilidades dos envolvidos e resgatando-se o diálogo da forma como foi possível em cada caso: seja diretamente ou via intermediação de um terceiro.

Em síntese, no que diz respeito às intervenções utilizadas e a sua efetividade, pode-se concluir que é de suma importância que os mediadores mantenham o foco na possibilidade de superação do conflito, ao invés de explorá-lo. Não se trata de negar o conflito, nem de eliminá-lo, como foi assinalado por Fuga (2003), mas sobretudo, de restabelecer o diálogo e a comunicação entre as partes, superando a violência e os aspectos destrutivos e empobrecedores do conflito.

Os casos deste estudo foram conduzidos pelos mediadores seguindo as etapas sugeridas pela literatura e pelo Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional, sendo que tal proposta está inserida no contexto das transições familiares que podem ser altamente conflituosas. Assim, constata-se que a mediação de conflitos familiares pode contribuir para a preservação das relações familiares e interpessoais e estimular, por meio do diálogo, relações saudáveis e duradouras.

Considerações finais

A partir da experiência relatada, percebe-se que o trabalho da equipe de mediadores no âmbito dos processos de mediação deve estar permanentemente orientado para responder às necessidades da população no processo de condução e resolução de impasses configurados juridicamente, compreendidas no contexto dos paradigmas culturais de afirmação das diferenças individuais e da partilha de necessidades e sentimentos mútuos. Por outro lado, o trabalho do mediador em processos que envolvem conflitos familiares possibilita, de certa forma, o desenvolvimento da reflexão e da crítica acerca dos limites e oportunidades de inserção no campo jurídico, a capacidade de atender necessidades socialmente significativas e de avaliar as repercussões das intervenções realizadas.

O papel do mediador consiste em construir competências profissionais integrando conhecimentos de diferentes disciplinas, especialmente da Psicologia e do Direito, coerentes com os objetivos do Programa e o processo de mediação. Assim, o mediador procura responder às exigências específicas a partir da demanda social e individual. Resultam dessa coerência teórica instrumental, novas habilidades e atitudes que contribuem na formação de um perfil profissional e no aperfeiçoamento da atuação do mediador.

O conhecimento técnico tem a função preponderante na aproximação da teoria e prática aliadas à produção e sistematização do conhecimento. O desenvolvimento da experiência de mediar conflitos possibilitou avaliar e propor medidas de aplicabilidade concreta da mediação, construindo novos métodos de solução de conflitos e auxiliando o Judiciário, através da multidisciplinaridade.

Portanto, a partir da experiência realizada no Programa de Mediação de Conflitos Familiares da Faculdade Meridional percebe-se que os agentes sociais assumem o papel consciente e responsável na resolução dos problemas, criam condições para enfrentar a crise, rompendo o paradigma que somente a jurisdição estatal é capaz de pacificar litígios.

Referências Bibliográficas

Ávila, E. M. (2002). *Mediação familiar*. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

- Cruz, A. C. (2008). Divorcio destructivo: cuando uno de los padres aleja activamente al otro de la vida de sus hijos. *Revista diversitas: perspectivas en psicologia*, 149-157.
- Fuga, S. M. (2003). *Mediação familiar: quando chega ao fim a conjugalidade*. Passo Fundo: UPF.
- Müller, F. G., Cruz, R. M., & Bartillotti, C. B. (2009). Competências profissionais do mediador familiar: método e instrumento de avaliação. Em S. L. R. Rovinski e M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 221-234). São Paulo: Vetor.
- Nazareth, E. R. (2009). Guia de mediação familiar: Aspectos psicológicos. Em A. R. P. Netro (Org.). *Mediação familiar* (pp. 11-26). São Paulo: Editora Equilíbrio.
- Oltramari, L. C. (2009). Mediação familiar nos contextos de conjugalidade. Em S. L. R. Rovinski e M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 247-258). São Paulo: Vetor.
- Pérez, D. F. Z. (2007). *La orientación psicológica durante el proceso de separación conyugal*. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.
- Sales, L. M. M. (2003). A família e os conflitos familiares: a mediação como alternativa. *Pensar, Fortaleza*, 8 (8), 55-59.
- Suares, M. (1997). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidós.
- Ullman, A. (2009). A introdução de falsas memórias. *Psiquê*. 43, 31-34.
- Vasconcellos, M. J. (2002). *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas: Papirus.
- Vezzulla, J. C. (2007). *Qué mediador soy yo?* Lisboa: La trama.
- Warat, L. A. (2004). *Surfando na pororoca: O ofício do mediador*. Florianópolis: Boiteux.

Endereço para correspondência:

Luiz Ronaldo F. de Oliveira
Faculdade Meridional/IMED
Coordenação da Escola de Psicologia
Rua Senador Pinheiro nº 304
E-mail: ronaldo@imed.edu.br

Recebido em 29/03/2011.
Aceito para publicação em 16/04/2011.