

O PSICÓLOGO NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

BERNEGOSSI, Caroline.¹
BUSSOLARO, Clarisse.²
LOPES, Vitor Alex Gnoatto.³
MATTEI, Rosicler Lucia.⁴
MALIZSEWSKI, Régis.⁵

RESUMO

O presente artigo possui a intenção de compreender as semelhanças de perfis do mediador de conflito e de um psicólogo, permitindo assim comparar e desvendar as características análogas dessas duas profissões. A pesquisa tem como base a necessidade de melhor compreender o papel dos acadêmicos de psicologia que atuam como mediadores de conflito no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) do Centro Universitário FAG. Para realização deste trabalho foi realizado uma revisão bibliográfica sistematizada em livros, artigos, sites e outras publicações que contivessem essas informações. Como resultado deste trabalho, foi encontrado que tanto o mediador, como o psicólogo possuem características e metodologias de atuação muito semelhantes e complementares, o que nos permitiu concluir que o conhecimento em psicologia, obtido com os anos de graduação, associados à prática e oportunidades encontradas no NPJ, nos torna profissionais mais aptos a realização deste trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de Conflitos; Mediador; Psicólogo.

1. INTRODUÇÃO

O conceito de mediação de conflitos como prática para processos autocompositivos surgiu nos Estados Unidos da América nos anos 70, e somente passou a ser avaliado e estudado no Brasil na década de 90 através de estímulos legislativos que buscavam soluções através de acordos. Na década seguinte, o Brasil passou a implementar projetos pilotos na área de mediação de conflitos em várias frentes de atuação. Partindo dos bons resultados obtidos nesses projetos piloto que o Conselho Nacional de Justiça aprovou em 2010 a Resolução 125, que dentre outras funções, visava: 1) prestação de serviço autocompositivo de qualidade; 2) incentivar os tribunais a se organizarem

¹Acadêmica de Psicologia do Centro Universitário FAG. E-mail: cbernegossi@gmail.com

²Acadêmica de Psicologia do Centro Universitário FAG. E-mail: clabussolaro@gmail.com

³Acadêmico de Psicologia do Centro Universitário FAG. E-mail: vitorgnoatto@gmail.com

⁴Acadêmica de Psicologia do Centro Universitário FAG. E-mail: rosimattei@hotmail.com

⁵Mestre e Especialista em Psicologia Clínica, Docente do Centro Universitário FAG. E-mail: maliszewskiregis@gmail.com



para criar os programas de acordo entre partes; 3) ser um agente apoiador da implantação de políticas públicas do Conselho Nacional de Justiça. (BRASIL, 2016).

Dentre as ferramentas para Resolução Apropriada/Amistosa de Disputas (RADs) a mediação, a conciliação e outras técnicas foram regulamentadas para que o terceiro envolvido no conflito não atue de forma intuitiva ou por mera experimentação e sem consciência do resultado daquilo que está comunicando. Ele precisa seguir com técnicas e orientações buscando melhorar sua prática como mediador (BRASIL, 2016). Essas técnicas estão presentes no Manual de Normas Judiciais (6ª ed. 2016), disponibilizada através de curso de formação e capacitação de mediadores pelas instituições de formação de mediadores reconhecidos pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) que têm os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça conforme legislação vigente, Lei 13140/2015, Art. 11 (BRASIL, 2015).

De acordo com Pereira (s/d) a mediação e a conciliação são formas de resolução de conflitos, onde um terceiro, neutro e imparcial, facilita a comunicação entre pessoas que mantêm uma relação conflituosa em busca de uma resolução mutuamente benéfica. Conforme relato de Barbieri e Leão (2012), a metodologia de mediação é relativamente recente e vem ganhando força no sistema judiciário do Brasil. Não se trata de uma tarefa simples de ser executada, pois envolve desejos e anseios dos indivíduos em sua busca por satisfação na resolução de um problema. Os autores ainda relatam, que devido esse fator emocional estar intrinsecamente relacionado ao psicológico dos indivíduos, ele acaba propiciando um campo de atuação bastante amplo para o psicólogo que pode passar a atuar como mediador.

Partindo do pressuposto de que o psicólogo possui um campo de atuação significativa na área jurídica, como um mediador de conflitos, este trabalho buscará apontar qual é o perfil do psicólogo egresso e qual o perfil do mediador de conflitos. Após essas informações terem sido apuradas, será realizado um comparativo dos principais aspectos que psicólogos desenvolvem quando passam pelo seu curso de graduação e formação, em consonância com o que se espera de um mediador, fazendo com que essa formação se torne uma indicação por excelência para o desenvolvimento da atividade de mediação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A Legislação brasileira define a mediação de conflitos como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015). O Conselho Nacional de Justiça, complementa esta informação dizendo que é um procedimento estruturado, que deve ocorrer sem um prazo definido, podendo ou não terminar em acordo entre as partes, já que, com exceção do mediador, as partes possuem autonomia e buscam solução para seus interesses e necessidades.

Para que a mediação ocorra de forma satisfatória para todas as partes envolvidas, o mediador deve atuar de forma a promover um realinhamento das divergências entre as partes. Ele deve explorar o conflito, identificando os interesses ocultos. O profissional não deve sugerir nenhuma solução, ele deve empoderar os indivíduos para que eles encontrem a solução adequada e se comprometam com esse acordo (FIORELLI & MANGINI, 2015).

Pereira (2015) em artigo publicado na página do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), descreve que dentre as vantagens do processo de mediação estão: menor desgaste emocional e redução do custo financeiro, já que não precisa realizar deslocamento para o fórum; rapidez na resolução do desentendimento; por não haver o envolvimento de um Juiz de direito, as partes saem mais satisfeitas. Existe ainda a maior fluidez dos processos que tramitam no sistema jurídico (BRASIL, 2016).

O autor ainda fala sobre as dificuldades apresentadas na utilização da mediação dos conflitos, como por exemplo, falta de interesse ou empenho por parte dos juízes ou advogados, que por estarem acostumados a litigiosidade, acabam muitas vezes negligenciando essa etapa para “não perder tempo” já que a pauta de audiências é sempre carregada (PEREIRA, 2015).

2.2 O PERFIL DO MEDIADOR DE CONFLITOS

Além do conhecimento da resolução e legislação vigente, o mediador ainda precisa cumprir alguns requisitos para a boa prática desta função. Para isso, foram estabelecidos diversos princípios

que devem ser seguidos no momento de realizar a mediação. São eles: 1) imparcialidade do mediador; 2) isonomia entre as partes; 3) oralidade; 4) informalidade; 5) autonomia da vontade das partes; 6) busca do consenso; 7) confidencialidade; 8) boa-fé. (BRASIL, 2015).

O Código de Ética dos mediadores do CONIMA, descreve estes e mais alguns princípios que devem ser seguidos pelo mediador atuante, a saber: 1) independência – não deve ser parente ou relativo dos envolvidos; 2) credibilidade – ser de confiança das partes ou demonstrar ser de confiança para os envolvidos; 3) aptidão – o mediador deve estar habilitado e regulamentado dentro do Conselho Nacional de Justiça a exercer sua função; e 4) diligência – o mediador precisa dedicar tempo para se especializar e dedicar-se ao máximo a essa função.

Ante todos esses princípios expostos, é necessário ressaltar que “o mediador pode e deve contribuir para questões que não estão diretamente ligados a disputa e que afetam a dinâmica dos envolvidos” (BRASIL, 2016), ou seja, ele deve realizar um processo investigativo, questionando e aprofundando nos interesses das partes. O Manual de Mediação ainda descreve que o mediador “exerce influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações ou de se negociar [...], da forma estimulada pelo mediador”.

Vasconcelos (2008) alega que a comunicação construtiva possibilita que a mediação seja praticada de forma eficaz, gerenciando os conflitos envolvidos de forma sistemática. Para que isso ocorra, ele elenca dez preceitos necessários para um mediador realizar essa comunicação: 1) conotação positiva; 2) escuta ativa; 3) perguntas sem julgamento; 4) reciprocidade discursiva; 5) mensagem como opinião pessoal; 6) assertividade; 7) priorização do elemento relacional; 8) reconhecimento da diferença; 9) não reação; 10) não ameaça. Esta forma de comunicar-se assertivamente com os mediandos.

2.3 O PERFIL DO PSICÓLOGO

Em um estudo realizado no Rio Grande do Sul, Bardagi et. al. (2008) apontaram que a psicologia clínica ainda é a área mais procurada por egressos do curso de Psicologia. Mesmo assim, outras áreas também foram citadas no estudo, como a psicologia do esporte, jurídica, hospitalar e



outras. Isso implica dizer que a profissão possui uma atuação muito ampla no mercado de trabalho e para manter-se consolidada, precisa de profissionais com perfis diferentes dentro de cada contexto.

Através das páginas das universidades que possuem o curso de psicologia, foi possível extrair um perfil do profissional recém-formado para explanar de forma mais clara essa variedade subjetiva dos psicólogos (as). Na Universidade Paranaense o curso de psicologia oferecido na cidade de Cascavel/PR forma um profissional que está habilitado e preocupado com a prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde mental do indivíduo, atento ao meio social que habita. Ele possui perfil de liderança, para quando necessário trabalhar com grupos multiprofissionais, possuir iniciativa, visão empreendedora e gestora, ser ético e democrático, sabendo aplicar as técnicas da psicologia como ciência.

O perfil de psicólogo da PUC/PR parte do preposto do profissional que está apto a observar, escutar de forma ativa e técnica, analisar as atitudes, sentimentos emoções e ideias dos indivíduos, auxiliando estes a se entenderem. É um profissional empático que visa o bem do outro e da sociedade como um todo, podendo atuar em diversas áreas.

Não obstante, a atuação do psicólogo é regida por Lei e Código de Ética próprios e são fiscalizados por um Conselho Regional e/ou Federal que faz cumprir com os princípios básicos para exercício da profissão, como, por exemplo, tratar com dignidade e integridade o outro ser humano, promovendo seu bem-estar e de toda a comunidade. Ele buscará “desenvolver o sentido de sua responsabilidade profissional através de um constante desenvolvimento pessoal, científico, técnico e ético”, ou seja, deverá manter-se sempre atualizado com pesquisas atuais na sua área e contribuindo para a evolução desta ciência (BRASIL, 1987).

De acordo com esses princípios e com os perfis de egressos das universidades antes exposto, podemos inferir que, o psicólogo é um profissional empático, tanto com indivíduos isolados, quanto com a sociedade como um todo, buscando diminuir as angústias sofridas por essa população e ao mesmo tempo, mantendo-se atualizado dentro da sua escolha profissional. A partir do momento que ele conseguir atingir esses princípios de forma satisfatória, ele é um bom profissional da psicologia.

3. METODOLOGIA



A metodologia empregada neste artigo foi a revisão bibliográfica sistemática. Entende-se que este método é adequado para satisfazer um questionamento pré formulado de maneira clara e objetiva, pois busca estabelecer de forma sistematizada e explícita uma análise do conteúdo recuperado, analisado e revisado (GIL,2002).

Para que essa análise sistemática ocorra da melhor forma possível, foi preciso delimitar um objetivo norteador (quais os pré-requisitos que um psicólogo tem para ser um mediador mais bem preparado?); buscar na literatura artigos, sites, manuais de mediação e outros o material necessário para realizar tal retrospectivo analítico e através de fichamentos desses textos, estabelecer quais documentos encontrados seriam selecionados para compor este artigo (SAMPAIO & MANCINI, 2007).

Complementando o que os autores relatam, Gil (2002) descreve que esta metodologia de pesquisa é mais vantajosa por abranger artigos e livros que descrevem uma pesquisa já realizada. Com isso o autor pode tomar conhecimento de uma pesquisa realizada longe da sua localidade sem precisar coletar os dados in loco ou compreender um fato acontecido no passado.

4. ANÁLISES E DISCUSSÕES

Baseando-se principalmente no conceito de Fiorelli e Mangini (2015) de que o mediador empodera os indivíduos na busca de um realinhamento dos interesses e também no conceito de mediação que consta na Legislação 13.140/2015 de que a mediação é realizada por um terceiro imparcial, sem poder decisório, encontramos como perfil do mediador um profissional que sabe posicionar-se de forma neutra, escutando as partes envolvidas na resolução do conflito atentamente (BRASIL, 2015). Em seguida, temos o psicólogo, que como profissional, aprende em sua graduação e têm como principais ferramentas a escuta ativa e a observação (PUC/PR), e quando inserido no contexto da psicologia jurídica, atuando como mediador, possui uma maior adaptabilidade à função.

Dentre as práticas do psicólogo que podem vir a ser úteis na atuação como mediador podemos citar o empoderamento de um indivíduo, que significa “dar poder ou dar mais poder” (AURÉLIO, 2017) a alguém ou a si mesmo. O empoderamento pode ser catalisado por ações de



profissionais ou agentes externos que criam espaços favoráveis que sustentem as mudanças no curso de vida dos indivíduos (KLEBA & WENDAUSEN, 2009). O psicólogo, atuando como mediador, possui todas as ferramentas para dar poder a estes indivíduos, pois ele possui as características necessárias para tal ato, já que ele age de forma democrática, ética e imparcial perante os trabalhos que ele deve realizar.

O psicólogo possui a habilidade de observar os indivíduos e extrair dessa observação informações importantes para auxiliar na sua interpretação do que está acontecendo. Richardson (2012, p. 259) conceitua observação como “o exame minucioso ou a mirada atenta sobre um fenômeno no seu todo ou em algumas de suas partes; é a captação precisa do objeto examinado”, e complementa dizendo que no meio científico, essa observação deve ser sistematicamente planejada e registrada para além de curiosidades do observador.

O mediador de conflitos, em sua atuação precisa manter uma comunicação construtiva que possibilitará maior eficácia (VASCONCELOS, 2008) e para isso, o autor ainda cita que a escuta ativa, as perguntas sem reciprocidade e a fala assertiva são fundamentais para esse profissional. A escuta ativa é uma ferramenta fundamental também para o psicólogo, pois facilita a obtenção de dados relevantes do paciente, auxilia na elaboração do histórico, diagnóstico e prognóstico do paciente (STEFANELLI, 2005). Quando o mediador é um psicólogo, sua formação já permitiu que ele desenvolva-se ou aprimorasse esse atributo. Para realizar a escuta ativa, o psicólogo (ou o mediador) precisa estar sinceramente interessado no que o paciente está dizendo, podendo usar de sinais, verbais ou não, de que está interessado no que está sendo dito, assim como manter o tronco voltado para a pessoa e uso de sinais faciais que demonstrem este mesmo interesse (STEFANELLI, 2005).

Por fim, Muller, Beiras e Cruz (2007) suscitam a reflexão sobre o limite da atuação do psicólogo no âmbito jurídico. O psicólogo inserido neste campo têm a possibilidade de lidar com as necessidades socialmente significativas podendo avaliar as intervenções que realizou e suas respectivas consequências. Para os autores, construir um bom perfil de mediador requer o conhecimento tanto da área jurídica quanto da área psicológica, fazendo com que o profissional que possui ambos seja mais bem sucedido no desenvolvimento da sua função.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a discussão sobre os atributos inerentes ao mediador de conflitos do sistema judiciário brasileiro e do perfil dos psicólogos egressos das faculdades, podemos chegar a conclusão de que o psicólogo possui uma formação bastante adequada para assumir o posto de mediador de conflitos sem precisar de muitas especializações. Sua experiência acadêmica, associando teoria e prática, dos preceitos de escuta ativa, observação do comportamento, empoderamento, entre outros atributos, fazem dele um mediador mais habilitado.

Pesquisar o assunto e encontrar artigos já realizados onde o psicólogo já está inserido no sistema judiciário mostra a rápida evolução da psicologia jurídica assumindo um posto importante dentro do sistema judiciário. O psicólogo pode iniciar dentro de um núcleo de práticas jurídicas, atuando como estagiário que realizam a mediação de conflitos sob a supervisão de um profissional já capacitado e pode dar continuidade nos estudos posteriormente, podendo realizar o curso de mediador após dois anos de exercício da carreira, conforme a resolução solicita, e então se vincular a um fórum ou juizado que preste este serviço.

Realizar essa pesquisa também possibilitou aos envolvidos melhorar o entendimento da atuação de um mediador de conflitos, pois a conceituação trouxe informações bastante relevantes, como por exemplo, a necessidade de as partes aceitarem aquele mediador, ou então a necessidade de que ambas as partes precisam estar amparadas por um advogado se ao menos um delas aparecer na sessão de mediação com um advogado. Também é interessante levar em consideração que o mediador não deve sugerir nenhuma solução, somente auxiliar na compreensão de ambos os interessados na resolução do conflito e um último fato muito importante é a necessidade de realização de um curso de capacitação específico para mediadores, controlado diretamente pelo CNJ, o que demanda um alto nível de comprometimento com os preceitos do sistema judiciário brasileiro.

Para os autores deste artigo, o psicólogo possui um papel de importância basilar, carecendo que aqueles profissionais que não possuem tal graduação, se especializem também na área de conhecimentos psicológicos, pois os atributos solicitados para os dois são bastante semelhantes.

REFERÊNCIAS

AURÉLIO. **Dicionário Aurélio de Português Online**. Disponível em <<https://dicionariodoaurelio.com/empoderar>> Acesso em 20 de setembro de 2017.

BRASIL. **Lei 13140 de 2015**. Acesso em 04 de setembro de 2017

_____. **Resolução 002 de 1987**. Disponível em <https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2012/07/resolucao1987_2.pdf> acesso em 14 de setembro de 2017.

_____. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6ª edição. Brasília/DF; CNJ, 2016.

BARBIERI, C. M; LEÃO, Thassia M. S. **O papel do psicólogo jurídico na mediação de conflitos familiares**. 2012. Acesso em 14 de agosto de 2017.

BARDAGI, M. P; BIZARRO, L.; ANDRADE, A. M. J.; AUDIBERT, A; LASSANCE, M. C. P. **Avaliação da formação e trajetória profissional na perspectiva de egressos de um curso de Psicologia**. Ciência e Profissão. vol. 28 (2), p. 304-315. 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v28n2/v28n2a07>> Acesso em 29 de agosto de 2017.

CONSELHO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM – CONIMA. **Código de Ética para Mediadores**. Disponível em <http://www.conima.org.br/codigo_etica_med> Acesso em 18 de setembro de 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Conciliação e Mediação**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao>> Acesso em 02 de Setembro de 2017.

_____. **Quero ser um Conciliador**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/quero-ser-um-conciliador-mediador>> Acesso em 02 de Setembro de 2017.

_____. **Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010**. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/Resolucao_n_125-GP.pdf> Acesso em 02 de Setembro de 2009.

FIGLIARELLI, J. O; MANGINI, R. C. R. **Psicologia Jurídica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2015.

KLEBA, M. E; WENDAUSEN, A. **Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política**. Saúde Social São Paulo. v. 18, n. 4. p. 733-743. 2009. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v18n4/16.pdf>> Acesso em 20 de setembro de 2017.

MULLER, F. G.; BEIRAS, A.; CRUZ, R. M. **O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina.** Aletheia. n. 26. p. 196-209. 2007. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000200016> Acesso em 20 de setembro de 2017.

PEREIRA, C. B. **Conciliação e Mediação no Novo CPC.** 2015. Disponível em <<http://www.conima.org.br/arquivos/4682>> Acesso em 02 de setembro de 2017.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA – PUC/PR. **Curso Psicologia – Campus Toledo.** Disponível em <<http://www.pucpr.br/graduacao/psicologia/toledo/>> Acesso em 13 de setembro de 2017.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas.** 3 ed. São Paulo. Atlas, 2012. Disponível em <<https://pt.scribd.com/doc/226198537/01-Richardson-Pesquisa-Social-MCtodos-e-TCcnicas-pdf-PdfCompressor-643562>> Acesso em 20 de setembro de 2017.

SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. **Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica.** Rev. Bras. Fisioter. v. 11. n.1. São Carlos, 2007. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rbfis/v11n1/12.pdf>> Acesso em 04 de setembro de 2017.

STEFANELLI, M. C. Estratégias de comunicação terapêutica. In STEFANELLI, M.C.; CARVALHO, E.C. **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem.** Barueri. Manole. 2005. p. 73-104.

UNIPAR. **Informações Gerais sobre o curso de Psicologia.** Disponível em <<http://presencial.unipar.br/curso/graduacao/psicologia-umuarama/cascavel/presencial>> Acesso em 13 de setembro de 2017.

VASCONCELOS, C. E. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo. Método, 2008.