

MEDIAÇÃO FAMILIAR: UM ESTUDO COM SUJEITOS VIVENCIANDO CONFLITOS¹

FAMILY MEDIATION: A STUDY WITH SUBJECTS EXPERIENCING CONFLICTS

Berenice Rolim Machado² e Caroline Prola³

RESUMO

Este estudo objetivou verificar como o processo de mediação pode auxiliar as famílias em situação de conflitos, que passaram pelo processo de mediação nos CRAS (Centro de Referência de Assistência Social) de um município da região central do Rio Grande do Sul. A partir de uma pesquisa qualitativa e exploratória, foi aplicado um questionário contendo seis questões sobre o processo de mediação familiar. Participaram do estudo três sujeitos, os quais utilizaram a mediação como estratégia na resolução de conflitos que estavam vivenciando, podendo ser por separação conjugal, disputas fraternais, como entrar em consenso sobre os cuidados da mãe idosa, e ajuda aos pais, com esclarecimentos sobre questões de gênero com um dos filhos. Esses sujeitos dispuseram-se a responder ao questionário da presente pesquisa. A coleta de dados foi realizada no CRAS e os dados foram posteriormente analisados com base na análise de conteúdo. A partir dos resultados obtidos com a pesquisa, pode-se perceber que, de modo geral, as mediações realizadas foram bem-sucedidas, uma vez que as pessoas solucionaram seus conflitos livremente. Por meio da aplicação dos questionários, percebeu-se, apesar do pouco conhecimento que as pessoas mencionaram ter, uma transformação do pensamento dos participantes no que diz respeito ao serviço de mediação familiar. Desse modo, conclui-se que a realização do trabalho teve os objetivos atingidos de maneira satisfatória, pois a partir dos resultados, foi possível sinalizar que o serviço de mediação passou a ter reconhecimento pelos participantes que fizeram uso do serviço, uma vez que atribuíram resultados positivos para a dissolução dos seus conflitos.

Palavras-chave: auxílio da mediação, famílias em conflito, comunicação.

ABSTRACT

This study aimed to verify how the mediation process can help families in situations of conflict, which have gone through the mediation process in a CRAS of a city in the central region of Rio Grande do Sul. From a qualitative exploratory study, it was applied a questionnaire with six questions on the process of family mediation. The study included three subjects who used mediation as a strategy to solve a conflict they were experiencing, being that separation, fraternal disputes as the reaching of a consensus on the care of the elderly mother and the helping of parents with gender issues with one of their children. These subjects such as agree on the care of the elderly mother and help parents with clarifications on gender issues with one of the children. These subjects were willing to answer the questionnaire in this research. Data collection was performed at CRAS and the data were further analyzed based on content analysis. Based on the results obtained in the research it can be seen that, in general, the mediations performed were successful, since people have solved their conflicts freely. Through the questionnaires it was revealed that, despite the lack of knowledge that people have mentioned,

¹ Trabalho de Conclusão de Curso - TCC.

² Acadêmica do Curso de Psicologia - Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA). E-mail: bereds18@gmail.com

³ Orientadora. Docente do Curso de Psicologia - Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA). E-mail: caroline.prola@fisma.com.br

it was noticed a transformation of thinking of the participants with regard to family mediation service. Thus it is concluded that the performance of the work had the objectives achieved satisfactorily. Because through the results it was possible to signal that the mediation service started to have recognition by the participants who made use of the service, since they attributed positive results to the dissolution of their conflicts.

Keywords: *families in conflict, mediation assistance, communication.*

INTRODUÇÃO

Atualmente, diversas famílias enfrentam conflitos que não conseguem resolver por meio do diálogo. Da mesma maneira, não entram em acordo e recorrem ao poder judiciário, que por sua vez, acaba delegando esses casos a outras áreas do conhecimento, tendo em vista o significativo número de processos e a demora para a resolução destes (SILVA, 2009).

Um dos conflitos recorrentes nesse contexto é o divórcio, que envolve questões emocionais pelo fato do término do laço conjugal (SILVA, 2009). Devido a esse crescente número de conflitos entre os casais, que muitas vezes acaba em separação, a mediação familiar tem sido solicitada no meio jurídico como uma alternativa importante no auxílio dos cônjuges no processo de dissolução dessas uniões (OLTRAMARI, 2009).

A aplicabilidade da mediação abrange todo e qualquer contexto de convivência familiar capaz de produzir controvérsias, podendo se tratar de relações entre pessoas ligadas pelo vínculo do casamento, parentesco, afinidade, adoção, pensão alimentícia, investigação de paternidade, guarda de menores, anulação de casamento, interdição, igualdade conjugal, separação, divórcio, sucessão, entre outros (GALVÃO, 2007).

A mediação é um processo complexo, pois envolve, além de aspectos objetivos, aspectos emocionais e inconscientes, de modo que as pessoas envolvidas precisam falar sobre suas dificuldades para um terceiro, que se constitui importante, pois vai auxiliar, com a reabertura do diálogo, a encontrar soluções criativas e alternativas para o conflito, de modo que ambos ganhem (MÜLLER; BEIRAS; CRUZ, 2007). Esse processo fortalece a capacidade de diálogo a fim de se chegar a uma solução mais amena dos conflitos, visando que ambas as partes consigam chegar a um consenso, de maneira autônoma e, de preferência, em paz para o bem-estar de todos os envolvidos (SCHABEL, 2005). O processo de mediação permite que os conflitantes se comuniquem de modo amplo, na tentativa de resolver adequadamente o litígio existente, sem a imposição de uma decisão por terceira pessoa, como ocorre no processo judicial (GHISLENI; SPENGLER, 2013).

Nesse sentido, Zimmerman e Coltro (2002) referem que a resolução dos conflitos deve ser boa para ambas as partes, não devendo haver ganhador ou perdedor, mas sim pessoas que respeitem seus

desejos e limites dentro das possibilidades da mediação. Diante disso, o mediador é um importante aliado para auxiliar essas famílias e também a justiça. Ele tem como função facilitar a comunicação, e auxiliar para que as partes se respeitem. Além disso, o mediador necessita ter uma postura imparcial, neutra e ética, procurando juntamente com as partes uma solução para o conflito atual, sendo ele o condutor da mediação (MOORE, 1998).

Com relação a isto, Rodrigues (1999) afirma:

Tenho a convicção de que para mediar não basta possuir habilidades e técnicas específicas, é preciso dominar a difícil tarefa de se integrar emocionalmente com os outros. Auto se designar mediador ignorando este fato significa um mau começo. Mediar é uma “arte” de conduzir um procedimento carregado de intensidade (p. 03).

Diante desses novos padrões de vida no cotidiano, os quais dão origem a diferentes conflitos familiares, sendo o mediador um auxiliar na dissolução desses conflitos por meio do processo de mediação familiar, percebe-se a necessidade de verificar como o processo de mediação pode auxiliar as famílias em situação de conflitos.

Entretanto, vale salientar que as pessoas que estão vivendo um conflito alcançam, por meio do processo de mediação, a decisão do futuro da sua vida, o que pode levar ao resgate de parte de sua autonomia como cidadãos, além de afastar o problema da interpretação judicial da lei, em função de como se encontra o Poder Judiciário, pretendendo não somente resolver o conflito, mas também reduzir a quantidade do número de processos julgados (MÜLLER, 2007).

A importância em realizar esta pesquisa se dá pelo fato de o processo de mediação ser considerado incipiente, uma vez que, atualmente, a mediação encontra-se como um dos campos em maior crescimento da Psicologia Jurídica e, também, porque a mediação de conflitos pode ser vista como uma maneira alternativa na resolução de desentendimentos interpessoais (MÜLLER, 2007).

A referente pesquisa foi realizada no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de um município do interior do estado, o qual mantinha um convênio com uma instituição de ensino superior para prestar serviços de mediação familiar. Buscou-se todas as autorizações necessárias para a realização da presente pesquisa no CRAS.

Os objetivos ao realizar esta pesquisa estiveram centrados em verificar como o processo de mediação pode auxiliar as famílias em situação de conflitos; identificar após o atendimento dessas famílias o que elas pensavam sobre o processo de mediação antes de vivenciá-lo; descobrir o que mudou no pensamento dos familiares após ter vivenciado os atendimentos; e investigar de que maneira famílias em situação de conflito percebem o processo de mediação familiar que estão vivenciando.

REVISÃO TEÓRICA

A VIVÊNCIA DE CONFLITO FAMILIAR

De uma maneira ampla e simples, é possível entender que o conflito pode ser resultado de um conjunto de condições psicossocioculturais por discordância de interesses. O conflito pode surgir da vida em relação, quando a pessoa confronta a seus semelhantes em função de sua realização individual e em oposição à vontade do outro, ou seja, pelas relações. Também, ocorre por embates intrapsíquicos, quando disputam exigências contrárias, tais como o desejo e a interdição, gerando angústia (MÜLLER, 2007).

Nesse contexto, o conflito pode ser visto como qualquer maneira de oposição de forças contrárias, ocorrendo diferenças de valores, como indicam Breitman e Porto (2001) citados por Müller (2007), “escassez de poder, recursos ou posições, divergências de percepções ou ideias, dizendo respeito, então, à tensão e à luta entre as partes” (BREITMAN; PORTO, 2001, p. 93).

Para Vicente e Biasoto (2003), existe um detonador do conflito, que geralmente é uma situação específica, que na verdade faz parte de um somatório de insatisfações pessoais, de frases malditas ou mal interpretadas, que vão se acumulando, destruindo o projeto de vida estabelecido conjuntamente. Neste contexto, há um sofrimento emocional gerado pelo término da relação conjugal e do processo jurídico. Pini (2003) aponta que as partes fazem maus acordos, concessões não desejadas por causa da pressão e do desgaste emocional, tem uma lógica adversarial na qual há, na perspectiva desta autora, um vencedor e um perdedor.

Entre os conflitos familiares, podemos citar diferentes fenômenos que podem ser ocasionados a partir dos conflitos, como a violência intrafamiliar. Desse modo, vale salientar que a definição de violência familiar, de acordo com Shrader e Sagot (2000), é todo ato ou omissão cometido por um familiar com uma posição de poder, independentemente do local onde aconteça, que venha a prejudicar o bem-estar físico ou a integridade psicológica, ou a liberdade e o direito ao desenvolvimento integral de outro membro da família.

A violência no ambiente doméstico entre parceiros íntimos e contra crianças, adolescentes e idosos tem sido destaque no cenário da saúde pública brasileira. Reichenheim et al. (2011) revelam que no Brasil a violência doméstica é um grande problema de saúde pública devido as altas taxas de maus tratos infantis, em relação às crianças e aos adolescentes, sobretudo os abusos físicos e a negligência. Os números revelam que a prevalência encontrada nos últimos quinze anos quanto ao abuso físico foi considerada alta (15,7%), mesmo se comparada à de países como a Índia (36%), o Egito (26%) e as Filipinas (37%), pois em países do Continente Americano, como o Chile e os Estados Unidos da América, as prevalências no mesmo período foram, respectivamente, 4% e 4,9%.

No Brasil, o relatório *Violência e Lesões* feito por Reichenheim et al. (2011) apontou ainda, que as estimativas brasileiras para a violência entre parceiros também foram superiores e

que geram graves prejuízos à saúde da mulher e das crianças e adolescentes que presenciam esse contexto. As consequências vão de machucaduras ao óbito expressos pelas diferentes maneiras de violência, sugerindo alternativas por parte dos serviços sociais e de saúde. No que diz respeito à vitimização de crianças e adolescentes, que são vulneráveis por estarem em desenvolvimento, Lourenço et al. (2011) e Sani (2008) ressaltam que aqueles expostos à violência doméstica ou familiar, pela simples vivência no contexto de conflitos, podem apresentar problemas sociais e de saúde física e mental.

Para Moré (2003), o conflito não é algo ruim e pode ser visto como algo da vida, sendo parte integral do meio no qual as pessoas nascem, vivem e morrem, fazendo parte das interações. O importante é saber como manejá-lo, achando maneiras de sair de situações conflituosas, adquirindo experiência, modificações e novos modos de agir.

RESOLUÇÃO DE CONFLITOS POR MEIO DA RESTAURAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

No Brasil, a resolução de conflitos interpessoais fica atribuída quase exclusivamente ao Poder Judiciário, que não possui estrutura para atender aos casos que lhe são dirigidos. Consequência disso é a sobrecarga desse Poder, gerando, então uma demora na entrega da prestação jurisdicional (MÜLLER, 2007).

A Mediação familiar tem por característica proporcionar oportunidades para se chegar a decisões entre as partes litigantes. Utiliza novas técnicas que ajudam na interação e comunicação nas divergências, de modo construtivo. É um recurso eficaz na resolução de conflitos que se originaram de problemas familiares. Trata-se de um processo confidencial e voluntário, em que a responsabilidade pela construção das decisões cabe às partes envolvidas (GALVÃO, 2007).

Por intermédio da restauração da comunicação entre as partes, a mediação familiar busca um entendimento entre os conflitantes, que possa gerar a construção de novos conceitos, sendo assim, poderá diminuir os efeitos negativos do término da relação, pensando no futuro dos vínculos familiares. No entanto, ressalta-se que a mediação não tem por objeto a reconciliação dos cônjuges, nem interfere nos conflitos familiares, mas busca um melhor convívio familiar (GALVÃO, 2007).

De acordo com Barbosa (1998), a mediação familiar procura trabalhar dentro de um modelo interdisciplinar, consistindo em uma técnica que objetiva formar um modelo teórico com sua linguagem e métodos, visando à integração do conhecimento. Também, enfrenta-se uma ausência bibliográfica no direito comparado, que é o estudo das diferenças e semelhanças entre a lei de diferentes países. Mais especificamente, envolve o estudo dos diferentes sistemas jurídicos existentes no mundo (COUTINHO, 2003). No que diz respeito à ciência jurídica, no Brasil o tema não tem muitas publicações que falem sobre o direito de família.

Para a técnica de mediação, é necessário um terceiro, imparcial e neutro, que ajuda as partes a entenderem com mais clareza seus conflitos. As pessoas buscam seus interesses havendo uma negociação cooperativa, procurando soluções melhores e mais criativas. Os conflitos podem ser na área civil, imobiliária, trabalhista, familiar, bancária, entre outras (SILVA, 2004). A mediação tem por finalidade auxiliar nos conflitos tanto emocional como jurídico, buscando verificar as causas dos desentendimentos para que possam detectar uma solução melhor para as partes, de modo que nenhuma venha a se sentir lesada (GALVÃO, 2007).

Ainda sobre o assunto, Silva (2004) cita:

A mediação em matéria de família, sobretudo, tem por objeto a família em crise, quando seus membros se tornam vulneráveis, não para invadir ou para dirigir o conflito, mas para oferecer-lhes uma estrutura de apoio profissional, a fim de que lhes seja aberta a possibilidade de desenvolverem, através de confrontações, a consciência de seus direitos e deveres, criando condições para que o conflito seja resolvido com o mínimo de comprometimento da estrutura psico-afetiva de seus integrantes, podendo também ser vista como uma técnica eficiente para desobstruir os trabalhos nas varas de família e nas de sucessões, influenciando decisivamente para que as demandas judiciais tenham uma solução mais fácil, rápida e menos onerosa. É uma maneira nova de abordar a separação e o divórcio (p. 53).

Para Battaglia (2004), citado por Galvão (2007), são muitos os benefícios da mediação, principalmente comparada aos demais recursos de resolução de conflitos. No entanto, Cachapuz (2006) destaca que terá bom êxito a Mediação sempre que as partes litigantes tiverem um entendimento de que por meio dela seja possível solucionar tais conflitos. Para o autor, havendo intenção das partes, demonstrando interesse em resolver os problemas, a mediação será bem-sucedida. Atualmente, os mediadores são profissionais com curso superior, sendo muitos deles Psicólogos que trabalham em uma perspectiva de resolução de conflitos, principalmente com base na negociação das diferenças (OLTRAMARI, 2009).

MATERIAL E MÉTODOS

DELINEAMENTO

O tema do presente trabalho, a mediação familiar, é considerado um assunto pouco divulgado, e o objetivo deste estudo está centrado em verificar como o processo de mediação pode auxiliar as famílias em situação de conflitos. Nesse sentido, o trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa, por possibilitar conhecer as percepções, opiniões e interpretações que as pessoas constroem sobre algum fenômeno (GIL, 2002). É exploratória, pois seu objetivo é proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais conhecido (GIL, 1999).

CENÁRIO DE PESQUISA

A pesquisa foi realizada nos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), os quais constituem-se em unidades públicas estatais descentralizadas da política de assistência social. O CRAS é responsável pela organização e oferta dos serviços socioassistenciais da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) nas áreas de vulnerabilidade e risco social dos municípios e Distrito Federal (BRASIL, 2005a).

A equipe de referência do CRAS é constituída por profissionais responsáveis pela gestão territorial da proteção básica. Sua composição é regulamentada pela Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS - NOB-RH/SUAS e depende do número de famílias referenciadas ao CRAS (BRASIL, 2005b).

No ano de 2015, a Prefeitura Municipal de um município do centro do Rio Grande do Sul, representada pela Secretaria de Desenvolvimento Social, órgão responsável pelos CRAS, firmou contrato com uma instituição de ensino da referida cidade, de modo que ficou estabelecido que essa instituição prestaria serviços de mediação familiar às famílias que se encontravam em situação de conflito e que foram atendidas nesses Centros de Referência. A organização do serviço de mediação no CRAS foi organizada da seguinte maneira: em um primeiro momento, os usuários passam por acolhimento com uma psicóloga ou assistente social do serviço, que identificam a demanda e, então, sugerem que as famílias participem do processo de mediação. O passo seguinte refere-se ao agendamento de horário para dar início ao processo de mediação.

Percebeu-se durante a realização da pesquisa, que as mediações só foram realizadas em um dos CRAS, sendo neste, duas mediações, o que justifica o número limitado de participantes na presente pesquisa. Nos outros dois CRAS da referida cidade não foram encontrados registros referentes ao serviço de mediação.

PARTICIPANTES

Participaram da presente pesquisa três sujeitos que necessitaram da mediação para ajudar em um conflito que estavam vivenciando, podendo ser por separação, disputas fraternais ou outro conflito. Os critérios de inclusão compreendiam pessoas que já foram atendidas pelo CRAS ou que estão em atendimento no serviço no momento, indivíduos que estão passando ou já passaram pelo processo de mediação no referido local, sujeitos que aceitassem participar do estudo e fossem maiores de idade. Os critérios estabelecidos para exclusão neste estudo foram comprometimento cognitivo e analfabetismo.

Três pessoas responderam ao questionário, sendo que esses foram os sujeitos encaminhados pelos profissionais do CRAS para passar pelo serviço de mediação oferecido. No quadro 1 apresentam-se algumas características dos participantes.

Quadro 1 - Caracterização dos participantes.

	Sexo	Idade	Grau de instrução	Ocupação	Conflito que foi mediado
CL	Masculino	42 anos	Ensino médio	Mecânico autônomo	Busca por auxílio dos irmãos nos cuidados da mãe idosa .
E	Feminino	37 anos	Ensino fundamental incompleto	Cuidadora de criança	Ajuda aos pais com esclarecimentos sobre a opção sexual de um dos filhos.
CS	Masculino	42 anos	Ensino fundamental incompleto	Trabalhador da construção civil	Ajuda aos pais com esclarecimentos sobre a opção sexual de um dos filhos.

PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS

Após a aprovação de todos os órgãos responsáveis e tendo respeitados todos os aspectos éticos, foi realizado contato com os profissionais do CRAS, que indicaram possíveis participantes e, posteriormente, foram combinados os horários indicados para a realização da coleta dos dados. Na sequência, foi realizado o contato com os possíveis participantes do estudo, convidando-os a comparecer ao CRAS, combinando o horário mais adequado, com a finalidade de, inicialmente, elucidar os objetivos da pesquisa aos possíveis participantes. Assim, aqueles sujeitos que aceitaram participar da pesquisa leram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assinaram consentindo e, em seguida, responderam ao questionário proposto.

Para atingir os objetivos propostos foram realizados encontros com os participantes da pesquisa e a aplicação do questionário formulado pela pesquisadora sobre o serviço de mediação familiar que foi respondido por eles oralmente.

Para Parasuraman (1991), um questionário é apenas um conjunto de questões feito para gerar os dados necessários para se atingir os objetivos propostos no projeto. Ele afirma ainda que construir questionários não é uma tarefa fácil e que é necessário aplicar tempo e esforço. Não existe uma metodologia padrão para o projeto de questionários, mas existem recomendações de diversos autores com relação a essa importante tarefa no processo de pesquisa científica. O desenvolvimento do questionário está ligado à formulação exata do problema a ser pesquisado e ao objetivo da pesquisa.

A pesquisadora procurou criar um ambiente de confiabilidade deixando claros os objetivos e a natureza da pesquisa, e também explicou para o participante que se surgisse qualquer dúvida, poderiam interromper e questionar a fim de obter mais esclarecimentos. As questões estão disponíveis no apêndice A.

ASPECTOS ÉTICOS

Inicialmente, o projeto passou pela aprovação da Câmara de Ensino Pesquisa e Extensão (CEPE) da Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA) e foi aprovado. Após a aprovação, foi reali-

zado contato com a Secretaria Municipal do Desenvolvimento Social, que é responsável pelo CRAS, que também autorizou a realização da pesquisa. Sendo assim, com as aprovações concedidas, o projeto foi submetido à Plataforma Brasil e liberado para pesquisa, conforme CAAE 56539216.0.0000.5346. A partir de então, com as respectivas autorizações, estabeleceu-se contato com os participantes do estudo. Como a pesquisa envolve seres humanos, esta respeitou os preceitos que norteiam essas pesquisas, conforme descrito nas Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa envolvendo Seres Humanos, de acordo com a resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2012).

A pesquisa contou ainda com a leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que prestou informações referentes à participação no estudo, bem como sobre todos os preceitos éticos envolvidos na pesquisa. Essas informações foram apresentadas em linguagem clara e acessível, de acordo com a faixa etária, cultura, condição socioeconômica e autonomia dos participantes (BRASIL, 2012). Somente após a leitura e assinatura do TCLE iniciou-se a coleta de dados. Foi esclarecido aos participantes, que a pesquisa é gratuita e que preservará o anonimato da identidade deles. Além disso, foi enfatizado que caso o participante deseje, poderá desistir da sua participação a qualquer momento.

Aos participantes, foi informado ainda que o trabalho concluído poderá ser encontrado na biblioteca da FISMA, bem como, poderá ser publicado em periódicos ou revistas científicas, contudo, a identidade deles será protegida. O material coletado será armazenado pelas pesquisadoras responsáveis pelo período de cinco anos após sua análise, a fim de garantir o sigilo de seu conteúdo, servindo ainda para fundamentar estudos comparativos posteriores.

Riscos e Benefícios

Toda pesquisa pode envolver possíveis riscos e desconfortos gerados pela participação no estudo. No entanto, muitos benefícios também são esperados das mesmas pesquisas. Dessa maneira, é utilizada alguma cautela para reduzir ou evitar esses efeitos adversos e assegurar aos sujeitos a participação mais benéfica possível (BRASIL, 2012).

Destaca-se como possível risco, um desconforto com as questões feitas pela entrevistadora durante a coleta de dados. Para diminuir esses riscos, foi informado aos participantes que se durante as entrevistas algum deles viesse a se sentir mal devido as questões tratadas sobre os conflitos, poderia receber acompanhamento psicológico após a coleta de dados, pois seriam encaminhados para a Clínica-Escola Maiêutica da FISMA, onde seriam acolhidos pela orientadora da presente pesquisa, ou poderiam ainda desistir de participar do estudo.

Entre os benefícios da presente pesquisa, pode-se citar: maior informação para os participantes da pesquisa sobre o processo de mediação familiar, momento de devolução dos resultados aos participantes, realizada de maneira conjunta, e a importância da participação como contribuição para

o contexto científico e aprofundamento do tema. Além disso, os resultados apresentados pela pesquisa poderão gerar discussões e reflexões e, com isso, os profissionais que trabalham nesse contexto poderão pensar ações de intervenção no trabalho com famílias que estão passando por conflitos.

ANÁLISE DE DADOS

Após a coleta dos dados, foram avaliadas as respostas obtidas com a aplicação do questionário por meio da análise de conteúdo (AC), a qual tem por conceito central o tema. A análise de conteúdo trabalha com a palavra de maneira prática, com o objetivo de produzir reflexões sobre um texto no seu contexto social, entendendo o texto como um meio de expressão do sujeito. Deste modo, o analista procura categorizar as unidades de texto (frases ou palavras) que se repetem, sugerindo uma expressão que as represente (BARDIN, 2011).

A técnica de AC é composta de três etapas: 1) a pré-análise: fase de organização, que pode utilizar vários procedimentos, tais como, leitura flutuante, hipóteses, objetivos e elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação; 2) a exploração do material: os dados são codificados a partir das unidades de registro; 3) o tratamento dos resultados e a interpretação: se faz a categorização, que consiste na classificação dos elementos a partir de suas semelhanças e por diferenciação, com posterior reagrupamento, em função de características comuns. Portanto, a codificação e a categorização fazem parte da AC (BARDIN, 2011).

Por fim, a pesquisadora irá fazer a interpretação dos resultados a partir do referencial teórico que permitiu a pesquisa, passando então a criar um conteúdo teórico a partir de sua capacidade criativa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

CATEGORIA (1) - A FALTA DE CONHECIMENTO

Com base nos dados coletados, foi possível perceber que todos os participantes tinham um conhecimento limitado a respeito do processo de mediação familiar antes de utilizar o serviço.

Pensava que era resolver conflitos conversando, mas não sabia que tinham pessoas especializadas para trabalhar com isto. (CL)

Não tinha nenhum conhecimento sobre mediação familiar. (E)

Eu não sei muito bem só tinha ouvido falar, mas não sabia o que era. (CS)

Conforme menciona Catão (2009), a mediação familiar está em processo de construção, sendo que é um momento de reflexões acerca do conhecimento nessa área, entende-se que as pessoas têm pouco conhecimento sobre o assunto devido a uma falta de divulgação do serviço para a comunidade. De acordo com Bonn (2012), o desconhecimento do serviço em nosso país deve-se também à falta de regulamentação e não há previsão formal quanto à aplicação da Mediação familiar.

Bonn (2012) ressaltar também, que um novo mecanismo extrajudicial como a mediação familiar pode ser realizado mesmo que a grande maioria das partes não tenham conhecimentos sobre o assunto, mas com explicações dos mediadores possam entender e participar do procedimento. É interessante ressaltar que, apesar do processo legal ser a grande opção das partes, um novo mecanismo extrajudicial pode ser utilizado, bastando apenas a sua divulgação e difusão para uma maior procura e entendimento.

Isso pode confirmar-se com a presente pesquisa, visto que mesmo sem ter conhecimento sobre mediação familiar, os participantes aceitaram passar pelo processo de mediação.

CATEGORIA (2) - A MUDANÇA DE PENSAMENTO

Os resultados dos questionários revelaram que houve uma transformação do pensamento dos participantes no que tange o serviço de mediação. Podemos constatar isso com as respostas dos participantes da pesquisa.

Se confirmou aquilo que pensava que é conversando que se resolvem os conflitos, mudou por saber que tinha uma terceira pessoa para mediar os conflitos. (CL)

Estava vivendo uma situação muito difícil um conflito familiar muito intenso, após participar da mediação familiar tudo ficou mais claro, foi aí que tive o entendimento do que é mediação. (E)

Sim, entendi que não vai para a justiça tem alguém que nos ajuda com nossas desavenças. (CS)

A mediação visa gerar um acordo satisfatório entre as partes e fazer com que elas encontrem a melhor decisão para seu conflito e também que formulem acordos duráveis. O primordial no processo de mediação é a restauração do diálogo, da comunicação, a promoção da pacificação social e entre as partes. A mediação é capaz de solucionar litígios, de promover a cidadania, humanização e garantir a dignidade do ser humano (BONN, 2012). Diferente do processo judicial, em que uma terceira pessoa impõe a sua decisão sobre o litígio, na mediação familiar é permitido que os conflitantes se comuniquem buscando a resolução adequada para seu conflito (GHISLENI; SPENGLER, 2013).

Para Moré (2003), o conflito não é algo ruim e pode ser visto como algo da vida, sendo parte integral do meio no qual as pessoas nascem, vivem e morrem, fazendo parte das interações.

O importante é saber como manejá-lo, achando maneiras de sair de situações conflituosas, adquirindo experiência, modificações e novas maneiras de agir.

Para Zimerman e Coltro (2002), o mediador é um importante aliado para auxiliar essas famílias e também a justiça. Ele tem como função facilitar a comunicação, e motivar que as partes se respeitem.

CATEGORIA (3) - RESULTADOS DA MEDIAÇÃO

Com base nos resultados obtidos com a pesquisa, pode-se perceber que, de uma maneira geral, as mediações realizadas foram bem-sucedidas, tendo em vista as respostas dos participantes.

Obtive alguns resultados positivos, como conseguir conversar sobre a situação conflitante e após ter um melhor relacionamento com dois dos familiares em questão, porém teve um dos familiares que não aceitou ter mais relacionamentos com a família. (CL)

Proporcionou coisas muito boas, esclarecimentos de muitas dúvidas e principalmente a família se entendeu e se aceitou. Foi ótimo por que conseguimos nos entender. No caso da minha família foi muito importante, pois conseguimos conversar, ouvir uns aos outros e principalmente houve uma aceitação entre os membros da família e agora está tudo bem. (E)

Foi possível vislumbrar o mesmo nas falas de Rovinski e Silva, (2012) quando dizem que “o que interessa no trabalho de mediação é que cada parte envolvida no conflito consiga transformar a visão que tem do outro, de si próprio e da situação” (p. 219). Os participantes deixaram claro que o processo de mediação foi importante para resolver seus conflitos, principalmente por terem conseguido ouvir mais uns aos outros, o que proporcionou uma compreensão entre eles, e também possibilitou-lhes ver a situação conflitante com outros olhos, com mais clareza e entendimento entre as partes.

Nos proporcionou algo de muito bom, por que conseguimos nos entender, conversar e principalmente ouvir. É um serviço de muita qualidade, e que nos fez bem, uma pessoa que nem nos conhecia veio e nos mostrou coisas que não conseguíamos ver. É muito importante e sou muito grato sei que não mudou as nossas situações, mas conseguimos nos entender e nos aceitar, gostaria que outras pessoas que estão vivendo algum conflito também tivessem a oportunidade de ter uma mediação antes de irem para a justiça. (CS)

Para Rovinski e Silva (2012), a mediação familiar tem como proposta o reestabelecimento da comunicação com a finalidade de que os envolvidos consigam se ver como parte iniciante do problema, e também como parte que pode dar outras soluções para este mesmo problema.

Entende-se que a mediação auxilia com a inserção do diálogo onde não havia, é imparcial e não procura favorecer nem uma das partes, buscando o tratamento das relações familiares. É uma proposta para as partes, as quais aceitam voluntariamente se vão participar, salientando que é um trabalho confidencial para que todos se sintam confortáveis para discutir seus conflitos (ROVINSKI; SILVA, 2012).

Cachapuz (2006) destaca que, terá bom êxito a Mediação sempre que as partes litigantes tiverem entendimento de que, por meio dela, os conflitos possam ser solucionados. Ainda sobre o assunto, Silva (2004) diz que a mediação tem por objetivo a família em crise, visando oferecer-lhes apoio profissional para que o conflito seja resolvido com o mínimo de comprometimento da estrutura psicoafetiva dos membros da família. Também auxilia nas demandas judiciais para que tenham uma resolução mais rápida, menos onerosa e mais fácil.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de mediação familiar é um mecanismo que tem o intuito de auxiliar o Poder Judiciário, na medida em que possíveis ações judiciais sejam resolvidas por meio da mediação, deste modo, não ingressando na justiça. Constitui-se em um serviço que pode ser considerado eficaz na solução de conflitos familiares, uma vez que viabiliza segurança, agilidade e confiança às partes que dela se utilizam. Neste estudo, observou-se que mesmo a mediação sendo uma técnica pouco conhecida pela população, ao participarem resolvendo suas controvérsias de maneira mais rápida, sigilosa e eficaz, os participantes revelaram se sentir mais seguros ao optarem pela mediação.

Com base nos resultados obtidos com a pesquisa, pôde-se perceber que, de modo geral, as mediações realizadas foram bem-sucedidas, uma vez que as pessoas solucionaram seus conflitos livremente e a probabilidade de uma nova disputa é pequena, diferentemente da ocorrência em processos judiciais, os quais, muitas vezes, acabam gerando novas ações judiciais e um longo percurso até a resolução.

Os resultados dos questionários revelaram que houve uma transformação no pensamento dos participantes, no que diz respeito ao serviço de mediação familiar. Eles perceberam que poderiam chegar a um acordo que fosse favorável para ambas as partes com a ajuda de uma terceira pessoa, que inseriu o diálogo entre as partes para chegar à solução de seus conflitos.

Desta maneira, foi possível concluir que a realização do trabalho teve os objetivos atingidos de modo satisfatório. Verificou-se que as partes envolvidas com conflitos responderam ao questionário proposto demonstrando que não tinham apropriação do tema mediação familiar e, após participarem do serviço, passaram a ter esse conhecimento. Depois de participarem da mediação, os participantes passaram a considerá-lo importante, pois obtiveram os resultados mais céleres e humanos para seus conflitos. A mediação familiar também tem uma preocupação com a manutenção dos laços de afeti-

vidade entre os envolvidos, com uma busca pela retomada do diálogo, proporcionando uma melhoria na comunicação entre os familiares.

A mediação familiar pode ser entendida como um novo modelo de resolução de conflitos baseado no restabelecimento do diálogo e do respeito recíproco entre as pessoas envolvidas, como uma maneira importante de resgate da cultura da pacificação e de um ordenamento mais consensual.

Com base no presente trabalho, entende-se que a mediação familiar é um processo que ainda está em construção. Refere-se ainda que este trabalho se constitui em um recorte da realidade, sendo interessante continuar desenvolvendo novas pesquisas para o avanço do conhecimento na área. Desta maneira, por meio de novas pesquisas, será possível acompanhar a evolução deste processo de mediação familiar para a sociedade em geral. E, ainda, os impactos alcançados e os desafios que possam existir para a consolidação dessa importante prática.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A. A. **Direito de família e ciências humanas**. Caderno de estudos, n. 1. São Paulo: Editora Jurídica Brasileira, 1998.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Trad. Luis Antero Reto e Augusto Pinheiro. Ed. rev. e ampl. Lisboa: Edições 70, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2005a.

_____. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Política Nacional de Assistência Social (PNAS). **Norma Operacional Básica (NOB/Suas)**. Brasília, 2005b.

_____. Ministério da Saúde. Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS sobre Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2012.

BONN, M. A. Relato da implantação de um núcleo de mediação familiar em Frederico Westphalen. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 7, n. 2, p. 231-249 2012.

CACHAPUZ, R. R. **Mediação nos Conflitos & Direito de Família**. Curitiba: Juruá, 2006.

CATÃO, A. L. P. **Mediação e Judiciário: problematizando fronteiras psi-jurídicas**. 2009. 176f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo., 2009

COUTINHO, A. L. C. Direito Comparado e Globalização. **Prim@ Facie**, v. 2, n. 3, p. 30-41, jul./dez. 2003.

GALVÃO, Cibele Ramos. **A mediação como instrumento consensual nos conflitos familiares**. 2007. 34f. (Especialização em Ministério Público) Fundação Escola do Ministério Público do Estado do Paraná, Paraná.

GHISLENI, A.; SPENGLER, F. A mediação como instrumento de resolução de conflitos baseada na teoria da ação comunicativa de Habermas. **Pensar**, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 47-71, 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LOURENÇO, L. M. et al. O impacto do testemunho da violência interpaparental em crianças: uma breve pesquisa bibliométrica e bibliográfica. Gerais: **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 4, n. 1, p. 104-111, 2011.

MOORE, C. W. **O processo de mediação**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

MORÉ, C. L. O. C. **Aula sobre Conflito e Conflito Psíquico**. Florianópolis: Disciplina de Psicopatologia I do Departamento de Psicologia da UFSC, 2003.

MÜLLER, F.; BEIRAS, A.; CRUZ, R. 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.

MÜLLER, F. **Competências profissionais do mediador de conflitos familiares**. 2007. 171f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Programa de pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

OLTRAMARI, L. C. Mediação familiar nos contextos de conjugalidade. In: ROVINSKI, S.; CRUZ, R. **Psicologia Jurídica: Perspectivas Teóricas e Processos de Intervenção**. São Paulo: Vetor, 2009.

PARASURAMAN, A. **Marketing research**. 2. ed. Addison Wesley Publishing Company, 1991, p. 21-60.

PINI, D. K. Da aplicabilidade legal da mediação familiar. In: MUSZKAI, M. E. (Org.). **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus, 2003, p. 43-47.

REICHENHEIM, M. E. et al. Violência e lesões no Brasil: efeitos, avanços alcançados e desafios futuros. **Séries: Saúde no Brasil**, v. 5, p. 75-89, 2011.

RODRIGUES, J. Prefácio. In: WARAT, L. A. **Em nome do acordo: a mediação no direito**. 2. ed. Buenos Aires: Almed, 1999.

ROVINSKI, S. L. R.; SILVA, E. Z. M. A família no judiciário. In: MAKILIM, N. B.; MAYCOLN, M. T. **Psicologia de família teoria, avaliação e intervenção**. Porto Alegre: Artmed, 2012.

SANI, A. I. Crianças expostas à violência interparental. In: MACHADO, M.; GONÇALVES, R. A. (Org.). **Violência e vítimas de crimes: crianças**. Portugal: Quarteto, 2008, p. 95-127.

SHRADER, E.; SAGOT, M. **Domestic violence: women's way out**. Pan American Health Organization. Washington, [PAHO], VI, 2000. (Occasional Publication, n. 2)

SCHABELL, C. Relações familiares na separação conjugal: contribuições da mediação. **Psicologia: Teoria e Prática**, v. 7, n. 1, p. 13-20, 2005.

SILVA, J. R. **A mediação e o processo de mediação**. São Paulo: Paulistanajur, 2004.

SILVA, M. L. Mediação familiar, em busca da preservação dos vínculos parentais. In: ARPINI, D. M. **Psicologia, família e educação**. Santa Maria: UFSM, 2009. p. 29-54.

VICENTE, R. G.; BIASOTO, L. G. A. P. O conhecimento psicológico e a mediação familiar. In: MUSZKAI, E. (Org.). **Mediação de conflitos: pacificando e prevenindo a violência**. São Paulo: Summus, 2003. p. 143-168

ZIMERMAN, D.; COLTRO, A. C. **Aspectos psicológicos na prática jurídica**. Campinas: Milenium, 2002.