

Adriana De Toni

**SERVIÇO SOCIAL  
E MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Tese submetida ao Programa de Pós-  
Graduação em Serviço Social da  
Universidade Federal de Santa  
Catarina para a obtenção do Grau de  
Doutora em Serviço Social.  
Orientador: Prof. Dr. Helder Boska de  
Moraes Sarmento.

Florianópolis  
2017

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

De Toni, Adriana  
Serviço Social e Mediação Familiar / Adriana De  
Toni ; orientador, Helder Boska de Moraes  
Sarmiento, 2017.  
404 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro Sócio-Econômico, Programa de Pós  
Graduação em Serviço Social, Florianópolis, 2017.

Inclui referências.

1. Serviço Social. 2. Resolução 125/CNJ. 3. Serviço  
Social. 4. Mediação Familiar. I. Moraes Sarmiento,  
Helder Boska de . II. Universidade Federal de Santa  
Catarina. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social.  
III. Título.

Adriana De Toni

## **SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Esta Tese foi julgada adequada para obtenção do Título de “Doutor”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGSS/UFSC).

Florianópolis, 22 de fevereiro de 2017.

---

Prof.<sup>a</sup> Beatriz Augusto de Paiva, Dr.<sup>a</sup>  
Coordenadora do Curso de Pós-Graduação em Serviço Social

### **Banca Examinadora:**

---

Prof. Helder Boska de Moraes Sarmento, Dr.  
Orientador e Presidente da Banca  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

---

Prof.<sup>a</sup> Beatriz Gershenson Aguiñsky, Dr.<sup>a</sup>  
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)

---

Prof.<sup>a</sup> Keli Regina Dal Prá, Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

---

Prof.<sup>a</sup> Maria Luiza de Souza Lajus, Dr.<sup>a</sup>

---

Prof.<sup>a</sup> Michelly Laurita Wiese, Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

---

Prof.<sup>a</sup> Sílvia Ozelame Rigo Moschetta, Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Comunitária da Região de Chapecó (UNOCHAPECÓ)



Ao meu amor e companheiro de muitos anos, Ronaldo, com quem partilho a experiência de constituir uma família e vivenciá-la com todos os amores e sabores: obrigada pelo apoio incondicional, sempre!

Aos meus filhos, Sil, Gabi, Maria e João, pois nos retroalimentamos não apenas pelo amor, mas também pelo desejo de conhecimento, compartilhando o sonho por um mundo melhor.

Aos meus pais, Pedro e Oneida (*in memoriam*), tenho certeza que se orgulham pelos valores, ensinamentos e oportunidades que me fizeram ser gente.

À minha sogra Therezinha, também pelo apoio incondicional, e pelo desejo de sempre saber: “Como foi a mediação hoje?”.



Para uns,  
a família é só o pai,  
para outros, só a mãe,  
muitos só têm o avô...  
Mas é família:  
sinônimo de calor!

Tem família  
que é [...] repleta,  
discreta,  
seleta,  
aberta...

Outra,  
é engraçada,  
atiçada,  
afinada,  
engrenada,  
esforçada,  
empenhada...

Mas tem família  
complicada,  
indelicada,  
[...] desacertada,

[...] Família...  
Família é assim:  
lá não temos capa  
- nada nos escapa!  
Máscaras, como usar?

Não, não dá prá enganar!  
Às vezes queremos fingir,  
mas isto é apenas mentir...

E, é lá dentro de casa  
que surge, cresce, aparece,  
o lobo voraz,  
o urso mordaz,  
elefantes ferozes,  
[...] leões velozes

com unhas e dentes  
inclementes...

Família...

Família é lugar

onde convivem os diferentes:

um é risonho, outro tristonho;

um é exibido, outro inibido;

um é calado, outro exagerado;

um é cabeludo, outro testudo;

um é penteado, outro descabelado...

Família...

Família é assim:

nunca é possível contentar,

pois onde há diferenças,

haverá desavenças.

como a todos agradar? [...]

(Noélio Duarte)







## AGRADECIMENTOS

Ter a oportunidade de agradecer representa o maior dos privilégios. A elaboração desta tese representa a síntese de interações e apoios com os quais tenho contado, tanto do ponto de vista pessoal como profissional, envolvendo muitas pessoas. O ato de nominar não incluirá todos com quem compartilho a missão de ser pessoa, assistente social, professora universitária, mediadora familiar e aluna do doutorado em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina.

Em síntese, meus agradecimentos:

Aos seres superiores que sinto que me acompanham, sejam eles santos ou espíritos de luz e proteção...

Àqueles com quem compartilho a minha vida por inteiro e estão comigo em todos os momentos: minha família. Nela, incluo a minha fiel companheira e amiga, Marli, que por anos me ajuda nas tarefas de tocar a casa, para que eu possa assumir as responsabilidades com o trabalho e decorrentes dos estudos aos quais tenho me dedicado.

À Unochapecó, que me proporciona a oportunidade de ser professora universitária no Curso de Serviço Social, e nesta função, supervisora de estágio. Foi nessa missão que encontrei a mediação familiar...

A todos os usuários da mediação, aos que vieram e aos que virão: com eles aprendo, repenso a vida e reponho energias para desenvolver o meu trabalho da melhor forma possível.

Ao meu orientador, professor Helder, com quem tenho a liberdade de compartilhar minhas ideias e ideais: tem sido um grande aprendizado conviver numa relação de parceria e respeito intelectual, com alguém que é, antes de tudo, um exemplo de pessoa e uma grande referência profissional: obrigada, de coração!

Na Unochapecó, meu reconhecimento às colegas-parceiras-amigas do Serviço Social que tem um dos melhores lugares reservados no meu coração: Carme Collet Tambosi, Claudete Marlene Fries Bressan, Deborah Cristina Amorim (minha companheira de estrada e de doutorado, vida dura essa!), Dunia Comerlato (minha incentivadora e revisora de projeto de pesquisa!), Nuely Seabra, Elisonia Carin Renk, Maria Luiza de Souza Lajus, Monica Alice Moesh de Farias (minha comadre!), Marcos Antonio Nunes. Às minhas parceiras de mediação, das áreas do Direito e da Psicologia, algumas, introduziram-me nos primeiros passos – Deisemara Turatti Langoski e Carmen Lúcia Souza – e outras/o, são hoje companheiras/o nas mesas de mediação: Carla Gelati, Daniela de Ávila Zawadzki, Murilo Cavagnol, e Silvia Ozelame Rigo Moschetta.

Aos estudantes do curso de Serviço Social da Unochapecó, com quem ensino e aprendo e, em especial, os que, na caminhada, tornam-se também mediadores, seja na mediação familiar ou na mediação escolar. Incluo o trabalho compartilhado envolvendo estudantes da Psicologia e do Direito.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFSC, em especial, àqueles que integraram a banca de qualificação do meu projeto de tese: Beatriz Augusto de Paiva, Keli Regina Dal Prá, Maria Del Carmen Cortizo. E aos professores, membros externos: Fernanda Graudenz Müller e Marcelino da Silva Meleu. A defesa do projeto de tese abriu caminhos valorosos...

À Liliane Moser, professora do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da UFSC, ex-colega da Unochapecó e, antes de tudo, minha amiga para todas as horas (nas universidades, na praia ou em qualquer lugar...). Nesses lugares, com você, partilhei muitas ideias, e dentre elas, algumas integram esta tese: suas palavras representaram, muitas vezes, a coragem para continuar...

À Denise Fenker, minha amiga e psicóloga, que, definitivamente, foi o impulso no meu momento mais crítico, quando elaborar esta tese era muito difícil e distante... Bastou você dizer (ainda bem!): “Encare, elabore logo essa tese e encerre esse ciclo...”. Aqui está!

Por fim, obrigada a todos por cada palavra, gesto, atitude e incentivo, doados espontaneamente por tantas pessoas especiais que fazem parte da minha vida! Como não se sentir feliz em agradecer?

## RESUMO

Esta tese tem como finalidade problematizar sobre a relação entre o Serviço Social e a mediação familiar, para além da perspectiva instrumental, articulando a abordagem metodológica a uma perspectiva de totalidade, guiada pelos preceitos do projeto profissional do Serviço Social brasileiro. Nessa direção, apresentamos mediações – enquanto categoria ontológica e reflexiva marxiana – consideradas fundamentais entre o Serviço Social e a mediação familiar. A distinção entre mediação familiar e mediação (esta enquanto categoria marxiana), é necessária, por acreditarmos ser fundamental pensar a mediação familiar incorporando a visão crítica entre singular, particular e universal e, para isto, foi necessário recorrer à totalidade. Como resultado, dialogamos com o posicionamento do CRESS-SP e do CFESS, contrários à posição assumida nesta tese, ou seja, não consideram que a mediação de conflitos deva integrar o exercício profissional do assistente social. Definimos três objetivos específicos: o primeiro, pretende demonstrar se estudos sobre a política pública, e o olhar do Serviço Social sobre a política social, contribuem para a análise da Resolução 125/CNJ como política pública; o segundo, com base na literatura produzida pelo Serviço Social, apresentar estudos sobre família(s) que possam contribuir para (re)pensar a mediação familiar; e, o terceiro, fundamentado na literatura sobre mediação familiar, apresentar elementos teóricos fundamentais que se entrecruzam com discussões sobre família(s) e conflitos familiares elaboradas pelo Serviço Social. Para atingir os objetivos, na nossa síntese, com base na pesquisa bibliográfica e no método adotado, buscamos responder o problema de pesquisa relacionado às mediações que acreditamos ser fundamentais entre o Serviço Social e a mediação familiar.

**Palavras-chave:** Resolução 125/CNJ. Serviço Social. Mediação Familiar.



## ABSTRACT

This doctoral thesis has the purpose to discuss the relationship between the Social Service and the family mediation service beyond a instrumental perspective and coordinating the methodological approach of totality, all of those guided by the principles of the Brazilian Social Service. At this orientation, we present mediations -- as an ontological category and with a marxist view --, which are regarded as fundamental at the process between the Social Service and the family mediation. The distinction between the family mediation and the mediation (this as a marxist category) is a necessary distinction, because we believe that is fundamental to think about family mediation embodyng a critical conception between singular, particular and universal. To this end, it was necessary to resort to the totality. As outcome, we dialogue with the positioning of the CRESS-SP and the CFESS, with were contrary to this thesis position. It means they don't consider that the conflict mediation should integrate the professional practice of the social worker. We established three major purposes: the first one intends to demonstrate if studies about the public policy and the approach of the social service view about the social policy contribute to the analysis of the 125/CNJ Resolution as a public policy. The second one, based at the Social Service literature, presents studies about families that can contribute to (re)think the family mediation. And the third one, that has basis at the family mediation literature, presents theoretical elements that are fundamental and cross-connect discussions about families and family conflicts elaborated by the Social Service. To achieve this goals, our report, based on bibliographic research and the method used, intends to answer the problem of research related to the mediations -- that we believe are fundamental between the Social Service and the family mediation.

**Keywords:** 125/CNJ Resolution. Social Service. Family Mediation.





## RESUMEN

Esta tesis tiene como finalidad problematizar acerca de la relación entre el Trabajo Social y la mediación familiar además de la perspectiva instrumental, articulando el enfoque metodológico a una perspectiva de la totalidad, guiada por los preceptos del proyecto profesional del Trabajo Social brasileño. En esa dirección, presentamos mediaciones – mientras categoría ontológica y reflexiva marxiana – que se consideran fundamentales entre el Trabajo Social y la mediación familiar. La distinción entre mediación familiar y mediación (esa en cuanto categoría marxiana) es necesaria porque creemos ser fundamental pensar la mediación familiar incorporada a la visión crítica entre el singular, el particular y el universal, y, para eso, fue necesario recurrir a la totalidad. Como resultado, dialogamos con el posicionamiento del CRESS-SP e del CFESS, contrarios a la posición asumida en esta tesis, o sea, no consideran que la mediación de los conflictos deba integrar el ejercicio profesional del trabajador social. Definimos tres objetivos específicos: el primer pretende demostrar se los estudios acerca de la política pública y la mirada del Trabajo Social sobre la política social contribuyen al análisis de la Resolución 125/CNJ como política pública; el segundo, con base en la literatura produzida por el Trabajo Social, presenta estudios acerca de familia(s) que puedan contribuir para (re)pensar la mediación familiar; y el tercer, basado en la literatura acerca de la mediación familiar, presenta elementos teóricos fundamentales que se entrecruzan con discusiones acerca de familia(s) y conflictos familiares elaborados por el Trabajo Social. Para alcanzar los objetivos, en nuestra síntese, con base en investigaciones bibliográficas y en el método elegido, buscamos responder el problema de la investigación relacionado a las mediaciones que creemos que son fundamentales entre el Trabajo Social y la mediación familiar.

**Keywords:** Resolución 125/CNJ. Servicio Social. Mediación Familiar.



## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
AIDS	Síndrome da Imunodeficiência Adquirida
AP	Alienação Parental
BEMFAM	Bem-Estar Familiar no Brasil
CAC	Centro de Atendimento à Comunidade
CBAS	Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CBCISS	Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais
CEAS	Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos
CF/88	Constituição Federal de 1988
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNPQ	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CPC	Código de Processo Civil
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
DNA	Ácido Desoxirribonucleico
EBES	Estado de Bem-Estar Social
ENAJUD	Estratégia Nacional de Não Judicialização
ENAM	Escola Nacional de Mediação e Conciliação
ENFAM	Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados
ESJ	Escritório Sócio-Jurídico
ECA	Estatuto da Criança e do Adolescente
EUA	Estados Unidos da América
FEJESC	Fórum Estadual de Juizados Especiais de Santa Catarina
FIESP	Federação das Indústrias de São Paulo
FMA	<i>Family Mediators Association</i>
FMP	Fórum de Múltiplas Portas
FUNABEM	Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor
FURB	Universidade Regional de Blumenau

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBDFAM	Instituto Brasileiro de Direito de Família
ICJBRASIL	Índice de Confiança na Justiça Brasileira
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
JEPASC	Juizados Especiais e Programas Alternativos de Solução de Conflitos
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
OS	Organizações Sociais
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PECJUR	Projeto Permanente de Extensão Comunitária Jurídica
PEP	Projeto Ético-Político
PMFC	Pró-Mulher, Família e Cidadania
PNAS	Política Nacional de Assistência Social
PR	Paraná
PUC	Pontifícia Universidade Católica
RAD	Resolução Apropriada de Disputas
SAP	Síndrome de Alienação Parental
SAS	Secretaria de Assistência Social
SC	Santa Catarina
SMF	Serviço de Mediação Familiar
SP	São Paulo
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
TUCA	Teatro da Universidade Católica
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNIFEB	Centro Universitário de Brusque
UNIPLAC	Universidade do Planalto Catarinense
UNISUL	Universidade do Sul de Santa Catarina
UNOCHAPECÓ	Universidade Comunitária da Região de Chapecó

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>25</b>
1.1. O SERVIÇO SOCIAL E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO .....	25
1.2. A ESCOLHA PELA MEDIAÇÃO FAMILIAR COMO PROBLEMA DE PESQUISA NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL E A PERSPECTIVA DE <i>TOTALIDADE</i> .....	28
1.3. AS PERGUNTAS E O PROBLEMA DE PESQUISA: A ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS.....	31
1.4. POR QUE O PROBLEMA DE PESQUISA? .....	38
1.5. A TESE COMO UM CONTRAPONTO AO POSICIONAMENTO DO CRESS/SP E DO CFESS QUE REFUTAM A MEDIAÇÃO FAMILIAR COMO PARTE DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL.....	43
1.6. SOBRE A PERSPECTIVA METODOLÓGICA ADOTADA .....	49
<b>2. POLÍTICA PÚBLICA E POLÍTICA SOCIAL – A RESOLUÇÃO 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA COMO POLÍTICA PÚBLICA .....</b>	<b>54</b>
2.1. AS INTERFACES ENTRE POLÍTICA PÚBLICA E POLÍTICA SOCIAL .....	56
2.2. A ESTRUTURAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS NO BRASIL.....	78
2.2.1. A excessiva judicialização no Brasil e a Resolução 125 como política pública autocompositiva.....	78
2.2.2. A estrutura operacional da política de mediação e conciliação	83
2.2.3. A Resolução 125 e as parcerias público-privado .....	88
2.2.4. A mediação extrajudicial e judicial e o mediador/conciliador	90
<b>3. PARA BEM (RE)PENSAR A MEDIAÇÃO FAMILIAR: UM PERCURSO SOBRE FAMÍLIA(S) E SERVIÇO SOCIAL.....</b>	<b>98</b>
3.1. O TRABALHO EDUCATIVO-DOCTRINÁRIO E ASSISTENCIAL DOS PRIMEIROS ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL.....	99

3.2. O ASSISTENTE SOCIAL FOCADO NA INTERAÇÃO FAMILIAR E A FAMÍLIA VISTA COMO UNIDADE DE TRATAMENTO OU SISTEMA-CLIENTE .....	105
3.3. MODELOS DE FAMÍLIA E SUA REPERCUSSÃO NA REPRODUÇÃO FÍSICA, NA REPRODUÇÃO SOCIAL E NA RELAÇÃO FAMÍLIA-TRABALHO .....	120
3.4. FAMÍLIAS E DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS: UM PERCURSO PELA PERSPECTIVA CRÍTICA QUE COMPREENDE O UNIVERSO DO SERVIÇO SOCIAL .....	126
<b>3.4.1. A superação da ideia de modelos de família como condição para o exercício profissional crítico: famílias sob diferentes aspectos ..</b>	<b>128</b>
<b>3.4.2. Famílias e subjetividades: muitas inquietações .....</b>	<b>137</b>
3.4.2.1. A individualização, a autonomia e o individualismo .....	138
3.4.2.2. A construção do afeto na dinâmica familiar.....	142
3.4.2.3. Casamento e divórcio: as relações de parentesco imbricadas na conjugalidade e na parentalidade .....	146
3.5. O SERVIÇO SOCIAL, O CONFLITO FAMILIAR E A NEGOCIAÇÃO NAS RELAÇÕES FAMILIARES .....	156
<b>4. FAMÍLIAS, CONFLITO FAMILIAR E A MEDIAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>173</b>
4.1. AFETO E FUNÇÃO SOCIALIZADORA DA FAMÍLIA: AVANÇOS CONSTITUCIONAIS QUE INDICAM A SUPERAÇÃO DA FAMÍLIA TRADICIONAL.....	174
4.2. A FAMÍLIA COMO UM SISTEMA.....	184
4.3. VIOLÊNCIAS E O CONFLITO FAMILIAR-CONJUGAL .....	191
4.4. OS CONFLITOS QUE CHEGAM ÀS MESAS DE MEDIAÇÃO E SEUS IMPASSES.....	202
<b>4.4.1. A separação conjugal.....</b>	<b>203</b>
<b>4.4.2. A guarda dos filhos, os alimentos, o direito de visitas e a alienação parental .....</b>	<b>210</b>
4.5. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A MEDIAÇÃO.....	216
<b>4.5.1. Solução ou resolução de conflitos?.....</b>	<b>216</b>
<b>4.5.2. Origem, significado e princípios da mediação familiar .....</b>	<b>218</b>

4.6. MODELOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS DA MEDIAÇÃO: COMPETÊNCIAS DO NEGOCIADOR/MEDIADOR.....	227
4.6.1. A mediação estruturada ou o modelo tradicional de Harvard 227	
4.6.2. A mediação transformativa .....	239
4.6.3. A mediação circular-narrativa.....	245
4.6.4. A mediação sistêmica ou ecossistêmica.....	249
4.6.5. A mediação waratiana ou transformadora .....	255
<b>5. MEDIAÇÕES FUNDAMENTAIS ENTRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO FAMILIAR.....</b>	<b>266</b>
5.1. MOVIMENTOS DO MÉTODO NA PERSPECTIVA CRÍTICA: UNIVERSALIDADE, PARTICULARIDADE E SINGULARIDADE 266	
5.2. A RESOLUÇÃO 125/CNJ COMO POLÍTICA PÚBLICA: O ESTÍMULO À NÃO VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES FAMILIARES 271	
5.3. RESOLUÇÃO 125: UMA POLÍTICA SOCIAL? .....	285
5.4. FAMÍLIAS: DO SERVIÇO SOCIAL PARA A MEDIAÇÃO FAMILIAR E VICE-VERSA .....	296
<b>5.4.1. Concepções tradicionais no trabalho com famílias: reflexões e possíveis articulações teórico-empíricas entre Serviço Social e mediação familiar .....</b>	<b>297</b>
<b>5.4.2. As subjetividades ganham espaço no Serviço Social e na mediação familiar .....</b>	<b>305</b>
<b>5.4.3. Processos de mediação, modelos de mediação e o Serviço Social 314</b>	
5.4.3.1. Processos de mediação: potencialidades e dilemas que afetam também o Serviço Social.....	314
5.4.3.2. Modelos de mediação e o Serviço Social .....	321
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>332</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>363</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>386</b>





## 1 INTRODUÇÃO

A tese que ora apresentamos vincula-se à área de Concentração “Serviço Social, Direitos Humanos e Questão Social” e à linha de Pesquisa “Serviço Social, Ética e Formação Profissional” do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). A seguir, justificamos a escolha por essa linha de pesquisa pela relação que mantém com o tema proposto, Serviço Social e mediação familiar, norteado pelo projeto ético-político profissional.

### 1.1. O SERVIÇO SOCIAL E O PROJETO ÉTICO-POLÍTICO

No decorrer do século XX, poucas profissões no Brasil passaram por transformações tão profundas quanto o Serviço Social. Se analisarmos a trajetória percorrida entre as décadas de 1930 a 1990<sup>1</sup>, constatamos mudanças radicais quanto a concepções e rumos pretendidos pelo corpo profissional. Os preceitos morais e religiosos de bases filosóficas/teológicas neotomistas<sup>2</sup> voltadas à profissionalização da filantropia foram perdendo espaço, passando a conceber a profissão pela sua intervenção nas expressões da ‘questão social’<sup>3</sup>, fruto das relações

---

<sup>1</sup> O principal marco é o Movimento de Reconceitualização do Serviço Social ocorrido na América Latina, com diferentes configurações entre os países, entre as décadas de 1960/70.

<sup>2</sup> O neotomismo (séculos XIX e XX) é uma filosofia baseada no pensamento do teólogo Tomás de Aquino (século XII). É uma doutrina que parte de valores e princípios metafísicos e a-históricos: “a existência de Deus, de uma essência humana predeterminada a-histórica e de uma ordem universal eterna e imutável, cuja ordenação e hierarquia se reproduzem socialmente nas diferentes funções exercidas por cada ser, em relação à sua natureza e às suas potencialidades” (BARROCO; TERRA, 2012).

<sup>3</sup> Para Santos (2012), a perspectiva da ‘questão social’ que a compreende como expressão das desigualdades sociais oriundas do modo de produção capitalista contrapõe-se às perspectivas que adotam argumentos centrais para a sua abordagem centrados na ideia de mudanças nas formas de ‘solidariedade’ ou de ‘coesão social’, pois trata-se de argumentos que fazem ‘desaparecer’ conexões essenciais que determinam fenômenos vinculados aos fundamentos econômicos e históricos, remetendo a uma interpretação funcional, naturalizando suas expressões (da ‘questão social’) e associando-as à afirmação da positividade capitalista. A autora esclarece, ainda, que nos textos de alguns dos mais importantes autores do Serviço Social brasileiro, frequentemente a expressão questão social tem sido encontrada entre aspas, denotando um certo cuidado

sociais que se firmam no modo de exploração próprio da sociedade capitalista.

Portanto, a ‘questão social’ é entendida como expressão das desigualdades sociais oriundas desse modo de produção. Como bem afirma Iamamoto (1998, p. 28),

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas mais diversas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc.

Ou seja, do tradicional conservadorismo influenciado pela Doutrina Social Católica, o Serviço Social migrou para a tradição marxista<sup>4</sup>, passando a exigir dos profissionais uma postura ética e política de resistência ao ideário da adaptação social diante da urgente necessidade de superar a sociedade de classes.

Graças a iniciativas protagonizadas pela categoria profissional<sup>5</sup>, organizada em instâncias como o Conselho Federal de Serviço Social

---

quando adotada não apenas por causa da origem conservadora da expressão. “As aspas também, foram adotadas como ‘solução’ para o fato da ‘questão social’ não poder ser alçada ao estatuto de uma categoria, no sentido marxiano, como ‘forma de ser, de determinação da existência’. Quero dizer com isso que a ‘questão social’ em si, a partir dessa concepção, não existe na realidade e, assim sendo, deve ser entendida como um *conceito* – cuja natureza é reflexiva, intelectualizada (PONTES, 1995) – e *não como categoria*. As categorias para serem consideradas como tais, devem, antes, ter existência concreta, real, a fim de que seja possível a sua abstração no âmbito do pensamento. Neste caso, trata-se de afirmar a existência real não da ‘questão social’ e sim de suas expressões, determinadas pela desigualdade fundamental do modo de produção capitalista” (SANTOS, 2012, p. 17-18). **É esta, portanto, a perspectiva que assumimos nesta tese de doutorado.**

<sup>4</sup> Para Simionatto (2011), a aproximação do Serviço Social à tradição marxista iniciou nos primeiros anos da década de 1960, foi interrompida pelo golpe que implementou a ditadura militar, sendo retomada de forma mais expressiva a partir da segunda metade da década de 1970.

<sup>5</sup> Um exemplo a ser citado é o III Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), que aconteceu em 1979, na Cidade de São Paulo e, engrenado pelo movimento da reconceituação, tornou-se um marco desta gênese. Nesse congresso, uma frente profissional transformou a história do Serviço Social brasileiro quando descompôs a mesa de abertura, constituída por nomes oficiais da ditadura, trocando-os por sujeitos que representavam os trabalhadores. Trata-

(CFESS), os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) instalados em todos os estados da federação, e a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), os questionamentos sobre a profissão adentraram os anos de 1980, incubando um projeto profissional denominado de Projeto Ético-Político do Serviço Social (PEP) ou projeto profissional crítico.

O projeto profissional do Serviço Social brasileiro foi construído na transição dos anos de 1970 para os anos de 1980, quando a sociedade passava por um período de redemocratização, recusando o conservadorismo profissional. Para Netto (1999), a década de 1990 representou o amadurecimento desse projeto diante de profundas transformações societárias derivadas do modelo de acumulação flexível no contexto do neoliberalismo, as quais afetavam a produção, a economia, a política, o Estado, a cultura e o trabalho. Foi, portanto, nos anos de 1990 que se concretizou a base documental<sup>6</sup> que fundamenta o projeto profissional crítico, proporcionando maior clareza e direção às ações profissionais.

E assim nós, assistentes sociais, posicionamo-nos de forma inflexível na defesa da liberdade, dos direitos de cidadania e da justiça social. Cultivamos valores e princípios que compreendem um projeto profissional que incorpora fundamentos teóricos e políticos opostos ao ideário dominante que sustenta uma sociedade de desiguais.

No projeto ético-político do Serviço Social, os direitos humanos são defendidos de forma intransigente por serem compreendidos como conquistas da humanidade, fruto de lutas e confrontos da classe trabalhadora e dos movimentos sociais organizados. Ao visar a consolidação da cidadania pela garantia de direitos, se trata de um projeto que se declara radicalmente democrático para que possa ser garantida a ampla participação política e o usufruto da riqueza que é socialmente produzida (NETTO, 1999).

---

se do evento conhecido como o “Congresso da Virada”.

<sup>6</sup> Constituída pela Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993), pelo Código de Ética do Assistente Social (Resolução CFESS n. 273/93, de 13 de março de 1993), pelas Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social (Resolução n. 15, de 3 de março de 2002) e pelos princípios e direitos firmados na Constituição de 1988 e legislação complementar referente às políticas sociais e aos direitos da população (conforme CFESS, 2014).

Mediados pelo projeto ético-político, diversos são os espaços sócio-ocupacionais nos quais atuam os assistentes sociais<sup>7</sup> e, dentre eles, os que se situam no âmbito do sociojurídico<sup>8</sup>. Nesse âmbito, a intervenção profissional foi ampliada significativamente a partir dos anos de 1980, quer pelas exigências constitucionais (destacando-se as ações do Ministério Público e das Defensorias Públicas, e o Estatuto da Criança e do Adolescente) quer por mecanismos jurídico-legais, marcando ainda mais a dimensão jurídica no cotidiano do exercício profissional<sup>9</sup> (CFESS, 2014).

## 1.2. A ESCOLHA PELA MEDIAÇÃO FAMILIAR COMO PROBLEMA DE PESQUISA NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL E A PERSPECTIVA DE *TOTALIDADE*

A mediação familiar, ao atuar sobre o conflito familiar e se caracterizar como um espaço sócio-ocupacional no âmbito sociojurídico no qual atuam assistentes sociais, deve ser discutida criticamente diante de um sistema jurídico que tem como dever garantir direitos em tempos de excessiva judicialização da ‘questão social’ e da política social. Referimo-nos a um sistema jurídico que mergulha em práticas de controle social e disciplinamento, principalmente das famílias pobres.

---

<sup>7</sup> Apesar da maioria dos(a)s assistentes sociais brasileiros(as) serem mulheres, utilizaremos o artigo na forma masculina, respeitando a perspectiva usada por autores(as) consultados(as) no decorrer da revisão bibliográfica que deu vida à presente tese. Seguiremos a mesma lógica quando nos referirmos ao mediador, embora sejam muitas as mulheres que atuam como mediadoras.

<sup>8</sup> Referimo-nos ao âmbito sociojurídico de forma ampla, pois não entraremos na discussão/polêmica que discute tratar-se de área, campo, esfera ou sistema, como fazem alguns autores.

<sup>9</sup> A presença de assistentes sociais no Judiciário e no sistema penitenciário no Brasil remonta aos primórdios da profissão, especialmente com intervenções relacionadas às questões da infância, que envolviam, também, questões vinculadas às famílias. Conforme o documento do CFESS (2014), no sociojurídico, são os seguintes os espaços sócio-ocupacionais: Ministério Público, Poder Judiciário, Defensoria Pública/Serviços de Assistência Jurídica Gratuitas, Sistema Penal/Penitenciário e Segurança Pública, Sistema de Aplicação de Medidas Socioeducativas, Instituições Policiais, Programas na Área de Políticas Públicas de Segurança, Serviço de Acolhimento Institucional/Familiar.

Tal realidade exige ir além da qualificação da dimensão técnico-operativa do exercício profissional referente ao manuseio de instrumentais como entrevistas, estudos sociais, laudos e/ou perícias; requer, acima de tudo, repensar profundamente o contexto mais amplo do exercício profissional. Nessa perspectiva, na presente tese, quando problematizamos sobre a *relação entre o Serviço Social e a mediação familiar*, pretendemos ampliar o olhar para além da perspectiva instrumental, articulando a abordagem metodológica a uma perspectiva de *totalidade*, guiada pelos preceitos do projeto profissional do Serviço Social brasileiro. Barroco (2009) elucida que a adesão a um determinado projeto profissional envolve questões éticas e políticas, implicando em decisões de valor presentes na totalidade de papéis e atividades que dão legitimidade à relação que se estabelece entre indivíduo e sociedade.

Por sua vez, em Braz e Netto (2006), compreendemos que a sociedade não é simplesmente um agregado de homens e mulheres que a constituem, um somatório de indivíduos ou algo que paira acima deles, pois os seus membros não são átomos. Portanto, não há como dissociar a sociedade dos seus membros singulares porque ela não existe sem que estejam em integração; da mesma forma, não existem seres sociais singulares (homens e mulheres) isolados ou dissociados do sistema de relações que é a sociedade. “O que chamamos de sociedade são os modos de existir do ser social; é na sociedade e nos membros que a compõem que o ser social existe: a *sociedade* e seus *membros constitui o ser social e dele se constitui*” (BRAZ; NETTO, 2006, p. 37, grifos dos autores).

Acreditamos que é somente a perspectiva de *totalidade* do ser social e da profissão que permite compreendermos que as determinações cotidianas são fruto da reprodução das relações sociais típicas da sociedade capitalista. Pontes (s. d.) esclarece que a visão de *totalidade* não significa a soma das partes e, portanto, é uma visão que permite desenrolar uma rede de categorias teórico-analíticas entrelaçadas, auxiliando a desvelar o Serviço Social e suas distintas atribuições.

Para Mioto e Lima (2009), muito embora as atribuições profissionais estejam determinadas em lei<sup>10</sup>, não se desvinculam dos processos sócio-históricos. Assim, as novas demandas profissionais e o redirecionamento do espaço profissional têm como determinantes as configurações da sociedade contemporânea. Portanto, para bem entender o projeto profissional crítico e o exercício profissional do assistente social

---

<sup>10</sup> As autoras se referem à Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social (Lei n. 8.662, de sete de junho de 1993), que no artigo 4º prevê as competências do assistente social e no artigo 5º prevê as atribuições privativas (CFESS, 1993).

nas suas particularidades, é necessário entender as transformações macrossocietárias que implicam modificações nas necessidades sociais com as quais opera a profissão, bem como, é imprescindível apreender as alterações pelas quais a profissão tem passado historicamente.

É a vertente crítico-dialética de inspiração marxista que possibilita entender a atuação profissional do assistente social para além da imediaticidade contida na demanda institucional (PONTES, 1995). Cotidianamente, os assistentes sociais fazem mediações, pois atuam no âmbito das relações capital/trabalho. Moraes e Martinelli (2012) esclarecem que a *mediação* é uma das categorias centrais da dialética, inscrita no contexto da ontologia<sup>11</sup> do ser social e possui uma dupla dimensão: ontológica, que pertence ao real e está presente em qualquer realidade, independentemente do conhecimento do sujeito; e reflexiva, elaborada pela razão, o que possibilita ultrapassar o plano da imediaticidade/aparência em busca da essência, exigindo a construção intelectual de *mediações* para reconstruir o próprio movimento do objeto. Ou seja, a sua construção se consolida não apenas por operações intelectuais, mas também valorativas, apoiadas no conhecimento crítico do real e viabilizadas pela intervenção da consciência.

Para Pontes (1995), a demanda institucional aparece presa à imediaticidade, despida de mediações e parametrada por objetivos técnico-operativos, por metas e determinada inserção espacial (num bairro, município etc.), por uma programática (divisão por projetos ou por áreas de ação) ou por um determinado público (crianças, idosos etc.). Entretanto, no mundo da imediaticidade as demandas nada mais são do que aparências que precisam ser dissolvidas para que possam emergir *mediações* ontológicas. Assim, no plano da imediaticidade/aparência x essência, a *singularidade* já contém elementos que mantêm relação com a *universalidade* e com a *particularidade*.

Conforme o autor, quando o objeto da intervenção profissional é construído levando-se em conta apenas a *singularidade*, não ultrapassa as demandas institucionais e sequer consegue transcender o conhecido chavão pragmático ‘cada caso é um caso’. A perspectiva crítica exige articular *singularidade* e *particularidade*, essa última compreendida

---

<sup>11</sup> “A ontologia é o ramo da filosofia que indaga o que realmente existe, enquanto distinto da natureza do nosso conhecimento sobre ele – essa natureza é investigada pelo ramo da epistemologia. Ontologia e epistemologia, conjuntamente, constituem a tradição central da filosofia”. Esse ramo, que trata das questões da existência (a ontologia), é amplo e forma a base de grande parte da filosofia ocidental (BUCKINGHAM, Will et al., 2011).

como categoria reflexiva que dá sentido às *universalidades* de forma objetivo-operacional na vida singular dos usuários dos serviços sociais públicos, e nos ‘problemas’ pessoais e psicossociais que apresentam (PONTES, 1995). O autor explica que é no plano da *particularidade* que um ‘problema’ de um punhado de pessoas num mundo isolado e abstrato passa a ser também comum a vários segmentos sociais, genericamente, devendo ser articulado por uma dada força relacional ou uma dada lei histórico-social – essas podem ser as relações sociais capitalistas, a relação capital/trabalho, as relações políticas de dominação de classe, dentre outras. Por exemplo, aquela situação que se configura no plano da *singularidade* como um ‘problema individual-familiar’ se mediatiza pelas leis societárias tendenciais e se particulariza pelas determinações históricas, ganhando, por meio de aproximações sucessivas, concretude no entrecruzamento dos complexos sociais.

Esse olhar permite entender que todo um conjunto de determinações e *mediações* que antes estavam dissolvidos e submersos no imediatismo passa a ganhar significado e objetividade. Assim, demandas que se apresentam à intervenção profissional que antes se restringiam a demandas de ordem institucional/organizacional, configuradas nos projetos e programas, podem passar a ser superadas pelo alcance de categorias sociais mais amplas e plenas de determinações sociais. Esse movimento permite a reconstrução do objeto de intervenção profissional (que o autor chama de legítimas demandas socioprofissionais), pela *mediação* das demandas sociais que se revelam na particularidade de vários *sistemas de mediação*, dentre eles, Estado e políticas sociais e sua malha institucional (PONTES, 1995).

É a partir dessa perspectiva analítica que escrevemos sobre Serviço Social e Mediação Familiar, mais especificamente nas reflexões contidas no quinto capítulo e nas considerações finais, quando elaboramos a nossa síntese, norteada pelas perguntas e pelo problema de pesquisa, a seguir explicitados.

### 1.3. AS PERGUNTAS E O PROBLEMA DE PESQUISA: A ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Esta tese contempla seis capítulos, considerando esta Introdução e as Considerações Finais. No segundo capítulo, apresentamos discussões referentes à Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) – ou “Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesse” (Anexo A). Muito embora a mediação exista no Brasil desde o final da década de 1980, chegando a São Paulo em 1989 (pela vertente francesa),

e no Sul do país no início da década de 1990 (pela vertente norte-americana), foi a Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, que a legitimou (bem como a conciliação) visando a pacificação social.

Este trabalho acadêmico expressa o desafio de descobrir se as *mediações* viabilizadas pela visão de *totalidade* (nas articulações entre *universalidade/particularidade/singularidade*) permitem compreender a Resolução 125 diferentemente da forma como tem sido analisada por autores que escrevem sobre mediação. Esclarecemos, *a priori*, que na bibliografia sobre mediação, predomina a visão desta Resolução como política pública, entendida, por vezes, como uma política social.

É notório que o Serviço Social se firmou como profissão, ao longo do século XX, vinculado ao desenvolvimento das políticas sociais, inspiradas na ideia do Estado de Bem Estar Social (*Welfare State*). Como afirma Sposati (1977), a política social é campo da prática profissional do Serviço Social por excelência, pois é o *locus* onde se desdobra a constituição de direitos e o reconhecimento da cidadania. Muito embora esse campo não seja exclusivo do assistente social, a política como espaço do usuário é, sem dúvida, uma preocupação constante e tem recebido a atenção do corpo profissional.

Assim, assistentes sociais pesquisadores têm construído um patrimônio intelectual ímpar, e essencialmente crítico, sobre as políticas sociais. Foi do casamento duradouro entre Serviço Social e política social que nasceu o desejo de discutirmos a Resolução 125 – que, ao legitimar a mediação/conciliação, incorpora a mediação familiar. Compreender a intencionalidade da política pública de mediação/conciliação permitirá analisá-la no contexto da sociedade capitalista, particularizando para a *singularidade* que se manifesta nas dificuldades vivenciadas pelas famílias quando vivenciam o conflito e procuram ajuda na mediação familiar.

Nessa direção, as elaborações do segundo capítulo pretendem encontrar respostas à seguinte pergunta de pesquisa: estudos sobre a política pública e o olhar do Serviço Social sobre a política social contribuem para a análise da Resolução 125/CNJ como política pública? Para que respostas sejam possíveis, nesse capítulo, o leitor encontrará, inicialmente, a discussão sobre política pública e política social e, logo em seguida, apontamentos sobre a estruturação da Resolução 125/CNJ como política pública no Brasil.



Destacamos que discutir essa política judiciária é uma necessidade, especialmente porque a Lei da Mediação<sup>12</sup> é recente e regulamenta a mediação extrajudicial no Brasil, ganhando cada vez mais força. Soma-se a esse fato o novo Código de Processo Civil (novo CPC)<sup>13</sup> em pleno vapor desde março de 2016. Referimo-nos ao marco legal da mediação que incorpora medidas previstas na Resolução 125 e, dentre elas, a organização dos Centros Judiciários para a Resolução de Conflitos (Centros ou CEJUSCs), espaços explicitados no capítulo 2 desta tese. Por sua vez, nos Centros atuam assistentes sociais, além dos já tradicionais situados no âmbito da Justiça Estadual (Tribunais de Justiça), nas Casas de Cidadania<sup>14</sup> e nas Universidades.

Como já sinalizamos, o objeto da mediação familiar é o conflito familiar e o Direito de Família (ou Direito das Famílias)<sup>15</sup>, especialmente na mediação familiar judicializada<sup>16</sup>, é acionado como um dos recursos para ajudar a *resolvê-lo* – expressão problematizada no Capítulo 4 desta

---

<sup>12</sup> A Lei n. 13.140, de 26/06/2015, conhecida como Lei da Mediação, altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. Tem como finalidade disciplinar a mediação judicial, extrajudicial e no âmbito da administração pública como forma consensual de solução de conflitos. Entrou em vigor em dezembro de 2015.

<sup>13</sup> O Novo CPC, Lei 13.105, de março de 2015, entrou em vigor em março de 2016. No novo CPC, a mediação e a conciliação estão previstas no Título IV (Do Juiz e dos Auxiliares da Justiça), Capítulo III (Dos Auxiliares da Justiça), Seção V (Dos Conciliadores e Mediadores), artigos 165 a 175.

<sup>14</sup> Em Santa Catarina, o “Projeto Casa da Cidadania” foi implementado por meio da Resolução n. 2/TJ, de 21 de março de 2001, por iniciativa do Desembargador Francisco Xavier Medeiros Vieira. Foi idealizado como um projeto para efetivar um Judiciário democrático e acessível, constituído de unidades mínimas de justiça. Vinculado às Casas de Cidadania, o Poder Judiciário criou, pela Resolução n. 11/2001 – TJ, o Serviço de Mediação Familiar (PIZZOL, 2016). Conforme a Resolução 125/CNJ, as Casas de Cidadania são espaços para os Serviços de Mediação Pré-processual, Processual e para o Setor de Cidadania.

<sup>15</sup> Na Área do Direito, cada vez mais autores têm adotado a expressão ‘Direito das Famílias’ no lugar de ‘Direito de Família’, referindo-se à família no plural, como forma de reconhecer e respeitar as distintas formas de organização familiar contemporâneas. Um exemplo é desembargadora e autora gaúcha Maria Berenice Dias.

<sup>16</sup> A mediação judicial acontece quando o processo judicial já foi instaurado. Tornou-se obrigatória desde março de 2016, com o novo Código de Processo Civil.

tese – principalmente quando se transforma em litígio, nos termos clássicos do Direito. Contudo, os estudos sobre mediação familiar entendem que os conflitos são, sobretudo, *conflitos de relações* e, portanto, exigem o trabalho interdisciplinar.

A assistente social Eunice Teresinha Fávero (2010), com longa experiência no Poder Judiciário, destaca o aumento dos conflitos intergeracionais e entre casais, envolvendo questões como as disputas pela guarda dos filhos e a violência intrafamiliar. Afirma ser necessário sistematizar metodologias de intervenção concreta sobre essa realidade social, compreendendo o ‘como’ fazer e ‘para que’ fazer. Nessa direção, questiona: “O que pensa e como atua o assistente social em situações que envolvem ou poderiam envolver trabalhos de conciliação e de mediação familiar a partir de referencial teórico-crítico?” (FÁVERO, 2010, p. 172). Ou seja, pensar a mediação familiar exige ampliar o olhar sobre ela.

Quando chegam à mediação, os conflitos precisam ser resolvidos (ou ressignificados) porque advêm de relacionamentos não mais sustentáveis. A violência doméstica<sup>17</sup> é apenas uma das manifestações, bastante comum, do conflito familiar; além disso, é muito comum que os conflitos impliquem os filhos, crianças e adolescentes muitas vezes

---

<sup>17</sup> Conforme no art. 7º, da Lei Maria da Penha, Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006, “São formas de violência doméstica e familiar contra a mulher, entre outras: I - a violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal; II - a violência psicológica, entendida como qualquer conduta que lhe cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que lhe prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação; III - a violência sexual, entendida como qualquer conduta que a constranja a presenciar, a manter ou a participar de relação sexual não desejada, mediante intimidação, ameaça, coação ou uso da força; que a induza a comercializar ou a utilizar, de qualquer modo, a sua sexualidade, que a impeça de usar qualquer método contraceptivo ou que a force ao matrimônio, à gravidez, ao aborto ou à prostituição, mediante coação, chantagem, suborno ou manipulação; ou que limite ou anule o exercício de seus direitos sexuais e reprodutivos; IV - a violência patrimonial, entendida como qualquer conduta que configure retenção, subtração, destruição parcial ou total de seus objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluindo os destinados a satisfazer suas necessidades; V - a violência moral, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria” (BRASIL, 2006).

disputados pelos pais, ou por eles renegados, tratados, portanto, como meros objetos numa mesa de negociação (a mediação implica em negociações e pactos, como veremos mais adiante).

Muito embora a mediação seja aplicada a qualquer conflito familiar que exija dialogar, com maior frequência ela tem sido utilizada perante o conflito conjugal, quando deve auxiliar os participantes/mediandos (como dissemos, geralmente pais) a resolverem dificuldades que advêm da separação conjugal<sup>18</sup>. A mediação familiar tem como finalidade preservar relacionamentos e laços de parentalidade, privilegiando decisões tomadas diretamente por quem vivencia o conflito (os mediandos). A reorganização familiar advinda da separação conjugal é sempre uma tarefa difícil, e, portanto, um grande desafio, pois implica novas formas de *ser família*. Por sua vez, as dificuldades se entrelaçam nas condições socioeconômicas, nas determinações emocionais/psicológicas e nos condicionantes culturais.

Nesse contexto, quando os conflitos familiares são judicializados e não seguem o curso da mediação quem decide é o Estado-Juiz, instituição que sequer teve o tempo suficiente (e, diríamos, raramente sensibilidade) para ouvir as razões das partes contadas por elas mesmas. Enfim, se bem conduzida, ao preservar relacionamentos, a mediação familiar promove direitos, e sem dúvida, um dos mais significativos é a garantia do convívio familiar entre pais e filhos quando a separação conjugal parece ser a melhor *solução*. Nessa perspectiva, situamos a mediação familiar também vinculada à proteção integral de crianças e adolescente. Veremos, inclusive, que processos de alienação parental, os quais ferem direitos de crianças e adolescentes, é apenas uma das perversas faces do conflito conjugal.

Precursora da mediação familiar, a mediação extrajudicial<sup>19</sup> é considerada uma forma eficaz de evitar a excessiva judicialização dos conflitos familiares, e ao mesmo tempo, concretiza o acesso à justiça. A Constituição Federal (art. 5º, LXXIV) incorporou a luta protagonizada pelo movimento que proclamava a necessidade de garantir o acesso à

---

<sup>18</sup> Separação conjugal é a expressão adotada pela maioria dos autores, muito embora do ponto de vista legal o uso correto seja dissolução da união estável (quando o casal não formalizou o casamento), e divórcio (quando o relacionamento conjugal foi oficializado). Nesta tese, utilizaremos a expressão *separação conjugal*.

<sup>19</sup> A mediação extrajudicial acontece fora da esfera formal da justiça (ou a antecedente), também denominada por alguns autores, e pela Resolução 125, como mediação pré-processual.

justiça, integral e gratuita, àqueles que por insuficiência de recursos (hipossuficientes) não conseguem provê-la. Como meio operacional, as Defensorias Públicas e as universidades, quando dispõem de programas/projetos de extensão universitária, viabilizam a assistência judiciária ao mesmo tempo em que qualificam o processo de formação profissional.

Para Caovilla (2006), o acesso à justiça deve ser considerado um direito humano e um dos caminhos para a redução da desigualdade, porque visa a promover equidade econômica e social. Caso não ocorra de forma ampla com a finalidade de garantir uma justiça efetiva e transparente, se coloca em risco a democracia. Assim, para a autora, alcançar a justiça social através da conscientização da população é o principal objetivo do termo *acesso à justiça*, que não pode ser resumido no simples acesso ao Poder Judiciário, pretendendo um tratamento igual, humano e justo para todas as pessoas.

A nosso ver, o acesso à justiça e a(s) família(s) são elos entre o Serviço Social e a mediação familiar. Os assistentes sociais trabalham com famílias desde o início da profissão e nem por isso, historicamente, deixaram de cometer equívocos e se implicar em contradições, seja na forma como as famílias são concebidas ou no desenvolvimento do exercício profissional. Essas constatações permitem entrar no terceiro capítulo desta tese, quando incursionamos em conhecimentos produzidos pelo Serviço Social sobre família(s).

O leitor perceberá que recorreremos não apenas à produção bibliográfica produzida pelo Serviço Social, mas também pesquisamos antropólogos, psicólogos e sociólogos que subsidiam a leitura do Serviço Social sobre famílias. Assim, *a(s) família(s) vista(s)* pelo Serviço Social se transforma(m) numa categoria teórica trabalhada no terceiro capítulo, para que possamos, mais adiante, fazer as necessárias *mediações* teórico-metodológicas pretendidas, não sem antes abordarmos sobre família(s) na ótica da mediação familiar (no quarto capítulo).

Como é vasta a literatura do Serviço Social sobre famílias, fizemos um recorte: situamos o trabalho doutrinário dos primeiros assistentes sociais com família(s); falamos sobre o trabalho do assistente social focado na interação familiar (a partir de Willian Jordan) e sobre a família como unidade de tratamento ou sistema-cliente, proposta desmistificada por Lídia Maria da Silva. Essa escolha se justifica porque ajuda a problematizar se, de alguma forma, o Serviço Social, na mediação familiar, se aproxima de tais perspectivas teóricas, hoje consideradas ultrapassadas.

Os modelos e concepções de família, relacionados aos desafios contemporâneos, são também abordados no terceiro capítulo. Dentre outros autores, adotamos o estudo sobre família ‘tradicional’ e família ‘em transição’ de Carlos Alberto Medina, publicado na Revista Debates Sociais (reedição de 1997), pois foi um dos estudos pioneiros sobre modelos de família no âmbito do Serviço Social.

Somamos a essas discussões reflexões sobre o *conflito familiar*, considerado também uma categoria de estudo, quando resgatamos o livro da assistente social Maria Alice Correia, publicado na metade da década de 1970 (o único produzido pelo Serviço Social brasileiro que trata especificamente sobre o trabalho do assistente social no *manejo* do conflito familiar). Como esta tese discute Serviço Social e mediação de conflitos familiares, vimos no livro de Maria Alice uma referência para problematizar as questões e o problema de pesquisa.

Desdobrando as duas principais categorias – *família(s)* e *conflito familiar* – as discussões apresentadas no terceiro capítulo têm como finalidade encontrar respostas para a seguinte pergunta de pesquisa, respondida nos capítulos finais: em qual sentido estudos sobre família(s) elaborados pelo Serviço Social contribuem para (re)pensar a mediação familiar?

E assim o leitor chegará ao quarto capítulo. Nele encontrará um movimento similar ao terceiro, mas a literatura estudada se dedica à mediação familiar. Na pesquisa bibliográfica sobre mediação familiar incluímos assistentes sociais como Lisa Parkinson (pioneira da mediação familiar na Inglaterra) e Eliedite Mattos Ávila (também pioneira no Brasil e idealizadora do projeto catarinense de mediação familiar). Nesse capítulo, buscamos, inicialmente, entender como os autores concebem a(s) *família(s)* e como o *conflito familiar* – portanto, ambas continuam sendo categorias centrais do nosso estudo – são vistos pela mediação familiar, para, no quinto capítulo, contrastar com o olhar do Serviço Social.

Quando discorremos sobre o conflito familiar abordamos, mais especificamente, dificuldades decorrentes da separação conjugal, pois, como falamos anteriormente, com muita frequência a separação revela a violência e compromete os filhos, por vezes, disputados numa briga sem fim. Em seguida, o leitor encontrará definições/concepções de mediação e de mediação familiar, esta última elevada à categoria central do nosso estudo. No final do capítulo, abordamos distintos modelos teóricos ou fundamentos da mediação: o modelo tradicional de Harvard, a mediação transformativa de Busch e Folger, o modelo circular-narrativo de Sara Cobb, a mediação ecossistêmica de Lisa Parkinson e o modelo

transformativo de Luiz Alberto Warat. O leitor identificará que as diferentes abordagens e concepções sobre a mediação, por vezes, parecem contraditórias, como é o caso da lógica de Harvard se comparada à perspectiva emancipatória de Warat.

Quando escrevemos sobre os modelos de mediação situamos a atuação do mediador. Cabe esclarecermos que, diferentemente de outros autores, não a consideramos uma subcategoria do nosso estudo, pois entendemos que a atuação do mediador se vincula aos distintos fundamentos teórico-metodológicos da mediação. Portanto, possivelmente o leitor perceberá que a abordagem, as técnicas e as habilidades empregadas pelo mediador se relacionam a cada modelo em específico.

Entretanto, vale ressaltar que a assistente social e mediadora Lisa Parkinson, que propõe a mediação ecossistêmica, considera que as técnicas e os procedimentos propostos pelo diferentes modelos podem ser empregados concomitantemente, por não serem, necessariamente, excludentes ou contraditórios. Enfim, nesse capítulo, partimos do pressuposto que é necessário entender sobre os distintos modelos de mediação (enquanto uma subcategoria) para fazer *mediações* entre Serviço Social e mediação familiar. Tais elaborações tiveram como finalidade estocar subsídios para responder à terceira pergunta de pesquisa, também respondida no quinto capítulo: na literatura sobre mediação familiar, quais elementos teóricos fundamentais se entrecruzam com a discussão sobre família(s) construída pelo Serviço Social?

Por fim, o leitor chegará ao quinto capítulo, ou seja, na nossa síntese, e nele somamos, no último item, o processo de mediação, conduzido pelas três perguntas já explicitadas, que além de articular-se, também se articulam com o problema de pesquisa, assim concebido: *quais mediações são fundamentais entre o Serviço Social e a mediação familiar?*

#### 1.4. POR QUE O PROBLEMA DE PESQUISA?

Todo problema de pesquisa traz consigo um sujeito que fala por ele, portanto, envolto está em concepções políticas e ideológicas permeadas pelas próprias experiências pessoais e profissionais. Na condição de pesquisadora, nossa escolha pelo problema de pesquisa se deve, principalmente, à experiência profissional como professora universitária, vinculada ao Curso de Serviço Social na Universidade Comunitária da Região de Chapecó (Unochapecó). Nessa universidade, onde assumimos a docência no ano de 1992, foi em 2010 que passamos a

atuar na condição de supervisora dos estudantes de Serviço Social quando realizam seus estágios obrigatórios no Serviço de Mediação Familiar (SMF/Unochapecó) tanto na cidade de Chapecó como de Xaxim.

Oficialmente implantado em novembro de 2003, por meio de convênio firmado com o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, o SMF/Unochapecó é um projeto de extensão vinculado ao Centro de Atendimento à Comunidade (CAC)<sup>20</sup> que mantém unidades de mediação em Chapecó, Xaxim e São Lourenço do Oeste<sup>21</sup>. Nas duas primeiras cidades, a mediação familiar é campo de estágio obrigatório para os cursos de Serviço Social e Direito, e espaço para a atuação voluntária para estudantes do curso de Psicologia. Assim, estudantes e professores se tornam mediadores com a finalidade de garantir direitos sociais e jurídicos às famílias atendidas, viabilizando o acesso à justiça<sup>22</sup>. Como a Comarca de Chapecó não conta com CEJUSC, desde o advento do novo Código de Processo Civil (novo CPC), a partir de março de 2016, as equipes interdisciplinares do SMF/Unochapecó (das quais fazemos parte) atuam também na mediação judicial, além da extrajudicial, que originou o Serviço no final do ano de 2003 (começando a operar efetivamente em 2004).

Referindo-se à mediação de conflitos familiares, Fávero e Mazuelos (2010) esclarecem que o Poder Judiciário é a instituição que possui a competência de aplicar a lei, e, em tese, deve garantir a distribuição da justiça. Porém, vivemos uma realidade social na qual o direito de acesso à justiça por meio do Poder Judiciário, visando a garantia de direitos sociais e fundamentais, está distante de ser assegurado para grande parte da população, ou, o acesso à justiça tem se revelado precário

---

<sup>20</sup> O Centro de Atendimento à Comunidade (CAC) da Unochapecó desdobra-se nos seguintes projetos de extensão: Escritório Sócio-Jurídico (ESJ); Serviço de Mediação Familiar (SMF), com dois subprojetos (Mediação Familiar Itinerante e Mediação Escolar); Serviço de Conciliação; Serviços de Psicologia; Projeto Permanente de Extensão Comunitária Jurídica (PECJUR) e Pró-cidadania.

<sup>21</sup> A Comarca de Chapecó compreende os seguintes municípios: Chapecó, Planalto Alegre, Guatambu, Caxambu do Sul, Nova Itaberaba e Cordilheira Alta. A Comarca de Xaxim compreende: Xaxim, Entre Rios, Lajeado Grande e Marema. E, a Comarca de São Lourenço do Oeste abrange este município, além de Jupiá e Novo Horizonte.

<sup>22</sup> Os usuários do CAC, e como tal da mediação extrajudicial, são indivíduos/famílias cuja renda mensal é de até três salários mínimos, ou seja, são hipossuficiente, conforme prevê o artigo art. 5º, LXXIV da Constituição Federal de 1988.

para os setores populares, porque, historicamente, se trata de um privilégio para quem pode remunerar um advogado e as custas processuais. Portanto, nesse sentido, diante de uma justiça que tem classe social, há a necessidade de ampliar e qualificar esses serviços, sendo que “os programas de extensão das universidades, dentre outros, podem trazer importantes contribuições, ainda que não devam substituir a responsabilidade pública do Estado na efetivação desse direito do cidadão” (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 44).

Foi, portanto, no SMF/Unochapecó, trabalhando com colegas da área do Direito e da Psicologia – o Serviço é um dos poucos no Estado de Santa Catarina que opera interdisciplinarmente – que também assumimos a função de mediadora. Situações bastante complexas exigem que os supervisores de campo atuem permanentemente com os estudantes nas sessões de mediação, prática recorrente tanto na mediação extrajudicial como judicial.

Tendo em vista a origem interdisciplinar da mediação, pois conforme a Resolução 125 a mediação é para todos (o que não deixa de ser um problema) desde que devidamente qualificados, consideramos que não teria sentido discutirmos algo como a especificidade do Serviço Social na mediação familiar. Nesse sentido, concordamos com Guerra (1995) quando afirma que a ausência de especificidade – tida como causa da versatilidade das ações profissionais do Serviço Social nos mais diversos contextos, setores e espaços sociais – constitui-se numa necessidade inerente à razão de ser da profissão. Para a autora é, portanto, a inespecificidade profissional a razão que permite a inserção transversal da profissão nos espaços de saberes e das necessidades sócio-humanas, conferindo ao Serviço Social um *background* diferenciado no diálogo com outras profissões. Ao concordarmos com a autora, consideramos a mediação familiar um dos espaços que requer a presença do assistente social.

Muito embora Conselhos que representam a categoria profissional, como o CFESS e o CRESS/SP, se posicionem claramente contrários à atuação do assistente social na mediação, acreditamos que o exercício profissional do assistente social tende a ser cada vez mais solicitado na mediação familiar, tanto na esfera judicial como extrajudicial, não representando, necessariamente, a precarização do trabalho e de direitos, mas sim, uma forma de reconhecimento da importância dessa profissão. Em consonância com o projeto ético-político, tanto quanto em qualquer outro espaço sócio-ocupacional, também na mediação familiar o Serviço Social deve garantir direitos, promover o protagonismo e a justiça social. Como os assistentes sociais trabalham com famílias desde que surgiu a



profissão – e embora não se caracterize como atribuição exclusiva do assistente social – desde que foi implantada no Brasil, e no mundo, a mediação familiar conta com o protagonismo desses profissionais que ampliam o olhar sobre essa forma de resolver/ressignificar conflitos familiares.

Para exemplificar, na Inglaterra (em Bristol), a mediação familiar nasceu em 1978, sob inspiração da assistente social Lisa Parkinson. Como mostra Barbosa (2015), se constituiu como um serviço marcado pela natureza independente, contando com remuneração e simbolizando o imprescindível reconhecimento dos mediandos, haja vista que se tratava de uma atividade altamente especializada. A iniciativa pioneira de Lisa Parkinson fundava-se no reconhecimento da competência de conciliadores judiciais nas questões afetas à guarda e visita das crianças, além da competência técnica dos advogados, os quais agregavam à sua prática o método da enquete social, se preservando, entretanto, o espírito da mediação. Contando com essas peculiaridades, e implantada como uma prática independente dos tribunais, foi construído um modelo de mediação que se difundiu por toda a Grã-Bretanha. Em 1988, a difusão da mediação familiar britânica contribuiu para a implementação da *Family Mediators Association* (FMA), evoluindo posteriormente para a prática da mediação em nível global, assumindo como foco as crianças e as questões financeiras do divórcio. Reconhecida como uma grande referência em mediação familiar, a assistente social escreveu importantes obras sobre o assunto e que retratam a sua evolução na Grã-Bretanha, se tornando formadora de mediadores na França (BARBOSA, 2015).

Outro exemplo que pode ser citado é o Canadá, que ao importar o modelo norte-americano no ano 1984, em Montreal, desenvolveu a mediação familiar como uma prática privada, praticada por profissionais como advogados, terapeutas de família e de casal, e assistentes sociais, que até hoje atuam na mediação, entendida como uma função especializada assumida por profissionais liberais. Também em Quebec (Canadá) a mediação interdisciplinar se tornou uma realidade e contou com o trabalho de assistentes sociais.

Por sua vez, na França, a assistente social Annie Babus foi uma das pioneiras da mediação familiar. Em 1987 ouviu pela primeira vez a palavra (mediação) em seminário realizado pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), e nesse mesmo ano, organizou um grupo de profissionais de diferentes formações que seguiram para uma capacitação no Canadá. Em 1988, a assistente social Annie Babus ajudou a criar a *Association pour La Promotion de La Mediation Familiale*, assumindo como primeira presidente da entidade. É

também considerada uma importante autora, e uma de suas obras representa um dos marcos teóricos para a construção da mediação na França (BARBOSA, 2015).

No Brasil, os primeiros mediadores familiares buscaram formação em países como Alemanha, Estados Unidos, França, Espanha e Canadá e, dentre eles, estavam assistentes sociais. Em Santa Catarina, território onde está situado o SMF/Unochapecó, a precursora da mediação familiar foi a assistente social Eliedite Mattos Ávila. Na condição de servidora do Tribunal de Justiça/SC, Eliedite concebeu o projeto de mediação familiar – adaptando o modelo de mediação canadense (interdisciplinar) à realidade brasileira – tornando-se uma realidade a partir do ano de 2001. Tal projeto foi inspirado na dissertação de mestrado que a autora realizara pela Universidade de Montreal/Canadá, concluída no ano de 1999 (ÁVILA, 2004). No nosso Estado, a mediação familiar funciona diretamente vinculada ao Tribunal de Justiça e por meio de parcerias firmadas com Universidades e Casas da Cidadania, e foi assim que no ano de 2004 o SMF/Unochapecó começou a funcionar, na época, lotado na extinta Casa da Cidadania do município de Chapecó.

O assistente social Dal Pizzol<sup>23</sup> (2016, p. 238) assim escreve sobre tão importante iniciativa:

A colega Eliedite Mattos Ávila estava desapontada com o procedimento do Estudo Social em questões de família porque, embora fosse bem feito e expressivamente aceito pelos magistrados catarinenses para fundamentar suas decisões, percebia a volta das mesmas famílias ao juízo, com processos cujo objeto, se não era o mesmo, dizia respeito à mesma relação familiar. Queria, e o fez, estudar maneiras de estimular a comunicação entre os conflitantes, ouvi-los, respeitá-los em suas posições, descobrir interesses comuns, perceber neles vontades e desejo de uma solução boa para ambos. Como dizia, “o importante era fazer boas combinações para tocar a vida daqui para frente”.

---

<sup>23</sup> Atualmente, o assistente social Alcebir Dal Pizzol integra a Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e Programas Adequados de Solução de Conflitos do TJSC. DAL PIZZOL, Alcebir. Os novos auxiliares da Justiça: o conciliador e o mediador, um caminho em construção/atualização.

Porém, apesar da mediação familiar ser *locus* de atuação profissional, pelos menos dois aspectos, que se somam aos questionamentos até então elaborados, mereceram a nossa atenção: a ausência de produção acadêmica no âmbito da pós-graduação que aborde sobre a mediação familiar a partir de uma perspectiva de *totalidade*; e afirmações/posicionamentos que constam no documento “Subsídios para a atuação dos assistentes sociais no sociojurídico” (CFESS, 2014) e na Nota Técnica “Posição preliminar sobre o serviço social na mediação de conflitos” (NOTA TÉCNICA, CRESS/SP, 2016). Tais documentos, nas suas especificidades, além de situarem a mediação/conciliação de conflitos apenas nas Defensorias Públicas, identifica-as como práticas voltadas à apaziguação de conflitos, questionando a efetividade do direito em face de outras formas de acesso à justiça, considerando a mediação de conflitos na contramão do projeto profissional crítico.

#### 1.5. A TESE COMO UM CONTRAPONTO AO POSICIONAMENTO DO CRESS/SP E DO CFESS QUE REFUTAM A MEDIAÇÃO FAMILIAR COMO PARTE DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL

O documento intitulado “Subsídios para a atuação dos assistentes sociais no sociojurídico” (CFESS, 2014) sinaliza que a mediação/conciliação e resolução de litígios no âmbito judicial e extrajudicial aparecem como parte integrante do trabalho do Serviço Social, juntamente com demandas que exigem articulações com a rede social. Destaca que se trata de um contexto no qual a participação da profissão tem crescido na medida em que vem assumindo as conciliações/mediações de conflitos não apenas no âmbito do sociojurídico e, quando acionados, os assistentes sociais adotam metodologias com características e princípios próprios perante as situações litigiosas.

Nesse documento, encontramos a afirmação que foge do seu escopo a análise mais profunda sobre a relação da mediação/conciliação com as competências e atribuições privativas do Serviço Social, ou mesmo, sobre qual a contribuição do Serviço Social nessas atuações. Ou seja, o documento não se atém à análise da mediação/conciliação no sentido de compreender se são práticas que garantem direitos. Considera, entretanto, que questionamentos sobre a utilização da mediação enquanto espaço de atuação – não apenas de assistentes sociais, mas também de advogados/as, psicólogos/as e pedagogos/as, quando recebem treinamento próprio – recaem sobre uma possível *despolitização* e

*descontextualização* do acesso à justiça como direito humano, já que as propostas alternativas da mediação/conciliação pretendem descarregar o Judiciário e garantir a rapidez processual. Problemática:

Em que medida levam [a mediação e a conciliação] à efetivação de direitos e **garantem a resolução do conflito entendido em sua totalidade ou representa medida apaziguadora das relações interpessoais, descoladas de suas determinações mais amplas, são questões que se colocam e têm requerido da profissão reflexões, posições e mediações** (esta como categoria teórica) convergentes com o projeto ético-político profissional (CFESS, 2014, p. 62, grifos nossos).

Em resposta a essas preocupações, no mês de junho de 2016 foi publicado, pelo Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo (CRESS/9ª Região), a seguinte Nota Técnica (Anexo B): “Posição preliminar sobre o serviço social na mediação de conflitos”, com o objetivo de “tecer considerações e recomendações iniciais para a atuação profissional do/a assistente social frente à mediação de conflitos” (p. 3).

Essa Nota Técnica cumpriu a deliberação nº 10 do Eixo de Orientação e Fiscalização, aprovada nos 43º e 44º Encontros do Conjunto CFESS/CRESS, relativos aos anos de 2014 e 2015, que previam aprofundar o debate e elaborar um posicionamento em relação à atuação do assistente social em relação à mediação/conciliação conforme previstas pelo Conselho Nacional de Justiça (Resolução 125/2010 do CNJ). O posicionamento contido na Nota Técnica foi elaborado a partir dos seguintes procedimentos: estudos de produções científicas sobre a mediação de conflitos produzidas pelo Serviço Social; relatos de profissionais; sistematização dos relatos de delegados nos Encontros Nacionais do conjunto CFESS/CRESS, contendo posicionamentos das diferentes regiões do país; estudo das leis promulgadas sobre mediação/conciliação, levando em conta as dimensões técnico-operativas, teórico-metodológica, e ético-políticas do trabalho do assistente social (JORNAL DO CRESS-SP, 2016).

No anexo 1 (um) da referida Nota Técnica, Marilene Coelho, representante do CRESS/RJ, afirma que a iniciativa do CRESS/São Paulo de editar um posicionamento preliminar sobre a atuação de assistentes sociais na mediação de conflitos é qualificada e corajosa, pois “cumpre com a política de descortinar as armadilhas cotidianas postas à profissão, assim como qualificar o debate” (CRESS 9ª REGIÃO/SP, 2016, p. 58).

Acredita ser um assunto que exige um trato científico que permita abordá-lo criticamente, afastando-o da mera negação. Defende que o posicionamento sobre esse assunto vai além da absorção de mais tarefas, demandas, atribuições ou responsabilidades por parte dos profissionais, mas requer a apropriação histórico-crítica.

Derivada do Parecer Jurídico nº 24/16, elaborado pela assessora jurídica do CFESS (na data de 06 de junho de 2015), a Nota Técnica lançada pelo CRESS/SP resultou em posicionamento assumido pelo CFESS. No dia 13 de dezembro de 2016, em matéria intitulada: “CFESS se posiciona contrário ao exercício da atividade de mediação e conciliação de conflitos por assistentes sociais” (CRESS/SP, 2016)<sup>24</sup>, podemos identificar o posicionamento do Conselho Federal em conformidade com o Conselho Regional de São Paulo. Nessa matéria, se identifica que o Conselho Pleno do Conselho Federal orienta os CRESS de todo o país, bem como a categoria profissional, a se posicionarem contrariamente ao exercício da atividade de mediação/conciliação de conflitos como parte integrante das atribuições profissionais, considerando tal atividade outra profissão.

Uma ressalva importante deve ser feita: nos esclarecimentos iniciais, a Nota Técnica do CRESS/SP diz tratar-se de uma nota em caráter preliminar – como vimos, lançada no mês de junho de 2016 – e que, oportunamente, o CRESS/SP publicaria uma nota contando com uma posição consolidada e integral sobre a matéria em questão, bem como, a possibilidade de ser elaborado “um documento equivalente (ou legalmente superior) a ser publicado pelo Conselho Federal de Serviço Social, conforme o caso” (2016, p. 6).

Dentre as afirmações que constam na Nota Técnica, destacamos a seguinte:

Em caso de concordância do/a assistente social com o cumprimento de função ou atribuições de Mediador de Conflitos, bem como a abstenção do/a mesmo/a em registrar o impedimento, consideramos **este/a profissional ciente dos riscos de fragilização do cumprimento dos seus deveres éticos e das possibilidades de responderem oficialmente perante eventuais situações** (NOTA TÉCNICA, CRESS 9ª REGIÃO/SP, 2016, p. 54, grifos nossos).

---

<sup>24</sup> Jornal do CRESS/SP.

Por sua vez, o Parecer Jurídico nº 24/16 (de oito de outubro de 2016), elaborado pela assessora jurídica do CFESS, apresenta um importante esclarecimento:

[...] entendo que o CFESS não tem competência legal para regulamentar esta matéria [sobre o trabalho do assistente social com mediação de conflitos], o que não impede de aprofundar este debate com a categoria, para tomar conhecimento, inclusive, de ocorrências ou não de situações e experiências concretas de assistentes sociais na mediação de conflito, para mais adiante permitir firmar um posicionamento político, que poderá resultar em uma recomendação do CFESS a toda a categoria (CFESS, 2016, p. 18)

Ou seja, em decorrência do próprio Parecer Jurídico nº 24/16, o CFESS esclarece que se posiciona em termos de orientação ao profissionais, não se tratando, portanto, de uma normativa que proíbe, neste momento, a mediação de conflitos concomitantemente ao exercício profissional do assistente social, não havendo qualquer punição ou restrição de direitos.

A presente tese aposta na pertinência de novas problematizações sobre esse tema, sem dúvida polêmico, por nós elaboradas a partir das problematizações e posicionamento assumido pelo CFESS. No decorrer desta tese, por meio das *mediações* que elaboramos, temos a oportunidade de nos posicionarmos defendendo a mediação familiar vinculada ao exercício profissional do assistente social, como acontece com outras profissões, em especial, com a Psicologia e com o Direito.

Um posicionamento contrário significaria negarmos uma trajetória profissional consistente construída no Serviço Social, não apenas por nós, mas também, por outros colegas de profissão que atuam na mediação de conflitos familiares há muitos anos. Significaria negar o protagonismo do Serviço Social, inclusive em Santa Catarina, que deu origem ao projeto, vinculado ao Tribunal de Justiça e amplamente reconhecido por outras categorias profissionais que atuam no âmbito do sociojurídico.

Contudo, consideramos oportuno esclarecer que o posicionamento assumido pelo Conselhos da categoria resulta de demanda apresentada por assistentes sociais que afirmaram assumir a mediação de conflitos nos seus espaços profissionais, impelidos pelos empregadores. Nessa direção,

em matéria publicada no Jornal Ação<sup>25</sup>, do CRESS/SP, Luciano Alves, vice-presidente do Conselho, pensa que o fato de instituições estarem utilizando assistentes sociais e psicólogos, por exemplo, para atuarem como mediadores – num contexto no qual há uma legislação própria com atribuições, código de ética, diretrizes curriculares, estágio supervisionado e obrigação de registro – nos seus espaços de trabalho representa uma iniciativa de cunho neoliberal, porque

[...] visa promover uma facilitação administrativa da burocracia judicial, precarizando o serviço público em detrimento da consolidação das atribuições atuais de assistentes sociais. Logo, os(as) assistentes sociais são utilizados(as) como mão de obra adicional para que isso seja garantido nas instituições, inclusive como voluntários. (JORNAL DO CRESS-SP, 2016, p. 7)

Além dessas colocações, outros elementos são problematizados pelos membros do CFESS e do CRESS/SP, no sentido de demonstrar, como diz Luciano Alves, as muitas incompatibilidades entre a mediação de conflitos e o exercício profissional do assistente social. Conforme os colegas de profissão que assim se posicionam, a incongruência dos preceitos éticos, se comparados o Código de Ética do Assistente Social com o Código de Ética dos Mediadores é uma delas, somando a isso, a dura crítica feita à imparcialidade/neutralidade do mediador, princípios da mediação de conflitos. Outro ponto polêmico é a *pacificação* das relações, finalidade da Resolução 125, e nesse sentido, são pertinentes as colocações de Sylvia Helena Terra, quando assina o Parecer Jurídico nº 24/16: “[...] a propaganda ‘cultura da paz’, nada mais é que a pretensão de acomodar os interesses de classe, considerando a reprodução da desigualdade neste tipo de procedimento” (PARECER JURÍDICO Nº 24/16, p. 13). No caso da Nota Técnica, ela recomenda que supervisores acadêmicos e de campo (função assumida por nós e outras colegas na condição de professoras do Curso de Serviço Social da Unochapecó)

---

<sup>25</sup> JORNAL DO CRESS/SP. CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. Informativo do Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo. 9ª Região, nº 83, abril/maio/junho 2016. Disponível em [http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2016/07/acao83\\_final.pdf](http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2016/07/acao83_final.pdf). Acesso em: 23 jan. 2017.

desconsiderem a mediação de conflitos, tendo em vista que esta função técnica dispõe de estágio próprio<sup>26</sup>.

Muito embora consideremos a riqueza dos argumentos apresentados a fim de justificar o posicionamento dos Conselhos, como dissemos, apresentamos nesta tese outro ponto de vista, sem negar a necessidade de serem problematizadas concepções e posturas apresentadas por autores que discutem a mediação familiar, inclusive, repercutindo no trabalho desenvolvido com os usuários. Em síntese, nossos argumentos são construídos a partir do entendimento que cabe ao Serviço Social qualificar e contribuir para que a mediação familiar se torne cada vez mais próxima da realidade das famílias que a procuram como forma de acessar a justiça, bastante precária, conforme as colocações de Fávero e Mazuelos (2010), anteriormente explicitadas.

Em suma, acreditamos que o leitor entenderá que os capítulos aqui estruturados pretendem apresentar conhecimentos que permitam revisitar argumentos que fundamentam o posicionamento do CRESS/SP e do CFESS, o que fazemos, mais especificamente, no último capítulo desta tese (considerações finais). Fazemos isso sob outro olhar e direcionado à mediação familiar, na tentativa de investigar se a mediação leva à efetivação de direitos e garante a resolução do conflito, este entendido na sua *totalidade* (diga-se de passagem, dificuldade presente nos distintos espaços sócio-ocupacionais), ou se se dedica à mera apaziguação das relações interpessoais, descoladas de determinações sociais mais amplas, conforme explicita o documento do CFESS de 2014.

Muito embora a Nota Técnica seja posterior a essa data, tal afirmação consistiu no combustível principal que resultou nas reflexões, posições e *mediações* que apresentamos nesta tese, considerando, obviamente, o local do qual falamos: como assistente social há mais de 30 anos, professora e mediadora familiar. E assim revisitamos pontos polêmicos ou as incompatibilidades descritas por Luciano Alves, sob a ótica da mediação familiar: problematizamos a violência nas relações familiares e a cultura da paz, a (*pseudo*)neutralidade do mediador, o acesso à justiça e a garantia de direitos, para além das discussões mais amplas apresentadas nos capítulos iniciais.

---

<sup>26</sup> O documento se refere aos cursos sobre mediação de conflitos promovidos pelos Tribunais de Justiça estaduais, por indicação do Conselho Nacional de Justiça. Um dos cursos exige estágio supervisionado em mediação de 100 horas. Porém, o Estado de Santa Catarina, como provavelmente outros estados da federação, conta com capacitadores e supervisores do estágio supervisionado que são assistentes sociais vinculados ao Tribunal de Justiça.



Por fim, consideramos necessário esclarecer que mediação e conciliação<sup>27</sup> não são sinônimos, e que defendemos que a presença do assistente social ganha sentido na mediação familiar. Como as reações geradas às colocações dos documentos citados tendem a ser diferentes, dada a singularidade de quem as lê, no nosso caso gerou um constrangimento epistemológico desdobrado nas perguntas e no problema de pesquisa já apresentados.

## 1.6. SOBRE A PERSPECTIVA METODOLÓGICA ADOTADA

As respostas aos questionamentos que originaram a pesquisa foram buscadas na pesquisa bibliográfica, pois este tipo de pesquisa viabiliza adentrar num amplo campo com o propósito de obter informações, permitindo a utilização de dados dispersos em várias publicações e auxiliando na construção, e melhor definição, do quadro conceitual que envolve o objeto de estudo (GIL, 1990). Nessa direção, foi a pesquisa bibliográfica que permitiu dar corpo às categorias centrais que nortearam o presente estudo que, por sua vez, foram sendo reconstruídas enquanto eram exploradas.

Para Minayo (1994), a pesquisa é um processo inacabado no qual o pesquisador adota uma atitude e uma prática teórica de buscas permanentes e sucessivas numa realidade que é histórica. Assim, na pesquisa qualitativa (escolha por nós adotada), todo objeto de estudo é histórico, pois está localizado temporalmente e pode ser transformado. Portanto, possui uma consciência histórica porque não é apenas o pesquisador que lhe atribui sentido, mas também a totalidade dos homens na sociedade, os quais conferem significados e intencionalidades às suas ações e construções teóricas. A autora também explica que o objeto de pesquisa apresenta uma identidade com o sujeito (por nós já explicitada), além de ser intrínseca e extrinsecamente ideológico pelo fato de veicular interesses e visões de mundo que são historicamente construídos, se submetendo e resistindo aos limites impostos pelos esquemas vigentes de dominação. O objeto é essencialmente qualitativo diante de uma realidade

---

<sup>27</sup> Uma das diferenças básicas entre o conciliador e o mediador é que enquanto o primeiro (conciliador) apresenta soluções a partir das colocações feitas pelas 'partes', que geralmente não tem um vínculo anterior (diferentemente das situações familiares), o segundo (mediador) facilita o processo de comunicação sem conduzir para respostas que considere as 'melhores', o que veremos nos *princípios* propagados pela mediação, tais como a *imparcialidade* e a *autonomia*, as quais indicam não ser papel do mediador influenciar e decidir pelas 'partes'.

social mais rica se comparada às teorizações e estudos empreendidos sobre ela, não excluindo dados quantitativos. É nessa perspectiva que apostamos nesta tese, ou seja, acreditamos que a realidade social da mediação familiar é muito mais rica e complexa do que tem sido escrito sobre ela, porque é dinâmica e passível de reconstruções e retroalimentações permanentemente.

Para Lima e Mioto (1977), o processo de pesquisa permite reconstruir a realidade enquanto atividade científica básica que retroalimenta o ensino, norteada por um problema que só pode ser considerado problema de pesquisa se o for à vida prática. Por sua vez, a pesquisa bibliográfica, recurso bastante utilizado em trabalhos que assumem o caráter exploratório-descritivo, exige clareza sobre o método e os procedimentos metodológicos adotados. A metodologia, enquanto narrativa teórica que se vincula à concepção de homem e de mundo do pesquisador, tem no método escolhido a lente que permite o encaminhamento da pesquisa.

No nosso caso, adotamos o método dialético como lente orientadora na construção do processo de pesquisa e análise. Lima e Mioto (1977, p. 39) esclarecem que o método dialético leva o pesquisador:

a trabalhar sempre considerando a contradição e o conflito; o “devir”; o movimento histórico; a totalidade e a unidade dos contrários; além de apreender, em todo o percurso de pesquisa, as dimensões filosóficas, material/concreta e política que envolvem seu objeto de estudo.

É um método que exige uma revisão crítica dos conceitos já existentes para que possam ser incorporados ou superados criticamente pelo pesquisador. Assim, contribui para que se possa chegar “à essência das relações, dos processos e das estruturas envolvendo na análise também as representações ideológicas ou teóricas construídas sobre o objeto em questão” (LIMA; MIOTO, 1977, p. 40).

Para as autoras, um aspecto importante do método dialético é o fato das categorias serem apreendidas a partir da realidade, da observação empírica do movimento histórico concreto. Lembramos que as categorias de estudo e análise por nós elencadas refletem uma realidade na qual atuamos, qual seja, a mediação de conflitos familiares situada no SMF/Unochapecó.

Como falamos, o estudo aprofundado de conhecimentos até então produzidos por diversos autores sobre o tema que deu vida a esta tese somente foi possível graças à adoção do método dialético. Esclarecemos que não pretendemos, simplesmente, transpor a nossa realidade para o pensamento, mas olhá-la criticamente a partir do conhecimento acumulado, culminando na síntese encontrada no quinto capítulo.

Foram, portanto, as aproximações sucessivas (não lineares) viabilizadas por um *sistema de mediações* orientadas pelas categorias de estudo que permitiram apreender a realidade, assumida como uma totalidade complexa (a mediação familiar no contexto da sociedade e de um Estado marcados pelo neoliberalismo). Nas palavras de Pontes (1995), se trata de um processo reflexivo porque a razão reconstrói o movimento do real para depois fazer o caminho de volta até o objeto, caminho muito mais rico, pois traz consigo novas e múltiplas mediações.

Para tanto, com base em Lima e Miotto (1997), os procedimentos, não estanques, por nós adotados na pesquisa bibliográfica foram: a elaboração do projeto de pesquisa, época na qual não havia sido editada a norma técnica do CRESS/SP, e portanto, o posicionamento já explicitado sobre Serviço Social e mediação familiar; a investigação das soluções (fase na qual fizemos o levantamento bibliográfico e coletamos informações contidas na bibliografia); a análise explicativa das soluções (quando por meio da análise do material estudado justificamos o porquê da escolha das informações referentes às categorias construídas); e a síntese integradora ou produto final da pesquisa bibliográfica, resultado da conexão com o material de estudo, cuja síntese, que reflete a originalidade do nosso estudo se situa, como já dissemos, mais especificamente, nos últimos capítulos desta tese.

Por fim, esclarecemos quais os critérios adotados para a escolha das bibliografias estudadas. Escolhemos obras de autores que escrevem sobre as temáticas com distintos olhares e reconhecidos no mundo acadêmico-científico. No segundo capítulo, quando o assunto central é *políticas públicas/sociais e a Resolução 125 como política pública*, as principais referências sobre a Resolução 125 foram buscadas em: Caroline Wüst e Josiane Rigon; Ana Carolina Ghisleni, Dheimy Quelem Waltrich e Luthyana Demarchi de Oliveira; José Luiz Moraes e Fabiana Marion Splenger. Sobre *política pública* estudamos especialmente: Celina Souza; Geraldo Di Giovanni; Leonardo Secchi; Maria Helena Augusto; Maria das Graças Rua e Roberta Romanini. A política social tem como principais fontes de estudo: Elaine Behring e Ivanete Boschetti; Geraldo Di Giovanni; Maria Ozanira Silva e Silva; Potyara Pereira.

No terceiro capítulo, que foca na(s) *família(s)* e no *Serviço Social*, a discussão sobre *família(s)* e a *atuação profissional* está pautada, preferencialmente, em: Marilda Vilela Iamamoto e Raul de Carvalho; Lídia Maria da Silva; Regina Célia Tamaso Mioto; Willian Jordan. Os *modelos e diferentes concepções sobre família* foram subsidiados, principalmente, por: Carlos Alberto Medina; Regina Célia Tamaso Mioto; Cynthia Andersen Sarti. As *inquietações e desafios contemporâneos relacionados às famílias* contam com o olhar de: Claudia Fonseca; Regina Célia Tamaso Mioto; Vania Morales Sierra. O *conflito familiar* e o Serviço Social foi estudado, especialmente, sob o olhar de Maria Alice Correia.

No quarto capítulo, à luz da literatura que trata da *mediação familiar*, a categoria *família* foi subsidiada principalmente em: Haim Grunspun; Liane Maria Busnello Thomé; Marlova Stawinski Fuga. Sobre os *conflitos familiares* estudamos: Eliedite Mattos Ávila; Ana Cristina Brito Arcoverde; Malvina Muszkat. A categoria *mediação familiar* foi fundamentada em: Águida Arruda Barbosa; Eliedite Mattos Ávila; Stella Breitman e Alice Costa Porto. E, por fim, os *modelos de mediação* se pautaram em estudos de: Enia Cecilia Briquet; Lisa Parkinson; Luis Alberto Warat; Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton; Stella Breitman e Alice Costa Porto.

E, no quinto capítulo, retomamos os autores estudados na pesquisa bibliográfica e acrescentamos Jane Cruz Prates, João Bosco Pinto, Josiane Moraes e Maria Lúcia Martinelli aos ensinamentos de Reinaldo Pontes sobre o *método na abordagem crítica-dialética*; sobre *mediação* somamos os ensinamentos de Ildemar Egger e Tássio Bezerra; sobre *mediação familiar* acrescentamos reflexões de Andreia Segalin, Claudete Bressan; Daniella Oliveira, além de Eunice Terezinha Fávero e Elisângela Pereira Queiros Mazuelos, e por fim, quando retornamos ao Projeto Ético Político do Serviço Social, acrescentamos ensinamentos de Maria Lúcia Barroco e Silvia Helena Terra.

Muito embora exista uma vasta publicação de obras sobre mediação e mediação familiar em distintos idiomas, por não dominá-los, estudamos somente as obras publicadas em língua portuguesa. Porém, destas, muitas fazem referência a estudos de autores estrangeiros. As principais fontes de estudo foram livros e artigos científicos publicados em revistas indexadas. Quanto ao parâmetro cronológico relacionado à escolha das obras e artigos estudados, além da importância no sentido de ser considerada uma obra/artigo referência (ou clássica) para cada tópico de estudo, buscamos fontes recentemente publicadas.

Desejamos uma boa leitura na esperança de que tal ato amplie o nível de conhecimento de quem lê, gerando novas inquietações e críticas que possibilitem qualificar ainda mais o debate sobre Serviço Social e mediação familiar. O conhecimento deve se renovar permanentemente, e num contínuo movimento, refletir, particularmente, na vida cotidiana das famílias que batem às portas dos serviços de mediação em busca de respostas para os complexos dilemas que tanto ferem direitos. Essa é, pois, a nossa aposta.

## 2. POLÍTICA PÚBLICA E POLÍTICA SOCIAL – A RESOLUÇÃO 125 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA COMO POLÍTICA PÚBLICA

No ano de 2010, por meio da Resolução 125, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses, cuja finalidade é assegurar à sociedade meios consensuais de resolução de conflitos, oficializando os institutos da mediação e da conciliação, consideradas importantes mecanismo voltados à *pacificação social*.

Art. 1º Fica instituída a **Política Judiciária Nacional de tratamento** dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão<sup>28</sup>.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da **cultura de pacificação social**, serão observados:

I - centralização das estruturas judiciárias;

II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;

III - acompanhamento estatístico específico. [...] (CNJ, 2013, p. 2-3, grifos nossos).

Medida efetivada pelo Poder Judiciário, a Resolução 125 não foi pensada por acaso. A sua maior finalidade é a *pacificação social*, pretendida, inclusive, pela constituição de uma rede de instituições formada por todos os órgãos do Judiciário e por entidades públicas e

---

<sup>28</sup> Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16.

privadas (incluindo universidades e instituições de ensino), a fim de promover a necessária mudança de mentalidade nos tradicionais operadores do Direito e da sociedade em geral. Destarte, o Judiciário brasileiro destaca a *pacificação social* através de uma *política pública de tratamento de conflitos*.

Consideramos que há, nestes dois primeiros artigos da Resolução 125, pelo menos três aspectos que podem ser amplamente problematizados, suscitando diferentes interpretações: (a) o entendimento da Resolução 125 como *política pública*; (b) que se volta ao *tratamento de conflitos*; (c) com a finalidade de *pacificar* a sociedade. Nesse primeiro momento, pretendemos nos ater apenas à primeira questão, qual seja, o entendimento da Resolução como política pública, e para que possamos fazê-lo, precisamos entender quais parâmetros conceituais foram adotados para assim considerá-la. Quanto ao debate sobre a *pacificação social* e o *tratamento de conflitos*, é incorporado, especialmente, no capítulo 4, quando adotamos a mediação familiar como *campo de mediações* para fundamentar a nossa análise.

Podemos afirmar com toda a segurança que na área do Direito predomina o entendimento da Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses (Resolução 125 do CNJ) como política pública. Caso o leitor tenha a intenção de familiarizar-se com a temática, apreender a mediação de conflitos enquanto fazer profissional, ou sintase impulsionado pelas recentes alterações legislativas decorrentes do Novo Código de Processo Civil (novo CPC), reafirmadas pela Lei da Mediação, parece não haver problema algum em colocar ponto final às afirmações que concebem tal Resolução como uma política pública. Entretanto, caso pretenda ampliar o olhar sobre a Resolução 125, pautado no desafio de entender o que vem a ser uma política pública numa perspectiva mais ampla, terá que trocar o ponto final por reticências (...).

Trilhar esse caminho ajuda a esclarecer o porquê a Resolução 125 ainda não se efetivou como uma política pública de mediação/conciliação à altura das pretensões nela contidas, pois sequer existem em todos os Estados do Brasil as estruturas previstas como CEJUSCs. Mais do que isso, com a revitalização da Resolução nas novíssimas leis – Código de Processo Civil e a Lei da Mediação – mais questionamentos tendem a surgir, para além da intenção do Judiciário de garantir maior celeridade processual. Cabe entender até que ponto o desenho da política pública de mediação/conciliação garante o efetivo acesso à justiça e à ordem jurídica justa, requisitos fundamentais do Estado Democrático de Direito, a fim de garantir direitos fundamentais, como a cidadania, aspecto abordado no sexto capítulo, partindo do olhar proporcionado pelo PEP.

A abstração sócio-histórica é um meio eficaz de encontrar respostas aos grandes problemas do ‘mundo da vida’; a que melhor ajuda a entender e projetar a vida em sociedade, lugar comum onde o Estado, representado pela força e pelo consenso, regula as relações cotidianas. Como dissemos, partindo desse posicionamento, o que move o estudo sobre Serviço Social e mediação familiar é a perspectiva de totalidade no olhar sobre a política pública.

Como se manifestam as interfaces entre a política pública e a política social para melhor entender a mediação de conflitos familiares? Começemos pela tarefa básica que envolve diferentes definições e olhares, para compreendermos fundamentos teórico-metodológicos da política pública e da política social, para então analisarmos, no quarto capítulo, afirmações da Resolução 125 como política pública.

Pretendemos chegar à mediação de conflitos familiares para além do Direito de Família, pois se trata de uma tipologia de mediação centrada na instituição mais tradicional da sociedade: a família, objeto de estudo de várias áreas do conhecimento, inclusive, do Serviço Social. Construção social capitaneada pelas profundadas transformações societárias, não por acaso a família resiste pela importância que tem no desenvolvimento do afeto e na formação integral, permitindo que possamos nos identificar como ‘humanos’, e cada vez mais capitaneada como mecanismo de proteção social, como veremos no capítulo seguinte.

## 2.1. AS INTERFACES ENTRE POLÍTICA PÚBLICA E POLÍTICA SOCIAL

Ao discorrerem sobre os fundamentos da Resolução 125 como política pública que pretende promover a cidadania e a justiça social, Moraes e Spengler (2008) entendem ser a Resolução 125 uma *política social*, pois consiste num meio consensual de resolução de conflitos que permite enfrentar o aumento de problemas e conflitos jurídicos na sociedade: “[...] desenvolvem-se *novas políticas sociais* referentes ao papel jurisdicional do Estado frente a essa explosão de litigiosidade, decorrente da complexidade socioeconômica moderna” (MORAIS; SPENGLER, 2008, p. 113, grifo nosso).

Ghisleni, Waltrich e Oliveira (2013) consideram uma fragilidade o uso da expressão política pública, cada vez mais presente na área do Direito, para caracterizar a Resolução 125, pois a definição de política pública é por demais ampla e repleta de conceitos. Esclarecem que Heidemann (2009) entende que as políticas públicas se constituem a partir de um elemento comum e núcleo central, qual seja, um conjunto de ações



promovidas pelo Estado com o propósito de atender um determinado fim, geralmente de cunho econômico e/ou social. Para as autoras, a relevância do estudo sobre as políticas públicas se relaciona às mudanças das sociedades e seu desenvolvimento, bem como, à compreensão teórica dos fatores que nela intervêm e na dinâmica das próprias políticas. Nesse sentido, ressaltam a necessidade dos cidadãos entenderem o que está previsto na política que os afeta, compreendendo a forma como foram estabelecidas e como estão sendo implementadas.

De um modo geral, é possível afirmar que a política pública decorre das mudanças da vida em sociedade, *locus* das relações sociais, e, portanto, dinâmica por natureza. Materializa-se por meio de respostas criadas pelo poder público, especialmente representado pelo Estado, para resolver impasses da vida coletiva, devendo, para tanto, estar dotada de institucionalidade. Originando-se de manifestações sociais que passam a compor a agenda do Estado, se transformam em medidas oficiais de caráter econômico, social ou cultural.

Toda política pública deve ser amparada por legislação específica e se recobre de determinantes (políticos, éticos, administrativos e econômicos), derivando da política em sentido *lato*. Assim, a política pública engloba tudo aquilo que diz respeito à vida coletiva das pessoas na sociedade e nas suas organizações, compreende processos, métodos, expedientes usados por indivíduos e grupos de interesse que visam a influenciar, conquistar e manter o poder (HEIDEMANN, 2009).

Para Secchi (2010), o uso do termo ‘política’ é polissêmico, e a expressão ‘políticas públicas’ é duplamente polissêmica, portanto, qualquer tentativa de definir a política pública será sempre arbitrária. O autor esclarece que a área de políticas públicas se consolidou nos últimos 60 anos quando passou a contar com um corpo teórico próprio, com instrumental analítico e vocabulário voltados para a compreensão de fenômenos político-administrativos.

O ano de 1951 pode ser considerado o marco de estabelecimento da área disciplinar de estudos de políticas públicas. Embora já na década de 1930 aparecessem contribuições teóricas da análise racional das políticas (*rational policy analysis*), foi em 1951 que dois livros fundamentais da área de políticas públicas foram publicados. O livro de David B. Truman, *The governmental process* (1951), foi pioneiro sobre grupos de interesse, suas estruturas e as técnicas de influência sobre os processos de políticas públicas no Executivo,

Legislativo, Judiciário e no corpo burocrático da administração pública. Já o livro de Daniel Lerner e Harold D. Lasswell, *The policy sciences* (1951), contém um capítulo escrito por Lasswell intitulado “*The policy orientation*”, no qual é discutido o crescente interesse de pesquisadores sobre a formulação e avaliação de impacto das políticas públicas. No capítulo supracitado, Lasswell delimita esse campo de conhecimento multidisciplinar e orientado para a resolução de problemas públicos concretos (SECCHI, 2010, p. XIII).

Nos Estados Unidos, quando iniciaram os estudos sobre políticas públicas, houve uma forte influência de Harold Lasswell, predominando naquele país a tendência ao pragmatismo quando o assunto é política pública, ou seja, esta deve voltar-se à resolução de problemas *concretos*, compreensão nem sempre adotada por outros países (SECCHI, 2010).

Quando define política pública, Souza (2006)<sup>29</sup> retoma a sua origem e ontologia enquanto área do conhecimento. Também cita que foi nos Estados Unidos que a política pública nasceu como disciplina acadêmica e área do conhecimento. Diferentemente da Europa até aquele momento, os estudos e pesquisas se concentravam “[...] mais na análise sobre o Estado e suas instituições do que na produção dos governos” (SOUZA, 2006, p. 22). Ou seja, na Europa, a área de políticas públicas surgiu em decorrência de desdobramentos de teorias explicativas acerca do papel do Estado e do governo, este entendido como uma das mais importantes instituições do Estado, produtor por excelência de políticas públicas. Todavia, nos Estados Unidos, no mundo acadêmico, a área de políticas públicas enquanto subárea da ciência política enfatizava os estudos sobre a ação dos governos sem estabelecer relações diretas com bases teóricas sobre o papel do Estado.

---

<sup>29</sup> No artigo “Políticas Públicas: uma revisão da literatura”, a autora apresenta uma revisão dos principais modelos de formulação e análise de políticas públicas, a fim de sintetizar o estado-da-arte desta área e discutir a aplicabilidade de diferentes vertentes das teorias neoinstitucionalistas à análise de políticas públicas. Ver em: SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão na literatura. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 20-45, jul/dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

Para Di Giovanni (2009), é necessário frisar que os cientistas políticos norte-americanos foram os pioneiros nos estudos sobre a intervenção do Estado, embora estudos desta natureza tenham se difundido nos países mais importantes do capitalismo central. A influência do *ethos* pragmático da cultura norte-americana, cujo espírito pragmático já havia sido um recurso utilizado durante a segunda guerra – momento em que o governo contou com a colaboração de cientistas sociais para pesquisar sobre os países envolvidos nos conflitos e para entender o perfil dos soldados americanos – firmou um vínculo entre os cientistas políticos e o governo voltado à *resolução de problemas práticos*. Foi com esse espírito que logo após a guerra os estudos norte-americanos sobre políticas públicas passaram a se desenvolver no país com a finalidade de subsidiar as ações dos governos.

A diferenciação no uso dos vocábulos também tem que ser considerada, pois nos Estados Unidos, desde o início dos estudos, *policy* (ou *policies*) tem relação com formas de ação e linhas de atuação voltadas à solução de problemas que circundam mais o campo da administração. Distintamente, é no campo da *politics* que são estudados os temas políticos de uma forma mais ampla. Se nos países europeus não aconteceu necessariamente o oposto, o estudo das políticas públicas esteve sempre subordinado ao estudo da política, quando não ignorado, não ganhando autonomia entre as várias disciplinas da ciência política, o que acabou por acontecer apenas algumas décadas mais tarde, ou seja, nos anos 80 (DI GIOVANNI, 2009).

Nos Estados Unidos, a política pública foi introduzida como ferramenta para as decisões de governo e derivam da Guerra Fria e da valorização da tecnocracia para enfrentar as consequências dos confrontos entre os países envolvidos. Em 1948, por meio da *RAND Corporation*, Robert MacNamora introduziu o trabalho com matemáticos, cientistas políticos, analistas de sistemas, engenheiros, sociólogos, etc. Sob a influência da teoria dos jogos de Neumann, mostrou como a guerra poderia ser conduzida como um jogo racional. “A proposta de aplicação de métodos científicos às formulações e às decisões do governo sobre problemas públicos se expande depois para outras áreas da produção governamental, inclusive para a política social” (SOUZA, 2006, p. 23).

Podem ser considerados ‘pais’ fundadores das políticas públicas: (a) H. Lasswell (1936), que introduziu a expressão análise de política pública (*policy analysis*) e visava a conciliar conhecimento científico e produção empírica dos governos, a fim de estabelecer diálogos entre cientistas sociais, grupos de interesse e governos; (b) H. Simon (1957),

que trouxe o conceito de racionalidade limitada dos decisores públicos (*policy makers*), podendo ser maximizada satisfatoriamente através da criação de estruturas influenciadoras de comportamentos voltados aos resultados desejados, impedindo a maximização de interesses próprios; (c) C. Lindblom (1959; 1979), que questionou Lasswell e Simon, propondo outras variáveis à formulação e análise das políticas públicas, tais como o papel das eleições, das burocracias, dos partidos e dos grupos de interesse, incorporando elementos como as relações de poder; e (d) D. Easton (1965), que definiu a política pública como um sistema, compreendendo a relação entre formulação, resultados e o ambiente, ou seja, as políticas públicas recebem *inputs* dos partidos, da mídia e dos grupos de interesse que influenciam seus resultados e efeitos (SOUZA, 2006).

A partir da retrospectiva por ela elaborada, Souza (2006) afirma que é possível identificar que, muito embora tenha predominado nos Estados Unidos a tendência pragmática no que tange ao entendimento sobre a política pública, diferentes concepções foram sendo construídas a partir dos anos 50. Já naquela época, os autores sinalizavam preocupações variadas com questões que envolviam: a racionalidade limitada dos decisores públicos, a fim de evitar a maximização de interesses próprios; as relações de poder influenciadas pelas eleições, partidos e outros interesses; e os elementos que definem a política pública como um sistema (teoria dos sistemas).

Para a autora, o pressuposto analítico que orientou a criação e a consolidação dos estudos sobre políticas públicas em democracias estáveis se pautou em dois aspectos: aquilo que o governo faz ou deixa de fazer é possível ser formulado cientificamente; e é possível ser analisado por pesquisadores independentes. Assim, se abriu um terceiro grande caminho trilhado pela ciência política norte-americana no que se refere ao estudo do mundo público. O primeiro caminho, focava no estudo das instituições como fundamentais para limitar a tirania e as paixões próprias da natureza humana (visão cética da natureza humana); o segundo caminho, focava nas organizações locais como mecanismos da virtude cívica para a promoção do ‘bom’ governo e, o terceiro caminho, “[...] foi o das políticas públicas como um ramo da ciência política para entender como e por que os governos optam por determinadas ações” (SOUZA, 2006, p. 22).

Augusto (1989) destaca que no Brasil a expressão política pública começa a aparecer com maior frequência no discurso oficial e nos textos das ciências sociais a partir da década de 1970, recobrando o espaço empírico antes ocupado pela noção de planejamento social. Até então, na

perspectiva desenvolvimentista assumida pelo país na década de 50, o planejamento era visto como uma forma privilegiada de ação do Estado. Nessa perspectiva, seria capaz de induzir o desenvolvimento econômico e garantir a autonomia nacional tornando possível a transformação qualitativa da ordem social, levando o país a mudanças estruturais, situando aí, para a autora, um acentuado tom voluntarista do planejamento (PEREIRA, 1986). Num contraponto ao planejamento, para Augusto (1989), a expressão política pública é entendida correntemente como a intervenção estatal nas diferentes dimensões da vida social, atribuindo a ela uma força transformadora bem menor. Nesta direção, a política pública traduziria de maneira mais realista possibilidades e limites da intervenção estatal, já que a sua existência não cria, necessariamente, expectativas de alterações de âmbito estrutural. A política pública é, portanto, a imposição de uma racionalidade específica às várias ordens de ação do Estado, um rearranjo de coisas, setores e situações.

Di Giovanni (2009) considera que a expressão política pública parece ter entrado definitivamente no vocabulário contemporâneo, pois se fala constantemente de políticas públicas na imprensa, nas agendas e documentos públicos e não governamentais, nos pronunciamentos políticos e nas pautas dos movimentos sociais, se revelando a presença avassaladora desse tema na vida cotidiana de países democráticos devido a pelo menos quatro fatores de natureza:

✓ *Macroeconômica*, que revela a predominância do ideário keynesiano entre o pós-segunda guerra e os anos de 1980, momento em que os cânones do credo neoliberal passaram a ser aceitos. Nesse período, o fôlego obtido pelas políticas keynesianas assumidas por estados nacionais capitalistas, cujas forças anteriormente eram baseadas nos preceitos do liberalismo econômico, decorreu da crença de que as ideias que se centravam no pleno emprego fariam com que os estados passassem a ampliar a sua intervenção em aspectos econômicos, em aspectos voltados à produção de bens e serviços, como também em aspectos sociais da vida coletiva, o que levou, por exemplo, à institucionalização de sistemas de proteção social. Os ‘30 anos dourados’ do capitalismo foram possíveis graças à constatação que o livre jogo de forças do mercado não levou à paz, nem à prosperidade ou ao bem-estar.

✓ *Geopolítica*: a predominância do credo neoliberal nas políticas econômicas e sociais, a partir dos anos 80 do século passado, teve uma relação direta com o fim da bipolarização entre os blocos capitalista e socialista. No pós-segunda guerra, as sociedades europeias foram as que vivenciaram de forma mais dramática a bipolarização e forte tensão geopolítica entre socialismo e capitalismo, com a presença marcante de

partidos políticos com inspiração comunista, socialista e trabalhista. A perigosa clivagem política interna influenciada pela virtualidade de um modo de organização da vida social alternativo, representado pelo bloco socialista, estabeleceu a necessidade de novos princípios e novos pactos nas relações capital e trabalho. Foi assim que a oferta de serviços sociais, embora assumindo distintas formas, ampliou a presença do Estado nas relações sociais, estabelecendo as bases para os sistemas de proteção social modernos, representados pelos *Welfare States* europeus.

✓ *Política*: Muito embora com alguns retrocessos, entre o pós-guerra e os dias atuais, se têm consolidado as democracias ocidentais. Isso se verifica pela ampliação dos campos de representação política, com maior participação sindical e partidária, com o direito de voto, com a participação em movimentos sociais e nas novas formas de associação voluntária. Como para muitos segmentos da sociedade o Estado verdadeiramente democrático é aquele que também demonstra capacidade de criar respostas às demandas da sociedade (para além de questões como a participação igualitária das classes, categorias e interesses, por exemplo), cresce a presença das políticas públicas na vida cotidiana, o que significa não apenas a ampliação da ação do Estado, mas também, a sua capacidade de se colocar diante das exigências postas pela sociedade.

✓ *Cultural e sociológica*, cujos aspectos se associam aos fatores já comentados, compreendendo o entendimento sobre o porquê da presença marcante das políticas públicas na vida cotidiana na atualidade. Como o século XX foi o século dos direitos sociais, os quais se consolidaram plenamente, passaram a ser percebidos no conjunto da sociedade como *jus* ou algo que pertence legitimamente a alguém. Em decorrência das significativas transformações pelas quais passaram as sociedades tradicionais – com a crescente industrialização e urbanização; com o desenvolvimento das comunicações e expansão dos sistemas educacionais; com a constituição da sociedade de consumo de massas; e com a verdadeira revolução no modo de vida, dentre outros fatores – instaurou-se no plano sociocultural, provavelmente, uma situação que é definida por Daniel Bell<sup>30</sup> com “a revolução das expectativas”. Diversos grupos sociais, instituições e indivíduos, investidos do papel de atores sociais e organizados de distintas formas, foram se tornando progressivamente mais conscientes de suas necessidades e também mais atuantes politicamente através do binômio direito/demanda o qual

---

<sup>30</sup> BELL, D. *The cultural contradictions of capitalism*. New York: Basic Books, 1976.

pressupõe sempre a ação do estado (DI GIOVANNI, 2009, grifos do autor).

Ao destacar as dimensões de natureza macroeconômica, geopolítica, política e sociocultural como fundamentais para a compreensão da centralidade assumida pelas políticas públicas na contemporaneidade, o autor afirma que com o passar do tempo tal contexto de interações desenvolveu padrões e exigências relacionados a conhecimentos técnicos para subsidiar as intervenções. Estas, por sua vez, foram sendo institucionalizadas e interferiram em regras e condutas políticas que deram origem a uma forma mais compartilhada de exercício do poder pela via das políticas públicas (DI GIOVANNI, 2009).

Partindo de um olhar mais ampliado, a fim de superar o que chama de definição minimalista, e conseqüente, reducionismo que leva ao entendimento das políticas públicas como intervenções que são planejadas pelo poder público para resolver situações problemáticas, socialmente relevantes, Di Giovanni (2009) acredita que qualquer definição de política pública deve contemplar elementos de natureza histórica. Citando a metodologia weberiana – a qual requer a construção em paralelo de um tipo histórico – afirma que para a construção da teoria, o tipo conceitual deve agregar o maior conjunto possível de aspectos que conformam o objeto. No caso das políticas públicas, devem ser entendidas com resultantes de um processo histórico que no seu interior gerou uma forma específica de exercício de poder político nas sociedades democráticas contemporâneas.

Para o autor, a política pública é uma modalidade particular de intervenção estatal, fundamentada tanto em conhecimentos técnicos sobre a realidade social como por um conjunto de diferentes formas de intervenção na sociedade. São muitas as determinações históricas que deram origem a essa modalidade específica de exercício de poder que acabou sendo modelada e institucionalizada como um padrão de ação adotado pelo Estado (DI GIOVANNI, 2009).

Quando superam o *sensu comum*, definições de política pública se relacionam aos fundamentos teórico-metodológicos adotados por quem se debruça na tarefa de analisá-la e tentar compreendê-la. Nesse sentido, Secchi (2010) afirma que embora a área de políticas públicas tenha se consolidado a partir da segunda metade do século XX, e esteja dotada de corpo teórico próprio, não há na literatura uma única definição de política pública, ou mesmo, de política social. Seja qual for a definição de política pública, ela será sempre arbitrária. Não há consenso sequer sobre questionamentos básicos que envolvem essa área do conhecimento, tais como:

(a) Políticas públicas são elaboradas exclusivamente por atores estatais? Ou por atores não estatais? (b) Políticas públicas também se referem à omissão, ou à negligência? (c) Apenas diretrizes estruturantes (de nível estratégico) são políticas públicas? Ou as diretrizes mais operacionais também podem ser consideradas políticas públicas? (SECCHI, 2010, p. 2).

Para Secchi (2010), dentre os aspectos que dificultam a conceituação da política pública está o fato de que na língua portuguesa o termo política pode assumir duas conotações principais, que têm diferentes significados na língua inglesa: *politics* e *policy*. Por sua vez, Rua e Romanini (2013) se debruçam sobre distintas concepções de política pública, partindo dos seguintes questionamentos: como distinguir política e política pública, e como se chegou ao conceito de política sem discutir política pública? Acreditam que essa constatação também se deve ao fato de que na língua portuguesa a mesma palavra (política) tem duplo significado, com diferentes conotações.

Com base em Frey (1999), as autoras esclarecem que a *policy analysis* se dá a partir de três significados na língua inglesa e, portanto, que assumem diferentes dimensões: *policy*, que compreende a dimensão institucional (ou instituições), contemplando a ordem do sistema político delineado pelo sistema jurídico, correspondente à estrutura institucional do sistema político-administrativo; *politics*, ou seja, a dimensão processual, que se refere ao processo político que frequentemente tem caráter conflituoso, com a imposição de objetivos, conteúdos e decisões de distribuição; e *policy*, ou dimensão material, relacionada aos conteúdos concretos da política, quais sejam, a configuração de programas políticos, problemas técnicos e conteúdo material das decisões políticas. Referindo-se à Souza (2006), Rua e Romanini (2013) acrescentam um quarto elemento no estudo da política pública: as instituições onde as políticas públicas são delineadas, desenhadas e implementadas.

A análise sobre distinções e aproximações feitas pelos autores no que tange aos vocábulos permite reforçar a ideia que as ações públicas desencadeadas pelos governos não compreendem apenas o conteúdo material imbuído em processos e procedimentos; estes, operacionalizados através das instituições, envolvem uma teia de relações nas quais predomina o exercício do poder que representa interesses de classe, muito embora finalidades opostas sejam mediadas pelos distintos grupos, implicando em avanços e recuos para a sociedade em geral. Assim, é na



realidade complexa e multifacetada que a *polity* e as *politics* se sobrepõem às diferentes dimensões da *public policy*.

Para Frey (2000), embora possa ser imaginável que o arcabouço institucional que condiciona os processos políticos possa se manter estável durante um longo tempo (nesse sentido, caberia concluir haver certa independência relativa da variável ‘*polity*’ para essa concreta situação empírica), é difícil imaginar certa independência para as dimensões ‘políticas’ e ‘*policy*’, pois as disputas políticas e as relações que integram as forças de poder deixarão sempre suas marcas nos programas e projetos desenvolvidos.

“O que faz que uma política seja pública?”: Rua e Romanini (2013) afirmam que respostas a esse tipo de questionamento podem seguir caminhos irreconciliáveis. Uma das possibilidades de respostas pode se relacionar a diferentes visões quanto à qualificação *pública*, conforme a visão *estatocêntrica* ou à visão *policêntrica* (ou multicêntrica), centradas em quem é (ou quem são) o(s) principal(ais) responsável(veis) pela política pública.

Para Secchi (2010), a visão *estatocêntrica* parte da premissa que as decisões e ações são revestidas do poder extroverso e da autoridade soberana do Estado, que deriva do seu caráter jurídico imperativo. Quando criada, a política pública não leva em conta o tamanho dos grupos que irá atingir, ou ainda o ‘problema’ sobre o qual pretende oferecer respostas. Assim, as decisões e ações são amparadas na lei, fundamentadas no Poder Público, dependendo de estrutura legal de procedimentos e processos governamentais. Na abordagem estatista, se admite a influência de atores não estatais no processo de elaboração de políticas públicas, entretanto, tais atores não detêm o privilégio de estabelecer e liderar o processo.

A visão *multicêntrica* não condiciona e subordina a política pública ao poder do Estado, admitindo também o protagonismo de outros atores sociais representados, por exemplo, pelas redes de políticas públicas (*polity networks*), Organizações não Governamentais (ONGs), ou organismos internacionais. Trata-se de uma visão pluralista no que tange à produção da política pública, partindo da ideia que a perspectiva da política pública ultrapassa a perspectiva de políticas governamentais, já que o governo não é a única instituição a servir à comunidade política, isto é, o único responsável por promover políticas públicas (SECCHI, 2010).

Essa linha de pensamento se filia ao pressuposto que a política pública deve resolver um problema público e não um problema político. O problema público é identificado como sendo uma situação inadequada

que afeta quantitativamente ou qualitativamente um número considerável de pessoas, com expectativas de se tornar uma situação melhor. Conforme o pensamento de Secchi (2010, p. 2):

Uma política pública é uma diretriz elaborada para enfrentar um problema público. Vejamos esta definição em detalhe: uma política pública é uma orientação à atividade ou passividade de alguém; as atividades ou passividades decorrentes dessa orientação também fazem parte da política pública; uma política pública possui dois elementos fundamentais: intencionalidade pública e resposta a um problema público; em outras palavras, a razão para o estabelecimento de uma política pública é o tratamento ou a resolução de um problema entendido como coletivamente relevante.

Conforme Ghisleni, Waltrich e Oliveira (2013), o adjetivo *pública*, que complementa o substantivo *política*, pode ser utilizado, por vezes, como equivalente a estatal ou do Estado, e por outras, daquilo que é de todos, quando a dicotomia tradicional público-privado perde a função e as fronteiras entre Estado e sociedade tornam-se permeáveis. Para as autoras, a expressão política pública serve para designar a política do Estado, de todos, pois consiste numa política com o propósito de fazer avançar os objetivos coletivos voltados ao aprimoramento da comunidade e da coesão ou interdependência social.

Heidemann (2009) também defende que a perspectiva da política pública vai além da governamental, pois o governo com sua estrutura administrativa não é a única instituição com condições de promover políticas públicas, haja vista o protagonismo de outros atores sociais como associações de moradores, organizações não governamentais, empresas concessionárias, entre outros, posicionamento assumido por Secchi (2010).

Adepto à visão multicêntrica, Secchi (2010) afirma que não há dúvidas que o Estado moderno se destaca em relação aos outros atores presentes na sociedade, quanto ao estabelecimento de políticas públicas. Isso ocorre porque a elaboração de políticas públicas é uma das principais razões do próprio Estado, ator que possui maior legitimidade, se comparado com os demais, para implementá-las, em razão do monopólio legítimo de força que detém. O Estado também se destaca enquanto implementador de políticas públicas porque controla grande parte dos recursos nacionais; consegue assim elaborá-las de forma mais robusta,

espacial e temporalmente. Nessa perspectiva, o ator chama de políticas governamentais todas aquelas que são estabelecidas por atores governamentais, tais como as emanadas pelos diversos órgãos dos poderes Legislativo, Executivo e Judiciário. Ou seja, caracteriza as políticas governamentais como sendo um subgrupo das políticas públicas, e, portanto, as que mais têm recebido atenção da literatura especializada.

A concepção de política pública associada à ideia de ação e intenção também se define pelo *não fazer* por parte do Estado. Silva (2001) define a política pública como a forma de intervenção ou regulação na sociedade, envolvendo diferentes sujeitos com interesses diversos, considerando o conjunto de ações e *omissões* por parte do Estado, as quais envolvem decisões e *não decisões* em face do jogo de interesses, com seus condicionamentos econômicos, políticos e sociais. Os recursos que viabilizam a política pública são produzidos socialmente e ela deve ser vista como um mecanismo de mudança social, orientada para promover o bem-estar de segmentos sociais, principalmente os mais destituídos, distribuindo renda e contribuindo para a equidade social. Com as suas contradições, a política pública não pode ser um mero recurso de legitimação política ou de uma intervenção estatal subordinada apenas à lógica do capital. Para a autora, a primazia quanto à concepção e execução da política pública deve ser do Estado, responsável por criar as condições necessárias para atender demandas coletivas e interesses diversos, concorrentes e contraditórios.

Souza (2006) destaca que a política pública envolve vários atores (formais e informais) e níveis de decisão, embora seja materializada pelos governos. Ela é intencional, pois tem objetivos a serem alcançados, e embora tenha impacto em curto prazo, é de longo prazo; é abrangente e não se limita a leis e regras. Lembra que a política pública envolve processos subsequentes após a sua decisão e proposição, compreendendo, portanto, execução e avaliação.

Behring e Boschetti (2009) afirmam que as políticas públicas são consideradas uma forma particular de intervenção estatal, constituindo, portanto, numa forma específica de poder nas sociedades contemporâneas e, dentre tais especificidades, se encontram as *políticas sociais*. O desenvolvimento das políticas sociais se acentuou quando o keynesianismo se agregou ao pacto fordista, então construídas como resposta à grande crise do capital de 1929, num cenário fortemente dinamizado pela guerra-fria, pelo armamentismo e pela proposta do Plano Marshall para a reconstrução da Europa. Viabilizou-se, assim, a possibilidade político-econômica e histórica do *Welfare State*. Tanto quanto Di Giovanni (2009), as autoras destacam a significativa

contribuição de Marshall<sup>31</sup> sobre a cidadania para a constituição do Estado de Bem Estar Social (EBES) ou *Welfare State*.

Análises sobre políticas públicas, e especialmente sobre as políticas sociais, englobam o *Welfare State* nas suas distintas modalidades históricas. Como bem relembra Pereira<sup>32</sup> (2009), se trata de um Estado enquanto fenômeno comum a todas as sociedades capitalistas, com distintas variações nacionais quanto ao seu tamanho, idade, cobertura, objetivos resultados, organização, direção política e impactos sociais.

O *Welfare State* tem como berço remoto a Prússia do final do século XIX, sob o comando de Otto Von Bismark. Como Bismark pretendia impedir a formação de um partido operário, institucionalizou o primeiro *seguro social* destinado aos trabalhadores que tinham contratos de trabalho formalizados. Essa pode ser considerada uma vinculação original do EBES com o objetivo de manter e controlar como base sólida para a economia e sociedade como um todo. A proteção social passava a se caracterizar como uma política de natureza contributiva, viabilizada graças aos aportes de patrões e trabalhadores, tendo no Estado o papel de fiador político e garantidor do suporte financeiro. A gestão foi institucionalizada e destinada à proteção contra eventuais e futuras necessidades relacionadas aos riscos sociais. Pode-se afirmar que essa foi a origem do que tem sido denominado de previdência social, implementada pela maioria dos países que construíram estruturas de bem-estar social significativas e abrangentes (CAMPOS, 2015).

Para Behring e Boschetti (2009), a resposta à ‘questão social’ aparente foi dada com a criação de políticas públicas de proteção social que surgiram como desdobramentos e formas de enfrentamento das expressões da ‘questão social’ no capitalismo, com um fundamento que se ancorou nas relações de exploração do capital sobre o trabalho existentes na Europa no século XIX.

O estudo sobre o EBES é bastante amplo e complexo abordando suas distintas concepções, funções e finalidades, porém, sustenta a

---

<sup>31</sup> “A formulação de T. H. Marshall (1967) sobre *cidadania*, em 1949, num contexto de ampla utilização das estratégias fordistas-keynesianas, foi paradigmática das transformações societárias daqueles anos, em que o tema da política social ganha um novo estatuto teórico, expressão do seu novo estatuto histórico nas realidades concretas dos países, aqui se destacando o padrão de bem-estar europeu” (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, p. 308, grifo das autoras).

<sup>32</sup> JOHNSON, Norman. *El Estado del Bienestar en transición: la teoría y la practica del puralismo del bienestar*. Madrid: Ministério de Trabajo y Seguridad Social, 1990.

perspectiva do Estado Assistencial voltado para a garantia de padrões mínimos de educação, saúde, habitação, renda e seguridade social. Apesar dos modelos<sup>33</sup> muito distintos entre si, o EBES foi se firmando como alternativa para crises do sistema capitalista e assim foi se fortalecendo, a exemplo da crise mundial de 1929.

Para Silva (2004), ao entendimento que o EBES se define pela responsabilidade do Estado por um padrão mínimo de vida para todos como questão de direito social, se aliam fatores como a economia mista, a política liberal e um setor de bem-estar organizado. E assim, o EBES pode ter duas naturezas: pode ser *diferenciado ou pluralista*, quando o setor de bem-estar social não é ligado aos demais setores; ou é *integrado ou corporativista*, quando o setor de bem-estar é estreitamente ligado aos setores econômico, industrial e público.

Associado à lógica do fordismo, o EBES “[...] foi uma das mais características organizações nacionais correspondentes ao período do capitalismo organizado e regulado pelo Estado” (SILVA, 2004, p. 63). É recorrente na literatura do Serviço Social que sequer existiu ou existe um Estado de Bem-Estar na América Latina e no Brasil, dentre vários motivos, pelo predomínio cada vez mais intenso de políticas públicas de caráter focalista e fragmentado.

Pereira (2011) comenta sobre controvertidas origens da política social e do *Welfare State*, quando se refere à correspondência entre dois fatores fundamentais: (a) o desenvolvimento do capitalismo, que se tornou o modo de produção dominante após a revolução industrial; e (b) a formação dos Estados nacionais, transformados em democracias de massa depois da revolução francesa.

Estes dois fatores são, para autores clássicos e modernos, os determinantes fundamentais da aparição do *Welfare State*, no século XIX. Entretanto, adepta ao que chama de pensamento dissonante da visão evolucionista, marcada pelos dois fatores sinalizados, Pereira (2011) recorre à Mishra (1991)<sup>34</sup> quando considera enganoso utilizar os conceitos de política social e *Welfare State* como equivalentes. O *Welfare State* é um fenômeno do século XX; e o que teria emergido nos fins do

---

<sup>33</sup> Silva (2004) cita Christopher Pierson, quando afirma que os paradigmas do EBES podem ser organizados em cinco agrupamentos: (a) conservador; (b) liberal-progressista; (c) social-democrata-reformista ou fabiano; (d) socialdemocrata radical; (e) marxista. PIERSON, Christopher. *Beyond the Welfare State?* Reino Unido: Polity Press, 1997.

<sup>34</sup> MISHRA, Ramesh. *O estado providência na sociedade capitalista*. Oeiras/Portugal: Celta, 1995.

século XIX teria sido uma política social identificada com um perfil de relação entre Estado e sociedade que até então não existia, qual seja, um perfil determinado por mudanças estruturais e políticas que emergiram de ‘conflitos de interesses’ e de conquistas coletivas, o que a autora denomina de conflitos de classes sociais. Mais especificamente, o *Welfare State* tem uma conotação histórica e normativa específica, originadas do fundamento, dinâmica e institucionalidade próprios do capitalismo regulado que passou a vigorar depois da Segunda Guerra Mundial (PEREIRA, 2011).

Por sua vez, não é o que acontece historicamente com a política social que tem caráter e escopo genéricos permitindo-lhe estar presente em toda e qualquer ação que envolva intervenção do Estado, sendo compartilhada por diversos agentes ‘interessados’ no atendimento de demandas e exigências que não são exclusivamente democrático-cívicas. Daí deriva, inclusive, o caráter ambíguo e contraditório da política social, pois nem sempre é benéfica para seus supostos destinatários legítimos, ou seja, aqueles que necessitam do atendimento às suas necessidades sociais. Portanto, como qualquer outra política, ao mesmo tempo em que procura satisfazer necessidades sociais, a política social não deixa de atender objetivos egocêntricos relacionados ao controle social e político, à doutrinação, legitimação e prestígio das elites que estão no poder (PEREIRA, 2011).

Pereira (2011) considera que a menção, os debates e as análises relativas à política social têm se tornado uma recorrente tendência intelectual e política: nunca se falou tanto de política social como nos tempos atuais. Consideramos que quanto mais debates se desenrolam sobre a política pública e a política social, mais controversas elas se tornam enquanto objetos de estudo. Consequentemente, definições conceituais se tornam imprecisas, e portanto, nem sempre se tem claro o que o termo política social significa. Assim, se abrem caminhos para controvérsias e, inclusive, para o uso equivocado e inadequado dessa expressão.

Sobre a imprecisão conceitual da política social, é notória a falta de clareza quanto às suas características e particularidades. Por conseguinte, predomina a tendência de usar o termo de forma genérica, não recorrendo às devidas mediações teórico-conceituais. Para Pereira (2011, p. 172), a política social:

Trata-se, pois, do que, na língua inglesa é grafado como *policy* para diferenciar de *politics* (referentes aos temas clássicos da política, como eleição, voto,

partido, parlamento, governo) e de *polity* (forma de governo ou sistema político). Portanto, se na língua inglesa os diferentes significados de política já estão especificados graficamente, na língua portuguesa tem que se ter o cuidado preliminar de qualificá-lo para evitar confusões conceituais e analíticas.

Recorrendo a Löwy (1987)<sup>35</sup>, a autora afirma que as concepções de política social supõem sempre uma perspectiva teórico-metodológica, portanto, relacionam-se a perspectivas políticas e visões sociais de mundo. Toda análise de processos e relações sociais é impregnada de política e de disputas de projetos societários, mesmo que algumas perspectivas analíticas defendam de diferentes formas o mito da neutralidade científica.

Pereira (2009, grifos da autora) entende a política social como produto da relação dialeticamente contraditória entre *estrutura e história*, nas relações antagônicas e recíprocas entre *capital x trabalho*, *Estado x sociedade* e os princípios da *liberdade* e da *igualdade* relacionados aos direitos de cidadania:

Sendo assim, a política social se apresenta como um conceito complexo que não condiz com a ideia pragmática de mera provisão ou alocação de decisões tomada pelo Estado e aplicadas verticalmente na sociedade (como entendem as teorias funcionalistas). Por isso, tal política jamais será compreendida como um processo linear, de conotação exclusivamente *positiva* ou *negativa*, ou a serviço exclusivo desta ou daquela classe. Na realidade, ela tem se mostrado simultaneamente positiva e negativa e beneficiado interesses contrários de acordo com a correlação de forças prevalecente. É isso que torna a política social dialeticamente contraditória. E é essa contradição que permite à classe trabalhadora e aos pobres em geral utilizá-la a seu favor (PEREIRA, 2009, p. 166).

---

<sup>35</sup> Em LÖWY, Michael. *As aventuras de Karl Marx contra o Barão de Münchhausen: marxismo e positivismo na sociologia do conhecimento*. São Paulo: Busca Vida, 1987.

Política, política pública e política social apresentam interfaces nem sempre visíveis, pois não se desvinculam de interesses, permeados pelo exercício do poder disputado pelos distintos grupos que as influenciam. Impregnadas estão de interesses, cerceamentos, manipulações e privilégios, ao mesmo tempo em que ampliam ou garantem direitos de cidadania como resultado das contraditórias relações capital x trabalho, expressas, principalmente, nas lutas históricas travadas pelos trabalhadores.

Como bem esclarece Faleiros (1991), historicamente, o mercado agravou de tal forma as desigualdades próprias do sistema capitalista, concentrando nas mãos de poucos a produção, a renda e o consumo que o próprio sistema foi constantemente abalado por graves crises econômicas e sociais que puseram em risco não apenas as pessoas e a força de trabalho, mas também o próprio capitalismo.

Pereira (2011) destaca a existência de paradigmas e estatutos epistemológicos competitivos e rivais que envolvem a conceituação e definição da política social. As diferentes compreensões e análises resultam da falta de unanimidade neste campo de conhecimento, especialmente, no âmbito das ciências sociais. Defende a necessidade de posicionamentos por parte de quem se debruça sobre esse objeto de estudo.

Quando Titmuss<sup>36</sup> falava da dificuldade de se definir política social, ele queria chamar a atenção para o fato de que, por trás de cada definição circulante, havia – como de fato há – ideologias, valores e perspectivas teóricas competitivas. Com isso, ele queria também lembrar que não há política neutra, nem mesmo a social, o que coloca, de pronto, a necessidade de se eleger a perspectiva teórica pela qual a compreensão da política social deverá se pautar (PEREIRA, 2011, p. 165).

Para Di Giovanni (2009), já que os conceitos de políticas públicas e políticas sociais são evolutivos, pois as realidades a que se referem compreendem transformações históricas nas relações entre o estado e a sociedade. Tais relações são permeadas por mediações de diferentes

---

<sup>36</sup> TITMUSS, Richard. *Essays on the welfare state*. 3. ed. London: George Allen & Unwin, 1976.



naturezas, referenciadas em processos de democratização das sociedades contemporâneas.

Quando fala sobre a imprecisão conceitual da política social, Pereira (2011, p. 164) considera que a interpretação do vocábulo ao ‘pé da letra’ confere a ela “[...] um sentido vago, ecumênico e eclético – quando não a confundi-la com ações pragmáticas, voluntaristas, clientelistas, que ferem direitos”. Assim, não é de se admirar a reserva que alguns intelectuais conscientes da cientificidade no trato com os temas sociais têm sobre a política social, ou mesmo, a rejeição que se têm da política social por aqueles que defendem os direitos de cidadania como parâmetros para medidas sociais interventoras.

O atual destaque dado ao *social* e à dimensão *pública* da política se situa num contexto regido pela ideologia neoliberal em que a política, como indicação de governo socialmente ativo e responsivo, tornou-se um anacronismo (PEREIRA, 2009). Nesta mesma direção, para Behring e Boschetti (2009), a relação entre contrarreforma neoliberal<sup>37</sup> e política social nada mais é do que um contrassenso, pois historicamente o espírito da política social foi imbuído pelo senso reformista próprio da pressão dos trabalhadores.

Para Pereira (2011), a política social deve, inextricavelmente, se relacionar ao Estado, aos governos, às políticas<sup>38</sup> no sentido de *politics* e de *polity*, e aos movimentos mais amplos da sociedade, portanto, a política social envolve o exercício do poder. Trata-se do poder praticado concomitantemente por distintos atores (indivíduos, grupos, profissionais, empresários, trabalhadores), entre vários segmentos sociais que visam a influir na constituição e direção da política.

Quando pergunta “o que é política social?”, Di Giovanni (2008) afirma que há uma tendência no *sensu comum* de considerar política social como tudo aquilo que leva em conta as necessidades dos cidadãos e não se caracteriza como política econômica. A oposição que se coloca entre ‘social’ e ‘econômico’, fruto de uma sociologia espontânea, é para o autor um problema, pois gera um grave desentendimento entre os conceitos. Há aí um equívoco, porque ambos os termos que se colocam

---

<sup>37</sup> Para as autoras, o período de Fernando Henrique Cardoso, com a privatização e *aparente* lógica esquizofrênica que atravessou o discurso da reforma e a implementação da política econômica concretizou o trinômio do neoliberalismo para as políticas sociais: privatização, focalização/seletividade e descentralização (BEHRING; BOSCHETTI, 2009, grifo das autoras).

<sup>38</sup> Citando MANNING, Nick. *The politics of Welfare*. In: BALDOCK, J. et al. *Social policy*. Oxford/UK: Oxford University Press, 1999.

como oposições pertencem a uma mesma realidade social na qual não há limites que possam ser delineados *a priori*.

Visando a responder a pergunta sobre política social, outra questão enfatizada pelo autor é o fato de haver uma espécie de preconceito por representantes de certas correntes de pensamento, para os quais a consideração dos aspectos econômicos dos processos de *policy making* (ou formulação de políticas) não passa de artimanhas dos poderosos (em conluio) pela reprodução do capital (DI GIOVANNI, 2009). Nessa linha de raciocínio, nas sociedades capitalistas nas quais impera o regime democrático, a política social seria algo relegado a um segundo plano. Além disso, confrontando com o olhar daqueles que pensam como opostas as dimensões econômica e social, o autor esclarece que a visão economicista e tecnocrática desconsidera que na contemporaneidade as políticas sociais (epifenômeno da política econômica) desempenham um papel econômico sem precedentes em décadas passadas. Nesse sentido, basta analisar o potencial gerador de empregos nas áreas da seguridade social, previdência social e educação, para constatar quão significativa é a sua importância. Talvez seja a área da proteção social, pública e privada, a atividade econômica que mais gera emprego no mundo contemporâneo (DI GIOVANNI, 2009).

Para Di Giovanni (2008), é necessário entender que o conceito de política social tem um caráter evolutivo definindo-se em virtude de seus componentes históricos. A política social se refere às formas de proteção social desenvolvidas a partir da segunda metade do século XIX, muito embora já existissem ações desta natureza em períodos anteriores. Portanto, o entendimento da política social se relaciona a um conceito mais amplo que compreende o sistema de proteção social presente em todas as sociedades humanas, assumido através de instituições mais ou menos especializadas, dependendo do seu grau de desenvolvimento.

Ao afirmar o que já vimos em Silva (2004), sobre o sistema de proteção social enquanto diferentes formas das sociedades voltarem-se à proteção de parte ou do conjunto de seus membros, explicitam vicissitudes da vida natural ou social, como a velhice, a doença, o infortúnio ou as privações. O autor considera que deve ser incluído nesse conceito, também, tanto as formas seletivas de distribuição e redistribuição de bens materiais (como a comida e o dinheiro) quanto os bens culturais (como os saberes) que garantem diferentes formas de sobrevivência e de integração na vida social. Não podem ser esquecidos os princípios reguladores e as normas que, com a finalidade de proteger, fazem parte da vida das coletividades (DI GIOVANNI, 2008)

Para Augusto (1989), no Estado é diferenciada a capacidade de reivindicar e ver satisfeitos desejos e demandas políticas, as quais dependem da força de pressão e persuasão dos diversos sujeitos sociais envolvidos. Embora a atuação estatal possa atender uma multiplicidade de interesses, nem sempre comuns por meio de políticas universalizantes, no seu conjunto, privilegia alguns setores conforme interesses, posições e lugares que assumem. O Estado é um lugar de domínio e de conflitos, portanto, contraditório por natureza; nele não há neutralidade, e não se situa acima das diferenças constitutivas do social.

Yazbek (2008) também defende a inexistência de neutralidade por parte do Estado, afirmando que na periferia capitalista estudos sobre as políticas sociais apontam que elas são condicionadas estruturalmente pelas características políticas e econômicas do Estado. Imersas nos conflitos e contradições gerados pelo processo de acumulação capitalista, refletem as respostas construídas pelas sociedades para enfrentar as desigualdades sociais, econômicas, culturais e políticas. Nesse contexto, a política social é uma modalidade de intervenção do Estado que compreende o atendimento das necessidades sociais básicas dos cidadãos e responde a interesses diversos. Assim, a política social manifesta relações, conflitos e contradições derivadas da desigualdade estrutural do capitalismo, bem como expressa interesses que não são neutros ou igualitários. Tais interesses reproduzem de forma desigual e contraditória as relações sociais, já que o Estado não pode ser autonomizado em relação à sociedade, e as políticas sociais são intervenções condicionadas pelo contexto histórico no qual emergem (YAZBEK, 2008).

Pereira (2011) novamente lembra-se de Richard Titmuss (1981), afirmando que a política social não pode ser discutida no vazio, tendo em vista que são tantas as conceituações quanto são os autores ou atores que tentam compreendê-la e colocá-la em prática. Portanto, torna-se imperiosa a sua definição com base em parâmetros éticos, cívicos e científicos, pois é mediante esta política que direitos sociais se concretizam e necessidades humanas devem ser atendidas na perspectiva da cidadania ampliada.

Ao falar sobre o reconhecimento de direitos, cidadania e justiça, Vieira (2004, p. 59) explicita que as formas de governo e de organização do Estado os expressam nas suas políticas sociais: “[...] sem justiça e sem direitos, a política social não passa de ação técnica, de medida burocrática, de mobilização controlada ou de controle da política quando consegue traduzir-se nisto”. Destaca que não há direito sem a sua realização e sem as suas mediações, caso contrário, os direitos e a política social continuarão como uma presa da letra de leis irrealizadas

Torna-se importante compreender que a política social é uma política com identidade própria, contemplando todos os outros conteúdos políticos a ela relacionados. Consiste numa política de ação que tem a finalidade de atender necessidades sociais cuja resolução ultrapassa a iniciativa privada, individual e espontânea, exigindo o esforço organizado e pactuado, além de decisão coletiva deliberada e regida por princípios de justiça social que devem estar amparados por leis impessoais e objetivas, garantidoras de direitos (PEREIRA, 2011, grifo nosso).

Pode, portanto, ser considerada uma espécie de gênero da política pública. O termo *social*, mais do que um adjetivo acoplado ao substantivo, define uma área de atividade e interesse que requer conhecer o alvo a atingir, as estratégias e meios para a consecução da política, e, além disso, a política social deve ter amparo legal e dispor de pessoal capacitado. Associa-se a tais condições o fato de ter que produzir bem estar, sendo este o seu fim último, caso contrário, perde consistência (PEREIRA, 2011, p. 171).

A autora se refere à conotação que pode assumir a expressão *público* quando qualifica a política social. Adota uma perspectiva não estatista ao afirmar que o qualificativo público se refere à *coisa pública*, qual seja, “[...] coisa de *todos*, para *todos*, que compromete todos – inclusive a lei que está acima do Estado – no atendimento de demandas e necessidades sociais” (PEREIRA, 2011, p. 174-75, grifos da autora). Complementa, afirmando que o termo público tem um intrínseco sentido de universalidade e de totalidade ultrapassando os limites do Estado (não é monopólio deste), que apesar de comprometê-lo, compromete também a sociedade na defesa da institucionalidade legal e da integridade da política. Portanto, é imprescindível a constituição de esferas públicas, entendidas como o espaço de todos, num contraponto à concepção que por vezes prevalece como esfera de *ninguém*.

Quando esclarece não haver consenso na literatura sobre o que vem a ser uma política pública, Secchi (2010) questiona se apenas as diretrizes estratégicas ou estruturantes podem ser consideradas políticas públicas, ou se pelo contrário, também as diretrizes operacionais podem ser levadas em conta para tal definição. Considerando esse um dos ‘nós críticos’ que permeiam o debate que envolve a política pública na atualidade, defende que o nível de operacionalização da diretriz não é um bom critério para o reconhecimento de uma política pública. Para quem acredita que somente as diretrizes macroestratégicas podem ser consideradas políticas públicas, poderiam ser assim consideradas somente as políticas nacionais como Política Nacional da Educação, da Saúde, da Assistência Social, Política Nacional Agrária ou Ambiental, entre tantas outras. Como, para o autor,

tanto as políticas estratégicas (ou estruturantes) como as operacionais são políticas públicas, não podem ser excluídos da análise problemas públicos municipais, regionais, estaduais e todos os demais que são intraorganizacionais e que também se configuram como problemas públicos.

Tomando como referência o ingresso na educação superior (processo seletivo) pela via do vestibular, Secchi (2010) exemplifica, apontando que as diferentes universidades públicas podem adotar distintas políticas (podendo ser entendidos por outros atores como critérios) para operacionalizar formas de ingresso na educação superior, ou seja, em “[...] cada nível da política pública, há um entendimento diferente dos problemas e das soluções, há uma configuração institucional diferente, existem atores e interesses diferentes (Giuliani, 2005)<sup>39</sup>. O analista de política pública é quem escolhe o nível de análise” (SECCHI, 2010, p. 7).

Por sua vez, quando o autor fala sobre os atores no processo de política pública, e cita como exemplo os juízes, dizendo que são servidores públicos que desempenham um importante papel na implementação das políticas públicas, pois têm a prerrogativa de interpretar a aplicação da lei.

Os juízes também são protagonistas na elaboração de políticas públicas quando emitem uma decisão judicial ou, no caso de um tribunal, uma súmula que torne pública a interpretação sobre determinada norma legal. [...] É sabido que mesmo em contextos jurídicos de *Civil Law*, como no Brasil, há uma tendência para a resolução de vácuos legais por meio da interpretação jurídica, o que valoriza o papel dos juízes no estabelecimento da política pública (SECCHI, 2010, p. 86).

Este pode ser um dos olhares que permitem interpretar a Resolução 125 do CNJ como política pública. Entretanto, não parece ser um caminho muito simples, o que exige discorrer sobre o porquê e como o CNJ a concebeu, incluindo as dificuldades quanto à sua implementação.

---

<sup>39</sup> GIULIANI, M. Livello Del Gioco. In: CAPANO, G; GIULIANI, M. *Dizionario di politiche pubbliche*. Roma: Carocci, 2005.

## 2.2. A ESTRUTURAÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS NO BRASIL

Medidas adotadas no Brasil voltadas ao *tratamento* consensual de litígios ou de demandas que podem vir a se tornar judiciais têm a intenção de desafogar o Poder Judiciário, *pacificar* as relações e ampliar o acesso à justiça. A Resolução 125 nasceu no Conselho Nacional de Justiça (CNJ), instituição pública que tem como finalidade o aperfeiçoamento do trabalho desenvolvido pelo sistema judiciário brasileiro, especialmente no que se refere ao controle e transparência administrativa e processual<sup>40</sup>.

Com mandato de dois anos, dentre os 15 conselheiros que integram o CNJ, nove são magistrados, dois são membros do Ministério Público, dois são advogados e dois são cidadãos considerados de notável saber jurídico e reputação ilibada: considerada limpa, séria e honesta<sup>41</sup>. Esse Conselho tem importância ímpar no sentido de fazer valer a lei por meio do acompanhamento das ações desenvolvidas pelo Poder Judiciário, no sentido de chegarem o mais próximo possível à população, como é o caso da Resolução 125.

### 2.2.1. A excessiva judicialização no Brasil e a Resolução 125 como política pública autocompositiva

Quando o CNJ criou a Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesse, pretendeu difundir e aprimorar práticas autocompositivas que desde a década de 1990 já vinham sendo estimuladas pela legislação e adotadas pelos tribunais, representadas por vários projetos piloto<sup>42</sup>. O Conselho partiu da premissa que cabe ao Judiciário estabelecer uma política de tratamento dos conflitos, resolvendo-os no seu âmbito:

---

<sup>40</sup> Conforme o *site* oficial do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 10 Ago. 2015.

<sup>41</sup> *Ibidem*.

<sup>42</sup> Dentre estes projetos, podem ser citados: “mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobreendividamento, entre outras” (AZEVEDO, 2016, p. 33).

Esta orientação foi adotada, de forma a organizar, em todo o território nacional, não somente os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também, os que passam a incentivar a atividade do Poder Judiciário de prevenção de demandas com as chamadas atividades pré-processuais de conciliação e mediação (AZEVEDO, 2016, p. 33).

É consenso na literatura que o requisito mais importante da autocomposição é a livre manifestação de vontade das partes para a resolução dos conflitos, sejam eles judiciais ou extrajudiciais, e, na Resolução 125, a autocomposição deve ser viabilizada pela mediação e pela conciliação. Ambos os mecanismos, tanto quanto a arbitragem<sup>43</sup>, se distinguem da tutela jurisdicional, esta entendida como solução heterocompositiva, porque exige a imposição de um terceiro imparcial, normalmente o Juiz. Portanto, apresenta condições limitadas tanto para o entendimento do conflito como para a sua resolução.

A autocomposição também se distingue da autotutela, conhecida como uma forma de resolução de conflitos imposta apenas por uma das partes, às vezes, recorrendo ao uso da força e da submissão e declínio do direito. Como mecanismos, a mediação e a conciliação têm como perspectiva o consenso, construído através do estímulo ao diálogo, respeitando a livre manifestação e vontade das partes.

Os argumentos que estimulam a ampliação desses mecanismos vão desde a necessidade de alterar a cultura brasileira voltada ao litígio, até a necessidade de serem construídas respostas mais rápidas e eficientes para certas questões judiciais, gerando, como consequência, uma maior celeridade processual. Nas palavras do então presidente do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, desembargador Nelson Schaefer Martins, proferidas na solenidade de abertura do V Encontro Estadual do Sistema de Juizados Especiais e Programas Alternativos de Solução de Conflitos (JEPASC)<sup>44</sup>, ocorrida em novembro de 2015 “[...] toda a sociedade

---

<sup>43</sup> A arbitragem consiste num mecanismo autocompositivo extrajudicial no qual as partes em litígio, que normalmente não se conhecem, delegam a um terceiro (o árbitro) o poder da decisão.

<sup>44</sup> O JEPASC consiste num evento promovido pelo TJ/SC anualmente, no mês de novembro, congregando no ano de 2015, o XII Fórum Estadual de Juizados Especiais de Santa Catarina (FEJESC), o XIV Encontro Estadual de Turmas de Recursos e I Fórum Estadual dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA, 2015).

brasileira conhece a impossibilidade de manutenção do atual modelo de jurisdição, dada a saturação diante de mais de 100 milhões de processos que devem ser julgados no país.”

Conforme o informativo eletrônico do Ministério Público de Belo Horizonte:

O Brasil já tem um processo em andamento para cada dois habitantes. São mais de 100 milhões de ações, estima o Conselho Nacional de Justiça, para uma população de que chegou a 204 milhões nesta semana, segundo o IBGE. Medida pelo número de autos judiciais, a litigiosidade avançou nos últimos cinco anos ao dobro do ritmo do crescimento populacional. E o Judiciário não consegue resolver mais do que três em cada dez processos pendentes. Cada um dos 17 mil juízes brasileiros produz em média quatro sentenças por dia, ou cerca de 1.600 por ano. Resultado: os tribunais estão com um estoque de mais de 70 milhões de casos sem decisão, e receberam cerca de 30 milhões novos nos últimos 12 meses. E de cada 100 ações apenas 29 receberam sentença 2014, sempre passível de recursos (MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS, 2015).

Lê-se o seguinte diagnóstico no Relatório da Estratégia Nacional de Não Judicialização (ENAJUD) 2014/5:

Desde a década de 1990, o Estado Brasileiro vivencia uma grave crise na prestação de serviços públicos e de interesse público, inclusive por parte do Poder Judiciário: processos com longo tempo de duração, altos custos judiciais e advocatícios e insatisfação do usuário com o sistema de Justiça são alguns dos problemas relativos ao sistema de Justiça no país. Como uma das causas desse cenário, aponta-se o aumento no número de demandas ajuizadas, especialmente no período posterior à Constituição de 1988, com a ampliação dos direitos dos cidadãos. Trata-se, de fato, de um ciclo vicioso: quanto maior a demora e o custo do judiciário, maior a insatisfação, maiores os comportamentos de reincidência e beligerância,



maior o número de processos, recursos, execuções e assim por diante (BRASIL, 2015c, p. 5).

Sem sombra de dúvidas, há no Brasil uma excessiva demanda judicial, e os diagnósticos denunciam, inclusive, o descrédito do Poder Judiciário quando não consegue responder no devido tempo demandas daqueles que batem nas suas portas reivindicando uma solução para os problemas apresentados. Certamente, a excessiva judicialização que deságua no excesso de processos encontra raízes na judicialização da política dada a inoperância das políticas públicas absorvidas na esfera do Executivo.

Para Sierra (2011a), após a Constituição Federal de 1988, houve uma positivação dos direitos fundamentais, atribuindo ao Judiciário o papel de intérprete do controle da constitucionalidade. Por sua vez, a judicialização das políticas públicas tem gerado o aumento desmesurado de ações judiciais quando movidas por indivíduos que reivindicam o direito à proteção social.

A adaptação do direito brasileiro à perspectiva federalista, que adota sistema de pesos e contrapesos, supõe a existência de um Poder Judiciário mais independente, capaz de exercer um papel ativo, com base numa prática judiciária, que requer a interpretação do texto constitucional. Não obstante os avanços que podem ser alcançados no sentido da defesa da cidadania, estas modificações não servem apenas à redemocratização da sociedade, elas respondem também à necessidade de intervenção do Poder Judiciário frente às novas tendências da globalização e ao avanço da política neoliberal (SIERRA, 2011, p. 257).

Configura-se, assim, um Estado que amplia o acesso à justiça, mas antes nega o direito, exigindo que o indivíduo se socorra no Judiciário quando, obviamente, tem acesso à informação e meios disponíveis para agir dessa forma. Trata-se de uma realidade na qual os juízes passam a atuar como atores políticos ante um Poder Judiciário cada vez mais cobrados na função de avaliar se o Poder Executivo age em consonância com as leis (SIERRA, 2011).

Para Bacellar (2015), o elevado número de processos no Brasil é também consequência da ampliação do acesso à justiça o qual exige a ‘saída da justiça’, num contexto de alta produtividade dos juízes, pois

estão entre os que mais trabalham no mundo<sup>45</sup>. Em contrapartida, o Índice de Confiança na Justiça Brasileira (ICJBrasil) sinaliza que 90% dos entrevistados consideram o Judiciário moroso, e 82% afirmam serem altos ou muito altos os custos processuais (ENAM, 2015).

Apesar de serem consideradas eficazes para a garantia da celeridade processual, Splenger (2014) entende que a mediação e a conciliação, enquanto política pública, não devem ser pensadas apenas como alternativa para desafogar o Judiciário, diminuindo o tamanho da demanda, pois o que se espera da justiça é o tratamento dos conflitos de forma mais equilibrada em termos qualitativos. O principal objetivo deve ser a participação dos conflitantes na busca de um resultado que satisfaça seus interesses, preservando o relacionamento prévio e os laços por ventura existentes entre eles. A redução do volume de serviços do Judiciário passa a ser uma mera consequência, e a função primordial da Resolução visa a proporcionar autonomia aos conflitantes para decidirem, responsabilizando-os por suas escolhas.

Splenger (2014) afirma ser a mediação/conciliação uma política pública porque compreende um conjunto de programas de ação governamental que são estáveis no tempo. Está racionalmente moldada, implantada, e avaliada, e se dirige à realização de direitos com objetivos social e jurídico relevantes. Considera que para atingirem seus objetivos, as políticas públicas são concebidas após um processo que envolve a sua discussão, a aprovação e a implementação. Nos sistemas democráticos, esses processos desenrolam-se em cenários políticos onde atuam distintos atores políticos, a quem denomina de “jogadores”, se referindo à teoria dos jogos. Entre os jogadores que participam desse ‘jogo’ estão os atores estatais oficiais, os políticos profissionais (presidentes, líderes de partidos, legisladores, juízes, governadores, burocratas), os grupos privados, sindicatos, meios de comunicação e outros membros da sociedade civil. Tais atores interagem em diversas arenas, formais (como o Legislativo) ou informais e podem ter distintos graus de transparência.

Esse panorama político explicitado pela autora se desenrola operacionalmente para que a política pública possa atender sua finalidade. No caso da Resolução 125, veremos como foi pensada do ponto de vista do seu funcionamento.

---

<sup>45</sup> Com base em dados estatísticos de 2013, em síntese, cada juiz da Justiça Estadual no Brasil profere a decisão de uma média de 32,7 processos por dia, ou seja, o julga 3,6 processos por hora, trabalhando 9 horas por dia (ENAM, 2015).

## **2.2.2. A estrutura operacional da política de mediação e conciliação**

Ao ficar sob a responsabilidade do Poder Judiciário, diferentemente das políticas estruturantes ou demais políticas públicas que são assumidas pelo Poder Executivo, o funcionamento da Resolução 125 está atrelado à criação dos Núcleos Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs ou Núcleos), responsáveis pela instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs ou Centros).

Instalados nos tribunais estaduais, os Núcleos devem representar o órgão pensante, assumindo a responsabilidade de gerir e acompanhar a execução da política. Foram concebidos para funcionar em caráter permanente e de forma a não correrem o risco de serem afetados politicamente em função das modificações que acontecem a cada dois anos nas gestões administrativas dos tribunais (BACELLAR, 2012).

Os Núcleos estão previstos no artigo 7º da Resolução 125, que previu a sua criação no prazo de 60 dias após a sua publicação, composto por magistrados na ativa ou aposentados, e servidores efetivos, a fim de desenvolver as seguintes atribuições: desenvolver a política, planejando e desenvolvendo ações voltadas à sua execução; articular ações com outros tribunais e entidades parceiras; instalar os CEJUSCs para que neles possam ser realizadas as sessões de mediação/conciliação; promover as capacitações necessárias para mediadores e conciliadores; propor a realização de convênios com a sociedade para atender os fins da Resolução. O referido artigo ainda prevê a possibilidade da instalação da mediação comunitária (desde que não se confundam com os CEJUSCs) e o estímulo a programas voltados à mediação penal ou qualquer outro processo restaurativo. O cadastro dos mediadores também é citado como uma forma de regulamentar o processo de inscrição e de desligamento dos servidores que assumem a mediação/conciliação.

Informações contidas em material elaborado pela ENAM (BASTOS; CORRÊA, 2015) dão conta de que a maioria dos tribunais estaduais possui os NUPEMECs e os CEJUSCs reforçando que esses últimos são organizados e preparados para atender a população. Entretanto, se lê em matéria de outubro de 2014, publicada na página oficial do CNJ, que embora a criação dos Núcleos seja obrigatória, e pré-requisito para que surjam os Centros, há tribunais que ainda não cumpriram as determinações do Conselho:

Os Núcleos de Conciliação têm a responsabilidade de desenvolver a Política Judiciária de tratamento

adequado de conflitos, conforme estabelecida na Resolução CNJ n. 125. Aos Núcleos cabe, por exemplo, propor a realização de convênios e parcerias, incentivar a capacitação de servidores conciliadores e estimular programas de mediação comunitária. Já aos CEJUSCs cabe a realização de audiências e sessões de conciliação e mediação, bem como outros serviços de atendimento e orientação ao cidadão. Atualmente, o CNJ não possui estatísticas relativas a esse cumprimento, o que dificulta mapeamento mais profundo sobre a implementação da Política de Conciliação no Poder Judiciário, caminho defendido pelo presidente do Conselho, ministro Ricardo Lewandowski (CNJ, 2014).

Para Wüst e Rigon (2013), a finalidade maior do Judiciário, considerando a obrigação constitucional do Estado Democrático de Direito, é garantir o acesso à justiça como requisito para a cidadania e atenção aos anseios da comunidade. Um acesso à justiça qualificado é um direito do jurisdicionado não apenas no sentido de poder recorrer ao Poder Judiciário, mas de obter uma solução rápida, adequada e efetiva para o conflito apresentado. É essa a perspectiva política que deve ser assumida pelos Núcleos para garantir a permanência, o aprimoramento e a expansão de meios considerados alternativos de resolução de conflitos.

Quando o CNJ concebe a Resolução 125 e traz para si a responsabilidade pela implementação da política de mediação/conciliação parte da premissa que é função do Judiciário o *tratamento* adequando de conflitos para além de meios heterocompositivos, investindo na autocomposição. Nos *considerandos* e no primeiro capítulo da Resolução é possível identificar a intencionalidade do CNJ de mudar a estratégia do Poder Judiciário: “Não apenas de forma mais ágil e como solucionador de conflitos, mas como um centro de soluções efetivas do ponto de vista do jurisdicionado. Em suma, busca-se mudar o ‘rosto’ do Poder Judiciário” (AZEVEDO, 2016, p. 27).

[...] a pergunta recorrente no Poder Judiciário deixou de ser “como devo sentenciar em tempo hábil” e passou a ser “como devo abordar essa questão para que os interesses que estão sendo pleiteados sejam realizados de modo mais eficiente, com maior satisfação do jurisdicionado e

no menor prazo”. Assim, as perspectivas metodológicas da administração da justiça refletem uma crescente tendência de se observar o operador do direito como um pacificador – mesmo em processos heterocompositivos, pois passa a existir a preocupação com o meio mais eficiente de compor certa disputa na medida em que esta escolha passa a refletir a própria efetividade do sistema de resolução de conflitos. A composição de conflitos sob os auspícios do Estado, de um lado, impõe um ônus específico ao magistrado que deverá acompanhar e fiscalizar seus auxiliares (e.g. mediadores e conciliadores) (AZEVEDO, 2016, p. 31).

Para Spengler (2010), quando os indivíduos ou as instituições não cumprem espontaneamente as prescrições normativas, tradicionalmente, o Estado relega ao Judiciário a tarefa de “dizer o Direito”. Entretanto, atualmente, a tarefa de “dizer o Direito” encontra limites graças à precariedade da jurisdição moderna, que é incapaz de responder às demandas contemporâneas produzidas por uma sociedade que avança tecnologicamente e que permite o aumento da exploração econômica produzindo riscos sociais, aliada à incapacidade de oferecer respostas a partir dos parâmetros tradicionais.

Para a autora, vivemos um cenário de transformações e fragilização das atribuições que cabem às instituições tradicionais e ao Estado, e caminhamos para um quadro de profundas crises que:

podem ser traduzidas pela crescente distância entre a legislação e a realidade, na dificuldade de produção e aplicação dos programas estatais e na interpenetração entre as esferas pública e privada, o que impõe a necessidade de novas práticas administrativas, jurisdicionais, legislativas e políticas (SPENGLER, 2010, p. 25).

A denominada crise do Judiciário constitui-se num dos motivos pelos quais o CNJ tem adotado a “Resolução Apropriada de Disputas”<sup>46</sup>,

---

<sup>46</sup> “O campo da chamada ‘Resolução Apropriada de Disputas’ (ou RADs) inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos. Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo –

inspirada no sistema multiportas norte-americano<sup>47</sup>; o Conselho visa, inclusive, a traduzir em metas o resultado das ações de mediação e conciliação. É nesse sentido que a Resolução 125 indica a necessidade do planejamento e aperfeiçoamento de ações quantificáveis em metas, por meio do acompanhamento estatístico, para que se possa analisar em que medida desafogam o Judiciário.

Na sua execução, toda política pública necessita de unidades operacionais, e é nessa perspectiva que foram pensados CEJUSCs vinculados aos NUPEMECs, responsáveis por viabilizar uma justiça mais próxima da população, não se resumindo apenas às ações de mediação e conciliação. Na Resolução são pensados os Centros para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, considerados o espaço no qual prioritariamente devem ser realizadas as sessões de mediação/conciliação pré-processuais (ou extrajudiciais).

A Resolução abre a possibilidade dos Centros serem organizados por áreas temáticas – como centros de conciliação de juizados especiais, família, precatórios e empresarial, dentre outros – juntamente com serviços de cidadania. Deixa clara a obrigatoriedade dos Centros abrangerem um Setor de Solução Pré-processual de Conflitos, um Setor de Solução Processual de Conflitos e um Setor de Cidadania<sup>48</sup>.

---

dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou ‘desenhado’. Originalmente, a sigla RADs representava a sigla para ‘Resolução Alternativa de Disputas’, servindo como denominação conjunta dos métodos alternativos ao julgamento pelo Judiciário. Atualmente, tem se adotado, com mais frequência, a expressão Resolução ‘Adequada’ (ou mesmo ‘Amigável’) de Disputas para denotar uma escolha consciente de um processo ou método de resolução de conflitos, entre vários possíveis, considerando o contexto fático da disputa” (BRASIL, 2015).

<sup>47</sup> “O Fórum de Múltiplas Portas (FMP), compõe-se de uma visão do Poder Judiciário como um centro de resolução de disputas, proporcionando a escolha de diferentes processos para cada caso, baseando-se na premissa de que existem vantagens e desvantagens em cada procedimento que devem ser consideradas em função das características específicas de cada conflito. Assim, ao invés de existir uma única ‘porta’ (o processo judicial) que conduz à sala de audiência, o FMP trata de um sistema amplo com vários tipos distintos de processo que forma um ‘centro de justiça’, organizado pelo Estado (e apoiado pela iniciativa privada), no qual as partes podem ser direcionadas ao processo mais adequado a cada disputa” (BRASIL, 2015).

<sup>48</sup> Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13.

Para Wüst e Rigon (2013), como a informalidade é um dos princípios<sup>49</sup> da mediação/conciliação, os Centros materializam uma oportunidade do Judiciário se valer de espaços menos formais para atender a população, pois normalmente os ambientes dos Fóruns de Justiça são percebidos como opressores, geradores de constrangimento e desamparo às partes. Muitas vezes, o excesso de formalidade faz com que as partes envolvidas em conflitos judiciais tenham dificuldade de se desarmarem, e, portanto, cheguem a negociações que as representem como verdadeira parte do processo. Por sua vez, Bacellar (2012) acredita que a preparação de um ambiente adequado para a resolução de conflitos é um instrumento valioso para o alcance de bons resultados. Um ambiente informal tende a ser mais simples, sem pré-requisitos formais como os dos Fóruns de Justiça permitem que os indivíduos fiquem mais à vontade. O autor cita exemplos de arquiteturas judiciárias reestruturadas<sup>50</sup>, espaços onde foram adequados a pintura, o mobiliário, as condições de ventilação e iluminação, cujos estudos comparativos (antes e depois) sinalizam uma contribuição significativa da nova arquitetura para a resolução de conflitos de forma não violenta: as pessoas sentiram-se mais acolhidas e, portanto, mais predispostas à escuta e à negociação.

Em suma, visando a garantir a qualidade dos serviços e a disseminação da cultura de *pacificação social*, a Resolução 125 determina a centralização das estruturas judiciárias, a formação dos servidores, conciliadores e mediadores, bem como a realização do acompanhamento estatístico dos atendimentos realizados, se cabe aos tribunais estaduais a responsabilidade por dar forma à estrutura centralizada, pela via dos Núcleos e dos Centros, cabe ao CNJ auxiliá-los na organização dos serviços. Também, para dar consistência à política de mediação/conciliação, o CNJ indica a realização de parcerias público-privadas, bem como a organização de programas voltados à autocomposição dos litígios e à *pacificação social*, aspectos abordados a seguir.

---

<sup>49</sup> São considerados princípios da mediação: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada. Conforme o Código de Ética do Mediador e o novo Código de Processo Civil, art. 166.

<sup>50</sup> O autor faz referência a um estudo desenvolvido em Curitiba, nos Juizados Especiais, modificações denominadas pela imprensa como “Tribunal Zen”. Cita também a justiça *new age*, denominação também dada a este tipo de experiência por revistas e jornais de vários países (BACELLAR, 2013).

### 2.2.3. A Resolução 125 e as parcerias público-privado

Para a Resolução 125, é necessária a articulação institucional para que os programas autocompositivos sejam desenvolvidos numa perspectiva de rede, compreendida a partir da interlocução interna (entre os órgãos do Poder Judiciário), e deste para com demais instituições, estatais ou não, que representam a Justiça. Por meio da articulação com entidades públicas e privadas, destaca as parcerias com as instituições de ensino superior e explicita a responsabilidade do CNJ na articulação da rede.

Para desenvolver a rede, o CNJ assume como principais responsabilidades: estabelecer diretrizes para implementação da política; desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos para todos os envolvidos na operacionalização dos CEJUSCs, inclusive os magistrados que devem integrá-los; regulamentar a atuação dos conciliadores/mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias em Código de Ética próprio; estimular a cooperação de órgãos e instituições públicas e privadas da área de ensino para a criação de disciplinas voltadas à cultura da solução pacífica dos conflitos; fazer a interlocução com entidades como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público estimulando-os a participarem com ações nos Centros; fazer a gestão junto às empresas (públicas e privadas) e agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas, com o devido acompanhamento estatístico para que possa alimentar um banco de dados dando visibilidade aos resultados dos métodos autocompositivos aferindo a sua qualidade; e, de forma ampla, atuar junto aos entes públicos e grandes litigantes para estimular a cultura da autocomposição.

Bacellar (2003) esclarece sobre a necessária união de todos os operadores jurídicos para que possa se constituir um modelo de rede que concilie os mecanismos complementares e consensuais de solução de conflitos, para assim poder dar vazão ao grande volume de casos submetidos ao modelo tradicional de justiça. Em suma, ao tomar para si a gestão maior da política, o CNJ incentiva práticas de mediação/conciliação por demais agentes da sociedade envolvendo organizações públicas ou privadas como parte de uma rede vinculada diretamente à política de mediação/conciliação. Nomeia instituições oficiais da Justiça, delineando uma rede com caráter intrainstitucional (no interior do próprio Judiciário), interinstitucional (entre as instituições operadoras formais da Justiça), e extrainstitucional (com órgãos



governamentais e instituições da sociedade civil) para que se sintam comprometidos com bons resultados da política.

Nogueira (2011, p. 255) observa que:

A expansão das práticas autocompositivas não se sustenta sem a integração com outras instituições atuantes no sistema judicial (Ordem dos Advogados do Brasil Ministério Público, Defensoria Pública, Procuradorias...), órgãos governamentais que desenvolvem práticas contributivas para as mesmas políticas públicas, instituições privadas como universidades e estabelecimentos de ensino, grandes grupos corporativos, federações, sindicatos, partilhando informações e permitindo que contribuam com suas próprias percepções para a melhoria dos serviços.

No que tange ao setor privado, um passo concreto foi dado com a assinatura em novembro de 2014 – na sede da Federação das Indústrias de São Paulo (FIESP), por operadores de diferentes áreas que envolvem atividades econômicas (indústria, comércio, prestação de serviços, setor bancário/financeiro, instituições de ensino, escritórios de advocacia) – do Pacto de Mediação, documento que visa a consolidar soluções consensuais quando há impasses na relação entre consumidor/fornecedor de produtos e serviços. Assim, os Centros, como unidades operacionais criadas pela Resolução 125, podem promover pautas concentradas ou mutirões juntamente com empresas de telefonia, bancos, seguradoras, planos de saúde, grandes lojas de varejo e outros setores, se caracterizando como eventos processuais ou pré-processuais.

Ghisleni, Waltrich e Oliveira (2013) consideram que a rede citada na Resolução 125 exige uma articulação participativa, colaborativa e voluntária de órgãos internos e externos ao Judiciário, a fim de promover a mudança da cultura do litígio e, nessa direção, as universidades são chamadas a integrá-la, para que formem futuros operadores do direito com uma mentalidade que priorize os métodos autocompositivos, exigência reiterada pelo novo CPC.

Por sua vez, mais do que isso, as universidades têm sido chamadas para funcionar com estruturas similares aos Centros, como vimos, inexistentes em muitos estados da federação, haja vista as novas exigências do Código de Processo Civil e da Lei da Mediação. Ou seja, alguns tribunais têm mobilizado Núcleos Jurídicos ou serviços de

extensão das universidades, responsáveis pelos estágios obrigatórios, firmando ou reconfigurando as parcerias para que atuem na linha de frente assumindo parte da mediação judicial<sup>51</sup>.

Para Lima (2015), o trabalho de instalação dos Centros em todo o país levará muitos anos. O autor previu que não estariam concluídos até março de 2016 quando entrou em vigor o novo CPC, pois se trata de um processo de transformação cultural somente possível com grande investimento na estrutura dos tribunais e na capacitação e formação de mediadores para que a experiência possa levar as partes a buscar mais soluções alternativas de resolução de conflitos. A qualificação dos mediadores/conciliadores é uma das preocupações previstas pela da Resolução 125, necessária para o bom funcionamento da política. Nesse sentido, se torna importante entender como tem sido compreendida.

#### **2.2.4. A mediação extrajudicial e judicial e o mediador/conciliador**

---

<sup>51</sup> É o caso de muitas cidades de Santa Catarina, o que é possível identificar por meio de informação publicada na página oficial do TJSC. “O estabelecimento de parcerias entre universidades e o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina (TJSC) tem sido um diferencial na implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) no estado catarinense. A iniciativa começou neste ano e está em prática em três dos 15 CEJUSCs existentes em SC, com previsão de ampliação ainda em 2015. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania estão previstos no novo Código de Processo Civil (CPC), que entrará em vigor em março de 2016. Pelo novo CPC, todos os Tribunais de Justiça do país devem contar com CEJUSCs para atuar especificamente na solução de conflitos pré-processuais, processuais e de cidadania. Em Santa Catarina, a parceria foi por meio de convênio assinado entre o TJ e as universidades, com a instalação de uma unidade do CEJUSC na instituição de ensino. Após capacitação feita pelo tribunal, alunos do curso de Direito, supervisionados por professores, passam a fazer o atendimento pré-processual de pessoas que buscam os Núcleos de Práticas Jurídicas das universidades. Caso a parte que procurou atendimento aceite, ele já sai com a carta-convite para a sessão de conciliação em mãos. Quando é fechado o acordo, um juiz da Comarca onde o CEJUSC está instalado faz a homologação e o caso não precisa ser judicializado. Já contam com essa parceria os CEJUSCs das Comarcas de Blumenau, com a Universidade Regional de Blumenau (FURB); Brusque, com o Centro Universitário de Brusque (UNIFEB); e de Lages, com a Universidade do Planalto Catarinense (UNIPLAC), cuja primeira capacitação de alunos e professores está ocorrendo nesta semana, com 40 pessoas. O CEJUSC de Lages foi o último a ser inaugurado em Santa Catarina” (CNJ, 2015).

Uma política estruturante pensada pelo Estado exige um corpo técnico qualificado que disponha de condições adequadas de trabalho, o que não é diferente para a mediação/conciliação. A Resolução 125 determina que a estrutura de pessoal lotado nos Centros conte com um juiz coordenador e, se necessário, com um juiz adjunto, responsáveis pela administração dos Centros e pela supervisão dos mediadores/conciliadores. Os servidores, com lotação específica, devem ter dedicação exclusiva e capacitação prévia em mediação e conciliação, com pelo menos um servidor apto em triagem e encaminhamentos adequados a cada caso. Como dissemos, a estrutura funcional dos Centros deve contar, necessariamente, com o setor de resolução de conflitos pré-processual, com o setor de solução de conflitos processual e com o setor de cidadania.

A Resolução explicita que mediadores/conciliadores-servidores do tribunal devem integrar os Centros, e também admite serviços privados, estruturados com mediadores/conciliadores previamente capacitados e também cadastrados no tribunal. Por sua vez, o cadastro e a capacitação são exigências previstas também no novo Código e na Lei de Mediação, legislações que reiteram a possibilidade dos mediadores serem privados, pois se verifica no § 6º, do art. 167, do CPC que: “O tribunal *poderá* optar pela criação de quadro próprio de conciliadores e mediadores, a ser preenchido por concurso público de provas e títulos, observadas as disposições deste Capítulo” (BRASIL, 2015b, grifo nosso). Ou seja, o tribunal *poderá* contar com mediadores-servidores e não *deverá* contar com esses profissionais, o que favorece a criação de câmaras privadas de mediação/conciliação.

Apesar do novo CPC não excluir a possibilidade da conciliação/mediação extrajudicial (conforme o art. 175<sup>52</sup>), se dedica à mediação judicial porque essa é processual, diferentemente da Lei da Mediação que define regras para a mediação extrajudicial, com a Resolução 125.

O prefixo *pré*, que acompanha o adjetivo ‘processual’, significa anterioridade ao rito processual (trajetória que a ação judicial irá seguir); sinaliza, portanto, uma mediação que *antecede o ajuizamento da ação*,

---

<sup>52</sup> Art. 175 do CPC: “As disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes, que poderão ser regulamentados por lei específica. Parágrafo único: os dispositivos desta seção aplicam-se, no que couber, às câmaras privadas de conciliação e mediação” (BRASIL, 2015b).

momento no qual o conflito ainda não existe do ponto de vista jurídico (a *lide* ou litígio), mas que, se não resolvido, certamente será judicializado. O prefixo *extra*, que acompanha o adjetivo ‘judicial’, indica uma mediação *externa ao ambiente judicial*, haja vista que nesse momento não há propriamente um litígio que precisa ser resolvido, necessariamente, num espaço formal da justiça. De um modo geral, a mediação pré-processual e a mediação extrajudicial são tomadas como sinônimo significando que o conflito ainda não adentrou os tribunais. A finalidade maior nas definições consiste em diferenciar a mediação pré-processual/extrajudicial da mediação judicial, aquela que traz o litígio, e nos casos de família, é representada majoritariamente pela dissolução da união estável/divórcio e das complexas questões dela decorrente, como por exemplo, a disputa de guarda dos filhos ou garantia do direito de visitas, objeto de discussão desta tese nos capítulos seguintes.

A mediação extrajudicial tem se constituído objeto de estudo por longos anos, mas a mediação judicializada ganhou maior destaque com o novo CPC, e tem sido considerada uma das grandes conquistas desse Código, apesar da sua prática já existir graças à sua previsão na Resolução 125. Vimos que as negociações autocompositivas possibilitadas pela mediação extrajudicial evitam, muitas vezes, a desnecessária judicialização. Morais e Spengler (2012, p. 18) reforçam a importância da fase pré-processual quando falam sobre a mediação familiar:

O tratamento de conflitos na fase pré-processual torna-se vantajoso uma vez que, na maioria das vezes, antes do ajuizamento da ação os ânimos estão mais acomodados, facilitando a comunicação mediada e um possível acordo anterior à instauração da lide. Além disso, se possível o consenso entre os conflitantes (seja pela reconciliação, seja pelo acordo) um processo judicial pode ser evitado ocorrendo, aqui sim, a diminuição do contencioso judicial e a celeridade na resposta.

É nessa perspectiva que se estimula a *pacificação social*, o que exige, sem dúvida, muita qualificação por parte do mediador. Na Lei da Mediação, são distintas exigências colocadas para o mediador extrajudicial e para o mediador judicial. Ela sinaliza que poderá atuar como mediador extrajudicial *qualquer pessoa* capaz e que tenha a confiança das partes, devendo ser capacitada para atuar na mediação,

independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação.

Entende a lei que poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, desde que seja graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, devendo para tanto ter obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores que seja devidamente reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) ou pelos tribunais. Tais exigências devem contemplar os requisitos mínimos estabelecidos pelo CNJ em conjunto com o Ministério da Justiça.

Fica claro que a lei exige um maior rigor com o mediador judicial se comparado ao mediador extrajudicial, aspecto que pode gerar uma falsa impressão que a mediação extrajudicial é menos complexa. Ou mesmo, pode gerar equívocos na sua interpretação, como o sinalizado por Lima (2015) em entrevista à Câmara de Arbitragem Empresarial, quando afirma que existem bons mediadores psicólogos e técnicos em determinadas áreas,

Mas, me parece que, quando o assunto for jurídico, o mediador advogado pode ter sensibilidade maior e, dessa forma, ser a escolha natural das partes. [...] Trata-se de uma frente nova de trabalho porque a mediação exige capacitação técnica e sensibilidade. Então, os advogados sairão na frente como potenciais mediadores quando o assunto for jurídico.

Como o mediador não assume o papel de advogado de qualquer outra profissão de origem, expressa um contrassenso, tanto que o Tribunal de Justiça de Santa Catarina prioriza a mediação interdisciplinar nas suas diferentes formas, citando preferências por mediadores advogados, assistentes sociais e psicólogos<sup>53</sup>.

O Manual de Mediação Judicial (2016) esclarece sobre o papel do advogado na mediação judicial, e indica que esse profissional deve ser estimulado a atuar com a finalidade de compor a controvérsia de forma criativa, incentivando o seu cliente a tentar entender as necessidades da parte contrária, bem como, a comunicar-se bem e de forma clara, visando a possibilidades de ganho mútuo, aperfeiçoando o senso de empatia,

---

<sup>53</sup> Disponível em: <<http://www.tjsc.jus.br/programas-alternativos-de-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

dentre outras condutas. Portanto, pensa na participação do advogado como representante das partes no litígio, obviamente, não o excluindo da condição de conciliador/mediador quando deseja atuar nessa função.

A função do advogado no processo de mediação deve ser entendida no contexto das características peculiares desta modalidade de resolução de conflitos. Assim, há uma postura própria demandada ao advogado em conformidade com os objetivos da autocomposição, de maneira a proporcionar a otimização de resultados no processo autocompositivo e conseqüente satisfação das partes (AZEVEDO, 2016, p. 250).

Sales (2004) questiona sobre quem teria o melhor perfil para ser mediador, esclarece que esta questão é muito controversa. Considera que alguns entendem que os profissionais das áreas de Psicologia, Pedagogia, Sociologia seriam os mais adequados, pois estudam o ser humano; outros, indicam os advogados como os mais capazes para mediar conflitos pelo fato de conhecerem as regras jurídicas. Afirma não haver uma resposta única para essa questão.

Ao criticar argumentos que defendem que a mediação deve surtir efeitos no âmbito do processo civil, e por isso cabe a presença de um profissional do Direito, Sales (2004) acredita que quanto mais a mediação for compreendida como parte do processo civil, maior a tendência de se exigir que o mediador seja um advogado. Contudo, esse olhar tende a desvirtuar a essência da mediação de conflitos, tornando-a parte de um processo burocrático e moroso.

No nosso entendimento, o argumento de que seria obrigatório título de advogado para ser mediador pelo fato de ser necessário que o processo de mediação surta efeitos jurídicos é falho e desvirtua a essência da mediação. Isso porque a mediação se vale do diálogo e conscientização das partes para o cumprimento do acordo. De qualquer maneira a exigência de validação jurídica pode ser satisfeita com o mínimo de conhecimento legal, não havendo necessidade de o mediador ser advogado. Deve-se esclarecer que a mediação se vale da transdisciplinaridade, ou seja, de vários campos da ciência para ser cada vez mais eficaz, como, por exemplo, da Sociologia, da Psicologia, do **Serviço**

**Social**, da Psiquiatria, entre outros (SALES, 2004, p. 85, grifo nosso).

Isso não significa que não seja importante o mediador dominar conhecimentos específicos que constam na legislação para que possa conduzir a mediação, tendo como parâmetros as possibilidades e limites da lei. Porém, a formação específica na área do Direito não é uma exigência, pois o papel de qualquer mediador (judicial ou extrajudicial) não é assessorar juridicamente as partes, atribuição relegada aos advogados que as assistem quando da judicialização.

Ao distinguir o escopo do mediador e do conciliador, conforme a natureza de cada instituto, o assistente social Dal Pizzol (2012) afirma que não se tratam de profissionais sem formação, muito embora existam voluntários com pouca escolaridade. Para o autor, profissionais como assistentes sociais, psicólogos e pedagogos, pelo conteúdo do seu aprendizado acadêmico, têm apresentado alto índice de conciliações positivas. Prevê, inclusive, a possibilidade de, em pouco tempo, ser necessário criar o cargo público de conciliadores/mediadores como auxiliares da justiça vinculados ao tribunal. Explicita claramente a necessidade de mediadores/conciliadores serem profissionais com alto grau de qualificação, além de possuir características como conduta ilibada, ausência de vaidades e de preconceito.

No caso das câmaras privadas de conciliação e mediação tendência é que não absorvam apenas bacharéis em Direito, pois cada vez mais tem sido colocada a necessidade de mediadores com diversas qualificações, tendo em vista a complexidade das situações que se apresentam. O Manual de Mediação Judicial (2016, p. 243) assim explicita sobre a mediação e o processo judicial:

[...] a atividade [mediação] está mais relacionada à adequada aplicação de técnicas originárias de outros campos do conhecimento humano, como psicologia, comunicação, administração, semiótica, matemática aplicada, do que propriamente à interpretação e à aplicação do direito.

A possibilidade de trabalho voluntário é um dos problemas da Resolução 125 quando se pensa na qualidade dos serviços prestados. Determina que a formação e a qualificação são atribuições dos Núcleos, admitindo parceria com instituições educacionais para este fim. Não exige

requisito básico para a qualificação de mediador e inclusive admite que esse atue de forma voluntária.

Para Morais e Spengler (2012), os mediadores assumem um papel difícil, voltado a solucionar controvérsias que chegaram à mediação porque não foram resolvidas pelas partes, pelos seus advogados e, tampouco, pelos magistrados. Assim, mediadores habilitados e com conhecimento técnico precisam ser remunerados, inclusive porque são profissionais e precisam garantir a sua subsistência, evitando que abandonem a atividade pela falta de retorno financeiro, correndo o risco da perda de bons profissionais. Além disso, a mediação é um procedimento difícil, que requer atualização constante, ou seja, investimento em estudo, compra de livros e deslocamentos, portanto, a qualificação exige tempo e dinheiro o que não é compatível com o trabalho voluntário.

Na literatura, predomina a ideia de que a formação mais qualificada é importante, o que pode ser facilitado pela formação universitária na área de ciências humanas. Sales (2004, p. 86) afirma que não é a formação profissional, por si só, que garante a qualificação do mediador que deve ter capacitação específica, entretanto, “Evidentemente é grande a possibilidade de sucesso na mediação por parte de um profissional que possui relações sociais com o objeto de estudo”.

Quanto à qualificação dos mediadores em habilidades específicas à mediação, Rigon (2013) alerta que devido à falta de profissionais habilitados para ministrar os cursos, ou mesmo pela carência de mediadores e conciliadores devidamente capacitados, a formação têm sido pouco eficiente. Além disso, faltam espaços para a realização dos estágios supervisionados exigidos em alguns cursos, e a carga horária é ineficiente, haja vista o tamanho profissionalismo requerido para quem assume as atribuições de mediar/conciliar. Portanto, para que sejam atingidas as finalidades da Resolução 125, deverão ser muitos os investimentos na profissionalização da mediação no Brasil.

Foi a Emenda 01/2013 da Resolução 125 que alterou o Anexo I, que trata da capacitação dos mediadores e conciliadores, passando a exigir exercícios simulados e estágios supervisionados no processo de formação. A alteração se sustenta no argumento de que a qualidade dos serviços, a fim de garantir o acesso a uma ordem jurídica justa, inicialmente desenvolveu-se com base num conteúdo programático mínimo. Porém, se identificou a necessidade quanto ao exercício ou prática da mediação pela via de simulações e estágios.

O novo CPC prevê que mediadores/conciliadores, e câmaras privadas de conciliação e mediação, sejam inscritos em cadastro nacional



e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que deve manter o registro de profissionais habilitados, com indicação da sua área profissional. A inscrição somente pode ser requerida após capacitação realizada em órgão previamente reconhecido pelo Judiciário. O registro pode ser precedido de concurso público, e é responsabilidade do tribunal remeter aos diretores de cada foro os dados necessários para que o nome do mediador passe a constar numa lista, que pode ser utilizada de forma alternada e aleatória, quando do encaminhamento das partes para a mediação judicial.

Para a Resolução 125, deve ficar sob a responsabilidade dos Núcleos a criação e manutenção de cadastros unificados de mediadores/conciliadores, sejam eles vinculados aos Centros ou privados, cabendo aos juízes, coordenadores dos Centros, selecioná-los. A Resolução entende que os principais requisitos para o exercício das funções de mediador/conciliador são: apresentação de certificado de conclusão de curso do Módulo I (Anexo 1 da Resolução), emitido por entidade habilitada pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos; idade mínima de 21 anos; condições de gozo dos direitos políticos, conforme a CF/88; estar em dia com as obrigações eleitorais; apresentar documentos como carteira de identidade, Cadastro de Pessoa Física (CPF), título de eleitor, comprovante de endereço, dentre outros, a serem requeridos por cada tribunal. Em nível de qualificação prevê, basicamente, a formação em cursos previstos no Manual de Mediação Judicial (2016).

Por fim, a Resolução 125 trata da obrigatoriedade dos tribunais manterem bancos de dados atualizados sobre as atividades de cada CEJUSC, além da responsabilidade do CNJ em compilar informações sobre os serviços públicos existentes no país, voltados à resolução consensual de controvérsias, bem como, sobre o desempenho de cada serviço. A Resolução também permite a adaptação dos serviços em outros espaços enquanto os Centros não forem instalados. Fica sob a responsabilidade do presidente do CNJ coordenar as atividades da Política como um todo, instituindo, regulamentando e presidindo o Comitê Gestor da Conciliação, a quem cabe implementar e acompanhar as medidas previstas pela Resolução, contando com o apoio dos tribunais de justiça dos Estados.

Após essa breve caracterização da Resolução, entendida como política pública, passamos à discussão sobre as produções do Serviço Social na área de família, mais especificamente, sobre elementos que subsidiarão a nossa discussão sobre *mediações* entre o Serviço Social e a mediação de conflitos familiares.

### **3. PARA BEM (RE)PENSAR A MEDIAÇÃO FAMILIAR: UM PERCURSO SOBRE FAMÍLIA(S) E SERVIÇO SOCIAL**

Em artigo publicado em 1997, Mioto considerava ainda incipiente o debate sobre família(s) no âmbito do Serviço Social, muito embora ao longo da história da profissão ela(s) representasse(m) o seu ‘objeto’<sup>54</sup> de intervenção. Prova da inexistência, à época, de uma discussão teórica contundente em termos quantitativos sobre essa temática foi a revisão feita pela autora em revistas referência para a área, como a *Serviço Social & Sociedade* e as publicadas pelo Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais (CBCISS), somando 30 artigos e, daqueles, poucos discutiam a prática profissional com famílias.

Passados quase 20 anos, essa realidade se alterou significativamente. Hoje, fazer uma revisão bibliográfica sobre produções do Serviço Social no campo da família pode ser considerada uma tarefa bastante complexa, não apenas no que diz respeito à quantidade, como também, no sentido de compreender a importância de um patrimônio intelectual já consolidado, pautado fundamental e massivamente na Teoria Social Crítica<sup>55</sup>. Nesse sentido, é necessário reconhecer o protagonismo de Regina Célia Mioto. Certamente, ela é a maior referência no Serviço Social para entender as complexas questões que envolvem essa temática, o que justifica, inclusive, o fato de ser a autora mais estudada neste capítulo, com reflexões e provocações que desafiam desnaturalizar conceitos sedimentados socialmente, para início de conversa...

Por meio de Mioto (1997), chegamos a Saraceno e Naldini (2003), e delas tomamos emprestada uma primeira reflexão: se considerarmos as modificações pelas quais têm passado as famílias contemporâneas, deparamo-nos com problemas que extrapolam questões de ordem conceitual, compreendendo, sobretudo, problemas relacionais e de identidade subjetiva. No universo das relações sociais estão os

---

<sup>54</sup> Colocamos entre aspas, pois atualmente não predomina na literatura do Serviço Social o entendimento da família como objeto de intervenção do Serviço Social.

<sup>55</sup> A aproximação do Serviço Social com autores da teoria social crítica teve início na década de 1960 com o Movimento de Reconceituação do Serviço Social Latino-Americano, e se acentuou a partir dos anos de 1980, por meio da interlocução com o pensamento social originado pela tradição marxista. Referências importantes são autores como Marx, Lênin, Gramsci e Lukács, analistas críticos do modo capitalista de produção e dos seus efeitos nocivos sobre a sociedade.

acontecimentos da vida individual que mais parecem pertencer à natureza, recebendo o seu significado e sendo entregues à experiência individual: o nascer e o morrer, o crescer, o envelhecer, a sexualidade e a procriação. A família é, pois, espaço, físico, relacional, simbólico, aparentemente mais comum e frequentemente alinhada à metáfora para todas as situações que têm a ver com espontaneidade, com a natureza e com o reconhecimento *sem necessidade de mediações*. Expressões como “pessoa de família”, “somos como uma família”, dentre outras, se alinham a significados que indicam o que se construiu socialmente como sendo a família.

Este primeiro pensamento exemplifica como é complexo e trabalhoso incursionar na temática das famílias, inclusive, porque o nosso estudo aborda sobre a necessidade de *mediações* (aqui no sentido da mediação familiar) quando elas procuram auxílio diante dos conflitos. Por sua vez, historicamente, o assistente social tem sido um dos profissionais chamados a intervir em questões familiares nos mais distintos espaços sócio-ocupacionais.

Por esse motivo, a revisão bibliográfica com base na literatura do Serviço Social sobre família(s) é imprescindível. Alertamos, entretanto, que fizemos uma escolha de tópicos que subsidiam reflexões sobre o objeto de estudo desta tese. Escolhas são sempre difíceis, ainda mais quando há uma farta literatura. Optamos por aprofundar a compreensão sobre concepções e modelos de família, sobre diferentes enfoques teórico-metodológicos assumidos pelos assistentes sociais acerca do conflito, e escolhemos falar sobre o trabalho com famílias desde as primeiras experiências profissionais até os dias atuais. Consideramos ser indispensável abordar a discussão sobre o lugar da família na política social na atualidade, pois este é um assunto muito discutido pelo Serviço Social e mantém uma relação com o tema estudado.

O presente capítulo consiste basicamente na pesquisa bibliográfica de produções escritas por assistentes sociais e por intelectuais de outras áreas do conhecimento, como antropólogos, sociólogos e psicólogos, que tradicionalmente subsidiam as discussões sobre família(s) e compõem o acervo bibliográfico do Serviço Social. Como afirmamos na introdução, as análises ficarão reservadas para o quinto capítulo, quando retomamos as sistematizações anteriores.

### 3.1. O TRABALHO EDUCATIVO-DOCTRINÁRIO E ASSISTENCIAL DOS PRIMEIROS ASSISTENTES SOCIAIS NO BRASIL

É corrente na literatura que o Serviço Social trabalha com famílias desde que surgiu a profissão, e se tomarmos como referência inicial Iamamoto e Carvalho (2001), os autores nos mostram que em 1940, em São Paulo, dos 27 assistentes sociais em exercício no âmbito público, o Departamento de Serviço Social do Estado absorvia 17 profissionais, os quais atuavam no Juízo de Menores e como Inspectores de Trabalho de mulheres e menores (no então denominado Departamento Estadual do Trabalho). E, dentre as obras assistenciais privadas e iniciativas do Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS)<sup>56</sup>, os *Centros Familiares* funcionavam por meio de convênio firmado com o Serviço Social do Estado.

Instalados em bairros operários, os *Centros Familiares* se tornaram um modelo para a prática de Serviço Social. Tanto quanto os demais campos de atuação, assumiam uma perspectiva doutrinária e assistencial, e perseguiram o objetivo de “[...] separar as famílias das classes proletárias, prevenindo a sua desorganização e decadência e procurando elevar o seu nível econômico e cultural, por meio de serviços de assistência e educação” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 190). Com esta perspectiva, os assistentes sociais faziam visitas domiciliares, reuniões educativas para os adultos, organizavam bibliotecas infantis e cursos de formação familiar com ênfase na formação moral e doméstica, dentre outras atividades.

Em 1939, no Rio de Janeiro, a Associação Lar Proletário foi a primeira grande obra particular a implantar o Serviço Social. Com atuação similar aos *Centros Familiares*, os assistentes sociais também trabalhavam em um conjunto residencial, orientando e distribuindo as famílias nesse espaço de moradia. Os que atuavam como comissários de menores no campo da ‘Assistência Judiciária’, tinham como finalidade reajustar famílias e indivíduos cujas causas da desadaptação social se relacionavam à justiça civil. E, como pesquisadores sociais, trabalhando nos plantões, os assistentes sociais se dedicavam aos inquéritos

---

<sup>56</sup> “O Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS), considerado como manifestação original do Serviço Social no Brasil, surge em 1932 com o incentivo e sob o controle da hierarquia. Aparece como condensação da necessidade sentida por setores da Ação Social e Ação Católica – especialmente da primeira – de tornar mais efetiva e dar maior rendimento às iniciativas e obras promovidas pela filantropia das classes dominantes paulistanas sob o patrocínio da Igreja e de dinamizar a mobilização do laicado” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 168).

familiares, fazendo levantamentos das condições de moradia, situação sanitária, econômica e moral.

O relato de um caso atendido na época, descrito no livro de Yamamoto e Carvalho (2001), permite identificar diferentes orientações dadas pela assistente social: encaminhamentos, garantia de assistência médica domiciliar, concessão de auxílio monetário e de passes de Estrada de Ferro, internação dos filhos menores em instituições ‘adequadas’, legalização de um membro da família (estrangeiro), e *orientação moral*. Tratava-se, portanto, de uma: “[...] família desorganizada, o interessado era casado e, tendo abandonado a esposa, passou a viver com a atual companheira que, pelo seu lado, também era casada, abandonada pelo marido” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 193). Fica claro o julgamento moral.

Nas empresas privadas, além dos assistentes sociais atuarem com questões que afetavam diretamente a produtividade, como o absenteísmo e a adaptação do trabalhador à empresa, executavam atividades externas às unidades de produção e relacionadas à legislação do trabalho, incluindo a concessão de benefícios junto aos órgãos da Previdência. Porém, eram as mulheres e as crianças o principal público beneficiário dos seus serviços. Os profissionais dirigiam creches, desenvolviam ações educacionais com foco na formação moral e na higiene, faziam visitas domiciliares e encaminhavam trabalhadores para serviços da comunidade. Ou seja, não só atuavam na racionalização ou na implantação de serviços de assistência, mas também em atividades voltadas ao cooperativismo, de ajuda mútua e na organização de atividades de lazer e educativas. Os estágios em estabelecimentos industriais eram normalmente caracterizados pelas escolas de Serviço Social como *Serviço Social da Família* e *Serviço Social da Indústria* (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001).

Relatório do Serviço Social da Companhia Nacional de Estamparia, que empregava 4.200 (quatro mil e duzentos) operários (a maioria do sexo feminino), e contava com creche, duas vilas operárias, igreja e grupo escolar, permite identificar as principais medidas adotadas pela assistente social, que fazia a sua própria avaliação sobre os efeitos do trabalho realizado:

1. Direção da Creche: [...]
2. Visitas Domiciliares: objetivo de conhecimento dos problemas do meio.

*Avaliação:*

- Auxílio na resolução e inúmeros problemas familiares; **observação do estado de conservação das casas e padrões de higiene, trabalho doutrinário com as famílias católicas.**

[...]

3. Atuação a partir da campanha de erradicação da malária: mobilização das crianças para: **educação sanitária** da criança e da família através da criança e desenvolvimento do “senso social” das crianças. [...] (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 195-196, grifos nossos).

Importa entender que na fase embrionária do Serviço Social, eram as famílias, as crianças e os adolescentes considerados desajustados, o público preferencial das suas ações. Nos diferentes espaços sócio-ocupacionais, os profissionais desenvolviam ações intencionalmente ‘educativas’, contribuindo para que os seus interlocutores adotassem comportamentos adequados à doutrina social da Igreja Católica<sup>57</sup>, fortemente influenciada pelos pensamentos europeu e norte-americano.

Naquela época, se apresentava uma nova conjuntura político-econômica dada a crescente urbanização. Predominava o pensamento que a família se desorganizava e as suas expressões mais visíveis eram os viciados, os menores delinquentes, as mulheres abandonadas, os sem-trabalho. Numa perspectiva de ajustamento do indivíduo ao meio e do meio ao indivíduo, fundado no pressuposto ‘natural’ de que sempre haveria indivíduos fracos, este foi o campo principal da intervenção profissional.

O discurso predominante se contrapunha ao comunismo totalitário e à ordenação social do liberalismo, e as análises que fundamentavam a intervenção profissional se pautavam na existência de uma ‘crise’. Conseqüentemente, os antagonismos sociais e os conflitos

---

<sup>57</sup> Como bem esclarecem Iamamoto e Carvalho (2001, p. 201): “É principalmente nos encontros e conferências promovidos pelo movimento católico – Semana de Ação Social, Congressos de Direito Social etc. – que são expostas as primeiras tentativas de sistematização da prática de ensino do serviço social, assim como a visão de mundo que dá suporte a essas formulações”. Muito embora não se possa afirmar que tais trabalhos fossem resultantes de elaborações próprias dos Assistentes Sociais. O Serviço Social tem na caridade e no discurso da patologia social fundamentos para a sua intervenção; nada revolucionou, configurou-se em métodos aperfeiçoados pela experiência para suavizar a miséria e a doença, organizando uma concepção quase científica de caridade.

institucionalizados pelo Estado liberal deveriam ser enfrentados pela ótica da recristianização da sociedade, embasada no corporativismo cristão. Caberia ao Assistente Social entender a situação de “crise” ou de “anomia” e por meio de um profundo trabalho de investigação atuar de forma eminentemente educativa e pedagógica (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001).

Partindo do pressuposto de que o proletariado era o principal responsável pela sua situação “anormal” ou “patológica”, quanto mais aprofundavam a experimentação empírica dos “problemas sociais”, mais os assistentes sociais eram chamados para intervir na formação moral e intelectual das famílias. Para que as famílias pudessem desfrutar de um mínimo de bem-estar material, a perspectiva do reajustamento orientava as análises sobre as condições de moradia, sobre a promiscuidade e todas demais condições encontradas no lares operários: “Não basta dar às famílias a habitação aconselhável. É necessário educar para usá-las. É mais difícil mudar os hábitos do povo do que construir-lhes casas” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 206). Pois, “[...] as péssimas condições de habitação se devem ao ‘desapego ao lar’, denotam a ‘falta de formação doméstica da mulher’” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 206).

Caso as famílias preferissem morar mais próximo do centro da cidade, acreditavam que “[...] o proletariado prefere a maior possibilidade de ‘distração, em detrimento do conforto e da higiene’. O povo ‘logo se acostuma ao ambiente decaído’” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 206). Assim, o trabalho desenvolvido tinha que “[...] começar pela reforma do homem, despertando-lhe o gosto pela casa” (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 207). Além do mais, como havia uma “[...] incompatibilidade entre os deveres de esposa e mãe e os profissionais, e como o casamento e a maternidade constituem a vocação feminina mais normal”<sup>58</sup> (IAMAMOTO; CARVALHO, 2001, p. 207), cabia aos Assistentes Sociais estimular os trabalhadores a ter ganhos salariais compatíveis com a necessidade de manutenção da própria família. E, por fim, as creches eram vistas como um mal necessário, um paliativo, sendo que por meio das crianças, o profissional alcançaria as famílias com o seu trabalho educativo.

Escritos dos autores sobre as primeiras escolas e intervenções profissionais explicitam que a profissão surgiu no Brasil alinhada à perspectiva funcional que servia ao sistema capitalista, o qual se

---

<sup>58</sup> Extratos de documentos do Serviço Social relativos à atuação em empresas. p. 207-209.

desenvolveu aceleradamente no decorrer do século XX. Yazbek (2009) explica que quando a profissão surgiu a ‘questão social’ era interpretada com base nos pressupostos do pensamento social da Igreja, entendida, portanto, como questão moral e como problemas. As responsabilidades quanto à sua resolução recaem sobre os sujeitos individualmente, desconsiderando-se o contexto das relações capitalistas de produção. O enfoque conservador, individualista, psicologizante e moralizador da questão social necessitava, para o seu enfrentamento, de uma pedagogia psicossocial, e encontrou no Serviço Social efetivas possibilidades de desenvolvimento.

O Serviço Social foi sendo gestado na trama das relações sócio-históricas concretas, próprias da sociedade capitalista e assim se consolidou como profissão predominantemente assalariada no contexto da divisão social e técnica do trabalho. Passou a ocupar espaços de mediação na relação capital/trabalho, conquistando legitimidade por meio de mecanismos reguladores representativos das políticas socioassistenciais públicas e privadas. A profissão foi desenvolvendo atividades e cumprindo objetivos que lhe foram atribuídos socialmente. Integrou o mercado de trabalho sendo reconhecida no âmbito da execução de políticas executadas pelo Estado e direcionadas para o atendimento de sequelas da ‘questão social’ (YAZBEK, 2009).

Portanto, foram as sequelas da ‘questão social’ que ampliaram as políticas sociais como *locus* de intervenção profissional do Serviço Social, e embora o trabalho tenha sido focado em segmentos ou metodologias específicas, a profissão não abandonou o trabalho com famílias como parte da sua identidade profissional. A consolidação da tríade metodológica que separou *caso, grupo e comunidade*, com o neotomismo cristão<sup>59</sup> somado à perspectiva funcionalista fortemente influenciada pela vertente norte-americana – somente combatida a partir da década de 1960 pelo Movimento de Reconceituação do Serviço Social Latino-Americano<sup>60</sup> – marcou um Serviço Social pautado na postura

---

<sup>59</sup> Filosofia baseada no pensamento de Tomás de Aquino (século XII), o neotomismo (relativo aos séculos XIX e XX) é reconhecido como uma doutrina fundamentada em valores e princípios metafísicos e a-históricos: “a existência de Deus, de uma essência humana predeterminada a-histórica e de uma ordem universal eterna e imutável, cuja ordenação e hierarquia se reproduzem socialmente nas diferentes funções exercidas por cada ser, em relação à sua natureza e às suas potencialidades” (BARROCO; TERRA, 2012, p. 43-44).

<sup>60</sup> O Movimento de Reconceituação do Serviço Social aconteceu na América Latina, com diferentes configurações entre os países, entre as décadas de 1960/70.



terapêutica diante dos *casos individuais*. Eram, portanto, a psicologia e a psiquiatria as referências para o tratamento dos ‘males sociais’ próprios dos desajustados, e de alguma forma, a família sempre esteve implicada. Prova disso são as proposições que situavam o exercício profissional no âmbito da interação familiar e a família entendida como unidade de tratamento.

### 3.2. O ASSISTENTE SOCIAL FOCADO NA INTERAÇÃO FAMILIAR E A FAMÍLIA VISTA COMO UNIDADE DE TRATAMENTO OU SISTEMA-CLIENTE

A ideia do assistente social como sendo o profissional que permanecia trabalhando com famílias introduz o livro “O assistente social nas situações de família”, escrito no ano de 1972 pelo assistente social britânico William Jordan<sup>61</sup>. Publicado no Brasil em 1974, e, portanto, se constituindo numa das referências para o trabalho cotidiano, o autor relacionava interação familiar e caso individual familiar:

Os argumentos subentendidos nessa unanimidade de opiniões [que cabia aos assistentes sociais trabalharem com as famílias], embora não tenham sido apresentados no Relatório de Seebohm<sup>62</sup>, eram

---

<sup>61</sup> Os escritos de Willian Jordan foram motivados pela convicção de que a então denominada teoria das comunicações (de origem norte-americana e que vinha se tornando um modelo de intervenção a ser seguido pelos assistentes sociais para a prática do caso individual familiar), incorria num grande equívoco. Dizia ele que a teoria das comunicações era inadequada porque partia do estudo de famílias com membros esquizofrênicos, não servindo, portanto, como referência para famílias com muitos outros problemas sociais. Muito embora tal teoria estivesse mais interessada na interação familiar do que nos mecanismos psicológicos individuais, voltava-se à doença mental, não podendo ser referência teórica para a prática britânica do Serviço Social.

<sup>62</sup> Publicado em 1968, o Relatório Seebohm sobre os serviços sociais na Inglaterra e no País de Gales pretendia uma melhor integração das contribuições dos diferentes especialistas, os quais deveriam abandonar a divisão entre saúde, criança, bem-estar social, psiquiatria e outros campos, voltando-se para uma abordagem “genérica”. Na época, era muito comum um caso de ruptura familiar ser tratado separadamente por diferentes profissionais, por falta de articulação, gerando confusão nos “clientes”. “Depois do Relatório Seebohm, os departamentos de serviço social trataram desse problema de diversas maneiras: normalmente, montavam equipes de trabalho social, nas quais os especialistas trabalhavam de maneira conjunta, ou entregavam a um determinado assistente

bastante óbvios. Os problemas sociais são a respeito do modo como as pessoas se comportam em suas relações mútuas; as pessoas vivem habitualmente em famílias; portanto, a maioria dos problemas sociais é também constituído por problemas de família. Além disso, é nas famílias que as pessoas aprendem a comportar-se da forma que se comportam, pelo que as causas imediatas, assim como os efeitos imediatos do seu comportamento, são susceptíveis de encontrar em suas famílias (JORDAN, 1974, p. 9).

Uma das preocupações do autor se concentrava nas transações emocionais entre o assistente social e as famílias com as quais trabalhava. Preocupava-se com os sentimentos difíceis ou intoleráveis projetados pelo grupo familiar (ou por membros em particular) sobre o assistente social. Considerava que tais sentimentos, por vezes negados nas primeiras abordagens, exerciam uma pressão muito forte para que o profissional atuasse conforme as necessidades da própria família.

Na Inglaterra, por determinação das Agências, os departamentos de Serviço Social não tinham a possibilidade de se negar a trabalhar com os clientes que não percebiam a utilidade da terapia familiar. Entretanto, o assistente social deveria reconhecer o direito de cada cliente em definir o seu próprio problema social, o que tornava o profissional vulnerável à possibilidade de envolvimento com a dinâmica emocional da família. Caso assumisse um papel que conviesse à família, deveria ter claro que não era esse, necessariamente, o papel que deveria desempenhar. Para o autor, a imagem tranquilizadora do assistente social com base no terapeuta familiar americano era uma ilusão. Dizia que tal imagem tinha sido elaborada com base no mito de que o assistente social tinha o controle da situação e maior capacidade que o próprio cliente de diagnosticar e traçar um plano racional para a situação apresentada, por dispor de mais recursos e métodos de trabalho.

Acreditava que o assistente social familiar trabalhava numa realidade penosa e incerta, que ficava vulnerável, pois frequentemente se envolvia em relacionamentos emocionais com pessoas difíceis e que tinham uma alarmante habilidade para fazer com que se sucedessem coisas desastrosas nas suas vidas.

Questionava o autor: “qual é, então, a realidade com que se defronta um assistente social prestes a tentar trabalhar com uma família?”

---

social a responsabilidade por certos casos” (CHILD, 2011, p. 120).

(JORDAN, 1974, p. 20). Considerava ser o assistente social simplesmente uma pessoa que se defrontava com um grupo de outras pessoas, partilhando com elas uma vida e valores comuns. Essas, por sua vez, compartilhavam padrões de comportamento também com a comunidade na qual estavam inseridas. Nesse contexto, na melhor das hipóteses, a autoridade estabelecida e exercida pelo profissional era vista com desconfiança pelos seus clientes, e por vezes consistia numa autoridade detestada pelas famílias.

O profissional deveria considerar que não somente as diferenças culturais e os antecedentes de classe os diferenciavam dos clientes, mas também as normas familiares de ambos se distinguíam. Tais discrepâncias tornavam as famílias suscetíveis, e podiam se colocar na defensiva, interferindo negativamente na mudança necessária em relação à substância emocional dos padrões de convivência familiar. Caberia ao profissional levar em conta as poderosas forças existentes nas famílias, pois, por meio delas, resistiriam às mudanças.

Sobre a influência de fatores sociais e econômicos na interação familiar, Jordan (1974) se contrapunha ao uso de padrões para julgar as distintas realidades das famílias. A classe social a que pertenciam os assistentes sociais deveria ser considerada, e nessa perspectiva, refutava a ideia que classificava famílias “funcionais” e famílias “disfuncionais”.

Admitia a possibilidade dos problemas sociais serem decorrência do meio, apesar de considerar que os problemas poderiam estar relacionados com o teor emocional da vida familiar. Se os assistentes sociais realmente se preocupavam com a qualidade de vida familiar, deveriam levar em conta muito mais os fatores ambientais do que os culturais na avaliação do padrão de interação das famílias. Acreditava que em não havendo “[...] o interesse no conteúdo total da vida familiar, alguns ‘vislumbres’ psicológicos podem não passar de simples equívocos” (JORDAN, 1974, p. 26)<sup>63</sup>.

O autor dizia que não pretendia estabelecer mais um modelo de interação familiar disfuncional. Mas, antes de tudo, pretendia

---

<sup>63</sup> O autor lamentava que muito embora já houvesse na época, por muito tempo, uma considerável literatura sociológica sobre os padrões familiares que apontasse para a cultura da classe trabalhadora, tal literatura não conseguira influenciar os assistentes sociais na mesma proporção que os estudos psicológicos, estes baseados na saúde mental e pautados numa análise funcional da família nuclear. Era muito provável que isso ocorria porque os estudos psicológicos forneciam mais facilmente modelos precisos de interação familiar, diferentemente da abordagem sociológica, com características mais formais e menos específicas.

[...] mostrar que os padrões encontrados nas famílias das pessoas com problemas sociais estão, frequentemente, mais ligados às adaptações normais aos problemas da vida familiar que foram documentados na literatura sociológica da família do que aos padrões “disfuncionais” de interação que tanto interessam aqueles que têm estudado as famílias de pacientes esquizofrênicos (JORDAN, 1974, p. 27).

Partindo da diferenciação entre família integrativa (as que tinham filhas esquizofrênicas) e família centrífuga – ou padrões integrativos e padrões centrífugos –, o autor buscava esclarecer sobre o papel do assistente social no caso individual familiar. As famílias integrativas tendiam a fecharem-se em si mesmas, se isolando do resto do mundo, e para compensar o isolamento, os pais estabeleciam relacionamentos com os filhos (principalmente com as filhas) com a intenção de criar uma vida social interna à própria família. Em períodos de conflitos e tensões, famílias que assim se organizavam tendiam a reagir criando um ambiente mais harmônico, com vistas a uma identidade de pensamento. Quando o assistente social era requisitado para trabalhar com famílias integrativas, geralmente era chamado porque um dos membros tentara quebrar o círculo familiar solidamente mantido. Aos olhos da família, o papel do assistente social era o de “[...] restaurar a harmonia, persuadindo o membro ‘ruim’ ou ‘doente’ de que seria melhor que voltasse à segurança e afeição que sua família oferece” (JORDAN, 1974, p. 60).

Nesse contexto, o assistente social sofria fortes pressões para se tornar parte do grupo familiar, aceitando os pressupostos pré-estabelecidos. Quando não concordava, o profissional era ameaçado, sutilmente, ficando claro que qualquer mudança seria totalmente deletéria, pois as coisas deveriam permanecer como estavam. Ou seja, nas famílias integrativas havia muita resistência quanto à mudança construtiva a ser provocada pelo assistente social, e o profissional assumia o papel de ‘indesejável’, ‘desmancha-prazeres’ ou de um ‘conspirador sedicioso’.

Entretanto, como o assistente social trabalhava muito mais com famílias de ‘delinquentes’, Jordan (1974) acreditava ser mais oportuno se debruçar sobre o papel do profissional nas famílias centrífugas, assim denominadas porque enfrentaram as suas dificuldades fugindo daquilo que consideravam a origem dos problemas: a matriz emocional da vida

familiar. De um modo geral, diante dos conflitos emocionais, se as famílias integrativas se uniam e visavam a enterrar as suas diferenças, as famílias centrífugas brigavam e fugiam. Nas famílias centrífugas, as necessidades normalmente eram satisfeitas na rede de relacionamentos externos (amigos, vizinhos, parentes). Dentre as suas fragilidades estava a constatação que o membro familiar com problemas transportava suas necessidades emocionais de forma distorcida para os relacionamentos externos.

O autor assim explicitava a possibilidade de um familiar ser influenciado por outro, exportando para a sua rede de relacionamentos externos sentimentos que, se expressos internamente, ameaçavam a segurança da família:

[...] particularmente no caso de um dos pais alimentar sentimentos que se receia poderem prejudicar todo o funcionamento da família se forem expressos dentro dela, tais sentimentos poderão ser transmitidos ao filho adolescente, que tem melhores oportunidades de concretizá-los fora da família. Dei exemplos de rapazes delinquentes que faziam coisas por delegação dos pais. Seria igualmente possível dar exemplos de moças adolescentes promíscuas, expressando assim os sentimentos sexuais de suas mães que estavam sendo reprimidos a bem da estabilidade da família; ou de bebês ilegítimos, nascidos de filhas adolescentes, depois de suas mães terem sido obrigadas a parar de ter mais filhos (JORDAN, 1974, p. 64).

Apesar das famílias geralmente resistirem à ação profissional, pois pretendiam manter o seu *status quo* emocional, viam o assistente social como um auxílio, cuja autoridade poderia controlar com maior eficiência o adolescente. Acreditavam que assim estabelecer-se-ia um padrão característico de supervisão por parte do assistente social para com o adolescente, pautado tanto no controle como na solicitude, na disciplina e na orientação emocional, combinados com a cooperação por parte dos pais.

Para Jordan (1974), as famílias procuravam o assistente social quando estavam em crise emocional, e por causa das fragilidades não conseguiam resolver os seus problemas por meio de uma rede de proteção privada (composta por parentes, amigos e vizinhança). Assim, clamavam

pelo controle institucional exercido pelo assistente social, que resolveria os seus problemas, por vezes, temporariamente. O assistente social se sentia pressionado para fazer as concessões protagonizadas pelas famílias quanto ao afastamento do familiar com problemas. Para o autor, havia uma ética que feria tudo aquilo que o assistente social simbolizava, já que a ética profissional deveria ser basicamente integrativa em se tratando da vida familiar.

Destaca a importância do diálogo e do consenso:

As dificuldades devem ser discutidas, aplanadas, reduzidas ao mínimo. Os membros da família devem aprender a transigir, a fazer concessões mútuas, a exigir menos e dar mais dentro da família. Tudo pode ser resolvido discutindo os problemas e chegando a um consenso. São estas as espécies de pressupostos com que a maioria dos assistentes sociais inicia o seu trabalho e é um rude choque para eles descobrir que muitos clientes não compartilham de tal critério. Com alguns, é certo, um apelo aos seus melhores instintos é um recurso eficaz. Mas outros parecem rechaçar a possibilidade de discussão e acordo, desde o princípio, entre os membros da família (JORDAN, 1974, p. 69).

Ao se referir às pressões sociais e econômicas sobre as famílias centrífugas, Jordan (1974) lembrava-se dos assistentes sociais denominados “radicais”. Para estes, quando os assistentes sociais analisavam todos os problemas dos pobres como deficiências psicológicas, os viam como pessoas desajustadas, considerando a abordagem individual como a única forma de resolver os problemas dos clientes/famílias. Dizia que os assistentes sociais radicais satirizavam o obstinado freudianismo do assistente social de caso como uma forma bem disfarçada de controle social. Defendiam que os profissionais fossem conscientes dos fatores materiais e ambientais nos problemas sociais. Deveriam encorajar as pessoas a olhar além de suas dificuldades imediatas e a reconhecer que a solução para os seus problemas sociais poderia estar no grupo ou na ação comunitária. Essa ação comunitária era entendida “[...] no sentido de uma afirmação dos seus direitos sociais e econômicos a uma vida melhor, contra aqueles cujos interesses residem em mantê-las subjugadas” (JORDAN, 1974, p. 71).

Para o autor, era próprio dos assistentes sociais o desejo de mudar nos seus clientes a compreensão que tinham sobre a situação que vivenciavam para que assim pudessem se aperfeiçoar e se realizar, e seria com esse ideal que convergiam os assistentes sociais ‘radicais’, se identificando com o Serviço Social comunitário. Entretanto, considerava que existia o risco de uma cisão entre os assistentes sociais de caso, que priorizavam a abordagem individual no âmbito da família, e os assistentes sociais de comunidade, que reconheciam a forte influência de fatores externos como geradores dos problemas sociais. O perigo de uma divisão entre assistentes sociais ‘de caso’ e assistentes sociais ‘de comunidade’, com os quais se identificavam os ‘radicais’, não poderia ser resolvido pela simples conversão dos primeiros à perspectiva defendida pelos segundos, pois,

Por muito atraente que possa ser, ideologicamente, a ideia de que os problemas sociais são o resultado de condições materiais iníquas, há muitas provas da existência de alguns problemas de família que não decorrem unicamente da tensão do meio. Portanto, há o perigo de que os assistentes sociais de comunidade e os radicais concentrem os seus esforços no pobre “independente”, que é mais suscetível de responder à noção de uma combinação de elementos para que se ajude a si próprio, enquanto que ao assistente social de caso se deixa o encargo de lidar com aqueles indivíduos que experimentam suas maiores dificuldades no domínio dos problemas emocionais da vida de família e que, portanto, estão de tal modo preocupados com esses problemas que não dispõem de tempo livre para participar numa ação de grupo ou comunidade (JORDAN, 1974, p. 73).

Para enfrentar o risco de se formarem duas espécies de Serviço Social, que atuariam com clientela separadas, propunha o autor que os assistentes sociais de caso estabelecessem métodos de caso individual familiar eticamente compatíveis com o trabalho comunitário. Dessa forma, poderiam potencializar forças positivas dentro da comunidade. Considerava que, anteriormente, quando trabalhava com o caso individual, o Serviço Social assumia um enfoque mais claro, se preocupando basicamente com a satisfação das necessidades do seu cliente; ao se concentrar no indivíduo, se esperava da família um

comportamento que viesse a contribuir para tornar a sua vida melhor. Porém, quando a família passou a ser tomada como unidade de trabalho, os propósitos do Serviço Social teriam perdido certa nitidez. Ou seja, ao se deparar com necessidades internas conflitantes, teria predominado nos assistentes sociais a incerteza sobre por onde o profissional deveria começar o seu trabalho.

Jordan (1974) considerava que o Serviço Social já havia reconhecido o desafio que representava trabalhar com a família problemática, aquela que apresentava um comportamento geral difícil e antissocial, cujos membros pareciam constantemente lutar entre si e contra a sociedade.

Quando se encontra certo número de diferentes problemas sociais em diferentes membros da mesma família, é difícil compreender como o grupo familiar pode ser de alguma utilidade para qualquer dos seus membros. O pai com uma má folha de serviço, a mãe que é má dona de casa, os filhos com vários sintomas de desajustamento – o que é semelhante na família senão a soma total de todas as suas fraquezas? Numa família problemática, parece que nenhuma teoria da interação familiar é necessária para explicar como as dificuldades de cada membro são reforçadas pelo grupo. Parece-nos por demais óbvio que os pais “inadequados” serão incapazes de lidar eficazmente com os filhos difíceis e que ter vários filhos difíceis abalará esses pais e os desencorajará de realizarem esforços em seu favor (JORDAN, 1974, p. 105).

O autor dizia que havia forças atuantes no interior das famílias problemáticas e, ao identificá-las, o assistente social poderia trabalhar os sentimentos, ajudando-as a criarem novas energias para os membros que necessitavam de ajuda. Uma abordagem preventiva que poderia ser adotada pelos profissionais consistia em enfatizar os recursos fora da família, explorando a rede informal de relacionamentos sociais como forma de apoio para a resolução dos problemas interpessoais. Inclusive, uma das vantagens de trabalhar com a família enquanto unidade, ao invés de trabalhar o indivíduo isoladamente, seria a possibilidade do assistente social avaliar o tipo de rede social e de prolongamento familiar acessíveis a todos os membros da família a fim de acioná-los. Portanto, era



necessário reconhecer que os relacionamentos podiam significar a única oportunidade dos clientes evitarem o isolamento social, pois assim desenvolviam um sentimento de filiação grupal e de solidariedade entre si. Os relacionamentos poderiam propiciar tanto segurança econômica como o amparo de crianças, aliviando a procura por serviços oficiais de assistência social.

Especialmente no âmbito da saúde mental, esperava o autor que os profissionais não intensificassem os princípios burocráticos previstos em legislações. Dizia que o assistente social impunha um conjunto exótico de normas de comportamento familiar derivadas dos padrões familiares da classe social dominante e da ideologia da saúde mental.

As famílias ainda são julgadas de acordo com um único padrão inflexível, destinado a julgar o seu desempenho como uma unidade isolada, o qual não leva em conta a situação social total nem o contexto ambiental de suas vidas (JORDAN, 1974, p. 133).

Por fim, acreditava no trabalho comunitário como um meio para fortalecer e ajudar as famílias diante dos seus problemas, melhor opção se comparada aos recursos alternativos por vezes propostos pelos profissionais, que em nada se assemelhavam à vida cotidiana dos seus clientes.

Em síntese, o estudo do livro de Willian Jordan permite compreendermos como era a abordagem do Serviço Social na perspectiva da interação familiar. Muito embora ele defendesse que o assistente social deveria ficar atento para aspectos sociais e econômicos influenciadores da dinâmica familiar, se posicionando a favor da abordagem comunitária para potencializar redes sociais como forma de ajudar as famílias, não deixou de se associar à perspectiva ideológica da família problemática e desajustada socialmente. Tal perspectiva não se distancia da constatação feita por Lídia Maria da Silva, em produção elaborada 20 anos mais tarde, fruto de pesquisa empírica realizada com 19 assistentes sociais que trabalhavam com famílias na cidade de Londrina/PR, quando encaravam a família como unidade de tratamento ou sistema-cliente.

Sob a influência do pensamento de Karl Marx e Antonio Gramsci, no ano de 1982 Lídia Maria escrevia o livro “Serviço Social e família: a legitimação de uma ideologia”. Nas equipes multidisciplinares presentes nos distintos campos de trabalho, a especificidade da ação dos assistentes sociais recaía sobre as famílias, em especial, as de baixa renda, entendidas como um ‘sistema cliente’ ou ‘unidade de tratamento’. De um modo

geral, a prática profissional das entrevistadas por Lídia Maria se caracterizava pelas orientações individuais, pela prestação de serviços e implantação de programas voltados ao grupo familiar, apesar de nem todas as ações terem como foco o atendimento às famílias.

As profissionais se referiram às orientações individuais como uma forma de ‘ajudar a encontrar soluções’, dar ‘aconselhamento’, ou auxiliar na ‘conscientização sobre a problemática’ vivenciada pelos clientes. A prestação de serviços e os programas desenvolvidos com as famílias pretendiam a resolução de problemas.

Praticamente todas as entrevistadas desenvolviam a prática direta com famílias de baixa renda, afastadas das normas institucionais vigentes e com grande dificuldade de exercer o modelo de família idealizado pelas profissionais, ou por serem consideradas instáveis, ou porque adotavam um estilo de vida que demonstrava a ausência de valores ‘adequados’.

A autora considerava que a maioria das entrevistadas tinham muitas ideias de como trabalhar perante a problemática familiar, mas adotavam um número limitado de formas de ação, principalmente voltadas à respostas imediatas às situações apresentadas. Assim, abordavam as causas dos problemas, inclusive os fatores que consideravam como relevantes.

A família era vista como um grupo primário e célula básica da sociedade e, por meio de relacionamentos íntimos, criava as condições para o desenvolvimento harmônico dos seus membros. Incomodada com tal perspectiva, afirmava a autora: “parece não haver consenso de clareza quanto à melhor forma de explicar e atuar sobre a família” (SILVA, 1987, p. 16).

No seu estudo de campo, Silva (1987) constatou que as concepções de família predominantes advinham da própria família das entrevistadas, entendida como um grupo fechado em si mesmo. Deveriam ser valorizados os papéis sociais que cabiam aos seus membros e, para alguns profissionais, a função social do grupo familiar era primordial. Foi assim que a ideia de família nuclear (pai, mãe e filhos) em plena harmonia se destacou, apesar da parentela e da família monoparental terem sido lembradas em alguns depoimentos.

A afetividade, o amor, a convivência e a intimidade foram também citados pelas entrevistadas. A família era vista como um grupo de pessoas ligadas por laços de parentesco, envolvendo os mais fortes sentimentos (amor, amizade, etc.) ou aquele grupo que dispunha de uma vida em comum ligado pela afetividade, compreensão e diálogo. Ou seja, no discurso das assistentes sociais predominava uma concepção de família

baseada no *sensu comum*, muito embora não reproduzisse a realidade concreta das famílias com as quais trabalhavam.

Ao constatar a ênfase na família como uma unidade em si mesma (ou como uma unidade de tratamento), Silva (1987) acreditava tratar-se de um pensamento próprio da gênese do Serviço Social. Nos primórdios do Serviço Social norte-americano, em *Diagnóstico Social*, Mary Richmond pensava o cliente nas suas várias relações sociais e enfatizava a necessidade dos profissionais realizarem o estudo das famílias. Portanto, deveriam compreender suas características básicas, e principalmente, a sua importância na origem dos problemas que as afetavam sem desconsiderar as interferências com o meio social:

A partir dessa época, toda a literatura do Serviço Social reafirma a necessidade de não se isolar o indivíduo de seu contexto familiar. No entanto, acreditamos, a partir das leituras realizadas [a autora se refere aos estudos para a produção do seu livro], que a ênfase maior recaiu justamente na discussão da família enquanto unidade e pouco sobre as relações família-sociedade. Quando a discussão se realizava nesta última ótica, centrava-se em uma caracterização das “disfunções” apresentadas pelas famílias se aprofundar as suas origens. Assim sendo, a postura assumida pelas entrevistadas reflete de certa forma aquilo que nos parece uma constante dentro do Serviço Social: a família como unidade de tratamento parece ser mais um mito do que uma realidade (SILVA, 1987, p. 84).

Como as explicações sobre a concepção, gênese e desenvolvimento da família careciam de explicações consistentes e eram desprovidas de determinantes sócio-históricos, Silva (1987) acreditava que certamente as assistentes sociais trabalhavam perseguindo um estereótipo de família. Isso levava a crer que deviam atuar sobre fatores secundários ao invés de fatores determinantes das complexas situações que se apresentavam no cotidiano profissional. Constatou que as entrevistadas praticamente não faziam referência a mecanismos econômicos como determinantes da natureza das famílias, predominando uma visão culturalista, calcada na concepção de que a sociedade influenciava a família principalmente na transmissão de comportamentos e valores. Concluiu que as assistentes sociais isolavam a família da

realidade social mais ampla por acreditarem que a dinâmica interna da família se reproduzia por si mesma.

Ao constatar a influência da Teoria da Comunicação<sup>64</sup> na abordagem com as famílias, para a autora, a função da família se resumia na responsabilidade quanto à manutenção da vida do ponto de vista da subsistência física e da dimensão psíquica. Era assim que a afetividade entrava como um elemento importante, representada pelo amor entre pais e filhos. Ao assumir a missão de educar a geração mais nova (e a autora constou uma visão de educação sustentada num plano ideal), a família deveria representar um espaço de tranquilidade e amparo.

Nesse ideário, os valores que deveriam ser cultivados pela família se baseavam num tipo ideal: naquela família que deveria ser estruturada de forma harmônica, se negando uma realidade conflituosa. Inclusive, para algumas assistentes sociais entrevistadas por Lídia Maria, para que o tipo ideal de família fosse atingido a religião entrava como um elemento importante, aspecto que evitaria a sua desestruturação. Em síntese, o tripé *diálogo, amor e compreensão* formava o modelo ideal de família, sendo que o conflito provavelmente seria resolvido se esses elementos estivessem presentes. Aparentemente, para a maioria das assistentes sociais entrevistadas, uma família bem constituída dependeria apenas da boa vontade de seus membros, desconsiderando fatores determinantes dados pela sociedade mais ampla.

Partindo do pressuposto de que o conhecimento da realidade era um dos fatores determinantes para a definição dos objetivos profissionais, Silva (1987) questionou as entrevistadas sobre quais eram os padrões familiares com os quais trabalhavam. Identificou assistentes sociais que nada sabiam sobre a vida e sobre os padrões familiares da população atendida, bem como, afirmações baseadas apenas no conhecimento que tinham daquelas famílias com as quais tinham mais contato. Ou seja, nenhuma das entrevistadas havia feito estudos mais sistemáticos sobre a realidade familiar da sua clientela. Os argumentos foram a falta de tempo

---

<sup>64</sup> Tanto quanto Jordan (1974), Silva (1987) sinalizava a influência da teoria da comunicação (de origem norteamericana) na intervenção com as famílias: “Chamamos a atenção para o fato de que diferentes correntes do Serviço Social enfatizam esta visão de família, em especial aquelas que, ao jogar com as teorias da comunicação, centram na dinâmica interna as possibilidades de êxito ou fracasso da vida familiar, sem levar em consideração as interferências externas a esse grupo, nem as do grupo familiar sobre a sociedade”. (SILVA, 1987, p. 88).

e as condições de trabalho que as impediam de ampliar os conhecimentos sobre as famílias.

Com base nas colocações feitas pelas entrevistadas, Silva (1987) traçou um perfil das famílias atendidas pelo Serviço Social, incluindo renda, composição e constituição das famílias, o não cumprimento das funções e a ausência de bases para vida familiar. Quanto à renda, com exceção da assistente social que trabalhava com terapia familiar e atendia famílias com renda média e alta, as demais entrevistas apontaram as famílias carentes social e economicamente como sendo a sua clientela:

A família com quem trabalho geralmente é família bastante desajustada – ou é só a mãe, ou só o pai, vivem assim num ambiente de bastante necessidades, alguns são alcoólatras, a maioria é doméstica [...] (SILVA, 1987, p. 101).

Na análise da autora, as famílias que procuravam o Serviço Social não eram apenas as menos desfavorecidas socialmente, mas também, as mais afastadas das normas institucionais. Portanto, não era de se estranhar que algumas assistentes sociais as julgavam como sendo “[...] ‘desestruturadas’, ‘desagregadas’, ‘desajustadas’, ‘desintegradas’, ‘afetadas’, e ‘desmanteladas’” (SILVA, 1987, p. 102).

Sobre o perfil das famílias que compunham a clientela do Serviço Social – a composição e constituição da família – para algumas assistentes sociais as famílias eram incompletas (as que tinham apenas um dos genitores por causa da separação conjugal ou do abandono do lar geralmente pelo homem, ou no caso das ‘mães solteiras’). A instabilidade dos vínculos familiares e o abandono do lar foram vistos com ‘naturalidade’. Lídia Maria identificou termos utilizados pelas entrevistadas quando se referiam às famílias (tratando-as como anormais ou patológicas) indicando um tipo de família que fugia às normas estabelecidas (ou seja, a família monogâmica legalmente constituída): “[...] ‘tudo errado’, ‘despautério’, ‘troca-troca’, ‘amantes’, etc.” (SILVA, 1987, p. 103). Predominava, inclusive, o julgamento de valores associado à afirmação de que as famílias eram numerosas.

Por sua vez, o terceiro elemento do perfil – o inadequado cumprimento das funções que deveriam ser próprias das famílias – revelou que o não cumprimento das funções familiares era interpretado como ausência de consciência ou irresponsabilidade paterna, causas das dificuldades relacionadas à manutenção material e psíquica da família. Com esse olhar, as entrevistadas acreditavam que as famílias não

educavam os filhos ou não lhes transmitiam valores necessários para uma convivência social saudável.

No discurso das entrevistadas, as famílias atendidas caracterizavam-se como aquelas onde o relacionamento interno é de qualidade deficiente, onde não existe afeto, respeito, compreensão, apego, companheirismo e união entre os membros. Não há diálogo com os filhos e não lhes são oferecidos a proteção, o apoio e a segurança necessária. Ao contrário, existe um clima de agressão, frieza e conflito. Os filhos são descuidados e abandonados pelos pais. Há muita revolta por parte dos filhos. Há também delinquência, prostituição e homossexualismo. As crianças são desnutridas e os pais ora não registram os filhos, ora registram. No parecer de algumas assistentes sociais, os pais são rígidos. Para outras, há falta de rigidez e de controle, assim como de orientação. Algumas acham que os pais não planejam a vinda do filho, que não se preocupam com o seu bem-estar, nem com sua escolaridade. Falta-lhes capacidade para educar, e para algumas entrevistadas, os pais são excessivamente exigentes para com os filhos, obrigando-os a trabalhar desde cedo. Há mesmo uma que considera as mães “desnaturadas” e outra que considera que os pais são um “mau exemplo” para os filhos (SILVA, 1987, p. 106-107).

Sobre a ausência de bases para a vida familiar – última característica do perfil familiar traçado pela autora com base nos discursos das entrevistadas –, as assistentes sociais consideravam as famílias como não ‘normais’, pois lhes faltavam as condições mínimas para uma vida organizada conforme a sociedade esperava. O fato de não terem sido preparadas para o casamento, fazia com que as famílias com quais trabalhavam não planejassem a vida econômica, gastando com supérfluos. Além da ausência da religião e problemas com alcoolismo, predominavam a falta de estabilidade, de um sentido de continuidade e de sentimentos de família.

Para a autora, se revelava um olhar ideologizado, pois mesmo admitindo que não conheciam muito bem as famílias, as entrevistadas ressaltavam basicamente seus aspectos negativos. Dentre as

características positivas, raramente reconhecidas, citavam: a preocupação das famílias com os filhos, desejando que estivessem mais perto dos pais; a preocupação com as influências negativas das amizades; o interesse dos pais em obterem informações para melhor educarem os seus filhos; a consciência que teriam sobre as próprias limitações; a franqueza, a sensibilidade, a maturidade e a honestidade.

As posições ideológicas manifestadas, representativas tanto do pensamento pessoal como das instituições as quais as assistentes sociais representavam, permitiu a Lídia Maria da Silva concluir que em nada as famílias atendidas pelas assistentes sociais se pareciam com o modelo idealizado no âmbito da sua vida privada. Os discursos se sustentavam em opiniões pessoais e de responsabilização individual, além de assumirem um tom acusatório, por vezes, calcado na má estruturação da personalidade do casal ou no comodismo. Somava-se a isso o pensamento de que a falta de moralidade também era causa dos desequilíbrios apresentados pelas famílias, e, portanto, era ela própria que se marginalizava. Para a autora:

Esta forma de pensar encontra respaldo numa ideia bastante corrente, derivada de uma ética que centra nos indivíduos a causa dos problemas sociais, baseando-se em explicações funcionalistas da realidade. O não funcionamento harmônico de um determinado segmento social é visto como causa de desequilíbrios. Não se interroga, portanto, se é a própria dinâmica social que impede o funcionamento adequado das partes, ou se o que se observa como causa não seria também uma consequência (SILVA, 1987, p. 112).

A autora também procurou investigar sobre o olhar que as assistentes sociais tinham sobre o que definiu como política governamental de atendimento às famílias. Predominou uma visão negativa sobre a forma como o Estado atuava, seja pela descrença nas ações propostas (por considerarem poucas ações estatais ou as que existiam não funcionavam), ou pelo pensamento de que inexistia uma política governamental voltada para as famílias.

Em tempos de Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), Fundação Nacional do Bem-Estar do Menor (FUNABEM), Bem-Estar Familiar no Brasil (BEMFAM), de fato não existiam políticas públicas como as concebidas na atualidade (somente com a Constituição Federal de 1988 criaram-se condições efetivas para tal). Silva (1987) considerava

que havia uma contradição nos discursos das suas entrevistadas: ao mesmo tempo em que consideravam que a família deveria ser responsável por resolver seus próprios problemas (pois defendiam que era um grupo fechado em si mesmo), reclamavam da ausência de propostas mais abrangentes por parte do Estado que contemplassem medidas estruturais. Para a autora, predominava a falta de conhecimento por parte das assistentes sociais quanto às políticas de Estado voltadas à família e, sendo assim, as ações profissionais cotidianas eram isoladas e imediatistas, portanto, desvinculadas do contexto social mais amplo.

Como a autora partia de um posicionamento crítico, escreveu sobre a família enquanto condição para a reprodução do sistema capitalista, categorizando aspectos como a *reprodução física*, a *reprodução social*, e a *relação família-trabalho*. Tendo em vista que abordar a temática da família exige falar sobre ‘modelos de família’, discussão recorrente na literatura do Serviço Social, as categorias elencadas pela autora subsidiarão as reflexões a seguir articuladas aos estudos de Carlos Alberto Medina.

Dez anos após o livro de Lídia Maria Silva, Carlos Alberto Medina (1997), demonstrou que a concepção de família que predominou no Brasil foi imposta pela classe dominante (tanto quanto a constatação feita por Willian Jordan na Inglaterra, em 1974). Trata-se de um modelo hegemônico que não incorpora a precariedade econômica vivida pela maioria da população.

Para Medina (1997), o modelo dominante apresentou uma força tão grande que influenciou o comportamento de famílias pobres com muitos filhos, pois passaram a imitar um padrão dominante das famílias do passado, com uma constituição de família extensiva na linha de descendência, porém, apresentando condições de sobrevivência frágeis, fragilizando os laços de parentesco.

### 3.3. MODELOS DE FAMÍLIA E SUA REPERCUSSÃO NA REPRODUÇÃO FÍSICA, NA REPRODUÇÃO SOCIAL E NA RELAÇÃO FAMÍLIA-TRABALHO

Em artigo publicado na Revista Debates Sociais (Reedição/1997), intitulado “Família Ontem, Hoje e Amanhã”, o sociólogo Carlos Alberto Medina buscava diferenciar dois modelos de família assim denominados: tradicional e em transição. Argumentava que era muito importante entender como se organizam modelos de família, pois as pessoas são educadas para carregar consigo um determinado modelo e segui-lo e, portanto, assim a família tende a se realizar. Muito embora no cotidiano



os modelos propostos não se revelam de forma tão ‘pura’, os dois modelos reforçam pressupostos e valores, orientando comportamentos coletivos.

Conforme Medina (1997), tanto no Brasil como nos Estados Unidos, o modelo tradicional – aquele no qual se pautavam as assistentes sociais conforme vimos em Yamamoto e Carvalho (2001), Jordan (1974) e Silva (1987), cujo exercício profissional se baseava em ações doutrinárias e educativas – constituiu-se como tal a partir de uma classe social específica: a dominante. Tratava-se de uma classe social ociosa, composta por famílias de grandes fazendeiros, que estabeleceu padrões sociais de ‘ser família’. Reproduziu-se, assim, um modelo para as outras classes, as quais ambicionavam seguir os mesmos padrões desde que tivessem os recursos necessários para segui-los.<sup>65</sup>

Na família tradicional, o casamento é visto imprescindível para que a mulher possa exercer a sua função – a de ser esposa para o marido e mãe para os filhos –, e representa não apenas a união de duas pessoas, mas também de duas famílias. Portanto, casar expressa uma decisão exclusiva dos noivos. Em tempos passados, de afirmação plena desse modelo, o longo período de noivado era apenas uma das etapas entre o namoro e o casamento, culminando com a lua de mel, quando a mulher deveria comprovar ser pura e virgem. Por sua vez, o homem deveria ser experimentado para que passasse a assumir o papel de reprodutor e tivesse condições de assumir as responsabilidades quanto ao sustento do lar. Preferencialmente, seria bom que a noiva casasse com um ‘bom partido’.

No estudo de Lídia Maria da Silva (1987), quando se propôs a estudar a contribuição da família para a reprodução do sistema capitalista, tendo em vista que assumia a responsabilidade pela *reprodução física*, identificou que para as assistentes sociais entrevistadas a geração de filhos deveria acontecer com base nos moldes tradicionalmente aceitos pela sociedade. Negavam, por exemplo, a gravidez fora do casamento por acreditarem que a mulher não teria o preparo necessário para assumir a manutenção da prole.

A segregação dos papéis sociais, e consequentemente dos comportamentos, marca o modelo tradicional de família: existem ‘coisas de homem’ e ‘coisas de mulher’. Para eles, cabe o mundo do trabalho, a independência, a força, a atitude, o sexo e a experiência; para elas, cabe a

---

<sup>65</sup> Carlos Alberto Medina se referia ao período que vai até o final do século XIX e início do século XX. Afirmava que a sociedade brasileira foi modificando o seu modo de ser família a partir do processo de transformação da base agrária da sociedade, quando então começou a industrialização.

dependência, a fragilidade, a passividade, o mundo doméstico e a castidade (MEDINA, 1997).

Na sua pesquisa, Lídia Maria tinha a intenção de identificar como se manifestavam os papéis sociais conforme o sexo (ou gênero), e por isso, definiu a categoria *família e trabalho*, relacionando-a ao desenvolvimento das forças produtivas do capitalismo. Questionou as entrevistadas se o homem deveria ajudar em casa. Das 19 assistentes sociais, apenas seis acreditavam que as tarefas domésticas não tinham um cunho eminentemente feminino. A maioria se manifestou com ressalvas, dizendo que o homem deveria ajudar em casa somente em situações excepcionais ou quando gostassem de realizar determinada tarefa doméstica.

Para a autora, além das entrevistadas acreditarem que a inserção da mulher no mercado de trabalho deveria ocorrer somente em espaços adequados às características femininas (relacionadas à extensão dos serviços domésticos, como o cuidado com crianças e doentes, ou a ocupação em indústria têxtil), defendiam que a divisão entre trabalho doméstico e trabalho produtivo não deveria ser questionada porque contrariava a ordem social estabelecida, caso contrário, conflitos poderiam emergir. Com algumas ressalvas, a maioria das assistentes sociais admitia o trabalho infantil para que crianças pobres pudessem satisfazer suas necessidades sociais e pessoais, contribuindo para uma boa formação, se tornando assim uma alternativa para evitar que praticassem furtos. A prostituição, por sua vez, era encarada como um problema gerado pela família, ou era entendida como uma necessidade, voltada à satisfação dos homens solteiros, evitando, dessa forma, a prostituição dentro da família.

Conforme Medina (1997), no modelo tradicional de família a comunicação entre os cônjuges é difícil, necessária apenas para o bom funcionamento do lar; os problemas do casal permanecem dentro do âmbito doméstico. Concebido para toda a vida a responsabilidade maior por manter o casamento é da esposa, possível graças à sua passividade, e por vezes, concordância quando, por exemplo, ocorre o envolvimento do marido com a amante, a quem é permitido o que se recusa à esposa: envolver-se sexualmente e participar mais ativamente da relação.

À mulher caberia compreender e aceitar o comportamento do homem. Por outro lado, não haveria outro lugar para a esposa. Fora do lar, era como se estivesse na rua e esta era o lugar dos homens. Como o casamento era para toda a vida, a

mulher era a parte responsável por esta permanência, enquanto o homem cumprisse como a obrigação de sustentá-la. Caso a mulher, “prevaricasse” ela estaria atentando contra a honra do homem, do lar e da família. A nossos olhos de hoje, não era um modelo favorável à mulher (MEDINA, 1997, p. 18).

No modelo tradicional, as brincadeiras na rua são vistas como atitudes de meninos e as bonecas são entretenimento para as meninas. Em troca de segurança, obrigação assumida pelo homem, cabe à mulher o dever de obediência associado à tarefa de bem administrar o lar (com o menor incômodo possível). Como a razão faz parte do universo masculino, e a emoção integra o mundo feminino, é a mulher a responsável pela mediação das relações familiares, e sendo assim, cabe-lhe lidar com o mundo afetivo e sentimental da família (MEDINA, 1997).

Lídia Maria da Silva definiu a categoria *reprodução social* relacionada à tarefa primordial da família quanto à educação e socialização dos filhos. Identificou que as assistentes sociais entrevistadas consideravam que orientar os filhos era papel tanto do pai como da mãe, entretanto, não fugiam dos padrões dominantes da época. O diálogo deveria ser o meio mais adequado para a socialização e educação dos filhos, tarefa não exclusiva da mãe-mulher-esposa porque ambos os pais deveriam ser pacientes, carinhosos, francos e interessados. Para a autora, emergia um ideário de família calcado na harmonia e na paz, pois era entendida como um lugar de refúgio. Predominava a ideia da família como a instituição básica responsável pela transmissão de valores que não só reforçava o ideário dominante, mas se colocava a serviço dele.

O que marca o novo modelo, denominado por Carlos Alberto Medina como “modelo de transição”? É justamente o deslocamento do papel assumido pela mulher, decorrente de um processo histórico que modifica tal posição de forma intensa, porém, com o homem procurando resguardar a antiga posição que lhe garantia o *status* de senhor absoluto. No novo modelo, em ascensão no final da década de 1960, a decisão pela união não mais depende das etapas anteriores que ritualizavam o casamento (namoro, noivado, lua de mel), se tornando exclusiva do casal. O fator determinante da relação conjugal é o afeto, numa relação que se quer duradoura enquanto esse sentimento permanecer. Desfaz-se a ideia do casamento para toda a vida, se aceitando, portanto, a possibilidade de dissolução do casal.

É a segregação, que no modelo tradicional se sustentava graças à

quase total passividade da mulher? No modelo de transição, a igualdade é um dos objetivos a serem perseguidos, difícil de ser conquistada porque permanecem resquícios do modelo tradicional. Na transição, se transmuda a segregação: “[...] o mundo do casal é só do casal; o mundo doméstico é dos pais e filhos e dos parentes; o mundo do trabalho nada tem a ver diretamente com os dois” (MEDINA, 1997, p. 20). No mundo do casal está o amor, no mundo das obrigações o trabalho e a proteção passam a ser uma responsabilidade maior do mundo doméstico.

Para o autor, graças aos distintos mundos, nesse modelo de família ocorrem constantes instabilidades graças à tendência dos papéis não mais serem exercidos conforme as condições de gênero masculino e feminino. Passa-se a exigir do homem que participe das atividades domésticas e da mulher que saiba exercer uma profissão. Com menos filhos, a mãe/mulher passa a trabalhar fora de casa, se submetendo, frequentemente, à dupla jornada de trabalho. A saída do lar pode causar problemas quanto à educação dos filhos. “No modelo de transição, tal responsabilidade é de ambos, pai e mãe, mas a sociedade ainda guarda, como valor, a tradição de culpar sempre a mulher pelas ocorrências não desejadas” (MEDINA, 1997, p. 21).

Porém, o homem também carrega os resquícios do modelo tradicional no qual é o principal provedor da família. Podem acontecer situações nas quais se sinta rebaixado à condição de elemento secundário, dadas as condições cada vez mais vulneráveis do mundo do trabalho, se sentindo culpado por não conseguir cumprir com as suas obrigações.

Para Medina (1997), com o passar dos anos o modelo de transição ganhou espaços antes ocupados pelo modelo tradicional, e cada vez mais, ser família passou a exigir flexibilidade, dadas as instabilidades e especificidades de cada mundo:

Separação, divisão, expulsão são fatos correntes, sendo especificidades do mundo do casal, a separação; do mundo doméstico, a divisão de tarefas e do mundo do trabalho a possibilidade da expulsão. Tal instabilidade não precisa ser permanente, havendo constante reorganização: achar um novo lar, retornar para a família de origem, encontrar novo emprego. É uma situação de flexibilidade reconhecida e aceita pela sociedade, exigindo, quando há desequilíbrio, a busca de um novo equilíbrio que permita evitar os efeitos da instabilidade de um dos mundos nos demais (MEDINA, 1997, p. 22).

Como afeto não tem sexo e é um sentimento que acontece entre dois seres humanos, com o modelo de transição inicia um maior reconhecimento dos relacionamentos homossexuais. Contudo, quando Lídia Maria definiu na sua pesquisa a categoria *reprodução física*, esse reconhecimento não predominou no pensamento das assistentes sociais entrevistadas. A autora identificou que tanto a procriação fora do casamento, como a prostituição, e especialmente a homossexualidade, eram vistas como patológicas, ou seja, como um distúrbio de personalidade. Para algumas entrevistadas, a homossexualidade representava um ato de ‘sem-vergonhice’.

No modelo de transição, permanecer solteiro(a) não mais representa o não cumprimento de um papel social pré-determinado para o homem (tornar-se marido e pai) e para a mulher (tornar-se esposa e mãe). Cada vez mais, a fidelidade tem um peso igualitário, abandonando gradativamente a ideia da manutenção da virgindade da mulher como condição para a constituição de uma família. A prática sexual passa a ser um dos componentes que dá maior sustentação ao casal e o diálogo se firma como fundamental, também valorizado nas relações que se estabelecem entre pais e filhos. Concepção semelhante aparece em depoimentos concedidos à Lídia Maria da Silva (1987).

Por sua vez, os filhos passam a ter contato com outras instituições cada vez mais cedo, para além da própria família, ou seja, criam as próprias relações fora do mundo doméstico. As amizades servem de apoio para a resolução de problemas ou dilemas, talvez, desconhecidos pelos pais. O envolvimento com drogas e a prática sexual, cada vez mais prematura, são também ameaças e geram instabilidades no mundo doméstico (MEDINA, 1997).

Por fim, na literatura atual do Serviço Social predomina discussões sobre modelos de família, cujos argumentos defendem a necessidade de superar pressupostos que alicerçam a ideia da família nuclear, ainda não existente. Muito embora as transformações recentes apontem para a efetivação do que Medina denominava, no final da década de 90, de modelo de transição, é fato que tanto do patriarcado como da família nuclear-burguesa herdamos valores e princípios que perpetuam uma divisão sexual do trabalho, com funções bem definidas, cabendo ao homem responsabilizar-se pela aquisição de bens, e à mulher, a maior responsabilidade pelo cuidado e produção dos sujeitos, sendo esse apenas um dos desafios colocados às famílias na contemporaneidade.

### 3.4. FAMÍLIAS E DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS: UM PERCURSO PELA PERSPECTIVA CRÍTICA QUE COMPREENDE O UNIVERSO DO SERVIÇO SOCIAL

Como afirma Fonseca (2004), a família tem se revelado como algo bem mais complicado do que se poderia imaginar, o que exige reconhecer a sua complexidade. A autora se posiciona afirmando que tem uma certa dificuldade de aceitar receitas teóricas clássicas que prescreviam modelos simplificados de família.

Assim, o modelo patriarcal, elaborado por Gilberto Freyre no início dos anos trinta, no âmbito da “casa grande” nordestina deixou de ser visto como a matriz da família brasileira *tradicional*. Sabemos hoje que a sociedade colonial não se reduzia a apenas duas camadas (senhores e escravos) e que, conforme as circunstâncias históricas de cada região, as formas familiares são múltiplas. Existia, por exemplo, uma enorme população de brancos e “pardos” pobres em que a unidade doméstica era pequena, frequentemente chefiada por uma mulher sozinha, e contendo diversos agregados [...]. Em outras palavras, para a compreensão da complexa realidade que enfrentamos no Brasil contemporâneo, a noção de “família patriarcal” extensa, tal como foi descrita por Freyre, é vista como sendo de relevância limitada (FONSECA, 2004, p. 57)

Quando Gilberto Freyre explicava sobre ‘o tradicional’, em 1955, Talcott Parsons, esclarecia tudo o que se pretendia saber sobre a família ‘moderna’, com análises baseadas na observação de famílias das camadas médias americanas da década de 50. Impunha-se, assim, “[...] na consciência de toda uma geração de pesquisadores, a família nuclear e conjugal como *sine qua non* da modernidade” (FONSECA, 2004, p. 57). Com base na ‘normalidade’, do ponto de vista estatístico, análises migravam com muita facilidade para julgamentos morais, predominando a concepção de que a família composta por um casal monogâmico com todos os seus filhos menores brotava diretamente da natureza humana, entendida como necessária para o sadio desenvolvimento de todos (FONSECA, 2004).

Pesquisas antropológicas dos últimos tempos têm mostrado que no

seio da modernidade existe uma enorme diversidade de dinâmicas familiares no mundo todo. Para Fonseca (2004), não há um padrão universal de evolução familiar, pois foi explodido o mito da “grande convergência”<sup>66</sup> – que subentendia que práticas familiares, diversas da época pré-moderna iriam coincidir em torno de um único modelo nuclear e conjugal.

Também Szymanski (2002) destaca ser a família um espaço altamente complexo que vai se delineando de diferentes formas, sofrendo efeitos das particularidades dos sujeitos que a compõe. A autora destaca diferentes configuração familiares:<sup>67</sup>

(1) família nuclear, incluindo duas gerações, com filhos biológicos; (2) famílias extensas, incluindo três ou quatro gerações; (3) famílias adotivas temporárias (Foster); (4) famílias adotivas, que podem ser bi-raciais ou multiculturais; (5) casais; (6) casais homossexuais com ou sem crianças; (7) famílias reconstituídas depois do divórcio; (9) várias pessoas vivendo juntas, sem laços legais, mas com forte comprometimento mútuo.

Por sua vez, Fonseca (2004, p. 58) comenta que para alguns pesquisadores a ausência de um modelo pré-estabelecido é o traço característico da chamada família ‘pós-moderna’, tendo em vista que “[...] ‘a’ família pós-moderna avança e recua para dentro de um futuro incerto”.

Nesse sentido, é imprescindível mudar o foco das discussões no que tange à estrutura da família nuclear como modelo, abrindo espaços para novas questões que dizem respeito tanto à convivência entre as pessoas na família, como questões voltadas à relação que ela estabelece com a comunidade mais próxima e com a sociedade mais ampla. Muitos devem ser os reflexos a serem considerados nas formas de viver em família e nas suas relações interpessoais, inclusive, nas famílias nucleares que continuam a existir, pois também elas têm que lidar com os impactos de múltiplas transformações.

O olhar para além do modelo tido como tradicional, que passou por

---

<sup>66</sup> A autora faz referência à *Martine Segalen*, em “Introduction”. In: *La en Europe: parenté et perpetuation familiale*. (Marianne Gullestad et Martine Segalen, orgs.). Editons: *La Découverte*, 1995.

<sup>67</sup> A autora faz referência a: KASLOW, F. W. *Families and family psychology at the millenium*. *American Psychologist*, v. 56, n. 1, p. 37-46, 2001.

modificações profundas dadas as transições assinaladas por Medina (1997), permite melhor compreender não apenas as novas configurações familiares, mas também, os desafios que se colocam para os profissionais que trabalham com famílias.

Dentre várias questões emergentes, Sierra (2011b) esclarece que a(s) família(s) de hoje não mais se define(m) como um espaço onde se estabelecem relações hierárquicas marcadas pela autoridade dos mais velhos e pela dependência dos mais novos, sendo frequentemente negados valores tradicionais que definem papéis na família. Entende que somente o estudo de teorias e elaborações sobre a família possibilitam compreender a sua história, tornando possível analisar suas transformações e impactos na sociedade.

Nesse sentido, pensar a família de forma crítica requer, num primeiro momento, visitar e superar a ideia de modelos de família, discussão bastante presente na literatura produzida pelo Serviço Social.

#### **3.4.1. A superação da ideia de modelos de família como condição para o exercício profissional crítico: famílias sob diferentes aspectos**

Embora os estudos antropológicos sinalizem que não existe um modelo padrão de organização familiar (ou uma família dita *regular*), a ideia hegemônica de família ainda se associa à família nuclear burguesa. Assim, do ponto de vista das representações sociais que circulam no imaginário social, a compreensão de que há apenas esse modelo *ideal* de família permanece, por vezes, constituindo um padrão a ser atingido a qualquer preço (DINIZ; SANTOS, LOPES, 2007).

Para Osterne (2001), apesar da família nuclear burguesa ser cada vez mais uma experiência em decréscimo, famílias que se encontram fora dessa configuração podem ser taxadas de ‘anormais’ ou ‘desestruturadas’ graças à sua naturalização no imaginário das pessoas. Nesse sentido, identificamos que de uma forma generalizada o ideário da família desestruturada ainda faz parte da realidade, e portanto, passados 30 anos, não foi completamente superada a percepção identificada nos estudos de Lídia Maria da Silva (1987) voltado mais especificamente para o olhar de assistentes sociais acerca das famílias com as quais trabalhavam.

Exemplo disso são constatações feitas por Medeiros (2014) em análise de artigos publicados em Anais do XI, XII e XIII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) que enfocou concepções de família. A autora referencia Regina Célia Mioto (2008b), quando afirma ser recorrente no Serviço Social o uso indiscriminado de categorias fundamentadas no estrutural-funcionalismo, porém integradas a um



discurso crítico, tal como o uso da expressão ‘família desestruturada’. Isso demonstra que independentemente das condições objetivas, as famílias devem ter condições de proteger e cuidar dos seus, e quando não o fazem são consideradas incapazes e desestruturadas (MIOTO, 2008b). Na verdade, se privatizam riscos quando se exige dos indivíduos e das suas famílias que assumam o enfrentamento das próprias vulnerabilidades (CARVALHO; ALMEIDA, 2003). Para Medeiros (2014), prevalece um discurso conservador de revalorização da família com os problemas sociais sendo encarados como uma questão de ordem privada e não pública.

A ideologização de um modelo ideal predominante projeta imagens que enquadram a família numa realidade homogênea no seu interior, como se pudesse ser reconhecida como tal (a família) em qualquer contexto sócio-histórico. Assim, a noção sobre a existência de um único modelo como parâmetro, como se fosse possível uma forma de ser família como sendo a mais correta passa a ser inadequada e contraditória: o que existe são *famílias*, com suas diversas realidades, que convivem lado a lado (SARACENO; NALDINI, 2003).

Conforme Martino (2015), foi entre os anos de 1980 e 1990 que iniciou na academia, ganhando em seguida dimensões políticas mais amplas, a ideia de família no plural, e dessa forma, a referência às *famílias* se tornou uma postura mais adequada a ser adotada. Falar em famílias, dando ênfase ao plural, não apenas é importante, mas faz toda a diferença, pois significa pensá-las tanto na relação com a sociedade mais ampla, como na sua atualização, considerando o cotidiano daqueles que lhe dão concretude (FREITAS; BRAGA; BARROS, 2013). Nessa direção, a defesa quanto à reflexão das famílias no plural permite entender que as suas diferentes formas de organização e estruturação deslegitimam a sua identificação como um padrão.

Afirma Medeiros (2014, p. 278):

É fundamental analisá-las [as famílias] considerando um processo contínuo de transformações socioeconômicas e políticas que afetam de modo peculiar e diverso às organizações, as relações, os espaços de construção das famílias, bem como as trajetórias individuais de seus membros. Assim, pensar as famílias no plural significa entender a questão familiar para além do espaço privado e atentar para a influência de fenômenos econômicos, culturais, demográficos e ideológicos que perpassam as famílias em suas

distintas configurações, valores, práticas cotidianas, condições de vida, dentre outros aspectos. O fato é que, ao mesmo tempo em que as transformações sociais refletem na dinâmica familiar, esta também pode criar condições para a transformação da sociedade, uma vez que na vida familiar é possível a ascensão de novos hábitos e ideias que se predisõem à ideologia dominante.

Nas relações que estabelece com o sistema mais amplo, a família suplanta a ideia de que se resume numa construção privada, pelo contrário, ela se torna cada vez mais pública, pois assume um importante papel na estruturação de aspectos sociais, políticos e econômicos da sociedade. Essa concepção se contrapõe àquelas que pensam a família a partir de uma determinada estrutura, com papéis pré-definidos, concebida apenas numa perspectiva relacional. Ou seja, as relações familiares vão além das que são estabelecidas na família, seja no âmbito de seu domicílio, seja na sua rede social primária, porque incorporam relações estabelecidas com outras esferas da sociedade. Nesse sentido, a relação com o Estado, por meio da legislação e das políticas econômicas e sociais, interfere profundamente na história das famílias delineando processos e dinâmicas familiares (STAMM; MIOTO, 2003).

Mioto (2004a) esclarece que antes de iniciar a discussão sobre família, independente das formas ou modelos que assume, ela continua sendo um espaço privilegiado na História da Humanidade, pois é nela que aprendemos a ser e a conviver. Ela é, também, “mediadora das relações entre os sujeitos e a coletividade, mediando continuamente os deslocamentos dos limites entre o público e o privado, e geradora de formas comunitárias de vida” (MIOTO, 2004a, p. 2). Soma-se a isso o fato dela ser um espaço contraditório, assumindo uma dinâmica cotidiana de convivência marcada por conflitos e, geralmente, por desigualdades. Além disso, nas sociedades capitalistas, assume um papel fundamental voltado à proteção social.

Entretanto, quando a família não é concebida como a principal responsável pelo bem-estar de seus membros, passa então a ser entendida como uma construção sócio-histórica e cultural que se transforma com a sociedade, influenciando-a e sendo por ela influenciada. Mioto (2004a) cita as transformações econômicas e sociais, a transformação de hábitos e costumes e o avanço da ciência e da tecnologia como sendo as transformações societárias contemporâneas que condicionam intrínseca e dialeticamente as transformações familiares. As novas configurações

demográficas, que sinalizam famílias menores, famílias com um número maior de idosos, além de novas formas de sociabilidade também devem ser consideradas como alterações significativas. Trata-se de um cenário ainda recente que tem levado à discussão sobre o que vem a ser a família, já que as três dimensões clássicas de sua definição – sexualidade, procriação e convivência – não têm mais o mesmo grau de imbricamento que outrora.

Para a autora, podemos afirmar que estamos diante de uma família quando existe um espaço constituído por pessoas que se empenham umas com as outras de forma contínua, estável e não casual. Para muitas culturas, a família é considerada como tal quando subsiste um empenho real entre as diversas gerações, e sobretudo, quando é orientado para a defesa das gerações futuras (MIOTO, 2004a, p. 2).<sup>68</sup> Assim, a família pode ser entendida como:

[...] um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas (ou não) por laços consanguíneos. Ele tem como tarefa primordial o cuidado e a proteção dos seus membros, e se encontra dialeticamente articulado com a estrutura social na qual está inserido (MIOTO, 1998, p. 21).

Esclarece, entretanto, que adotar uma definição não significa ignorar dificuldades quanto ao conceito de família. Uma das dificuldades está nos limites afetivos, pois nem sempre coincidem com os limites descritivos definidos pela sociologia ou pela antropologia. Lembra que Laing (1972) afirma que a família não é um simples objeto a ser compartilhado e diferencia família e ‘família’. A primeira é aquela em que as pessoas vivem juntas por certo tempo e são ligadas por laços de patrimônio e parentesco. A segunda se constrói sobre a primeira, e se relaciona com a experiência compartilhada de uma estrutura grupal que é introjetada. “Ela existe dentro de cada um dos elementos que a constituem, como um conjunto de relações e padrões de relacionamento por meio dos quais o indivíduo se desenvolve e se apropria da estrutura de grupo” (MIOTO, 1998, p. 21).

---

<sup>68</sup> Mioto (2004a) faz referência a SARACENO, Chiara. *Mutamenti dela famiglia e poliche social in Italia*. Bologna, Italia: Società Editrice II Mulino, 1998. (Tradução de Regina Celia Mioto).

Conforme ensina Miotto (1998), a família se constrói e reconstrói histórica e cotidianamente por meio das relações e negociações que se estabelecem entre os seus membros e destes com esferas da sociedade como o Estado, o trabalho e o mercado. Além de produzir subjetividades, é também uma unidade de cuidado e de redistribuição interna de recursos. Se pensada como unidade, se subentende que com o passar do tempo os padrões de interação vão sendo construídos, e a estrutura familiar vai se formando para governar o funcionamento de elementos que lhe são próprios, delineando comportamentos e facilitando as interações. Porém, a unidade familiar não pode ser entendida como sendo a mera somatória de seus elementos, pois ela “[...] passa por constantes arranjos, com subsistemas distintos, cada um assumindo o seu papel, que pode ser de pai, mãe, filho, avô, avó, e assim sucessivamente. É nesta unidade que o grupo familiar, visto como um todo, se envolve num processo dinâmico, resultando os denominados padrões de interação” (STAMM; MIOTTO, 2003, p. 166).

Os padrões de interação familiar, habitualmente, ocorrem sem serem reconhecidos como tais e vão sendo construídos no cotidiano por meio de expectativas, crenças e valores, conscientes e inconscientes, sem acordos ou reflexões. É o caso, por exemplo, de um casal que se une por expressar o desejo da união, porém é no dia a dia que seus valores, similares ou não, vão sendo elaborados. Apesar de cada um procurar preservar a sua individualidade, mesmo assim, cada cônjuge abre mão de algumas preferências, se formando um novo padrão de interação familiar. São os padrões estabelecidos que determinam como cada integrante da família se percebe e percebe o outro no cotidiano (STAMM; MIOTTO, 2003, p. 166).

Cada família estabelece a sua própria dinâmica, elaborada pelos sujeitos que lhe dão vida – e por isso são *famílias* – sendo este também um dos aspectos que dificulta conceituá-la(s), pois não seguem um único percurso. Baseadas nesse pressuposto, Stamm e Miotto (2003, p. 162) adotam a definição elaborada pelo Grupo de Assistência, Pesquisa e Educação na área da Saúde da Família<sup>69</sup>, entendendo-a como:

Uma unidade<sup>70</sup> dinâmica constituída por pessoas que se percebem como família que convivem por

---

<sup>69</sup> Vinculado ao Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina, criado no ano de 1984.

<sup>70</sup> Miotto (1998, p. 22) esclarece que é a interação das contribuições sistêmica e psicanalítica que “permitem compreender a família como uma unidade

determinado espaço de tempo, com estrutura e organização para atingir objetivos comuns e construindo uma história de vida. Os membros da família estão unidos por laços consanguíneos, de adoção, interesse e ou afetividade. Tem identidade própria, possui e transmite crenças, valores e conhecimentos comuns influenciados por sua cultura e nível socioeconômico. A família tem direitos e responsabilidades, vive em um determinado ambiente em interação com outras pessoas e familiares em diversos níveis de aproximação. Define objetivos e promovem meios para o crescimento, desenvolvimento, saúde e bem-estar dos seus membros.<sup>71</sup>

Quando questiona: “que família é essa?”, Campos (2004)<sup>72</sup> concorda ser a família um grupo doméstico que vive sob o mesmo teto, ligado por consanguinidade ou afinidade, geralmente envolvendo descendência e dividindo aportes de renda e demais recursos. Sinaliza, entretanto, limitações neste entendimento por representar um recorte bastante artificial do real, pois as relações de consanguinidade e afinidade se processam para além do grupo doméstico, ocorrendo uma rede de obrigações e direitos que passam a contar com a participação de outras pessoas. Ou seja, existem pessoas que fazem parte da cadeia genealógica, mas que não são incluídas nessa mesma rede familiar. Assim, o que constitui realmente uma família são as *relações de mutualidade e reciprocidade*, das quais derivam direitos e obrigações (grifos nossos).

Szymanski (2002, p. 9) se refere à família como “[...] uma associação de pessoas que escolhe conviver por razões afetivas e assume um compromisso de cuidado mútuo e, se houver, com crianças, adolescentes e adultos”. Para a autora, essa é uma compreensão que

---

dinamicamente estruturada e condicionante dos fenômenos humanos”.

<sup>71</sup> As autoras fazem referência à ELSÉN, Ingrid et al. *Um marco conceitual para o trabalho com famílias*. Florianópolis: GAPEFAM/UFSC, 1992. 9 f. Mimeografado. p. 6.

<sup>72</sup> A citação se refere à fala proferida por Marta da Silva Campos, por ocasião do lançamento do Programa Fortalecendo a Família, realizado no Teatro da Universidade Católica (TUCA) da Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo, em 19 de setembro de 2002, fruto de convênio então firmado entre a PUC-SP e a Secretaria de Assistência Social (SAS), da prefeitura do município de São Paulo (WANDERLEY; OLIVEIRA, 2004).

abrange um grande número de possibilidades de família que há séculos tem sido vividas pela humanidade, em contraposição às definições consideradas ‘oficiais’. Por sua vez, Carvalho (2014, p. 89) adota a compreensão de família presente na Política Nacional de Assistência Social (PNAS):

[...] como ponto de partida [...] a família é compreendida com um núcleo afetivo, vinculado por laços consanguíneos, de aliança ou afinidade, em que os vínculos circunscrevem obrigações recíprocas e mútuas organizadas em torno das relações de geração e gênero.

Ao referenciar Miotto (2004c), reafirma Carvalho (2004) a ideia da família como um espaço de pessoas empenhadas uma com as outras, cujos vínculos são construídos na relação com o Estado, mercado, associações e movimentos.

Para Stamm e Miotto (2003), a conceituação de família se torna ainda mais complexa quando os profissionais que com ela trabalham partem de valores, crenças e experiências próprias, assumindo a tendência de compreendê-la a partir da sua própria família. Por vezes, mesmo não concebendo a família como uma instituição natural, profissionais acabam por naturalizar as suas relações, reforçando estereótipos, como por exemplo, como ser pai, mãe ou filho(s).

Novamente percebemos que tal afirmação converge com constatações feitas por Lídia Maria da Silva (1987), anteriormente explicitadas, quando as assistentes sociais claramente revelavam estereótipos e defendiam determinadas funções familiares, descontextualizadas da realidade na qual estavam inseridas as famílias com as quais trabalhavam.

Como referenciamos anteriormente, no ano de 2014, recorrendo à análise de conteúdo, Medeiros (2014) estudou concepções de família presentes em Anais do Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS) e identificou tanto concepções e formas de intervenção tradicionais como orientações críticas. Para a autora, o estudo se justificava porque o saber profissional sobre a família é um fator que orienta a postura e a abordagem adotada no cotidiano.

Sobre as concepções que se alinhavam à tendência conservadora, embora admitidas às novas configurações familiares, especialmente o crescimento das famílias chefiadas por mulheres e a constatação de que a família passa por constantes transformações – a contradição apareceu em

imagens de família carregadas de julgamentos pelo não cumprimento de papéis e funções ‘tipicamente’ familiares. Identificou, portanto, a exigência de certa padronização de papéis e organização doméstica.

Para Medeiros (2014), em alguns artigos, além dos princípios normatizadores da vida familiar, a culpabilização se manifestava quando assistentes sociais descreviam situações de ausência e violência paterna, associadas à falta de posicionamentos por parte da mãe. Medeiros (2014) considerou essa uma perspectiva que enquadra a família numa expectativa que espera um mesmo padrão de funcionalidade para todas as famílias, independentemente das distintas realidades e do contexto, condicionando o exercício de papéis familiares.

Por sua vez, a indicação quanto ao acompanhamento individual como forma de intervenção, por meio de ações socioterapêuticas direcionadas a grupos de famílias com características semelhantes, também foi alvo da crítica de Medeiros (2014), que qualificou essa abordagem como psicologizante, voltada para a dinâmica intrafamiliar, não priorizando as inter-relações com a realidade social. Para a autora, tal postura contradiz os princípios do projeto ético-político do Serviço Social.

Objetivos profissionais voltados à reestruturação do grupo familiar e à elaboração de novas referências morais e afetivas, também identificados em artigos produzidos, completam a crítica feita por Medeiros (2014). Nesse sentido, para a autora, é possível identificar uma aproximação com a atuação dos primeiros assistentes sociais com as famílias operárias, conforme sinalizamos anteriormente, com base nos estudos de Iamamoto e Carvalho (2001).

Para Medeiros (2014) apesar do reconhecimento quanto à precarização do Estado nas políticas sociais, a privatização da vida social foi defendida por alguns assistentes sociais nos artigos analisados, reforçando a mudança de atitudes e hábitos das famílias, desconsiderando que muitas vezes essas mesmas famílias não dispõem de mínimas condições para colocar em prática medidas propostas pelos profissionais as quais se transformam numa sobrecarga ainda maior (conforme MIOTO, 1997).

Identificou, na concepção conservadora, uma secundarização do papel do Estado no que tange à proteção social das famílias, reforçando uma lógica substitutiva focada nos parentes, vizinhos, amigos e instituições religiosas como fonte de recursos. Em síntese, autora considerou que os olhares tradicionais sobre as famílias continuam se pautando num modelo ideal de família, muito embora seja reconhecida como uma entidade complexa, plural, mutável e marcada por fragilidades

e contradições (MEDEIROS, 2014).

Apenas para ilustrarmos outro estudo com conclusões semelhantes às de Alana Medeiros (2014), em pesquisa qualitativa baseada em depoimentos de 3 (três) assistentes sociais trabalhadoras de Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), Alves (2014) também identificou o predomínio de perspectivas conservadoras sobre as famílias, extraindo dos depoimentos as seguintes constatações: (a) muito embora houvesse o reconhecimento quanto à diversidade das relações familiares, essa era uma situação que parecia causar estranhamento; (b) a concepção de que as pessoas pobres não têm a noção do que é ser família, predominando um julgamento discriminatório e preconceituoso pautado a ideologia burguesa, com seus julgamentos morais e obsoletos; (c) a ideia de família como ordem natural, analisada, portanto, como uma abstração estática, como desígnio de Deus e da natureza; (d) falas sobre a família estruturada que se sustentam num modelo que a identifica como um bloco monolítico, num contraponto à perspectiva de família como construção social que representa uma instituição histórica, dinâmica e viva que se transforma ao se transformarem as relações na sociedade.

Por sua vez, ao identificar também a presença da tendência crítica relativa às concepções de família nos artigos apresentados nos CBAS, Medeiros (2014) constatou tratar-se de autores/assistentes sociais que reconheciam as fragilidades, contradições, diversidades e transformações contemporâneas, defendendo a proteção do Estado por meio de políticas públicas universais e de qualidade. Defendiam, também, ações profissionais comprometidas com as reais necessidades e possibilidades das famílias, valorizando a efetiva participação das mesmas no trabalho realizado. Por fim, ao referenciar *as famílias* (no plural), a literatura crítica sinaliza-as como um espaço também público, pois relações de consanguinidade e afinidade suplantam o grupo doméstico, se criando uma rede de direitos e obrigações que envolvem a participação de outras pessoas.

Não apenas a ideia de modelos e concepções tradicionais sobre as famílias são desafios a serem superados porque repercutem em abordagens contrárias aos preceitos postos pelo projeto ético-político do Serviço Social. A dinâmica familiar interna não pode ser negada, inclusive no âmbito das subjetividades, pois apresenta elementos que devem ser devidamente apreendidos por constituírem a singularidade de cada grupo familiar.

Nessa direção, é esclarecer o pensamento de SIERRA (2011b) quando destaca que a família não deixou de ser uma instituição e na atualidade supera a ideia do casamento, elemento que a marcou



historicamente. Um exemplo a ser dado é a manutenção da referência quanto à responsabilidade dos pais para com os filhos quando acontece o divórcio. Mas, além disso, a perspectiva do amor e da solidariedade que deve estar presente entre o homem e a mulher e entre pais e filhos, além de outras questões que compreendem a preocupação com outro, o cuidado, o vínculo afetivo, o investimento na educação dos filhos, bem como, o apoio na velhice, as afinidades conjugais, a sexualidade e a intimidade são valores que remetem aos deveres familiares que não estão apagados e nem foram esquecidos.

Por sua vez, Oliveira (2009) afirma que costumes e valores que marcaram época podem não estar muito distantes dos atuais, e muito embora conceitos tidos como tradicionais tenham se alterado, muitos ainda permanecem, por vezes, de forma oculta. Um exemplo de permanência é a própria família nuclear, se organizando a partir do casamento monogâmico e demais padrões tidos como tradicionais. Ou seja, o modelo tradicional continua internalizado e operando diante de uma variedade e novas formas de família, gerando contradições no próprio contexto familiar.

Compreender questões como essas auxilia a pensar abordagens para além de questões afetas ao conflito familiar – objeto de estudo desta tese por abordar a mediação familiar – envolvendo tantas outras demandas de milhares de usuários que cotidianamente batem às portas dos serviços nos quais atuam os assistentes sociais.

### **3.4.2. Famílias e subjetividades: muitas inquietações**

Inicialmente, esclarecermos que numa perspectiva de totalidade consideramos imprescindível pensar as famílias de uma forma ampla haja vista a sua complexidade, anteriormente assinalada. Concordamos com Bilac (2003) quando comenta que os tempos turbulentos expressos na crise da sociedade implicam também numa profunda crise teórica das Ciências Sociais. Isso faz com que qualquer percepção de um real fragmentado desafie os paradigmas clássicos e pareça refratária, tanto na elaboração de sínteses globalizadoras como na elaboração de qualquer teoria parcial, e, portanto, que se torna provisória quando se refere às dimensões ou campos da vida social. O campo da família, por sua vez, é particularmente sensível a essa situação, pois a crise política, social, econômica e de pensamento coloca questões que desafiam o saber já acumulado.

Segundo a autora, faltam novos esquemas interpretativos – tanto por parte da Sociologia como da Demografia da Família – que consigam

dar conta não apenas da rica e volumosa produção empírica até então publicizada, mas também, das mudanças observadas, no sentido de abranger a face da atual ‘crise’ da família e como esta nova fase se articula com as anteriores (BILAC, 2003). As palavras da autora convergem com o pensamento de Fonseca (2004) quando afirma que no cenário atual os termos ‘moderno’ e ‘arcaico’ parecem ter perdido o sentido, inviabilizando qualquer forma de hierarquização de formas familiares.

Diante de distintas configurações familiares, da indefinição de papéis sexuais, da redução da autoridade paterna, do aumento da mobilidade afetiva e do divórcio, Sierra (2011b, p. 89) pergunta “[...] o que identifica as famílias contemporâneas?” Para ela, apesar da convivência ser um dado importante, um grupo de pessoas que habitam uma mesma casa não mais define o que vem a ser família. Por outro lado, por maiores que sejam as afinidades entre amigos que residem no mesmo espaço, também não chegam a constituir uma família. “O pertencimento familiar transcende o casamento, a sexualidade, a intimidade, ou seja, se estes componentes se encontram na família, não são, no entanto, sua razão de existir” (SIERRA, 2011b, p. 89).

Como a família é uma instituição que se conserva no tempo, e enquanto se moderniza mantém traços conservadores, são muitas as questões a serem problematizadas quando a pretensão é pensar sobre o enfrentamento de desafios que se colocam para todos que com ela(s) trabalham. Sierra (2011b) esclarece que a família pós-patriarcal é uma família sobrecarregada que tem grandes desafios e, portanto, se desdobra de diversas formas com questões afetas à educação dos filhos, ao sustento e realização profissional, não descartando a satisfação sexual e o envolvimento afetivo. Encontra-se em permanente cobrança e deve se manter uma organização equilibrada, apesar de viver num mundo em descontrole.

Dentre essas questões consideramos importante destacar: a individualização, a autonomia e o individualismo; o afeto e a solidariedade; o casamento, a conjugalidade, o divórcio e a parentalidade; e, por fim, a flexibilidade necessária para a convivência familiar.

#### 3.4.2.1. A individualização, a autonomia e o individualismo

A afirmação da individualização e do individualismo são considerados elementos recentes que ingressam na dinâmica familiar e devem ser analisados porque têm um significado que reflete nos laços e relações, reconfigurando totalmente a forma de viver em família.

Mioto (1998) esclarece que enquanto a identidade familiar é

construída são elaboradas identidades individuais, e concomitantemente ao processo de individualização, quem integra a família passa a incorporar o sentido de pertencer. Ao se perceberem únicos, os membros da família compartilham uma estrutura grupal que dá uma base de sustentação para a convivência com outros grupos sociais, o que “[...] dá o significado do nós e dos outros, do pertencer e do não pertencer” (MIOTO, 1998, p. 23).<sup>73</sup>

Sierra (2011b) explica que nos estudos sobre a socialização dos indivíduos, as teorias sociológicas clássicas tomam como referência a relação entre o indivíduo e a sociedade e, por sua vez, a família é entendida como a instituição que faz a mediação dessa relação (indivíduo/sociedade) e, portanto, é um elo que permitirá que essa relação se torne mais ou menos ajustada.

A importância da família nos processos de socialização/individualização é enfatizada pela consideração de que os sujeitos nascem em família, ainda que esta não seja uma família nuclear, construída com base nos laços de sangue. Da convivência com os adultos é que as crianças aprendem a reproduzir os padrões culturais vigentes e, da família, ela recebe um referência que acompanhará o seu desenvolvimento pessoal. Positiva ou negativa, essa referência se manterá (SIERRA, 2011b, p. 7).

Sarti (2004a) comenta que aos poucos a família contemporânea vai perdendo o sentido de tradição, sendo que o amor, o casamento, a família, a sexualidade e o trabalho vividos outrora, sob o desígnio de papéis pré-estabelecidos, passam a ser concebidos dentro de um projeto no qual a individualidade conta de maneira decisiva e cada vez mais adquire importância social.

A afirmação da individualidade sintetiza o sentido das mudanças atuais, o que tem implicações evidentes nas relações familiares, fundadas no princípio da reciprocidade e da hierarquia. Este

---

<sup>73</sup> A autora cita LAING, R. D. *A política da família*. São Paulo: Martins Fontes, 1972; MINUCHIN, S. *Famílias: funcionamento & tratamento*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992; MIOTO, R. C. T. *Educação e família*. 1989. 135 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – UNICAMP, Campinas, 1989.

processo foi impulsionado basicamente pelas mulheres, a partir de um fato histórico fundamental: a possibilidade de controle da reprodução que permitiu à mulher a reformulação do seu lugar na esfera privada e sua participação na esfera pública (SARTI, 2004a, p. 43).

Também para Zola (2015), a individualização é uma das mais importantes determinações atuais, iniciada com a nuclearização e seguindo com seus avanços no desenho da família atual. Lembra que François Singly<sup>74</sup> atribui duas dimensões ao atual processo de individualização na família, provocando nos seus membros o sentimento de liberdade: a autonomia e a independência. “A independência é, principalmente, analisada em sua perspectiva econômica, em que o indivíduo, graças a seus recursos pessoais, depende cada vez menos dos outros. E a autonomia é o conhecimento do mundo em que se insere” (ZOLA, 2015, p. 51).

Por sua vez, Teixeira (2013) explicita que o reconhecimento da autonomia do indivíduo foi sendo demarcado com o passar do tempo, tanto nas relações familiares como sociais, interferindo profundamente na dinâmica intrafamiliar. Individualmente, cada sujeito passou a ser entendido como único e exclusivo, reduzindo o valor de um sobrenome a ser honrado como fator determinante do seu comportamento em sociedade. Foi assim que a família conjugal e relacional passou a se firmar como um serviço colocado à disposição dos indivíduos, acentuando o individualismo e a autonomização de pessoas que vivem juntas, embora, contrariamente, os indivíduos passam a depender cada vez mais tanto da família como dos serviços estatais. Enfim, o desenvolvimento da autonomia e da independência passou a provocar não apenas a individualização da família, mas também a individualização na família, criando condições para a construção de novas individualidades (ZOLA, 2015). Conseqüentemente, se criou um movimento que acabou provocando não apenas a defesa da individualidade na família, mas o individualismo, que passou a vigorar nas relações intra e extrafamiliares.

Giddens (1993) apresenta reflexões importantes sobre a relação entre individualização e autonomia, revelando aspectos preocupantes em relação às escolhas individuais. Para o autor, apesar de ser bastante normativo, o tempo de hoje está repleto de alternativas e convivem

---

<sup>74</sup> A autora cita: SINGLY, François. *Sociologia da família contemporânea*. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

juntamente emancipação e constrangimento. Como consequência, nas possibilidades de escolhas, o indivíduo se vê obrigado a negociar continuamente opções e estilos de vida e, nas escolhas, se revelam aspectos externos às atitudes do indivíduo ao mesmo tempo em que mostram também quem ele é. Ou seja, as escolhas explicitam a identidade do indivíduo. Entretanto, nas sociedades tradicionais os papéis eram claramente pré-estabelecidos e praticamente inexistentes possibilidades de escolhas, portanto, a exposição da individualidade não era uma exigência porque não era necessário revelar ações, hábitos e sentimentos. A questão central é que a angústia da escolha, muito presente na atualidade, é uma realidade recente e, complementa o autor, se revela no comportamento compulsivo expresso pela perda de controle sobre o próprio 'eu' o que também representa uma perda da autonomia ou da própria capacidade de escolher. A tendência é um agir movido não por uma escolha, mas por uma 'compulsão' que, por sua vez, implica na impossibilidade de escolher e de dizer 'não' (GIDDENS, 1993).

Ao citar Giddens (1993), Sarti (2004a) explica que na discussão sobre a individualidade, a formulação do autor referente à compulsão a caracteriza como um comportamento contraposto à escolha, representando a negação da possibilidade emancipatória presente na nossa época. Para ela, esse é um tipo de comportamento “[...] que bloqueia as possibilidades de um projeto familiar igualitário, na medida em que uma pessoa compulsiva, para manter uma sensação de segurança ontológica, precisa do outro numa relação de dependência e não de autonomia [...]” (SARTI, 2004a, p. 45).

A atenção às palavras dos autores sobre como se expressam individualidade e autonomia nos leva a entender que a emancipação vem acompanhada de contradições. Nesse sentido, Sierra (2011b) explica que se era próprio da antiguidade a preservação da ordem familiar pela religião, com o passar dos anos a economia foi adquirindo um valor central na organização da vida social deslocando família e religião e, portanto, reduziu a autoridade desta sobre aquela, abrindo caminhos para a prevalência do individualismo.

Na modernidade, toda a autoridade é limitada pelo direito à liberdade e na sociedade liberal o individualismo é o valor supremo a se firma contra o holismo (DUMONT, 1985 apud SIERRA, 2011b). É assim que a individualidade se contrapõe à sociedade e ao Estado como um todo e quando passam a perceber o indivíduo isolado ou desagregado, os liberais reafirmam a defesa da autonomia em contraposição à coletividade. O mercado vai se tornando a instituição central na reprodução de comportamentos e o Direito passa a ser a fonte para a

regulação das relações na sociedade civil (SIERRA, 2011b).

Para a autora, ocorre uma democratização no interior da família pelo fato do mercado ganhar espaço na definição da sociabilidade e do Estado institucionalizar o reconhecimento dos direitos sociais, principalmente por categorias e segmentos. Ou seja, as significativas mudanças pelas quais as famílias têm passado são também consequência da ampliação dos direitos individuais, sejam eles voltados às crianças, adolescentes, idosos ou mulheres que reivindicam uma maior igualdade entre os sexos.

Também a ampliação da independência financeira por parte das mulheres gera um processo de individuação que condiciona o aumento do número de divórcios, com o surgimento de novas organizações familiares. Apesar do acesso ao mercado de trabalho não resolver problemas estruturais como a desproporção salarial entre homens e mulheres, e a dupla jornada pela manutenção das suas atribuições domésticas, a significativa diminuição da dependência financeira da mulher pode tanto levar à constituição de famílias monoparentais sob o seu comando como a possibilidade de construir novos laços amorosos (TEIXEIRA, 2013).

Constatamos, portanto, que ao mesmo tempo em que a individuação representa direitos e interfere concretamente nas possibilidades dos indivíduos expressarem a sua própria identidade, contribui para que a família se torne um espaço onde o individualismo tende a se firmar. Gera, por exemplo, nas relações entre pais e filhos, uma significativa redução da autoridade paterna que encontra respaldo no Direito que, como vimos, passa a ganhar cada vez mais espaço no nivelamento das relações.

Assim, diferentemente da norma, a educação – concebida como atividade que exige o diálogo constante – sinaliza a necessidade do convencimento e da persuasão enquanto elementos mais importantes nas relações familiares. Quando padrões de reciprocidade são inseridos na negociação e no diálogo, considerados elementos fundamentais, as famílias substituem a submissão da hierarquia pela necessidade de confiança, valorizando o afeto.

Nessa direção, o respeito ao outro faz do desenvolvimento da individualidade um valor central nas relações familiares. Desse modo, a justiça na família não é diferente da justiça em outras esferas (DUMONT, 1985 apud SIERRA, 2011b) e o afeto é um dos elementos que sustentam tais relações.

#### 3.4.2.2. A construção do afeto na dinâmica familiar

Para Sierra (2011b), a relação (positiva ou negativa) que se estabelece entre adultos e crianças na família ajudam a valorizá-la como o lugar do afeto e da solidariedade. A presença ou ausência desses elementos ajudam a identificá-la, respectivamente, como ‘forte’ ou como ‘fraca’.

Fonseca (2004) esclarece que o afeto começou a ser considerado a base da vida familiar especialmente a partir da revolução industrial. Se na pré-modernidade os filhos eram vistos como mão de obra barata para o bom funcionamento da empresa familiar, como uma segurança na velhice ou como um meio para a perpetuação da linhagem, a partir de então passaram a ter um valor, sobretudo, afetivo.

Da mesma forma, o amor romântico torna a caracterizar o matrimônio ideal, ditando a necessidade da “livre escolha” do cônjuge. Aqui, o valor central não é mais a linhagem ou o nome da família, a serem protegidos a qualquer custo (mediante sacrifício, quando necessário, dos membros), mas, sim, a felicidade dos indivíduos (FONSECA, 2004, p. 59).

Teixeira (2010) mostra que as relações de afetividade foram estimuladas por meio da ação do Estado quando passou a predominar a ideologia familiar nuclear burguesa pautada, predominantemente, na família branca com melhores condições financeiras. No Brasil, na década de 30, antes mesmo de ser instituído um sistema de proteção social, a tutela terapêutica exercida pelo poder disciplinar estatal implementou medidas direcionadas para as famílias, quando as relações afetivas entre os seus membros foram modificadas, compreendendo o corpo, o sexo, o comportamento e os sentimentos. Foi instaurado, assim

[...] o sentimento moderno de família privada, de intimidade, que se caracteriza pela valorização do convívio exclusivo entre pais e filhos, do contato pessoal para educar as crianças, ou seja, como salienta Costa (1999), interesse pelo desenvolvimento físico-sentimental dos filhos, educando-os de maneira mais individualizada, sob laços afetivos de amor maternal e paternal, dando origem a novos papéis sociais, como o do pai/provedor material dos filhos e do lar e o da

mãe/educadora/cuidadora (TEIXEIRA, 2010, p. 537).

Naquela época, a maioria das estratégias higienistas se dirigiam à família branca e patriarcal de uma burguesia urbana nascente. Por sua vez, para as classes populares nascia um aparato policiaisco e assistencial, com um Estado intervencionista que pretendia “[...] normatizar, controlar e prevenir as perigosas consequências políticas da miséria, do pauperismo e dos padrões de organização familiar” (TEIXEIRA, 2010, p. 537). As relações afetivas, que inicialmente foram reforçadas pela reorganização da família nos moldes tradicionais imbricadas por componentes ideológicos, ganharam corpo e se redefiniram gerando, inclusive, relacionamentos desfeitos a partir do momento em que o afeto ou o ‘amor romântico’ já não mais existia.

Quando fala sobre dinâmica familiar, Miotto (1998) compreende relações que vão se estabelecendo entre pessoas que num determinado momento das suas vidas passam a constituir uma família. Mais especificamente na família conjugal, a dinâmica familiar vai sendo elaborada a partir da relação formada entre o casal, representando o início de uma nova família e o centro da sua identidade. E, assim, no contexto da família, as relações entre pais e filhos vão sendo construídas e os vínculos afetivos vão se estabelecendo. O afeto e a dependência, principalmente dos filhos (que no início é total), caracterizam as relações familiares e envolvem um processo de aprendizagem mútua, estruturando padrões de relacionamento com diferentes significados para cada membro da família.

Tais relações se ancoram nas experiências que os pais tiveram a partir das suas famílias de origem, absorvendo a interação vivenciada com as figuras parentais. Ou seja, para o casal (não necessariamente heterossexual) as experiências dos pais quando foram filhos e irmãos se misturam às novas vivências que envolvem o próprio casal e eles com seus filhos.

A família incorpora os aspectos individuais de cada cônjuge, de suas respectivas famílias de origem e desenvolve algo de novo e único. Portanto, a evolução da relação do casal dependerá das vivências de cada parceiro em relações anteriores, considerando o grau de diferenciação e o nível de tolerância à angústia alcançado por cada um, bem como as peculiaridades do próprio vínculo. Dessa forma, a relação conjugal implica na interação, na



fusão e na rediferenciação das identidades de cada cônjuge, dando continuidade ao processo de individuação (MIOTO, 1998, p. 24).<sup>75</sup>

Com a chegada dos filhos inicia a relação entre diferentes gerações e a primeira geração assume os cuidados para com a segunda, instaurando novos momentos familiares. A estrutura do casal é profundamente modificada, pois a maternidade e a paternidade implicam fundamentalmente numa reestruturação da identidade do homem e da mulher. Esse movimento se repete a cada gravidez, a cada parto, a cada novo nascimento (MIOTO, 1998).<sup>76</sup> Para além das relações entre o casal e das relações entre pais e filhos, consideradas centrais na dinâmica familiar, quando existem irmãos, também se estabelecem relações que podem interferir na dinâmica familiar interna.

Teixeira (2013) referencia a visão ampliada e atual sobre família elaborada por Regina Célia Miotto e ressalta que na família as pessoas convivem em uma ligação afetiva e duradoura que tende a se estabelecer numa infinidade de arranjos familiares. Ou seja, nas distintas configurações familiares, o afeto vai se caracterizando como um importante elemento de sustentação interna independente da forma como a família se estrutura.

Quando relaciona afeição e escolha, Fonseca (2004, p. 59) esclarece:

Se a afeição é vista como elemento constituinte da relação de casal, a separação conjugal aparece não como uma ruptura problemática, mas antes como um acontecimento lógico naqueles casos onde o amor romântico definiu (Théry, 1993). Sob esse ponto de vista a família é vista como funcional na medida em que proporciona a cada um de seus membros as condições para o seu desenvolvimento pessoal.

---

<sup>75</sup> A autora faz referência à ACKERMAN, N. *Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares*. Buenos Aires: Hormé-Paidós, 1971. Também referencia LAMANO, V. L. *Relacionamento conjugal: uma abordagem psicanalítica*. São Paulo: Summus, 1990.

<sup>76</sup> PINCUS, L.; DARE, C. *Psicodinâmica da família*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1981. Referencia também MIOTO, Regina Célia Tamasso. *Educação e família*. 1989. 135 f. Dissertação (Mestrado em Educação). UNICAMP, Campinas, 1989.

Numa perspectiva em que a família tende a ser vista como um meio de realização pessoal, as possibilidades de escolha e afeição parecem ser a alternativa mais lógica, inclusive, para o término de relacionamentos.

A escolha tem permitido a legitimação de formas familiares até pouco tempo inaceitáveis por fugirem de certos padrões de ‘normalidade’, inclusive no âmbito jurídico. Nesse sentido, Fonseca (2004) exemplifica com famílias que têm filhos adotivos. Superado o *status* de ilegitimidade que era permeado por uma aura infame, o movimento migrou para a defesa da bandeira da ‘verdadeira família’ por parte de alguns entusiastas que defendem a retórica de que crianças adotadas são filhos ‘escolhidos’ e, de alguma forma, são mais valiosas do que as que nascem dos seus pais. Se a afeição passa a ser a verdadeira base para os relacionamentos, também parceiros do mesmo sexo vão ganhando um espaço importante, muito embora novas atitudes de aceitação não tenham alcançado um *status* hegemônico. Entretanto, “Sejam quais forem as objeções, é evidente que as concepções modernas da família, com ênfase crescente na afeição e escolha, revolucionaram concepções tradicionais da família conjugal” (FONSECA, 2004, p. 61).

Vimos que, com o passar do tempo, o casamento ganha outras conotações, impulsionadas pela valorização e ressignificação do afeto, implicando não apenas na forma de ser casal, mas também na relação com os filhos. Por sua vez, o divórcio ingressa definitivamente na vida das famílias e a parentela ganha diferentes configurações.

#### 3.4.2.3. Casamento e divórcio: as relações de parentesco imbricadas na conjugalidade e na parentalidade

A partir do momento que as relações familiares passaram a ser elaboradas mais intensamente baseadas no afeto, a conjugalidade e a parentalidade, nem sempre mediadas pelo casamento, envolvem sentimentos e relações mais ou menos solidárias (SIERRA, 2011b). Cada vez mais, afeto (ou a sua ausência), convivência e intimidade fazem parte de um mesmo universo.

No que tange ao casamento, um importante avanço aconteceu com a Constituição Federal de 1988, pois não mais é considerado o eixo fundamental da família. Também é entidade familiar aquela que advém da união estável entre o homem e a mulher, bem como, a comunidade formada por um dos pais e seus descendentes (STAMM; MIOTO, 2003).

As transformações sociais e familiares fizeram com que o casamento, indissolúvel e inquestionável, perdesse espaço, e a legalização

do divórcio – ainda recente na realidade brasileira – contribuiu para a queda de padrões familiares pré-definidos. Os altos índices de dissoluções de uniões estáveis e divórcios são lembrados por Gelinski e Moser (2015, p. 139, grifos nossos), quando ilustram mudanças<sup>77</sup> significativas ocorridas nas famílias brasileiras, conforme dados do IBGE (2010), em estudo que versa sobre proteção social:

Na análise dos dados do registro civil percebe-se que enquanto a taxa de nupcialidade permanece entre 1999 e 2008 relativamente estável (em torno de 6,5%), a taxa de divórcios apresenta comportamento ascendente: em 1999 era 1,2% e em 2010 pula para 1,5%, o que significa o aumento de mais de 25% no período em questão. **Chama-se atenção, aqui, a fragilização dos laços familiares.**

Desde que o divórcio e dissoluções de uniões estáveis se tornaram uma realidade as famílias passaram a se reorganizar, assumindo papéis que seriam considerados confusos e difusos se lembrados formatos tradicionais de família. Para Oliveira (2009)<sup>78</sup>, a mudança da ideia de padrões familiares tem resultado em novos e surpreendentes quebra-cabeças familiares, por exemplo, com filhos de pais que se separam e voltam a se casar; esses filhos podem passar a colecionar meios-irmãos, meias-irmãs, novos avós, tios e pais adotivos, situações que a Psicologia tem denominado de família-mosaico.

Nas implicações e significados proporcionados pelas separações e recasamentos também se redefinem as relações de parentesco, surgindo novos *status* familiares com novos papéis correspondentes, por vezes, não havendo sequer denominação para situações novas que vão se formando.

Existiria, em curso, algum processo de normatização social dessas novas relações familiares? Por exemplo, que tipos de relações são esperadas entre a criança e o segundo marido da

---

<sup>77</sup> Os cinco elementos/mudanças citados pelas autoras são: (a) a queda substancial do tamanho das famílias; (b) aumento da idade média da população; (c) manutenção da taxa de nupcialidade legal e aumento de divórcios; (d) aumento do número de famílias cuja pessoa de referência é a mulher; (e) aumento do tamanho de famílias unipessoais.

<sup>78</sup> A autora referencia GRANATO, A.; DE MARI, J. Os meus, os seus, os nossos. In: *Veja*, n. 109, p. 268-75. São Paulo: Abril, 1999.

mãe? E que relação se estabelece entre uma criança que reside com a mãe e a prole da segunda família do pai? Quem é parente, quem não é parente? Essas e outras questões poderiam ser colocadas a qualquer relação familiar, inclusive, entre as que se estabelecem entre os membros adultos das famílias: que relações são permitidas e quais são proibidas entre ex-noras e ex-sogra? E entre ex-esposos? Nessas situações, o que é mais importante: a filiação ou a aliança? (BILAC, 2003, p. 35-36):

A autora comenta que estudos qualitativos baseados em dissoluções de uniões estáveis, divórcios e recasamentos têm demonstrado a importância da rede de parentesco pelo menos em duas situações: na circulação de crianças e na migração. Acredita ser fundamental clarear quais relações estão se estabelecendo entre unidades domésticas e como essas relações interferem no modo como são elaboradas novas percepções de família (BILAC, 2003).

Configura-se um contexto no qual a reflexão teórica atual exige incorporar novas informações empíricas que têm aparecido no âmbito das relações familiares. Necessário se faz, portanto, revisitar papéis sociais relacionados ao parentesco, incorporando nessa visita questões relacionadas ao gênero. Tudo indica que as mudanças na organização das famílias decorrem fundamentalmente das mudanças da condição feminina que afeta os papéis masculinos, o que requer um reexame sobre os papéis sexuais na família, para que assim seja possível compreendermos também sentimentos, vivências e percepções masculinas (BILAC, 2003).

Contribuem nesse sentido as reflexões apresentadas por Fonseca (2004), quando apresenta uma definição de parentesco que considera adequada aos tempos atuais. Recorrendo a Segalen (1995),<sup>79</sup> e lembrando que esta autora critica a tendência acadêmica de tomar a família como a mola mestra das sociedades contemporâneas, entende que o parentesco pode ser visto como

[...] um conjunto de pessoas ligadas pelo sangue ou por casamento ou por um laço de pseudo-

---

<sup>79</sup> SEGALEN, Martine. Introduction. In: GUSLLESTAD, Marianne; SEGALEN, Martine (Org.). *La famille en Europe: parenté et perpetuation familiale*. Editions: La Découverte, 1995.

casamento que se reconhecem não em função de ancestrais, mitos ou territórios em comum, mas, sim, em função de direitos e de deveres recíprocos, criados principalmente pela presença de crianças nascidas ou criadas por elas (SEGALEN, 1995 apud FONSECA, 2004, p. 61).

Com as novas formas do parentesco, longe de definharem, as relações familiares ganham uma nova vida que em parte resulta do recuo da família conjugal. Entretanto, tal recuo não significa o enfraquecimento da parentela, pois estudos têm sinalizado a sua importância, especialmente em grupos populares mais extensos que vivenciam condições de vida difíceis, além das frequentes separações conjugais. Nessas situações, a parentela ganha maior importância também por se tornar indispensável enquanto rede de ajuda mútua. Da mesma forma, em famílias das camadas médias, mesmo sendo mais individualistas, a falta de equipamentos públicos faz com que os pais dependam de parentes para o cuidado dos filhos, amparando-os nas rotinas diárias (SEGALEN, 1995 apud FONSECA, 2004).

Mas, a autora alerta que a ligação entre os parentes extrapola fins utilitaristas, cobrindo também necessidades de convívio social graças às facilidades modernas que contribuem para a redução da distância física e emocional, seja pelas novas estradas ou meios de transporte mais acessíveis ou pelo amplo desenvolvimento tecnológico, facilitando a 'intimidade à distância' entre familiares e amigos (FONSECA, 2004).

A importância do parentesco é exemplificada por Fonseca (2004) quando comenta sobre os encontros de família que reúnem várias gerações com um sobrenome em comum. Apesar de muitos parentes não terem nenhuma intimidade e nada além do sobrenome que os aproxima, tais encontros passam a ser uma forma de sair do anonimato e procurar nas relações familiares a chave do pertencimento.<sup>80</sup> Entretanto, não é a descendência genealógica sinônimo de reprodução biológica, surgindo novos valores quando o assunto é parentalidade e família estendida.

De uma forma ampla, a parentalidade, que pode derivar de componentes biológicos ou não, engloba obrigações e atividades que os pais passam a assumir perante os seus filhos, o que possibilita garantir-lhes, por meio de laços afetivos, direitos relacionados ao cuidado, à educação, ao amor e à imposição de fronteiras como forma de socialização. Assim, pais preparam os filhos para a vida adulta e a forma

---

<sup>80</sup> Novamente a autora cita Segalen (1995).

como tem sido exercida a paternidade ganha atenção nas discussões afetas às famílias, inclusive para garantir direitos voltados à proteção integral de crianças e adolescentes conforme o marco regulatório contemporâneo, tendo no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) a sua grande expressão, quando Família, Estado e Sociedade são corresponsabilizados para a efetiva garantia do desenvolvimento integral.

Para Dumont (1985), antes de ser biológica a filiação é social, pois nos sistemas de filiação e de parentesco as modalidades de aliança matrimonial e os modelos de família são eminentemente sociais. Para além das diversas formas de relação conjugal, a reprodução deriva da reprodução bissexuada e a separação entre procriação e filiação não altera essa condição. Como a filiação não é uma simples derivação da procriação biológica, a parentalidade inclui, necessariamente, as formas como se definem também os laços de parentesco e as responsabilidades assumidas pelos membros da família como um todo.

Constatamos que muito embora continue sendo uma referência para os casais que desejam ter filhos, cada vez mais o casamento se tornou uma opção ao invés de uma condição. Contudo, independente da forma como surge, a parentalidade compreende um conjunto de obrigações e referências que atuam de forma conjunta na formação das individualidades.

Os pais, ao decidirem ter filhos, expressam a intenção de realização pessoal, manutenção da descendência e o aumento da família. No entanto, filhos não deixam de ser “herança”, não apenas no sentido da hereditariedade ligada às características e às propensões genéticas nem de herdeiro e patrimônio, mas no sentido da reprodução de um modo de ser, expresso pelo estilo de vida das famílias. A pretensão dos pais que pretendem ter filhos é de que seus filhos sejam semelhantes a eles, ou seja, que compartilhem da mesma mentalidade e assimilarem a mesma perspectiva de comportamento (SIERRA, 2011b, p. 100).

Dentre tantas questões, estudar a parentalidade exige pensar sobre como se manifestam a autoridade e o autoritarismo no seio das famílias, geralmente, fontes de conflitos. Estudiosa da forma como se organiza a autoridade em famílias pobres, Sarti (2007) esclarece que não é porque no ambiente doméstico o homem ainda é identificado com a figura da autoridade que a mulher também não a exerça. É habitual existir nas

famílias uma divisão complementar de autoridade entre o homem e a mulher, não se diferenciando da relação entre casa e família, ou seja, a casa tende a ser identificada com a mulher e a família identificada com o homem: “Casa e família, como mulher e homem, constituem um par complementar, mas hierárquico. A família compreende a casa; a casa está, portanto, contida na família” (SARTI, 2007, p. 63).

Neste binômio, e considerando a precedência do homem sobre a mulher no espaço doméstico, o homem tende a ser considerado o *chefe da família*, e a mulher, a *chefe da casa*. Caracteriza-se, assim, uma divisão complementar que permite o exercício de diferentes funções de autoridade no âmbito da família. Como quem corporifica a ideia de autoridade é o homem, passa a ser sua responsabilidade fazer a mediação entre a família e o mundo externo, quando assume a autoridade moral e a respeitabilidade familiar. Ou seja, a presença do homem garante a existência do *respeito* e de uma moral positiva (SARTI, 2007).

Cabe então à mulher a autoridade relacionada à manutenção da unidade do grupo familiar, cuidando de todos e zelando para que tudo esteja no seu lugar. É assim que a autoridade feminina se vincula à valorização da mãe, num universo simbólico no qual a maternidade faz da mulher, mulher; caso contrário, ela será uma potencialidade, algo que não se completou. Outro importante fundamento da autoridade da mulher pode ser o controle sobre o dinheiro, independentemente de ser sua a principal responsabilidade de garanti-lo para a manutenção da família pois, como dona de casa, o controle financeiro pode ser uma atribuição da mulher/mãe (SARTI, 2007).

Sarti (2007) exemplifica diferentes formas de deslocamento das autoridades paterna e materna. Sinaliza situações nas quais a mulher assume a responsabilidade econômica mesmo que a família conte com a presença masculina, modificando as relações familiares e especialmente a autoridade, pois é a mulher quem passa a exercer o papel de *chefe da casa*. Consequentemente, a autoridade masculina é abalada, podendo acontecer a desmoralização do homem pelo fato de ser alterada a base do respeito. Essa condição leva a **uma perda para a família como totalidade** (grifo da autora) pela tendência em buscar a autoridade perdida em outros homens que integram a rede familiar em substituição à autoridade paterna.

Cumprir o papel masculino de provedor não configura, de fato, um problema para a mulher, acostumada a trabalhar, sobretudo, *quanto tem precisão*; para ela, o problema está em manter a

dimensão do *respeito*, conferida pela presença masculina. Quando as mulheres sustentam economicamente suas unidades domésticas, podem continuar designando, em algum nível, um “chefe” masculino. Isso significa que, mesmo nos casos em que a mulher assume o papel de provedora, a identificação do homem com a autoridade moral, a que confere respeitabilidade à família, não necessariamente se altera (SARTI, 2007, p. 67, grifo da autora).

Outra forma de deslocamento do exercício da autoridade do homem relacionada à garantia dos recursos materiais, do respeito e da proteção da família – deixando de exercer o papel de mediador com o mundo externo – é a transferência da sua autoridade para outras figuras masculinas. Isso pode acontecer nos casos de recasamentos, quando o novo marido da mãe não ocupa o papel masculino perante os filhos que são dela. Ou seja, tanto os novos casamentos como os casos de gravidez entre adolescentes – quando os avós criam os netos como se filhos fossem – geram uma divisão dos papéis masculino e feminino que não se concentram mais no núcleo conjugal familiar (SARTI, 2007).

Quando as mulheres se tornam *chefes da família* porque não possuem companheiros, a sobrevivência do grupo doméstico é garantida graças a uma rede de relações para além das fronteiras da própria casa. Um deslocamento possível pode ocorrer quando o filho mais velho assume a autoridade de *chefe de família*. Também pode acontecer o deslocamento de papéis femininos para outras mulheres da família, fora da unidade doméstica, quando a mãe-esposa-dona-de-casa não consegue exercê-la. De um modo geral, Sarti (2007, p. 68) destaca a importância do parentesco e relações que extrapolam o âmbito intrafamiliar:

O exercício de papéis sexuais, nos casos em que se desfaz a relação conjugal, passa para a rede familiar mais ampla, mantendo o princípio da complementaridade de papéis, transferidos para fora do núcleo conjugal. Nesses casos, além dos familiares consanguíneos, tem papel importante a instituição do compadrio.

Quanto ao deslocamento da autoridade pela viuvez da mãe ou separação quando inexistente uma nova união, a mãe se torna a figura aglutinadora do que resta na família. A sua casa tende a se tornar o lugar



procurado pelos filhos nas situações de desamparo (desemprego, separações conjugais, etc.). A mãe vira ponto de referência para toda a família, a quem é devido o respeito principalmente quando têm uma idade avançada, como forma de retribuição do(s) filho(s) àquela que o(s) criou(s).

A autora esclarece que nas diversas situações de deslocamento da autoridade do homem para a mulher, com a mãe exercendo um papel crucial, não ocorre necessariamente a ‘centralidade’ da mulher na família, mas sim, o cumprimento do seu papel sexual como mantenedora da unidade familiar, pois, a autoridade masculina pode ser assumida por outros homens em substituição à ausência do pai. Nesse sentido, Dumont (1985) defende que as experiências de coparentalidade têm indicado a importância dos pais no desenvolvimento da personalidade da criança.

Para a autora, a família não mais se define como um espaço de relações hierárquicas, especialmente marcadas pela autoridade dos mais velhos sobre os mais novos. Ou seja, cada vez tem se caracterizado pela diferença complementar em todas as suas relações, mas embora os seus membros queiram relações mais igualitárias, ser família não dispensa o exercício da autoridade, principalmente necessária para socialização das crianças, ainda compreendida como função e papel familiar. Com a introdução da individualidade o que tem sido questionado na família não é a autoridade em si, mas o princípio da hierarquia no qual se baseia a autoridade tradicional. Dessa forma, as mudanças significativas têm incidido sobre a autoridade patriarcal e sobre a divisão tradicional de papéis familiares, modificando substancialmente as relações entre homens e mulheres e entre pais e filhos no interior da família (DUMONT, 1985).

Sarti (2004a) considera que diante da contestação do padrão tradicional de autoridade familiar dos pais sobre os filhos, tem ocorrido uma confusão entre os excessos da autoridade tida como tradicional e o exercício legítimo da autoridade necessária na família, levando a uma permissividade que tem prejudicado as crianças pela ausência de limites.

A autora esclarece que Piaget (1977) mostrou que a autoridade baseada no respeito mútuo gera uma verdadeira autonomia, que exige compreender por que existem leis impostas pela sociedade aos indivíduos que, por sua vez, não são livres de recusá-las. Nos seus estudos sobre a moral da criança, o autor identificou que a noção de justiça e de cidadania requer sujeitos sociais que tenham tido a oportunidade de incorporar regras baseadas no respeito mútuo e na cooperação, contrariamente ao respeito unilateral e à coação. “Essa educação na família pressupõe, entretanto, pais capazes de exercerem, em suas próprias vidas, este

sentido de justiça” (SARTI, 2004a, p. 46).

Quando fala mais especificamente sobre o relacionamento entre o homem e a mulher na família, a autora afirma que a autonomia é uma questão crucial num projeto igualitário de sociedade. Para ela, a autonomia deve envolver tanto o sentido de si como do outro, compreendendo a definição de limites pessoais e a atenção às necessidades do outro.

Respeitando-se os limites da autonomia, podem ser modificadas as relações de autoridade, a divisão de papéis, a cooperação financeira dentro de uma lógica que não é funcional, nem instrumental, mas fundamentalmente simbólica, requalificando todo o universo da intimidade. [...] trata-se de buscar um arranjo mais equitativo, negociando segundo o princípio da autonomia (SARTI, 2004a, p. 46).

As dificuldades decorrentes do exercício da autoridade e do poder podem gerar dissoluções de uniões conjugais. Sierra (2011b), afirma que a separação entre parentalidade e conjugalidade tem se tornado comum em função do crescimento do número de divórcios e das famílias monoparentais, e essa separação traz novas questões para a criação dos filhos, expressando preocupações com a formação da identidade baseada na família. Por sua vez, a coparentalidade é um fenômeno recente que interfere na dinâmica familiar e que pode tanto contribuir para a qualidade dos relacionamentos como tornar a convivência difícil.

As famílias recompostas mostram que filhos de uniões anteriores podem conviver com filhos do relacionamento atual numa mesma casa, formando uma nova família, mas nem sempre as relações são solidárias e respeitadas. Famílias formadas por homossexuais demonstram que essa opção não requer abrir mão do desejo de ter filhos ou mesmo adotar uma criança, exigindo que preconceitos sejam enfrentados. De uma forma ou de outra, novos desafios surgem para as famílias a todo o momento, pois nem sempre os novos arranjos são fáceis de serem vividos e se relacionam à forma como se organiza a conjugalidade (SIERRA, 2011b).

Com base nos estudos de Mello (2006)<sup>81</sup>, a autora sinaliza que nas últimas décadas as transformações pelas quais tem passado a família aconteceram em três níveis: (a) na sua eliminação como unidade

---

<sup>81</sup> A autora cita MELLO, Luiz. Familismo (anti-homossexual) e regulação da cidadania no Brasil. In: *Estudos Feministas*, Florianópolis, n. 14, v. 2, 2006.

produtiva; (b) na fragilização da estrutura do poder patriarcal graças à crescente individualização e autonomia das mulheres e jovens; e (c) na separação entre sexualidade, conjugalidade e procriação. Houve um aumento das famílias sem casais ou que contam com casais que superaram as representações tradicionais, gerando condições de conjugalidade especiais. Dentre elas, podem ser citadas a gravidez na adolescência, os casamentos de idosos e os casais homossexuais, situações que exigem pensar políticas sociais correspondentes à heterogeneidade e dinâmica dos novos arranjos. Portanto, atualmente, quando se fala em relação conjugal é inadequado associá-la aos padrões tradicionais de família, que não deve mais ser entendida como a relação que envolve um homem e uma mulher por ocasião do casamento.

O aumento da mobilidade afetiva, a fragilidade dos casamentos e a multiplicidade de arranjos conjugais expressam mudanças que se estabelecem no sentido de um movimento que compreende a construção, desconstrução e reconstrução de laços afetivos nas trajetórias individuais. Apesar de múltiplas configurações da família conjugal nos dias de hoje – clássica, monoparental, recomposta, homossexual – os laços de parentesco permanecem, fazem parte da modernidade. Eles são reinstaurados a partir de uma base individual, mas não menos estreita, numa relação que alia independência, autonomia e obrigação (SIERRA, 2011b, p. 99).<sup>82</sup>

A autora faz referência a Gramsci (1978) e Dumont (1985), afirmando que a família integra o Estado no sentido amplo. Enquanto aparelho privado de hegemonia contribui para reforçar o consenso social ao mesmo tempo em que é um espaço de conflitos e de disputa de perspectivas. Nesse sentido, os conflitos contemporâneos extrapolam os conflitos entre gerações e também expressam dramas relacionados à autoafirmação das opções individuais, compreendendo questões afetas à sexualidade, ao gênero, à religião e a tantas outras questões (SIERRA, 2011b).

Enfim, os conflitos extrapolam a esfera privada e assumem um caráter cada vez mais público. Prova disso são as leis, normativas e

---

<sup>82</sup> A autora cita SEGALEN, Martine. *Sociologia da família*. Tradução de Ana Santos Silva. Lisboa: Terramar, 1990.

políticas sociais direcionadas às famílias com o intuito de regular suas relações. Tendo em vista que assistente social, independente do espaço sócio-ocupacional no qual atua, se depara com distintos conflitos familiares – e considerando principalmente que o nosso objeto de estudo se concentra na relação entre Serviço Social e mediação familiar – veremos como se situa a discussão do conflito familiar no âmbito da literatura do Serviço Social.

### 3.5. O SERVIÇO SOCIAL, O CONFLITO FAMILIAR E A NEGOCIAÇÃO NAS RELAÇÕES FAMILIARES

Na metade dos anos 70, quando a formação profissional seguia os fundamentos teórico-metodológicos pautados em Serviço Social de Caso, Serviço Social de Grupo e Serviço Social de Comunidade, Maria Alice Correia (1975) publicava o livro “*O assistente social e o manejo do conflito*”, primeira (e única) produção na área do Serviço Social cujo tema central, nas palavras da autora, se direcionava ao uso da discussão reflexiva para o *manejo do conflito* nas relações familiares.

A publicação derivou do trabalho desenvolvido pela autora com grupos operativos (diferentemente de grupos terapêuticos), constituídos por mães de crianças e adolescentes com problemas emocionais, na época pacientes de uma Clínica de Psiquiatria vinculada a uma Instituição Previdenciária. O trabalho realizado na clínica pelas assistentes sociais tinha como finalidade possibilitar com que as famílias (mães, no caso) falassem sobre os problemas cotidianos que interferiam tanto na aderência à internação por parte dos filhos como no acompanhamento do tratamento.

Com a dissertação de mestrado que virou livro, a autora pretendia dar visibilidade à forma como Serviço Social trabalhava com grupos operativos compostos por familiares. Na introdução, esclarecia que a finalidade da intervenção profissional era desvelar as contradições envolvidas no conflito, valorizando cada vez mais o enfoque *social*<sup>83</sup> na abordagem psicossocial adotada. A ideia era minimizar o psicologismo no Serviço Social, visando a superar a visão psicanalítica predominante na profissão. Assim se manifestou a autora sobre a experiência que se transformou em livro:

[...] da experiência que se realizou, e que tem naturalmente muitos aspectos a serem analisados,

---

<sup>83</sup> Grifo da autora.

foi selecionado para este estudo, o que diz respeito ao *como* faz o assistente social; com relação ao grupo, a preocupação relaciona-se ao *como vai fazer* frente às situações conflitivas, o que é diferente de uma orientação, eminentemente, voltada para as motivações profundas e fantasias acerca das situações conflitivas ou que enfoque particularmente: “o que estamos sentindo em relação a isso ou aquilo...”. Nisso, talvez, se tenha a diferença singular entre um grupo operativo e um grupo psicoterápico “*senso stricto*”. Ainda que seja uma abordagem com conotações psicológicas, os aspectos mais caracteristicamente sociológicos não deixam de ser considerados, na medida em que as mães trazem para o grupo suas situações relacionais globais com a realidade externa, e que decorrem obviamente da vivência e posicionamento que têm numa sociedade com características próprias (CORREIA, 1975, p. 6, grifos da autora).

Para Correia (1975), o conflito é próprio das relações interpessoais familiares, portanto, deve ser encarado como fonte de crescimento. Por meio da técnica da discussão reflexiva, o Serviço Social deveria preparar as mães para que conseguissem lidar com as situações conflitivas ensinando-as a *manejar o conflito*.

Aprendeu com a experiência profissional que o conflito revelava tanto a existência de uma ligação inseparável entre os componentes da família, como um confronto permanente pela tentativa de exclusão mútua entre os seus integrantes. Portanto, era a presença desses dois aspectos que garantia um movimento interno em todas as famílias, provocando o seu desenvolvimento e, conseqüentemente, gerando mudança.

Cada mudança ou cada novo estado qualitativo traz em si novas contradições, donde se pode concluir que o conflito estará sempre presente no relacionamento deste grupo [a família], como de resto em todas as formas de relação (CORREIA, 1975, p. 36).

Na análise da autora, de um modo geral, predominava uma interconexão de contradições externas e contradições internas à família. As contradições externas se expressavam nas exigências que a sociedade

nela depositava quanto às funções que deveria cumprir, e as contradições internas, se referiam à dinâmica de cada família. Por exemplo, na relação que se estabelecia entre adultos e crianças, a função socializadora da família exigia que os pais assumissem perante os filhos papéis já institucionalizados e padronizados, valorizados pela estrutura social. Porém, ao mesmo tempo, os pais buscavam manter ou modificar o sistema social e o padrão valorativo no qual viviam, se esforçando para moldar a estrutura da personalidade dos seus descendentes, tentando modificá-la ou mantendo os seus próprios modelos.

Partindo dessa constatação, Correia (1975) acreditava que o conflito resultava da luta de contrários, pelo jogo de características singulares em confronto com as solicitações externas, gerando movimento e mudança. Referenciando-se em Medina (1972), afirmava que a família recebia da sociedade certo número de pedras angulares sobre as quais se edificava a estrutura das experiências cotidianas com suas regras de conduta.

Correia (1975) dizia que ao assumir diferentes perspectivas a família não era algo fechado em si mesmo, e na sua dinamicidade, era como uma teia de relações bem ou mal trançadas. O afrouxamento das teias de relações presentes numa sociedade que se transformava interferia na teia de relações internas da família.

Este afrouxamento da teia de relações, fruto da mobilidade, mais o pluralismo de normas, devido às transformações em curso (o processo de industrialização, em especial), parecem se constituir em fatores que dificultam o “ser família”, levando cada cônjuge a exigir do outro e dos filhos a busca de satisfação, pela ruptura, como já dito, da teia de relações cerradas, mais a alteração do papel da mulher. [...] [...] alterando-se a posição da mulher, alteram-se todas as outras e o dinamismo das relações expressas na estruturação nova, coloca em desequilíbrio todo o quadro familiar. Expressando o entrelaçamento de todos os fatores em jogo está a relação: pais-filhos e a aproximação do homem-mulher, no plano do casamento, ambas em plena modificação (MEDINA, 1972 apud CORREIA, 1975, p. 68).

Conforme Maria Alice, as mudanças internas na família eram fruto de mudanças mais amplas provocadoras do desequilíbrio na relação

conjugal e entre pais e filhos (especialmente em função dos novos posicionamentos assumidos pela mulher-mãe). Conseqüentemente, aconteciam situações conflitivas cujos relacionamentos se sustentavam na disputa e no não atendimento de mútuas expectativas.

Ver, portanto, “os problemas só como de caráter psicológico é uma solução individual, que não se aplica ao contexto mais amplo presente no mundo do casal e seus filhos”. A grande questão que se coloca, é que um enfoque psicológico é diferente do “psicologismo” que reduz todo um contexto externo, distorcidamente, à realidade interna e tenta explicar todos os fenômenos a partir desta postura de centrar no homem as causa e conseqüências dos problemas, isolando-os de toda uma construção histórica, já mencionada em alguns aspectos (MEDINA, 1972 apud CORREIA, 1975, p. 69).

Quanto à postura adotada por assistentes sociais, a autora criticava tanto o enfoque psicológico que priorizava o olhar individualizado sobre cada membro da família, desconectado de questões mais amplas relacionadas ao contexto familiar, como o psicologismo, que negava um olhar com base sociológica. Portanto, considerava que predominava uma visão reducionista, atribuindo aos sujeitos a responsabilidade pelos próprios problemas.

Apesar de não citar o estrutural-funcionalismo, parece que a intenção da autora era tecer uma crítica a essa perspectiva teórico-metodológica, predominante no Serviço Social na época. Sobre psicologismo, assim se referiu:

Isto tem se observado, com frequência, no Serviço Social (ainda que se fale, sutilmente, da “interrelação dos fatores internos e externos”), quando não se posiciona [o Serviço Social], caracteristicamente, numa atuação paterno-assistencialista, que é a forma menos sofisticada do “psicologismo focalista” (CORREIA, 1975, p. 40).

A autora partia da premissa de que nenhum grupo está em constante equilíbrio. Ao posicionar-se conforme a perspectiva dialética<sup>84</sup>,

---

<sup>84</sup> Ao falar em dialética, Maria Alice Correia fazia referência em POLITZER,

voltada à análise de contradições internas e externas aos fenômenos em constante movimento, considerava que a noção de equilíbrio representava um escamoteamento do conflito. Portanto, era a oposição entre contrários que gerava situações conflituosas nas famílias.

Dentro desta perspectiva é que se pode considerar o conflito como fonte de vida, já que “as coisas mudam porque encerram uma contradição interna (elas próprias e seus contrários)”. Os contrários estão em conflito e as mudanças nascem desses conflitos, ou seja, o conflito é o motor das mudanças. Os contrários encontram-se em relação recíproca, vale dizer, o processo de vida é uma unidade e, ao mesmo tempo, um processo contraditório. Esta unidade implica em que os contrários estão inseparavelmente ligados e se constituem num único processo contraditório: um só existe porque o outro existe. As situações contraditórias são geradoras de conflito e podem funcionar como fonte de desenvolvimento ou assumir formas bloqueadoras (CORREIA, 1975, p. 35).

Como consequência de situações contraditórias, as situações conflituosas eram consideradas fonte de vida. Dessa forma, os conflitos não desaparecem, mas apenas mudam de polo, pois quando superada uma contradição outras tendem a surgir. “Assim, se o conflito cessar, cessa também a vida, uma vez que ele é a própria fonte de desenvolvimento dos processos vitais” (CORREIA, 1975, p. 35). Ao assumir essa perspectiva, a autora considerava a existência do conflito como algo positivo, não devendo ser aniquilado, ocultado ou apaziguado. Isso não significa que as pessoas deveriam se conformar com o conflito, mas sim, deveriam aprender a *manejá-lo*.

Como, então, deveria ocorrer o *manejo* do conflito enquanto fazer profissional do assistente social com grupos operativos? A autora propunha a técnica da discussão reflexiva, para num primeiro momento conhecer os elementos presentes nas situações conflituosas, o que levaria a uma nova visão sobre o conflito, depois de desveladas as suas contradições. A discussão reflexiva possibilitaria um processo aclaratório atingido graças à relação dialógica entre os integrantes do grupo e a



assistente social, quando eram estimuladas a comunicação e novas vivências, num movimento permanente de desvelamento das contradições. Produziam-se, assim, novos conhecimentos na interação grupo-assistente social.

O manejo do conflito, portanto, se caracteriza como o *uso* (aspecto conativo) que o grupo faz do conhecimento das contradições, do qual se foi apossando, durante o processo e que o leva a um enfrentamento desse conflito, por meio de um agir pensado e transformador. O manejo do conflito, pois, vai dizer respeito a uma nova maneira de lidar com as situações contraditórias, a partir das dificuldades atuais e as que *surgirão após superadas estas* (CORREIA, 1975, p. 48, grifos da autora).

O desvelamento das contradições era possível quando os membros das famílias (mães) traziam para o grupo dificuldades relativas ao entendimento das situações vivenciadas, extraíndo daí elementos contrapostos e, ao mesmo tempo, em conexão. Essa era a dinâmica que possibilitava desenvolver uma nova visão do conflito, sendo que o novo conhecimento (ou entendimento) se dava por meio de aproximações sucessivas.

Por fim, o trabalho com o *manejo do conflito* possibilitou à autora compreender que a força não estava no grupo em si, mas nas transações que se estabeleciam entre o grupo e a assistente social. Para ela, não era tarefa do Serviço Social buscar soluções para as problemáticas das famílias, nem fazer proselitismo do tipo adaptativo ou revolucionário. Porém, isso não significava negar a sua influência sobre o grupo, ou seja, a postura profissional não deveria ser neutra, pois era também ideológica, permeada por valores (CORREIA, 1975).

Quando pensa as relações familiares de forma ampla, Sarti (2004b) lembra que nas sociedades tradicionais, diferentemente das sociedades modernas, os papéis familiares não eram conflitivos porque já estavam pré-determinados. Porém, a partir do momento que ganhou espaço o desenvolvimento da dimensão individual os papéis familiares passaram a ser conflitivos na sua forma tradicional, muito embora a família continue tendo o valor social que sempre teve.

O problema da nossa época é, então, o de compatibilizar a individualidade e a reciprocidade

familiares. As pessoas querem aprender, ao mesmo tempo, a serem sós e “serem juntas”. Para isso, têm que enfrentar a questão de que, ao se abrir espaço para a individualidade, necessariamente se insinua uma outra concepção das relações humanas (SARTI, 2004b, p. 43).

Dadas as suas particularidades, Mito (1997) esclarece que *a priori* a família não é um lugar de felicidade ou de refúgio, sendo este um pensamento reforçado por uma ideologia que oculta traços históricos que tem na família a naturalização de sentimentos como o amor materno, paterno e filial. Como vimos, as assistentes sociais entrevistadas por Lídia Maria da Silva acreditavam ser a família um lugar de refúgio, concepção herdada do pensamento tradicional e ainda não desmistificada.

Com o predomínio desse ideário, se faz uma ligação direta entre fatos naturais, tais como sexo, nascimento e morte com a família, tendo em vista a importância que os laços afetivos passaram a ter numa sociedade cada vez mais industrial, desumana e materialista (MIOTO, 1997).

Para Saraceno e Naldini (2003), entendida como uma construção social que envolve acontecimentos e relações aparentemente mais naturais, na família são elaborados arquétipos sociais e mitos, porém, nem sempre positivos, pois

[...] a par das imagens também contemporâneas da família-refúgio, da família como lugar da intimidade e da afetividade, espaço de autenticidade, arquétipo de solidariedade, de dimensão privada, temos as imagens da família como lugar de inautenticidade, de opressão, de coacção, de egoísmo exclusivo, a família como geradora de monstros, de violência, a “a família que mata” (SARACENO; NALDINI, 2003, p. 19).

Ou seja, autores sinalizam que nem sempre o afeto, apesar de importante, pode ser tomado como a principal referência para definir o que vem a ser uma família. Sobre o caráter contraditório da família, Pereira (2009) esclarece que ela não é uma ilha de virtudes e consensos situada num conturbado mar de tensões e dissensões. Há nas famílias aspectos fortes e fracos os quais representam laços de solidariedade, amparo e segurança, transmitindo valores e ensinamentos que perdurarão para sempre. Porém, tais laços não dispensam despotismos e violências,

desencontros e rupturas. Apesar de gerar inseguranças, quando as fragilidades familiares são enfrentadas, podem também representar a emancipação e o bem-estar de membros historicamente oprimidos.

No Brasil, a prática de atos violentos no âmbito das relações familiares é um grave problema a ser enfrentado. Ao comentar sobre a violência na família, Miotto (2008b)<sup>85</sup> não separa os conflitos produzidos no âmbito das relações de produção e os conflitos ocorridos no interior da família. Defende que as diversas manifestações da violência, apesar de se realizarem no convívio social, são implícitas às relações de produção sob a lei de acumulação capitalista. Em primeiro lugar, vem a violência econômica que não aparece quando é produzida, mas se explica por meio de seus efeitos, tornando a família um palco privilegiado de manifestações de tais efeitos, e concomitantemente, de absorção e desativação dos conflitos sociais.

Diferentemente da concepção que acredita ser a violência e os maus tratos consequência de desvio ou anomia, Faleiros e Brito (2007) os situam num processo social relacional complexo e diverso. Tanto quanto Miotto, acreditam que a violência familiar se articula com a violência social. A violência está imbricada, portanto, num processo relacional e de poder, e está presente na estrutura da sociedade, afetando as relações interpessoais, institucionais e familiares.

A sociedade se estrutura nas relações de acumulação econômica e de poder, nas contradições entre grupos e classes dominantes e dominados bem como por poderes de sexo, gênero, etnias, simbólicos, culturais, institucionais, profissionais e afetivos (FALEIROS; BRITO, 2007, p. 107-108).

A visão relacional permite compreendermos que a sociedade se organiza a partir de relações contraditórias contemplando interesses, valores, estratégias e poder fundados na divisão de classes sociais e nos processos de dominação e exploração. Entretanto, os autores acreditam que os conflitos não podem ser resumidos a uma simplificação genérica, seja da luta de classes, da luta entre potências ou da oposição entre Estado

---

<sup>85</sup> Regina Célia Miotto faz referência à: BARONTI, G. *La funzione dello stereotipo delcriminale nell'ambito dei processi di controllo sociale. La Questione Criminale. N. 2. Bologna: Mulino, 1978.*

e sociedade. “A conflitualidade é fundante da existência social, na esfera da dinâmica social e familiar e mesmo da existência do sujeito, dividido entre o desejo e as normas sociais de proibição da realização do desejo” (FALEIROS; BRITO, 2007, p. 108).

Assim, as relações entre grupos e pessoas levam à disputa por posições, aos domínios e vantagens, a lugares disputados e ocupados numa complexa estrutura que possa garantir poderes reais ou simbólicos a certos indivíduos ou grupos em detrimento de outros. Para os autores<sup>86</sup>, o conflito social de interesses, valores, saber e poder não se situa apenas no âmbito macrossocial, mas também nas relações que mascaram ou bloqueiam saberes, podendo se manifestar pela imposição do silêncio, do segredo, ou de outros mecanismos que se exercem em diferentes níveis e domínios, com extensões variadas, para além da economia. É assim que a violência, também nas relações familiares, expressa relações de poder e de força que visam a assegurar o lugar de quem é mais forte, porém, com a submissão do outro por meio de estratégias, mecanismos, dispositivos e arranjos que o levam a se curvar e consentir sobre o poder de quem o domina, cujo contragosto pode ser mais ou menos expresso ou escondido.

Ao abordar questões relacionadas ao conflito familiar quando estuda família e saúde mental, Mioto (1998)<sup>87</sup> considera que sob a ótica intrafamiliar, pais que no passado não conseguiram lidar adequadamente com seus próprios conflitos geralmente têm dificuldades para ajudar os filhos. Para que os pais possam transmitir algum ensinamento para os filhos é necessário que tenham a possibilidade de: (a) regressir parcial ou inconscientemente, sendo que tal regressão ocorre em maior ou menor grau dependendo da flexibilidade da própria personalidade, bem como, da rigidez ou permeabilidade da regressão relativa às vivências familiares; (b) encontrar na própria experiência elementos equivalentes à experiência que estão ensinando, ou em outras palavras, é importante que os pais tenham tido a oportunidade de aprender os conhecimentos que estão vivenciando para então reelaborá-los; (c) compreender tanto a linguagem verbal como não verbal dos filhos; (d) tolerar as ansiedades reativadas, então experimentadas no passado e agora retomadas com os filhos; (e) reprocessar o modelo cultural que receberam dos genitores e questioná-lo, modificando-o, se necessário; (f) libertarem-se da regressão

---

<sup>86</sup> Os autores citam: FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

<sup>87</sup> A autora faz referência aos seguintes autores: PINCUS, L.; DARE, C. *Psicodinâmica da família*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1981; SOIFER, R. *Psicodinamismos da família com crianças*. Petrópolis: Vozes, 1983.

que fazem e voltarem à atual condição de adultos.

Na família, além dos relacionamentos entre pais e filhos e entre o casal, devem ser consideradas as relações entre os irmãos, porque geram uma infinidade de interações que envolvem características peculiares de cada filho conforme a idade, o sexo, e todas as expectativas relacionadas a cada nascimento e vivências futuras. Nas interações familiares, interferem também a forma como cada membro se relaciona com os demais. Os relacionamentos com a família extensa e com o mundo extrafamiliar não devem ser esquecidos, e portanto, “[...] a dinâmica familiar é construída pelas vivências individuais do processo familiar, pelo desenvolvimento de seus membros e pelos acontecimentos familiares e extrafamiliares” (MIOTO, 1998, p. 25).

Em publicação do ano de 1997, Regina Célia Mioto dizia que as novas dinâmicas e configurações familiares representaram alterações na relação homem/mulher. O cuidado e a reprodução deixaram de ser a razão de viver das mulheres, o casamento deixou de ter caráter de eternidade, se alteraram a divisão sexual do trabalho se se redefiniram papéis sociais. Para a autora, tais mudanças geraram a fragilização dos vínculos familiares, associada a uma maior vulnerabilidade no contexto social em face do enxugamento das famílias pelos seguintes motivos: redução do número de filhos, separações e divórcios, e maior número de famílias monoparentais.

A autora já sinalizava que as famílias menores se tornam mais vulneráveis às situações de crise, quando ocorre, por exemplo, morte ou desemprego. Soma-se a isso a crescente autonomia dos membros da família, pois enquanto sujeitos individuais, tendem a desenvolver projetos de vida particulares que nem sempre são compatíveis com os projetos familiares.

[...] a família hoje pode ser vista como uma caixa de ressonância dos problemas e desafios deste final de século, que envolvem problemas de ordem ética, econômica, política e social. **Nesse sentido, tem sido um espaço de conflitos, ao enfrentar cotidianamente situações extremamente contraditórias**, dentre as quais salientamos: o cumprimento de suas tarefas básicas (proteção e cuidado de seus membros e socialização primária de suas crianças) sem que tenha condições objetivas para tanto; o embate entre o projeto pessoal dos pais e o projeto familiar de cuidado do outro; a convivência com o modelo familiar ideal

calçado no passado com a diversidade dos arranjos familiares atuais (MIOTO, 1997, p. 122, grifos nossos).

Quanto à qualidade de vida das famílias, depende da articulação que conseguem fazer entre demandas internas e demandas advindas do espaço social, incluindo a maneira como conseguem lidar com as recentes transformações na relação homem/mulher e pais/filhos. Entretanto, se trata de uma articulação bastante difícil, o que é possível perceber pelas respostas dadas pelas famílias e seus membros, muitas delas envolvendo a violência intrafamiliar. Para Miotto (1997) é incontestável o excesso de atitudes destrutivas no âmbito das relações familiares, se revelando especialmente a violência contra as mulheres e contra as crianças, com o aumento progressivo de problemas na infância e na juventude. Esse cenário derivado da luta pela sobrevivência material e da busca pela preservação do grupo familiar enquanto ‘lugar da vida’. Novamente, sinaliza que o contexto social exerce grande influência sobre as configurações e organizações familiares, interferindo nas relações internas e gerando conflitos.

Assim, não é possível desconsiderar que a sociedade brasileira tem como marca predominante a desigualdade social que torna vulneráveis as famílias. Portanto, são diversos os motivos que levam aos conflitos intrafamiliares e quanto mais vulneráveis econômica, social e culturalmente são as famílias, mais graves se tornam as dificuldades e mais escassas são as possibilidades para lidar com elas.

Referindo-se à débil proteção prestada pelo Estado aos seus cidadãos, Szymanski (2002, p. 23) diz ser: “[...] no mínimo hipócrita atribuir às famílias das camadas empobrecidas de nossa sociedade uma função de proteção às crianças e adolescentes sem lhes oferecer meios para isso”. Para a autora, a vida intrafamiliar não ocorre apenas em meio a trocas interpessoais nas quais se revela como é vivida a solicitude<sup>88</sup> entre familiares. O efeito mais perverso que recai especialmente sobre as

---

<sup>88</sup> Assim, a autora define solicitude como o modo de proceder numa família, compreendendo a linguagem, a metalinguagem, o modo de compreensão das experiências vividas e as disposições afetivas predominantes que orientam um ser com o outro e que se configuram de diferentes formas. Trata-se de uma forma de proceder que envolve solicitude e cuidado, podendo ser vividos de forma autêntica ou de modo deficiente. Como solicitude autêntica entende o modo como um contribui para que o outro se volte para si mesmo autenticamente, identificando essa atitude com o autêntico “cuidar” (SZYMANSKI, 2002, p. 12).

famílias pobres advém das mudanças sociais derivadas de contextos políticos e econômicos que precarizam a vida cotidiana. É nesse sentido que a solicitude pode tanto orientar-se pela consideração, respeito, paciência, tolerância e esperança, como pela desconsideração, impaciência, intolerância ou negligência.

Para Alencar (2009), uma questão crucial é a posição da mulher na sociedade brasileira e na política social, aspecto que faz toda a diferença na compreensão dos conflitos familiares. Apesar do desenvolvimento da individualidade marcar as transformações recentes da família impulsionadas basicamente por novos papéis assumidos pelas mulheres, não é possível desconsiderá-las dissociadas das condições de classe social, sobretudo, se o olhar se volta para as brasileiras pobres, ainda mais prejudicadas pela desvalorização e subvalorização do trabalho da mulher.

Desvalorizadas no mercado de trabalho, ao chegarem em casa, essas mulheres permanecem com o compromisso da dupla ou tripla jornada de trabalho quando são reforçadas relações de opressão e exploração. Além da dificuldade de acesso às políticas públicas, a família passa a ocupar o centro da própria política e, portanto, chama a mulher para que dê conta do cuidado e da proteção. Com a insuficiência das políticas sociais,

Na maioria das vezes, a responsabilidade recai sobre as mulheres, tornando-as responsáveis pelo cuidado dos filhos menores, dos idosos, doentes e deficientes, sobrecarregando-as ainda mais, considerando-se que grande parte das famílias são chefiadas por mulheres (ALENCAR, 2009, p. 63-64).

Sem apoio e refém da desigualdade salarial predominante no mercado de trabalho, a política pública não representa um anteparo digno para que a mulher/mãe possa se libertar de um ambiente doméstico conflituoso, frequentemente permeado pela violência, pois não têm como se manter senão a partir dele. ‘Escolhe’ permanecer no ‘lar’ para garantir a sobrevivência material dos filhos menores ou por medo das ameaças que podem chegar à morte. Portanto, milhares de mulheres brasileiras sofrem diante de conflitos familiares e se veem impossibilitadas de traçar projetos de vida que as realizem ou possibilitem expressar a própria individualidade (ALENCAR, 2009).

A insistência da manutenção da figura da mulher como guardiã da afetividade familiar é um dos fatores que faz recair sobre ela a principal

responsabilidade por tomar conta da prole e ser a provedora do alimento e do espírito (GELINSKI; MOSER, 2015, p. 108). Conforme constatamos, essa atribuição não rompe totalmente com os preceitos tradicionais de família e representa mais uma sobrecarga. A excessiva responsabilização atribuída às mulheres está longe de ser reconhecida por parecerem naturais as atribuições e papéis que lhes são conferidos, inclusive nas famílias por elas ‘chefiadas’. Portanto, o mundo doméstico requer colocar em cheque grandes questões para a desmistificação de valores e padrões de comportamento pautados no ‘universo feminino’, opressores e geradores de grandes conflitos.

Consideramos importante que se tenha ciência que as relações familiares, com seu viés público, são também muito particulares. Trata-se de um contexto tão complexo que a intimidade e o afeto – citando apenas dois elementos presentes na dinâmica familiar – podem favorecer a emergência da violência e de conflitos pelo entendimento generalizado de que o ‘lar’ é apenas um espaço privado, ilustrado pela máxima: “Em briga de marido e mulher, ninguém mete a colher”. Para os profissionais que trabalham com famílias, tentar entendê-las é uma tarefa bastante difícil, porque exige a apropriação de conhecimentos amplos que englobam desde os mecanismos criados pelo Estado até os mecanismos criados pelas próprias famílias quando elaboram respostas para os dramas cotidianos.

Como citamos anteriormente, quando nas famílias a reciprocidade se insere nas negociações e nos diálogos, a submissão da hierarquia pode ser substituída pela confiança, valorizando, inclusive, o afeto. Para Sarti (2004b), como vivemos num contexto no qual os sujeitos têm deixado de se subsumir ao todo – com papéis sexuais e obrigações entre pais e filhos sendo permanentemente questionados – o exercício da autoridade e outros fatores relacionados a direitos e deveres têm sido objeto de constantes negociações, sempre possíveis de serem revistas à luz da própria negociação.

Conforme Bilac (2003), como as famílias não têm mais se organizado com base em normas previamente colocadas, contínuos acordos e negociações entre os seus membros são uma realidade e parecem perdurar no tempo conforme a duração dos acordos firmados.

Sierra (2011b) afirma que quando as relações se transformam em fonte de tensões, elas exigem negociação e flexibilidade, além de um delicado trabalho de pacificação das relações especialmente quando envolvem conflitos:



A “norma coparental encarna uma modernidade conjugal, que privilegia a paridade, a negociação e a flexibilidade”, mas que também é fonte de tensões, visto que a manutenção de um casal parental quando não existe o casal conjugal requer “um delicado trabalho de pacificação, de concentração, de ajustamentos progressivos entre ex-cônjuges para regular os problemas da guarda, do sustento, da educação”. Na prática, [...] esse trabalho recai sobre as mulheres que acabam fazendo concessões para garantir o bem-estar da criança (SIERRA, 2011b, p. 101)<sup>89</sup>.

Por sua vez, para Bilac (2003)<sup>90</sup>, as escolhas individuais e negociações interindividuais fazem com que as vidas familiares se tornem cada vez mais idiossincráticas e fluídas. Há nessa forma de ver as coisas um grande perigo, devendo-se tomar o cuidado de não jogar fora a criança com a água do banho:

A ênfase na capacidade de negociação dos sujeitos individuais, na família, oblitera diferenças de poder e desigualdade entre homens e mulheres, adultos e crianças, velhos e jovens, diferenças que são socialmente construídas e normatizadas. Em suma, “negociadores” farão seus “acordos” de posições absolutamente diferenciadas na estrutura familiar. Da mesma forma, uma outra implicação, e esta é mais séria do ponto de vista das políticas sociais, é supor que em todos os grupos sociais, a capacidade de negociação dos indivíduos e de controle sobre o próprio destino e do destino de suas famílias seja a mesma. Em situações terceiro-mundistas como a nossa onde o Estado já parece retirar-se da reprodução, as consequências sociais deste tipo de perspectiva podem ser desastrosas (GOLDANI, s/d apud BILAC, 2003, p. 35-36).

---

<sup>89</sup> A autora cita DECHAUX, Jean-Hugues. *Sociologie de la famille*. Paris: Lá Découverde, 2009.

<sup>90</sup> A autora cita GOLDANI, A. M. *Mulher, família e transição demográfica*. GT Família e Sociedade/Anpocs. 13º Encontro Nacional. Águas de São Pedro (mimeo).

Esse tipo de preocupação ganha sentido porque as negociações familiares, inevitavelmente, envolvem relações de poder que vão se firmando lentamente na estrutura familiar e dificilmente são equitativas. Para Dumont (1985, apud SIERRA, 2011b), pensar a família exige revisar valores que intermediam relacionamentos e que têm perdido a sua eficácia simbólica, e a tendência tem sido substituí-los pelos discursos da psicologia. Com esse pensamento, Sierra (2011b) valoriza o olhar crítico do Serviço Social sobre questões ‘internas’ afetas às famílias, quando essa área do conhecimento apresenta uma leitura diferente, alertando que os conflitos têm uma relação direta com a insuficiência das políticas sociais, as quais deveriam garantir ampla proteção social por parte do Estado:

O problema neste tipo de abordagem [psicologizante] é que ao priorizar a análise da qualidade dos relacionamentos, as questões referentes à privação material acabam sendo obscurecidas, reduzindo a sua importância na explicação dos fatos como negligência, fracasso escolar, cuidados com a saúde, etc. Desde que a família para subsistir necessitou da assistência, ela passou a compartilhar da responsabilidade de sua condição com toda a cidade. Suas demandas foram mais e mais se identificando com as questões relacionadas ao urbano. Daí os problemas das famílias se constituírem em grande parte na questão do acesso às políticas públicas ênfase sempre lembrada pelo Serviço Social. Os problemas no relacionamento familiar não estão numa esfera isolada, separada nitidamente do público. Habitação, educação, saúde, assistência, emprego, segurança são questões que afetam diretamente a dinâmica da vida familiar. Nesses termos, a importância da família no processo de individualização é valorizada; no entanto, o sujeito que não teve a sorte de viver o bem-estar e família, não precisa por isso ter que viver uma trajetória marcada pela exclusão. O processo de individualização se começa na família, não se completa sem os serviços urbanos, que todos os cidadãos deveriam ter acesso (SIERRA, 2011b, p. 11).

Não por acaso, Sarti (2007) afirma que dificilmente as famílias pobres passam pelos ciclos de desenvolvimento do grupo doméstico sem vivenciar rupturas, sobretudo pela fase da criação dos filhos, frequentemente alterando-se as unidades domésticas. Diante das dificuldades financeiras encontradas para a realização dos papéis familiares, as uniões instáveis e os empregos incertos, por vezes desencadeadores de novos arranjos familiares, exigem acionar uma rede de parentesco para que a existência da família possa ser mantida.

A literatura sobre famílias pobres no Brasil confirma a possibilidade de se estabelecer uma relação entre condições socioeconômicas e a estabilidade familiar, no sentido de os ciclos de vida familiar se desenvolverem sem rupturas (Agier, 1988 e 1990). Os trabalhos de Macedo (1979) e Bilac (1978) indicam que, em grupos de operários economicamente mais estáveis, há maior possibilidade de realização do padrão de complementaridade de papéis sexuais no núcleo doméstico. A literatura mostra, em contrapartida, a relação entre pobreza e chefia feminina (Barroso, 1978; Castro, 1989). **Isso significa dizer que as famílias desfeitas são mais pobres e, num círculo vicioso, as famílias mais pobres desfazem-se mais facilmente** (SARTI, 2007, p. 66, grifos nossos).<sup>91</sup>

Num emaranhado complexo, com famílias ‘feitas’ e ‘refeitas’, quando surgem os conflitos familiares a negociação é lembrada por estudiosos como importante estratégia de trabalho. No próximo capítulo

---

<sup>91</sup> A autora cita AGIER, Michel. *Espaço urbano, família e status social: um percurso nos espaços de referência das famílias do novo operariado baiano*. Trabalho apresentado no Seminário “Nordeste, o que há de novo? Natal, Mimeo, 1988; MACEDO, Carmen Cinira. *A reprodução da desigualdade*. São Paulo: Hucitec, 1979; BILAC, Elisabete Dória. *Família de trabalhadores: estratégias de sobrevivência*. São Paulo: Símbolo, 1978; BARROSO, Carmen. *Sozinha ou mal-acompanhadas: a situação de mulheres chefes-de-família*. Encontro Nacional de Estudos Populacionais, Campos de Jordão. *Anais do I Encontro Nacional*. São Paulo: ABEP – Associação Brasileira de Estudos Populacionais, 1978; CASTRO, Mary Garcia. *Family, gender and work; the case of female heads of households in Brazil (states of São Paulo and Bahia)*. Tese (PHD) Sociology Dept., University, 1989.

abordamos essa discussão sob a ótica da mediação familiar, para posteriormente, fazermos mediações com o exercício profissional do assistente social.

## **4. FAMÍLIAS, CONFLITO FAMILIAR E A MEDIAÇÃO FAMILIAR**

Até a primeira década deste século, quem escrevia sobre mediação familiar no Brasil buscava referências em autores estrangeiros, pois a mediação, enquanto possibilidade autocompositiva para a resolução de conflitos, era mais um desejo do que uma realidade. Não por acaso, precursores brasileiros realizaram seus estudos fora do país, especialmente entre o final da década de 80 e durante a década de 90. Iniciaram uma caminhada consistente, repercutindo numa vasta produção com fontes brasileiras, o que viabiliza a permanente retroalimentação pautada em reflexões teórico-práticas, dando forma à mediação nos incontáveis espaços nos quais é concretizada.

Falamos de um ideal assumido pelos pioneiros que tornou a mediação, junto com os demais mecanismos autocompositivos, uma realidade. Barbosa (2015) ensina que no ano de 1989 a mediação chegou ao país pela vertente francesa, em São Paulo, e no ano de 1990, no Sul, ancorou o modelo norteamericano. Quanto à mediação familiar, a experiência brasileira iniciou em 1989, notadamente assumida como um processo interdisciplinar.

Em julho de 2000, representando o Instituto Brasileiro de Direito de Família (IBDFAM), a apresentação da experiência brasileira que compreendia a mediação familiar – na 10ª Conferência Mundial de Direito de Família, na Austrália – chamou a atenção justamente pela peculiaridade da interdisciplinaridade. Nos anos seguintes, a mediação familiar interdisciplinar foi definitivamente incorporada ao IBDFAM, um dos grandes responsáveis pela sua disseminação (BARBOSA, 2015).

A mediação foi ganhando adeptos do ponto de vista teórico e na implantação de novos espaços de atuação principalmente após a Resolução 125/CNJ, com serviços espalhados por meio dos CEJUSCs, e pelas Universidades, sendo gradativamente incorporada ao processo de formação profissional, especialmente na área jurídica.

A mediação familiar é um tema recorrente, e com o novo marco legal da mediação, não apenas veio para ficar, mais do que isso, se configura uma nova realidade que exige discuti-la enquanto abordagem interdisciplinar que deve ser aprimorada para contribuir na melhoria das relações familiares. Como vimos, cada vez mais as famílias se “fazem e refazem” e é certo que persistem no tempo.

Nos casos de separação conjugal, geralmente as mágoas e os ressentimentos cegam os envolvidos (normalmente denominados de ‘partes’) e fazem daqueles que até então eram companheiros, inimigos: a

vingança passa a retroalimentar a disputa. Nem sempre de forma consciente, os filhos se tornam um dos objetos da disputa, manuseados à mercê de vontades paternas contaminadas pela dor e por sentimentos difíceis de serem digeridos. Qual o preço a ser pago por pais, filhos e sociedade pelo sofrimento gerado numa separação?

Para quem trabalha com mediação familiar está claro que, quando a separação é uma possibilidade ou se torna uma realidade, normalmente os filhos são a parte mais vulnerável, seja qual for a condição financeira das famílias. Muitas vezes, nas ‘mesas de mediação’, se vive um cenário difícil quanto à preservação de direitos de filhos e de pais quando à sobrevivência e manutenção de vínculos.

Embora no Brasil a mediação familiar tenha se consagrado como um tema eminentemente interdisciplinar, a pesquisa exploratória não mente: a área do Direito desponta em publicações, seguida pela Psicologia, e ambas, por vezes, são influenciadas pela psicanálise. O Serviço Social, apesar de reconhecido como importante na mediação de conflitos familiares por outras áreas do conhecimento, e implementar iniciativas pioneiras, não valoriza uma realidade já assumida por assistentes sociais há muitos anos. Quando analisada no âmbito mais amplo da categoria profissional, como por exemplo no CFESS ou CRESS/SP, a mediação apresenta significativas resistências. No nosso entendimento, ronda um preconceito direcionado ao *fazer* do Serviço Social na mediação familiar, o que exige qualificar a discussão sob vários pontos de vista, tarefa para as síntese elaborada no próximo capítulo.

Porém, antes é necessário mergulhar em discussões específicas sobre a mediação de conflitos familiares. Sob essa perspectiva, à luz da literatura sobre mediação familiar, passamos a nos dedicar às seguintes (sub)categorias teórico-empíricas: famílias, conflitos na separação conjugal e modelos de mediação.

#### 4.1. AFETO E FUNÇÃO SOCIALIZADORA DA FAMÍLIA: AVANÇOS CONSTITUCIONAIS QUE INDICAM A SUPERACÃO DA FAMÍLIA TRADICIONAL

Para Fuga (2003), numa época que procuramos o sentido da própria vida, a família está muito à frente do que se tem a dizer sobre ela. Nem a Doutrina, a legislação ou a jurisprudência conseguem expressar na totalidade o que a família traz consigo de universal. “Esse é um elemento volátil da história da família que se confunde com a história do próprio homem” (FUGA, 2003, p. 19). Para a autora, por mais que se queira definir o que é a família é temerário fazê-lo, tanto do ponto de vista

jurídico como sociológico. Como a família se organiza de diferentes formas é difícil enquadrá-la numa posição estática.

A história demonstra que a família tem sido necessária desde os tempos das cavernas, representando a célula básica de qualquer sociedade. Nos primórdios da civilização, ela exerceu a função assistencial e a defesa dos seus membros. Embora tenha perdido muitas dessas funções, pois a defesa foi sendo substituída pela proteção, a família é o lugar do primeiro amparo e nunca deixou de ser o ponto de apoio do caráter do homem. Os seres humanos necessitam de companhia para se manterem sãos, e nesse sentido, a família viabiliza a sua socialização (FUGA, 2003).

Para Muszkat<sup>92</sup> *et al.* (2008a), a família é a organização social que representa o primeiro núcleo de constituição e de socialização dos indivíduos, pois o sujeito psicossocial se forma por meio do exercício dos cuidados materno (maternagem) e paterno (paternagem), e também na relação com os responsáveis pelos cuidados para com as crianças. Arcoverde (2002)<sup>93</sup>, considera que a família torna as pessoas saudáveis e estruturadas porque é um núcleo socializador. Entende por socialização primária o processo pelo qual a criança, enquanto indivíduo, é introduzida num mundo objetivo e aprende a ser membro de uma sociedade. É pela socialização que são impostos padrões sociais à conduta individual.

A família é o espaço indispensável para a garantia da sobrevivência, do desenvolvimento e da

---

<sup>92</sup> Malvina Muszkat é psicanalista e atua na área da psicologia social. A autora explica que a psicanálise, associada à sociologia e à antropologia, pode ser um instrumento útil para múltiplas intersecções entre sexualidade, gênero, cultura, ideologia e psiquismo, possibilitando resgatar o caráter relacional entre feminilidade e masculinidade nas suas diversas articulações subjetivas e socioculturais. Muszkat é uma das idealizadoras do Pró-Mulher, um pioneiro e revolucionário trabalho no âmbito da violência doméstica e mediação de conflitos. O Pró-Mulher iniciou seus trabalhos no ano de 1977, como uma iniciativa feminista, a fim de combater a violência de gênero. Em 1993 assumiu uma postura inédita quando abriu as suas portas para os agressores, ampliando a abordagem com as famílias. E assim foi implementada a mediação familiar, quando a instituição passou a ser chamada de Pró-Mulher, Família e Cidadania (PMFC). MUSZKAT, Malvina et al. *Mediação familiar transdisciplinar: uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero*. São Paulo: Summus, 2008a.

<sup>93</sup> A autora é assistente social, advogada e doutora em sociologia, professora do Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco.

proteção integral dos filhos, das crianças. É frequente a afirmação da família como matriz de vínculos sociais, biológicos, afetivos, emocionais, jurídico-políticos. [...] diz-se que é a família a célula básica da sociedade. É na família que se processa a construção da identidade. É nela onde se dá a relação primária da criança com a mãe, com o pai, com os irmãos, construindo-se no imaginário as figuras parentais. Na família desenvolvem-se laços afetivos e o relacionamento (ARCOVERDE, 2002, p. 29).

Nesse processo, principalmente na construção da socialização primária, os padrões impostos são relativos e dependem tanto das características individuais dos indivíduos que influenciam diretamente as crianças como das características dos grupos aos quais pertencem esses adultos. Todavia, o viés de classe perpassa o sentimento de pertencimento e condiciona o processo de socialização.

O mundo social é “filtrado” para o indivíduo através da família. Assim, as crianças das classes menos abastadas absorvem uma perspectiva própria da classe a respeito do mundo social, com coloração particular que lhe é dada pelos seus pais ou outros indivíduos encarregados de sua socialização primária. A mesma perspectiva pode zerar ou introduzir sentimentos, estados de espírito, de contentamento, resignação, ressentimento, rebeldia. O que diferencia os mundos das crianças são as famílias com mais ou menos recursos, valores, etc. Além do aprendizado cognoscitivo, é preciso lembrar das circunstâncias carregadas de emoções (ARCOVERDE, 2002, p. 37).

A família, como grupo social, integra a sociedade e socializa os seus membros, pois é ela quem faz, inicialmente, a mediação entre o indivíduo e o mundo, filtrando escolhas a partir da sua localização na estrutura social. Por sua vez, a socialização secundária dos indivíduos consiste na interiorização de submundos institucionais, ou seja, é baseada em instituições que não necessariamente induzem ao enfraquecimento da família, muito embora influências externas possam desestabilizá-la. Apesar da família ser o núcleo socializador por excelência, o seu futuro estará sempre em aberto, devendo ser considerada a sua capacidade de



adaptação às mudanças e transformações mais amplas (ARCOVERDE, 2002).

Fuga (2003) defende que o conceito de família deve se adequar ao seu *modus vivendi* e, portanto, ela passa por mudanças para se adequar às exigências da sociedade contemporânea. Prova disso é a queda do predomínio do patriarcado que vigorou até a primeira metade de 1800, quando apenas se presumia a presença de algum afeto. Foi somente a partir da segunda metade do século XIX que aumentou o número de pessoas que desejavam uma convergência entre aliança e amor, e entre casamento e felicidade<sup>94</sup>. Porém, as mudanças mais marcantes surgiram a partir da década de 50 do século XX quando os relacionamentos com a maior presença do afeto substituíram a massificação da família industrial. Foi assim que nos anos de 1960 a família passou a se organizar como uma célula ou um núcleo, centrada sobre ela própria e sobre a criança (LEITE, 1997).

Para Arcoverde (2002), no final dos anos 60 e início dos anos 70, a família foi rejeitada porque reprimia a verdadeira identidade das crianças e dos adultos que acabavam por se conformar com os costumes impostos. O fim da família parecia iminente, com os jovens passando a viver juntos sem oficializar a relação pelo casamento, os adultos começando a se divorciar, e os homens começando a partilhar com as mulheres o trabalho assalariado e a autoridade na família: “a instituição desorganiza-se, aumentam os nascimentos fora do casamento legítimo e/ou legal que deixou de ser a referência para a vida a dois e a base da educação das crianças” (ARCOVERDE, 2002, p. 38).

A família do Código Civil de 1916, que ficou no século passado, tinha que seguir normas que a coagiam e não atendiam a vontade dos seus integrantes, pois o casamento era o instituto que a validava e a tornava reconhecida perante o Estado. As realizações pessoais ficavam à mercê da vontade do Estado, porém as modificações ocorridas na sociedade forçaram-no a adotar uma nova postura, materializada na CF/88. Apesar de já existirem o Estatuto da Mulher Casada (Lei nº 4.121/62) e a Lei do Divórcio (nº 6.515/77), era o Código de 1916 que disciplinava grande parte das relações privadas, monopolizando-as, e entendia que a família era um fim em si mesmo.

---

<sup>94</sup> Fuga (2003) faz referência à PERROT, Michelle. A família triunfante. Trad. Denise Botmann. In: *História da vida privada: da Revolução Francesa à Primeira Guerra*. São Paulo: Schwarcz, 1997. V. 4. p. 94.

O casamento válido tinha finalidade de cunho eminentemente econômico, e o regime matrimonial de bens teve tratamento primordial do legislador, em nada menos do que cinquenta e nove artigos do Código Civil de 1916. Os institutos de proteção como tutela, curatela e ausência, que deveriam resguardar com absoluta prioridade os interesses do indivíduo enquanto pessoa humana, eram verdadeiros estatutos legais de administração de bens, assim como os impedimentos matrimoniais indicados no artigo 183, incisos XIII, XV e XVI, tinham como fundamento a defesa do patrimônio, e não das pessoas (ALVES, 2007 apud THOMÉ, 2010, p. 21).<sup>95</sup>

Como as relações afetivas ficavam à margem do casamento, também ficavam à margem da proteção do Estado. A família era vista como uma instituição formada pela consanguinidade, pelo parentesco legítimo e por laços afetivos inconstantes, pois homens e mulheres construam relações baseadas em interesses patrimoniais, sociais e morais, pouco importando a realização pessoal de cada integrante da família. As relações de afeto que não se ajustavam ao modelo de 1916 não eram apenas ignoradas, mas também discriminadas do ponto de vista da norma jurídica. Consideradas imorais, eram inclusive ilegais, com vistas a defender a família legítima (THOMÉ, 2010).

Por exemplo, o Código de 1916 previa punições para relacionamentos informais, tais como o concubinato, pois as concubinas não podiam ser beneficiadas por doações e testamentos de seus concubinos. Contudo, as punições não impediram a existência de relacionamentos não matrimoniais e quando os Tribunais se depararam com demandas relacionadas ao fim desses relacionamentos (por motivo de morte ou dissolução), e passaram então a reconhecer os efeitos patrimoniais dessas uniões, formaram uma jurisprudência que foi amparada pela CF/88. Para Thomé (2010), o modelo constitucional instituiu um novo paradigma que passou a valorizar muito mais a solidariedade e os laços de amor:

---

<sup>95</sup> Thomé (2010) cita ALVES, Leonardo Barreto Moreira. A função social da família: o reconhecimento legal do conceito moderno de família: art. 5º, II, parágrafo único, da Lei nº 11.340 (lei Maria da Penha). *Revista Brasileira de Direito de Família*, Porto Alegre, ano III, n. 39, p. 134-35, dez./jan. 2007.

[...] não é a família que está se recusando, mas esse modelo rígido e normativo. É rejeitado o nó, e não o ninho. A casa é, cada vez mais, o centro de existência do ser humano. O lar oferece, num mundo duro, um abrigo, uma proteção, um pouco de calor humano. O que se deseja é conciliar as vantagens da solidariedade familiar e as da liberdade individual. [...] o que se gostaria de conservar da família no terceiro milênio são os aspectos de solidariedade, fraternidade, ajuda mútua, laços de afeto e amor (PERROT, 1985 apud THOMÉ, 2010, p. 23).<sup>96</sup>

A Constituição Federal rompe com o modelo inflexível de família concebido pelo Código Civil de 1916, baseado na chefia e no poder marital e familiar do homem sobre o qual recaía toda a autoridade. Conforme a lei, a mulher e os filhos menores de idade eram desprovidos de autonomia de vontade e de identidade própria destinados a cumprir um papel pré-determinado.

A autonomia de vontade pode ser aprendida na família, por meio do respeito ao outro e da responsabilidade de cada um pelos seus atos. O poder familiar hoje é visto como um dever dos pais em relação aos filhos menores de idade, e esse dever não é limitado à educação e cuidados físicos, mas se estende para proporcionar maior poder de decisão dos filhos sobre seus atos, considerando seu melhor interesse, sua idade e capacidade de entendimento, desenvolvendo um ser humano mais inteiro, independente e responsável pelas suas atitudes (THOMÉ, 2010, p. 19).

A família aberta e plural admitida pela CF/1988 não está mais condicionada à indissolubilidade do casamento e ao poder marital centrado no patrimônio. Portanto, o sistema jurídico brasileiro passou a reconhecer as diversas formas de família que antes eram negadas pelo

---

<sup>96</sup> A autora faz referência a PERROT, Michelle. O nó e o ninho. Repositório de Jurisprudência autorizado pelo Supremo Tribunal Federal sob nº 004/85 e pelo Superior Tribunal de Justiça, sob nº 12 (Portaria nº 8/9). *Revista de Direito Civil, Imobiliário, Agrário e Empresarial*, 1985. p. 23.

Estado e pela sociedade. Ao estabelecer, no seu artigo 1º, inciso III<sup>97</sup>, a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático de Direito, a tutela dessa dignidade deve ser garantida para todos os cidadãos sob a proteção do Estado (THOMÉ, 2010).

Como as normas constitucionais são aplicadas à lei civil, para garantir a harmonia e a unidade do sistema jurídico, o princípio da dignidade da pessoa humana se estende ao Direito de Família, se garantindo o desenvolvimento e o exercício dos direitos individuais em família. Nas palavras de Thomé (2010, p. 43-44),

O princípio da dignidade da pessoa humana se fundamenta na garantia que cada ser humano tem de constituir a sua família sob os princípios da solidariedade, pluralidade familiar, isonomia, liberdade e autonomia de vontade.

Muszkat (2003) recorda que o modelo nuclear de família se baseou no espaço público ou mundo social ideologicamente construído pelo e para os homens, como palco das decisões políticas, religiosas e econômicas. Para as mulheres foi reservado o espaço doméstico e privado, tornando-as as principais responsáveis por garantir que os demais membros da família pudessem cumprir suas atividades, e para isso coube-lhes resguardar a permanência dos vínculos afetivos.

Foi nesse espaço anunciado, no espaço da subordinação, regido pelos afetos e pela gratuidade, responsável pela produção de sujeitos, que se construíram as subjetividades e que, no confronto entre gerações, se reproduzem, ainda hoje, os modelos sexuais e as relações de poder. (MUSZKAT, 2003, p. 23).

Dentre as transformações pelas quais a família passou, Fuga (2003, p. 27) destaca a revolução feminina, que possibilitou a evolução de

---

<sup>97</sup> Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I - a soberania; II - a cidadania; III - a dignidade da pessoa humana; IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; V - o pluralismo político. Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição (BRASIL, 2010).

direitos para a mulher, o avanço cultural e sexual, levando à “[...] uniões livres, separações, maternidade celibatária voluntária, controle da natalidade e difusão da contracepção, formando uma nova representação social”.

Foi assim que, a duras penas, os direitos femininos ganharam espaço e alteraram a vida familiar, com a mulher igualando-se ao homem somente na Constituição Federal de 1988 (CF/88). E, num contexto de mudanças significativas impulsionadas pelas mulheres, a Constituição considera a família a base de uma sociedade livre, justa e solidária sobre a qual repousa o Estado que tem o dever de protegê-la. Portanto, a lei maior exige uma postura intervencionista do Estado que entra na intimidade do cidadão para ditar regras sobre o amor e estabelecer uma linha divisória entre família e quase-família, criando expectativas e temor sobre aqueles que pretendem viver à margem do rótulo de casados. O amor deixou de ser considerado um desejo romanceado para se tornar um princípio constitucional e um direito fundamental (FUGA, 2003).

Valores como a compreensão, o companheirismo, a comunicação e o amor cultivado incorporaram-se ao afeto e redimensionaram o significado de família. O afeto especial entre as pessoas que circundavam o espaço familiar passou a ter efetivamente valor. Quando a Constituição Federal, e conseqüentemente toda a legislação nacional, abandonaram do ponto de vista jurídico a concepção tradicional de família, passaram a ver a família como um ente de afeto e como base para a cidadania. A família passou, então, a ser entendida como o lugar onde a pessoa humana se desenvolve, assumindo a função de educar e promover quem a compõe (FUGA, 2003).

Dos espaços de amor e de afeto surgiram diferentes formas de ser família, portanto, coexiste uma pluralidade de modelos familiares. Apesar da família prevista pela Constituição Federal ser aquela que se origina do casamento, esta mesma Lei não exclui da entidade familiar as famílias monoparentais, adotivas ou originadas da união estável entre um homem e uma mulher, demonstrando que o casamento, antes indispensável, e a família, não se confundem.

Verifica-se, de maneira global, um despertar para os problemas de família. Tal se dá porque, na maioria dos países, houve uma adequação dos ordenamentos jurídicos com a realidade fática e social da família. A transmutação sofrida considerou principalmente a pessoa humana e seus sentimentos de afeto, que lhe permitem estabelecer

vínculos com seus semelhantes (FUGA, 2003, p. 27).

Para a autora, o legislador brasileiro percebeu o novo fenômeno social que se formava em função das mudanças sociais. Conforme Oliveira e Muniz (1990), a família se transforma porque se acentuam os sentimentos entre os seus membros. É a valorização das funções de afeto que a torna um refúgio privilegiado contra a agitação da vida nas grandes cidades e das pressões econômicas e sociais. Por isso, o que mais conta nas relações familiares é a intensidade das relações. O autor esclarece que foram os sociólogos, antropólogos, historiadores e juristas que demonstraram a passagem da família patriarcal para a nuclear, e esse processo de **desintegração** da família resultou de profundas modificações nas estruturas sociais, econômicas, políticas e culturais (grifo nosso).

Para Farias (2006), o Estado deve preservar as diversas formas do ser humano buscar a sua realização pessoal e, em especial, a família deve ser protegida. Ela é o primeiro espaço no qual são aprendidos relacionamentos e descobertos limites próprios da convivência saudável e enriquecedora, responsável por cultivar valores como solidariedade e cooperação, estendendo-os para o convívio social.

O direito positivo brasileiro visa a garantir proteção especial à família e um dos importantes papéis a ela atribuído é a promoção da dignidade da pessoa humana. Porém, para Tepedino (1999), a tutela privilegiada da família só é merecida quando ela cumpre essa função, possibilitando a realização da personalidade dos seus componentes. Por ser considerada a primeira escola do ser humano na qual são construídos, sob proteção, os fundamentos afetivos e organizacionais, Fuga (2003)<sup>98</sup> afirma que é na família que os valores humanos e sociais são apreendidos, e assim a cidadania social certamente será exercida na mesma proporção que é exercida na família.

Para a autora, o que foi construído na infância, construído está para toda uma vida com fundamentos que serão levados por cidadãos que pertencem a um Estado e a uma sociedade. Contudo, a infância não se constrói sozinha, se agregam a ela muitas escolhas buscadas na sociedade e é inegável a interferência do meio ambiente extrafamiliar, pois as famílias sofrem influência de inúmeros fatores (FUGA, 2003).

Também para Thomé (2010) na família inicia a moldagem das potencialidades do ser humano para que possa conviver em sociedade e

---

<sup>98</sup> Fuga (2003) cita CASTELLAN, Yvonne. *La famille*. 5. ed. corrigée. Paris: Presses Universitaires de France, 1982.

se realizar pessoalmente, já que a família não é apenas a primeira referência para a formação da personalidade. Nela se identificam características básicas da personalidade, do afeto e do reconhecimento que a própria pessoa tem de si mesma. A autora lembra das palavras de Farias (2006) quando afirma que a família é o berço que descansa a história de cada ser humano. Portanto,

Quanto mais **estruturada** estiver a família, baseada em valores afetivos, de respeito ao outro, igualdade, convivência pacífica e proteção de seus integrantes, maior influência terá no desenvolvimento das potencialidades de cada ser humano na busca de uma maior autonomia e responsabilidade pelos seus atos, tanto em relação a cada um, como em relação a todo o ambiente social em que vive (THOMÉ, 2010, p. 18, grifo nosso).

No pensamento da autora, sentimentos como solidariedade, liberdade e auxílio mútuo devem se expressar na família, sendo ela o lugar no qual os indivíduos se reconhecem como tal e se desenvolvem. Alerta, porém, que muito embora devam ser preservadas a autonomia e as individualidades, é inadequado supervalorizar o individualismo que prejudica a vida em sociedade.

Thomé (2010) esclarece que quando a família não cumpre com sua função voltada ao desenvolvimento da personalidade e não se realiza como espaço para a realização afetiva, o legislador protege aqueles que, na família, se encontram em situação de vulnerabilidade. Entretanto, o Estado deve intervir minimamente na forma como as famílias se constituem, respeitando os direitos fundamentais dos indivíduos, mesmo que as estruturas de família não estejam expressamente previstas no texto constitucional e nas regras infraconstitucionais.

Afirma que é inegável que todos os seres humanos buscam na família um local onde possam ser livres e felizes. A busca pela felicidade move descobertas que permitem novas formas de se relacionar e é no ambiente privado da família que as pessoas procuram um refúgio para as pressões econômicas e sociais (THOMÉ, 2010).

A autora compara o modelo aberto de família instituído a partir de 1988 como uma tela em branco: ela aguarda o desenho de um artista com seus contornos e cores. Assim é a nova família: viva, autêntica, intensa e única. A folha desenhada pode representar vários modelos e estruturas de família para além da família nuclear, passando do singular para o plural.

É assim que a família deve ser compreendida, como um espaço de companheirismo e de amor, e acima de tudo, como um núcleo formador de pessoas, portanto, como um elemento fundante do próprio sujeito (THOMÉ, 2010).

Nos escritos sobre mediação familiar, também encontramos autores adeptos à concepção sistêmica de família.

#### 4.2. A FAMÍLIA COMO UM SISTEMA

Quando escreve sobre mediação familiar e separação de casais com filhos, Grunspun (2000) se inspira em Murray Bowen<sup>99</sup>, considerado o ‘pai’ da teoria dos sistemas familiares. Explica o autor que um sistema consiste num conjunto, combinação de coisas ou partes que formam um todo complexo ou unitário.

Consideramos a família o conjunto mãe, pai e filhos que vivem ou viveram numa mesma casa. Os filhos podem ter diferentes laços de sangue e, ao conviver na mesma casa com adultos, constituem um **sistema familiar**. A família se mantém continuamente através de um equilíbrio ente as funções de seus membros (GRUNSPUN, 2000, p. 65, grifo nosso).

Três níveis caracterizam a família enquanto um sistema de equilíbrio: (a) *nível intrapsíquico*, que se relaciona à manutenção de um balanço entre exigências biológicas, psicológicas e sociais as quais permitem que as pessoas possam se defender de tensões geradas pelo convívio; (b) *nível interpessoal*, representado pelos relacionamentos que afetam todos os membros de uma família, pois respondem constantemente a comportamentos recíprocos, fruto ou não de escolhas; (c) *nível social*, que considera as influências extrafamiliares sobre todos os membros da família. Esses níveis sofrem influências recíprocas, pois quando um nível é afetado, afeta os demais (GRUNSPUN, 2000).

Para o autor, quando um casal tem filho(s) constrói uma família e cria herdeiro(s) e herança. Herdeiro(s) de um patrimônio genético e de afetos, formando uma história e um sistema familiar, e heranças praticamente imutáveis. Diferentemente, a herança material está sujeita a mudanças contínuas. “O filho adotado, não tem a herança do DNA, mas

---

<sup>99</sup> O autor não cita Murray Bowen nas referências de seu livro.



é herdeiro de todo o restante do patrimônio familiar” (GRUNSPUN, 2000, p. 65).

O autor esclarece que um dos elementos importantes na teoria dos sistemas familiares é a *homeostase familiar*, representada pela tendência quanto à manutenção de uma estabilidade entre pais e filhos, considerando as condições sociais e psicológicas. Quando o meio não é estável, o sistema se rompe. A homeostase nada mais é do que um processo que compreende motivações, afetos, conhecimentos e poder, compensados num equilíbrio adequado.

Compreendida como um processo dinâmico de forças, a homeostase se realiza por meio de três diferentes funções: (a) *relação*, que basicamente compreende uma ligação em sentido único que parte de uma fonte emanadora com maior poder e motivação em direção a outra fonte, receptora dessa força de ligação, se estabelecendo um determinado equilíbrio (por exemplo, a *relação* que se estabelece entre mãe e filho – quando esse é menor, ou vice-versa, quando a mãe é idosa: cria-se nessa *relação* uma fonte emanadora de proteção e segurança, gerando, por vezes, grande dependência); (b) *interação*, diferentemente da *relação*, na interação a ligação entre membros da família ocorre pela ação de duas forças numa mesma direção e com sentidos opostos, começando com intensidades diferentes e podendo chegar à mesma intensidade (no exemplo quando envolve mãe e filho, a *interação* ocorre pela via da fonte emanadora de maior intensidade iniciada com a mãe, como uma força de *relação*, mas que conta também com a força do filho em sentido oposto e que pode chegar à mesma intensidade); (c) *transação*, entendida como forças não lineares (como são as que se manifestam na *relação* e na *interação*), e como forças circulares, as quais compreendem várias interações, ou seja, ninguém tem um força emanadora original, podendo começar da mãe para o pai, deste para com o filho e deste último para com a mãe (GRUNSPUN, 2000, grifos do autor).

Quanto às três funções descritas (*relação – interação – transação*) o autor acredita que em determinados momentos da humanidade predominou uma em relação à outra, próprias de cada período histórico. É o caso de épocas nas quais os filhos representavam para a família a força de trabalho e o poder e, portanto, a interação acontecia desde o nascimento. Porém,

Atualmente, em nossa cultura, é o processo da relação que estabelece maior número de dinamismos na família, persistindo durante toda a infância, com um mínimo de processos de

**interação** e **transação** que se realizam na adolescência, fora da família, na sociedade, rompendo a homeostase da família e abalando o sistema. A criança que cresceu na família sob influência da **relação**, irá completar sua necessidade de **interação** na sociedade. Na fase da adolescência a **interação** é indispensável e o jovem, com carência dessa necessidade na família, irá buscar as fontes diretamente na sociedade, onde estão os outros, também carentes da mesma **interação**. Com o processo atual marcante de **interação social**, o adolescente se coloca em antagonismo com a sua família, onde não ocorre interação familiar, mas, somente, relação familiar e que agora, nessa fase de desenvolvimento, não lhe é mais necessária (GRUNSPUN, 2000, p. 68-69, grifos do autor).

Como dissemos, com base na teoria dos sistemas familiares, Grunspun (2010, p. 69) define o que entende por *estrutura familiar*: “[...] um padrão bem definido, repetitivo e autopropetuido de regras e papéis dentro dos quais se espera que os membros funcionem”. Para ele, há um consenso generalizado acerca de elementos comuns que governam o funcionamento da família, compreendendo regras e papéis (muito embora não esclareça quais são tais regras e papéis).

**Numa determinada família, observamos que os caminhos para enfrentar situações e problemas estão sempre na mesma direção.** Os mesmos membros tomam as decisões e os outros ou enfrentam ou aceitam: os desafios são os mesmos. Desde a decisão de quem usa o banheiro em primeiro lugar, quem decide o cinema, o filme na TV, o lugar na mesa, como dispor as verbas familiares, até as crises como repetência de um dos filhos ou a mudança de emprego. Os desafios são redefinidos nas interações do dia-a-dia, e causam uma tensão familiar, com resistência interna para mudanças. **O alívio para essa tensão na estrutura é realizar um autopropetuido processo de equilíbrio que é considerado o “segredo familiar”** (GRUNSPUN, 2000, p. 70, grifos nossos).

Abalando-se a estrutura interna da família, a ajuda pode vir de elementos externos: parentes, amigos, sacerdotes, terapeutas, ou mesmo, da mediação familiar. Sobre as tarefas familiares, o autor assim as define: *tarefas básicas*, essenciais para a sobrevivência física e material (alimentação, abrigo, cuidados com saúde etc.); *tarefas de desenvolvimento*, que proporcionam o desenvolvimento dos membros da família (educação, transmissão de valores, espiritualidade etc.); *tarefas de crise*, que mobilizam a família para lidar com fatores de estresse (doenças, nascimento dos filhos, empobrecimento, enriquecimento, condições políticas e religiosas, entre outras). Acredita que a natureza das tarefas muda conforme a fase pela qual passa a família (ou o ciclo de vida familiar), sendo que algumas tarefas familiares são marcadas pela cultura, enquanto outras são únicas, influenciadas por valores que derivam: (a) da experiência individual dos pais advinda das suas famílias de origem; (b) da forma como as experiências são vivenciadas na relação com a sociedade e a cultura; e (c) da história em comum que as pessoas passam a ter quando constituem uma família (GRUNSPUN, 2000).

A assistente social Lisa Parkinson (2016) também busca inspiração na teoria dos sistemas familiares, apresentando, entretanto, análises diferentes de Grunspun (2010). Explica que a abordagem sistêmica sobre família permite conceituá-la e explicar as experiências individuais e os acontecimentos da vida, dando importância ao contexto dos processos sociais e familiares. “Tal teoria oferece maneiras úteis de entender as estruturas familiares, os relacionamentos e os padrões de comportamento” (PARKINSON, 2016, p. 76).

A autora pergunta: “nos dias atuais o que é família? Quem faz parte dela?” (PARKINSON, 2016, p. 77). Afirma que definição de família calcada num grupo biologicamente formado por pai, mãe e filhos não é mais a única possível, pois no mundo todo, as famílias são uma mistura de diversas culturas e tradições diferentes. Atualmente, para muitos, a família significa muito mais um padrão de relacionamentos do que um padrão biológico. Pesquisas realizadas com crianças têm revelado a percepção de que amigos e vizinhos próximos integram suas famílias, bem como, parentes com os quais convivem (avós, tios, primos). Ainda, do ponto de vista das crianças, as principais características que lembram para definir a família são o amor, o carinho, o respeito e o apoio mútuo. A autora cita o depoimento de uma adolescente que entende a família

[...] como um grupo de pessoas que se preocupam uns com todos os outros. Eles podem chorar juntos, rir juntos, discutir juntos, e passar por todas as

emoções juntos. Alguns vivem juntos também. As famílias servem para ajudar uns aos outros na vida (MORROW, 1998, p. 2 apud PARKINSON, 2016, p. 78).<sup>100</sup>

A abordagem sistêmica também é identificada em material didático voltado à formação de mediadores familiares, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, *slides*, 2015). Contudo, apresenta um olhar que se encaixa mais na perspectiva de Parkinson (2016) do que de Grunspun (2000). Encontra-se no material que a “A família pode ser definida como um sistema formado por um grupo de pessoas ligadas por afinidade, coresidência ou consanguinidade que integram numa estrutura de afetividade, realização e crescimento” (CNJ, *slides*, 2015).<sup>101</sup> São muitas e distintas as definições de famílias, pois diversas são as configurações familiares existentes: família díade; família nuclear ou simples; família alargada ou extensa; família recomposta, reconstituída, bi-nuclear, recombinada ou combinada; família monoparental; família de coabitação; família grávida; família homoafetiva; família com dependente; família múltipla (CNJ, *slides*, 2015).

Considerando as diferentes formas de família, a teoria sistêmica segue seis *preceitos básicos* que devem orientar a mediação familiar: (a) um sistema deve ser estável, e ao mesmo tempo, deve ter condições de absorver mudanças, ou seja, embora a família deva ter estabilidade, deve se flexibilizar diante de modificações naturais às quais fica exposta; (b) tanto as famílias como os indivíduos passam por estágios de desenvolvimento; (c) a família precisa ser um sistema aberto para as influências positivas e também um sistema fechado para as influências negativas; (d) ao mesmo tempo em que devem entender que pertencem a um sistema, os membros da família precisam ter sua individualidade; (e) a comunicação viabiliza a troca de informações para manter a estabilidade do sistema, consistindo na retroalimentação ou *feedback*; (f) o sistema familiar é formado por subsistemas com papéis complementares (CNJ, *slides*, 2015).

Nesse mesmo material identificamos o questionamento sobre o que pode ser considerado normal em uma família:

---

<sup>100</sup> Conforme MORROW, V. *Childrens's perspectives on families*. Rowntree Research Findings, 798, jul. 1998.

<sup>101</sup> Nesses *slides* não há referência dos autores consultados, portanto, citamos o material do CNJ sem nominá-los.

Quanto à análise de normalidade ou disfunção de um sistema familiar, vale registrar que, muitas vezes, quando se aborda uma visão de normalidade ou anormalidade, saúde ou doença, funcionalidade ou disfunção, coesão ou caos, como adjetivos a modelos familiares, ou sistemas familiares, tem-se que essa abordagem tende a atrapalhar mais do que ajudar o mediador. Isto porque o papel do mediador de família é, tão somente, facilitar a comunicação das partes para que elas possam estabilizar um sistema familiar. Não cabe ao mediador atribuir classificar ou muito menos emitir juízo de valor em relação às regras, aos modelos, às práticas familiares – excetuadas práticas que coloquem em risco a integridade de seus integrantes (CNJ, *slides*, 2015, grifos nossos).

Muito embora o CNJ considere inadequado emitir julgamentos referentes à normalidade familiar, sinaliza **indicadores de estabilidade** que devem ser observados quando se realiza a mediação familiar, sendo eles:

✓ *O equilíbrio emocional e a habilidade da família de se adaptar à mudança*: todos os membros da família devem apresentar algum grau de equilíbrio emocional, devendo estar preparados para se adaptarem a eventuais mudanças às quais estará sujeito o sistema com o passar do tempo, inclusive, mudanças essenciais que atingem os vínculos afetivos, como é o caso do divórcio dos pais.

✓ *Os problemas emocionais são percebidos como existentes no grupo inteiro, com componentes individuais de cada pessoa*: o simples fato da família se perceber como um sistema faz com que um determinado aborrecimento individual seja absorvido como responsabilidade de todos no grupo, sendo este um indicador de ajuste do sistema familiar a ser observado pelo mediador.

✓ *Existem relacionamentos efetivos entre todas as gerações de todos os membros da família*: todos os membros de um mesmo sistema familiar devem ter contato entre si. Nas famílias há um número acentuado de díades que se instalam, e não tríades, formadas para corrigir inexistências de eventuais díades do sistema familiar. Para exemplificar, quando uma mãe não se relaciona bem com um(a) filho(a), costuma se comunicar com ele(a) por intermédio do marido, sendo este um indicador de desajuste familiar.

✓ *As diferenças devem ser respeitadas, toleradas, ou até mesmo,*

*estimuladas*: o modelo de sistema familiar parte do pressuposto de que cada membro da família tem necessidades, valores e interesses específicos que o diferenciam dos demais, não devendo prevalecer a ideia de que todos numa família devem pensar da mesma forma, muito pelo contrário, as diferenças devem ser aceitas e sinalizam algum grau de ajustamento familiar.

✓ *Cada pessoa na família pode ter seus próprios problemas pessoais sem que os demais tenham que sentir responsáveis por resgatá-los*: num sistema familiar ajustado, cada membro vive suas dificuldades, embarços e problemas específicos, cabendo a ele próprio encontrar soluções. Ou seja, ao mesmo tempo em que todos devem se ajudar reciprocamente, contando uns com os outros, cada qual deve deter algum grau de autonomia para resolver os seus problemas pessoais.

✓ *Manter um clima emocional positivo é mais importante do que realizar uma ação favorável exclusivamente para um membro em específico da família*: esse indicador pode ser exemplificado quando, numa família bi-nuclear ou recomposta, um dos pais insiste em viajar em períodos festivos como o Natal ou Ano Novo, não respeitando o desejo e o direito do outro genitor conviver com o(s) filho(s) Em datas comemorativas, previamente estipuladas entre os envolvidos. A interferência no sentido de abalar um clima emocional positivo em face de interesses próprios sinaliza um desajuste dentro do sistema familiar como um todo.

✓ *Cada membro pode afirmar que está em uma família suficientemente boa*: essa é uma proposta de indicador que visa à estabilização familiar. Isso não significa, necessariamente, que cada membro deva considerar que vive em uma família boa, mas se considerá-la simplesmente razoável, isso já sinaliza algum ajuste familiar.

✓ *Os membros da família podem se apoiar uns nos outros como forma de retroalimentação (feedback) e aprendizado, porém, não como muletas emocionais*: é importante compreender que cada membro da família deve respeitar a opinião do outro, não necessariamente devendo abdicar da sua autodeterminação frente à opinião de outros membros do sistema (CNJ, slides, 2015).

É possível percebermos que os indicadores propostos pela abordagem sistêmica de família adotada pelo CNJ, embora pareçam um tanto ‘abertos’, não deixam de estabelecer certos parâmetros que induzem à ideia de normalidade do sistema, dando margem a um certo padrão a ser seguido por aqueles que trabalham com mediação familiar.

Seja qual for a abordagem adotada pelos profissionais que

trabalham com famílias, são imprescindíveis as reflexões apresentadas por Muszkat (2003). A autora afirma que se o modelo tradicionalmente idealizado de família não mais corresponde à ética contemporânea, e é na família que se constroem as bases dos relacionamentos e se constituem as identidades pelo exercício dos papéis e das funções parentais, é também na família que devem ser buscados os principais fatores de resistência para que se possa mudar a ética tradicional. Como uma unidade social contraditória na qual se confundem recursos, direitos, obrigações e interesses competitivos, portanto, palco de inúmeros violências e conflitos, a família é um *locus* a ser trabalhado (MUSZKAT, 2003), principalmente quando surgem os conflitos familiares, muitas vezes, carregados de violência.

#### 4.3. VIOLÊNCIAS E O CONFLITO FAMILIAR-CONJUGAL

O conflito é um processo bastante complexo e, portanto, não lhe cabe uma única definição. De um modo geral, é entendido como qualquer tipo de oposição ou de interação de forças antagônicas ou controversas envolvendo duas ou mais pessoas quando divergem sobre pontos de interesse em comum. “O conflito [...] é um desentendimento entre as pessoas, podendo ser mais ou menos grave em função do nível de ambiguidades e de suas raízes” (BREITMAN; PORTO, 2001, p. 97).

A desvinculação de padrões religiosos, morais, legais e culturais e a menor pressão social sobre alguns aspectos da vida em família – como a estabilidade do casamento e a obediência dos filhos para com os pais – têm gerado novos conflitos familiares, agravando os tradicionais e trazendo consigo uma grave incerteza sobre a melhor forma de serem resolvidos (BREITMAN; PORTO, 2001).

Podem ser diversas as situações desencadeadoras de conflitos, compreendendo aspectos subjetivos (pessoais e psíquicos) e objetivos. O conflito representa diferenças de valores, escassez de poder, recursos ou posições, bem como, divergências de percepção ou ideias, expressando tensão e uma certa luta de contrários. Ele é inevitável na vida de qualquer pessoa, e por si só, não é mau ou ruim, nem bom. O que tende a gerar problema é a forma como as pessoas reagem ao conflito: com raiva, vergonha, pena ou medo, entre outros sentimentos. Se bem conduzido, um conflito tem um potencial de transformação, caso contrário, tem um potencial destrutivo (BREITMAN; PORTO, 2001).

Não há como viver em família sem se envolver com conflitos, pois ela é uma realidade dinâmica composta por teias complexas de relações entre seus membros. Para Prudente (2008), nessas teias estão presentes

constantes desavenças, já que as brigas familiares fazem parte da realidade; a história da família é marcada por momentos que compreendem crescimento, estagnação, encontro, desencontro e reconciliação.

Conforme Breitman e Porto (2001), uma particularidade do conflito familiar é que ele se caracteriza, geralmente, pela intensidade e pela complexidade, não envolvendo apenas expectativas e interesses pessoais, mas também, a convergência de fortes emoções e de sentimentos ocultos.

Quando se refere aos conflitos que envolvem a violência de gênero nas relações familiares, Muszkat *et al.* (2008a) assinala que, ao contrário da visão normalmente romantizada, a família é um lugar sobrecarregado de conflitos, com sentimentos ambíguos de amor e ódio, cooperação e competição, proteção e domínio entre todos os membros da família.

Pais e mães não são apenas amorosos e protetores, podendo também ser cruéis com seus filhos, assim como entre si; irmãos podem ser cruéis uns com os outros ou com seus pais, e assim por diante. Essa dinâmica gera uma espécie de paradoxo, em que a prática da disputa parece ser incompatível com o desejo da união e manutenção da família. Entretanto, os dois polos coexistem lado a lado (MUSZKAT *et al.*, 2008a, p. 34).

A visão romantizada que foi construída sobre a família tende a surpreender quando, num ambiente familiar, crianças, homens e mulheres podem ser prejudicados por aqueles que foi-lhes ensinado a pensar que deveriam amá-los e protegê-los. Porém, como a família é uma unidade social contraditória, conflitos decorrentes de ideias e opiniões divergentes, de crenças e poder, convivem com conflitos voltados à disputa de afetos. Considerando que a dinâmica e organização da família se baseia na distribuição de afetos, se identifica um complexo dinamismo de disputas e competições internas, motivados pelo desejo de conquistas de espaço que possam garantir o amor, o reconhecimento e a proteção de uns para com os outros enquanto necessidades básicas de convivência. “Trata-se de disputas naturais que estimulam, entretanto, sentimentos ambivalentes de amor/ódio, aliança/competição, proteção/domínio entre todos os seus membros” (MUSZKAT, 2003, p. 24).

Para Thomé (2010), o mito da família feliz deve ser sempre questionado para que o Direito possa se ajustar aos fatos e garantir a proteção daqueles que a compõem, para que possa ser um núcleo de



afetividade, respeito, solidariedade e liberdade. O relacionamento familiar é uma moeda de duas faces que pode desenvolver o ser humano ou aprisioná-lo; que pode produzir laços de amizade e solidariedade, ou pode produzir disputas, sofrimentos e doenças que se estendem por toda uma vida. Se a família pode ser um instrumento de realização, nela também existe opressão, submissão e violências. Ou seja, a família se constitui num fenômeno socioafetivo e jurídico que se modifica conforme o contexto. Pode tanto promover a dignidade humana como feri-la.

Tanto Muszkat *et al.* (2008a) como Pereira<sup>102</sup> (1999 apud THOMÉ, 2010) afirmam que os conflitos derivam de um alto índice de intimidade e de disputas internas. As relações mais íntimas são justamente as que estão mais sujeitas ao surgimento dos conflitos e, portanto, são complexas e intrincadas.

Estudos comprovam que o ciclo de violência começa cedo na vida das pessoas, ou seja, quando crianças, filhos de famílias ‘disfuncionais’<sup>103</sup>, se sentem desamparados e não encontram no ambiente em que vivem razões para se sentirem importantes. Para Muszkat (2003, p. 24) a violência

Começa quando crianças são abusadas pelos adultos, moral ou fisicamente, seja como observadoras ou vítimas diretas, e vão atuar essa violências (como vítimas ou agressores) expressando um padrão aprendido, um espécie de “herança” familiar, para o qual foi cunhado o termo “violência intergeracional”, já que tende a se reproduzir de geração em geração.

Muszkat (2003) demonstra que os conflitos não são apenas uma exceção na vida das famílias, como também podem se manifestar de forma violenta. Para ela, a violência é todo e qualquer ato capaz de ferir a dignidade e os direitos fundamentais da pessoa humana, seja moralmente, sexualmente ou corporalmente. Ela não é a consequência

---

<sup>102</sup> PEREIRA, Rodrigo da Cunha. A desigualdade dos gêneros, o declínio do patriarcado e as discriminações positivas. In: I Congresso Brasileiro de Direito de Família. Repensando o Direito de Família, 1999, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Del Rey, 1999. p. 161-73.

<sup>103</sup> A autora esclarece que a expressão “disfuncional” é cunhada em oposição ao termo ‘desorganizadas’, que pressupõe uma forma de organização ideal. “‘Disfuncional’ refere-se às famílias nas quais as figuras parentais não conseguem exercer suas funções” (MUSZKAT, 2003, p. 25).

necessária de um conflito, mas apenas o testemunho da dificuldade de conviver com a diversidade e de encontrar soluções satisfatórias para administrá-la. Uma família ‘disfuncional’ pode estar despreparada para compreender, administrar e tolerar os próprios conflitos, recorrendo à violência para resolvê-lo.

A violência é uma das formas mais primárias de resolução de conflitos, pois todo o indivíduo que não tem a suficiente autoconfiança, com algum nível de tolerância para enfrentar as próprias frustrações e necessidades adultas recorre ao ato violento como forma de resgatar a sua dignidade. Para alguns indivíduos, o baixo nível de tolerância e o acúmulo de frustrações pode tornar insuportável o enfrentamento do estresse, pois tendem a se sentir diminuídos e ameaçados na sua integridade psíquica e não conseguem controlar a raiva. Para outros indivíduos, dependendo das experiências traumáticas vivenciadas, algumas situações aparentemente banais podem provocar reações insuportáveis.

Ao agredir o outro, mesmo que por um momento fugaz, o agressor experimenta uma sensação de grandiosidade por meio da humilhação da sua vítima e sua subsequente submissão. Trata-se de uma forma de exercício de poder que não encontra, entretanto, nenhuma correspondência de alívio interior tendendo, ao contrário, a gerar níveis de irritabilidade cada vez maiores, já que o resgate da autoestima não se concretiza (MUSZKAT, 2003, p. 26).

Para Breitman e Porto (2001), paixão e sofrimento, independente do grau e magnitude, são provocadores de conflitos e podem derivar de sentimentos como arrogância, inveja e vingança. Quanto maior a sensação de fracasso, de culpa ou de ódio, maior é a tendência dos indivíduos projetarem esses sentimentos nos outros para proteger a própria fragilidade e recuperar a sensação de força e de importância.

Nos relacionamentos que envolvem intimidade, são várias as situações que levam à violência. Dentre as suas inúmeras expressões, a violência física não é nem a maior e nem a pior forma de violência, apesar de ser a que deixa marcas mais evidentes e que geralmente é punida. O assédio moral, por exemplo, deixa marcas perversas pela desqualificação sistemática de uma pessoa, principalmente nas relações de trabalho e familiares (MUSZKAT, 2003).

A violência doméstica ou intrafamiliar<sup>104</sup> não é uma particularidade das famílias que detêm menores recursos econômicos, sociais, psicológicos ou culturais. São as diversas vulnerabilidades a que estão submetidas essas famílias que aumentam a probabilidade da violência e maiores se tornam as dificuldades para enfrentá-la. Muszkat (2003) esclarece que a população de baixa renda – que geralmente caracteriza o público-alvo dos serviços de mediação familiar por meio do acesso à justiça – convive corriqueiramente com várias formas de violência individual e coletiva graças às inúmeras privações a que estão submetidas. Assim, a convivência e a banalização do exercício da violência são recorrentes, inclusive, para enfrentar a própria violência sofrida. Por serem discriminados e desrespeitados, muitos indivíduos tendem a criar para si soluções correspondentes aos precários recursos que dispõem, condicionados pelas instabilidades dos vínculos empregatícios e inseguranças por eles geradas.

As aglomerações nas moradias com a falta de espaço e de intimidade, e a ausência de equipamentos de lazer e cultura, fazem com que crianças e adolescentes vivam ociosamente, sendo também aspectos que agravam os conflitos familiares. Relacionando a população de baixa renda com a e maior incidência da violência intrafamiliar, assim se manifesta a autora:

Trata-se de uma população que vive em estado de marginalidade social, em que o desejo de respeitabilidade é constantemente contrariado, e as experiências de afeto e frustração se confundem com frequência. São sujeitos de famílias discriminadas e desrespeitadas pela sociedade que criam para si um repertório de soluções compatíveis com seus poucos recursos. Devido à falta de recursos na área da educação e no preparo profissional, o trabalho masculino, assim como o feminino, para a maioria dessas famílias, é informal, descontínuo e sem vínculo empregatício,

---

<sup>104</sup> A autora caracteriza a violência doméstica como violência intrafamiliar porque considera tratar-se de um problema que atinge todos os membros da família que acabam participando dessa dinâmica, sendo que, normalmente, os prejuízos só se tornam visíveis para a sociedade quando assumem a forma de violência urbana. “Eis uma questão que, se considerada em toda sua extensão, acaba por comprometer toda a sociedade com fenômenos como o aumento da marginalidade e da violência entre os jovens, cuja ocorrência tem sido observada de maneira crescente e descontrolada” (MUSZKAT, 2003, p. 33).

resultando em ganhos insatisfatórios e evidente instabilidade. Trabalho fixo, residência e vínculos afetivos são raramente mantidos, dificultando qualquer tipo de planejamento e organização. Famílias vivem em condições físicas precárias, em que a aglomeração dos corpos, decorrente da constante falta de espaço de intimidade, representa uma fonte constante de atritos. A ausência de equipamentos de lazer e cultura para essa população permite a ociosidade das crianças e adolescentes, ou ainda dos desempregados, contribuindo negativamente para uma organização pacífica de seus membros. Devido a essa situação de penúria, tendem a desenvolver atitude fatalista – “... *é sempre assim...*”, “*não adianta reclamar...*” – e imprudente, e utilizar-se de soluções impulsivas, muitas vezes autodestrutivas, para seus problemas (MUSZKAT, 2003, p. 27).

Entre os gêneros, na população de baixa renda, os códigos sobre a divisão sexual do trabalho e a hegemonia masculina tendem a se sustentar sob o predomínio das ideias tradicionais, algumas já superadas em outras classes sociais, contrastando com uma prática muito comum que é a das mulheres mantendo a família. Dessa forma, é reforçado o ideal de família no qual cabe ao homem garantir a mediação entre a família e o mundo externo, e à mulher cabe garantir a posição de poder do homem sobre os demais membros do grupo familiar, além de ter que preencher as necessidades afetivas. O homem é visto como o chefe da família, ainda que seja um desempregado crônico e pouco contribua com o orçamento familiar. Assim, no âmbito doméstico, se mantém uma pseudoposição do homem quanto ao uso da autoridade, inexistente no espaço público. Caso a mulher considere essa parceria insustentável, tendo em vista a frágil estabilidade familiar, em caso de ruptura, os homens costumam se sentir descompromissados em relação ao grupo familiar. O afastamento tende a aumentar uma exacerbação nas condições de privação, principalmente quanto aos jovens, que sem a presença mediadora do pai com a sociedade, se sentem desprovidos de respeitabilidade moral e ‘garantia’ de inserção social. Ainda, para Muszkat (2003, p. 28, grifos da autora), este **descompromisso**, por parte dos pais, tem tido respaldo “[...] no imaginário feminino e feminista que, onipotentemente, tem **dispensado** a presença da figura paterna para além de suas responsabilidades de provedor” (por meio de pensão).

Em síntese, os fatores que permitem afirmar que a população de baixa renda – menos favorecida do ponto de vista social e individual – está mais exposta ao conflito graças às parcas condições intelectuais e psíquicas para elaborá-lo e tolerá-lo, podem ser complementados com a sobrecarga das funções femininas, e com a precária noção de direitos e de responsabilidade por parte dos sujeitos (MUSZKAT, 2003).

Fuga (2003, p. 37) também considera as fragilidades socioeconômicas potencias geradoras de conflitos familiares, pois “[...] não se pode ignorar que a vida a dois acaba não só quando aquelas almas românticas deixam de poetizar”. Para a autora, quando a renda familiar não é suficiente para cobrir despesas decorrentes de aluguel, escola, mercado (dentre outras), e quando a família não tem um teto para se abrigar ou não tem onde buscar recursos para a saúde e outras necessidades, há de se convir que os casais se separam também porque as dificuldades intransponíveis do dia a dia as afastam e as tornam menos amorosas, mais propensas à violência e à ruptura conjugal. “Aqui o afeto perde espaço porque precisa ser construído, e não presumido. Nesses casos, não é o afeto que fracassa, mas o Estado, por não ter sido suficientemente protetor de aspirações afetivas e de crescimento do ser humano” (FUGA, 2003, p. 38).

Por sua vez, Fiorelli e Malhadas Júnior (2008) apresentam uma tipologia de conflitos assim explicitada:

✓ Os *conflitos estruturais*, que acontecem porque a estrutura dos relacionamentos é inadequada: os poderes na família são mal distribuídos, um dos cônjuges concentra excesso de poder que se torna *disfuncional*; a estrutura da família se apoia em bases econômicas faltando uma clareza entre direitos e deveres, e como consequência, há a ausência de controle sobre a destinação dos recursos dos quais a família dispõe; os contatos entre o casal são esporádicos por causa dos horários de trabalho ou de outras atividades; ou ainda, os conflitos podem derivar da não aceitação por um dos cônjuges quanto às atividades assumidas pelo outro.

✓ Os *conflitos de relacionamento*, que derivam das trocas afetivas e comunicacionais, e acontecem quando alguns casais (ou os demais membros da família) desenvolvem: manifestações afetivas pautadas pelo excesso, com exigências, às vezes, impossíveis de serem cumpridas; uma comunicação truncada, superficial ou paradoxal, com muitas falhas ou omissões, ou ainda, quando inexistente a comunicação, tornando o processo de separação ainda mais difícil; um relacionamento que evoluiu para uma escalada de violência verbal e física, construída pouco a pouco, reduzindo cada vez mais o nível de tolerância recíproca e levando a agressões mútuas; o fosso comunicacional, pois ainda que o casal resida

no mesmo local, simplesmente não conversam porque lhes falta uma saída clara para os impasses; expectativas de relacionamento inadequadas às exigências de cada cônjuge, com cada qual requerendo atenção relacionados a aspectos diferentes; os níveis de pensamento dissonantes, com um se concentrando em perspectivas futuras e outro se centrando no presente ou no passado, ou ainda, o desencontro deriva de questões abstratas valorizadas por um, e expectativas bastante concretas valorizadas pelo outro.

✓ Os *conflitos de expectativa* são aqueles que geram diferenças entre o comportamento esperado e o comportamento manifesto pelos seguintes motivos: ocorre uma inadaptação a hábitos simples do cotidiano entre os cônjuges; surge a decepção pelo não cumprimento de acordos ou promessas idealizados antes da união; pelo desapontamento com os comportamentos do cônjuge em ambientes externos ao lar, tal como a decepção quanto ao desempenho no trabalho e o comportamento nas horas de lazer, tornado o relacionamento difícil.

✓ Os *conflitos de percepção* decorrem de divergências na interpretação de fatos: informações erradas, inadequadas ou incompletas sobre acontecimentos que afetam a vida familiar; interpretações divergentes a respeito das mesmas informações; interpretações divergentes em função de valores, ideologias e princípios, por vezes somente identificados quando do início da vida em comum.

✓ Os *conflitos de posições e interesses* são aqueles em que os desejos, as motivações e as necessidades de cada um se mostram incompatíveis, incluindo: expectativas frustradas quanto ao patrimônio material; desencontros de perspectivas de autorrealização; necessidades afetivas dissonantes, e satisfação de prazeres imediatos ou de longo prazo, com tempos diferentes para cada cônjuge ou membro da família.

Como podemos perceber, são realmente diversos os motivos que podem desencadear conflitos familiares. A Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM)<sup>105</sup> demonstra que o conflito pode ser representado

---

<sup>105</sup> “A Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM) foi criada no âmbito da Secretaria de Reforma do Judiciário, ao final de 2012, por ato do Ministro da Justiça, com a finalidade de oferecer capacitações e cursos presenciais e à distância em técnicas de mediação, conciliação, negociação e outras formas consensuais de solução de conflitos. Por meio dos cursos, a ENAM espera difundir a cultura do diálogo e incentivar os cidadãos a participarem ativamente, quando possível, do debate e da construção de soluções para os problemas cotidianos que enfrentam. Para tanto, a ENAM trabalha em parceria com os principais atores do sistema de justiça: Poder Judiciário, Ministério Público,

por uma escada, conforme a ilustração:



Figura 1 - A escada do conflito. Fonte: adaptação do modelo de Friedrich Glasl (1999).

Defensoria Pública, Advocacia Pública, Advocacia Privada, Faculdades de Direito etc. participam da formulação dos cursos e dos materiais pedagógicos da escola, de tal forma que o processo judicial seja preterido em favor de uma boa conversa e de um bom acordo”. O material didático do ENAM é produzido em parceria com a Universidade de Brasília (UnB). Referência em: BRASIL. Ministério da Justiça – Secretaria da Reforma do Judiciário. In: BASTOS, Simone de Almeida Ribeiro; CORRÊA, Marcelo Girade. *Resolvendo conflitos de forma construtiva: a contribuição de cada um para uma cultura da paz*. Módulo 2 – Analisando e administrando o conflito. Brasília,. Disponível em: <<http://moodle.cead.unb.br/enam/course/>>. Acesso em: 4 jan. 2017.

Os degraus da escalada do conflito são assim interpretados:

✓ O primeiro estágio é considerado o início do conflito, quando ocorre um desacordo entre as partes em relação a alguma questão; acontece quando se manifestam necessidades e interesses não atendidos, surgindo um problema a ser resolvido. Nesse momento, ainda há comunicação e cooperação e é possível que os impasses sejam resolvidos consensualmente e com maior facilidade.

✓ O segundo degrau representa que o problema não foi resolvido consensualmente, e as pessoas entram num **debate** sobre as suas posições, quando uma parte tenta convencer a outra quanto à resolução do problema da forma que acha mais adequada.

✓ Se uma solução não é encontrada com base num diálogo inicial, as pessoas percebem que o outro lado não quer colaborar e começam a adotar outras **atitudes**. No caso de uma separação, por exemplo, o casal ou uma das partes pode recorrer a um advogado, pelo fato de não terem chegado a um consenso em relação a algum aspecto. Nesse estágio, os envolvidos podem resolver não mais conversarem entre si, interrompendo a comunicação. Porém, ainda é possível um resultado no qual ambos possam sair satisfeitos, apesar de já ter reduzido muito a cooperação e a comunicação.

✓ No estágio seguinte, os envolvidos no conflito visam a convencer colegas, amigos, parentes, especialistas ou autoridades quanto à sua versão do conflito para que lhes deem razão na disputa ou para que possam defender a sua imagem, intervindo ao seu favor. Formam-se **coalizões**, a objetividade vai se perdendo e os conflitantes tratam o conflito cada vez mais como uma coisa pessoal predominando a competição: um quer vencer o outro. A partir desse momento, há grande chance do resultado final se concretizar com uma das partes mais satisfeita e a outra insatisfeita.

✓ No quinto degrau da escalada do conflito, a disputa se encontra ainda mais acirrada e provavelmente as emoções ficam mais intensas. As pessoas podem querer não somente mostrar que estão certas, mas desejar que a outra parte assuma que está errada. É o momento no qual prevalece a busca pela retratação, como uma forma de compensar a **perda do prestígio**. Podem ser exigidos como compensação, por exemplo, pedidos de desculpas, retratações públicas e indenizações por danos morais.

✓ O sexto estágio representa que a escalada do conflito já avançou muito e nesse momento ocorre a **administração da ameaça**, quando as partes ameaçam e fazem ultimatos com a expectativa que a outra parte ceda. Podem surgir ameaças como o ingresso da ação judicial, ir à polícia, na briga entre irmãos contar para o pai ou para a mãe, denunciar a outra



parte para o chefe, dentre outras.

✓ Os **golpes de ação limitada** se situam no sétimo estágio do conflito e são representados por atitudes mais extremas, tais como a concretização das ameaças. Cada vez mais, as pessoas se veem como oponentes e adversárias e adentram num momento no qual as perdas são mútuas.

✓ No oitavo degrau da escalada do conflito, predominam o medo e a insegurança, pois as ações e reações recíprocas são cada vez mais intensas, com o objetivo voltado à defesa ou para fazer com que o outro perca ainda mais. Nesse momento, ocorre a **fragmentação do inimigo**, quando, por exemplo, o ex-casal, os pais e os filhos, ou irmãos, não se falam mais.

✓ E, por fim, ocorre a confrontação total: **juntos para o abismo**. A única coisa que importa nesse momento é destruir o outro mesmo que isso represente a própria autodestruição. O pensamento predominante é: “Eu posso perder, mas ele vai perder mais do que eu. Vou até as últimas consequências, agora!” Predominam sentimentos como raiva e frustração. Os relacionamentos estão muito desgastados e as perdas mútuas são enormes (BASTOS; CORRÊA, 2015, p. 36, grifos dos autores).

Nem todo o conflito, inclusive o conflito familiar, envolve a violência. Uma questão importante a ser compreendida diz respeito ao momento no qual se efetiva a separação, quando as reações tendem a ser diferentes: uns podem se desesperar, outros parecem ficar mais tranquilos; alguns ficam enraivecidos e outros deprimidos (CEZAR-FERREIRA, 2007).

Também Ávila (2004) afirma que os indivíduos tendem a reagir de diferentes formas diante do conflito dependendo das histórias de vida, da personalidade, das crenças e valores, e de outros fatores que determinam como cada um lida com os próprios problemas. A autora descreve estilos individuais de resolução de conflitos que se aparecem durante a mediação. Quando eclode o conflito as reações possíveis de serem observadas e trabalhadas demonstram que:

✓ O indivíduo *pragmático* não gosta de perder tempo, tende a ser prático e decidir com base nos fatos que conhece. Costuma não hesitar quando formula uma opinião, identificando-se com a dicotomia perdedor-ganhador.

✓ O *extrovertido* tende a ser positivo, caloroso, sociável e convincente, pois costuma expor a sua opinião com facilidade e geralmente gosta de influenciar os outros.

✓ O *conciliador* procura estabelecer uma certa harmonia, evitando a confrontação, porém, não costuma exprimir facilmente a sua opinião,

tendendo a estabelecer acordos.

✓ O *analítico* necessita de fatos e informações para tomar decisões e tende a ser detalhista, não costuma dar muita importância às relações interpessoais.

Se a convivência familiar é complexa quando existe estabilidade financeira e as relações pessoais são mais amenas, os desencontros e a intolerância costumam se acentuar quando predomina a precariedade socioeconômica: distanciam-se valores, desejos, sentimentos e projetos de vida. Quando chegam na mediação, os conflitos já estão nominados e geralmente permeados por um clima de retaliações e disputas. Com maior frequência, a separação conjugal (divórcio ou dissolução da união estável), a pensão alimentícia (considerando também a exoneração ou a revisão dos alimentos), a guarda dos filhos, a regulamentação do direito de visitas e a partilha dos bens representam os impasses. O reconhecimento de paternidade e a alienação parental são também demandas muito comuns, condições necessárias para garantir direitos de crianças e adolescentes.

No próximo item abordamos como costumam se caracterizar esses conflitos, não especificando, entretanto, a partilha de bens, pois os conflitos que envolvem crianças e adolescentes são a nossa maior preocupação, considerando ser a mediação familiar um mecanismo que deve contribuir com a garantia da proteção integral.

#### 4.4. OS CONFLITOS QUE CHEGAM ÀS MESAS DE MEDIAÇÃO E SEUS IMPASSES

Uma família se estrutura com o tempo e a convivência íntima entre o casal e os filhos se estabelece a partir de normas e comportamentos implícitos e explícitos, baseados em valores, crenças, mitos, comprometimentos e compromissos.

A interdependência financeira e afetiva atende necessidades específicas e assim são estabelecidos compromissos de lealdade, embora nem todos na família tenham uma clara consciência dessa dinâmica. Os relacionamentos íntimos geram estruturas familiares específicas, pois toda a família depende de uma estrutura para que possa viabilizar as condições necessária voltadas à tarefas essenciais que permitam a individuação dos seus membros, bem como, desenvolve um sentimento de pertinência (CEZAR-FERREIRA, 2007). Porém, a família enquanto instituição formada por casal e filhos tem se tornado uma realidade cada vez mais volátil e a separação conjugal é a principal saída a ser procurada quando o relacionamento entre o casal não mais se sustenta.

#### 4.4.1. A separação conjugal

Para Thomé (2010), a formação de uma família é baseada no afeto, sentimento que possibilita trocas e a continuidade da relação conjugal, interferindo no crescimento pessoal de todos que a compõem. Porém, a ruptura da vida conjugal, e por vezes, das relações familiares como um todo, tem se revelado algo bastante corriqueiro. Fuga (2003) comenta que a decisão de romper com a vida conjugal é, normalmente, rodeada por dificuldades e contrariedades. Nessa direção, para Barros (1997), quando cessa o desejo vem a realidade com seus desencontros e diferenças, e essas deixam de ser um complemento transformando-se em transtorno. Resiste-se à verdade de que o sonho acabou e então o casal se debate em litúgio familiar, traído pelo próprio sonho.

Thomé (2010) esclarece que uma das maiores dores do ser humano acontece com o término de uma união conjugal, pois os hábitos, promessas em comum e sonhos são desfeitos, se perdendo uma referência com a qual os cônjuges estavam acostumados. Conforme Ávila (2004), estudos demonstram que a separação e a morte do cônjuge são situações muito traumatizantes. Na condição de viúvos ou separados, os indivíduos se sentem perdidos e podem se culpar por não terem encontrado um modo de funcionamento mais eficiente da relação em momentos anteriores. Passam por períodos de grande estresse que, na maioria dos casos, exige ajuda profissional.

Para a maior parte dos indivíduos, a opção pela separação é decisão difícil de tomar e gera um estado de ambivalência e de ambiguidade. Quando uma pessoa não está satisfeita com o seu casamento, questiona-se: deve tentar “salvá-lo” ou continuar sua vida sem o cônjuge? [...] tal sentimento de insatisfação pode perdurar por muito tempo e um longo período de reflexão precede a decisão. De acordo com Irving e Benjamin (1987)<sup>106</sup>, geralmente a ideia da separação germina durante três anos antes do acionamento. Durante esse período, é comum que as pessoas procurem por profissionais ou por amigos para confidenciar seus conflitos conjugais e suas insatisfações, a fim

---

<sup>106</sup> IRVING, H.; BENJAMIN, M. *Family mediation: theory and practice of dispute resolution*. Totonto: Carswell, 1987.

de clarear decisões ou pedir conselhos (ÁVILA, 2004, p. 11).

Para Nazareth, Vilela e Guedes-Pinto (2009), se uma união conjugal gera muitas repercussões, é um engano pensar que o divórcio não as gera. As autoras acreditam que a partir da década de 80 surgiu com bastante intensidade a ideia de que o divórcio passaria a ser a grande saída para uma relação infeliz, garantindo a valorização individual, além da independência econômica e pessoal, principalmente da mulher. Entretanto, com o tempo, se foi descobrindo que nem sempre a separação garante uma maior realização pessoal e a individuação, pelo menos, não como uma consequência direta, tal como: se uma relação infeliz leva ao divórcio, esse, por sua vez, leva à felicidade.

Toda a separação tem consequências que provocam muita turbulência em todos os envolvidos. Mesmo aquelas separações desejadas, as que ocorrem depois de anos de insatisfação e sofrimento, trazem, ao lado da sensação de alívio decorrente de algo penoso que se acaba, sentimentos intensos de solidão, vazio e raiva, caracterizando um estado que se costuma chamar de síndrome pós-divórcio (NAZARETH; VILELA; GUEDES-PINTO, 2009, p. 17).

As autoras consideram fundamental compreender os estágios pelos quais passam os casais e as famílias quando enfrentam uma separação conjugal. Somente assim é possível conhecer elementos próprios desse processo, para então poderem ser apreciados os recursos dos quais a família dispõe quando passa a ser modificada pela eminência do divórcio. O período de separação tende a ser bastante longo, pois engloba todo o tempo que vem antes e todo o tempo que vem depois da separação propriamente dita. Compreende desde o pensamento e a vontade de rompimento, cada vez mais intensos, assumido usualmente por um dos cônjuges, até a fase na qual os envolvidos conseguem se refazer e reequilibrar as próprias vidas.

Para quem quer se divorciar existe sempre a esperança de que a nova situação gere algum alívio e uma realização inexistente anteriormente. E, para quem não tem esse desejo, o medo de não conseguir sobreviver só pode ser uma realidade. Instalam-se dois polos de sentimentos, ou seja, a expectativa de satisfação e o medo, como base importante para outros sentimentos que acabam por definir os estágios da

separação (NAZARETH; VILELA; GUEDES-PINTO, 2009).

Vários são os motivos que podem gerar o desgaste da relação, e nas situações de crise, a estrutura familiar é abalada. O sofrimento e a dor, por exemplo, são absorvidos de diferentes formas por quem está envolvido nos conflitos. Independentemente da forma e dos motivos que levam ao rompimento, as mudanças na dinâmica relacional mudam a qualidade das relações e geralmente o equilíbrio emocional de todos é afetado. Os indivíduos tendem a ficar fragilizados e seus impulsos podem ficar exacerbados (CEZAR-FERREIRA, 2007).

Para Ibrahim (1984 apud ÁVILA, 2004), diante de distintas reações não é possível apresentar um ‘protótipo’ que revele a experiência de cada indivíduo que passa pela separação. Porém, é possível sinalizar algumas etapas que envolvem o processo de separação:

✓ *A ameaça da separação ou do divórcio* representa uma advertência de que alguma coisa não está indo bem. Por meio da ameaça um dos cônjuges revela a sua insatisfação com alguma coisa na união conjugal e o seu desejo de mudar a relação. Apesar da instabilidade e da insegurança já instaladas, nem sempre o relacionamento a dois é entendido como fracassado. A monotonia da vida cotidiana, a busca por algo que permita a individualidade, as dificuldades financeiras ou mesmo a existência de uma terceira pessoa entre a relação conjugal, podem estar entre os fatores que levam aos descontentamentos. Nesse último caso, quem não está mais envolvido afetivamente pode estar visualizando a sua vida fora do relacionamento, fazendo planos para o futuro. Algumas uniões se tornam intoleráveis e a ameaça da separação fica cada vez mais acentuada.

✓ *A separação* acontece e pode ser discreta ou concreta. A *separação discreta* tende a acontecer quando o cônjuge está envolvido com uma outra pessoa e mantém essa relação de forma paralela e oculta, com muitas desculpas servindo como argumentos para manter esse tipo de separação. A *separação concreta* costuma ser visível, pode acontecer de repente ou pode ser revelada antecipadamente. Aparecem frases como “Ela saiu de casa com as crianças”. Caso não haja uma terceira pessoa, esses dois tipos de separação podem não ser definitivas, mas se tornam uma forma de explicitar que a união está intolerável e, por vezes, pessoas próximas ignoram a separação. Também a separação pode ocorrer quando ambos os cônjuges concordam em terminar a relação e tende a se concretizar como uma etapa mais definitiva, anunciando às pessoas próximas sobre a decisão mutuamente tomada. Essa etapa da separação, propriamente dita, geralmente apresenta várias dificuldades que acabam por vir à tona: de ordem emocional, financeira, organizacional e social.

✓ A *negação* acontece quando geralmente um dos cônjuges se recusa a admitir a possibilidade da separação e considera muito difícil ser essa uma alternativa viável: a palavra *separação* assume uma conotação negativa. Pode surgir a postura de negação associada à esperança de que seja algo passageiro ou um pesadelo que será solucionado. Quando existe a figura de uma terceira pessoa, o cônjuge que fica sozinho pode acreditar que não passa de um período de transição e que tudo poderá ser ‘normalizado’.

✓ O *trauma associado ao procedimento legal* é a hora da realidade, da perda da esperança por parte daquele cônjuge que ainda tinha alguma esperança. Pode acontecer que um dos cônjuges entre com o pedido de divórcio/dissolução da união estável, enquanto o outro não esperava por tal atitude. “Começa, a partir de então, toda uma série de contestação que leva a uma escalada de conflitos tais que nenhum acordo se torna possível e a causa deve ser solucionada na justiça”. (ÁVILA, 2004, p. 14). Em alguns casos é possível que a reação de cólera diminua com o tempo e o casal consiga solucionar a situação fora do âmbito judicial, por vezes, porque ambos já estão muito esgotados.

✓ A *cólera* e o *ressentimento* são as reações mais comuns quando ocorre uma separação. A cólera pode tanto ser uma reação que o indivíduo volta para si, ou para o outro. Ou seja, há aqueles que se culpam por não terem conseguido manter a relação, e aqueles que transferem para o outro toda a sua agressividade e raiva. Nesse último caso, o cônjuge que está irado tende a expressar-se de maneira irracional para destruir a integridade do outro. Várias são as atitudes que podem revelar esse tipo de postura, como por exemplo, o cônjuge que se sente traído exige que seja vendida a residência do casal, apesar de saber que o outro pretende permanecer nela para garantir o abrigo para os filhos.

✓ Os *jogos de sedução*, às vezes, são uma última tentativa para o reestabelecimento da relação e podem ser supersticiosos ou realistas. No primeiro caso, remetem a promessas religiosas (“Se você voltar, irei regularmente à igreja”) ou a um pensamento ‘mágico’ que pode alterar a situação por si só. Quando realista, apresenta uma condição diretamente relacionada ao comportamento do cônjuge, como por exemplo, “Se você parar de beber, eu aceitarei voltar” (ÁVILA, 2004, p. 15, grifos da autora).

✓ A *depressão* pode ocorrer quando o sentimento de cólera e de raiva se transforma na perda e pode tanto ser *reacional*, quando o abandono foca no cônjuge como objeto (“Ele não ama as crianças” ou “Ele jamais se preocupou comigo”), como *preparatória*, desencadeada por esperanças perdidas: “Eu não quero mais falar com ele(a)”. A fase da depressão não deixa de ser uma preparação para o rompimento final da

relação conjugal (ÁVILA, 2004, p. 15, grifos da autora).

✓ No *isolamento*, as pessoas tendem a se isolar da família e do mundo exterior, não querem nem mais ver o cônjuge ou mesmo os filhos que estão sob a custódia dele(a) e, por vezes, cortam relações com familiares do ex-cônjuge. Por vezes, é a própria família do ex-cônjuge que corta ligações. Geralmente, os homens tentam permanecer em silêncio e guardar para si frustrações e o próprio sofrimento, e as mulheres tendem a procurar amigos e buscar o apoio necessário. Essa é uma etapa na qual também reflete a escolha de ficar só.

✓ Na *aceitação* geralmente ambos os ex-cônjuges percebem que as decisões tomadas são irreversíveis e inevitáveis. Esse é o momento no qual devem aprender outras formas de se relacionar, superando a referência inicial marido-esposa, e que compreende, especialmente, como devem se comportar diante dos filhos.

✓ Na *nova vida* poderá surgir um novo amor e o melhor é que a raiva e os ressentimentos passem a dar lugar à tranquilidade de espírito. Por vezes, as velhas feridas começam a cicatrizar.

Ávila (2004) reforça que as etapas descritas, não simultâneas, devem ser consideradas apenas como hipóteses de trabalho. O que já está comprovado é o fato de que quando as pessoas se separam ficam desestabilizadas. Por sua vez, a falta de estabilidade pode durar de dois anos e meio (para os homens) a três anos (para as mulheres). Há, entretanto, casos nos quais as disputas se estendem por longos anos (de 15 a 20% dos casos). A autora reforça que o estudo das etapas ensina sobre a importância do fator tempo, já que “[...] o tempo permite lidar com situações que vão aparecendo e que, no início, parecia impossível devido à intensidade dos sentimentos” (ÁVILA, 2004, p. 17).

Relacionada às reações apresentadas pelos cônjuges, a forma como é conduzida a separação leva a um sofrimento maior ou menor, não apenas para eles, mas também para os filhos. Segundo Thomé (2010), a separação torna-se inevitável, porque o sentimento ou outro motivo, não se constitui mais a razão para a manutenção da união conjugal. Assim, a dissolução é um ato legal previsto pela Constituição Federal<sup>107</sup> e demais legislações na área do Direito de Família, e portanto, está constitucionalizado tanto o reconhecimento do afeto como também o seu término.

Para Giusti (1987), a separação de um casal não significa apenas o fim da união material e externa; significa, também, o rompimento de

---

<sup>107</sup> “Art. 226. A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado. [...] § 6º O casamento civil pode ser dissolvido pelo divórcio” (BRASIL, 1988).

vínculos profundos, laços sexuais e afetivos criados tanto pelo amor como pelo ódio, pelas brigas, pelas reconciliações. Quanto mais longa e íntima for a relação, mais desoladora tende a ser a separação, mesmo que a intimidade tenha sido produto de sofrimento, incompreensão e ofensas.

Conforme Cezar-Ferreira (2007), principalmente nas famílias com filhos, a separação não é uma crise tão simples de ser superada, pois o sofrimento tende a ser intenso para todos e as possibilidades de se chegar a soluções razoáveis, por vezes, se tornam bastante distantes. A separação não envolve somente a discussão sobre direitos e deveres, ela é muito mais do que a manifestação de vontades pessoais em função dos efeitos psicológicos individuais e psicossociais que pode acarretar para toda a família. É necessário entender que o compromisso da família, enquanto instituição jurídica, não é tão difícil de ser desfeito, contudo, difícil é desfazer o seu comprometimento como unidade psicoafetiva. O elo construído não se desprende tão facilmente sem deixar um rastro de prejuízos emocionais (CEZAR-FERREIRA, 2007).

A autora destaca que cada vez mais experiências e estudos têm confirmado que as relações familiares, particularmente entre pais e filhos, são fundamentais na estruturação do psiquismo infantil graças à transmissão de crenças, mitos e valores. Quanto menor a idade dos filhos, mais eles dependem dos pais para se desenvolverem biológica, psíquica e socialmente. Por sua vez, as formas de manifestação dos sentimentos vivenciados pelos filhos são diferentes quando acontece a separação:

As crianças, quando menores mais expressam sua angústia por meio de atitudes e de outros sinais não verbais. Podem ficar tristes, arredias ou doentes, por exemplo. Os adolescentes podem falar sobre o assunto, mas isso não impede que também apresentem reações não verbais, como ficar excessivamente irritados ou isolados, apresentar baixa no rendimento escolar ou até comportamentos transgressores (CEZAR-FERREIRA, 2007, p. 68).

As reações mais comuns apresentadas pelas crianças ao experienciar a separação dos pais são: ansiedade, tristeza, medo, agressividade, baixo rendimento escolar, medo de serem abandonadas e tentativas de reconciliação dos pais. Estudos demonstram que quando os pais continuam a ter conflitos após a separação, geralmente os filhos apresentam problemas de comportamento, pois os conflitos intensos entre os pais, estejam eles divorciados ou não, costumam prejudicar o



desenvolvimento psicológico das crianças por gerarem um grande estresse (KELLY, 1987 apud ÁVILA, 2004)<sup>108</sup>.

Apesar da controvérsia existente entre os partidários do *status quo* e entre os que militam a favor do divórcio, as pesquisas revelam que o clima de discussões e desavenças entre o casal é prejudicial às crianças, e que crescer em tal contexto pode gerar graves problemas comportamentais e psicológicos [...] (ÁVILA, 2004, p. 21).

Esclarece a autora que a literatura tem demonstrado que para os filhos a separação tende a gerar mais inconvenientes do que vantagens, tendo em vista que devem se adaptar às mudanças dela decorrentes. Comenta que Cloutier e Jacques (1997)<sup>109</sup> estudaram algumas adaptações pelas quais os filhos têm que se adequar, e a primeira delas se refere à passagem para a família monoparental, caracterizada pela redução de recursos humanos e materiais, somada ao estresse da nova realidade. A segunda adaptação diz respeito à guarda dos filhos, que poderá ser compartilhada ou unilateral, porém não menos estressante, haja vista a necessidade dos filhos se enquadrarem a várias transformações, tais como a convivência com novos ambientes. Uma terceira adaptação pode ser necessária quando ocorrem novas uniões dos pais, que podem vir acompanhadas da necessidade de mudança de guarda. E, por fim, vem a recomposição familiar, requerendo a adaptação de todos os membros da nova família. Nessa situação, os autores consideram que os pais podem se defrontar com dois tipos de resistência: o medo de que o(a) novo(a) parceiro(a) substitua o pai/mãe biológico(a), e/ou, a rivalidade que pode ocorrer entre os filhos e o novo(a) companheiro(a).

Enfim, para Fuga (2003), a problemática conjugal afeta o exercício da paternidade, situação que se agrava quando a separação se torna inevitável. A definição quanto à guarda é, sem dúvida, um dos aspectos mais difíceis de serem definidos pelos pais, pois traz consigo também as decisões quanto ao direito de visitas e ao pagamento da pensão

---

<sup>108</sup> KELLY, J. B. *Long term adjustment in children of divorce*. *Journal of Family Psychology*, 1987.

<sup>109</sup> CLOUTIER, R.; JACQUES, C. *Evolution of residential custody arrangements in separated families: a longitudinal study*. *Journal of Divorce and Marriage*, 1997.

alimentícia, assumidos pelo cônjuge que geralmente se retira do lar.

#### **4.4.2. A guarda dos filhos, os alimentos, o direito de visitas e a alienação parental**

Quando ocorre a separação é necessário que importantes decisões sejam tomadas para o futuro da família, dentre elas:

O exercício do direito de guarda dos filhos, o direito de visitas do genitor não guardião, os alimentos, a partilha de bens e outras tantas questões sobre as quais um casal à beira da separação, na maioria das vezes, não consegue refletir, para chegar a uma conclusão pacífica, sem a ajuda externa. Isso ocorre porque a relação está carregada de mágoas, rancores e indiferenças, e a razão não consegue se sobrepor aos sentimentos sem que um fator externo auxilie na reorganização da vida de um casal separado (FUGA, 2003, p. 39).

Frequentemente, a guarda dos filhos é designada a um dos genitores, se tornando comum, inclusive, nas rupturas ditas ‘amigáveis’. É frequente um dos pais se apossarem da guarda dos filhos pois, tradicionalmente, esse instituto mantém a ideia de que apenas um deles é o melhor ‘pai’. Nesse sentido, a determinação da guarda dos filhos ocorre a partir da apreciação da conduta dos pais anterior à separação, muitas vezes tomando como referência muito mais o seu comportamento como cônjuge do que como pai/mãe (FUGA, 2003).

Nazareth (1997 apud FUGA, 2003)<sup>110</sup> destaca que profissionais da saúde mental concordam que a determinação da guarda dos filhos baseada na conduta dos pais é prejudicial para os filhos e provoca relacionamentos mordazes. Por outro lado, na advocacia, é de conhecimento comum que a imposição de condutas e soluções acarreta problemas com a visitação dos filhos e com o pagamentos de pensões, e frequentemente são objetos de novas ações judiciais.

Ou seja, o conflito familiar decorrente da separação poderá não ter fim, pois mesmo após a decisão judicial, os desentendimentos tendem a

---

<sup>110</sup> Fuga cita: NAZARETH, Eliana Riberti. Com quem fico, com papai ou com mamãe? Considerações sobre a guarda compartilhada, contribuições da psicanálise ao direito de família. Direito de Família e ciências humanas. *Caderno de Estudos*, n. 1. São Paulo: Jurídica Brasileira, 1997.

continuar. Na maioria das vezes, as mães, detentoras da guarda dos filhos, impedem ou dificultam as visitas dos pais, seja pelo desejo de vingança ou porque pensam que o pagamento dos alimentos e as visitas se correlacionam. “Os filhos passam a mentir, esconder, a fingir, tudo em nome de um contato mais verdadeiro, evitando magoar o outro genitor” (FUGA, 2003, p. 59). Com base nos dados do IBGE (2012) Alves *et al.* (2014) demonstram que a maior ênfase na redução do exercício parental tem sido constatada no que tange aos pais/homens, talvez pelo fato de, majoritariamente, as guardas serem concedidas às mulheres, de forma unilateral.

Para a autora Fuga (2003), o potencial de disfunção familiar será maior quanto mais o progenitor que não reside com os filhos for excluído, pois novos conflitos emergem da separação e produzem traumas afetivos nos filhos, podendo repercutir na forma como futuramente passarão a conviver com os próprios filhos.

Nos casos de separação de casais com filhos, a guarda compartilhada tem sido valorizada porque representa uma grande conquista no âmbito do Direito de Família, mas apesar de ser a modalidade estimulada pela legislação brasileira, principalmente a partir do final de 2014<sup>111</sup>, na realidade, ainda predomina a guarda unilateral, e a mãe tem sido a grande detentora dessa atribuição. Responsável pela instituição do direito de visitas ao genitor não guardião, Ávila (2004) explica que a guarda exclusiva ou individual permite que a custódia seja concedida a um dos genitores. O genitor guardião passa a ter o direito e o dever de tomar decisões sobre questões como a saúde e a educação das crianças.

Para Barbosa (2015), a guarda unilateral acaba criando uma hierarquia entre os genitores, entre o guardião e o visitante, diferente da guarda compartilhada, quando não há um genitor com maior poder, se equalizando o exercício das funções próprias do sistema familiar. Portanto, é a mentalidade da guarda exclusiva que acentua a hierarquia entre os pais,

---

<sup>111</sup> Conforme a Lei 13.058/2014, a guarda compartilhada passou a ser a regra geral nos casos de separação conjugal, tornando, portanto, obrigatória a participação dos pais de forma mais ativa na criação e no interesse dos filhos. Para a Lei, independente da separação ou do término da relação conjugal, o desenvolvimento dos filhos deve ser compartilhados por ambos os genitores, a fim de garantir um vínculo maior, especialmente da parte do genitor que não convive diariamente com os filhos (BRASIL, 2014).

[...] o que é inadmissível após o advento do princípio da igualdade entre o homem e a mulher, este recepcionado pela Constituição Federal de 1988, portadora de conteúdo revolucionário para as relações jurídicas advindas das relações de afeto que caracterizam a família (BARBOSA, 2015, p. 166).

A tendência da guarda unilateral é o afastamento gradativo dos filhos do genitor com o qual não residem, haja vista que um convívio mais próximo e duradouro fica prejudicado. Por vezes, o direito de visitas se resume no contato quinzenal entre pai/mãe e filhos, e quando muito, é negociado ou estabelecido um dia de visitas durante a semana. Como afirma Ávila (2014, p. 25), esse tipo de guarda tende a gerar um controle excessivo e uma sobrecarga para um dos pais, tendo em vista a desigualdade de poder de decisão sobre a vida dos filhos. O modelo de guarda exclusiva ou única, “[...] gera mães exaustas e pais ausentes”.

Barbosa (2015) ressalta que a prática da guarda compartilhada vem sendo implantada no Brasil há mais de dez anos, a partir de experiências estrangeiras que possibilitaram desenvolver amplamente esse conceito de organização familiar. Mesmo sem antes do devido reconhecimento legal, foi se inserindo timidamente no convívio familiar, principalmente com o resultado da tomada de consciência por parte de casais quanto aos seus benefícios e, dessa forma, a doutrina foi sendo construída a partir dessas experiências, considerando que

A guarda compartilhada assegura uma convivência mais igualitária com ambos os genitores, diminuindo a angústia e o sofrimento dos filhos e do genitor destituído da guarda, em virtude da separação. Por outro lado, facilita a inclusão dos filhos no convívio familiar com os pais e seus novos relacionamentos na medida em que recuperam a capacidade de reconstrução da vida afetiva (BARBOSA, 2015, p. 168)

Por sua vez, para Pereira (2005, p. 151), se em nosso ordenamento jurídico o poder familiar cabe tanto ao pai como à mãe, diante do princípio de igualdade, independentemente de estarem juntos ou separados, “[...] não há mais necessidade de continuarmos falando em duas categorias: guardiães e pai visitante”.

A ideia da guarda compartilhada é justamente aproximar pais e

filhos que não convivem cotidianamente. Apesar de não viverem juntos, os filhos precisam da presença contínua tanto do pai como da mãe, tornando insuficiente a mera visita nos finais de semana. Nessa modalidade, a responsabilidade por criar os filhos cabe ao pai e à mãe, com implicações que compreendem orientar, disciplinar, apoiar e cuidar. Não é um tipo de guarda que representa necessariamente a custódia física, mas viabiliza que os pais planejem a residência principal das crianças, visando a atender melhor às necessidades dos mesmos (ÁVILA, 2004).

Com o propósito de superar a ideia dos pais de fim de semana, a autora alerta que antes de decidir pela guarda compartilhada, os genitores devem refletir cuidadosamente sobre todas as questões que envolvem o dia a dia dos filhos para que esse tipo de guarda se torne uma possibilidade viável, pois exige, sobretudo, colaboração. Pesquisas sinalizam que pais que detêm a guarda compartilhada contribuem mais livremente no que diz respeito às despesas com lazer e educação dos seus filhos. Tendem a ser reconhecidos e valorizados em seu papel, e como a criança não é considerada propriedade exclusiva de um dos genitores, ela não precisa escolher com que pretende viver. Assim, inclusive para os pais que até o momento da separação não tenham aplicado a divisão de tarefas e de responsabilidades, a guarda compartilhada poderá servir de oportunidade para colocá-las em prática (ÁVILA, 2004).

Apesar da guarda compartilhada despontar com um regime ideal para reger as relações entre pais e filhos quando da ruptura da união conjugal, a sua organização envolve limitações. Presume, no mínimo, a existência de uma comunicação qualificada entre os genitores, e somente é possível quando o desenvolvimento da responsabilidade parental não toma os filhos como instrumento de poder. Portanto, exige uma postura de homem e mulher com maturidade diante das transformações pelas quais a família passa por causa da dissolução do relacionamento conjugal (BARBOSA, 2015).

Nesse sentido, Ávila (2004) enumera requisitos básicos para que a guarda compartilhada possa se efetivar: confiança e respeito entre os pais; desejo de garantir o bem-estar dos filhos; capacidade para fazer concessões; comunicação entre os pais; aceitação das diferenças que advém da separação; confiança nos filhos. Por outro lado, quando não há uma boa comunicação entre os pais, quando os filhos não se adaptam à dinâmica da guarda compartilhada e quando um dos pais não é merecedor de confiança não cabe o estabelecimento da guarda compartilhada. E, conforme ensina Barbosa (2015), o principal limitador dessa modalidade de guarda é a ausência de disponibilidade de um dos genitores em exercê-la por se sentir incapaz de assumir as responsabilidades parentais, ou

ainda, quando é identificado distúrbio psíquico grave em um dos pais podendo incorrer em insegurança e riscos para os filhos.

Em suma, as reflexões sinalizam que quanto maior o grau de desentendimento entre o casal que se separa maiores são as dificuldades para garantir o direito de convivência saudável entre pais e filhos, o que está diretamente relacionado com a proteção integral de crianças e adolescentes, no que tange às possibilidades e responsabilidades afetas às famílias. Por sua vez, os valores destinados à pensão alimentícia também têm se configurado como grande impasse quando os casais se separam, e dificilmente são definidos atendendo as expectativas de quem precisa dos recursos materiais para sobreviver: os filhos.

No que tange à definição de valores relativos aos alimentos, frequentemente palco de discordâncias, é possível identificar situações de resistência mesmo quando existe a possibilidade do genitor não guardião arcar com valores mais expressivos, como também, há uma grande dificuldade financeira em função das precárias condições de vida. No primeiro caso, a resistência pode se revelar pelo pensamento, geralmente do homem, que ao se separar não lhe cabe sustentar a mulher, mesmo que ela esteja inserida no mercado de trabalho e fique explícito que os valores que deseja pagar são inexpressivos diante das despesas dos filhos. Nesse momento a mediação, como forma de negociação, pode representar um grande avanço na garantia dos direitos das crianças/adolescentes.

Os conflitos existem porque são inevitáveis, mas a forma de lidar com eles pode fazer toda a diferença. Quando identificado em qual ponto da escalada do conflito os indivíduos se encontram, é possível intervir, provocando a sua *desescalada*, conforme demonstrado na figura 2:



Figura 2 - A desescalada do conflito. Fonte: adaptação do modelo de Friedrich Glasi (1999).

As questões relacionadas à separação conjugal podem ser encaminhadas e resolvidas de diferentes formas, pois, os caminhos percorridos pelos conflitos familiares/conjugais são distintos, e distintos também são os encaminhamentos adotados. Normalmente, advogados são acionados para resolver as discordâncias e impasses implicando na judicialização das relações, que nada mais são do que a judicialização do afeto (ou da sua ausência), transmutados em direitos e obrigações.

Por vezes, antes de se tornarem litígio caem na mediação, também entendida como uma forma de *pacificar* as relações, como vimos no

segundo capítulo. Contudo, veremos que a mediação supera a ideia de resolução de conflitos familiares estritamente pela via jurídico-legal e formal, quando o Poder Judiciário é o protagonista e decide os rumos das novas formas de ser família.

#### 4.5. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E A MEDIAÇÃO

Há uma certa confusão na literatura quanto ao uso dos termos solução e resolução de conflitos, ora entendidos como sinônimo, ora não. Adiantamos, entretanto, que não são todas as abordagens (ou modelos teóricos) de mediação que adotam a perspectiva da resolução/solução de conflitos como primordial, defendendo que, antes de tudo, o conflito deve ser ressignificado, como é o caso da mediação transformativa proposta por Luiz Alberto Warat (referimo-nos à mediação *waratiana*, perspectiva a qual nos filiamos), mais adiante explicitada.

##### 4.5.1. Solução ou resolução de conflitos?

Para Tartuce (2015), o termo *resolução*<sup>112</sup> tem a mesma acepção de *solução* e é um vocábulo com múltiplos significados: compreende o ato de resolver, elucidar, esclarecer; subentende o resultado da ação de resolver. Também significa decisão, expediente, deliberação, propósito, desígnio, transformação, conversão e decisão de um problema.

Ao esclarecer que prefere o uso do termo *resolução de conflitos* à *solução de conflitos*, para Ávila (2009)<sup>113</sup>, ambos não têm o mesmo significado. *Resolução* significa resolver, deliberar, decidir; já, *solução*, remete ao ato de superar ou resolver uma dificuldade ou um problema. Como o significado de *solução* não envolve, necessariamente, a capacidade e autonomia na tomada de decisão, a autora acredita que o uso da expressão *resolução* é mais coerente com os fundamentos éticos da mediação, justamente porque subentende a autonomia de quem decide algo.

Para Suares (1997 apud BREITMAN; PORTO, 2001)<sup>114</sup>, o uso da

---

<sup>112</sup> GRANDE DICIONÁRIO LAROUSSE CULTURAL DA LÍNGUA PORTUGUESA. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

<sup>113</sup> A autora faz referência à FERREIRA, Aurélio Buarque Holanda. *Novo Dicionário Aurélio eletrônico – século XXI*. São Paulo: Nova Fronteira, 2001.

<sup>114</sup> SUARES, Marínés. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós, 1997.



expressão *resolução de conflitos*, tão usada na mediação, não deixa de suscitar dúvidas. Ela questiona o significado da palavra *resolução*, e afirma ser a *ação de resolver*: (a) significa tomar uma decisão?; (b) envolve encontrar uma solução para um problema?; (c) será que problemas e conflitos são a mesma coisa?; (d) todos os conflitos geram problemas?; (e) resolução significa desaparecer a disputa? Para responder a tais perguntas, a autora considera ser necessário diferenciar problemas de conflitos: conflitos não são solucionáveis, mas problemas são. Ou seja, os problemas podem ser solucionados, muito embora persista o conflito original. Entende que os conflitos são processos e, por isso, são insolúveis, simplesmente, porque evoluem e envolvem. Por sua vez, os problemas têm uma lógica de solução ou de não-solução. Portanto, para a autora, é inadequado adotar a expressão *resolução de conflitos*, pois o conflito é inerente à existência humana.

Não devemos pensar em conflito como entidade simples, senão como processos complexos, aos quais nunca poderemos conhecer totalmente, nem prever, com certeza, sua evolução. Além disso, por serem processos, devemos acrescentar-lhes o elemento aleatoriedade/azar, ao qual se soma ainda a incerteza. [...] a disputa é uma parte do complexo processo conflitivo, podendo ser caracterizada como a sua fase pública, ou seja, um dos seus elementos (SUARES, 1997 apud BREITMAN; PORTO, 2001, p. 99).

Nesse sentido, o uso da expressão *resolução de conflitos* é entendida como inapropriada à mediação, pois implicaria numa lógica que condenaria o conflito a um terrível inimigo a ser combatido. Esse pensamento se sustenta no argumento que a mediação não pretende negar o conflito, mas sim, se aproximar dele sem medo: ela é um lugar privilegiado para que aconteça a transformação. Para Muldoon (1998 apud BREITMAN; PORTO, 2001)<sup>115</sup>, a *resolução de conflitos* é um processo que traz à tona um problema oculto, para então proporcionar ensinamentos e fortalecimentos por meio de experiências, com desafios vencidos e perdidos. É necessário compreender que podem ser muitos, e diferentes, os fatores que desencadeiam o conflito, e portanto, são

---

<sup>115</sup> MULDOON, Brian. *El corazón del conflicto: del trabajo al hogar como campos de batalla, comprendiendo la paradoja del conflicto como un camino hacia la sabiduría*. Buenos Aires: Paidós, 1998.

distintas as formas de resolução, conforme as peculiaridades identificadas. Por vezes, o conflito é sutil e se disfarça, desviando a atenção do foco principal gerador da situação a ser trabalhada.

Breitman e Porto (2001) esclarecem que muitos estudiosos atribuem o mesmo significado para disputa e conflito. Porém, a disputa, seja ela referente a uma soma em dinheiro, à posse de algo, ou qualquer outro fato, reflete posturas em desacordo e nelas cada um defende a sua posição.

A disputa pode ocultar um conflito mas, ao contrário dele, não é caótica. Uma disputa pode ser a via para resolver o conflito, mas nem toda a resolução de disputas acaba com o conflito, que permanece contido. Da mesma forma, nem toda disputa traduz um conflito (BREITMAN; PORTO, 2001, p. 100).

As autoras consideram o conflito caótico pois quem está envolvido com ele, quando defende a sua postura, dificilmente consegue elaborar argumentos de uma forma ordenada, e por vezes, sequer os conflitantes sabem qual o motivo que originou a briga. Assim, “[...] quanto mais o conflito se estrutura, mais os argumentos utilizados no curso das trocas entre os companheiros-adversários se auto-enriquecem, em uma espécie de auto-nutrição contínua” (PERRONE, 2001 apud BREITMAN; PORTO, 2001, p. 101).<sup>116</sup>

Para as autoras, a luta pelo poder faz com que os envolvidos no conflito passem a acreditar que a única forma de sair da situação caótica é derrotando o inimigo. Contudo, se o conflito é inevitável, a questão que se coloca é saber como *manejá-lo*, sendo que o enfoque vitória *versus* derrota deveria ser substituído pela cooperação e, nessa direção, a mediação pode ser um recurso eficaz de negociação para que possam ser garantidos ganhos mútuos.

Como afirma Ávila (2004), conhecida universalmente, a mediação tem sido utilizada tanto como alternativa à violência, como alternativa ao sistema judiciário, voltando à solução de disputas interpessoais.

#### 4.5.2. Origem, significado e princípios da mediação familiar

---

<sup>116</sup> PERRONE, Liliana. Material do curso de mediação familiar da Universidade Católica de Lyon, 1997.

Na literatura, é consenso que a mediação é uma prática bastante antiga, presente em praticamente todas as culturas do mundo. Religiões judaicas, cristãs, hinduístas, budistas, confucionistas e também culturas indígenas têm vasta tradição em mediação. Parkinson (2016, p. 33) esclarece que ela já era vastamente utilizada no século V a.C., quando “Confúcio dizia que recorrer à mediação seria uma excelente alternativa aos tribunais, pois litígios jurídicos tendem a aumentar a não cooperação entre as partes, além de serem suscetíveis de deixar mágoas”.

Estudos antropológicos descrevem que muitas tribos africanas recorrem à mediação como parte das tradições tribais, quando o chefe da tribo é o responsável pela resolução de disputas entre indivíduos, famílias ou aldeias. Em comunidades mulçumanas, a resolução pacífica de conflitos encontra-se enraizada nas tradições e rituais religiosos islâmicos. Enfim, são muitos os exemplos remotos e atuais de práticas de mediação em vários países, dentre eles, os Estados Unidos e países que integram a Europa (PARKINSON, 2016).

Para a autora, Nelson Mandela, ex-presidente da África do Sul, pode ser considerado o mediador internacional mais aclamado na atualidade. Em julho de 2000 se destacou nessa função, quando recorreu às suas qualidades como mediador para resolver disputas no interior da África do Sul, envolvendo as causas da Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS). Mostrou para cientistas e políticos o quanto era relevante trabalharem juntos na luta contra a doença que devastava o país. Parkinson (2016) também lembra de Martti Ahtisaari, ex-presidente da Finlândia, prêmio Nobel da Paz em 2008, considerado um dos pacificadores mais inovadores por ter trabalhado, incansavelmente, na resolução de diversos conflitos internacionais.

Ao longo de muitos séculos, em quase todas as esferas da sociedade, diferentes formas de mediação têm sido utilizadas para facilitar a comunicação e ajudar as partes em conflito a chegarem a um acordo.

Cabe enfatizar que a mediação é usada informalmente todos os dias, embora, atualmente, tenha sido legislada e formalizada em vários campos da justiça, como em disputas civis e comerciais, em disputas trabalhistas e ainda na justiça penal, por meio da **prática restaurativa**<sup>117</sup>

---

<sup>117</sup> Em consulta ao *site* do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), identificamos que a Justiça Restaurativa funciona no Brasil há cerca de 10 (dez) anos e tem se

(em que se procura um consenso entre ofensor e a vítima) (PARKINSON, 2016, p. 34, grifo nosso).

Em tempos passados, a mediação já se dirigia a questões familiares:

Em muitas culturas foram os laços de parentesco que estimularam a negociação e a conciliação das desavenças interpessoais, com o intuito de preservar o elo de amizade, de parentesco ou de consanguinidade que outrora unia os litigantes. Os povos eram oriundos de círculos familiares que, crescendo, formavam novos núcleos, os quais, por sua vez, multiplicavam-se, originando cidades, de início pequenas, para, após um tempo, chegar às metrópoles. Com o crescimento, a estrutura familiar viu diminuir sua capacidade de resolver os litígios internos, surgindo assim a tendência de buscar estruturas formais, coercitivas, para pôr fim às discórdias surgidas dentro e fora da família (FOLBERG; TAYLOR, 1992 apud BREITMAN; PORTO, 2001, p. 37).<sup>118</sup>

Para Barbosa (2015), a mediação consiste numa linguagem própria que se vale da abordagem interdisciplinar para que possa ter a amplitude necessária à sua plena manifestação. A autora considera, inclusive, que há um modismo em relação ao uso da palavra mediação, que tem sido adotada sem nenhum critério conceitual, retirando-lhe a sua essência.

Em todas as etimologias, a palavra *mediação* evoca o sentido de centro, de meio, de equilíbrio, e envolve a presença de um terceiro

---

expandido. É conhecida como uma técnica de solução de conflitos que valoriza a criatividade e a sensibilidade na escuta das vítimas e dos ofensores. Em entrevista publicada no *site*, o juiz Asiel Henrique de Sousa, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), assim explica a Justiça Restaurativa: “Em linhas gerais poderíamos dizer que se trata de um processo colaborativo voltado para resolução de um conflito caracterizado como crime, que envolve a participação maior do infrator e da vítima. [...]”. Aplicada no âmbito da justiça penal e muito utilizada como método auxiliar nas medidas socioeducativas cumpridas por adolescentes em conflito com a lei, a Justiça Restaurativa tem conseguido recuperar jovens que estavam cada vez mais entregues ao caminho do crime. (CNJ, 2014b).

<sup>118</sup> FOLBERG, Jay; TAYLOR, Alison. *Mediación resolución de conflictos sin litigio*. México: Noriega, 1992.

elemento que se coloca entre outros dois (BREITMAN; PORTO, 2001). O termo *mediação*, derivado do latim (*medius, medium*) e significa *no meio*; usada em diferentes idiomas a palavra *mediation* apresenta apenas pequenas variações na ortografia e na pronúncia. Na atualidade, a *mediação* é conhecida como um processo de resolução de conflitos, muito embora ainda seja inadequadamente utilizada com sinônimo de conciliação e arbitragem (PARKINSON, 2016).

O termo *mediação familiar* surgiu por volta dos anos 1970, nos Estados Unidos, quando D. J. Coogler, conselheiro de família, psicólogo e advogado em Atlanta, iniciou essa prática como um “método eficaz para resolver conflitos relacionais de ordem judicial” (SIX, 1995, p. 23 apud FUGA, 2003, p. 65)<sup>119</sup>. Dos Estados Unidos, a experiência difundiu-se para a Austrália e o Canadá.

Parkinson (2016) afirma que nas décadas de 1980 e 1990, na Inglaterra e no País de Gales, se espalharam serviços de mediação familiar voluntários, financiados por organizações de caridade ou implementados pelo serviço de bem-estar do Tribunal de Justiça. Inicialmente, os mediadores familiares eram assistentes sociais qualificados ou conselheiros familiares com formação em mediação. Esclarece Ávila (2009) que em Montreal (Canadá) a mediação familiar iniciou em 1981 como um serviço de caráter público e gratuito instalado pelo Tribunal de Justiça, resultado de parceria firmada com ministérios e secretarias de Estado. Já em Quebec (também Canadá), inicialmente, o modelo adotado foi o americano, mas da sua adaptação à realidade canadense emergiu um modelo próprio: a *mediação interdisciplinar*. Seguindo uma perspectiva de humanização das separações conjugais, a mediação canadense foi inicialmente desenvolvida por profissionais da área psicossocial e

[...] à margem dos textos legislativos, a mediação foi rapidamente institucionalizada, legalizada e desenvolvida por profissionais de diversas áreas. [...] Tratando-se de um modelo interdisciplinar, a mediação é praticada por profissionais de nível universitário das áreas do serviço social, da psicologia e do direito, conforme foi estabelecido em lei. Esses profissionais têm em média mais de 150 horas de formação em mediação familiar, e sua grande maioria trabalha no setor privado, embora

---

<sup>119</sup> SIX, Jean-François. *Dynamique de la médiation*. Paris: Desclée de Brouwer, 1995.

ela seja desenvolvida também no setor público associativo (ÁVILA, 2009, p. 178-79).

A mediação familiar é obrigatória desde os anos de 1993 e 1996, respectivamente, em países como a Noruega e a Argentina. No Brasil, as primeiras práticas de mediação surgiram a partir da década de 1980 com enfoque em questões trabalhistas, comerciais e empresariais, mas foi nos anos 1990 que se expandiu para as questões familiares. Breitman e Porto (2001), explicam que o interesse mais significativo relacionado à mediação familiar surgiu somente na década de 1990, restrito a pequenos grupos, sendo pouco difundida, pois não tinha o reconhecimento legal por tratar-se de uma atividade extrajudicial.

Os mediadores familiares que começaram a atuar no Brasil foram buscar especialização no exterior, em países como a Alemanha, Estados Unidos, França, Espanha, considerados os principais centros de formação de mediadores familiares. “Os profissionais que se interessam por essa especialização são psicólogos, assistentes sociais, médicos, advogados e orientadores educacionais, na sua maioria, com formação em terapia familiar e/ou de casal” (BREITMAN; PORTO, 2001, p. 40).

No seu livro *Fundamentos da Mediação Familiar*, um dos primeiros a ser publicado no Brasil, John M. Haynes<sup>120</sup> e Marilene Marodin assim definem a mediação:

A mediação é um **processo** no qual uma terceira pessoa – o mediador – auxilia os participantes na resolução de uma disputa. O acordo final resolve o problema com uma solução mutuamente aceitável e será estruturado de modo a manter a continuidade das relações das pessoas envolvidas no conflito (HAYNES; MARODIN, 1996, p. 11, grifo nosso).

Os autores esclarecem que para resolver uma disputa os participantes devem estar aptos para negociar, e como a resolução do problema envolve mais do que uma pessoa, a solução deve satisfazer **todos os participantes** envolvidos na disputa. Dessa forma, cabe aos participantes negociar qual a solução ou combinação de soluções é aceitável para todos. Por esse motivo, a mediação é idealmente apropriada

---

<sup>120</sup> Médico psiquiatra, presidente-fundador da Academia de Mediadores Familiares (*Academy of Family Mediators*), sócio-fundador do *Fórum Mundial de Mediação* e diretor do projeto de Mediação para o Divórcio (Nova Iorque).

para as disputas familiares. Cabe, portanto, ao mediador, assumir o papel de **administrador das negociações**, pois é ele quem organiza a discussão sobre as questões a serem resolvidas. Quanto mais coerente e organizado for o processo, mais fácil será para os participantes chegarem a soluções adequadas e aceitáveis mutuamente. (HAYNES; MARODIN, 1996, grifos dos autores).

Barbosa (2015) esclarece que muitas vezes confundida com a conciliação, largamente adotada nos Tribunais de Justiça e que costuma negar o conflito, na mediação há a compreensão do conflito que deve ser acolhido como uma oportunidade para gerar novas escolhas. Sob essa ótica,

a mediação é um **método** fundamentado, teórico e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada, ensina os mediandos a despertarem seus recursos pessoais para que consigam, por eles próprios, com evidente mudança de comportamento, transformar o conflito. [...] Mediar é a ação de comunicar: informar e informar-se, conhecer e conhecer-se, explicar e explicar-se, compreender e compreender-se [...] (BARBOSA, 2015, p. 37-8, grifo nosso).

A mediação familiar é utilizada, basicamente, para auxiliar casais que estão se separando a chegarem num acordo mutuamente aceitável. Ela auxilia tanto em momentos de crise como em momentos de transição, pois melhora a comunicação entre os envolvidos no conflito familiar. No decorrer do processo de mediação, todos os membros da família devem ser considerados (crianças, adolescentes, avôs, avós, padrastos e madrastas) e os acordos devem ser estabelecidos para que as relações sejam mantidas, especialmente entre pais e filhos (PARKINSON, 2016).

A mediação familiar também pode ser entendida como:

[...] um **processo de gestão de conflitos** no qual um casal solicita ou aceita a intervenção confidencial de uma terceira pessoa, objetiva e qualificada, para que encontre por si mesmo as bases de um acordo duradouro e mutuamente aceitável, que contribuirá para a reorganização da

vida pessoal e familiar (LÉVESQUE, 1998 apud ÁVILA, 2004, p. 31, grifo nosso).<sup>121</sup>

Adepta à perspectiva conceitual que entende a mediação como um novo modo de *gestão de conflitos* interpessoais possível de auxiliar casais a se reorganizarem no momento da separação, Ávila (2009) destaca que a lógica preponderante da **mediação compreende a comunicação, a cooperação e a negociação** (grifos nossos). A mediação foi instaurada como forma de preencher lacunas existentes no sistema judiciário tradicional, especialmente compreendendo transformações familiares contemporâneas, possibilitando ajudar os casais a solucionarem problemas sociais e afetivos ligados à ruptura conjugal (ÁVILA, 2004).

Parkinson (2016) defende que na mediação familiar a ênfase dada à família é particularmente importante, pois inclui igualmente as crianças, cujos interesses devem ser respeitados. A autora compreende, inclusive, que questões como adoção, cuidado do idoso e herança, não exclusivas da separação ou do divórcio, mas que envolvem a família como um todo, são passíveis de serem mediadas.

Dentre os vários conceitos explorados por Breitman e Porto (2001), um conceito chama especial atenção por romper com paradigmas das clássicas definições de mediação: “Mediação Familiar é um **procedimento imperfeito** que emprega uma **terceira pessoa imperfeita** para ajudar **duas pessoas imperfeitas** a concluir um **acordo imperfeito num mundo imperfeito**” (MARLOW, 1999 apud BREITMAN; PORTO, 2001, p. 47, grifos nossos).<sup>122</sup>

Na mediação, as partes são conduzidas a realizar os seus acordos sem que haja a interferência real do mediador, pois é delas que devem vir as soluções para as controvérsias. Assim, o objetivo da mediação é a responsabilização dos protagonistas como indivíduos capazes, eles próprios, de elaborar acordos duráveis, trabalhando as diferenças e construindo soluções. Portanto, se tem uma área do direito na qual a mediação obtém resultados excelentes, sempre preferida à disputa judicial, é a do direito de família, principalmente para litígios que envolvem os filhos (NAZARETH; VILELA; GUEDES-PINTO, 2009).

Como já comentamos anteriormente, quando uma união conjugal chega ao fim é comum que os cônjuges não concordem sobre alguns

---

<sup>121</sup> LÉVESQUE, J. *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá. Edisem/Ers. 1998.

<sup>122</sup> MARLOW, Leonard. *Mediación familiar – una práctica en busca de una teoría – una nueva visión del derecho*. Barcelona: Granica, 1999.



aspectos parentais e financeiros, e até mesmo não saibam como agir no novo contexto de ruptura que se manifesta. “Várias questões vem à tona: quem vai ficar com a guarda das crianças; como dividir as responsabilidades parentais; quem ficará com o domicílio familiar; como dividir os bens; como comunicar tudo isso às crianças?” O mediador auxilia nessas questões, agindo com **facilitador e cooperador** na resolução do conflito (ÁVILA, 2004, p. 31-32, grifo nosso).

Equivocadamente, muitas pessoas acreditam que a mediação fornece algum tipo de aconselhamento para a reconciliação de casais ou mesmo se constitui em terapia: o mediador não é nem conselheiro conjugal e nem terapeuta familiar.

Embora mediadores familiares sejam, muitas vezes, experientes e qualificados assistentes sociais, psicólogos ou terapeutas familiares, o papel dos mediadores é essencialmente diferente destas outras funções com que eles poderiam ser confundidos. Cabe ressaltar que o conhecimento e a experiência adquiridos na sua profissão de origem são extremamente válidos (PARKINSON, 2016, p. 42-3).

Também não é papel do mediador aconselhar juridicamente os participantes da mediação, apesar de, às vezes, ser necessário explicar sobre as terminologias jurídicas e sobre o funcionamento das leis e do processo judicial. Ou seja, não é cabível ao mediador o aconselhamento sobre os direitos legais dos participantes ou sobre os princípios legais aplicados a cada caso em particular.

A mediação é regida por princípios previstos, inclusive, no Código de Ética dos Mediadores e Conciliadores (CNJ, 2010). Conforme o primeiro artigo do referido Código, os princípios fundamentais que devem reger a atuação do mediadores e dos conciliadores judiciais são:

✓ *A confidencialidade*: que consiste no sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão de mediação, exceto se houver a autorização expressa dos participantes, pois o mediador não pode ser testemunha do caso em questão e nem atuar como advogado dos envolvidos.

✓ *A competência*: o mediador deve possuir qualificação que o habilite para a atuação judicial, conforme prevê a Resolução 125, devendo, obrigatoriamente, passar por reciclagem periódica para formação continuada.

✓ A *imparcialidade*: cabe ao mediador agir com ausência de favoritismo ou com preferências, ou de forma preconceituosa, para que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do seu trabalho; deve compreender a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitar qualquer espécie de favor ou presente.

✓ A *neutralidade*: o mediador tem o dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles.

✓ A *independência e a autonomia*: o mediador deve atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitida a recusa, a suspensão, ou interrupção da sessão caso não haja as condições necessárias para o bom desenvolvimento da mediação, tampouco, deve sentir-se obrigado a redigir acordo ilegal ou inexecutável.

✓ O *respeito à ordem pública e às leis vigentes*: o mediador tem o dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública e nem contrarie as leis vigentes.

Praticamente todos os autores que escrevem sobre mediação destacam os seus princípios fundamentais. Ávila (2009) destaca os seguintes princípios, considerando-os, também, pressupostos: (a) a *voluntariedade* ou a motivação e aceitação das pessoas para participarem das sessões, sendo esse um pressuposto para uma mediação bem sucedida; (b) a *autodeterminação*, que compreende a capacidade e a responsabilidade dos envolvidos para a tomada de decisão, devendo ser respeitadas pelo mediador; (c) a *imparcialidade*, ou seja, o mediador não julga, não defende, não decide quem está certo ou errado, já que não cabe a ele dizer o que parece ser a melhor solução para o conflito; (d) a *confidencialidade* sobre os assuntos tratados na mediação, pois deve ser estabelecida confiança que entre o mediador e as pessoas envolvidas na mediação, se divulgando, somente judicialmente, os acordos por eles firmados; (e) a *independência*, diz respeito ao fato do mediador não representar nenhuma instituição ou autoridade, ficando claro que atua em função dos interesses dos participantes da mediação. Por fim, a autora reforça que o mediador apenas facilita a comunicação, acompanha e auxilia as pessoas na negociação.

Para que possam ser pensadas mediações entre o Serviço Social e a mediação familiar, consideramos imprescindível a compreensão sobre diferentes fundamentos teórico-metodológicos da mediação, ou conforme querem alguns autores, distintos modelos de mediação.

#### 4.6. MODELOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS DA MEDIAÇÃO: COMPETÊNCIAS DO NEGOCIADOR/MEDIADOR

Nem todos os mediadores dominam conhecimentos teórico-metodológicos sobre as distintas formas de conceber e conduzir a mediação de conflitos, sobretudo, a mediação de conflitos familiares, pois na sua grande maioria atuam por meio de algum tipo de vinculação com os Tribunais de Justiça e são capacitados com base no modelo tradicional de Harvard, adotado no Manual de Mediação Judicial do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Entretanto, é primordial que a mediação ultrapasse o *sensu comum*, exigindo o domínio de amplos conhecimentos, e nesse sentido, a literatura sinaliza distintos modelos de mediação, que via de regra, implicam (ou deveriam implicar) na postura assumida durante a realização das sessões de mediação. Em seguida, os principais modelos de mediação são abordados de tal forma que contemplam habilidades, técnicas e posturas assumidas pelo mediador. Apresentamos o modelo tradicional de Harvard, o modelo transformativo, o modelo circular-narrativo, o modelo ecossistêmico e o modelo waratiano.

##### 4.6.1. A mediação estruturada ou o modelo tradicional de Harvard

Em 1994, Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton escreveram o livro “Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões”. Inicialmente esclarecendo que, normalmente, as pessoas têm duas maneiras de negociar: com afabilidade ou asperezas. O negociador afável é aquele que deseja sempre uma solução amigável, e como prontamente faz concessões para chegar a um acordo, tende a ser explorado e sentir-se amargurado. Por sua vez, o negociador áspero encara qualquer situação como sendo uma disputa de vontades na qual vence o mais resistente ou aquele que assume posições mais extremas, por isso, obtém melhores resultados. Essa forma de negociação frequentemente acaba prejudicando as relações entre ambos os lados e não deixa de exaurir, também, o próprio negociador que vence a disputa.

Os autores esclarecem que a mediação desenvolvida pelo Projeto de Negociação de Harvard – por isso *mediação de Harvard* – constitui-se numa terceira forma de *negociação*, “[...] uma maneira que não é áspera nem afável, mas antes áspera e afável” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 16). Qualificam a mediação como sendo um **método** de negociação baseado em **princípios** visando a benefícios mútuos sempre que possível; ainda que os interesses entrem em conflito, é possível insistir em

resultados pautados em padrões justos, independente da vontade de qualquer dos lados.

A negociação baseada em **princípios** mostra-lhe como obter aquilo a que você tem direito e, ainda assim, agir com decência. Permite-lhe ser **imparcial**, ao mesmo tempo que o protege daqueles que gostariam de tirar vantagem de sua imparcialidade (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 16, grifos nossos).

Enfim, esse método de negociação pode ser adotado nas mais diversas situações envolvendo diplomatas, advogados empresariais, ou mesmo casais que precisam tomar qualquer tipo de decisão, inclusive, nos casos de separação. A negociação baseada em princípios é uma estratégia para todos os fins (FISHER; URY; PATTON, 1994).

Os quatro princípios que definem o método são: (a) *peçoas* – separe as pessoas do problema; (b) *interesses* – concentre-se nos interesses, não nas posições; (c) *opções* – crie uma vontade de possibilidades antes de decidir o que fazer; (d) *critérios* – insista que o resultado tenha por base algum padrão objetivo. Para cada princípio, os autores relacionam várias **técnicas** que podem ser adotadas, tanto por um negociador que se coloca entre as pessoas, como por elas próprias quando negociam entre si.

O primeiro princípio – *separe as pessoas do problema* – parte do pressuposto de que os seres humanos têm fortes emoções, percepções radicalmente diferentes e dificuldade de se comunicar, e assim as emoções costumam se misturar com os méritos objetivos do problema. Quando assumidas, as posições tendem a piorar as diferenças, porque os egos passam a se identificar com as suas posições. Dessa forma,

[...] antes de trabalhar no problema substantivo, o “problema das pessoas” deve ser desembaraçado dele e tratado separadamente. Em termos figurados, senão literais, os participantes devem chegar a perceber-se como trabalhando lado a lado, atacando o problema e não uns aos outros (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 29, grifo dos autores).

Na adoção desse método, é importante compreender, antes de tudo, que negociadores são pessoas e, como tal, têm emoções, valores

enraizados e diferentes antecedentes e pontos de vista, portanto, são imprevisíveis. Esse aspecto pode tanto facilitar uma negociação como prejudicá-la e o processo de elaboração de um *acordo* pode produzir um compromisso psicológico, cujo resultado pode ser mutuamente satisfatório.

As pessoas são suscetíveis a muitos sentimentos e têm egos facilmente ameaçáveis. Frequentemente, confundem a própria percepção com a realidade: mal-entendidos reforçam preconceitos e produzem reações contrárias, num círculo vicioso. À mercê dos interesses de ambas as partes, marcar pontos, confirmar impressões negativas e atribuir culpa passa a ser o objetivo de um jogo que se estrutura. Apesar dos negociadores terem interesse tanto na substância como na relação, o relacionamento contínuo entre eles é o quesito mais importante a ser considerado. Assim, a relação tende a se confundir com o problema:

Uma consequência fundamental do “problema das pessoas” na negociação é que o relacionamento entre as partes tende a confundir-se com suas discussões da substância. Tanto do lado que dá como do lado que recebe, tendemos a tratar as pessoas e o problema como se fossem uma entidade única. Na família, uma afirmação do tipo “A cozinha está uma bagunça”, ou “Nossa conta bancária está com saldo baixo”, pode ter apenas a intenção de identificar um problema, mas tende a ser ouvida como um ataque pessoal. A raiva diante de uma situação pode levar você a expressar a raiva de algum ser humano a ela associado em sua mente. Os egos tendem a ser envolvidos nas posições substantivas (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 38, grifos dos autores).

Numa negociação, a barganha posicional torna ainda mais conflitivo o relacionamento e a substância discutida, com as partes se colocando uma contra a outra. Agrava-se o processo caso a negociação seja entendida como uma disputa de vontades em torno de posições. A partir dessa perspectiva de análise, *relação* e *substância* devem ser separadas, lidando diretamente com o problema pessoal.

Para lidar com problemas psicológicos, use técnicas psicológicas. Se as percepções forem inexatas, procure meios de esclarecê-las. Se as

emoções se intensificarem, encontre meios para que cada pessoa em vida possa extravasá-las. Se houver mal entendidos, trabalhe no sentido de aprimorar a comunicação (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 39-40).

Para que isso seja possível é necessário raciocinar a partir de três categorias básicas: *percepção, emoção e comunicação*. No que tange à percepção, como os negociadores geralmente discutem a respeito de um objeto, nem sempre o conflito está na realidade objetiva, mas na mente das pessoas: a diferença existe porque existe na mente das pessoas. Os medos, embora possam ser infundados, são reais e precisam ser trabalhados. As esperanças, apesar de irrealizáveis, podem levar à guerra. E os fatos, por vezes esclarecidos, podem não contribuir para solucionar o problema. “Por mais útil que seja buscar a realidade objetiva, é a realidade tal como cada um a vê que, em última instância, constitui o problema de uma negociação e abre caminho para uma solução” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 41, grifos nossos).

Nessa direção, o uso da *empatia* é primordial: ponha-se no lugar do outro. Como cada pessoa tende a ver o que quer ver, a capacidade de ver a mesma situação como o outro lado a vê é uma das mais importantes habilidades do negociador, muito embora compreender o olhar do outro não signifique concordar com ele. Outra questão a ser considerada é que o negociador não deve deduzir as intenções do outro a partir dos seus próprios medos, pois é muito comum o hábito de atribuir ao outro as piores interpretações sobre o que ele diz ou faz. Além disso, o outro não pode ser culpado pelos próprios problemas de quem acusa, porque se colocado sob ataque, provavelmente assumirá uma postura defensiva e resistirá a qualquer afirmação. “Atribuir culpa, enreda firmemente as pessoas no problema” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 43, grifo nosso). Por esse motivo, as percepções de cada um devem ser explicitadas e discutidas de maneira franca e honesta, sem que cada lado responsabilize o outro da mesma forma que vê o problema. A oportunidade de agir surpreendendo o outro deve ser considerada como uma forma eficiente de mudar a sua percepção. O interesse no resultado deve ficar claro para aqueles que negociam, se garantindo, para tanto, a participação ativa no processo de negociação, haja vista que o envolvimento no processo pode ser uma garantia de engajamento à decisão tomada.

Para compromissar o outro lado, faça com que ele se envolva desde o começo. Peça-lhe orientação. Dar crédito às ideias generosamente, sempre que possível, fornece a ele um interesse pessoal em defender essas ideias diante de terceiros (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 46).

Ainda ao que se refere à percepção, os autores consideram fundamental tornar as propostas daqueles que negociam compatíveis com os valores de cada um, usando a expressão ‘salvar as aparências’. ‘Salvar as aparências’ significa, numa negociação, vislumbrar a necessidade que os indivíduos têm de conciliar as suas posturas de forma condizente com os princípios que defendem, bem como, com suas afirmações e ações passadas.

O reconhecimento da emoção é igualmente importante para auxiliar na resolução de problemas pessoais que se colocam numa negociação. Especialmente em disputas acirradas, os sentimentos podem ser mais importantes que as palavras.

Talvez as partes estejam mais preparadas para uma batalha do que para elaborarem conjuntamente uma solução para um problema comum. Frequentemente, as pessoas entram numa negociação conscientes de que os riscos são altos e sentindo-se ameaçadas. **As emoções de um lado geram emoções no outro.** O medo pode gerar raiva, e a raiva, medo. As emoções podem levar rapidamente a negociação a um impasse sem fim (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 48, grifos nossos).

Na negociação, as emoções devem ser explicitadas, compreendidas e reconhecidas como legítimas. Quando os sentimentos são transformados num foco explícito de discussão, a gravidade do problema tende a ser melhor compreendida, facilitando a negociação, tornando as pessoas menos reativas e mais proativas. “Liberadas do fardo das emoções não expressadas, as pessoas têm maior probabilidade de trabalhar no problema” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 49).

O desabafo também deve ser considerado no processo de negociação, para que as pessoas possam liberar seus sentimentos como raiva, frustração ou outras emoções negativas. Adotar uma postura de **escuta silenciosa**, sem reação aos ataques, e solicitar ao orador que

prossiga até relatar tudo o que pretende, pode ser bastante eficaz para uma boa negociação. Dessa forma, se esvaem resíduos que possam causar exasperação. Não reagir às explosões emocionais também é importante, pois uma reação não controlada pode resultar em discussões violentas. Por sua vez, os gestos simbólicos devem ser valorizados, porque são atos que podem resultar num impacto emocional construtivo: um pedido de desculpas, um aperto de mão ou um abraço podem ser atitudes que modificam um ambiente hostil. “A desculpa é um dos investimentos menos dispendiosos e mais recompensadores que se pode fazer” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 50, grifo nosso).

A terceira categoria ligada ao primeiro princípio é a **comunicação**, considerada essencial, pois sem ela não há negociação. Nem sempre ela é fácil, inclusive entre pessoas que compartilham valores, ideias e experiências cotidianas. Para os autores, há três grandes problemas na comunicação. Primeiro, os envolvidos na negociação podem não falar um com o outro, pelo menos não de uma forma que possam se entender: cada um dos lados já desistiu do outro e sequer tenta manter algum nível de diálogo. Segundo, embora um fale claramente com o outro, não há uma escuta ativa. Por vezes, na negociação, as partes ficam tão preocupadas em pensar sobre o que responder, rebatendo às colocações do outro, que não escutam o que está sendo dito. O terceiro problema da comunicação refere-se aos mal-entendidos que acontecem quando as partes falam línguas diferentes, se multiplicando erros de interpretação. Para que isso seja evitado, é importante escutar ativamente e anotar o que está sendo dito, pois escutar ativamente permite compreender as percepções do outro, sentir as suas emoções e ouvir o que ele está tentando dizer. Por sua vez, quem está falando experimenta a satisfação de ser ouvido e entendido. Para os autores, ao utilizar narrativas como “Vamos ver se entendi o que você está me dizendo”, é importante que a formulação seja feita positivamente, deixando clara a argumentação do outro (FISHER; URY; PATTON, 1994).

Como a negociação não é um debate e nem um julgamento, falar para ser entendido é fundamental, e nesse sentido, não é persuasivo responsabilizar a outra pessoa pelo problema, trocar desaforos ou elevar o tom de voz. Falar sobre si mesmo ao invés de falar sobre o outro é também eficaz – por exemplo, ao invés de dizer “Você é racista”, pode-se dizer “Sinto-me discriminado” – torna mais difícil o questionamento, com a mesma informação sendo transmitida e evitando a provocação de uma reação defensiva. Entretanto, por vezes, o problema pode não ser a falta de comunicação, mas a comunicação excessiva, e é importante entender que quando a raiva e as percepções são intensas, não é adequado



verbalizar todos os pensamentos.

Por fim, o *primeiro princípio da negociação deve se concentrar no enfrentamento do problema, e não das pessoas*, o que evita que as partes se encarem como adversários, facilitando separar relacionamentos e problema substantivo. Uma alternativa possível, se constitui em começar a tratar a negociação como um processo colateral, e por mais precário que possa ser um relacionamento, com interesses, percepções e envolvimento emocional diferentes, tentar estruturar a negociação lado a lado pode ser entendida como uma tarefa em comum. “A abordagem básica consiste em lidar com as pessoas como seres humanos e com os problemas segundo os seus méritos” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 57).

O segundo princípio do método de Harvard – *concentre-se nos interesses, não nas posições* – parte do pressuposto de que os interesses definem os problemas e a maior dificuldade de uma negociação está nas necessidades, desejos, interesses e temores de cada um dos lados, ao invés das posições conflitantes. São os interesses, constituídos por desejos e preocupações, que motivam as pessoas. Quando os interesses ocultos são expostos, geralmente as alternativas para a solução do problema atendem ambas as partes. “A conciliação de interesses, em vez do compromisso entre posições, funciona também porque, por trás das posições opostas, há muito mais interesses em comum do que conflitantes” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 60). Ou seja, posições opostas podem refletir não apenas interesses conflitantes, mas também interesses comuns e compatíveis. São os interesses comuns que tendem a resultar em contratos a longo prazo, mas os interesses conflitantes podem, também, ser complementares, servindo como base para um acordo sensato.

Uma técnica eficaz para auxiliar na compreensão do interesse do outro pode ser perguntar o *porquê*, e quando adotada, se colocar no lugar do outro. Também devem ser analisadas as consequências de cada opção invocada no processo de negociação, sendo importante perceber, antes disso, os múltiplos interesses de cada lado para explorá-los. Os autores destacam que os interesses mais poderosos são os que se relacionam às necessidades humanas básicas, por isso, são interesses fundamentais que motivam as pessoas, e por isso, devem ser particularizados. As necessidades básicas voltadas à segurança, ao bem-estar econômico, ao sentimento de pertença, ao reconhecimento e o controle sobre a própria vida, por vezes, são facilmente ignoradas. Enumerar os interesses pode ajudar na negociação, auxiliando na avaliação de opções para o acordo, situando-os numa ordem de preferência e estimulando a geração de ideias para que possam ser contemplados (FISHER; URY; PATTON, 1994).

Para que os interesses sejam discutidos de uma forma produtiva,

as partes devem falar abertamente sobre eles, dando-lhes vida; no relato, a especificidade e a clareza são importantes para que os interesses ganhem legitimidade. Como os interesses fazem parte do problema, devem ser reconhecidos por ambas as partes que negociam. Dessa forma, antes de apresentar soluções, conclusões ou propostas, as partes devem expor os problemas, olhando sempre para a frente, e não para trás. É imprescindível que sejam objetivas, mas, flexíveis; mesmo tendo clareza sobre onde querem chegar, devem estar abertas a novas ideias e possibilidades. “Para evitar a tomada de decisões difíceis sobre o acordo a ser feito, as pessoas muitas vezes entram numa negociação sem nenhum plano além de sentar-se com a outra parte e ver o que ela oferece ou exige” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 71).

Ser rigoroso com o problema também faz parte desse segundo princípio, mas ser afável com as pessoas é primordial. Isso implica negociar com firmeza em prol dos próprios interesses, ficando atento aos interesses do outro e mostrando-se acessível às sugestões. Para que uma negociação seja bem sucedida, os negociadores devem ser firmes e abertos.

O terceiro princípio do modelo de Harvard – *invente opções de ganhos mútuos* – subentende realizar previamente um diagnóstico que permita entender obstáculos como: (a) o julgamento prematuro, que deve ser evitado, porque inibe a imaginação, haja vista que uma negociação prática requer raciocínio prático e não ideias extravagantes; (b) a busca de uma resposta única, pois quando a negociação foca numa única resposta satisfatória acarreta um curto-circuito num processo decisório que certamente cabe um maior número de soluções possíveis; (c) a pressuposição de um bolo fixo, que prejudica a tomada de decisão, porque as alternativas ao problema se tornam excludentes, e nem sempre o são; e (d) pensar que “resolver o problema deles é problema deles”, postura assumida quando cada parte pensa exclusivamente nos seus problemas imediatos, demonstrando uma visão míope na negociação, com posições e argumentos meramente partidárias e soluções unilaterais (FISHER; URY; PATTON, 1994).

Para que tais dificuldades possam ser superadas, os autores recomendam que as invenções ou várias opções apresentadas pelas partes, sejam separadas das decisões, já que novas ideias emergem no processo de negociação. É possível que o negociador invente mais de uma possibilidade de acordos, com pesos diferentes, podendo, inclusive, modificar o alcance do acordo proposto.

Os acordos podem ser parciais, envolver um número menor de partes, cobrir apenas alguns aspectos selecionados, aplicar-se somente a certa área geográfica ou permanecer em vigor apenas por um período de tempo determinado (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 89).

Para que haja ganhos mútuos, o negociador deverá buscar soluções que satisfaçam ambos os lados, portanto, deverá harmonizar diferentes interesses, levando em consideração as preferências de cada parte, sem antes deixar de analisar conjuntamente as distintas possibilidades para a solução final do problema.

E, por fim, o quarto princípio do método de negociação de Harvard – *insista em critérios objetivos* – entende que os interesses conflitantes são uma dura realidade a ser enfrentada por quem negocia, já que as diferenças não podem ser varridas para debaixo do tapete. Para superar as dificuldades, não é possível conciliar as diferenças com base nas vontades das partes, pois isso acarretaria sérios ônus à negociação.

Nenhuma negociação tenderá a ser eficiente ou amistosa se você jogar a sua vontade contra a do outro e um dos dois tiver que se curvar. [...]. Se tentar conciliar as diferenças de interesse com base na vontade cobra um preço tão elevado, a solução é negociar numa base **independente** da vontade de qualquer dos lados – ou seja, com base em critérios objetivos (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 99-100, grifo dos autores).

Para se chegar a uma solução com base nessa perspectiva, a negociação deve seguir princípios e não pressões pois, quando baseada em princípios, ela protege os relacionamentos e produz acordos sensatos de forma amistosa e eficiente. Portanto, o negociador deve se concentrar nos méritos do problema e não no caráter das pessoas. Deve ser acessível à razão, mas fechar-se às ameaças.

Para tanto, os padrões de imparcialidade, eficiência ou mérito científico adotados ao problema em específico são imprescindíveis, aumentando a probabilidade da negociação chegar a um acordo com uma solução final sensata e justa.

A aproximação do acordo pela discussão de critérios objetivos reduz também o número de

compromisso que cada um dos lados precisa assumir e desfazer ao se encaminharem para o “sim”. [...]. As pessoas que usam **critérios objetivos** tendem a empregar o tempo mais eficientemente, falando sobre padrões e soluções possíveis (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 101, grifo nosso).

A elaboração de critérios objetivos para uma boa negociação requer a adoção de padrões, independentes da vontade das partes, legítimos e práticos, para que possam ser justos. O uso do teste da aplicabilidade recíproca ajuda a verificar se um critério proposto é imparcial e independente da vontade das partes. Os procedimentos justos, que podem ser baseados na técnica do “[...] um corta, e o outro escolhe” (análogo a um pedaço de bolo, por exemplo), possibilitam que as partes negociem o que acreditam ser um acerto justo antes de decidirem os respectivos papéis no acordo.

Numa negociação de divórcio, por exemplo, antes de decidir qual dos dois ficará com a custódia dos filhos, os pais podem chegar a um acordo quanto aos direitos de visitas daquele que não a receber. Isso dará a ambos um estímulo para concordar com direitos de visita que os dois considerem justos (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 105).

Dentre as possibilidades relativas à escolha de critérios justos para todos os que participam do processo de negociação, os autores indicam: a consulta a especialistas, a **mediação** ou a arbitragem:

Deixar que outra pessoa desempenhe o papel-chave numa decisão conjunta é um procedimento bem estabelecido, com variações quase infinitas. As partes podem concordar em submeter uma dada questão à apreciação de um especialista em busca de orientação ou decisão. Podem pedir que um **mediador** as ajude a tomar uma decisão. Ou podem submeter o assunto a um árbitro para fins de uma decisão autorizada e obrigatória (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 105, grifos nossos).

A busca por critérios objetivos deve pautar cada questão colocada na negociação e todas as ponderações devem ser consideradas. Para que

isso possa acontecer, a mente de quem negocia deve estar aberta. É importante compreender que um padrão de legitimidade não exclui a existência de outros padrões: o que um lado acredita ser justo pode não ser o que o outro lado considere como justo. Nas palavras dos autores, a pessoa que está envolvida com a negociação “[...] deve portar-se como um juiz: embora talvez se incline para um dos lados (o seu, nesse caso), deve dispor-se a ouvir as razões para empregar outro padrão ou para empregar determinado padrão diferentemente” (FISHER; URY; PATTON, 1994, p. 107-8).

Parkinson (2016) denomina a mediação fundamentada no modelo de Harvard como *mediação estruturada* e esclarece que ela é voltada para a concretização de um acordo entre as partes, assumindo uma orientação voltada para ganhos mútuos. A autora esclarece que foram Coogler (1978) e Haynes (1981) que levaram adiante a mediação estruturada nos casos de divórcio, se tornando as maiores referências no desenvolvimento da mediação familiar para vários países.

A mediação estruturada é um modelo que visa assegurar a participação equilibrada das partes por meio de regras e diretrizes previamente acordadas entre elas e o mediador. Este modelo estabelece limites físicos e psicológicos que ajudam a conter as emoções das partes envolvidas, canalizando as energias para a negociação e resolução dos problemas. Nesse modelo de resolução de conflitos, podem ser acordadas reuniões separadas com cada um dos participantes antes ou durante o processo de mediação. O papel do mediador é claramente definido e distinto de outras funções (PARKINSON, 2016, p. 65-6).

A autora reitera que essa abordagem foca no acordo, nos interesses e não nas posições, porque na maioria dos conflitos as partes geralmente focam nas suas posições. E assim, costumam envolver elementos inegociáveis como acusações, xingamentos e insistência sobre os direitos de um, como estratégia voltada à negação dos direitos do outro. Contudo, os interesses são passíveis de serem negociados já que representam necessidades. Esclarece:

Exigir uma soma fixa de pensão alimentícia é um exemplo de uma posição, enquanto pedir uma quantia que seja suficiente para fornecer uma

moradia adequada é um exemplo de interesse. Por exemplo, um casal pode estar discutindo sobre a quantidade de dinheiro que cada um deles tem direito a receber. Como pais, eles podem ter um interesse mútuo: dar estabilidade aos seus filhos e evitar uma mudança de escola, se possível (PARKINSON, 2016, p. 65).

Nesse modelo, o mediador se dedica a ajudar as partes, estimulando uma relação ‘ganha-ganha’, visando a satisfazer o máximo possível as necessidades de cada parte envolvida. Tenta trabalhar para que as partes reconheçam que, mesmo vivenciando um conflito, interesses e necessidades podem ser comuns. Assim, pegam ‘mais leve’ com as pessoas e ‘mais pesado’ com os problemas, tentando evitar a competição destrutiva. Quando adota esse modelo, o mediador utiliza o lado esquerdo do cérebro, usando um raciocínio mais linear, lógico, analítico, racional e orientado para uma determinada tarefa (PARKINSON, 2016, grifos da autora).

O objetivo da mediação estruturada é chegar a resultados concretos e soluções práticas no menor tempo possível, mas uma melhor relação entre os participantes não é entendida como algo prioritário. Apesar de termos visto nos escritos de Fisher, Ury e Patton (1994) que no modelo de Harvard os sentimentos devem ser considerados, Parkinson (2016, p. 67-8) interpreta que:

Uma abordagem estruturada tende a ignorar as emoções que aparecem ao longo da mediação, principalmente emoções negativas e fatos que ocorreram no passado. Suprimir emoções ou colocá-las de lado pode não ser a melhor solução nos casos de separação e divórcio. Vale lembrar que tal modelo não foi desenvolvido especificamente para disputas familiares, mas sim, para casos de disputas civis e comerciais, que não envolvem a família. No entanto, se os sentimentos não são levados em consideração e se o tempo dado às famílias para considerar e renegociar as relações familiares é demasiado curto, corre-se o risco de que um acordo seja alcançado sem que este tenha melhorado a comunicação entre os pais ou, levado em conta as necessidades dos filhos e as suas próprias.

Segundo a autora, o modelo baseado em Harvard propicia um peso maior ao mediador (se comparado a outros modelos de mediação), porque nele o mediador possui uma maior liberdade para exercer um poder considerável. Com uma participação mais ativa, pode desencorajar as partes envolvidas no processo de mediação, ou seja, quando encoraja o participante mais fraco, a imparcialidade pode ser prejudicada. Outro risco possível nesse modelo, se relaciona à possibilidade do mediador orientar as partes para que possam chegar à decisão por ele escolhida, já que se dedica a construir uma solução mutuamente satisfatória para ambas as partes.

Muitas são as críticas dirigidas à mediação estruturada, em especial, fundadas no pragmatismo, na objetividade e no papel bastante ativo do mediador, características que se sobressaem nesse modelo quando comparado aos demais.

#### **4.6.2. A mediação transformativa**

Em 1994, Robert A. Baruch Bush e Joseph Folger escreveram o livro a “Promessa da mediação”, propondo um novo modelo, considerado alternativo, concebido a partir de observações feitas ao modelo de Harvard. O nome do livro referiu-se ao fato de que a mediação prometia muitas coisas, mas depois de muitos anos, grande parte dos benefícios por ela oferecidos se tornaram efetivamente promessas não cumpridas, ao menos, nos Estados Unidos.

Ele [o livro] baseia a sua crítica na forma pela qual a mediação foi se implementando no país, ficando cada vez mais distante da promessa original. [...]. [...] em muitos programas de mediação os mediadores têm sido os grandes protagonistas do processo e exercem um controle excessivo sobre a comunicação entre as partes e os rumos da mediação. [...] isso faz com que a mediação tenha se tornado muito mais próxima da arbitragem, na qual o terceiro exerce um papel principal no processo e decide, do que da mediação propriamente dita. O modelo adotado de uma forma ampla no Brasil é um perfeito exemplo disso, no qual os conciliadores controlam a comunicação entre as pessoas, analisam os casos segundo seus pontos de vista e valores pessoais, assim com propõem soluções e intervêm

ativamente no acordo (FOLGER, 2016 apud GOUVÊA NETO, 2016, s/p)<sup>123</sup>.

Gouvêa Neto (2016) esclarece que tal postura assumida pelo mediador é contrária aos princípios da mediação, tendo em vista que o mais adequado é deixar as partes livres para se comunicarem, negociarem e decidirem. O mediador não deve interferir nesse processo, pois quando atua de uma forma mais diretiva, faz com que as partes percam a sua autodeterminação.

Para os idealizadores da mediação transformativa, o conflito deriva de uma **crise de interação entre as pessoas** e a mediação pode propiciar mudanças bem mais profundas nas relações interpessoais, além da simples resolução de um problema a curto prazo.

A abordagem transformativa baseia-se numa perspectiva relacional do mundo: o ponto de vista de que as pessoas são seres autônomos, porém, ao mesmo tempo, são fundamentalmente ligados uns aos outros, e que estão constantemente tentando equilibrar esta autonomia em relação aos outros. Esta visão do mundo pode ser melhor entendida em contraste com a visão individualista que prevalece em nossa sociedade, na qual as pessoas acreditam estar separadas das outras e são motivadas egoisticamente apenas pela perspectiva de elevar ao máximo ganhos individuais (BUSH; FOLGER, 1994 apud BRIQUET, 2016, p. 165-66).<sup>124</sup>

Independente da maneira adotada para resolver o problema, a mediação transformativa concentra esforços na revalorização pessoal e no reconhecimento do outro, visando a ajudar as partes a ampliarem as

---

<sup>123</sup> As anotações de Gouvêa Neto que citamos relacionam-se à fala conferida por meio de videoconferência por Joseph Folger, apresentada no I Congresso Argentino de Mediação que aconteceu em nos dias 20 e 21 de outubro de 2016. Referência em GOUVÊA NETO, Flávio de Freitas. *A promessa da mediação segundo Folger*. In: I Congresso Argentino de Mediação, 20 e 21 out. 2016. Disponível em: <<https://freitagouvea.jusbrasil.com.br/>>. Acesso em: 29 dez. 2016.

<sup>124</sup> BRIQUET, Enia Cecilia. *Manual de mediação: teoria e prática na formação do mediador*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016. A autora cita: BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph. *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment ad recognition*. São Francisco: Jossey-Bass, 1994.



próprias forças e a sensibilidade mútua. Assim, pretende superar a visão individualista, assumindo uma perspectiva que não é apenas relacional, mas também, educativa (BREITMAN; PORTO, 2001).

Ao nominar essa abordagem como mediação transformadora, Parkinson (2016, grifo nosso) esclarece que se trata de uma perspectiva na qual as partes são encorajadas a conduzirem a mediação, ao invés de se deixarem levar pela orientação do mediador. **Por meio do diálogo e da escuta, na mediação é possível obter novas visões sobre o problema, e novas visões podem transformar percepções mais conservadoras.**

A autora esclarece que esse modelo parte de duas premissas. A primeira, defende que a mediação é capaz de gerar efeitos transformadores altamente benéficos tanto para as partes como para a sociedade. A segunda, considera que a mediação só atinge o potencial transformador se mediadores introduzirem um sistema mental e métodos práticos favoráveis à capacitação e sensibilização, portanto, são esses os principais elementos intrínsecos ao processo de mediação.

A **capacitação** incita à autodeterminação e autonomia, aumentando a capacidade de as pessoas verem com clareza a sua situação e de tomar decisões por si próprias. A **sensibilização** envolve a capacidade das partes de reconhecerem os sentimentos e perspectivas recíprocos tornando-as mais sensíveis às necessidades do outro (PARKINSON, 2016, p. 69, grifos da autora).

São essas duas premissas que ajudam as partes a se compreenderem mutuamente, possibilitando o reconhecimento mútuo das necessidades, desenvolvendo um maior nível de empatia.

Para Briquet (2016), se refere a essas duas premissas, que caracterizam o processo de mediação transformativa, recorrendo às palavras-chave: *empoderamento* (capacitação) e *reconhecimento*. O *empoderamento*, habilita as partes no sentido de definirem os problemas e procurarem soluções próprias, e o *reconhecimento*, permite que elas reconheçam necessidades e interesses de distintos, auxiliando numa melhor compreensão de diferentes perspectivas. Porém, as partes não são obrigadas a concordar com pontos de vista divergentes. A principal finalidade dessa abordagem é fomentar nas partes o empoderamento e o reconhecimento, permitindo com que se aproximem do problema que vivenciam (atual) e de problemas futuros, adotando uma visão mais

aberta.

Breitman e Porto (2001) esclarecem que o reconhecimento pode ocorrer em diferentes graus, e por vezes, pode ser o um mero ato de considerar o que a outra parte envolvida na mediação está suportando, ou pode ultrapassar o caso imediato e se estender para outros aspectos da vida, melhorando a capacidade relacional. Destacam que *o reconhecimento* do protagonismo do outro e a promoção do crescimento moral são também objetivos da mediação transformativa. Quanto ao *empoderamento*, este deve ser trabalhado pelo mediador, independente do resultado da mediação.

Diferentemente do modelo de Harvard, a finalidade da mediação transformativa não se concentra no acordo entre as partes. O acordo passa a ser uma possibilidade, uma opção disponível, dependendo dos objetivos das próprias partes. Portanto, não é o único resultado considerado próspero ou a única forma para medir se uma mediação foi bem-sucedida. Inclusive, as partes podem escolher voluntariamente encerrar o processo de mediação sem chegarem a um acordo, e/ou podem optar por levar o conflito para outro fórum, como o contencioso. Há que se considerar, conforme o pensamento de Bush e Folger, que na mediação transformativa os participantes saem do processo com novos conhecimentos acerca das escolhas de cada parte e com maior autoconhecimento (BRIQUET, 2016).

O foco na **comunicação** é considerado por vários autores como a contribuição mais notável da mediação transformativa. Ao considerar que ela acolhe técnicas da mediação satisfativa (referindo-se ao modelo de Harvard), Vasconcelos (2008) destaca que a adoção de técnicas por parte do mediador aperfeiçoa a sua escuta, a investigação e, especialmente, a reformulação, por meio do uso de paráfrases e de questionamentos. Os resumos auxiliam no aprimoramento da comunicação e na modificação de pontos de vista por parte dos participantes, relacionados às questões próprias do objeto do conflito.

Nessa abordagem, o mediador pode ajudar as partes a aproveitarem as oportunidades geradas pelo conflito, desenvolvendo a capacitação (**autodeterminação**) e a **empatia** (o reconhecimento), e assim, pode aproximar-se com maior clareza dos seus objetivos, opções, recursos e preferências. Dessa forma,

[...] o mediador vai trabalhando com essas oportunidades, por intermédio do apoio aos processos mentais e emocionais dos próprios mediandos em direção ao esclarecimento e à

tomada de decisões. E alegam [Bush e Folger] que um **enfoque na empatia** (reconhecimento) caracteriza que o mediador observa em que medida os mediados enfrentam a consideração da perspectiva, pontos de vista e experiências do outro. E o mediador vai trabalhando para o estímulo dos esforços de compreensão integradora (VASCONCELOS, 2008, p. 86, grifos nossos).

A mediação transformadora estimula a manifestação das emoções. Acaba sendo papel do mediador deixar as partes descreverem e dividirem suas emoções e as suas causas, para que os sentimentos possam ser compreendidos. A incerteza das partes deve ser explorada e a falta de clareza deve ser vista de uma maneira positiva e não negativa. Não cabe ao mediador assumir, precipitadamente, que compreendeu a situação e as necessidades de cada uma das partes, pois essa postura pode gerar um bloqueio num momento importante de fluidez e ambivalência da mediação. É a incerteza da direção a ser tomada que auxilia o mediador a formular perguntas diferentemente de estabelecer conclusões precipitadas (PARKINSON, 2016).

Ao invés de tentar resolver o problema, é importante o mediador concentrar-se nas afirmações feitas, e enquanto fluem, se concentrar em momentos como: quando os participantes estiverem confusos; quando não se sentem compreendidos; ou quando não compreendem o outro. O mediador modera a discussão e trabalha na perspectiva de esclarecer os mal-entendidos (PARKINSON, 2016).

Parkinson (2016) comenta que Folger e Bush lembram que normalmente o mediador incita as partes para se concentrarem no futuro, e não no passado, mas alertam que discutir o passado pode ser importante para o presente:

[...] se a história do conflito for encarada como um mal que deve ser esquecido, perder-se-ão oportunidades importantes para conferir capacitação e sensibilização às partes. Rever o passado pode revelar escolhas que foram feitas, soluções que estavam disponíveis e possíveis pontos-chave para se chegar a um acordo. Rever o passado pode chegar a uma reavaliação do presente (PARKINSON, 2016, p. 70).

Como a responsabilidade pelos resultados é atribuída às partes, não

cabe ao mediador criticar opiniões e decisões. Caso os participantes optem pela interrupção da mediação, o mediador deve compreender como parte da interação conflitual, pois os conflitos são cíclicos e podem mudar de direção conforme os participantes discutem dúvidas e incertezas. “Os mediadores transformadores acreditam que tais ciclos fazem parte dos fluxos e influxos naturais do processo de mediação” (PARKINSON, 2016, p. 71).

No que tange ao processo de mediação em si, é importante que o mediador tenha em vista que os pequenos passos contam bastante. A mediação é entendida como um desafio, por vezes, muito difícil. Reconhecer os pequenos avanços é uma atitude motivadora que pode refletir no fortalecimento pessoal e na compreensão de cada um, já que o seu sucesso não é medido, necessariamente, pelo o acordo firmado entre as partes (PARKINSON, 2016).

A autora destaca que os idealizadores desse modelo de mediação defendem que ele deveria ser usado preferencialmente àquele que tem no acordo a maior finalidade. Contudo, defende que as pessoas recorrem à mediação para resolver os seus problemas e não para serem ‘transformadas’. Para ela, o nome – mediação transformadora – talvez não seja o mais adequado, uma vez que sugere que os mediadores são milagrosos, transformando as pessoas ou os conflitos em pouco tempo, o que nem mesmo a terapia, que recorre a um tempo mais longo, consegue fazer. E assim faz a seguinte crítica:

Folger e Bush não explicam de forma suficientemente clara se o objetivo da mediação transformadora é transformar as próprias pessoas, o relacionamento delas umas com as outras ou ainda as maneiras com que cada uma vê o conflito. Um conflito tem potencial para ser transformado se for percebido e conduzido de maneira diferente. Por outro lado, a transformação de indivíduos não faz parte da prerrogativa do mediador e é potencialmente perigosa. As pessoas não recorrem à mediação para ser transformadas e os mediadores não deveriam impor tal objetivo – mesmo que criativo e visionário – às pessoas que não o deixam. Se as partes quiserem ajuda para atingir um acordo concreto sem serem forçadas a mudar suas opiniões negativas sobre o outro, elas devem ser respeitadas. Mediadores que acreditam que eles têm como missão transformar os seus clientes podem estar

transcendendo as fronteiras éticas da mediação (PARKINSON, 2016, p. 71).

Por fim, explicita que a experiência tem demonstrado que a mediação pode ser uma oportunidade para as pessoas fazerem uma catarse, e se isso acontecer de uma forma espontânea, provocando uma mudança no relacionamento e na *autopercção* das partes, é possível afirmar a possibilidade de um efeito transformador. Destaca, ainda, que apesar dos idealizadores da mediação transformativa darem ênfase à empatia e aos aspectos visionários e humanos da mediação – num contraponto à visão estruturada/acordista por ser encarada como um processo desumano, lógico e limitado – tanto a empatia como o reconhecimento não foram introduzidos por esses autores, pois já eram usados desde o início da mediação, especialmente pelos mediadores com conhecimento técnico em terapia.

#### 4.6.3. A mediação circular-narrativa

A mediação narrativa foi inspirada na terapia narrativa familiar que foi concebida por Michael White e David Epston, desenvolvida na Austrália, em meados da década de 1980. Trata-se de um modelo de mediação vinculada ao pós-modernismo e ao construtivismo social, partindo do princípio que quando as pessoas refletem sobre suas experiências elaboram a própria compreensão sobre o mundo que as rodeia. Assim, geram as suas **regras** e **modelos mentais**, usados para dar sentido às próprias experiências, por meio da **linguagem** e da interpretação subjetiva dos **fatos** (BRIQUET, 2016, grifos da autora).

Sara Cobb (1994), foi a grande idealizadora da mediação narrativa. Entende que a mediação não passa de um processo narrativo, ou seja, consiste num **jeito** de lidar com as histórias dos participantes (BREITMAN; PORTO, 2001, grifo das autoras). Cobb e seus adeptos criticavam a abordagem de Harvard, afirmando que as fases ou etapas adotadas pelo mediador, e que guiam os participantes, fornecem uma estrutura útil para o processo de mediação, porém, não explicam nem como funciona a sua dinâmica e nem quais estratégias de comunicação são empregadas (PARKINSON, 2016).

Como é amplamente aceito que a mediação consiste num processo conversacional no qual as partes são convidadas a **contar histórias**, para Sara Cobb, esse processo compreende o **conteúdo** – o conjunto de acontecimentos ou o corpo da história em si – e a **maneira** ou **forma** como a história é contada por meio do discurso assumido por quem narra

(BRIQUET, 2016, grifos nosso). Dessa forma, na abordagem narrativa, as pessoas são convidadas a contar as suas histórias com um duplo propósito: para implicá-las no processo e para ajudá-las a se compreenderem mutuamente (PARKINSON, 2016).

A comunicação e a causalidade circular são tomadas como elementos que se retroalimentam permanentemente e a **linguagem** assume um papel central na percepção que as pessoas tem sobre si e sobre como se comportam com os outros.

Esse **processo discursivo** centra-se em como contextos sociais complexos moldam as múltiplas facetas do conflito social, como são vividos e mediados na prática, pela análise do modo como as **palavras e a linguagem** que utilizamos para descrever e compreender nossos conflitos são utilizados na construção de uma **imagem do próprio conflito na nossa mente** (BRIQUET, 2016, p. 169, grifos nossos).

Conforme Briquet (2016), nessa abordagem, a linguagem assume um importante papel na formação do significado que emerge nas histórias que são contadas. As palavras não servem apenas para descrever as experiências vividas, mas também, para criá-las. Para o construcionismo social, corrente que também exerceu influência sobre a mediação circular narrativa, a linguagem é considerada um tipo de ação social. O ato de dar nomes, por exemplo, imprime significado às palavras e representa uma certa percepção de um conceito identificado. Para Cobb (1993 apud BRIQUET, 2016)<sup>125</sup>, nas narrativas das partes, as histórias que envolvem conflitos tendem a lançar quem narra a sua história como vítima (ou talvez como herói), atribuindo à outra parte o papel de inimigo ou antagonista.

As pessoas podem pensar em termos de histórias e das partes constituintes (os temas, papéis, planos e roteiros), que trabalham juntas para criar um sistema de significados particulares sobre as pessoas e os eventos [...]. As histórias que as pessoas constroem se inserem numa teia mais larga de histórias relacionadas com outras histórias criadas pelo mesmo indivíduo, com histórias criadas por

---

<sup>125</sup> A autora referencia: COBB, Sara. Empowerment and mediation: a narrative perspective. *Negotiation Journal*, v. 9, n. 3, Jul. 1993.

membros de uma rede social, e até mesmo estórias culturais numa esfera comunitária (BRIQUET, 2016, p. 169).

Nessa perspectiva, as histórias contadas na mediação atuam como **teorias da responsabilidade**, construindo a lógica das relações causais entre os atores, suas ações e resultados; servem para legitimar o ponto de vista de quem as conta com a intenção de evitar legitimar o ponto de vista da outra parte. Enquanto os participantes narram suas histórias, a mediação narrativa trabalha com duas ideias-chave: a **desestabilização** (desconstrução) e a **construção** conjunta de novas histórias. A **desconstrução/desestabilização das teorias da responsabilidade** ser faz necessária pois toda a estória de conflito tem suas inconsistências. Assim, uma das principais técnicas usadas para a desconstrução/desestabilização por parte do mediador consiste em procurar a exceção numa estória dominante.

As pessoas têm a tendência de buscar exemplo que **ratifiquem** essa crença. O mediador pode perguntar se essa pessoa se lembra de eventos quanto teve a sensação de que os outros mostraram algum sinal de respeito. Ao explorar estes acontecimentos, o mediador lança as bases para desestabilizar a estória dominante, criar uma realidade diferente e iniciar a história alternativa (WINSLADE; MONK, 2000 apud BRIQUET, 2016, p. 171, grifos da autora).<sup>126</sup>

Nesse modelo de mediação, enquanto os participantes em disputa elaboram os trechos das suas estórias contendo a estória do conflito a partir da própria perspectiva, as narrativas são desenvolvidas interativamente, mas também, são modificadas e contestadas. As partes em conflito abrem para novas possibilidades de interpretação, modificando a visão preliminar e restrita, baseada apenas nas suas próprias estórias. “Este novo clima de abertura poderá levar à formação de uma nova descrição que satisfaça ambas as interpretações e promova outros resultados” (COBB, 1994, p. 60-61 apud BRIQUET, 2006, p. 171).

Parkinson (2016, grifos da autora) explica que a principal tarefa do mediador na mediação circular narrativa passa a ser **circular as histórias**

---

<sup>126</sup> A autora cita: WINSLADE, J.; MONK, G. *Narrative Mediation: a new approach to conflict resolution*. São Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000.

dos participantes, adotando como técnica perguntas circulares, para que possam gerar uma interdependência entre os participantes e as suas próprias estórias.

Um recurso bastante adotado na mediação narrativa é o **enquadramento**, entendido como um meio psicológico para delimitar ou controlar o que é dito. Os enquadramentos acontecem quando certas mensagens são incluídas e outras são excluídas, como se fossem uma moldura de um quadro que mostra as imagens que estão dentro dela, excluindo as que ficam de fora. “As molduras também sugerem como devem ser interpretadas as mensagens em seu interior” (PARKINSON, 2016, p. 72-3).

Isso pode acontecer na mediação quando mensagens que parecem negativas (numa disputa de filhos, por exemplo) podem ser interpretadas com uma conotação positiva (ou vice-versa). Porém, Parkinson (2016) destaca que o termo **reenquadramento** é mais apropriado, pois a expressão **enquadramento** perpassa uma visão estática, diferentemente do reenquadramento, que desenvolve um processo interativo repleto de troca de mensagens.

O **reenquadramento** é uma das principais ferramentas do mediador para ajudar os mediados a chegar a um acordo. Na maior parte da literatura sobre mediação, o reenquadramento é visto como uma função unilateral do mediador ou como uma estratégia planejada por ele. Em contrapartida, os modelos de comunicação realçam a influência conjunta ou a “co-construção” de estruturas [...] nas quais, as partes envolvidas e os mediadores enquadram e reenquadram continuamente imagens uns para os outros. A influência tradicionalmente exercida pelo mediador é fundamentalmente alterada por esta percepção, com implicações sobre como os mediadores esculpem o processo de mediação em resposta aos movimentos e reações de cada participante (PARKINSON, 2016, p. 73, grifos da autora).

Para Cobb e Rifkin (1991 apud PARKINSON, 2016)<sup>127</sup>, o

---

<sup>127</sup> Lisa Parkinson cita: COBB, S.; RIFKIN, J. *Neutrality as a discursive practice in Sarat and Silbey (eds.) Studies in law, politics and society*. JAI Press, USA, 1991.



mediador deve deixar as partes decidirem quem começa a falar primeiro, ou ele mesmo faz a escolha a partir das suas próprias hipóteses, considerando questões como o desequilíbrio ou outros fatores de desigualdade. Deve ficar atento, pois a ordem com que se desenrolam as descrições dos diferentes cenários narrados influencia o andar da mediação. Ou seja, a parte que conta a sua história em primeiro lugar pode ter uma grande vantagem em relação a outra, já que a segunda versão da história geralmente se desdobra como resposta ou provocação à primeira. Portanto, o mediador deve tomar bastante cuidado para que a segunda versão não se transforme num enredo acessório à primeira.

Outra questão importante destacada pelos precursores da mediação narrativa diz respeito ao entendimento relacionado ao empoderamento das partes. **Sara Cobb foi uma das pioneiras na crítica sobre o uso desse conceito na mediação, bem como, desafiou a noção de neutralidade do mediador.** Na concepção da autora, é papel do mediador desestabilizar o relato conflitivo, portanto, não tem um posicionamento neutro (BRIQUET, 2016, grifo nosso).

E, por fim, Parkinson (2016) afirma que nos EUA e na América do Sul os mediadores tendem a ser treinados com base num modelo de mediação, tais como, o modelo estruturado (acordista), o narrativo ou o transformador. No Reino Unido ou em outras partes da Europa, pelo contrário, os mediadores familiares estão mais propensos a combinar diferentes elementos dos distintos modelos, se preocupando essencialmente com o atendimento das necessidades dos participantes, não priorizando um modelo pré-determinado. É nessa perspectiva que adota a mediação ecossistêmica ou interdisciplinar.

#### **4.6.4. A mediação sistêmica ou ecossistêmica**

A principal referência teórica da mediação ecossistêmica é a teoria geral dos sistemas – por intermédio da teoria dos sistemas familiares – que consiste num meio de explicar e conceituar os eventos da vida e as experiências individuais no contexto dos processos sociais e familiares. Trata-se de uma teoria que permite entender as estruturas familiares, os padrões de comportamento e os relacionamentos. Evita explicações lineares de causa e efeito que incentivam a culpa e visões limitadas sobre o problema. Quando, numa mediação, os casais conseguem estabelecer relações entre si e interagem, as dificuldades que se apresentam são mais facilmente compreendidas (PARKINSON, 2016). Além disso, quando diferentes sistemas são reconhecidos pelos mediadores melhor se torna a identificação de fatores legais e sociais relevantes para a solução do

problema.

A compreensão do impacto das questões jurídicas, econômicas, políticas, sociais, de gênero, culturais, étnicas, familiares e psicológicas de qualquer conflito entre os particulares, principalmente aqueles que envolvem crianças, é fundamental para as discussões que ocorrem na mediação (ROBERTS, 1997, p. 16 apud PARKINSON, 2016, p. 76)<sup>128</sup>.

Como esse modelo de mediação incorpora diferentes teorias e modelos, de um modo geral, é possível afirmar que os mediadores trabalham com dois sistemas diferentes: o privado, focado na tomada de decisão pela família, e o público, voltado para a aplicação da lei e proteção da criança.

Mediadores auxiliam o bom funcionamento dos sistemas familiares privados, evitando assim o desenvolvimento desnecessário dos sistemas públicos. No entanto, quando um sistema público precisa ser envolvido – por exemplo, quando uma ordem judicial é necessária para dar força legal a um acordo firmado ou para garantir o bem-estar da criança [...] – o mediador pode facilitar a cooperação destes dois sistemas, de modo que as engrenagens das diferentes rodas possam girar simultaneamente sem que um sistema impeça o bom funcionamento do outro. Todos aqueles que trabalham no sistema de justiça familiar, sejam eles advogados, juízes, assistentes sociais e mediadores precisam compreender que todos possuem papéis complementares e responsabilidades diferentes. E os mediadores precisam entender que os papéis diferentes interagem entre si para o bom funcionamento do sistema como um todo (PARKINSON, 2016, p. 75).

A mediação ecossistêmica estabelece canais de comunicação com outros sistemas e, portanto, não opera no vácuo. Esse argumento é

---

<sup>128</sup> Lisa Parkinson faz referência a: ROBERTS, M. *Mediation in family disputes*. 2. ed. Arena: Ashgate Publishing; Adershot: Hants, 1997.

defendido pela autora quando elabora uma comparação metafórica com a mediação estruturada e com a mediação transformadora. Afirma que ambas operam numa cápsula espacial imaginária, na qual participantes e mediadores são isolados de outros sistemas e influências.

Em contraste, a mediação ecossistêmica tem em sua cápsula espacial janelas que dão vista para uma paisagem circundante (ou seja, outros sistemas), permitindo que a luz penetre (ou seja, que seja influenciada por outros sistemas e elementos) (PARKINSON, 2016, p. 76).

Quando a mediação não leva em conta fatores externos, os desequilíbrios de poder podem ser acentuados. No caso dos modelos estruturado e transformador, eles tendem a focar nas perspectivas e preocupações que os adultos apresentam na mediação e as crianças são raramente mencionadas. Não são vistas como indivíduos com direitos e necessidades próprias que devem ser considerados, mas, são encaradas como um objeto de negociação. Portanto, o modelo ecossistêmico é bastante adequado à mediação familiar, pois nele o pais são estimulados a considerar o ponto de vista dos filhos como se fossem os seu próprios pontos de vista, e assim são incentivados reconhecer o melhor interesse das crianças, preservando as relações entre pais e filhos. “Esse modelo funciona muito bem nos conflitos transfronteiriços que envolvem diferentes culturas e países, e também nos conflitos intergeracionais” (PARKINSON, 2016, p. 77).

A mediação ecossistêmica é multidisciplinar e interdisciplinar e, contrariamente a outros modelos que podem ser assumidos por mediadores que são advogados, psicólogos ou assistentes sociais que atuam sozinhos, a interdisciplinaridade gera implicações muito importantes para a formação e na prática dos mediadores. Parkinson (2016, p. 77) afirma que antes de olhar para uma abordagem ecossistêmica como uma abordagem voltada aos assuntos de família, é necessário perguntar: “o que é família? Quem faz parte dela?”.

Para ela, a família composta por pai, mãe e filhos, conforme padrões biológicos, não é mais a única definição possível pois, atualmente, existem variedades de padrões e estruturas possíveis de família. Especialmente quando os pais estão se separando e as crianças se veem divididas entre eles e no meio de uma guerra, a família extensa e os amigos mais próximos são cruciais para o bem-estar e a segurança psicológica das crianças (PARKINSON, 2016).

A mediação ecossistêmica visa a ajudar os pais e, se necessário for, outros membros da família extensa a trabalharem juntos para que possam conduzir as mudanças necessárias.

Os membros da família são ajudados a se comunicar uns com os outros para que possam, conjuntamente, tomar decisões durante o período crítico de transição e de reajuste que estão vivendo. As mudanças da passagem de uma família com dois pais para duas famílias monoparentais – ou para outros arranjos familiares que envolvam novos parceiros e filhos de outros relacionamentos – envolvem também ajustes emocionais, psicológicos, jurídicos, econômicos, sociais e práticos tanto para adultos como para crianças. A mediação ecossistêmica considera cada família como única e analisa, cuidadosamente, cada mudança que precisa ser feita de acordo com as necessidades da família em questão (PARKINSON, 2016, p. 78).

Como a mediação ecossistêmica tem como foco a **família como um todo**, os filhos e outros membros das famílias são incluídos no círculo familiar, direta ou indiretamente. Essa é uma postura que auxilia os mediadores a se manterem equidistantes das partes, ao invés de focar apenas na relação conflituosa entre os pais. A maioria dos modelos de mediação familiar costuma deixar as crianças de fora, se reunindo somente com os pais, apesar de ser aconselhável que os mediadores escutem as crianças sobre questões que gerarão grandes impactos nas suas vidas (PARKINSON, 2016).

Tal perspectiva é interessante, pois é cada vez mais comum que os cuidados para com os filhos sejam partilhados, envolvendo não apenas irmãos, tios, avós ou parentes mais próximos, mas também, o(a) novo(a) parceiro(a) do pai ou da mãe, ou mesmo, uma sucessão de diferentes parceiros, babás e professores. Parkinson (2016) alerta que os mediadores devem tomar cuidado para não pensar que apenas a mãe assume (ou deveria assumir) a função de cuidadora, pois muitas trabalham em tempo integral e, portanto, novos companheiros também participam ativamente da vida das crianças.

No caso das famílias monoparentais é muito comum que irmãos mais velhos assumam um papel importante na educação dos irmãos mais novos. Também é comum que irmãos se posicionem em campos opostos

do conflito.

Mediadores familiares encaram relacionamentos complexos que estão passando por uma dramática – e muitas vezes traumática – alteração de estruturas familiares. Em termos práticos, o cuidado à criança é, muitas vezes, um problema para os pais, pois eles precisam conciliar compromissos familiares e profissionais. Muitos casais que exercem a coparentalidade quando viviam juntos continuam a exercê-la depois que se separam. Outros casais procuram exercer a autoridade parental separadamente e, cada um, a sua maneira. Exercer a autoridade parental em paralelo necessita de **acordos básicos** entre os pais. Estes, muitas vezes, comunicam-se de forma limitada com o outro (focando-se apenas no estrito essencial) e, podem apresentar diferentes formas de educar os filhos, bem como, diferentes rotinas (PARKINSON, 2016, p. 80).

Os conflitos derivados da separação podem ser muitos. Podem envolver brigas cotidianas entre os pais, quando não concordam com questões básicas referentes aos filhos, sobre o contato com outros membros da família (inclusive avós), ou referente ao relacionamento com novos parceiros de ambos os lados. Para a autora, as famílias reconstituídas precisam fazer vários ajustes para harmonizar as relações familiares e evitar disputas entre a ‘antiga’ e a ‘nova’ família, “[...] especialmente nos casos em que a nova família inclui as crianças dele, as crianças dela, e as crianças dos dois” (PARKINSON, 2016, p. 80). A grande vantagem da abordagem que vê a família como um todo e busca assim trabalhá-la é que, quando pais, novos companheiros e demais familiares decidem cooperar, as crianças também cooperam.

Diferentemente do genograma<sup>129</sup>, muito utilizado por psicólogos e

---

<sup>129</sup> “O genograma é uma representação gráfica da família. Nele são representados os diferentes membros da família, o padrão de relacionamento entre eles e as suas principais morbidades. Podem ser acrescentados dados como ocupação, hábitos, grau de escolaridade e dados relevantes da família, entre outros, de acordo com o objetivo do profissional. Enfim, representa a estrutura familiar. A demonstração gráfica da situação permite que o indivíduo pare e reflita sobre a dinâmica familiar, os problemas mais comuns que a afligem e o enfrentamento do problema pelos membros da família” (PARKINSON, 2016, p. 81).

terapeutas familiares, o ecograma é um dos recursos possíveis de serem usados pelos mediadores familiares. A autora adota a terminologia ecograma, inspirada na ideia de ecologia<sup>130</sup> das famílias em transição e se constitui basicamente em um mapa que permite descrever o panorama da família num quadro mais amplo, ao invés de descrever o seu retrato com características mais lineares e estreitas. O ecograma pode ser desenhado no início da mediação, logo após os mediadores esclarecerem como funciona o processo de mediação, como forma de coletar informações sobre ambos os pais. “Tal desenho inclui informações sobre emprego, renda, questões urgentes e prioridades de cada um dos pais” (PARKINSON, 2016 p. 82). O ecograma é especialmente útil quando um sistema familiar mais amplo inclui filhos de relacionamentos anteriores e mais membros da família extensa, implicados de alguma forma com a situação conflituosa vivenciada.

Em síntese, os princípios da mediação ecossistêmica podem ser assim explicitados:

✓ A mediação ecossistêmica adota uma visão holística das famílias em transição e facilitar a comunicação é fundamental.

✓ O seu objetivo é auxiliar as famílias num período crítico a chegarem num acordo duradouro, negociando mudanças.

✓ Uma família separada continua sendo uma família, com necessidades inter-relacionadas, e precisam de ajuda para se comunicarem e ouvir uns aos outros.

✓ As questões negociadas são práticas e viáveis, e assim os participantes aprendem a cooperar e a apoiar uns aos outros.

✓ Tendo em vista os distintos contextos culturais, sociais e legais que envolvem as famílias no momento da separação, a abordagem interdisciplinar é necessária pois proporciona conhecimentos que permitem maior compreensão sobre os contextos interrelacionados.

✓ Enquanto a mediação ecossistêmica estabelece relação com o sistema de justiça, mantém a sua identidade e confidencialidade, ajuda os participantes a saírem das sombras do tribunal e a chegarem as próprias decisões.

✓ As crianças são indivíduos que possuem interesses próprios que devem ser preservados, incluindo o direito de manter as relações

---

<sup>130</sup> A autora explica que recorre à biologia quando adota o termo ecologia, pois esta estuda a relação dos seres vivos e o meio ambiente onde vivem, bem como, a influência que exercem um sobre o outro. O mesmo acontece com as famílias, pois cada membro tem a sua função e interação de uma dada maneira (PARKINSON, 2016).

familiares.

✓ Se ambos os pais concordarem, as crianças podem ser envolvidas diretamente ou indiretamente na mediação, pois devem entender as mudanças pelas quais terão que se submeter.

✓ Os mediadores devem ter uma formação complementar para que possam incluir as crianças na mediação.

A seguir, veremos o modelo waratiano, alinhado à ideia de transformação, numa perspectiva mais ampla se comparada à proposta de Robert Bush e Joseph Folger, e portanto, empenhado com a emancipação, cidadania, democratização da justiça e do direito. Como afirma Bezerra (2011, p. 211) a mediação waratiana consiste num “[...] instrumento transformador das relações sociais, na medida em que possibilita o surgimento de novos espaços democráticos de reafirmação de uma cidadania ativa e elaboração de um direito emancipatório que possibilite uma plena democratização do acesso à justiça”.

#### **4.6.5. A mediação waratiana ou transformadora**

Com ideias contestadoras e radicais fundamentadas na filosofia, psicanálise, literatura e teoria do Direito, o professor universitário Luiz Alberto Warat<sup>131</sup> marcou profundamente o universo jurídico. Considerado um dos grandes pensadores críticos do ensino do Direito, por assumir uma postura que confrontava o racionalismo científico e o positivismo jurídico, considerava que os operadores do Direito perderam a sensibilidade, se preocupando mais com a busca da ‘verdade’ (que nada mais é do que uma verdade ilusória) do que com o sentimento das partes numa demanda judicial. “Os operadores do Direito deixaram de escutar os ‘gritos da rua’, preocupados somente com a normatividade,

---

<sup>131</sup> Luiz Alberto Warat faleceu em dezembro de 2010. Era doutor em Direito pela Universidade de Buenos Aires e pós-doutor em Filosofia do Direito pela Universidade de Brasília. Publicou mais de 40 livros. Lecionou como professor titular e visitante por mais de 40 anos, principalmente em universidades brasileiras, nos estados do Rio Grande do Sul, de Santa Catarina, do Paraná, do Rio de Janeiro, do Distrito Federal, da Paraíba, de Goiás e da Bahia. Escreveu “Surfando na pororoca: o ofício do mediador” e “Em nome do acordo: a mediação no Direito”. Foi professor do curso de pós-graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), bem como, professor e coordenador do curso de Direito da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), *campus* de Tubarão. A sua vida se confunde com a história da crítica ao Direito que caracterizou a pós-graduação brasileira dos anos 1980, a qual formou muitos juristas que hoje são destaque no cenário nacional.

normatividade essa que extirpou a capacidade do ser humano de se colocar no lugar do outro” (MELEU; THAINES, 2015, p. 216, grifos dos autores).

Propondo uma verdadeira transformação nos instrumentos de tratamento de conflitos, por meio da mediação Warat procurou resgatar a sensibilidade. Pensava que, ao se transformar em litígio, o conflito gera para as partes traumas, muitas vezes, irreversíveis. Não citava, diretamente, a interdisciplinaridade ou a transdisciplinaridade, mas sempre valorizou outras ciências para fundamentar as suas teses e, nesse sentido, concebe a **mediação como uma mediação de saberes**. Suas ideias se fundamentam na cultura da paz e na emancipação dos indivíduos, visam a permitir que se encontrem com eles mesmos para construir vínculos de cuidado, amor e afeto, promovendo a alteridade. “Nesse sentido, a mediação seria uma forma de produzir diferenças no conflito, ou seja, poderia servir para reconstruir esses vínculos esmagados, seria o fio condutor para o amor” (MELEU; THAINES, 2015, p. 216).

A alteridade é um conceito-chave adotado por Warat, permitindo-lhe a proposição de um Direito voltado ao clamor das ruas: o Direito emancipatório, num contraponto ao Direito meramente normativo e distante do universo subjetivo daqueles que por ele são afetados. Nessa perspectiva, quando se refere à mediação waratiana, Bezerra (2011, grifo do autor), destaca a dificuldade que grande parte da população tem de compreender o ‘mundo jurídico’, tendo em vista que é apresentado como um plano distinto da realidade concreta, pois contém um linguagem, ritos e procedimentos ininteligíveis para o *sensu comum*.

Explicam Meleu e Thaines (2015, p. 213) que o saber comprometido com o desejo remete à mediação, “[...] pois o desejo se realiza por meio da alteridade, ou seja, em uma permanente mediação das diferenças do desejo de cada um”.

A mediação waratiana entende que a estratégia mediadora não pode ser pensada apenas em termos jurídicos: é uma técnica ou um **saber** que pode ser implementado em várias instâncias. “Estou pensando nas possibilidades da mediação na psicanálise, na pedagogia, nos conflitos policiais, familiares, de vizinhança, institucionais e comunitários em variados tipos” (WARAT, 1998, p. 5). E, assim, conceitua a mediação como:

[...] uma forma ecológica de resolução de conflitos sociais e jurídicos; uma forma na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva



e terceirizada de uma sanção legal. **A mediação como uma forma ecológica de negociação ou acordo transformador das diferenças** (WARAT, 1998, p. 5, grifo nosso).

Warat compreende a mediação como um outro tipo de atitude e de visão voltadas à resolução dos conflitos que não adota, necessariamente, a lei como referência (isso não significa que a negue). Quando pensa a mediação vinculada à ecologia política, faz referência a uma possibilidade de transformação de conflitos que sinalize uma melhor qualidade de vida para as partes envolvidas no conflito (WARAT, 1998).

A mediação waratiana é entendida como um modelo de mediação transformadora e não acordista: “Tem-se por finalidade não o mero acordo, e sim um reencontro com o outro, um resgate do ser humano e a preocupação das implicações futuras que aquela decisão irá trazer” (BEZERRA, 2011, p. 217).

Para Carneiro (2005), a mediação waratiana é transformadora porque as decisões tomadas pelos participantes sobre as situações conflituosas não derivam da interferência de terceiros, e nem mesmo devem implicar numa decisão jurídica nos moldes tradicionais. Como a decisão é elaborada pelos próprios envolvidos, ela possibilita o equacionamento do conflito.

Por considerar os desejos e as necessidades dos interessados, a mediação transformadora permite a integração e o diálogo, diferentemente do enfrentamento destrutivo. Diferencia-se daquela mediação que considera o conflito um problema, uma espécie de desajustamento social, exceção ou desordem social, e por isso, exige que a solução se efetive por meio de um acordo entre os interessados, qual seja, a mediação acordista que reflete:

Uma atitude que nem sempre perscruta a satisfação real dos envolvidos na desavença e que coloca em primeiro plano a satisfação pessoal, sem considerar a dimensão da alteridade ou da necessidade de restabelecimento do elo social, já que mediante o conflito o elo social sofre uma fissura (CARNEIRO, 2005, p. 3).

Warat (2004, p. 82) dizia que falta aos juristas uma teoria sobre o conflito, e assim elaborou a sua própria proposta de mediação, com o objetivo de “[...] mostrar o conflito como uma confrontação construtiva, revitalizadora, o conflito como uma diferença energética, não prejudicial,

como um potencial construtivo”. Portanto, o conflito é pedagógico e orgânico (como é também o Direito) e, dessa forma, deve ser encarado e analisado.

Assim, o conflito é encarado como um potencial para criar a diferença: uma diferença que é também uma descoberta que se dá por meio da elaboração do conflito. É assim que surge a possibilidade do conflito ser reconstruído e renovado, haja vista que é **ressignificado** na relação com o outro e no imaginário social.

Com o intuito que essa ressignificação aconteça, a mediação transformadora se coloca de forma a explorar os sentidos dos enunciados, eis que, de saída, **não acredita na capacidade da linguagem ou dos enunciados expressarem o pensado e o sentido em sua totalidade**. Permanece sempre um segredo, um não dito o um sabido que não se sabe. Ou seja, é com esse segredo dos interessados que o mediador transformador precisa trabalhar, é na direção de sua descoberta que o mediador os impulsiona (CARNEIRO, 2005, p. 3, grifo nosso).

Bezerra (2011, p. 217) esclarece que, na perspectiva da ressignificação do conflito, aquilo que muitas vezes é visto como um problema não se encontra no conflito em si, mas sim, no significado que lhe é atribuído. Na mediação transformativa é possível que os envolvidos tenham um outro olhar sobre a desavença, “[...] enxergando-a como espaço de reconstrução e aprendizado, de construção da sua autonomia e de outro direito”.

Dessa forma, a mediação consiste num **processo psíquico de reconstrução simbólica** do conflito, uma reconstrução que advém da sua interpretação, da análise das suas origens e razões, além do estudo das suas consequências. Esse é o motivo pelo qual acontece a transformação do conflito, mas também, porque os envolvidos têm os seus recursos privilegiados: são considerados competentes para tomarem a sua decisão e isso os torna capazes de escutar a si mesmos e ao outro.

Penso que a mediação pode ser vista como um processo de reconstrução simbólica do conflito, no qual as partes têm a oportunidade de resolver suas diferenças reinterpretando, no simbólico, o conflito com o auxílio de um mediador, que as ajuda, com a sua escuta, interpretação e mecanismos de

transferência, para que elas encontrem os caminhos de resolução, sem que o mediador participe da resolução ou influa em decisões ou mudanças de atitude (nisso se baseia sua imparcialidade; **é imparcial porque não resolve, nem decide**). (WARAT, 1998, p. 31, grifos nossos).

Assim Carneiro (2005, p. 2) interpreta a reconstrução simbólica proposta por Warat:

A partir do momento em que o sujeito sente-se competente e chamado a falar e debater, ele fala, mas também escuta, escuta a si mesmo e se reconhece como sujeito de sua história; mas também escuta o outro, pois esse outro estará falando para ele, para um sujeito, sujeito que antes, sem o reconhecimento do outro, não se sentia sujeito. A fala do outro envolvido na desavença é muito importante para o sujeito, uma vez que significa a fala direcionada a esse sujeito merecedor de fala e de atenção, para esse sujeito competente. Dessa forma, importante também é a escuta dela decorrente, pois o sujeito escuta a alguém que lhe fala, que lhe reconhece enquanto um sujeito dono de sua história.

A presença do mediador é essencial nesse processo de reconstrução simbólica porque ele trabalha com a intenção de retirar do conflito a pulsão destrutiva que impregna os envolvidos, e por isso, é transferida no seu encaminhamento. Em síntese, o conflito precisa ser interpretado e elaborado em conjunto com o mediador para que possa ser transformado e ressignificado (CARNEIRO, 2005).

Warat dispensa especial atenção à discussão sobre a **neutralidade e imparcialidade do mediador**. Afirma ser esse um tema bastante polêmico, admitindo discordâncias entre os estudiosos da mediação.

Existem escolas americanas de mediação que trazem a importância do perfil **neutro do mediador**. Outras defendem a radicalização do **caráter imparcial ou neutro do mediador**, inclusive com uma das principais notas de diferenciação da mediação com relação à outras técnicas tradicionais de resolução de conflitos (WARAT, 1998, p. 49, grifos nossos).

Considera que a discussão sobre a imparcialidade envolve a discussão sobre “[...] o exercício do poder da mediação, bem como, a natureza, objetivos e limites do poder do mediador em uma negociação mediada” (WARAT, 1998, p. 49). E, assim, compara a imparcialidade do juiz com a imparcialidade do mediador: o juiz é um árbitro que impõem o seu critério, e o mediador, não é um árbitro. O autor lembra que muitos estudiosos afirmam que o mediador é um facilitador, um comunicador, um psicoeducador que informa e cria espaços transacionais, criando condições para que as partes decidam por si mesmas, auxiliando na resolução construtiva das suas diferenças. Diz-se que a imparcialidade do juiz advém das leis, que toma uma decisão objetiva que deriva dos princípios gerais do Direito, dos conteúdos legais, da doutrina e dos valores fundamentais expressos nos dispositivos constitucionais. Porém, isso nada mais é do que uma imparcialidade imaginária (WARAT, 1998).

Para mediar, tanto como para viver, é necessário sentir o sentimento, portanto, o mediador deve se preocupar em intervir nos sentimentos das pessoas para ajudá-las a sentir os próprios sentimentos (MELEU; THAINES, 2015). Nas palavras do próprio autor:

Na mediação se interpretam os ódios e os amores, trabalhando o segredo que os dissimulam. A mediação começa quando as partes conseguem interpretar, no simbólico, ódios e amores que se diferenciam. A mediação facilita às partes a possibilidade de interpretar seus ódios e amores. O que é mediável são os conflitos de afetos, não as diferenças patrimoniais sem história, sem afetos, nem desejo (ela são transações que podem estar disfarçadas de mediações). Nos casos patrimoniais sem história, se decidem as diferenças, não existe conflito a resolver. Para que algo possa ser mediado, é necessário que uma das partes, pelo menos, tenha um conflito de ódio, amor ou de dor (WARAT, 1998, p. 32).

Os conflitos não desaparecem, apenas se transformam, porque, geralmente, as tentativas de intervenção recaem sobre o conflito e não sobre o sentimento das pessoas. “O mediador deve entender a diferença entre intervir no conflito e nos sentimentos das partes” (WARAT, 2004, p. 26).

Cabe, então, ao mediador, contribuir para que seja desenvolvido

um outro olhar sobre o conflito, e como um espaço de reconstrução e aprendizado, a mediação contribui para a construção da **autonomia** do envolvidos, refletindo na construção de um outro Direito, qual seja, um Direito emancipatório. A mediação transformadora auxilia os interessados a descobrirem as suas próprias intenções e as intenções da outra parte, para além do que é enunciado ou das pretensões afetas ao conflito pois, na maioria das vezes, o enunciado não transmite aspectos afetos à vontade adjacente à desavença, mas apenas reduz o conflito aos aspectos legais.

Nessa direção, a mediação waratiana não resume o conflito à sua dimensão legal ou processual

A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar os interessados a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas (WARAT, 2001, p. 80-1).

Portanto, quando a mediação ajuda no redimensionamento do conflito, envolve um conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais. E assim Warat (2004) explica que as práticas sociais da mediação podem ser consideradas a melhor maneira para a realização da **autonomia**, da **cidadania**, da **democracia** e dos **direitos humanos** quando indivíduos estão mutuamente implicados em conflitos e precisam resolvê-los. São práticas sociais porque **educam, facilitam e ajudam a produzir as diferenças**. São práticas sociais, também porque auxiliam na tomada de decisões sem delegá-las para terceiros. Para o autor, num certo sentido, falar de **autonomia**, **democracia** e **cidadania** significa se ocupar da capacidade das pessoas para se autodeterminarem em **relação e com os outros**; além de se autodeterminarem na produção da diferença (**produção do tempo do outro**) (WARAT, 1998, grifos do autor).

Complementa, dizendo que a trilogia – autonomia, democracia e cidadania – tanto quanto o **amor**, o **ódio** e a **dor**, são formas de convivência com a conflitividade e com a incompletude que esta mesma conflitividade determina.

Nenhum dos termos da primeira trilogia devem ser pensados em relação a algo idealizadamente apresentado como inteiro, como pleno, mas em relação a algo que nunca se fecha, que se constitui **em relação e com** o outro, devendo ser objeto de uma permanente mediação (WARAT, 1998, p. 7, grifos do autor).

Na proposta waratiana, a autonomia é entendida como uma forma de produzir diferenças e tomar decisões com relação à conflitividade, e assim, a mediação pode auxiliar na determinação e configuração da identidade e da cidadania dos indivíduos. Para o autor, a autonomia requer um trabalho de reconstrução simbólica dos processos conflituos e das diferenças, para permitir a formação de identidades culturais com um sentimento de pertinência comum. Os indivíduos autônomos precisam negociar a produção conjunta da diferença com o outro: “A autonomia como a possibilidade de me transformar, olhando-me a partir do olhar do outro” (WARAT, 1998, p. 8).

Carneiro (2005) destaca que uma das ideias mais interessantes da obra waratiana é justamente a visão da mediação como uma prática transformadora ou um instrumento que contribui para a construção da autonomia e de uma nova forma de relação com o outro. Pretende contribuir para que o sujeito se compreenda enquanto um sujeito que pensa, que age e que ama, e para tanto, a mediação lhe confere a oportunidade de pensar, expressar o que sente, e construir a própria decisão considerando o outro, “[...] já que somente com o outro se faz possível compreender o conflito, interpretá-lo, ressignificá-lo, transformá-lo e reconstruí-lo simbolicamente” (CARNEIRO, 2005, p. 5).

[...] o objeto da mediação transformadora está além do redigido a termos ou do figurado nas peças processuais. Essa modalidade de mediação assevera que se deter ao redigido a termo gera um olhar restrito sobre o conflito, bem como contribui para a manutenção do espaço conflituoso enquanto espaço destrutivo e de agressividade, conforme a visão moderna. A corrente de pensamento da mediação transformadora considera que essa visão sobre o conflito é reducionista, pois retira o seu caráter pedagógico e bloqueia o caminho para a construção da **autonomia** (CARNEIRO, 2005, p. 3, grifo nosso).

Warat se sentia incomodado quanto à definição da mediação como um processo de negociação, bem como, quando definida como um processo de facilitação do diálogo entre as partes, por entender que a ela cabe favorecer processos de transformação do conflito. Dizia que a mediação não pode ser reduzida a termos economicistas e, além disso, a ideia de negociação pode gerar uma decisão sobre os efeitos de um conflito sem a intenção de resolvê-lo. Em síntese, Warat não acreditava na hipótese da negociação transformadora.

Além da promoção da autonomia, a **cidadania** e a realização dos **direitos humanos** se encaixam na proposta waratiana. O autor comenta sobre a cidadania quando se refere à imparcialidade do mediador:

Na mesma ordem de ideias que venho desenvolvendo até esse ponto [sobre a imparcialidade do mediador comparando-a ao do juiz], depreendendo da minha concepção de **cidadania** da teoria contradogmática do sujeito, proponho modificar nossas categorias mentais até um enfoque de cidadania, baseado em diferentes formas de relação entre espaço e sociedade, como uma forma significativa de comunicação. Uma tentativa de retorno às formas de interação simbólica, agora ameaçada por um hipertexto proposto para determinar as consciências (WARAT, 1998, p. 50, grifo nosso).

Nesse sentido, numa cultura que tende a se globalizar, Warat falava sobre a preservação da **singularidade** e, filosoficamente, propunha que a mediação trabalhasse com um conceito de **cidadania sem cidadãos**. Um conceito não personalizado de cidadania que pudesse ajudar a entender a forma específica de relação entre **indivíduo, território e sociedade**, tendo em vista que tais instâncias estão seriamente ameaçadas pela condição pós-moderna (WARAT, 1998).

Complementa, afirmando que a globalização, a informatização e a difusão urbana generalizada correspondem a três macroprocessos que coincidem numa tentativa de fazer desaparecer o vínculo entre indivíduo (como identidade), território e sociedade. O território corresponde à cidade enquanto o lugar do indivíduo na sociedade, e é urgente a necessidade de preservar as cidades como o lugar de constituição simbólica das identidades e da realização da cidadania. A cidade deve ser o local que representa o controle do indivíduo (dos cidadãos) sobre a sua própria vida. Os grandes conglomerados urbanos acabaram por reunir

indivíduos e grupos com diversas referências simbólicas, e sem um sistema de integração social que estabeleça códigos comuns de comunicação e comportamento, tais indivíduos ficam ameaçados por uma fragmentação com grande potencial para a violência (a criação do outro como inimigo).

Sem um denominador comum aglutinador, o social tende a fragmentar-se em indivíduos sem solidariedade, altamente competitivos e vulneráveis frente à correntes globais de poder e riqueza. Este coloca a necessidade de uma recuperação do local (cidade), propondo uma relação dinâmica com o global de tal modo que os efeitos da mundialização não coloquem em risco o social e seu fluxo de identidades (WARAT, 1998, p. 51).

Para Warat (1998), também os fenômenos de localização multiculturais demandam uma gestão integradora das diferenças, uma integração numa cultura compartilhada que somente pode ser resolvida no espaço da cidade. Atualmente, são limitados os espaços que podem ocupar-se de conflitos multiculturais, extremamente necessários para que os cidadãos exerçam a sua cidadania no espaço da cidade, inclusive como forma de combate à segregação:

O fenômeno da segregação não deixa de estar presente na cidade. As minorias sofrem exclusões econômicas, culturais e institucionais que se manifestam, principalmente, nas cidades. Entretanto, temos que falar de outro fenômeno de segregação que é produto das novas configurações da pós-modernidade; uma segregação globalizada que nos impede de ter acesso a qualquer outro. Isto é, todavia, o mais difícil de combater. Precisamos de uma ideia de cidade como espaço simbólico, como rede de produção do significado. A recuperação da cidade perdida na medida em que vai se configurando como um conglomerado amorfo de (não) lugares (WARAT, 1998, p. 52).

Em síntese, a cidade tem um papel como **ator político e social**, complexo e multidimensional (WARAT, 1998, grifo do autor). Como a cidade faz o cidadão e vice-versa, enquanto polo de promoção da



singularidade e da autonomia, deve promover uma melhor qualidade de vida, proporcionando espaços nos quais os cidadãos possam trabalhar simbolicamente as suas diferenças e conflitos.

Conforme o pensamento de Warat (1998, grifo nosso), na atualidade, considerando as dimensões jurídicas da cidadania, dentre os direitos civis, políticos e sociais, os **direitos sociais** assumem novos significados. **O elemento social da cidadania tem grande valor:** compreende a resistência das pessoas quanto à privação de ocupação e do sustento; para que não sejam maltratadas pela justiça e não sejam submetidas a qualquer tipo de corrupção do pensamento; e para que não sejam privadas de proteção social.

Ou seja, quando pensa na mediação como uma forma de trabalhar a alteridade, o elemento social da cidadania se funda com a autonomia – com a capacidade dos indivíduos de se informarem e de decidirem por si mesmo acerca dos conflitos – sem ter que se submeterem à vontade dos outros. Em suma, a mediação waratiana parte de uma visão que pensa a sociedade como um todo e valoriza a participação ativa dos sujeitos como determinantes do próprio destino.

Nos três primeiros capítulos desta tese apresentamos fundamentos teóricos e reflexões que compreendem a Resolução 125 como política pública, produções teóricas do Serviço Social sobre família(s), e produções sobre mediação e mediação familiar. No próximo capítulo, momento no qual apresentamos a nossa síntese, articulamos *mediações* que consideramos fundamentais entre o Serviço Social e a mediação familiar.

## 5. MEDIAÇÕES FUNDAMENTAIS ENTRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO FAMILIAR

Os questionamentos explicitados na introdução e a pesquisa bibliográfica realizada nos capítulos anteriores balizam as análises e reflexões contidas neste capítulo. Consideramos que pesquisa e intervenção retroalimentam-se numa reciprocidade que não tem fim, e para que a lógica analítica seja melhor compreendida, iniciamos esclarecendo o método adotado, pautado na perspectiva crítica que orienta o projeto ético-político do Serviço Social.

Lembramos que o problema de pesquisa por nós apresentado delineou-se com a finalidade de compreender *mediações* fundamentais entre Serviço Social e mediação familiar, numa perspectiva de totalidade. Passamos a adotar como referência o Quadro Esquemático de Referência para a Reconstrução de Mediações em Serviço Social, proposto por Reinaldo Pontes (Anexo C). Quando pretendemos responder aos nossos questionamentos, também somamos produções teóricas de assistentes sociais sobre mediação familiar, aspecto ainda não abordado, mais profundamente, nesta tese.

Tomamos emprestadas as palavras de Bressan (2009), em artigo que escreve sobre as dimensões do Serviço Social na sua relação com a mediação familiar. A nossa análise consiste numa tarefa recoberta de riscos, como reduções e simplificações, além da possibilidade de escamotearmos a complexidade e interdependência que o movimento dialético engendra. Ou seja, podemos incorrer em equívocos que resultem num ‘enquadramento’ forçado e mecânico na análise que (re)criamos<sup>132</sup>. Contudo, como falamos na introdução, riscos são sempre bem-vindos, pois promovem a renovação do conhecimento pela antítese que lhe dá movimento.

### 5.1. MOVIMENTOS DO MÉTODO NA PERSPECTIVA CRÍTICA: UNIVERSALIDADE, PARTICULARIDADE E SINGULARIDADE

Intervenções consistentes devem se basear em análises críticas da realidade, compreendendo os contextos nos quais os sujeitos, grupos e instituições se inserem. Para que isso seja possível, é necessário que a produção do conhecimento se volte para o pensamento crítico.

A tradição marxista tem sido reconhecida pelos assistentes sociais

---

<sup>132</sup> Recriamos, porque buscamos também o suporte de outros pesquisadores para as análises elaboradas.

pela sua riqueza, pois possibilita apontar elementos que auxiliam a desvelar o real, ao mesmo tempo que orienta processos interventivos. A perspectiva dialética consiste, antes de tudo, em ver a vida como um movimento permanente, como processo que deve ser contemplado nas análises e nos fenômenos sociais para superar uma visão estagnada de estados. Reconhece o movimento como provisório, porque será novamente negado para que siga o seu curso (PRATES, 2012).

O método de investigação fundamentado no pensamento marxiano (crítico-dialético) auxilia na intervenção pois os elementos são captados na realidade (que se encontra em permanente movimento), primando pela pesquisa profunda e exaustiva dessa mesma realidade. Estabelece categorias e as relaciona para que assim possam ser identificadas contradições e conexões. Porém, mais do que explicar as contradições, nas investigações pautadas nesse método, o pesquisador reconhece que as contradições possuem um fundamento, um ponto de partida, uma base real e objetiva. Assim, o método ajuda a desvelar a realidade nos seus múltiplos aspectos cambiantes e antagônicos (PRATES, 2012).

O processo de conhecimento proporcionado pelo método crítico-dialético inspirado na perspectiva marxiana pode ser caracterizado como dedutivo-indutivo. A análise da realidade tem como finalidade suplantar a reflexão acrítica, e para tanto, estabelece *mediações* com a *totalidade*, e dessa forma, o pensamento se desdobra em *totalizações* provisórias enquanto analisa, nega e sintetiza, para introduzir o novo, imbuído de graus mais elevados em conteúdo e em qualidade (PRATES, 2012, grifos nossos).

Moraes e Martinelli (2012, grifos nossos) explicam que, para Lukács<sup>133</sup>(1998), a categoria *totalidade* significa compreender que a realidade objetiva é um todo coerente, e nesse todo, de uma maneira ou de outra, todos os elementos tem relação entre si. Tais relações se formam na própria realidade objetiva, nas correlações concretas que se estabelecem, nos conjuntos e nas unidades ligadas entre si de forma completamente diversa, mas sempre determinadas. Quando a *totalidade* está assim posta (ou reposta), ficam evidentes alguns de seus traços constitutivos universais: ela aparece como uma rede de relações, a partir de uma determinada centralidade; simultaneamente, ela também aparece como uma unidade concreta de contradições que se chocam no seu interior e que expressam o seu conteúdo e o seu movimento; qualquer

---

<sup>133</sup> Em: LUKÁCS, Georg. *Introdução a uma estética marxista: sobre a categoria da particularidade*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

*totalidade* contém *totalidades* a ela subordinadas – *totalidades* internas e inferiores – contidas em *totalidades* mais abrangentes, mais complexas e situadas numa escala superior; e a(s) *totalidade(s)* têm um caráter histórico, e como tal, transitório.

A dialética do *universal*, *particular* e *singular* se manifesta na realidade e pode ser reproduzida pela razão. Por meio do pensamento podemos ir do singular ao universal, através do particular. É na dialética entre o universal e o singular que se encontra a chave para desvendar o conhecimento do modo de ser do ser social, e pela *particularidade* se estabelece um *campo de mediações*. Este *campo de mediações* permite realizar aproximações sucessivas do real, bem como negar a facticidade/imediaticidade dos fatos que permeiam a singularidade do ser social. Assim, são desveladas forças e processos que determinam a gênese e o modo de ser (ou funcionamento) dos complexos e dos fenômenos que existem em uma determinada sociedade (MORAES; MARTINELLI, 2012, grifos nossos).

Para Pontes (1995), na *singularidade* se faz necessário conhecer o empírico do real, melhor dizendo, é fundamental o profissional/pesquisador dominar a factibilidade para que possa ser feita a ultrapassagem para dimensões mais totalizantes.

Na análise por nós elaborada, partimos do pressuposto que a experiência acumulada nos permite dominar conhecimentos sobre o nosso objeto de estudo-intervenção, aspecto que nos estimula, inclusive, a melhor compreender determinações mais amplas, imbricadas nos conflitos familiares que pautam o nosso exercício profissional.

Na nossa análise, entendemos que aquele que parece ser um *problema individual/familiar* (o conflito familiar) se mediatiza pelas leis societárias tendências, e daí decorre a constatação de que ele não é apenas um *problema individual*, pois se particulariza por determinações sócio-históricas mais amplas, ganhando concretude por meio de *mediações* sucessivas de entrecruzamento entre complexos sociais. Ou seja, na *singularidade* está a demanda institucional – o conflito familiar – considerado, normalmente, uma situação problemática isolada ou problema individual, familiar, psicossocial, organizacional, programático-operativo. Porém, a demanda/problema está presa à imediaticidade, que deve ser melhor entendida e desvelada nas suas razões ontológicas, porque está recoberta pela aparência.

Na mediação familiar, a imediaticidade pode ser entendida de diferentes formas. Na *mediação judicializada*, pode caracterizar-se pela urgência de respostas objetivas afetas à realidade da separação conjugal (ou outro conflito familiar), tais como a oficialização do divórcio, a

definição do valor da pensão alimentícia, a decisão sobre a guarda dos filhos e sobre o direito de visitas, a partilha dos bens. Na *mediação extrajudicial*, as dificuldades geradas pelo conflito fazem com que os mediandos tenham que decidir o que fazer, desejando que a realidade seja alterada porque já não é mais suportável. Por vezes, os mediandos esperam manter o relacionamento conjugal, mas precisam traçar novos rumos para os relacionamentos familiares.

Seja qual for a situação particular que se apresenta em cada história familiar, a questão central é que na mediação os indivíduos buscam respostas imediatas e objetivas àquilo que usualmente é chamado, por eles próprios, como *problemas familiares* (demandas institucionais), e desejam enfrentá-los, uma vez que há muito tempo sentem-se incomodados. Diante de muitos limites, as possibilidades têm que ser colocadas e avaliadas para serem validadas, exigindo do mediador compreender com algum nível de profundidade a realidade que se apresenta. Muito embora a finalidade da mediação não seja chegar à essência do conflito ou fazer terapia familiar, adotar uma postura de superficialidade impossibilita mediar com a necessária competência frente à complexidade que o conflito revela.

Aparentemente, os mediandos esperam que a resposta aos seus *problemas familiares* seja dada pela lei, mas na sua essência, não é a lei que resolve os problemas; ela é apenas um dos parâmetros, fundamental, porque garante direitos. O ‘verdadeiro’ problema, aquele que desgasta as relações cotidianas na luta pela sobrevivência, pode estar nas precárias condições de vida ou na precária inserção daquela família no mercado de trabalho (por vezes tomada pelo desemprego), ou também, pela ausência de serviços públicos que supram necessidades familiares.

Portanto, a ameaça e precarização do direito deve ser vista no sentido de não focar na má vontade, ou no descuido, por si só, da relação ou do cuidado que o lar exige, ou ainda, no desejo dos membros da família não conviverem bem, mas nas condições de vida objetivas daqueles que vivenciam o conflito. Por outro lado, também o direito é afetado pelas subjetividades, como vimos, muitas vezes permeado pelo sentimento de vingança ou por mágoas duradouras. Nesse sentido, um exemplo a ser dado é a resistência quanto ao pagamento da pensão alimentícia pelo cônjuge/companheiro que insiste em dizer que não pretende sustentar a ex-esposa/companheira, numa realidade na qual as mulheres assumem majoritariamente a guarda dos filhos e, predominantemente, ocupam posições mais fragilizadas no mercado de trabalho.

Pontes (1995) ensina que *particularidade* e *singularidade* não existem descoladas da *universalidade*, cuja aproximação com a

*legalidade social* se expressa nas leis tendências históricas que condicionam (e são condicionadas) pelo ser social. Dentre as leis tendências, na nossa análise, situamos especialmente a Resolução 125 do CNJ, interpretada como uma política pública que legitimou a mediação no Brasil, motivo que justifica a sua inclusão no presente estudo, associada ao fato dos assistentes sociais trabalharem, majoritariamente, vinculados às políticas públicas. Também a política social, de um modo geral, é entendida por nós como uma das totalidades numa relação dialética com a própria Resolução 125, com o Estado e com a sociedade.

É a partir dessa lógica que buscamos construir a análise contida neste capítulo, assumindo a *totalidade* como uma categoria sempre provisória, porque contém *totalidades* internas em permanente movimento. Ao recorrer também à categoria teórica marxiana da *mediação*, procuramos analisar a realidade, considerando múltiplas dimensões numa articulação entre *singularidade* e *universalidade*, por meio da *particularidade* enquanto um campo de mediações.

Adotamos como campo de mediações a *mediação familiar*, *locus* da família em conflito latente, e sempre, para compreender a complexidade do conflito, devemos olhar para muitos fatores, geralmente nebulosos. Por isso, a necessidade de compreender, na *singularidade*, o contexto de cada situação conflituosa, pois são complexas as determinações pessoais, emocionais, econômicas, sociais e culturais que a determinam.

Pontes (1995) nos ajuda a entender que para bem compreender a *singularidade* – *locus* onde estão os sujeitos com “seus” conflitos (que não são apenas deles) – o profissional (no nosso caso o mediador) não pode incorrer no grave equívoco de desconsiderar a individualidade dos sujeitos, mais especificamente, a subjetividade psicossocial daqueles que procuram a mediação familiar para ‘solucionar’ seus problemas.

Por este motivo, adotamos na nossa análise a expressão indivíduos quando nos referimos aos mediandos/sujeitos, incorporando o olhar de Sierra (2011b) quando fala do significado da individualidade. Porém, na nossa análise, os indivíduos são sujeitos da própria vida e das próprias decisões, como bem explicita a literatura sobre mediação de conflitos.

Pinto (1998) afirma que quando o pesquisador/profissional assume a postura dialética deve cuidar para não cair no equívoco da uniformização – que define como postura objetivista – adotando uma compreensão dogmática da teoria social crítica. Isso implica em não privilegiar apenas análises de aspectos objetivos da realidade humana, desprezando a subjetividade dos sujeitos.

Na perspectiva crítico-dialética, o profissional/pesquisador não

deve considerar apenas as categorias sociais/coletivas totalizantes dos elementos presentes na realidade. Pensamos, portanto, que na mediação familiar, apesar dos aspectos objetivos que se colocam na imediaticidade, por vezes, as subjetividades interferem mais nas decisões. Não por acaso, na literatura sobre mediação familiar, os conflitos são entendidos como conflitos de relações, envoltos em sentimentos de amor e dor.

Muito embora a mediação familiar não tenha como finalidade aprofundar questões afetas à subjetividade (finalidade da terapia familiar), a sensibilidade do mediador para essas questões faz toda a diferença, possibilitando que sentimentos sejam explicitados, e então trabalhados, pois, quando reconhecidos, os mediados sentem-se ouvidos e acolhidos. Ou seja, na mediação familiar, a subjetividade e a individualidade têm um peso significativo para que respostas objetivas possam ser construídas. Por esse motivo, abordamos também questões como afetividade, autoridade e autoritarismo, individualidade e individualismo, com base nos estudos feitos nos capítulos anteriores, com a finalidade de embasar possíveis *mediações* entre o Serviço Social e a mediação familiar.

Se considerássemos somente os aspectos objetivos da realidade social, desconsideraríamos que representações sociais dos sujeitos que vivem a realidade são essenciais, porque falamos de uma realidade que é humana (PINTO, 1998). Defendemos, portanto, uma postura que permite considerar os indivíduos na sua totalidade humana, nos aspectos relacionais mais amplos com a sociedade, e como sujeitos que têm emoções, sentimentos, valorações, intuições, paixões e desamores. Nesse contexto, a dialética indivíduo/sujeito/coletividade permite apreender a riqueza da totalidade humana à qual nos referimos.

Como afirmamos anteriormente, na nossa analítica, a *universalidade*, nas suas diversas *totalidades*, se expressa também na política pública-judiciária voltada ao tratamento adequado de conflitos – a Resolução 125 do CNJ. Considerada uma política de Estado (emanada pelo Judiciário) representa um universo mais amplo, um todo articulado, complementar, ambíguo e contraditório. Partindo da política pública adotamos como *sistema de mediações* a mediação familiar, e assim pretendemos responder ao problema de pesquisa que se reflete no nosso cotidiano profissional.

## 5.2. A RESOLUÇÃO 125/CNJ COMO POLÍTICA PÚBLICA: O ESTÍMULO À NÃO VIOLÊNCIA NAS RELAÇÕES FAMILIARES

Não temos a pretensão de responder se a Resolução 125 é (ou não

é) uma política pública, pois não possuímos conhecimento teórico suficiente sobre os fundamentos que sustentam diferentes correntes teóricas para nos posicionarmos com segurança. Por ora, nossa intenção reside em problematizar alguns elementos da Resolução, por considerá-la uma das *totalidades* que compreendem a mediação de conflitos. Acreditamos que qualificar o debate sobre a Resolução ajuda a qualificar as ações no âmbito da *particularidade* mediação familiar.

Mais especificamente, os elementos que pretendemos problematizar englobam a intencionalidade da política (sua finalidade), a dinâmica operacional e a afirmação de alguns autores quanto ao fato da Resolução 125 ser uma política social. Na pesquisa bibliográfica, identificamos a complexidade que envolve a política pública e a política social: na sua definição/conceituação, encontramos olhares distintos e complementares, conforme as diferentes correntes teóricas às quais se filiam os autores que se dedicam à tarefa de estudá-las.

Concordamos com o posicionamento de Ghislene, Waltrich e Oliveira (2013), quando afirmam que o uso da expressão política pública é por demais amplo quando relacionado à Resolução 125. No nosso entendimento, tal afirmação requer, antecipadamente, o domínio de conhecimentos sobre as interdependências entre a sociedade política (*polity*) e a ação pública (*policy*), passando pelos temas clássicos da política (*politics*), mais direcionados aos elementos próprios dos fenômenos do poder.

A Resolução 125 é considerada uma política pública, muito embora, frequentemente, temos uma tendência de compreender a política pública como uma iniciativa advinda, mais especificamente, do Poder Executivo. Vimos que para Secchi (2010), os juízes se qualificam como atores ativos no processo de implementação de políticas públicas pois, como servidores públicos que assumem a prerrogativa de interpretar as leis, podem propor políticas públicas. Para o autor, as políticas governamentais emanam de diversos órgãos do Legislativo, Executivo e Judiciário e compõem um subgrupo das políticas públicas.

Secchi (2010) ratifica o pensamento de Heidemann e Salm (2009), quando defendem que a política pública ultrapassa a ideia de políticas governamentais, haja vista que a estrutura administrativa dos governos não é a única instituição responsável por promovê-la. Sob essa ótica, a política pública tem, então, a finalidade de resolver um problema público ou uma situação que afeta de maneira negativa um grande número de pessoas. Ou seja, diante de um problema público, coletivamente relevante, a expectativa que se coloca diante da política pública é que ela consiga resolvê-lo, melhorando a qualidade de vida e as relações que se



estabelecem em sociedade.

Seguindo essa perspectiva teórica, qual é o problema público a ser resolvido pela Resolução 125? Nos ‘considerandos’, que antecedem os artigos da Resolução, encontramos como justificativa a necessidade do Judiciário estabelecer tal política como uma forma de *tratamento* adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, presentes em larga e crescente escala na sociedade.

Lembramos, neste momento, das palavras de Moschetta (2016) quando considera inadequado tanto o uso do termo ‘tratamento’, como ‘resolução’ de conflitos. Justifica o seu posicionamento afirmando que tratamento consiste na ideia de uma patologia que necessita de cura e, por sua vez, resolução dá a entender que o conflito se resolve. Como acredita que o conflito se transforma, porque é ressignificado com os significados extraídos do ambiente familiar – assume portanto a perspectiva waratiana – diz que o mediador deve intervir da forma mais humanizada possível no conflito familiar.

Se adotarmos o olhar de Secchi (2010), o *problema público* a ser enfrentado pela Resolução 125 diz respeito aos *conflitos de interesse que existem na sociedade*, na esfera civil, para evitar a excessiva judicialização, garantindo, inclusive, a celeridade processual diante de um Judiciário moroso que acaba contribuindo para o descrédito do sistema de justiça.

Referindo-se ao projeto de mediação implantado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a assistente social Claudete Bressan (2009) considera que o propósito desse Tribunal foi oferecer uma alternativa de acesso ao sistema judiciário (ampliando o acesso à justiça), considerando os custos com os conflitos familiares mal resolvidos e a insatisfação perante a justiça. O documento que concebe o projeto no Estado explicita que a sociedade exige uma justiça mais célere, acessível, econômica e, conseqüentemente, mais humana.

Na interpretação de Azevedo (2016), a intencionalidade da Resolução é mudar o ‘rosto’ do Judiciário por meio de um sistema que permita não apenas agilizar a solução de conflitos, mas também viabilizar respostas mais efetivas do ponto de vista do jurisdicionado/cidadão. Lembremos da afirmação feita pelo autor quando diz que a preocupação não mais se relaciona à emissão da sentença judicial em tempo hábil, mas a construir respostas no sentido de permitir que o *problema* apresentado pelo jurisdicionado/cidadão ao Judiciário seja abordado, considerando os interesses pleiteados, com respostas mais eficientes, proporcionando assim maior satisfação em menor espaço de tempo.

Consideramos que a mediação familiar atende os aspectos

sinalizados por Bressan (2009) e Azevedo (2016): absorve os interesses dos conflitantes num prazo menor, ao mesmo tempo em que atende melhor as suas expectativas e desejos, e mais rapidamente, se comparada à prestação jurisdicional. E, sem dúvidas, amplia as possibilidades dos indivíduos acessarem a justiça pela disponibilização gratuita dos serviços, os quais devem garantir a qualidade do atendimento, representando um comprometimento com o acesso à ordem jurídica justa para além do acesso à justiça, como pretende a própria Resolução. Uma ordem jurídica justa compreende, inclusive, a possibilidade real do sujeitos/litigantes falarem sobre si – e para si mesmos enquanto falam para o outro – sinalizando quais os melhores critérios a serem adotados pela justiça, redefinido o destino sobre a(s) própria(s) vida(s).

Nessa direção, a assistente social catarinense Andreia Segalin (2016), mediadora familiar, explica que a prestação jurisdicional exige o trâmite, via de regra majoritário, da jurisdição do Estado, preferencialmente pelo processo judicial que compõe o litígio, quando as partes são representadas por seus procuradores (advogados). Ao peticionarem ao juiz uma determinada demanda, se dá prioridade aos ritos e aos procedimentos processuais que englobam a citação, a intimação, a contestação, a instrução e o julgamento, garantindo o contraditório e a ampla defesa, para só assim se chegar à sentença. Para a autora, nesse modelo, parece que o resguardo do direito e da justiça dependem exclusivamente da sentença proferida em juízo após todos os trâmites de um processo judicial, sob o auspício do Estado. Porém, diante das peculiaridades próprias das demandas da área de família – pois, como se sabe, a família é um importante espaço para as vivências do ser humano, permeadas por emoções, afetos e desafetos, além de culturas diversas – a prestação jurisdicional dispõe de pouco tempo e espaço para que questões de ordem subjetiva, que frequentemente desencadeiam o litígio, possam emergir.

Em consequência dessa situação sucedem recorrentes e intermináveis processos ajuizados pelas partes, tendo em vista que o real motivo do conflito (relacionado a questões emocionais e subjetivas dos parentes litigantes) fica encoberto por situações objetivas de disputa de guarda, regulamentação de visitas, definição de alimentos, reconhecimento de paternidade, separação e divórcio (SEGALIN, 2016, p. 243).

Agregando às colocações feitas pela autora, o nosso exercício profissional na *mediação judicial* nos ensina que embora existam advogados da área do Direito de Família com postura conciliadora e que buscam ponderar as razões postas por ambos os litigantes, como representam as partes no litígio, muitas vezes se veem pressionados a negociar, visando a atender os interesses do seu cliente, e os acordos se tornam inviáveis, protelando a decisão que será tomada em juízo. Portanto, a mediação, por melhor que possa ser conduzida, por si só, não tem o poder de acelerar o maior entendimento entre as partes. A questão central é que na prestação jurisdicional os ritos processuais significam morosidade, que em muito contribui para agravar os conflitos. Percebemos, a partir da nossa experiência, que enquanto as partes (ex-cônjuges e pais de filhos em comum) aguardam o desenrolar da justiça, raramente conversam, e costumam alimentar um ambiente de brigas e intrigas com disputas que ‘respingam’ nos filhos e em toda uma rede de parentesco.

Sabemos que a *mediação familiar extrajudicial*, quando exitosa, ajuda a evitar a judicialização do conflito e das relações familiares e, mais do que isso, contribui para evitar o agravamento de uma realidade que compromete todos os entes familiares. Entretanto, é inegável que a excessiva judicialização das relações familiares também pode representar a judicialização da ‘questão social’ e da política social.

Como sinalizado, as novas tendências relacionadas à globalização e à política neoliberal têm provocado diariamente o Judiciário, pela judicialização da política<sup>134</sup>, a dar respostas no sentido de garantir direitos fundamentais requeridos e positivados na Constituição Federal de 1988, tais como os direitos relativos à Seguridade Social (SIERRA, 2011a). Falamos de um Estado que, ao mesmo tempo, amplia o acesso à justiça e nega o Direito.

A judicialização da ‘questão social’ se revela principalmente

---

<sup>134</sup> Para Sierra (2011a), há uma polêmica quanto ao uso do termo judicialização da política, que no âmbito das ciências sociais pode ser apreendida a partir de dois sentidos diferentes: como um movimento que dá continuidade à utilização do direito como um fetiche, pois nada mais é do que a racionalização ideológica que legitima a exploração capitalista; ou como uma conquista da sociedade na defesa da cidadania nas democracias contemporâneas. Acreditamos que ambas as análises refletem ambiguidades e contrariedades que constituem a gênese da política social, pois como vimos em diferentes autores, a política é ambígua e contraditória, e, portanto, também é a sua judicialização.

quando famílias pobres são levadas à justiça porque praticaram atos que são, na verdade, resultado das privações e violências sofridas cotidianamente, especialmente, provocadas pela ausência do Estado. Como constatamos em Sarti (2007) e Muszkat (2003), não raramente essas famílias recorrerem à violência como uma forma de enfrentar as inúmeras violências que as afetam, refletindo em grandes conflitos.

Na realidade, aparatos institucionais têm exercido um controle judicial sobre a pobreza que se revela tanto na garantia da proteção e defesa dos direitos de cidadania, como na repressão de comportamentos penalmente puníveis (SIERRA, 2011a). Conforme o CFESS (2012), as práticas de disciplinamento estão presentes nos diferentes espaços do Judiciário, inclusive naqueles que contam com a atuação de assistentes sociais.

Não podemos negar que a mediação familiar também sofre influências das distintas vulnerabilidade vivenciadas por indivíduos duramente afetados pela ‘questão social’. Muito embora a maior parte da literatura sobre mediação não se dedique a explorar fatores extrafamiliares geradores de conflitos, alguns autores se atêm a estes aspectos. É o caso de Thomé (2010), quando considera que o Estado deve ter intervenção mínima sobre a forma como as famílias se constituem, ou nas estruturas familiares não previstas no texto constitucional. Diz a autora que o Estado deve respeitar os direitos fundamentais dos indivíduos, o que não significa a defesa da sobreposição do individualismo aos interesses maiores da vida em sociedade. Deixa claro que não é admissível a intervenção mínima por parte do Estado quando o assunto é a proteção social.

Nessa mesma direção, Fuga (2003) denuncia que quando o Estado é ausente e não consegue exercer a sua função protetora, inclusive voltada às aspirações afetivas e ao crescimento do ser humano, contribui para o surgimento de conflitos familiares. Nessas situações, não é o afeto familiar que fracassa, mas sim, o próprio Estado. Ou seja, dificuldades intransponíveis do dia a dia, decorrentes das precárias condições de vida, fazem com que os indivíduos se tornem menos amorosos e mais propensos a recorrer à violência e à ruptura conjugal.

Lembremos de Fuga (2003), quando sinaliza que a renda familiar insuficiente para o pagamento do aluguel e do mercado, e para garantir uma boa escola ou um tratamento de saúde adequado – reforçando, portanto, a insuficiência do Estado – fragiliza as famílias, pois é notório que a falta de recursos financeiros para atender as necessidades das famílias causa conflitos.

Associadas a essas colocações, para Fiorelli, Fiorelli e Malhadas

Junior (2013), o contato esporádico entre os casais (e destes com os filhos), em decorrência dos horários de trabalho e de outras atividades que consomem um tempo precioso para a convivência familiar, também podem levar a conflitos.

Percebemos, portanto, uma sensibilidade quanto às fragilidades familiares por fatores extra-família por parte de alguns autores que escrevem sobre a mediação familiar, revelando uma visão mais ampla sobre os conflitos, e portanto, uma visão que não se contrapõe ao olhar de *totalidade* apresentado pelo Serviço Social sobre famílias. Constatamos que predomina na literatura do Serviço Social a compreensão que grande parte das dificuldades/conflitos familiares derivam da ausência de proteção social por parte do Estado.

Para reforçar esse ponto de vista, a assistente social e mediadora familiar Daniella Oliveira (2016) constata no seu cotidiano profissional que a maioria dos indivíduos que buscam os serviços de mediação extrajudicial provém de famílias com baixa renda e condições sociais instáveis, motivos que influenciam nas relações familiares. Afirma que, sem sombra de dúvidas, as condições sociais precárias geram dificuldades na organização da vida doméstica e se desdobram numa fonte permanente de conflitos, por vezes, bastante violentos.

Aprendemos com Muszkat (2003), autora que também escreve sobre mediação familiar, que não raramente conflito e violência se retroalimentam. A autora destaca que apesar de não ser uma particularidade das famílias que detêm menores recursos (econômicos, sociais, psicológicos e culturais), nessas famílias, a violência doméstica/intrafamiliar tende a se manifestar com maior intensidade. Recorrer à violência significa tentar resolver os conflitos.

Na mediação familiar identificamos distintas violências que são corriqueiras, e portanto, se revelam como um recurso banalizado (MUSZKAT, 2003). Uma questão preocupante é que a violência vira referência para os filhos que tendem a reproduzi-la nas distintas relações. Sierra (2011b) demonstra que nas relações de parentalidade, os filhos são 'herança', não apenas no que tange às características genéticas ou nas questões de patrimônio. São herdeiros pois reproduzem um modo de ser ensinado pela família, ou seja, a propensão é que os filhos compartilhem da mesma mentalidade que os pais. Também Grunspun (2000), considera que os filhos são herdeiros de afetos (e desafetos, diríamos), e algumas heranças podem ser imutáveis.

Quando, na mediação, violências são reveladas, o mediador têm a oportunidade de desconstruir a sua naturalização, não negando, entretanto, que elas se instalam também porque falha o Estado com sua

política social insuficiente ou ineficiente. Uma coisa não exclui a outra, e nada impede que encaminhamentos sejam feitos para serviços públicos por parte do mediador, prática comum na mediação extrajudicial da Unochapecó.

A experiência que vivenciamos nos ensina que muitas mulheres veem a mediação como o último recurso para se livrarem da violência que deixa marcas profundas, por vezes, para uma vida toda. Por sua vez, Fávero e Mazuelos (2010) esclarecem que são as mulheres que mais procuram os serviços para encaminhar a separação judicial. Cabe ao mediador associar habilidade e sensibilidade, contribuindo para alterar uma realidade não mais suportável.

Em suma, é fundamental que todos que trabalham com famílias entendam que há uma interferência direta de determinações sociais mais amplas nos conflitos ‘intrafamiliares’, gerados pelas diversas vulnerabilidades. Numa perspectiva de *totalidade*, quando se reporta à dimensão teórico-metodológica do Serviço Social, Bressan (2009, p. 167, grifo da autora) elabora interrogações que podem ser feitas pelo mediador no sentido de apreender a situação exposta e auxiliar a encontrar alternativas de intervenção:

Quais são os determinantes sociais que configuram a demanda da mediação familiar? Quais processos sociais, decorrente da formação histórica da realidade brasileira são expressos na particularidade das famílias usuárias da mediação familiar? Como o Estado, por meio do aparato institucional, afeta a vida da população usuária? Quais determinantes sócio-históricos configuram a emergência do espaço socioinstitucional na mediação familiar? Como a categoria *totalidade* pode auxiliar a compreender as particularidade de cada demanda? Quais elementos socioculturais contribuem para a compreensão destas famílias concretas que demandam intervenção profissional?

Como podemos perceber, Bressan (2009), assistente social que trabalha com mediação familiar e tem profundo conhecimento em fundamentos do Serviço Social<sup>135</sup>, sugere importantes questionamentos

---

<sup>135</sup> A nossa afirmação deriva de estudos realizados pela autora (a exemplo da sua dissertação de mestrado) e experiência de trabalho, tanto na condição de professora do Curso de Serviço Social da Unochapecó, titular dos componentes

que permitem encarar a mediação familiar recorrendo à categoria *totalidade*. Considerando-a como uma *particularidade*, é possível desvelar as aparências implícitas à *singularidade* de cada família. Tal abordagem pode contribuir para que mediandos encontrem respostas às suas necessidades quando pretendem acionar o Direito de Família, sendo que a lei, como dissemos, é apenas uma das possibilidades que se colocam diante do conflito e, na mediação, todos que nela atuam se tornam operadores do Direito.

Fávero e Mazuelos (2010) defendem que durante as atividades de mediação o Serviço Social tem a possibilidade de pontuar questões pouco exploradas por outras áreas, e citam como exemplo, as consequências do desemprego nas relações familiares e as insuficiências das políticas sociais. Entendem a mediação como uma oportunidade do Serviço Social provocar reflexões com outras áreas do conhecimento sobre como o sofrimento da população interfere no âmbito processual, e como apoiar esses sujeitos sofridos quando procuram um advogado ou outro profissional para ‘resolver’ questões que aparecem no âmbito privado, mas que cada vez mais são forjadas pelas condições sociais de vida dadas pela imensa desigualdade social.

Para as autoras:

Trabalhar na perspectiva da mediação familiar com foco no entendimento das relações sociais é desafiante, requerendo do profissional que se encontra na linha de frente da intervenção habilidades que vão além das técnicas de negociação. Não é raro ouvir: ‘um bom mediador necessariamente é um bom negociador’, o que pode ser bastante questionável, pois mediar uma ação que envolve a guarda dos filhos, por exemplo, requer capacidade de percepção e conhecimentos que vão muito além da arte de negociar (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 48).

Afirma que à negociação devem se somar outros conhecimentos, e nesse sentido é fundamental que o profissional de Serviço Social exercite

---

curriculares que discutem Fundamentos do Serviço Social, e como supervisora de estágio em mediação familiar. Ver: BRESSAN, Claudete Marlene Fries. *Formação, emancipação humana e projeto ético-político do serviço social*. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade de Passo Fundo, 2009.

a reflexão sobre o conjunto de elementos que forjam a problemática apresentada pelos mediandos, estabelecendo conexões com determinações postas pela ‘questão social’ e suas implicações no conflito, na família e no território.

Sem o entendimento e a análise crítica dessas questões, a mediação será uma técnica de intervenção que poderá proporcionar a contenção, o alívio temporário de conflitos familiares, mas não contribuirá para que a família e o profissional entendam as raízes e os condicionantes sociais do conflito e se empoderem para enfrentá-los (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 49).

Na sua essência, os conflitos familiares revelam uma interface contraditória e perversa, qual seja, a ausência de políticas sociais efetivas exige a implementação de uma política pública que *pacifique as relações*, pois, quanto menor o campo da política social, maior será o espaço a ser *pacificado*. Contudo, defendemos, com urgência, o estímulo à cultura da *não violência* nas relações familiares, por motivos claros. Destacamos que no estudo exploratório que realizamos sobre mediação familiar, não encontramos um debate amplo que problematize a intencionalidade da *pacificação*, contida na Resolução 125, no âmbito das famílias, portanto, este é um campo de estudos ainda com lacunas.

A *pacificação social* pode assumir diferentes significados, porque também é um termo repleto de ambiguidades, como são a política pública, a política social, as famílias e a mediação. Nossos estudos permitem afirmar que a *pacificação* e a *cultura da não violência* (ou *cultura da paz*) se desencontram quando o apaziguamento e a negação de fatores mais amplos pautam uma intervenção acrítica sobre os conflitos.

Como bem esclarece Gomes *et al.* (2012, p. 11), especialmente no discurso filosófico, o conceito de paz se expandiu e engrandeceu, “passando da compreensão da paz como ausência de guerra, para a paz como ausência de violência. Progressivamente, foi sendo compreendida como realização de uma cultura de paz”.

Para os autores, a defesa da paz enquanto uma realidade a ser construída entrelaça ciência, educação e cultura.

Postula-se que o aprender a conviver implica no desenvolvimento da consciência crítica sobre a sexualidade, gênero, violência doméstica e escolar, uso indevido de drogas, trabalho infantil e



preconceitos discriminatórios como a homofobia, a xenofobia ou sobre diferentes religiões, assim como o preconceito e as relações de poder exercidas contra o negro, a mulher, o índio, o pobre, a criança, o idoso e tantos considerados “fracos” em face do império dos “fortes” (GOMES *et al.*, 2012, p. 11)

Olhar a cultura da não violência sob este prisma, permite entender que as distintas discriminações e subserviências são reais nas relações familiares, como também estão presentes em outras esferas da sociedade, constatação que exige um trabalho interdisciplinar, não dispensando o Serviço Social com o seu claro projeto ético-político pautado nos direitos, na equidade e na justiça social.

Para Gomes *et al.* (2012), é possível construir relações respeitadas entre os indivíduos se houver uma conscientização sobre os atos cometidos. Isso implica entender os seus reflexos e as suas consequências, partindo do pressuposto que as pessoas são iguais em direitos e todos são dignos de respeito. Ou seja, defender a não violência ou cultura de paz é uma questão de direitos humanos, para que a ‘corda’ não arrebente sempre do lado dos mais fracos. Para os autores, a prática dos direitos humanos quando direcionada aos mais vulneráveis, entre luzes e sombras, envolve também as mulheres, as criança e os adolescentes, os diferentes, numa torrente aonde tentam se agarrar com desespero, às margens do rio ou emborcam nas águas.

Em suma, autores que estudam e defendem a cultura de paz defendem, acima de tudo, a construção de uma cultura contrária à lógica do capital. Para Boff (2006), a cultura da paz representa a luta contra a lógica capitalista que reduziu o ser humano a um mero produtor e a um simples consumidor, refletindo num projeto humano materialista e destituído de qualquer grandeza.

O autor parte do pressuposto que a cultura dominante, vastamente globalizada, se estrutura baseada na vontade de poder, que se traduz na vontade de dominação da natureza, do outro, dos povos e dos mercados. Afirma que da cultura patriarcal herdamos a guerra como forma de resolução dos conflitos, e sobre uma ampla base formou-se a cultura do capital, cuja lógica é a competição e não a cooperação, gerando disputas econômicas e políticas, desigualdades sociais, injustiças e violências. Configura-se, assim, um contexto com forças articuladas estruturalmente para consolidar a cultura da violência que desumaniza a todos. Trata-se de uma cultura na qual o militar, o banqueiro e o especulador valem mais

do que o poeta, o filósofo e o santo, e nos processos de socialização formal e informal, não cria mediações para uma cultura da paz. Portanto, a essa cultura da violência há que se opor uma cultura da paz (BOFF, 2006).

Estudiosos dizem que a cultura da paz somente será possível por meio do desenvolvimento de uma consciência coletiva e permanente de valores que cultivam a não-violência social, englobando a prevenção e resolução não-violenta de conflitos (BOFF, 2006; DUPRET, 2002; DUSI, ARAÚJO; NEVES, 2005). Falam de uma cultura baseada no respeito aos direitos individuais e ao pluralismo, que assegure a liberdade de opinião e valorize a tolerância e a solidariedade. Trata-se de uma cultura que pretende prevenir conflitos, resolvendo-os na suas fontes.

Para Dupret (2002), a paz não pode ser garantida apenas por acordos políticos, econômicos e militares: ela cabe a cada um, seja qual for a idade, o sexo, o estrato social, a crença religiosa ou a origem cultural. Adotar o espírito da não violência nas atitudes cotidianas é um desafio que perpassa fronteiras geográficas, as quais englobam fronteiras de relacionamento existentes em todos os espaços da sociabilidade humana.

Em 2002, Dupret (2002, p. 94) questionava: “como podem as ideias e os ideais ligados pela expressão ‘Cultura da Paz’ serem transformadas em políticas e ações, públicas e privadas, que mudem as vidas, onde quer que elas sejam ou estejam?” Para a autora, as respostas inquietam a todos, e devem ser construídas a partir de informações apreendidas do cotidiano, com ações tipicamente socioeducativas, pautadas na singularidade do desenvolvimento humano, cuja interação sujeito-mundo deve se basear numa proposta que contemple a visão transdisciplinar.

Construir uma cultura da paz envolve dotar as crianças e os adultos de uma compreensão dos princípios de respeito pela liberdade, justiça, democracia, direitos humanos e tolerância, igualdade e solidariedade. Implica uma rejeição, individual e coletiva, da violência que tem sido parte integrante de qualquer sociedade, em seus mais variados contextos. A cultura da paz pode ser uma resposta a diversos tratados, mas tem de procurar soluções que advenham de dentro da(s) sociedade(s) e não impostas do exterior (DUPRET, 2000, p. 91).

Para Dusi, Araújo e Neves (2005), as iniciativas locais, inclusive as socioeducativas, revelam a cidadania proativa. Em tais iniciativas, a

paz pode surgir num movimento que não apenas combata a violência, mas pode ser construída nas ações e interações cotidianas, das mais simples às mais elaboradas, envolvendo as relações consigo, com o outro e com o ambiente.

Para as autoras, na busca pela paz, a cidadania proativa se compromete com uma postura que valoriza o exercício consciente dos sujeitos pelos seus direitos e deveres, participando ativamente de melhorias coletivas, se contrapondo à postura reativa, na qual os direitos são cobrados e as soluções são exigidas por parte dos governos, sem a efetiva mobilização e envolvimento das pessoas.

Nesse sentido, reportamo-nos à ideia da mediação familiar quando os próprios envolvidos no conflitos constroem coletivamente soluções sem precisar que o Estado-Juiz fale por eles ou em nome deles. Na nossa atuação na mediação, identificamos o discurso recorrente de advogados e juizes das Varas de Direito da Família, esclarecendo que geralmente as decisões do Judiciário agradam uma das parte do processo judicial em detrimento da outra. E assim, como nem sempre as decisões são cumpridas porque partem de terceiros, os filhos ficam como um pêndulo na balança da justiça, por vezes, ‘zanzando’ inadequadamente de um lado para outro.

Filiados à visão crítica, portanto, contrária à lógica do capital, os autores estudados assumem uma perspectiva ampla sobre a paz ou não violência, que nos faz pensar, e provoca a admitir que *mediações* devem ser feitas, valorizando a *singularidade* de iniciativas nos diversos espaços cotidianos. Leonardo Boff, por exemplo, entende que diante de um contexto tão complexo, a paz não pode ser compreendida como um estado assegurado e deve ser construída em todas as esferas da sociedade. Para ele, a paz

É um processo mediante o qual se **manejam os conflitos** de tal forma que não sejam destrutivos mas que confirmam dinâmica à convivência humana. Isto quer dizer que a paz não existe em si. Ela deve sempre ser construída, dia a dia, ano a ano, em cada pessoa, família, grupo, comunidade e em cada sociedade ou no mundo (BOFF, 2006, p. 88, grifo nosso).

Nessa perspectiva, assumimos a clara convicção que a mediação familiar é um espaço que deve contribuir para estimular a não violência nas relações familiares. Novamente, este posicionamento não implica a

adoção de uma postura acrítica, descolada do contexto social mais amplo, pelo contrário, requer pensar em direitos e deveres que acionem uma cidadania ativa, conforme autores estudados (BOFF, 2006; DUPRET, 2002; DUSI, ARAÚJO; NEVES, 2005).

Quando surge o conflito, a singularidade dos sujeitos deve ser trabalhada, pois todo o grupo familiar é afetado. Caso não seja trabalhado, a situação tende a piorar, desencadeando ou agravando diferentes violências. Na mediação, a singularidade do conflito exige mediar as relações para que os participantes não cultivem o espírito da guerra como determinante das relações familiares.

Por outro lado, a Resolução 125 não está descolada da Constituição Federal, que em 1988 instituiu o Estado Democrático de Direito. Trata-se de um Estado que tem o dever de assegurar aos cidadãos o exercício dos seus direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça, como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e livre de preconceitos. A constituição se refere a um Estado fundado na harmonia social e que deve comprometer-se com a solução *pacífica* das controvérsias na ordem interna e internacional.

No que tange ao projeto ético-político do Serviço Social, que também defende a garantia de direitos para que haja uma verdadeira justiça social com igualdade real, se posiciona criticamente à perspectiva liberal de liberdade contida na Constituição Federal de 1988. Vasconcelos (1996, p. 372) esclarece:

[...] uma das contradições mais visíveis da ordem burguesa é precisamente esta: ela fornece o quadro ideal para o desenvolvimento das demandas ligadas à liberdade, que, historicamente, se apresentam de modo concreto (direitos e garantias sociais e individuais, autonomia, autogestão social), mas, simultaneamente, bloqueia e impede a sua implementação.

Passados 12 anos da CF/88, foi em 2010 que o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução 125, como forma de disseminar a cultura da *pacificação social*, portanto, em consonância com uma das finalidades do Estado brasileiro. Sem dúvida, o CNJ adotou uma postura com vistas a encontrar soluções alternativas ao conflito, objetivando, dessa forma, viabilizar o acesso à justiça, também como princípio constitucional. A Resolução 125 tem sido considerada por alguns autores como um ‘divisor

de águas' na história do Poder Judiciário, pois até a sua edição, se reforçava a visão do Poder Judiciário com os 'pés' fincados na sentença ou resolução adjudicada de conflitos, firmando a representação social do Estado-Juiz.

Como falamos, a *pacificação* pode ser entendida pela ótica da neutralização e negação do conflito. À primeira vista, fica claro que a perspectiva de *pacificação social* da Resolução 125 se funda na ideia da harmonia social vinculada ao pensamento positivista que entende a sociedade como um organismo combinado de partes integradas e coesas, que funcionam harmoniosamente, como se fosse uma realidade física e mecânica.

Entretanto, no movimento do real, tanto quanto a política pública que deve ser reconstruída, porque incorpora conflitos e contradições, também devem ser reconstruídas as ações relacionadas à Resolução 125. A nossa experiência ensina que neutralizar o conflito é praticamente impossível na mediação, pois acima de tudo ela é um espaço para que cada mediando possa “[...] expor, falar, ouvir, aceitar, rejeitar, perguntar, criticar, propor, sugerir, enfim, ser protagonista e construtor da relação e da solução que se estabelece a partir do e no processo de mediação” (LANGOSKI, 2011, p. 8).

Essa tem sido a postura construída nas mediação da Unochapecó, que não apenas refuta a ideia de apaziguamento, mas também de aconselhamento e culpabilização dos mediados ante o conflito familiar. Partimos do pressuposto que na mediação familiar as divergências podem ser reelaboradas a partir das percepções dos mediados, se traduzindo em novas possibilidades.

Como vimos em Carneiro (2005), quando fala sobre a mediação transformadora com base nos ensinamentos de Luiz Alberto Warat, a mediação pode ser um processo de reconstrução simbólica. E assim, cabe nas relações familiares retirar do conflito a pulsão destrutiva, violenta, que fere direitos e torna as famílias ainda mais vulneráveis. Ou seja, o conflito precisa ser interpretado e (re)elaborado em conjunto com o mediador, para que assim possa ser transformado e ressignificado.

Outra questão a ser problematizada diz respeito às afirmações que entendem ser a Resolução 125 uma política social.

### 5.3. RESOLUÇÃO 125: UMA POLÍTICA SOCIAL?

Secchi (2010) demonstra que qualquer definição sobre política pública será sempre arbitrária, já que não há consenso sobre respostas a perguntas básicas a ela relacionadas (como por exemplo, “Políticas

públicas devem ser elaboradas apenas por atores estatais?”). Portanto, os posicionamentos são antagônicos, porque, como já dissemos, é antagônica a política, e há pensamentos irreconciliáveis sobre ela (RUA; ROMANINI, 2013).

Löwy (1987), esclarece que as definições de política pública/social se filiam sempre a uma perspectiva teórico-metodológica, fundamentada em perspectivas políticas e visões sociais de mundo daqueles que as elaboram. E, assim, são também diferentes os posicionamentos sobre quem deve ser o principal formulador da política pública (SECCHI, 2010) ou sobre o que faz com que uma política (*policy*) seja pública. Então, podemos recorrer a distintas posições, dentre elas, as que se situam na visão estatocêntrica ou na visão multicêntrica (ou policêntrica).

Os adeptos da visão estatocêntrica não desconsideram a importância da participação da sociedade civil na elaboração da política pública, mas defendem que cabe ao Estado liderar o processo. Consideram que o Estado deve ser o principal responsável pela política pública, tal como entende o Serviço Social, a partir de um posicionamento ético-político que defende políticas públicas universais.

A defesa quanto à primazia do Estado na concepção e execução da política pública parte do entendimento que ele é o responsável por criar as condições necessárias para o atendimento de demandas coletivas, haja vista que estão imbricadas num contexto repleto de interesses concorrentes e contraditórios (SILVA, 2006). Há que se considerar que os recursos que subsidiam a política pública são produzidos socialmente e integram o fundo público, muito embora, na realidade, o interesse geral da população também é submetido à intervenção estatal voltada para interesses particulares (AUGUSTO, 1989). O grande risco gerado pela negatividade quanto ao necessário protagonismo por parte do Estado na política pública, é a construção de uma falsa imagem que a política pública não legitima interesses ideológicos, políticos e econômicos de distintos grupos em permanente correlação de forças na sociedade.

Com a pesquisa bibliográfica constatamos que a política pública (*policy*) deriva da política em sentido *lato* (*polity* – sociedade política) e mantém estreita relação com as *politics* (atividades políticas que também absorvem o exercício do poder nos processos políticos conflituosos). Para Frey (2000), é muito difícil imaginar uma independência das dimensões *politics* e *policy*, pois as disputas políticas e as relações de força, próprias do poder, sempre deixam suas marcas nos programas e projetos implementados pelos governos, muito embora a *policy* seja uma dimensão mais concreta e empírica. Ou seja, as ações públicas desencadeadas pelos governos, pela via da política pública, não absorvem apenas o conteúdo

material que se transforma em processos, procedimentos e resultados. Absorvem, também, uma teia de relações permeadas por disputas e distintos interesses de classe, e na sua ambiguidade e contrariedade, ora representam avanços na garantia de direitos, ora recuos.

Como dissemos, visões acríicas e despolitizadas sobre a política pública, que negam correlações de forças mais amplas presentes na sociedade, servem para negar o seu conteúdo político-ideológico, legitimando quem detém maior influência e poder. Como bem lembra Augusto (1989), o Estado é um lugar de domínio e de conflitos, ou seja, não é um espaço de neutralidade, já que é contraditório em sua natureza, e sequer está situado além e acima das diferenças constitutivas do social (e das classes sociais).

O olhar fundamentado numa concepção mais pragmática e apolítica sobre a política pública considera a Resolução 125 como uma política pública/social pelo fato de voltar-se para o atendimento de uma determinada demanda *social* (já especificada – *conflitos de interesse que devem se pacificados*) e focar nos resultados das decisões dos governos (conforme GHISLENI; WALTRICH; OLIVEIRA, 2013, fundamentadas em MASSA-ARZABE, 2006; HEIDEMANN, 2009; SECCHI, 2010). Centra-se no entendimento que o *problema público*, aquele que afeta um número considerável de pessoas, deve ser resolvido com ações concretas, portanto, viabilizadas pela mediação/conciliação.

Contudo, Pereira (2011) alerta que devemos ter o cuidado para não tomar ao pé da letra o significado de *policy*, o que nos faz pensar acerca da influência do pensamento norteamericano sobre a política pública. Para a autora, o uso vago, ecumênico e eclético da expressão política pública contribui para ferir direitos, para além do agravante de confundir-la com ações pragmáticas e voluntaristas/clientelista.

Nesse sentido, embora a Resolução 125 seja uma medida importante para privilegiar a escuta e o olhar dos mediandos, problematizá-la ajuda a qualificá-la. Se vista apenas pelo caráter pragmático, secundarizando questões político-ideológicas, acaba sendo uma medida paliativa que não interfere em questões estruturais geradoras de problemas decorrentes da ‘questão social’. Porém, o desafio está justamente em ampliar o olhar sobre a Resolução e sobre a própria mediação, entrando em lacunas também contraditórias. Quem sabe assim é possível superar constatações sinalizadas por Souza (2006), quando lembra que ainda na década de 50 estudiosos norte-americanos apontavam preocupações voltadas à limitada racionalidade dos agentes responsáveis e implementadores das políticas públicas. Essa é uma realidade que se enquadra no cenário brasileiro.

A exclusividade do viés pragmático, quando a Resolução 125 é analisada apenas como uma iniciativa voltada ao *tratamento de conflitos de interesse* (contraditórios), reduz a possibilidade quanto à elaboração de respostas mais complexas (lembramos dos questionamentos propostos por Claudete Bressan), voltadas às questões estruturais que determinam uma sociedade violenta: vivemos cotidianamente a violência social que se espalha, porque é construída como resposta a qualquer tipo de conflito em todos os espaços da vida humana.

Quando fala sobre a política social, Pereira (2009) defende que ela não condiz com ideia de pragmatismo, voltada a mera alocação de decisões tomadas pelo Estado e aplicadas verticalmente à sociedade (próprio da concepção funcionalista).

A visão pragmática da política pública/social a reduz a um fim em si mesma, e no caso da Resolução 125, isso implica em *tratar* os conflitos de interesse, justamente uma ideia que deve ser superada. O esforço intelectual e empírico consiste em contribuir para que as determinações sócio-históricas mais amplas, que muitas vezes estão na raiz das desigualdades sociais e são fontes potencializadoras de conflitos, ganhem visibilidade. Portanto, o desafio reside em quebrar a lógica do círculo vicioso: muito embora alguns problemas pessoais/familiares possam ser resolvidos/ressignificados/amenizados pela mediação, os valores predominantes e a organização/exploração da sociedade capitalista geram, permanentemente, novos e maiores problemas. Claro está que a mediação (ou a Resolução 125 sob um prisma crítico), por si só, não tem poder para tanto, mas pode, articulada a tantos outros movimentos emancipatórios, contribuir para um projeto de sociedade que persegue a justiça social.

Assim, se à mediação familiar não é atribuída a tarefa, *a priori*, de ‘resolver’ questões estruturais mais amplas, por outro lado, negá-las em nada contribui para compreender o conflito na sua totalidade<sup>136</sup>. Quanto

---

<sup>136</sup> Quando abordamos os conflitos familiares na sua totalidade assumimos um olhar diferente de Segalin (2016) quando pergunta: “Como resolver a *lide* [que absorve o conflito] em sua totalidade, reconhecendo e considerando os aspectos de ordem sensorial e emocional do jurisdicionado?”. A autora trabalha na perspectiva da mediação familiar como recurso (em si) para que o conflito seja abordado na sua totalidade, nos seus aspectos emocionais/sensoriais, se comparado com a prestação jurisdicional. Ver em: SEGALIN, Andreia. Mediação familiar: desjudicialização e gestão de conflitos. In: PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). *O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina*. Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III). p. 242-66.



mais for encarada numa perspectiva de totalidade, mais horizontes podem se abrir, e novas iniciativas podem surgir, para que direitos possam ser ampliados diante de tantas vulnerabilidades que afetam as famílias que procuram a mediação.

Lisa Parkinson, assistente social criadora da mediação ecossistêmica, ensina que na mediação familiar devem ser abordadas “[...] questões jurídicas, econômicas, políticas, sociais, de gênero, culturais, étnicas, familiares e psicológicas de qualquer conflito entre os particulares, principalmente aqueles que envolvem crianças [...]” (PARKINSON, 2016, p. 16). Sem sombra de dúvidas, a autora apresenta uma perspectiva de mediação mais ampla se comparada a outras propostas, muito embora saibamos, pela própria experiência, que limites também se colocam no cotidiano da mediação, inclusive, porque nem sempre os mediandos se sentem à vontade ou desejam tocar em questões profundas (por vezes, querem *resolver* rapidamente os impasses que se colocam).

Assim, acreditamos não haver uma contrariedade entre a perspectiva holística presente no olhar sistêmico (aberto) de Parkinson (2016) e a visão de totalidade fundamentada no pensamento crítico-dialético. Essa constatação nos faz pensar nas palavras de Pinto (1998) quando se refere ao pluralismo enquanto uma postura epistemológica e teoricamente coerente. O autor considera que a incorporação de diferentes visões na análise do pesquisador não significa que sejam antagônicas e incompatíveis, e cita, inclusive, alguns componentes da visão sistêmica numa perspectiva mais ampla. Nessa direção, o olhar explicitado por Parkinson (2016) sobre a necessidade de encarar o conflito familiar, não como uma causa por si mesma, mas numa relação dialógica e mais aberta, certamente atenta para fatores que também são incorporados pela categoria *totalidade*.

A compreensão pragmática da política pública se completa quando a estrutura administrativa do(s) governo(s) não é vista como a única legítima para promover políticas públicas e, portanto, a política pública extrapola as ações governamentais. O protagonismo de diversos atores sociais presentes na sociedade – associação de moradores, organizações não governamentais, empresas, dentre outros – é compreendido como sinônimo de concepção, implementação e gestão por eles assumidos, consoante com a visão multicêntrica.

Por considerar que as respostas aos ‘problemas públicos’ não demandam prioritariamente da ação direta do Estado, a visão multicêntrica reforça a concepção ‘público-não estatal’ trilhada pela perspectiva neoliberal que alimenta o movimento de contrarreforma do

Estado brasileiro, acentuada a partir do governo de Fernando Henrique Cardoso (1995).

Sabemos que o programa nacional de *publicização*, que culminou nas Organizações Sociais (OS) e nas Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), foi uma resposta concreta daquele governo para enxugar o Estado, quando ganharam corpo milhares de entidades sociais/filantrópicas/comunitárias que passaram a representar o terceiro setor, transferindo em grande parte para a sociedade a responsabilidade por construir respostas às manifestações da ‘questão social’. E, assim, o espaço que deveria ser ocupado pela universalidade da política pública/social vai, cada vez mais, se distanciando do Estado. Cada vez menos, a (verdadeira) política social é entendida como uma responsabilidade exclusiva do Estado; conseqüentemente, se vive a cruel restrição de direitos pela disseminação de uma ideologia que reforça a incapacidade financeira e inoperância do Estado na melhoria das condições de vida da população. Não por acaso, os conflitos ganham corpo na sociedade e se refletem nas famílias.

Já citamos que a visão estatocêntrica não nega a importância da sociedade civil<sup>137</sup> participar ativamente das ações do Estado, inclusive reforça essa importância. Contudo, a sociedade civil, para o Serviço Social, não é compreendida como sinônimo de terceiro setor<sup>138</sup>, o que representa uma concepção político-ideológica fortemente absorvida pela sociedade adequando-se à contrarreforma do Estado. Por sua vez, a Resolução 125 adotou como mote as parcerias com organizações da sociedade civil e empresas privadas para que possa surtir maior impacto na sociedade, se organizando uma rede interinstitucional com ampla abrangência.

Na rede pretendida pela Resolução, as ações voltadas à autocomposição e *pacificação* devem ser implementadas com a participação do maior número possível de órgãos do Judiciário, além de entidades públicas e privadas, se destacando as instituições de ensino

---

<sup>137</sup> Se nos ativermos ao pensamento de origem Gramsciana sobre a sociedade civil, essa é entendida como *locus* no qual as classes subalternas devem avançar em direção ao controle social sobre o Estado, portanto, não há contraposição entre sociedade civil e Estado, ou mesmo, entre esfera econômica e esfera política, com vistas à construção de uma contra-hegemonia na qual prevaleçam os interesses das classes subalternas.

<sup>138</sup> Para aprofundamento ver MONTAÑO, Carlos. *Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social*. 2. ed. São Paulo, Cortez, 2003.

superior, implicadas num novo processo de formação profissional que contemple os meios autocompositivos. Vimos em Bacellar (2003) que é imprescindível a união de todos os operadores jurídicos para dar vazão ao grande volume de processos judiciais que estão submetidos ao modelo tradicional de justiça. Trata-se de uma concepção de rede mais restrita à celeridade processual, que não deixa de ser necessária, mas que não incorpora uma concepção política de gestão em rede como tem sido absorvida pela literatura crítica no âmbito da política social.

Muito embora a Resolução reforce as articulações intrainstitucionais – estimula a interlocução com entidades de caráter público, como OAB, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministérios Públicos – e não transfira claramente a responsabilidade pela execução da mediação para outras instituições da sociedade, por entender que os CEJUSCs são estruturas públicas que assumem a principal responsabilidade pela mediação/conciliação, admite a sua execução por outras instituições.

Apesar da Resolução prever que cabe ao CNJ não apenas acompanhar a instalação dos Centros em todo o país, mas também monitorar o seu adequado funcionamento, pela via dos tribunais estaduais, nem sempre essa interlocução é garantida, pois depende muito dos juízes que estão à frente das Varas de Família.

No caso da *mediação judicial*, quando implantada por meio de convênio com o tribunal, graças aos novos ritos processuais previstos no novo CPC, a aproximação com os juízes acaba sendo garantida. Mas, se tal parceria for mais formal do que real – o que pode acontecer com a mediação extrajudicial – acreditamos que apesar da Resolução 125 pretender ser uma política emanada pelo Estado, no seu desenrolar cotidiano acaba absorvendo a lógica policêntrica, haja vista o protagonismo assumido por atores não-estatais na execução da política. Se houver uma debilidade no acompanhamento/monitoramento dos serviços de mediação prestados, e considerando a complexidade da mediação familiar, se corre o risco da desqualificação da mediação, interferindo negativamente nas relações familiares.

Conforme a Resolução, várias são as atribuições assumidas pelos Centros, estimulados a promover as parcerias com instituições públicas e privadas para que as práticas autocompositivas fortaleçam a rede. A discussão sobre redes de políticas sociais tem ocupado um espaço cada vez maior no âmbito do Serviço Social e acreditamos ser importante para pensar a Resolução.

Ao contextualizar a proliferação das redes no âmbito do Estado neoliberal, Pereira e Teixeira (2013) demonstram que a sua compreensão

também é ambígua, já que as redes podem tanto ampliar os espaços políticos do terceiro setor, despolitizando a política, como podem contribuir para a democratização do poder da política (*polity*).

Os debates sobre descentralização e intersetorialidade, intrínsecas à concepção de rede (cujo significado também depende de compreensões acerca do papel do Estado) qualificam as reflexões sobre a Resolução 125. Nesse sentido, cabe sempre o cuidado para que as redes não se transformem num instrumento político que reforce a descentralização, entendida como transferência do poder e das responsabilidades do Estado para a sociedade em geral, por meio do terceiro setor ou outras instituições. No caso de Santa Catarina, como inexistem estruturas de CEJUSC em todas as cidades do Estado, essa prática tem sido adotada.

Num contraponto à concepção neoliberal, Pereira e Teixeira (2013) acreditam que as redes de políticas públicas podem culminar em novos arranjos que se opõem à centralização das decisões por parte do Estado. Podem, portanto, estabelecer relações mais horizontais entre a sociedade e o poder estatal, promovendo uma verdadeira descentralização do poder.

Quando fazem referência às redes de movimentos sociais, as autoras afirmam que, ao participarem das decisões e do controle social (como fóruns, conferências e conselhos), tais redes atuam em prol dos direitos. Cumprindo este papel, não lhes cabe a execução direta da política pública, num contraponto à visão neoliberal que visa a desregular e flexibilizar as ações do Estado. Nessa lógica, as redes podem se efetivar como uma modalidade de coordenação favorável à construção de parcerias em nível local, estadual e federal, não significando, necessariamente, o desmonte ou desresponsabilização do Estado. Pelo contrário, podem representar a divisão de responsabilidades, recursos e poder, se transformando em pactuações e articulações entre entes governamentais. Podem, assim, reforçar a intersetorialidade das políticas públicas, assumindo uma intervenção totalizante e, portanto, que rompe com a fragmentação e a setorialidade das políticas sociais (PEREIRA; TEIXEIRA, 2013)

Como a Resolução 125 tem um longo caminho a ser trilhado e fortalecido com o novo marco legal da mediação, cabe ao CNJ e aos tribunais avaliarem se a mediação tem sido assumida, prioritariamente, por estruturas públicas devidamente equipadas e qualificadas. Isso implica, inclusive, em avaliar o desempenho dos mediadores, se realmente intervêm de forma qualificada com os usuários que batem às portas dos serviços.

Além disso, caso implantadas, cabe analisar se as redes têm

provocado a interlocução com as demais políticas públicas, como é o caso dos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS), equipamentos específicos da política de assistência social que trabalham, inclusive, com conflitos familiares, ora mais visíveis, ora menos. Ampliando a sua perspectiva de intervenção e articulação, a Resolução 125 pode contribuir para a afirmação de políticas sociais que universalizem direitos, se aliando a essa luta e contribuindo para que a prevenção de conflitos represente um contraponto às práticas de controle e disciplinamento das famílias. Afinal, a menor necessidade de ações voltadas à *pacificação* pode ser um dos critérios de avaliação voltado à efetividade da Resolução 125, e isso é perfeitamente possível, desde que foque no seu caráter educativo-preventivo. Como já dissemos, quanto maior a necessidade da Resolução 125, maiores são os indícios de falhas na proteção social que deveria ser amplamente oferecida pelo Estado.

A existência de Conselho é mais um elemento da política social incorporado à Resolução 125. O CNJ é um Conselho em esfera nacional que não se desdobra nos níveis estadual e municipal, como nas políticas sociais em geral. Quando edita a Resolução, o CNJ delega aos tribunais estaduais de justiça a responsabilidade pela sua implementação, e não cria, efetivamente, mecanismos de controle social por parte da população. Essa, por sua vez, fica à mercê da boa vontade ou condições do Judiciário para criar os CEJUSCs nos municípios. Sequer a população sabe da existência de regulamentação que cria estruturas de mediação para os auxiliar na resolução/ressignificação dos conflitos, como também, não sabe da obrigatoriedade quanto à implantação de um Setor de Cidadania, como prevê a Resolução 125.

No Brasil, a legislação afeta à política social prevê a participação ativa dos conselhos, em todas as suas instâncias, na gestão compartilhada da política. Dentre as suas responsabilidades estão o acompanhamento, a fiscalização e a deliberação de ações e de recursos empreendidos, visando o bom funcionamento de programas, serviços e benefícios. Os conselhos têm, portanto, um importante papel no desempenho da política, exercendo o controle social necessário sobre o Estado, numa perspectiva de publicização contrária à lógica neoliberal.

Inexistindo conselhos ativos em instâncias menores, se corre o risco da Resolução 125 (como seria com qualquer outra política pública) distanciar-se de demandas que tenham um caráter mais amplamente público – como vimos, de *todos*, para *todos* e que compromete a *todos*. Não deixa de ocorrer uma perda do sentido público da política judiciária que poderia, efetivamente, ampliar o seu campo de ação, atuando de

forma mais efetiva.

Certamente, conselhos locais ativos também contribuiriam para uma maior solidez da Resolução 125, aproximando comunidade e Judiciário, e portanto, gerando novas possibilidades de construção de uma justiça mais próxima do cidadão. Nesse movimento, haveria novas possibilidades quanto ao debate público sobre motivos e circunstâncias que envolvem os conflitos familiares, para então, o Estado atuar preventivamente. Mediadores familiares e usuários, aliados a outros operadores de políticas sociais e do Direito, poderiam ter voz ativa nos conselhos e, conseqüentemente, contribuir para a construção de uma política judiciária permanentemente atenta à realidade e às condições de vida da população.

E, por fim, será que temos condições de responder se a Resolução 125 pode ser considerada uma política social? Na afirmação de Moraes e Spengler (2008), diante da explosão de litigiosidade gerada pela complexidade social e econômica da sociedade, são desenvolvidas novas *políticas sociais* relacionadas ao papel jurisdicional do Estado, o que justifica a importância da mediação/conciliação e, portanto, da Resolução 125 como política social. Para os autores, é papel da política pública o fortalecimento da cidadania, e a Resolução 125 pode cumprir esse papel quando devolve ao cidadão a capacidade dele decidir sobre a própria vida diante dos conflitos, num movimento de confiança e cooperação entre Estado e sociedade.

Muito embora na maioria das publicações encontremos a referência à Resolução 125 como política pública, desprovida do qualificativo *social*, parece-nos importante refletir sobre o escopo da política social, para evitar confusões desnecessárias que podem, inclusive, banalizar o entendimento sobre o significado da política social.

Lembremos do equívoco sinalizado por Di Giovanni (2008), quando diz que no *sensu comum* a política social é vista como tudo aquilo que se relaciona às necessidades dos cidadãos e que não se caracteriza como política econômica. Em tempos nos quais muito se fala em política pública (DI GIOVANNI, 2009), é importante compreender que as dimensões econômica e social da política não se opõem, pois pertencem a uma mesma realidade, sendo que a política social desenvolve um papel econômico cada vez mais importante. Contudo, não é raro que fique relegada a um papel secundário.

Apesar de muitas vezes ter importância secundária, Pereira (2011) alerta que nunca se falou tanto em política social. Talvez essa constatação contribua para entendermos o porquê da qualificação *social*, relacionada à Resolução 125.

A concepção ampla que ronda a definição de política social – o que remete a sua associação à Resolução – pode gerar confusões relacionadas ao entendimento e finalidade precípua desse gênero da política pública (PEREIRA, 2011). Constatamos que mais do que um adjetivo, o termo *social* acoplado ao substantivo (política) define uma área de interesse com fins a atingir. Majoritariamente, os autores-assistentes sociais ou que subsidiam as produções teóricas do Serviço Social usados para a elaboração desta tese, afirmam que o campo predominante da política social é a proteção social, ou seja, a forma como as sociedades protegem parte ou o conjunto dos seus membros, que passam por vicissitudes na vida natural (como a velhice, por exemplo) ou social, por meio de medidas mais ou menos institucionalizadas.

Além de necessidades a serem contempladas pelas políticas de assistência, saúde e previdência (a seguridade social propriamente dita) a atenção às necessidades voltadas à educação, cultura, habitação, dentre outras, são foco de atenção da política social. Nessa direção, Yazbek (2008) afirma que as políticas sociais são uma modalidade de intervenção do Estado que visam a atender necessidades sociais básicas dos cidadãos. Para Pereira (2011), a política social, enquanto uma política de ação, deve atender as necessidades sociais que ultrapassam iniciativas privadas, individuais e espontâneas, já que requer ações e decisões coletivas regidas por princípios da justiça social para então produzir o bem-estar.

Portanto, a partir destes parâmetros, a Resolução 125 não pode ser qualificada como uma política social, porém, se adotasse alguns requisitos da política social certamente seria qualificada. Seria muito importante, por exemplo, que as ações vinculadas à Resolução se articulassem às demais políticas (como já afirmamos), pois, nas suas particularidades, contribuiria para a função protetiva do Estado, não apenas para resolver/ressignificar conflitos familiares, mas também, para preveni-los, especialmente quando envolvem violências. Da política social, a Resolução poderia importar o modelo, se aproximando efetivamente da população e dos seus operadores para se tornar mais amplamente pública.

A(s) família(s), como categoria teórica central – tanto para o Serviço Social como para a mediação familiar – será nosso objeto de análise a seguir, quando elaboramos *mediações* que consideramos fundamentais para entender impasses e aproximações entre Serviço Social e mediação familiar.

#### 5.4. FAMÍLIAS: DO SERVIÇO SOCIAL PARA A MEDIAÇÃO FAMILIAR E VICE-VERSA

Inicialmente, é importante esclarecermos que não pretendemos incorrer em generalizações equivocadas e simplificadas no sentido de considerar a mediação familiar e o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social com famílias como equivalentes, pois possuem particularidades bastante específicas. Como já afirmamos, dada a longa tradição que envolve as famílias no âmbito da pesquisa e do exercício profissional do assistente social, a nossa intenção é realizar *mediações teóricas*, sinalizando ensinamentos produzidos pelo Serviço Social para (re)pensar a mediação familiar, e vice-versa.

A pesquisa bibliográfica que realizamos nos ensina que, no Serviço Social, a forma de conceber e desenvolver o trabalho com famílias mudou radicalmente. Migrou da concepção tradicional-conservadora (centrada nos problemas sociais-indivíduos-familiares), para a concepção sócio-histórica mais ampla, problematizando, dialeticamente, a organização da sociedade e a ‘questão social’ com seus impactos na vida das famílias.

O Serviço Social rompeu com a ideia de modelo de família, e a singularidade presente nas distintas dinâmicas familiares passou a ser reconhecida, não para que as famílias sejam criticadas ou punidas, mas para que sejam compreendidas, como requisito fundamental para acionar a responsabilidade protetiva do Estado. A profissão não apenas acompanha as movimentações históricas pelas quais passam as famílias, mas avança a passos largos na luta pela garantia de direitos, tendo como referência o Projeto Ético-político Profissional (PEP).

Considerando que foram vários os elementos estudados, para propiciar maior clareza à nossa análise, iniciamos pelo olhar conservador que predominou por longos anos no Serviço Social. Assim, abordamos questões afetas à visão despolitizada e conservadora no trabalho com famílias, importando tais ensinamentos para a mediação e problematizando acerca da importância da mediação de conflitos familiares assumir um olhar mais amplo e profundo, que permita compreender melhor distintas realidades que envolvem as famílias. Partimos do pressuposto que o conflito familiar é apenas uma das manifestações do *iceberg* familiar.

Quanto mais o mediador dominar conhecimentos amplos, melhores condições terá de fazer uma leitura mais próxima possível da realidade de cada família. Consequentemente, também terá melhores condições de intervir para que mediandos/usuários dos serviços de mediação produzam respostas conforme suas necessidades e



possibilidades.

#### **5.4.1. Concepções tradicionais no trabalho com famílias: reflexões e possíveis articulações teórico-empíricas entre Serviço Social e mediação familiar**

Constatamos que não apenas os primeiros assistentes sociais partiam do pressuposto que as famílias se desestruturavam, pois esse pensamento não só predominava nos anos de 1980, com ainda ‘respinga’ nos dias atuais. Quando entendiam que cabia ao profissional reforçar a ideia que assumir o cuidado voltado aos filhos e ao lar era vocação estritamente feminina, demarcavam claramente um papel de submissão da mulher e reforçavam a cultura patriarcal, cujos traços devastadores ainda hoje colocam em desvantagem a condição feminina.

Como por muito tempo predominou a visão despolitizada e conservadora relacionada ao trabalho com famílias, cabe refletirmos acerca de quais elementos dessa visão ficaram guardados no passado, e quais elementos permanecem, interferindo no trabalho desenvolvido por diversos profissionais, dentre eles, assistentes sociais e mediadores familiares.

A realidade demonstra uma diversidade de formação profissional (sem contar o trabalho voluntário) de quem é mediador familiar. Mais do que isso, são distintas as formações culturais e concepções ideológicas que interferem na maneira de ver e pensar a sociedade e as famílias, repercutindo em julgamentos e, conseqüentemente, na postura adotada.

Iamamoto e Carvalho (2001) mostram que as incipientes *mediações* realizadas pelos assistentes sociais nas relações capital/trabalho, quando trabalhavam com as famílias operárias, representavam uma abordagem educativa-pedagógica e doutrinária-moralizante. Pretendiam ajustar a classe operária/famílias pobres ao desenvolvimento urbano-industrial. Conflitos gerados pela dinâmica própria da organização da sociedade eram encarados como problemas sociais e predominava a compreensão da ‘questão social’ como questão moral. Assim, o enfoque conservador, individualista, psicologizante e moralizador da ‘questão social’ viu no Serviço Social a efetiva possibilidade de colocar em prática a necessária pedagogia psicossocial.

Por um bom tempo, predominou na formação e no exercício profissional dos assistentes sociais o pensamento que as famílias eram as principais responsáveis pelos próprios problemas, como se a sua dinâmica interna se reproduzisse por si mesma, relegando a um segundo plano fatores ‘extrafamiliares’. Os êxitos e fracassos eram atribuídos quase que

exclusivamente às (in)capacidades demonstradas pelos seus membros. Na relação família-sociedade, a ótica da disfunção familiar prevalecia, derivando daí afirmações ainda presentes na atualidade, como por exemplo, famílias desajustadas, desestruturadas, desagregadas ou desintegradas (SILVA, 1987).

Por outro lado, as mudanças substanciais pelas quais passaram as famílias provocaram o reconhecimento constitucional/legal de novas estruturas familiares, impulsionadas pela legalização do divórcio. Na literatura, não faltam questionamentos elaborados pelo Serviço Social sobre modelos de família, combatendo a ideia do padrão familiar, com a finalidade de denunciar perigosos julgamentos preconceituosos.

Se pensarmos também na mediação, será que os conflitos familiares (corriqueiramente denominados de *problemas familiares*), especialmente quando atingem famílias com distintas vulnerabilidades, não tendem a ser vistos pelo viés conservador, moralizante e até mesmo psicologizante?

Conforme Sierra (2011b), tem predominado uma tendência psicologizante sobre as famílias que acaba por priorizar a análise da qualidade dos relacionamentos em detrimento às questões de privação material, contribuindo para reduzir a importância dessas questões quando o assunto é a negligência, o fracasso escolar, os cuidados com a saúde, dentre outros aspectos. Não há dúvidas que todos os espaços de trabalho que envolvem as famílias, direta ou indiretamente, podem incorrer nesse tipo de análise.

Nossa experiência atesta que mediadores familiares estão suscetíveis a emitir opiniões com tom acusatório ou generalizações sobre a má organização familiar ou sobre a personalidade de mediantos. Muito embora esse tipo de comentário possa surgir depois da sessão de mediação, desconstruir visões permeadas por julgamentos moralizantes nem sempre é uma tarefa fácil.

Sabemos que não é exclusividade do passado o pensamento que absorve a família como uma categoria genérica fundamentada na ideologização do modelo ideal, enquadrando todas as famílias numa mesma realidade como se fosse possível ela ser homogênea, descolada de determinação histórica e social. Como bem afirma Fonseca (2004), como se a família brotasse da natureza. Persiste, portanto, o parâmetro da família mais correta e mais adequada a uma certa funcionalidade, muito embora sejam diversas as suas dinâmicas.

Tal reflexão cabe à mediação familiar, pois apesar da mediação ser parametrada pelas normas do Direito de Família, a padronização de regras e comportamentos, principalmente diante de precariedades, é sempre um

desafio a ser permanentemente avaliado. A visão homogênea de família, voltada à sua ‘funcionalidade’, e portanto, descontextualizada do ambiente macro, em nada contribui para que o mediador auxilie na construção de alternativas por parte dos mediados. Seja qual for a *negociação*, ela precisa ser viável, e como não há um contexto homogêneo de família, não há, também, soluções homogêneas. Embora as normas do Direito sejam imprescindíveis, frequentemente, não são elas que dão o *tom* principal à mediação, e servem após ser viabilizada, por exemplo, a dinâmica dos afetos.

Mioto (2004a) fala sobre a atualização do caráter policialesco e assistencial das ações profissionais sobre as classes populares. Essa é apenas uma constatação que o estigma da família desestruturada permanece, ou da família ‘mais correta’, por vezes, um estigma disfarçado em ações modernizadas, herdeiras da educação disciplinadora e normatizadora por parte do Estado (TEIXEIRA, 2015).

Considerando a existência de versões contemporâneas do conservadorismo em distintos espaços sócio-ocupacionais, no caso da mediação familiar, podemos citar a visão que defende que pai, mãe e filhos são um sistema familiar cuja estrutura é representada por “um padrão bem definido, repetitivo e autoperpetuado de regras e papéis dos quais se espera que os membros funcionem” (GRUNSPUN, 2000, p. 69). Ou seja, nessa ótica, deve haver na família um equilíbrio de funções, e quando surgem os problemas, eles desequilibram a harmonia familiar. Portanto, as constatações feitas por Silva (1987), quando as assistentes sociais falavam sobre a importância da harmonia familiar, herdeira da tradição positivista, é algo a ser problematizado na mediação. Nessa perspectiva, para Grunspun (2000), os problemas familiares ocorrem sempre na mesma direção e os desafios são os mesmos para todas as famílias.

Por mais que tais colocações destoem da realidade, elas rondam a mediação familiar quando concebida como um fim em si mesma, meramente como um modelo de negociação. Há aí, o reforço ao conservadorismo, viabilizado pelo tecnicismo acrítico, permeado por procedimentos/passos metodológicos pré-definidos (por vezes rigidamente) que compreendem a mediação.

Num contraponto ao conservadorismo, Medeiros (2014) defende que as famílias trabalhadas não podem ser descoladas de análises que absorvam as transformações socioeconômicas e políticas, pois são essas transformações que afetam de forma muito peculiar as trajetórias individuais e familiares. Pois bem, interferem nas trajetórias familiares, inclusive, quando as famílias tomam decisões durante as sessões de

mediação.

Em consonância com o *sensu comum*, sabemos que em diversos espaços profissionais, a representação predominante da família mais vulnerável a vincula ao preconceito – *a família pobre desestruturada, porque se desfaz com facilidade, e, ainda por cima, tem muitos filhos*. E assim, parece válida qualquer percepção ou opinião sobre tal família, geralmente, reforçando seus ‘fracassos’.

Prevalece, portanto, a criação de imagens permeadas por julgamentos morais quando os papéis tipicamente familiares são descumpridos. Nesse sentido, lembremos de Medeiros (2014), quando fala sobre a culpabilização das famílias, se revelando em avaliações e orientações profissionais que partem do pressuposto que para cumprir com suas obrigações basta que os pais/responsáveis assumam suas responsabilidades, aliadas ao interesse e boa vontade.

Na mediação, é visível a fragilização das famílias não apenas quando os conflitos que a ameaçam aparecem entre indivíduos que convivem por um longo tempo e consolidam uma trajetória comum. Os sucessivos rompimentos conjugais/familiares fragilizam demais as famílias, e quanto mais turbulentos, mais prejudicam crianças e adolescentes numa permanente disputa de espaços, afetos e interesses. Ou seja, unidades domésticas alteradas, com o predomínio de uniões instáveis, empregos incertos e dificuldades financeiras se tornam um ‘caldeirão’ no qual eclodem sérios conflitos.

Contraopondo-se a um padrão de família que foi construído a partir da hegemonia burguesa, Sarti (2007) lembra que dificilmente as famílias pobres conseguem passar pelos ciclos de desenvolvimento do grupo doméstico sem vivenciar rupturas, especialmente pela fase que contempla a criação dos filhos. Sinaliza que nessas famílias a rede de parentesco costuma ser acionada para que possam se manter, mas geralmente tal rede é tão débil quanto as condições de vida de quem precisa de cuidados.

Não por acaso, a maioria das famílias que procuram a mediação familiar são as mais pobres, que portanto, se desfazem com maior facilidade enquanto núcleo de convivência comum, porque de fato, são pobres. Num círculo vicioso, famílias se reconstituem, novos filhos e membros vão sendo agregados, e quando a família novamente se desfaz, importantes referências afetivas ficam pelo caminho. Os relacionamentos parecem se tornar tão voláteis quanto são as condições socioeconômicas.

Tanto novos como velhos relacionamentos podem gerar instabilidades e ferir direitos. Arcoverde (2002) considera que a volumosa quantidade de separações conjugais fragiliza os casais, e por vezes, novas famílias recompostas coexistem com famílias do primeiro casamento,

surgindo situações bastante complexas. Mesmo assim, as instabilidades reveladas na mediação não requerem julgamentos. Requerem a desconstrução de percepções descontextualizadas que acabam por reforçar o conservadorismo que interfere negativamente na condução do conflito.

Afinal, Medina (1997) demonstrou que as diferentes instabilidades familiares representaram o enfrentamento do modelo tradicional de família, calcado na valorização do casamento para a vida toda. Pelo casamento indissolúvel a segregação foi reforçada, legitimando a submissão feminina, pela imposição da fragilidade, passividade, dependência e obediência. O reforço ao afeto e à emoção implicou à mulher – no papel de esposa-mãe – a mediação dos relacionamentos familiares, como se ao marido-pai-homem coubesse apenas a razão. Enfim, perdemos todos, inclusive por que tal percepção de família pode justificar o uso da violência como estratégia para combater a resistência feminina à submissão e opressão historicamente construídas.

Enquanto Medina (1997) identificava as instabilidades – como a possibilidade da separação conjugal no mundo do casal, a divisão de tarefas no mundo doméstico e perversa expulsão no mundo do trabalho – Arcoverde (2002) remete ao final dos anos 60 e início dos anos 70, dizendo que parecia que a família estava sendo rejeitada, pois reprimia a verdadeira identidade de adultos e crianças, e assim, se revelou uma rejeição com mais ganhos do que perdas.

Muito embora no modelo denominado de transição (MEDINA, 1997) a responsabilidade pela criação dos filhos era questionada como sendo exclusiva da mulher, atualmente, basta ser mediador para perceber fortes resistências de pais quanto aos cuidados e manutenção dos filhos após a separação. Ou seja, ao mediar, podemos aprender com Medina (1997) que valores tradicionais-conservadores resistem e, por vezes, se mantêm intactos, numa sociedade que insiste em culpar as mulheres pelas ocorrências indesejadas com os filhos.

Também Sarti (2007) ensina que muitas mulheres se tornam *chefes da família*, situação bastante identificada na mediação, não porque desejam, pois nem sempre detêm a autoridade sobre o lar, mas porque precisam, já que depende quase que unicamente delas a afetividade e a sobrevivência material. Portanto, o mediador deve ficar alerta a esse tipo de situação, para não reforçar a já excessiva responsabilização das mulheres que majoritariamente responsabilizam-se pelo cuidado.

Complementarmente, a literatura produzida pelo Serviço Social reforça que a família é, antes de tudo, um espaço a *ser cuidado*, haja vista que a fragilidade é apenas uma das repostas a um sistema perverso que

usurpa direitos. Por sua vez, quando escreve sobre mediação familiar, Farias (2006), afirma que cabe ao Estado preservar as diferentes formas dos indivíduos buscarem a sua realização pessoal, e nesse sentido, deve dar especial atenção à família, protegendo-a. Para Thomé (2010), não é possível dizer que a família *fracassa* quando não consegue cumprir com suas responsabilidades, mas o Estado fracassa quando se omite na tarefa de garantir o direito à dignidade da pessoa humana.

Em conformidade com essas colocações, a nossa experiência permite dizer que na mediação a família deve ser compreendida como um *espaço a ser cuidado* num momento extremamente delicado, porque o conflito aparece e não consegue, pelo menos num primeiro momento, encontrar respostas plausíveis. Referimo-nos a um cuidado que engloba a vulnerabilidade socioafetiva que requer, portanto, atenção do Estado.

A pesquisa bibliográfica realizada permite dizermos que as discussões sobre modelos de família, presentes mais intensamente no Serviço Social se comparado com a literatura da mediação familiar, necessitam aprofundamento para impactar no exercício profissional. Podem contribuir no sentido de avaliar consequências geradas por posturas tradicionais, tendo em vista que cabe tanto ao assistente social como ao mediador respeitar possibilidades e limites apresentados pelas famílias quando procuram pelos serviços.

São fundamentais as palavras de Medina (1997) quando falava sobre a importância de discutir modelos de família, pois essa discussão está longe de ser esgotada. O autor ensina que os indivíduos – incluímos também mediantes e mediadores – são educados para carregar consigo um certo modelo e segui-lo, e assim a família tende a se realizar. Na mediação familiar, é visível a necessidade de, muitas vezes, desconstruir modelos pré-estabelecidos para então pensar numa negociação equilibrada e, principalmente, que não perpetue o preconceito, a submissão e distintas formas de violência.

A visão da família como célula *mater* da sociedade aparece de forma significativa na literatura sobre mediação familiar, e nesse sentido, temos que considerar que nos estudos de Silva (1987) as assistentes sociais também entendiam a família como um grupo primário e célula básica da sociedade, porque acreditavam que os relacionamentos íntimos criavam condições para o desenvolvimento harmônico da família, vista como um lugar de paz e refúgio, e não de conflito.

Jordan (1974), dizia que as famílias o procuravam como assistente social, porque viviam uma crise emocional e esperavam um controle institucional, já que não conseguiam resolver os próprios problemas. Muito embora o mediador não trabalhe com a perspectiva da interação

familiar, como Willian Jordan, geralmente os mediandos têm a expectativa que o mediador determine o que deve ser feito, requerendo, portanto, uma saída institucional para o próprio conflito. Entretanto, ao mediador não é permitido se posicionar decidindo pelo mediando, haja vista o princípio da imparcialidade.

Para Jordan (1974) a boa vontade da família poderia ajudar a resolver os próprios problemas, pois acreditava que tudo poderia ser discutido, as dificuldades poderiam ser aplanadas ao mínimo e as concessões poderiam levar a um consenso. Para as assistentes sociais, entrevistadas por Silva (1987) eram o amor, o diálogo e a compreensão os elementos próprios de um modelo idealizado de família, ou seja, era esse o tripé necessário para ajudar a resolver os problemas familiares ou situações conflituosas.

A compreensão e o diálogo, elementos-chave para uma boa *conversa* como forma de chegar ao consenso, elementos valorosos para a mediação familiar, já o eram para os assistentes sociais nas primeiras produções sobre família. Isso nos ajuda a compreender melhor porque, não por acaso, assistentes sociais estão entre os precursores da mediação familiar. Mas, diálogo, compreensão e bom senso não são sinônimos de um olhar conservador.

O cuidado e as trocas interpessoais e intersubjetivas permitem que a identidade do indivíduos se constituía. Referimo-nos à trocas que favoreçam a reflexão, o diálogo, a compreensão de si e do próximo, bem como, do contexto vivido. É pelo diálogo que contatos interpessoais são privilegiados, gerando mudanças e transformações devido à reflexão que viabiliza. Referindo-se a Paulo Freire, Szymanski (2004) considera que a *práxis* dialógica no contexto da família é libertadora e apresenta as mesmas características entre os membros, que em outras áreas da vida cotidiana, quais sejam: a horizontalidade, a igualdade de valor, o respeito e a escuta das urgências, sem desconsiderar as próprias urgências. Portanto, a prática dialógica permite o reconhecimento de si mesmo e do próximo como sujeitos que são aqueles que dialogam, pretendendo que cada membro da família leve consigo um saber e um projeto de vida. Gera mudanças e transformações que se tornam importantes enquanto práticas educativas.

Assim, entendemos que a questão central não está na dúvida quanto à importância do diálogo, do afeto ou da compreensão, primordiais nas relações familiares. O alerta recai sobre a forma como esses elementos são apropriados pelos profissionais, e portanto, utilizados como recurso na abordagem com as família (seja pelo assistente social ou pelo mediador familiar), o que não significa dizer que deve predominar a negação ou

apaziguação dos conflitos. Vimos que conflitos existem em todas as dimensões, e existem para serem trabalhados. Podemos recorrer às palavras da assistente social Maria Alice Correia (1975), quando nominava a *discussão reflexiva* como estratégia para esclarecer as circunstâncias do conflito, viabilizada por meio de uma relação dialógica. Para a autora, ao profissional cabe estimular a comunicação e novas vivências, num movimento permanente de desvelamento das contradições para criar o novo, com novas dinâmicas e possibilidades familiares.

Vale ressaltar que a ideia da apaziguação reforça que o conflito não é bem-vindo na família por afetar a harmonia familiar. Na década de 70, Correia (1975) deixava claro que o manejo não se confunde com aniquilar, ocultar ou apaziguar o conflito. Percebemos que tanto para autores que escrevem sobre mediação, como para escritoras do Serviço Social, o conflito faz parte das relações familiares, e portanto, pode ser encarado como fonte de crescimento. Para Correia (1975), o conflito resulta de contradições (ou da luta de contrários, na perspectiva dialética), compreendendo características singulares que se confrontam com condições externas, para então, ser modificado. Ou seja, somente o movimento gera mudança, ou a transformação/ressignificação do conflito como pretendia Warat (1981).

Não é o caso, portanto, de tentar neutralizar o conflito na família para que se instale a normalidade. Não podemos desconsiderar os estudos de Fonseca (2004), quando demonstra que partindo de estatísticas, a normalidade, fundamentada em pensamentos como o de Parsons, nada mais é do que um recorte ideológico que tende a migrar para julgamentos morais, pautados na naturalização de um tipo de família necessária para o desenvolvimento sadio de seus membros.

Em síntese, apesar da mediação absorver o diálogo e a escuta qualificada para que sejam possíveis pactuações sobre questões pontuais – divórcio, guarda, alimentos, etc. – acreditamos que o mediador faz escolhas. Dentre elas, pode assumir uma perspectiva mais introspectiva e tecnicista de mediação, ao nosso ver, inclinada à visão conservadora, ou reconhecer que as famílias (e os conflitos) são tão complexos que exigem vê-los sob a perspectiva da *totalidade*, o que não descarta o domínio de técnicas e estratégias.

Extrapolar o olhar para além da lógica intrafamiliar contribui para a compreensão do próprio conflito, qualificando processos de orientação e esclarecimento, ambos necessários, pois geralmente os mediados não dispõem de conhecimentos básicos para tomarem suas decisões. Assim cria-se as condições necessárias para que se desfaçam convicções e



incertezas, para que mediandos possam trilhar novos caminhos. Num movimento de desconstrução e reconstrução, ao contribuir para que surjam novas possibilidades, o olhar ampliado na mediação também pode ajudar a reconstruir relações. Ou seja, embora limites devam ser considerados, nessa perspectiva, a mediação se aproxima de cada família de uma forma mais efetiva.

Portanto, é perfeitamente possível, e imprescindível, extrapolar o olhar sobre o conflito familiar e sobre a própria mediação. Aprendemos com Mioto (1998) que as famílias se constroem e reconstroem histórica e cotidianamente por meio de relações e negociações que envolvem seus membros entre si e com outras esferas da sociedade e do Estado. A recente desprivatização da família enquanto instituição promove novas dinâmicas, e conseqüentemente, novos desafios e novos conflitos se colocam permanentemente. Como, para a autora, nas suas particularidades, as famílias são espaços que produzem subjetividades, para que sejamos coerentes com a visão de *totalidade*, necessário se faz entender como se manifestam as subjetividades sob olhar do Serviço Social e da mediação familiar.

#### **5.4.2. As subjetividades ganham espaço no Serviço Social e na mediação familiar**

Como afirma Fuga (2003), as famílias estão muito à frente do que se tem a dizer sobre elas e, nas palavras de Fonseca (2004), elas têm se revelado algo bem mais complicado do que se poderia imaginar, tamanha é a sua complexidade. Por sua vez, Sierra (2011b) acredita que atualmente surgem novas possibilidades não apenas para entender as diferentes configurações familiares, mas também os desafios que se colocam às famílias. Tal afirmação pode ser considerada como uma orientação para todos os profissionais que trabalham com famílias, inclusive, mediadores familiares.

A família vista como unidade, conforme Stamm e Mioto (2003), vai estabelecendo padrões de interação com o passar do tempo, formando uma estrutura familiar que passa a governar elementos que lhe são próprios, delineando comportamentos e facilitando as interações. É nessa unidade familiar vista como um todo – absorvendo subsistemas nas diferentes relações que envolvem pais, filhos, avós, etc. – que se instalam processos dinâmicos que interferem nos padrões de interação. Assim, no dia a dia, convivem expectativas, crenças e valores de forma consciente e inconsciente sem muitos acordos e reflexões. É na dinâmica das relações familiares que os indivíduos se unem tanto por laços consanguíneos como

de afeto e de interesses.

Não apenas Parkinson (2016), mas também outros autores que escrevem sobre mediação, destacam que para muitos indivíduos as famílias ganham significado muito mais como um padrão de relacionamentos do que como um padrão biológico.

Percebemos na pesquisa bibliográfica que elementos subjetivos, determinantes das individualidades e subjetividades que dão vida às famílias, são reconhecidos e valorizados tanto na mediação familiar como no Serviço Social. Nesse sentido, Sierra (2011b) considera que o amor, a solidariedade, a preocupação com o outro, o cuidado e o vínculo afetivo não foram apagados ou esquecidos na forma de ser família, pelo contrário, continuam tendo um grande significado.

Identificamos, porém, distintas óticas de análise quando comparadas ambas as literaturas, especialmente, sobre a afetividade. Enquanto a literatura sobre mediação familiar reconhece o afeto como um importante elemento no enfraquecimento da estrutura tradicional de família, não deixando de haver aí um caráter político, tende a privilegiá-lo sob a ótica interna das dinâmicas familiares. Já, autores no âmbito da antropologia/sociologia e do Serviço Social, alertam para um olhar sobre as subjetividades familiares – dentre elas o afeto e o cuidado dele derivado – não descontextualizado de aspectos que sustentam a estruturação das sociedades.

Na literatura sobre mediação, constatamos em Arcoverde (2002) que o afeto foi um dos principais valores que contribuíram para a reorganização da família tradicional. Fuga (2003) considera que, principalmente depois da segunda metade do século XX, o afeto especial passou efetivamente a ter valor na família, se incorporando ao amor cultivado, ao companheirismo, à compreensão e à comunicação, elementos que contribuíram para redimensionar o significado da família. Foi assim que, acompanhando as mudanças na realidade social, a legislação começou a compreender a família como um ente de afeto, abandonando a concepção tradicional. Para Oliveira e Muniz (1990), a intensidade do afeto representa aquilo que os relacionamentos familiares têm de mais significativo, contribuindo para que a família se torne um refúgio privilegiado contra interferências de fatores externos.

Na antropologia, Fonseca (2004) esclarece que a partir da revolução industrial o afeto começou a ser considerado a base da vida familiar. Antes, os filhos eram vistos como mão de obra barata para o bom funcionamento da empresa familiar, como uma segurança para a velhice ou como um meio para a perpetuação da linhagem.

Por sua vez, se referindo à historiadora Michelle Perrot, Fuga

(2003), em produção sobre mediação familiar, relembra que no patriarcado apenas se presumia a presença de algum afeto, e que foi somente a partir da segunda metade do século XIX que aumentou o número de indivíduos que buscavam convergir aliança e amor, casamento e felicidade. Destaca que a partir dos anos de 1960 as famílias passaram a se organizar como célula ou núcleo centradas nelas mesmas e sobre as crianças.

Contudo, no Serviço Social, Teixeira (2010) explica que o estímulo à afetividade teve grande participação do Estado quando passou a fortalecer a ideologia familiar espelhada na família nuclear burguesa, representada pela família branca com melhores recursos financeiros. Mostra que antes mesmo de ser instaurado no Brasil um sistema de proteção social, foi a tutela terapêutica do Estado a responsável pelo reforço das relações afetivas, implementando um sentimento moderno de família privada, cuja intimidade também se relacionava à valorização do convívio exclusivo entre pais e filhos.

Complementa a autora que sob o desígnio do amor maternal e paternal, se originaram novos papéis sociais, dentre eles os do pai/provedor do sustento material e da mãe/educadora/cuidadora. As medidas higienistas voltavam-se para famílias brancas e patriarcais de uma nascente burguesia e, para aqueles que se situavam nas classes populares, o Estado intervencionista adotava medidas assistencialistas e policiaesca. Não por acaso, Mediana (1997) denunciou que o desdobramento do modelo nuclear burguês de família foi concebido pela classe dominante, voltado às famílias com menores condições socioeconômicas e originadas de outra matriz cultural. Também não por acaso, na literatura que estudamos sobre o Serviço Social relativa às décadas de 30 a 80, predominava a concepção de família nuclear na qual a afetividade (representada pelo amor entre pais e filhos) era central nas relações familiares, aliada à convivência e à intimidade. Como já vimos, uma afetividade que determina papeis, com os pais devendo garantir a subsistência básica e uma vida psíquica equilibrada para os membros das famílias (SILVA, 1987).

Enfim, tais reflexões nos levam à Míoto (1998) que valoriza o significado e a importância das relações afetivas como elemento duradouro para a sustentação interna das mais distintas formas de família. Porém, como as famílias não são apenas uma construção privada, elas cobrem as insuficiências das políticas públicas e estão longe de ser um 'refúgio num mundo sem coração'; são, portanto, atravessadas pela

‘questão social’ (Mioto, 2006)<sup>139</sup>. É nesse sentido que além da sua capacidade de produzir subjetividades, como a afetividade, as famílias têm um papel ativo a desempenhar na estruturação e na crise do Estado de Bem-Estar Social.

Se o afeto mantém vínculos e é importante para a garantia do cuidado e para a união familiar, ele pode acabar, e se transformar num dos principais motivos para o rompimento do relacionamento conjugal. Habitualmente, as rupturas conjugais tendem ser problemáticas pela ideia de que o amor romântico definiu (FONSECA, 2004). Cessando o amor, novos rumos podem ser assumidos e podem também surgir possibilidades de novos relacionamentos com famílias reconstituídas, como já vimos.

Na mediação familiar, numa contradição dialética, afeto e desafeto se manifestam conforme a singularidade de cada indivíduo e de cada família. A nossa experiência ensina que, quando chega ao fim o relacionamento conjugal, o afeto pode se transformar na solidariedade familiar e no amor compartilhado para com os filhos, refletindo no cuidado e preocupação de ambos os pais. Quanto isso acontece, há o reconhecimento e a valorização pela história de vida em comum, se transformando numa parceria, possível graças à convivência respeitosa, mesmo que conflituosa.

Entretanto, os desafios que se apresentam na mediação vão além da garantia da subsistência material pela via da pensão alimentícia, compreendem, principalmente, a convivência afetiva entre pais e filhos, por vezes prejudicada por processos de alienação parental. Nesse sentido, é fundamental diferenciar a Alienação Parental (AP) da Síndrome de Alienação Parental (SAP).

O ato de induzir a criança/adolescente a rejeitar o pai ou mãe que é alvo das ofensivas, incluindo mensagens difamatórias, esquivas, sentimentos de ódio e até mesmo ameaças de abuso sexual<sup>140</sup>, tem sido

---

<sup>139</sup> A autora cita CAMPOS, M. *Família e política social: elementos para a discussão e proposta de uma política no Brasil*. Palestra proferida no Seminário Nacional de Proteção Social Básica. Comunicação Oral em Mesa. Brasília, DF: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004. Mimeografado.

<sup>140</sup> Uma questão importante a ser explícita diz respeito às críticas que a Síndrome de Alienação Parental (SAP) recebe por parte de alguns especialistas. Afirmam que o mau uso que se faz desse termo, nos casos de violência de gênero, sustenta uma ideologia pedófila e sexista: “termos como a ‘síndrome de alienação parental’ podem ser usados para culpar as mulheres de seus medos ou angústias motivadas das crianças contra seu pai violento, sendo um instrumento de fraude pseudocientífica, gerando situações de risco para as crianças e provocando a regressão dos direitos humanos das crianças e de suas mães”. Referência em:

considerada como Alienação Parental (AP). Já, a Síndrome de Alienação Parental (SAP), compreende o conjunto de sintomas que a criança/adolescente pode vir a apresentar, decorrente dos atos de Alienação Parental (AP).

Luz *et al.* (2014, p. 97)<sup>141</sup> explicam que a SAP geralmente acontece quando os genitores não conseguem separar a conjugalidade da parentalidade, tornando os filhos membros e reféns de um conflito que não lhes pertence: “A criança, comumente, passa a ser objeto nas mãos do genitor alienador, sendo programada sem qualquer justificativa, para odiar e perpetuar o clima de desmoralização contra o genitor-alvo.”

Sem sombra de dúvidas, qualquer ato de alienação parental é nocivo para os filhos e pode deixar marcas profundas; trata-se de um abuso que afeta a saúde emocional e o bom desenvolvimento, portanto, afronta a integridade de crianças e adolescentes, haja vista as adversidades que induzem à lealdade ao genitor que exerce tal prática.

Estudos realizados por Luz *et al.* (2004) indicam que a mediação pode ser uma medida eficaz no sentido de reduzir a hostilidade que a SAP provoca. Em pesquisa realizada, as autoras identificaram que a mediação contribui para amenizar e até mesmo eliminar a SAP, justamente pelo fato de “proporcionar uma abrangência do conflito em sua totalidade” (LUZ *et al.*, 2004, p. 102). Complementam, afirmando que isso é possível, pois a maioria dos conflitos familiares têm uma carga emocional significativa e, por vezes, a raiz do problema está na qualidade das relações afetivas, e não, unicamente, nas relações burocráticas, evidenciando a importância da mediação.

Enfim, as dificuldades são grandes quando os relacionamentos estão comprometidos pela omissão ou por violências praticadas por quem deve respeitar, cuidar e proteger. Desencadear reflexões para além do que estabelece a lei é, sem dúvidas, urgente, e por vezes, uma tarefa quase impossível, porque depende da disponibilidade de escuta, reflexão e mudança de comportamento. As famílias são tão suscetíveis e estão tão ameaçadas por fatores estruturais e conjunturais, os quais são também

---

SILVA, Denise Maria Perissini da. Mediação familiar em casos de alienação parental. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: <[http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=10856](http://www.ambitojuridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10856)>. Acesso em: 24 jan. 2017.

<sup>141</sup> As autoras citam: TRINDADE, J. (2008). Síndrome de Alienação Parental (SAP). In: M. B. Dias (Org.), *Incesto e Alienação Parental: realidades que a Justiça insiste em não ver* (p. 101-111). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

mediados pelas subjetividades, que nem sempre, por melhor que seja o mediador, consegue contribuir para cessar um ciclo de violação de direitos.

Contatamos que indisposições, desencontros de sentimentos, percepções e informações criam situações tão peculiares que nem os próprios envolvidos conseguem compreender como chegaram a tamanha confusão. Como vimos, instala-se a guerra e aprendemos na escalada do conflito que predomina a máxima “juntos para o abismo” (BASTOS; CORRÊA, 2015). Trata-se de um abismo que afunda uma rede de relações familiares na qual os filhos e as mulheres tendem a ser os mais prejudicados.

Como ensina Mioto (1998), em tempos de indefinições quanto aos limites afetivos nas relações familiares, avós e parentes tendem a ser partícipes ativos na criação dos netos. Entretanto, no cotidiano da mediação familiar, deparamo-nos com situações nas quais os avós são excluídos, porque o conflito afeta a todos. Contribuem, assim, para romper relacionamentos com a família estendida, e avós são divididos tal qual um bem material, restando-lhes a restrição, dolorosa, da convivência com os netos. Não por acaso, cada vez mais os avós ganham visibilidade como sujeitos dispostos a literalmente brigar pela guarda do netos.

Por outro lado, Fonseca (2004) demonstra que quando acontecem as separações e os recasamentos a rede de parentesco ocupa um espaço especial na circulação e migração de criança, demonstrando um recuo da família conjugal. Não é de hoje que relações de consanguinidade e afinidade se processam também em obrigações e direitos que se estendem para além do grupo doméstico (CAMPOS, 2004). Entretanto, numa relação dialética, separações podem implicar em uma aproximação maior com a família extensa ou a sua expulsão da vida de crianças e adolescentes, reações que dependem das particularidades do conflito decorrentes das condições gerais nas quais ele se situa.

Para evitar longas brigas judiciais, que não são menos dolorosas, a mediação precisa recorrer, incansavelmente, ao diálogo e à escuta, à compreensão mútua e aos acordos possíveis para garantir e preservar direitos. Trabalhar na perspectiva da não violência não exclui apreender determinantes mais amplos que interferem nas individualidades e subjetividades. No trabalho com famílias, e na mediação, entender as subjetividades é muito importante, caso contrário, pode se tornar inviável. As subjetividades vêm acompanhadas daquilo que nem sempre é dito e que parecem subliminares, mas que determinam relações e decisões.

Dentre tantas individualidades e subjetividades, nos dias de hoje, a conjugalidade, a parentalidade – nem sempre advinda da relação conjugal

– e o parentesco, ‘juntos e misturados’, e por vezes, ‘distantes e separados’, tendem a ser permanentemente reelaborados, assumindo novos contornos. Mas continuam centrais nas relações familiares, por vezes, como causa ou consequência de velhos e novos conflitos. Na forma e no conteúdo, representam distintos laços afetivos que mantêm as famílias vivas no tempo e em diferentes espaços.

São muitos os desafios postos para o exercício da autoridade, por vezes permeado pelo autoritarismo, da individualidade, que pode se transmutar em individualismo, e da dependência quando é corroída pela autonomia. A mediação permite compreendermos uma dinâmica complexa entre binômios contrapostos – autoridade/autoritarismo, individualidade/individualismo, dependência/autonomia, dentre outros em um cotidiano que despeja sobre as famílias inúmeras expectativas, tarefas e obrigações (MIOTO, 2004d)<sup>142</sup>. Como vimos, se mantêm vivas exigências quanto a um padrão de funcionalidade familiar, independente do lugar que ela ocupa na sociedade, com postulações culturais que não abandonaram o arcaico e que se dizem modernas, questionando e mantendo, ao mesmo tempo, exigências quanto ao cumprimento de papéis familiares.

Também em Mioto (1998), entendemos que a maternidade e a paternidade alteram substancialmente a vida das pessoas, e quando um casal se une, os sujeitos reconstróem as próprias identidades. Quando formadas, as famílias absorvem aspectos individuais de cada um dos seus membros; uns começam a construção da própria história enquanto outros a reconstróem a partir das histórias passadas e, assim, vai se caracterizando a singularidade de cada vida familiar. Por esse motivo, não é possível pensar que na mediação os conflitos familiares tenham soluções totalmente padronizadas para todas as famílias – apesar de lidar com situações que legalmente, e aparentemente, requerem semelhantes soluções, como a guarda, o divórcio, as visitas, etc. – o que sinaliza, portanto, a necessidade da inclusão de profissionais para além da área do Direito de Família, dentre eles, o assistente social.

Nas família reelaboram-se identidades, ao mesmo tempo que aspectos importantes das individualidades, outrora negados, tendem a ser preservados, pois traçam seus próprios projetos, e assim cada membro vai se percebendo e percebendo o outro num mundo com múltiplas

---

<sup>142</sup> A autora referencia MIOTO, Regina Célia Tamasso. Novas propostas e velhos princípios: subsídios para a discussão da assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoio sócio-familiar. *Revista Fronteiras*, Montevideo, n. 4, p. 93-102, 2001.

determinações (MIOTO, 1998). Porém, se as identidades se reconstróem quando uma família vive num mesmo espaço, também se reconstróem quando não mais partilham de uma vida em comum.

Thomé (2010) demonstra que a separação torna-se inevitável, porque o sentimento ou outro motivo, não justificam mais a manutenção da união conjugal. Ávila (2004) ensina que as reações para aqueles que se separam podem ser diferentes: vão desde a negação associada a um profundo sofrimento, até o sentimento de liberdade, com a possibilidade de traçar planos futuros como forma de preservar a própria individualidade.

Por sua vez, Zola (2015) sinaliza que o atual processo de individualização na família têm provocado nos seus membros o sentimento de liberdade, associada à autonomia e à independência. Muito embora, nos processos de individualização, a independência esteja associada à independência econômica, na mediação é visível que o sentimento de liberdade também emerge quando indivíduos desfazem laços afetivos que até então pareciam perdurar por uma vida toda.

Por outro lado, os estudos de Medina (1997) mostram que os processos de individualização derivaram da desestabilização da família tradicional. Para Sierra (2011b), é recente o ingresso da individualização na dinâmica familiar, tomando corpo também o individualismo, refletindo nos laços e relações. Ao mesmo tempo em que a individualização incorpora o sentido de pertencer (MIOTO, 1998), Sarti (2004b) explica que amor, casamento, família e sexualidade passam a ser concebidos dentro de um projeto de individualidade fortemente influenciado por novas expectativas, assumidas, principalmente, pelas mulheres.

Numa perspectiva semelhante a de Zola (2015), entendemos em Teixeira (2013) que cada indivíduo passou a ser visto como exclusivo e único, o que interferiu no desenvolvimento da autonomia e da independência, provocando não apenas a individualização da família, mas também, a individualização na família. Acabou por se constituir um movimento que não fortaleceu apenas a individualidade, mas também, o individualismo.

Nesse ínterim, Sierra (2011b) demonstra que o individualismo decorre das influências próprias de uma sociedade baseada em valores liberais cultuados pelo mercado. Para a autora, se desencadeia um processo de democratização no interior das famílias pelo fato do mercado interferir na sociabilidade, paralelamente à institucionalização do reconhecimento dos direitos por parte do Estado. Dessa forma, acompanhando movimentos da sociedade, os direitos individuais passam a ganhar força na legislação. Enfim, contrariamente, se a individualização



representa direitos, ela também contribui com a afirmação do individualismo, interferindo significativamente na autoridade dos pais sobre os filhos.

Sierra (2011b) afirma que as famílias de hoje não se definem mais como um espaço no qual se estabelecem relações hierárquicas como no passado, quando os mais novos se submetiam à autoridade dos mais velhos graças a uma relação de dependência. Porém, isso não significa que o autoritarismo tenha desaparecido, haja vista, a intensidade das violências nas relações familiares. Por outro lado, Sarti (2007) demonstra vários tipos de deslocamento da autoridade paterna/materna, podendo contribuir para que novos conflitos apareçam.

A autora demonstra claramente que ainda há uma hierarquia entre casa e família, ou seja, entre o homem e a mulher, cabendo ao homem ser o *chefe da família* e à mulher ser a *chefe da casa*. Tais representações indicam que na família ambos exercem autoridade, mas em instâncias diferentes. Por vezes, em famílias *chefiadas* por mulheres, vimos que a autoridade pode recair sobre um filho mais velho, ou mesmo, sobre algum parente do sexo masculino, como um tio ou um avô. Enfim, as subjetividades ou singularidades familiares até então comentadas, mais ou menos veladas, interferem na mediação de conflitos e consideramos que uma mediação qualificada requer atenção a esses fatores.

Nessa direção, na mediação são perceptíveis questões colocadas por Sarti (2007), dentre elas, a confusão em relação aos excessos da autoridade tradicional e a ausência do exercício legítimo da necessária autoridade na família. Nesse último caso, percebemos a permissividade pela ausência de limites voltados às crianças e que acabam por prejudicá-las. É comum situações de pais que se queixam por não conseguir estabelecer limites básicos aos filhos, e quando estão em ‘crise’ manifestada no momento da separação, esse é mais um motivo para que se culpem e se agridam mutuamente.

Por vezes, o mediador precisa desconstruir também posturas de pais quando afirmam que quem deverá ‘escolher’ sobre quem ficará com a guarda são os filhos, normalmente, crianças ou adolescentes que se sentem divididos ou estão capturados por processos de alienação parental. Certamente, o desejo dos filhos deve ser respeitado, mas, relegar a eles uma decisão tão importante uma vez que os pais não conseguem dialogar supera a ideia de autonomia exercida pelos filhos, demonstrando a transferência de responsabilidade para quem geralmente está ainda mais frágil, e por vezes, sequer tem condições de discernir o que está acontecendo.

De um modo geral, a nossa experiência permite afirmar que na

mediação falta clareza tanto para mediadores como para mediandos sobre a influência dos elementos até então explicitados nas decisões tomadas pelos mediandos. Vimos que são elementos também geradores de novos conflitos, porque ingressaram recentemente na vida das famílias. Por vezes, parecem tão nebulosos e fazem com que os indivíduos se posicionem de uma forma tão unilateral que contaminam o bom senso necessário não apenas para uma boa negociação, mas para encarar as adversidades da vida quando implicam relacionamentos e laços afetivos.

Ou seja, não raramente pais se sentem desorientados e perdidos, e não sabem como lidar com situações quando o autoritarismo e a permissividade fazem parte de uma mesma realidade. A individualidade, nem sempre respeitada, tanto como a autoridade, mal empregada, são um campo fértil para a violência que nem sempre é só conjugal, mas também envolve pais e filhos. O individualismo, por vezes, se justifica pela convicção de que o que realmente importa são os ‘meus’ desejos, os ‘meus filhos’, os ‘meus bens’, como a família tivesse sido construída unilateralmente. E assim, privar o outro por confrontar os ‘meus’ interesses parece perfeitamente plausível. Em suma, na ‘partilha dos filhos’, os ‘meus direitos’ podem significar os ‘meus’ interesses, por vezes irrealizáveis e distantes dos desejos e necessidades dos filhos.

Como dissemos, vários são os exemplos que indicam a necessidade de mediadores dominarem muito mais do que técnicas de mediação, muito embora necessárias. Todos os modelos de mediação dão especial atenção ao diálogo, à escuta, à comunicação e à empatia, tanto mais necessárias quanto mais esgarçadas estiverem as relações familiares, com os direitos sendo violados. A seguir, sinalizamos *mediações* entre o Serviço Social e a mediação familiar considerando processos de mediação que não se dissociam de cada modelo.

### **5.4.3. Processos de mediação, modelos de mediação e o Serviço Social**

Apesar dos processos de mediação vincularem-se aos modelos de mediação, para que as nossas reflexões se tornem claras, iniciaremos pela abordagem *lato sensu* sobre o processo de mediação, compreendendo possíveis *mediações* com Serviço Social.

#### **5.4.3.1. Processos de mediação: potencialidades e dilemas que afetam também o Serviço Social**

Destacamos que a mediação não se constitui num processo

estranque, e tendo em vista diferentes técnicas e recursos, os diversos modelos apresentam especificidades na sua condução. Entretanto, a partir da nossa experiência, concordamos com Lisa Parkinson, quando diz que o uso de técnicas advindas dos diferentes fundamentos da mediação podem auxiliar os mediandos a compreenderem melhor o contexto no qual estão inseridos, e conseqüentemente, decidirem de forma mais autônoma. Concordamos com este ponto de vista, pois aprendemos que a singularidade de cada dinâmica e de cada conflito familiar deve sempre ser considerada, para então serem adotadas técnicas e procedimentos mais adequados às expectativas dos próprios mediandos.

Para explicar, em linhas gerais, o processo de mediação – tendo em vista que alguns procedimentos são comuns, como a sessão de abertura, a acolhida, o estímulo ao diálogo – adotamos como referência o material produzido pela ENAM<sup>143</sup>, que mescla o modelo de negociação de Harvard com elementos de outras escolas.

Na descrição, também nos baseamos na nossa experiência profissional, a partir das referências adotadas pelo Serviço de Mediação Familiar da Unochapecó, especialmente na *mediação extrajudicial*. Esclarecemos que a *mediação judicial* segue os mesmos princípios, porém são distintos os procedimentos, porque está inserida no rito processual, e via de regra, conta com a presença dos advogados. A mediação judicial pode acontecer sem a presença dos advogados, desde que as partes decidam pela sua realização. No caso da mediação judicial da Unochapecó é comum esta situação, tendo em vista a ausência da defensoria pública nas sessões de mediação, exigindo dobrado cuidado por parte dos mediadores para garantir o equilíbrio das partes.

No processo de mediação as etapas nem sempre acontecem de uma forma encadeada, pois a mediação é sempre dinâmica e uma “caixinha de surpresas” com novos elementos introduzidos pelos mediandos a qualquer momento. Além disso, é possível que sejam feitos acordos em caráter permanente ou temporário, em relação a todos os assuntos discutidos ou parte deles; portanto, é possível que os acordos sejam parciais, ou mesmo, a mediação pode resultar em nenhum acordo. Acima de tudo, as decisões dependem do desejo, das possibilidades e da

---

<sup>143</sup> Escola Nacional de Mediação e Conciliação. Referência em: BRASIL. Ministério da Justiça – Secretaria da Reforma do Judiciário. Fundamentos da Mediação para a Defensoria Pública. In: ROSENBLATT, Ana. *O processo de mediação*. Módulo 4. Brasília, 2015 [Recurso eletrônico, curso online]. Disponível em: <<http://moodle.cead.unb.br/enam/course/>>. Acesso em: 21 jan. 2017.

flexibilidade dos mediandos. Nas palavras de Ana Rosenblatt<sup>144</sup>:

A mediação faz um convite para que os mediandos adentrem um novo universo, que possivelmente experimentarão pela primeira vez. O mediador acolherá as dúvidas e dificuldades dos mediandos com paciência e tranquilidade, respeitando o tempo de cada um. Provavelmente, com alguma frequência, haverá retrocessos no trabalho e será necessária flexibilidade para novamente contextualizar os mediandos no ambiente colaborativo.

Anteriormente ao processo de mediação propriamente dito, pelo menos dois procedimentos, integrados, são fundamentais: o contato inicial (ou acolhida) do usuário que procura o serviço de mediação, e repetida, mais tarde, separadamente, com a outra parte; e a pré-mediação, com ambas as partes<sup>145</sup>. O contato inicial consiste na acolhida, fundamental para que o mediador compreenda os motivos da procura, as dificuldades e as expectativas. Neste momento, é imprescindível a escuta atenta e qualificada, e a compreensão sobre o contexto da demanda apresentada por aqueles que poderão vir a se tornar mediandos. É importante que entendam qual é a finalidade do serviço, para que possam decidir se se encaixa nas suas expectativas. Como dissemos, em separado, o mediador esclarece sobre os procedimentos e princípios da mediação, sobre suas possibilidades e limites. Num clima de informalidade, preservando a voluntariedade da partes em todos os momentos, é importante que o mediador explique que não deverão se sentir obrigadas a tomar qualquer decisão.

Caso o usuário considere válida a tentativa de mediação, o convite para a outra parte é construído (se ela não se estiver presente no mesmo dia, e neste caso, será perguntado como foi convidada a comparecer no serviço). Tendo em vista que a negociação prima pelo diálogo, se avaliam estratégias e a possibilidade de convidar diretamente a outra parte para o processo de mediação.

---

<sup>144</sup> *Ibidem*, p. 9.

<sup>145</sup> No Serviço de Mediação Familiar da Unochapecó, a acolhida dos usuários, separadamente, é feita num primeiro momento, e pode ocorrer no mesmo dia ou em dias separados, dependendo do agendamento, que reflete a possibilidade e disponibilidade de ambos (ou mais) mediandos comparecerem na mesma data para o primeiro atendimento e possível mediação.

Porém, o mediador deve se certificar que o usuário compreendeu o processo de mediação e suas particularidades. Caso haja dificuldade (por vezes há receio quanto à ameaças ou ofensas), o mediador pode se colocar à disposição para convidar diretamente a outra parte para participar do Serviço, geralmente por telefone. A maioria dos convidados comparecem, em uma data previamente agendada, conforme as suas possibilidades. Consideramos que a pré-mediação, ou preparação para a mediação, já acontece na acolhida inicial (feita individualmente) e no momento no qual inicia a mediação propriamente dita, contando com a participação voluntária de ambas as partes.

O espaço no qual ocorre as sessões de mediação merece especial atenção. Partindo da premissa que a mediação consiste no estímulo ao diálogo, os participantes são convidados a sentar numa mesa redonda. Assim, todos se veem, os participantes ficam equidistantes (o que pode evitar possíveis agressões, não tão comuns, mas que podem surgir no ‘calor’ das emoções) e o mediador tem condições de preservar uma interação balanceada para equilibrar o poder nas relações (geralmente há a necessidade de garantir espaços para quem se sente inferiorizado). É importante que o ambiente da mediação seja acolhedor, que transmita a sensação de conforto, cuidado e confiança. Nesse sentido, a segurança e o domínio do processo, transmitidos pelo mediador, faz toda a diferença.

Na mesa, é disponibilizado para os mediandos material para anotações, caso considerem necessário melhor organizar seus pensamentos (mais usado na mediação judicial). Como a mediação ocorre somente após o mediador obter as informações sobre a dinâmica do conflito e avaliar com os participantes a sua pertinência, separadamente, no início da sessão, reforça a voluntariedade e a possibilidade de encerrarem a reunião caso considerem adequado. Esclarece sobre as possibilidades de novas sessões, esclarecendo sobre a processualidade da mediação.

Quanto aos mediandos, a sessão pode iniciar com a exposição de motivos por que procurou o Serviço, ou mesmo, pela outra parte, conforme a preferência e anuência dos participantes. É importante entender que aos participantes será dada igual oportunidade de manifestações. Perguntas abertas feitas pelo mediador são bem vindas, por exemplo: “o que o trouxe à mediação?”

Esse momento tem sido designado como o discurso de abertura, e nesse sentido, vimos em Sara Cobb que o mediador deve ficar atento às influências das primeiras narrativas no desenrolar da mediação, colonizando os discursos. Ou seja, nas narrativas das partes, as histórias enredadas pelos conflitos tendem a lançar quem narra a sua estória como

vítima ou como herói, atribuindo ao outro o papel de inimigo ou antagonista, muito embora estejamos falando de relações familiares, na sua grande maioria, comprometendo os filhos. Quanto mais colonizados os discursos, menores as possibilidades quanto a análise conjunta da situação e possibilidades de geração de alternativas viáveis.

Tentar escutar sem interromper e tentar compreender os distintos pontos de vista, a fim de refletir sobre as discordâncias, são aspectos lembrados, o que não significa negar o conflito e as diferentes percepções, que devem ser reconhecidas, para serem reelaboradas numa relação dialógica. A linguagem respeitosa é sempre incentivada, bem como, o olhar para além do conflito em si, principalmente quando as decisões envolvem outros indivíduos (geralmente os filhos), incluindo dificuldades, possibilidades e novos encaminhamentos. Avaliar o que já foi feito e repercutiu em resultados positivos, e em contrapartida, aquilo que não surtiu os efeitos desejados, é uma estratégia importante a ser empregada.

No desenrolar da mediação, diferentes técnicas podem ser adotadas, conforme o modelo ao qual se filia o mediador. Como falamos, ao mediador não é permitido emitir julgamentos e pressuposições: não busca a ‘verdade’, não solicita ou estimula provas; sua tarefa é acolher as diferentes percepções dos mediados e reelabora-las, sem induzir a alternativas consideradas as ‘melhores’ segundo o próprio ponto de vista. Entretanto, isso não significa que o mediador não oriente e informe, para que os mediados possam tomar decisões possíveis de serem efetivadas.

Na redefinição do conflito e elaboração de uma pauta comum – a mediação considera o passado, pensa no presente e cria perspectivas futuras – o resumo é muito importante, pois o mediador absorve os pontos relevantes e problematiza as diferentes percepções, articulando perspectivas comuns e estimulando reflexões sobre as contrariedades.

Novas alternativas tendem a ser geradas, ponderadas e avaliadas pelos mediados, para que então, coordenados pelos mediador, possam tomar suas decisões. Como falamos, podem ser ou não pactuados acordos e novas sessões de mediação podem ser solicitadas, ou mesmo, sugeridas pelo mediador. Novas sessões de mediação têm sido de grande utilidade, haja vista que os mediados tem a oportunidade de avaliar se as combinações prévias geraram bons resultados no desenrolar do tempo entre uma sessão e outra.

Independente de acordo, os procedimentos legais seguem o seu curso, se positivo, será homologado pelo juiz, resultando numa justiça mais célere, e necessária. Por fim, é importante lembrar que na dinâmica da mediação, brevemente aqui explicitada, devem ser considerados os

vários aspectos já discutidos nesta tese. Os encaminhamentos para outros serviços/políticas públicas, com contatos feitos diretamente pelos mediadores, são frequentes no serviço de mediação extrajudicial da Unochapecó.

Consideramos que se a mediação conseguir apreender o conflito para além da aparência – lembrando, novamente, que não se trata de um processo terapêutico – não apresenta incongruências com o exercício profissional do assistente social, principalmente, porque geralmente é esse o profissional que apresenta uma visão mais ampla e identifica a necessidade de encaminhamentos e articulações interinstitucionais. Além disso, a escuta qualificada, o estímulo ao diálogo, a possibilidade de pensar e refletir sobre alternativas que possam atender as demandas dos usuários são correntes no trabalho profissional. No caso da mediação extrajudicial da Unochapecó, as visitas domiciliares e estudos sociais (os quais contam com a permissão prévia dos mediandos), tem sido um recurso bastante utilizado quando há disputa de guarda, e têm contribuído muito para entender as situações vivenciadas pelas famílias, e com elas debatidas, ajudando a pensar alternativas diante dos impasses.

Um alerta importante feito por autores do Serviço Social é a postura familista adotada pela política social. Aprendemos com Mioto e Lima (2005)<sup>146</sup>, que nos países marcados por políticas sociais familistas a solidariedade não é apenas algo que acontece, de fato, na família, mas é obrigada por lei. Dizer que a mediação familiar não tende a ser capturada pela na ótica familista seria uma inverdade, pois quanto mais o conflito familiar é trabalhado na perspectiva intrafamiliar, mais essa postura é reforçada. Portanto, cabe à mediação familiar, apreendendo o olhar do Serviço Social, não reforçar o pressuposto ideológico que cabe unicamente à família a responsabilidade por si mesma. O desafio se coloca em cada mediação, e pensamos que o Serviço Social tem um papel importante na desconstrução desta lógica, também impregnada na política social.

Se este desafio se coloca na mediação familiar, também se coloca nos demais espaços sócio-ocupacionais nos quais trabalham os assistentes sociais. Como bem coloca Mioto (2004d), muito embora o Serviço Social trabalhe com famílias desde o início da profissão, as ações desenvolvidas

---

<sup>146</sup> As autoras citam CAMPOS, Marta Silva; MIOTO, Regina Célia Tamasso. Política de Assistência Social e a posição da família na política social brasileira. *Revista Ser Social*, Brasília, UnB, v. 1, n. 1. p. 165-90, jan./jun. 2003. Disp. em: <[http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos2/Regina\\_C%3%A9lia\\_TelmaCristiane313.pdf](http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIII/html/Trabalhos2/Regina_C%3%A9lia_TelmaCristiane313.pdf)>. Acesso em: 12 nov. 2016.

têm ficado muito aquém das exigências colocadas no cotidiano profissional, tendo em vista a necessidade de consolidar o projeto ético-político profissional, num contexto no qual a qualificação das ações profissionais se situa num campo cada vez mais disputado por outras profissões.

Ao falar sobre uma prática profissional pouco qualificada e de natureza predominantemente funcional, conclusão tirada após pesquisa realizada, Mioto (2004d)<sup>147</sup>, alerta que as transformações dos processos interventivos com famílias exigem muito mais do que a crítica dos profissionais sobre a realidade, além da crítica sobre as limitações colocadas pelas instituições no atendimento das demandas apresentadas pelos usuários. Considerando que era o ano de 2004, acreditava que a predominância de contradições relacionadas tanto ao conhecimento teórico-metodológico/ético-político, como às ações profissionais – cujas dificuldades faziam com que os profissionais não conseguissem fazer competentes *mediações* no trabalho voltado à atenção à família, baseado na perspectiva crítica – podiam estar relacionadas aos seguintes fatores: às formas como ocorriam as capacitações profissionais para a intervenção com família; à incipiente produção teórica sobre a dimensão técnica-operativa do Serviço Social e sobre os instrumentais; e à natureza e complexidade das ações profissionais.

Com base nessas possibilidades, um dos problemas se concentrava na lógica do atendimento direcionado às famílias que, por falimento ou pobreza, falhavam quanto à responsabilidade pelo cuidado e proteção de seus membros.

---

<sup>147</sup> Conforme esclarece a autora, em nota de rodapé, a pesquisa “Por onde caminham os processos de intervenção dos assistentes sociais em famílias com condutas autodestrutivas”, apoiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ), foi operacionalizada por meio de pesquisa bibliográfica e coleta de dados empíricos com grupos de assistentes sociais da cidade de Florianópolis. Entendia-se por condutas ou relações destrutivas diferentes manifestações de violência, tendo no suicídio a sua máxima expressão. Referência: MIOTO, Regina Célia Tamaso. Trabalho com famílias: um desafio para os Assistentes Sociais. *Revista Virtual Textos & Contextos*, n. 3, ano 3, p. 1-15, dez.2004. Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/979>>. Acesso em: 12 nov. 2016.



Nesta perspectiva os interesses, tanto de natureza política como sociocultural, recaem sobre as formas diagnosticadas como marginais ou patológicas, o que justifica a concentração de esforços em procedimentos terapêuticos de intervenção. Tais procedimentos estão atrelados a uma concepção de reparação de danos e a família é tomada cada vez mais como objeto de intervenção terapêutica (MIOTO, 2004d p. 7).

Para Mioto (2004d), se mantinham atualizadas constatações já feitas por outros autores quanto ao caráter policaiesco e assistencial do Estado sobre as classes populares, que permaneciam sob a influência do movimento higienista na organização dos serviços, repercutindo em ações profissionais cotidianas. O afastamento dos assistentes sociais da discussão e produção teórico-metodológica gerava limitações do ponto de vista técnico-operativo, escasso na literatura profissional. A ausência de discussões em profundidade sobre conhecimentos específicos sobre o fazer profissional, para então qualificar as ações nos diferentes espaços sócio-ocupacionais era um dos limites a serem superados.

Percebemos em estudos recentes que o Serviço Social tem muito a trilhar num caminho que qualifique permanentemente as ações profissionais, em todos os espaços sócio-ocupacionais, e dentre eles, na mediação familiar. Consideramos que da mediação familiar o Serviço Social pode absorver técnicas e habilidades como um recurso para apreender as demandas e a realidade vivida pelos usuários. De uma forma articulada a esta afirmação, passaremos a analisar, mais especificamente, os modelos de mediação e as possíveis aproximações com o Serviço Social.

#### 5.4.3.2. Modelos de mediação e o Serviço Social

Vimos que o método de Harvard, considerado a bíblia da negociação, influenciou significativamente a mediação de conflitos, e como tal, a mediação familiar. Trata-se de um modelo voltado à negociação para distintas situações conflituosas, podendo ser adaptada às relações familiares. Prova disso está no Manual de Mediação Judicial do CNJ (AZEVEDO, 2016) que dedica um capítulo especial para os fundamentos da negociação, justificando a importância do estudo de técnicas de negociação, porque a mediação é amplamente definida como uma negociação assistida por um terceiro (o mediador).

Estudando o manual, identificamos que a abordagem principal na teoria da negociação, então utilizada na mediação, consiste em apresentar estruturas de resolução de problemas que podem ser adotadas pelo mediador durante o processo autocompositivo. Trata-se de uma proposta vinculada à teoria de negociação que consiste em abandonar formas mais rudimentares de negociação como a chamada “negociação posicional” (conforme o pensamento de Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton) para que resultados mais satisfatórios aos interesses das partes em negociação possam emergir (AZEVEDO, 2016). Ou seja, numa posição contrária à negociação posicional, a negociação baseada em princípios ou em méritos é indicada pelo CNJ, voltada ao acordo entre as partes. Para Egger (2008, p. 116):

Este modelo [de Harvard] está centrado, portanto, principalmente, na comunicação verbal. Há uma causalidade linear, isto é, o conflito tem uma causa, que é o desacordo. Não se tem em conta que são muitas as causas que podem ter levado ao conflito. Não se leva em conta o contexto em que se produzem os conflitos, isto falando em termos de sensibilidade

O autor complementa, afirmando que o modelo de Harvard se caracteriza por uma mediação de interesses, e tem sido criticado porque os acordos conseguidos podem ser, na realidade, um não-acordo. Em muitos casos, as partes se comprometem a deixar de fazer algo que estavam fazendo, mas não se produz mudança alguma na relação, não sendo modificada, portanto, a pauta inter-relacional, que somente se dedica à não repetição do ato conflitivo (EGGER, 2008).

Por sua vez, os inspiradores da mediação transformativa, Robert Bush e Joseph Folger, explicam que a proposta por eles apresentada pretende superar a visão individualista de Harvard, focando em dois conceitos-chave: o *reconhecimento* do outro e o *empoderamento* no processo de mediação. Compreendem o conflito como uma crise de interação entre as pessoas, e numa perspectiva relacional, os indivíduos são autônomos, porém, também ligados um ao outro, e assim tentam equilibrar a sua autonomia. Pelo reconhecimento e valorização do outro, a ideia central é desenvolver a sensibilização mútua, inclusive, pela expressão das emoções. O acordo não é a maior finalidade dessa abordagem que defende a mediação como um processo de empoderamento dos mediandos, transformador das relações.

Derivado da terapia narrativa, e portanto, não acordista, entendemos que o modelo proposto por Sara Cobb também foca no relacionamento entre os mediandos. A mediação circular-narrativa é compreendida como um ato de contar histórias, valorizando conteúdo e forma, e assim, cabe ao mediador circular os questionamentos durante o processo de mediação. Nas narrativas, a linguagem é valorizada e se pretende a desestabilização, possibilitando a desconstrução de velhas estórias (pois toda história tem suas inconsistências) e reconstrução conjunta de novas histórias. Desafiando a ideia da **neutralidade** do mediador (como já dissemos, questão que será abordada nas nossas conclusões), Sara Cobb também pensava a mediação como um processo de empoderamento.

Egger (2008) esclarece que para o modelo circular-narrativo, necessariamente, o conflito não tem que ser associado ao antagonismo e à agressão nas relações humanas, mas deve ser entendido como algo que se faz presente, quase que continuamente, em cada indivíduo. O antagonismo se expressa porque parte do ser humano vive em permanente pulsão entre o desejo e o ter. Por isso, na abordagem circular-narrativa, há uma diferenciação entre conflito e disputas e, como a comunicação é vista como um todo, as partes devem se comunicar.

Assim o autor sintetiza seu comentários sobre os três modelos até então referenciados:

[...] observa-se que não se trata de privilegiar um em detrimento do outro, mas sim, ter em conta em que casos é mais conveniente utilizar um ou outro, ou mesmo uma mescla deles. Pois, o Modelo Tradicional de *Harvard* tem resultado apropriado para a mediação dos conflitos empresariais, enquanto que o Modelo Transformativo é recomendável naqueles casos nos quais estão envolvidas as relações entre as partes, o relacionamento. Já, o Modelo Circular-Narrativo tem a vantagem de sua grande aplicabilidade tanto nos relacionamentos como nos acordos (EGGER, 2008, p. 122).

A assistente social Lisa Parkinson, defensora da interdisciplinaridade, propõe a mediação ecossistêmica, fundamentada na teoria dos sistemas familiares, mais aberta que os modelos anteriormente citados. A autora foca na interação entre mediação e meio-ambiente, por isso a designação de mediação ecossistêmica, decorrente da ideia de

ecologia. Vimos a comparação que Parkinson (2016) faz quando diz que a mediação ecossistêmica é semelhante a uma cápsula circundante que permite a penetração da luz de outros subsistemas. Considera que os mediadores podem auxiliar no bom funcionamento de sistemas familiares privados, acionando sistemas públicos para a resolução dos conflitos, e nesse sentido, cita a integração do sistema de justiça. Uma primeira questão a ser considerada é que Parkinson escreve sobre mediação tendo como referência a realidade europeia, e sabemos que as políticas públicas/sociais se organizam de forma diferente nos distintos países.

Porém, nas *mediações* entre Serviço Social e modelos de mediação familiar, não é possível desconsiderar o olhar de Lisa Parkinson, até porque, a perspectiva de *totalidade* exige reconhecê-la como assistente social (bem como as demais assistentes sociais que escrevem sobre mediação familiar). Apesar de assumir a abordagem sistêmica, majoritariamente criticada pelo Serviço Social no Brasil, dentre as importantes contribuições elaboradas por Lisa Parkinson é inegável o reconhecimento da mediação numa perspectiva holística, o que permite entender as dinâmicas familiares na sua relação com outros sistemas ou subsistemas, como é o caso de subsistemas do Judiciário, como bem frisa a autora. No livro por nós estudado, não há afirmações explícitas quanto à articulação da mediação familiar com políticas públicas propriamente ditas, mas quando Parkinson diz que a sua proposta não consiste numa cápsula fechada, subentendemos a inter-relação necessária com outras instituições que operam as políticas.

Assim, se comparada à proposta de Harvard, de Sara Cobb e de Bush e Folger, a mediação ecossistêmica tem o mérito de ampliar o olhar da mediação, muito embora, como dissemos, não fica claro se consiste numa abordagem articulada às políticas públicas no seu contexto mais amplo.

Um aspecto bastante interessante dessa abordagem é a valorização dos interesses das crianças, abrindo a possibilidade de ouvi-las separadamente, prática adotada pela mediação extrajudicial da Unochapecó e que pode mudar todo o curso da mediação – quem tem experiência em mediação sabe que desejos, necessidades e direitos dos filhos podem ser fraudados pelos interesses dos pais – permitindo ao mediador compreender a família de uma forma mais aberta.

Mais uma vez, acreditamos que a mediação de Lisa Parkinson tenha relação com o fato dela ser assistente social, pois o estudo de Willian Jordan, e Marilda Iamamoto e Raul de Carvalho demonstram que desde sua origem a profissão trabalha com crianças e adolescentes, e as articulações internas e/ou externas sempre implicaram outras instituições,

integrando a dinâmica do trabalho profissional no atendimento das demandas apresentadas pelos usuários.

Quando defende a escuta dos filhos nos casos de separação, Parkinson inova, e nessa direção, podemos inferir que a mediação deve ficar atenta à proteção integral, marco regulatório voltado à garantia dos direitos humanos de crianças e adolescentes que tem ainda um longo caminho a ser trilhado.

Quando falam sobre a proteção integral, Schenker e Minayo (2005) destacam que os fatores de prevenção de riscos voltados a crianças e adolescentes buscam oferecer condições de desenvolvimento, amparo e fortalecimento. O Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) define que as crianças e adolescentes são cidadãos, sujeitos de direitos capazes de protagonismo, merecedores de prioridade, de atenção e de cuidados. Dentre os fatores voltados à proteção de crianças e adolescentes, os autores sinalizam aspectos relacionados à família, os quais transmitem segurança, e para que isso aconteça, é fundamental o bom relacionamento com os pais sociedade.

Para os autores, no que tange aos fatores familiares, o vínculo afetivo, a interação familiar saudável, as atitudes e comportamentos dos pais servem de base, modelo e inspiração para o desenvolvimento pleno das potencialidades e atitudes das crianças e adolescentes. O amor, o carinho, o apoio, o afeto, o estabelecimento de normas claras para os comportamentos sociais, o cuidado e a atenção dos pais são muito importantes para protegê-los, inclusive, do uso de drogas.

É notório que o Serviço Social defende a proteção integral estabelecida no ECA e vimos em Liza Parkinson o alerta para entendê-los também como sujeitos de direitos, se não como sujeitos ativos na tomada de decisões quanto aos rumos do conflito familiar/conjugal, como sujeitos que precisam ser ouvidos, percebidos e considerados, pois sobre eles recai os efeitos da mediação.

Em síntese, acreditamos que quanto mais a mediação se ativer à proteção integral, mais se aproximará da perspectiva assumida pelo Serviço Social. Não por acaso, a mediação é um recurso muito utilizado em programas de justiça restaurativa, entendida como um processo colaborativo voltado para resolução de um conflito na área penal, muito utilizada nas medidas socioeducativas, cumpridas por adolescentes em conflito com a lei.

Segundo o juiz Asiel Henrique de Sousa, do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), a Justiça Restaurativa tem ajudado a recuperar jovens assediados pelo crime. Explica que o mediador não é o juiz, mas aquele profissional que protagoniza o encontro

entre a vítima e o ofensor, e eventualmente, entre as pessoas que as apoiam.

Apoiar o ofensor não significa apoiar o crime, e sim apoiá-lo no plano de reparação de danos. Nesse ambiente se faz a busca de uma solução que seja aceitável. Não necessariamente o mediador precisa ter formação jurídica, pode ser, por exemplo, uma **assistente social** (CNJ, 2014b, grifo nosso).

O último modelo por nós estudado, também conhecido como mediação transformativa, foi concebido pelo professor universitário argentino e revolucionário no campo do Direito, Luis Alberto Warat. O autor vai muito além das concepções anteriores de mediação, concebendo-a dentro de um quadro teórico-filosófico que defende uma concepção emancipatória do Direito a ser apreendida por todos os seus operadores.

Como afirma Bezerra (2011) a mediação emancipatória se desvincula do Direito Positivo e combate o paradigma jurídico vigente, normativista-liberal-individualista que vê o direito apenas como uma objetividade técnica e científica a buscar em verdades pré-definidas a essência das coisas. Trata-se de um modelo de mediação que preza o respeito à alteridade, a promoção da autonomia, da cidadania e dos direitos humanos. Para Warat, essas são práticas que educam, facilitam e ajudam a produzir as diferenças, e nesse sentido, já podemos sinalizar uma primeira aproximação desse modelo com preceitos do projeto ético-político do Serviço Social. Ou seja, pensamos que o desafio está em exercitar os fundamentos do PEP no cotidiano profissional, em todos os espaços profissionais, e como tal, na mediação familiar, conforme a perspectiva emancipatória de Warat.

No ano de 2008, Warat expressava a sua insatisfação com as práticas tradicionais de mediação: “a maioria dos mediadores formados no país, até o momento, são voltados ao acordo de interesse e não aos sentimentos das pessoas, por isso, acho-os péssimos” (EGGER, 2008, p. 11) <sup>148</sup>. Ou seja, Warat recupera a sensibilidade nas práticas do direito,

---

<sup>148</sup> Ver o prefácio do livro: EGGER, Ildemar. *Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescente*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008. Na continuidade desta frase, Warat criticava, inclusive, escolas de formação em mediação adotadas, em especial, no Estado Santa Catarina, que deixavam muito a desejar.

considerando-a necessária para promover a emancipação dos indivíduos.

Warat defende a cultura de paz que combate a violência e afirma que a emancipação do indivíduo tem relação com o encontro consigo mesmo, desenvolvendo sentimentos como amor, cuidado e afeto. Nessa direção, é importante o esclarecimento de Egger (2008) quando diz que nesse modelo a mediação contempla a inscrição do amor no conflito, e assim, busca uma forma de realização da autonomia e a possibilidade de crescimento por meio dos conflitos. É, portanto, um modo de transformação dos conflitos que parte das próprias identidades, sustentada pela compaixão e pela sensibilidade, ou seja, uma outra prática cultural e um paradigma específico do direito que considera a alteridade.

Warat fala do amor e da sensibilidade, questões que podem ser consideradas contrapostas à perspectiva emancipatória do Serviço Social, inclusive se tomarmos como referência a literatura sobre famílias, já que o Serviço Social confronta a visão romântica de família. Porém, como dissemos anteriormente, se trata de uma literatura que reconhece a importância das subjetividades, e como tal, o afeto nas relações familiares. Porém, entendemos que afeto e cuidado são amplamente questionados pelo Serviço Social, num contraponto à visão que defende a responsabilização das famílias, majoritariamente vulneráveis, num familismo que as mantém reféns da desproteção social por parte do Estado.

Para Bezerra (2011), quando define a mediação como uma forma ecológica de resolver conflitos sociais e jurídicos, Warat a concebe como um saber que possibilita a negociação (não na lógica economicista) e um acordo transformador das diferenças, muito embora o acordo não seja a finalidade em si da mediação. A mediação contribui para melhorar a qualidade de vida de todos os envolvidos, direta ou indiretamente, por meio das decisões tomadas no processo de mediação em função do conflito.

Se nesse modelo o conflito não é visto como um problema, como um desajustamento social, como uma exceção ou uma desordem social, ele é passível de reconstrução simbólica no processo de mediação: ele se transforma, porque é reconstruído enquanto os próprios indivíduos se reconstroem, desenvolvendo a sua autonomia e cidadania. Diferentemente, portanto, do poder jurisdicional tradicional que percebe no conflito a *lide* judicial que deverá ser posta a termo, já que é entendido como um distúrbio que quebra a ordem social (BEZERRA, 2011), a

---

mediação emancipatória encara o conflito num contraponto a essa concepção, infelizmente, vigente.

Warat fala de uma cidadania sem cidadão que possibilite valorizar a singularidade num mundo globalizado, requerendo a articulação entre indivíduo, território e sociedade. Trata-se de uma alteridade que reconhece os direitos sociais, importantíssimos, e aos se fundirem com a autonomia, a mediação emancipatória tem uma contribuição importante para a transformação da sociedade. Como afirma Bezerra (2011, p. 221), “[...] a luta pelo direito perpassa tanto a efetividade daquilo que já foi conquistado, quanto sua própria mudança enquanto instrumento de transformação social”.

De diferentes formas, por vezes complementares, todas as perspectivas de mediação consideram que ela deve estimular a autonomia e o empoderamento dos mediandos por meio do diálogo e da comunicação, considerando a empatia. A mediação transformativa de Bush e Folger, concebe o empoderamento mais restrito e vinculado à habilitação das partes para que possam definir os próprios problemas e buscar soluções, valorizando o reconhecimento de necessidades e interesses mútuos, sem absorver uma visão política mais ampla. Como ensina Warat, autonomia e empoderamento se articulam à cidadania, com atenção especial aos direitos humanos, se referindo a um homem inserido num contexto político e, efetivamente, sujeito de direitos.

Nessa direção, Bezerra (2011) ensina que o próprio exaurimento das estruturas centralizadoras do Estado indica as limitações do seu poder, abrindo oportunidades para a expansão de uma democracia de base que reflita numa forma ativa de tomada de decisões na solução de conflitos individuais e coletivos (o autor também fala dos conflitos comunitários) para que se elabore uma justiça cidadã. Explica Bezerra (2011), que a mediação waratiana busca o descobrimento e construção de um novo sujeito, tanto do ponto de vista individual como coletivo: um cidadão impulsionado pelo desejo que lhe dá sentido à vida, ao mesmo tempo que é comprometido com a coletividade e com o futuro.

Recorrendo ao Serviço Social, sabemos que a profissão assumiu um projeto profissional voltado à defesa intransigente dos direitos humanos, compreendidos como conquistas da humanidade e fruto de lutas e confrontos no âmbito da sociedade. Trata-se de um projeto comprometido com a ampliação e consolidação dos direitos de cidadania, para que possam ser garantidos (e vividos) direitos civis, políticos e sociais. Os fundamentos teóricos, ideológicos e políticos do projeto do Serviço Social explicitam claramente a defesa da equidade e da justiça social, na perspectiva da universalização do acesso aos bens e serviços



intrínsecos às políticas sociais (NETTO, 1999).

Barroco (2012) esclarece que a autonomia no projeto profissional do Serviço Social compreende a capacidade de autodeterminação dos indivíduos quanto às decisões sobre a própria vida, o que inclui a valorização e o respeito sobre opiniões e escolhas dos outros, no âmbito da intervenção profissional. Entretanto, tais escolhas devem ser avaliadas, inclusive, do ponto de vista jurídico, partindo das condições objetivas das vidas dos sujeitos com os quais o assistente social trabalha. A autonomia exige uma conduta profissional na contramão da subserviência ou da subalternidade não apenas dos usuários, mas também, nas relações profissionais. Para a autora, autonomia e emancipação têm uma estreita relação e se articulam à liberdade em sentido amplo, pressupondo a erradicação de qualquer forma de opressão oriunda das relações sociais e econômicas presentes na sociedade.

Muito embora nem sempre a defesa da autonomia e da emancipação sejam entendidas numa perspectiva mais ampla – ou política, como é o caso de Warat – são defendidas nos distintos modelos de mediação. Certamente, a perspectiva mais distante, e contraposta ao Serviço Social em termos de negociação, se situa na escola de Harvard, quanto se centra no acordo de interesses concebendo-o de uma forma despolitizada e pragmática, relegando as relações a um segundo plano – separe as pessoas dos problemas; concentre-se nos interesses e não nas posições – ainda mais importantes quando o foco são as famílias. Referindo-se à mediação waratiana como um contraponto à acordista, Bezerra (2011) diz que o mediador não trabalha como se estivesse negociando uma mercadoria, mas permite a construção de uma relação dialógica na busca de sentidos e da autonomia.

Quando Bush e Folger falam sobre o empoderamento, compreendem a necessidade de potencializar o protagonismo dos sujeitos, entendidos como aqueles que podem acionar recursos que lhes permitam ser agentes, protagonistas das suas vidas, ao mesmo tempo em que se tornam responsáveis pelas próprias ações (EGGER, 2008).

O protagonismo tem especial atenção no Serviço Social, especialmente porque a profissão encara os sujeitos/usuários das políticas sociais ou militantes dos movimentos sociais como sujeitos políticos que constroem cidadania. Na tentativa de não incorrerem em *mediações* simplistas, pois não estamos falando exatamente da *mesma coisa* quando nos referimos ao protagonismo diante dos conflitos familiares e ao protagonismo político dos indivíduos quando vistos sob o recorte de classe social, acreditamos que de um modo geral, o protagonismo deve ser estimulado em todas as dimensões da vida cotidiana. Isso compreende,

também, os relacionamentos familiares: na família aprendemos a defender nossas opiniões, ou pelo contrário, nos subestimamos e sermos meros coadjuvantes da própria história, o que não é diferente com os conflitos quando aparecem e precisam ser resolvidos/ ressignificados. Se relegamos ao Estado-Juiz, nem sempre imparcial, o ato de decidir unilateralmente, muito embora ouça as razões das partes, negamos a faculdade da escolha autocompositiva – no caso da mediação, a autocomposição assistida – e ao Estado-Juiz devemos nos submeter, negando outras formas de regulação social. Bezerra (2011, p. 215) defende que o conhecimento-regulação permite uma trajetória entre um estado de ignorância para um estado de saber: “[...] o conhecimento-emancipação progride da ignorância, do colonialismo, para o saber, designado pela solidariedade.”

Aprendemos a ser sujeitos pelo ato de pensar, questionar, decidir e nos posicionarmos, e a família enquanto um ente de afeto consolidado pela legislação, embora mergulhada em contradições, pode ajudar a oportunizar esse exercício cotidiano. No caso da mediação, quando defende o estímulo à tomada de decisões pelos próprios participantes, mesmo que por vezes num ambiente de limitada autonomia – como o são outros espaços profissionais nos quais atuam os assistentes sociais – não se distancia da forma como o Serviço Social encara o trabalho com famílias, se o ato de mediar não excluir ou negar a responsabilidade do Estado, acionando-o, quando necessário.

Coerente com a proposta waratiana, é possível a mediação familiar absorver do Serviço Social a perspectiva crítica, especialmente quando esclarece que a intervenção profissional deve sempre considerar os limites colocados às famílias, haja vista que o âmbito doméstico depende de uma rede de serviços e de benefícios públicos, com profissionais realizando um trabalho articulado com outras instâncias públicas voltadas à proteção social. Portanto, qualquer que seja o trabalho com famílias, desde a ação socioeducativa às ações mais pontuais (como a mediação familiar), requer a ação integral por meio da intersetorialidade, como forma de desenvolver a autonomia e o fortalecimento das famílias para além da dimensão privada. Assim, é possível estimular a participação das famílias na esfera pública para desenvolver não apenas o próprio protagonismo, mas também do Estado.

Ou seja, numa perspectiva crítica, não predomina o entendimento que as famílias – principalmente as pobres, público-alvo da mediação extrajudicial e do Serviço Social – isoladamente e por meio das suas potencialidades, conseguirão resolver na intimidade todos os seus problemas. Para além da ideia de funcionalidade interna da família que

ênfatisa apenas as relações de afeto e cuidado específicos da dinâmica familiar, a força para a proteção e para o cuidado requer, antecipadamente, a proteção do Estado (MEDEIROS, 2014). Assim, conflitos podem ser resolvidos e, principalmente, evitados. Tanto como Warat, num contraponto à ideia de desajuste social, o conflito é visto pelo Serviço Social como uma forma efetiva de garantir direitos e enfrentar as adversidades, como vimos, que bebem na ‘questão social’.

Acreditamos que fica claro o nosso posicionamento, qual seja, que dentre os modelos de mediação, a proposta de Warat é a mais próxima do Serviço Social, não havendo, no nosso entendimento, uma contrariedade. Reforçando, nesse modelo de mediação as relações indivíduo e sociedade se colocam na perspectiva de uma verdadeira autonomia, da cidadania, da democracia e dos direitos humanos, valores que sustentam o projeto ético-político da profissão. Como dissemos, o autor dá grande importância aos direitos sociais quando fala da mediação como uma forma dos indivíduos se apropriarem ativamente do território onde moram, pois defende um outro paradigma do Direito, Warat fala de uma cidadania sem cidadãos, como forma de preservar a singularidade das comunidades e combater a segregação, num mundo altamente globalizado e informatizado. Para ele, é necessária uma cidadania que ajude a superar a relação entre indivíduo, território e sociedade, seriamente ameaçada, porque capturada está pela condição pós-moderna.

Falamos da mediação como uma forma ecológica de resolução de conflitos sociais e jurídicos, ou de um acordo transformador das diferenças, combatendo a ideia da aplicação coercitiva e terceirizada da sanção legal. À primeira vista, pode parecer uma proposta muito ampla quando especificadas as particularidades da mediação familiar, porém, não há dúvidas que a mediação waratiana se apresenta como um horizonte, com muitos caminhos ainda a serem trilhados.

Se o olhar crítico do Serviço Social condiz com a ideia de ampliar perspectivas voltadas à mediação familiar, por outro lado, há na mediação familiar uma indiscutível contribuição para o Serviço Social pelo amplo arsenal metodológico que oferece. Portanto, *mediações teórico-metodológicas* serão sempre bem-vindas quando a preocupação maior são as famílias, com a intenção de qualificar incessantemente o trabalho com elas realizado, seja na mediação familiar ou em qualquer outro espaço no qual atuam os assistentes sociais.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Distintos espaços sócio-ocupacionais que absorvem o exercício profissional do assistente social nada mais são do que engrenagens institucionais que buscam elaborar respostas às manifestações da ‘questão social’ inerente à sociabilidade capitalista. A excessiva judicialização da política social é apenas um dos reflexos de uma realidade que convive com a necessidade de desjudicializar conflitos, e nessa direção, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça é apenas uma das iniciativas adotadas pelo Poder Judiciário.

A discussão da Resolução 125 foi privilegiada no nosso segundo capítulo, por entendermos que não teria sentido elaborar reflexões sobre o Serviço Social e a mediação familiar sem partir da análise de uma das *totalidades* que lhe dão sentido, afinal, foi a Resolução 125 a medida judiciária que legitimou a mediação e a conciliação como mecanismos autocompositivos voltados à *resolução* de conflitos e, dentre eles, o conflito familiar.

Genericamente, ambas (mediação e conciliação) se diferenciam na forma como são conduzidas, e não deixam de se caracterizar como processos de negociação. Foi a mediação que assumiu a atribuição de lidar com conflitos familiares, pois sua natureza se aplica às relações continuadas, tais como as que envolvem as famílias.

Referindo-se à Barros (2013, p. 50-53)<sup>149</sup>, ao Novo Código de Processo Civil, à Lei da Mediação e à Resolução 125 do CNJ<sup>150</sup>, a Nota Técnica (2016, p. 6-7) elaborada pelo CRESS/SP assim se refere à mediação:

[...] compreende-se de forma geral no âmbito teórico e conceitual da temática, que a Mediação de Conflitos é uma metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais de âmbito comercial, sócio-afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um

---

<sup>149</sup> BARROS, Juliana Poloni de. *Mediação familiar: diálogo interdisciplinar*. Tese de Doutorado em Serviço Social, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, São Paulo, 2013.

<sup>150</sup> A referida Nota Técnica cita também a Lei estadual nº 15.804, de 22 de abril de 2015, que dispõe sobre o abono variável e a jornada dos conciliadores e mediadores inscritos nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, além dos cadastrados no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, do Estado de São Paulo.

terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesses, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, documento este que poderá ser homologado nos âmbitos judicial e extrajudicial, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito.

De forma genérica, o conceito assumido na Nota Técnica sinaliza ser a mediação uma metodologia aplicada a distintas áreas nas quais o conflito se manifesta, tendo como central a figura do mediador, neutro e desvinculado da sua profissão de origem, cuja solução consensual se expressa num Termo de Acordo.

Com base nos estudos apresentados nesta tese, podemos afirmar que nem sempre a mediação de conflitos é entendida como uma metodologia. Como exposto no capítulo três, não há um consenso entre os autores se a mediação consiste em processo, técnica, método, procedimento ou saber. Há inclusive, quem a define como um procedimento imperfeito, num mundo imperfeito, envolvendo mediador e mediados igualmente imperfeitos, com vistas a um acordo imperfeito (MARLOW, 1999 apud BREITMAN; PORTO, 2001), conceituação que muito nos agrada.

Portanto, é possível afirmar que a mediação pode ser considerada um conceito em construção, muito embora compreenda princípios que a definem, também questionáveis, como por exemplo, a neutralidade e a imparcialidade do mediador. Pensamos que apreendê-la situada a um contexto teórico-metodológico e ético-político mais amplo contribui para a sua redefinição, indo além das técnicas e procedimentos que a integram, não desvinculados das concepções teórico-metodológicas próprias de cada modelo de mediação. Ou seja, a definição de mediação se vincula, antes de tudo, ao modelo teórico-metodológico que lhe dá sentido, podendo ser reconstruído na medida em que ganha materialidade no cotidiano.

Nessa direção, é possível problematizar elementos que compreendem o conceito adotado pelo CRESS/SP, fundamentado em autores que escrevem sobre a mediação. Em especial, pensamos na mediação de conflitos familiares, objeto de estudo desta tese.

O Termo de Acordo é um dos aspectos a ser problematizado, e se não nos restringirmos apenas à mediação proposta pela Escola de Negociação de Harvard, cairá por terra a ótica do acordo como finalidade

maior da mediação. Os autores de Harvard afirmam que, de forma genérica, tal modelo de negociação se aplica às mais distintas situações, inclusive, aquelas que envolvem relacionamentos familiares quando implicam a separação conjugal. Os princípios dessa forma de mediar – separe as pessoas do problema; concentre-se nos interesses, não nas posições; crie uma vontade de possibilidades antes de decidir o que fazer; e insista que o resultado tenha por base algum padrão objetivo – não são, necessariamente, os que constam no Código de Ética dos Mediadores (muito embora absorvam alguns deles), e nos levam a pensar que não são fáceis de serem aplicados às relações familiares. Podemos, por exemplo, questionar: “Até que ponto é possível separar as pessoas dos problemas, considerando que questões familiares são repletas de subjetividades, e muitos conflitos decorrem do lugar que cada pessoa ocupa na família?”; “Apesar de ser importante manter algum nível de objetividade, é possível, numa mediação familiar, se ater a critérios estritamente objetivos?”.

Apesar de sinalizar ensinamentos importantes para o mediador, não é a mediação acordista a que mais se encaixa às relações familiares. Vimos que na mediação transformativa de Bush e Folger, a mediação não se concentra no acordo, e passa a ser uma opção, ou uma possibilidade, conforme o desejo das partes. A ideia desse modelo é que os participantes/mediandos saiam do processo com novos conhecimentos sobre as próprias escolhas, desenvolvendo o reconhecimento e o empoderamento.

A mediação circular-narrativa também não é acordista, e inclusive, Sara Cobb foi a primeira autora a questionar sobre a neutralidade do mediador, bem como, sobre a compreensão do significado do empoderamento dos participantes/mediandos. Por sua vez, quando Lisa Parkinson afirma ser importante que ex-casais firmem acordos duradouros e básicos, para poderem exercer a autoridade parental em paralelo, não é possível considerá-la adepta da mediação acordista. É na mediação ecossistêmica que a família é vista num contexto mais amplo.

Carneiro (2005) ensina que ao defender um acordo transformador das diferenças, Warat dizia que o conflito precisa ser interpretado e reelaborado, para então ser transformado e ressignificado. Em suma, o acordo formal e legalista não integra o ideário da mediação transformativa. Ao pensar na mediação como uma forma ecológica de resolução de conflitos, Warat afirmava que ela substitui a aplicação coercitiva e terceirizada da sanção legal, portanto, o acordo como forma de, estritamente, cumprir a lei, não pode ser entendido como o fim a ser perseguido pela mediação.

Muito embora concordemos com dizeres da Nota Técnica do

CRESS/SP (2016, p. 50), quando alerta sobre o risco do assistente social-mediador estar “[...] envolto de subsídios e interesses que podem recuperar um tecnicismo reducionista na acepção do significado social da profissão [...]”, com base nos argumentos acima explicitados que esclarecem não ser o acordo, necessariamente, a finalidade maior da mediação, discordamos quando, na continuidade da afirmação anterior, a Nota Técnica (2016, p. 50, grifo dos autores), recorrendo a Marilda Yamamoto, explicita:

[...] na medida em que o único objetivo dessa intervenção [a mediação], qual seja, a **busca do consenso** para a realização de uma acordo judicial ou extrajudicial, pode concorrer com o desenvolvimento do Serviço Social brasileiro pautado numa intervenção crítica e ampla da realidade social (IAMAMOTO, 2008, p. 40-53)<sup>151</sup>

O documento se refere ao consenso num contexto que remete à gênese da profissão. Como vimos nesta tese, Yamamoto e Carvalho (2001) demonstram ter sido o assistente social o profissional que reafirmava a subalternidade da classe trabalhadora, num contraponto à defesa dos seus interesses, ratificando o lugar da opressão como sendo próprio dessa classe social.

Entretanto, no que tange à mediação familiar, entendemos ser necessário problematizar o entendimento sobre o consenso. Primeiro, porque nesse tipo de mediação, muito embora o conflito seja influenciado por questões conjunturais e seja permeado pelo exercício do poder entre membros de uma mesma família, não compreende a relação capital/trabalho como categoria central que está sendo trabalhada. Segundo, recorrendo novamente à Lisa Parkinson, é fundamental que consensos básicos sejam firmados para que ex-casais (ou mesmo outros membros das famílias como avós e tios quando envolvidos diretamente no conflito familiar), possam garantir direitos dos filhos, compreendendo, inclusive, a proteção integral, ou mesmo, em situações que envolvem a violência doméstica. Acordos básicos não são indícios quanto à aceitação de distintas violências, pelo contrário, devem representar o ato de

---

<sup>151</sup> Referência em: IAMAMOTO, M. V. *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social*. São Paulo: Editora Cortez, 10a Edição, 2008.

combatê-las.

O terceiro, e sem dúvida, mais polêmico elemento a ser problematizado na concepção de mediação, e sinalizado no conceito adotado pelo CRESS/SP, diz respeito “à questão da ‘neutralidade’ como fundamento teórico-metodológico da Mediação de Conflitos” (NOTA TÉCNICA, 2016, p. 20). Nessa mesma direção, aproveitamos para problematizar a imparcialidade do mediador, ambos, princípios da mediação de conflitos explicitados na Resolução 125.

A Nota Técnica (2016, p. 37) comenta sobre a neutralidade quando cita que foi identificado, em produções elaboradas pelo Serviço Social referente à mediação de conflitos, além de “[...] afirmações equivocadas de que a neutralidade faz parte das atribuições de assistentes sociais [...]”, o destaque dado à intervenções que visam o trato das relações afetivas entre as partes envolvidas na mediação de conflitos. Segundo o documento, se levanta aí, a possibilidade de um tensionamento com a resolução do CFESS nº 569/2010, que dispõe sobre a vedação da realização de terapias associadas ao exercício profissional do assistente social.

Quanto à primeira afirmação, consideramos haver sim, um equívoco, pois a ideia de neutralidade confronta com a perspectiva do projeto ético-político que posiciona a profissão na garantia da equidade e da justiça social, na perspectiva da construção de uma nova ordem societária. Ou seja, o trabalho do assistente social não é neutro.

Entretanto, na segunda afirmativa, parece haver uma incongruência de argumentos, pois quando considera o afeto nas relações familiares, a mediação familiar não é compreendida como um processo terapêutico, portanto, consideramos ser inadequada a analogia com a terapia familiar. A partir da pesquisa bibliográfica, identificamos que é a mediação circular-narrativa a que tem origem na terapia narrativa familiar, muito embora não se constitua como tal.

Constatamos tanto em Ávila como em Parkinson que é um equívoco acreditar que a mediação fornece algum tipo de aconselhamento voltado à reconciliação de casais, ou mesmo, que se constitui em terapia, haja vista que o mediador não é conselheiro conjugal ou terapeuta familiar. Parkinson (2016) acredita que pelo fato de mediadores familiares serem, por vezes, experientes e qualificados assistentes sociais, psicólogos ou terapeutas familiares, o seu papel não se confunde com funções específicas dessas profissões. Todavia, complementa, dizendo que o conhecimento e a experiência adquiridos na profissão de origem são extremamente válidos para o mediador, o que, ao nosso ver, contribui para reconhecer que o assistente social tem um grande potencial como



mediador familiar. Para além de Parkinson, consideramos que instrumentais privativos e utilizados pelos assistentes sociais, tais como o estudo social – como já dissemos, prática adotada pela mediação extrajudicial da Unochapecó –auxilia muito nas discussões quando envolvem conflitos complexos, como a disputa de guarda de crianças e adolescentes, por exemplo.

Consideramos importante as seguintes reflexões contidas na Nota Técnica que problematizam tanto a neutralidade, a imparcialidade, o agir imediatista e o consenso afetos à mediação:

Se, como já sabemos a principal atribuição do/a assistente social é a intervenção na realidade concreta das expressões da questão social, logo, a conduta profissional pretensamente baseada numa intervenção neutra, imparcial ou consensual pressupõe um agir **imediatista**, na medida em que intenciona intervir somente naquele recorte de relações sociais (o conflito), castrando possibilidades de construir um processo profícuo de reflexão crítica (para além do conflito) sobre as raízes ontológicas que compõem as relações sociais e propor intervenção comprometida com a concretude das possibilidades negando, obviamente, a neutralidade ou o consenso (NOTA TÉCNICA, CRESS, 2016, p. 39).

Quanto ao consenso nas relações familiares, já apresentamos o nosso posicionamento. Acerca do agir imediatista, pensamos sim, que a mediação corre o risco de se caracterizar como tal, muito embora as intervenções dos assistentes sociais nos distintos espaços sócio-ocupacionais devam se caracterizar como respostas às demandas dos usuários que são, geralmente, bastante graves e urgentes. Como bem afirma Fávero (2010), especialmente em contextos nos quais a violência e o sofrimento social se escancaram, o Judiciário é acionado para dar respostas que não podem esperar. Isso não nega, necessariamente, a importância do trabalho com enfoque socioeducativo, numa perspectiva crítica. Além do mais, as respostas profissionais podem ser imediatistas tanto na mediação familiar como nos demais campos de trabalho, portanto, não consideramos ser esse um argumento que desqualifica a mediação familiar como espaço profissional para o assistente social.

Para os autores do documento, por intervir no recorte das relações conflituosas, a mediação perde a possibilidade de trabalhar as raízes

ontológicas que compõem as relações sociais, não criando oportunidades que representem a superação da expressão da ‘questão social’ que se apresenta, na direção de um outro projeto societário. Já nos posicionamos no sentido de defender a mediação familiar numa perspectiva de *totalidade*, o que compreende, entre outros aspectos, incluir a mediação numa rede de serviços que viabilize o acesso e atendimento por parte das demais políticas públicas para os usuários que a procuram, o que é perfeitamente viável. Entretanto, a própria literatura do Serviço Social sobre as políticas públicas de recorte social reconhece que elas ficam muito aquém do atendimento às complexas expressões da ‘questão social’, porque são contraditórias, e especialmente, pois assumem um caráter focalista e segmentado. Portanto, não apenas a mediação apresenta limites quanto à possibilidade de serem trabalhadas raízes ontológicas que compõem as relações sociais, mas também, as políticas sociais nas quais trabalham, cotidianamente, os assistentes sociais.

Também no que se refere à neutralidade do mediador, na matéria publicada pelo Jornal Ação, Luciano Alves comenta sobre o fato da mediação de conflitos impedir que o assistente social se posicione perante as expressões da ‘questão social’ mais evidentes, tais como, a violência doméstica: “Consideramos inconcebível, por exemplo, que haja a mediação de conflitos entre uma mulher vítima de violência de gênero e seu agressor, visando ‘pacificar’ a relação (JORNAL AÇÃO, 2016, p. 7).

Concordando com Luciano Alves, não é admissível *pacificar* as relações quando a violência se faz presente. Aliás, acreditamos que o foco da mediação familiar não deve ser o da *pacificação* no sentido de negar a violência, mas se constitui não apenas numa oportunidade, mas no dever ético de problematizá-la. Trata-se de uma postura que exige não admiti-la no âmbito das relações sociais e familiares, portanto, esse é um posicionamento que confronta com a ideia da neutralidade do mediador. Como já sinalizamos, na mediação, as relações violentas são frequentes, e defendemos que ela deva ser trabalhada. De sua consciência, nenhum profissional, diante de uma situação de violência familiar, deve se calar e agir como se nada estivesse acontecendo, como se os direitos e a dignidade humana não estivessem sendo feridos, muito menos, o mediador.

Malvina Muszkat (2008b, p. 55) está entre as autoras que escrevem sobre mediação de conflitos familiares, e que questiona a neutralidade do mediador, pergunta: “como integrar a concepção de neutralidade a esse papel ativo do mediador?”

Afirma que a “neutralidade” (aspas da autora) é geralmente considerada uma das mais significativas qualidades do mediador, pelas

várias escolas de mediação. Cita o projeto de Negociação de Harvard, quando recomenda que o mediador seja imparcial, colaborando com ambas as partes e não favorecendo nenhuma delas. Diz que, se comparada aos moldes jurídicos tradicionais, a mediação de Harvard tem o mérito de considerar as emoções e os interesses ocultos colocados pelas posições, porém, não contempla questões de ordem social ou diferenças culturais. Nessa escola, “as diferenças de poder não chegam a se caracterizar como impedimento para uma boa negociação, já que o que conta mais é a habilidade e o poder do mediador no manejo com as partes” (MUSZKAT, 2008b, p. 55).

Mais tarde, outras escolas de mediação que assumiram o enfoque sistêmico passaram a adotar a *neutralidade* como uma forma de posicionar o mediador diante das partes. Além da atitude imparcial do mediador, para não privilegiar nenhuma das partes, a expectativa que se coloca é que o mediador não se envolva emocionalmente na disputa. Mas, nas palavras da autora:

Dado que não podemos nos desprender de nossos princípios, valores e crenças, essa proposição não passa de uma quimera. Não é possível ser neutro. Neutro significa ‘não envolvido’, o que quer dizer que o mediador não deve envolver-se emocionalmente com qualquer uma das partes para conduzir a negociação de forma imparcial. O conceito de **neutralidade** é próprio da ciência positivista, que crê tanto na condição de objetividade e neutralidade de um observador diante de um fenômeno como na possibilidade de não-interferência da sua presença (MUSZKAT, 2008b, p. 56, grifo da autora).

Complementa, dizendo que para ser neutro, seria necessário que o mediador não desenvolvesse expectativas, e seus sentimentos e emoções não influenciassem na sua maneira de perceber e interpretar o mundo. “Também seria preciso que ele [o mediador], contrariando um dos paradigmas da mediação – o da transformação social em direção à cultura da paz – não buscasse promover qualquer mudança nos seus mediandos” (MUSZKAT, 2008b, p. 56).

Muszkat (2008b) esclarece que Marinés Suares<sup>152</sup> discute

---

<sup>152</sup> SOARES, Marínés. *El Espejo de los Mediadores*. Buenos Aires/Argentina: Editora Paidós, 2008.

longamente a desconstrução do termo *neutralidade* e propõe um neologismo – *de neutralidade* – para esclarecer que considera uma neutralidade que é, ao mesmo tempo, um envolvimento.

Vimos que Sara Cobb foi a primeira autora que enfrentou a neutralidade como princípio da mediação, entendendo-a como “[...] a maneira pela qual o mediador conduz a participação das partes” (COBB, 1993 apud MUSZKAT, 2008b, p. 56). Isso significa dizer que se o mediador desestabiliza os relatos conflitivos, ele não assume um posicionamento neutro.

Considerando-se, assim, a impossibilidade de exercer a neutralidade, o que pode se esperar do mediador é que aprenda a ter consciência de suas reações, de seus envoltimentos, e utilize suas percepções de forma **ética** a serviço da participação mútua das partes: ou seja, que ele apesar da sua incapacidade de manter-se neutro, consiga agir com imparcialidade, tal como recomenda a Escola de Harvard. Legitimar uma das partes em detrimento de outra por motivos de ordem pessoal estimula atitudes de dominação contraditórias ao objetivo da mediação (MUSZKAT, 2008b, p. 55-56, grifo da autora).

Complementarmente aos ensinamentos das autoras, cabe recordarmos o posicionamento de Warat (1998) quanto à imparcialidade e neutralidade do mediador. Para o autor, a discussão sobre a imparcialidade é bastante polêmica, pois compreende o exercício de poder da mediação, englobando a natureza, os objetivos e os limites do poder numa negociação mediada. Desmistifica, inclusive, a imparcialidade imaginária do juiz. A essa altura das discussões, considerando as várias colocações já feitas acerca do entendimento da mediação explicitado por Warat, se torna redundante afirmar que o autor assume uma perspectiva política, confrontando a ideia de neutralidade do mediador.

Retornando à Nota Técnica do CRESS/SP, identificamos, no parecer de Marilene Aparecida Coelho (anexo 1 que acompanha a Nota Técnica), a afirmação que o referido documento estabelece conexões com os fundamentos do Serviço Social tradicional quando analisa o discurso da neutralidade. Isso se identifica especialmente, quando os autores que

---

o elaboraram afirmam que:

Ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem uma relação opressora na vida da classe trabalhadora [...] (NOTA TÉCNICA, CRESS/SP, 2016, p. 17).

Como já sinalizamos, assumir a mediação de conflitos familiares como um fim em si mesmo, contribui para descontextualizá-la, reforçando a perspectiva conservadora e culpabilizadora dos indivíduos diante de um Estado marcado pela omissão e desresponsabilização, aspecto a ser considerado mais adiante, nestas considerações finais. Nesse sentido, não deixam de ser importantes as colocações da Nota Técnica sobre as conexões com os fundamentos teórico-metodológicos do Serviço Social tradicional, com traços da mediação de conflitos que a vinculam com “[...] o pensamento positivista e o liberalismo, que embasam a perspectiva econômica, ideo-política e cultural hegemônica na sociedade burguesa” (CRESS, 2016, p. 63). Entretanto, encaramos tais afirmações não no sentido de negar a participação dos assistentes sociais na mediação de conflitos familiares, mas no sentido de ficarmos permanentemente alertas para que não represente uma “[...] retomada conservadora da categoria neutralidade”, no Serviço Social (CRESS, 2016, p. 68).

Assim, consideramos fundamental o posicionamento expresso nas palavras de Muszkat (2008b, p. 54, grifos da autora), quando fala sobre o mediador como agente de transformação social:

Cabe ao mediador exercer a arte de converter o **poder ter** em **poder ser**. Poder de ser capaz de fazer valer a convicção de que o poder **construtivo (poder ser)**, expresso por meio do protagonismo das partes, é mais útil e eficiente do que o poder **autoritário (poder ter)** expresso por grito e insultos. Essa é uma das tarefas mais árduas e importantes do mediador como agente de transformação social.

Com uma vasta experiência atuando como mediadora em situações que envolvem a violência doméstica, a autora complementa, se referindo, ainda, ao empoderamento dos mediados:

O “empoderamento” é um novo enfoque de aquisição de poder baseado nas relações sociais democráticas e na lógica do poder compartilhado. É um processo de aquisição de autoconfiança e autoestima que deve articular-se por meio da cooperação e da solidariedade. Por isso, o “empoderamento” inclui a transformação individual e a ação coletiva. Permite ao sujeito adquirir consciência crítica de sua situação no mundo, de forma a tornar-se protagonista da sua própria história. Resumindo, pode-se pensar que, enquanto o sistema judicial apoia-se na lógica do poder autoritário para definir as contendas, a mediação baseia-se na lógica do poder construtivo, investindo no protagonismo e no pacto entre as pessoas (MUSZKAT, 2008b, p. 54, aspas da autora).

Nesse sentido, acreditamos que os encontros realizados entre os profissionais para discutir a mediação de conflitos no fazer profissional do assistente social, originando a Nota Técnica, perdeu a oportunidade de aprofundar discussões sobre, “[...]do ponto de vista da metodologia em si” (e pensamos, para além disso), apontar, como sinaliza o próprio documento, “[...] como as opressões históricas da exploração capitalista (machismo, racismo, violência) era [são] tratadas na mediação de conflitos, fato que não foi discutido por refutar a ideia de neutralidade proposta pela metodologia” (CRESS, 2016, p. 21). Ou seja, acreditamos que se nas discussões tivessem sido contemplados olhares sobre a neutralidade conforme aqui sinalizamos, talvez a mediação familiar não teria sido entendida como um confronto ao projeto ético-político do Serviço Social, pelo contrário, poderia ser debatido como ela pode se transformar, cada vez mais, numa oportunidade de reafirmá-lo.

Nosso posicionamento incorpora o conceito em construção apresentado pelas assistentes sociais Eunice Terezinha Fávero e Elisângela Pereira Queiroz Mazuelos. As autoras entendem a mediação familiar como:

Um recurso interventivo e parte da tecnologia utilizada pelo Serviço Social em sua prática. O

mediador, em princípio, é imparcial perante a situação de conflito apresentada pelo grupo familiar. Seu posicionamento direciona-se para compreender e explicar os dilemas sociais que atingem a vida das famílias. Ele busca analisar que os conflitos de modo geral vinculam-se ao processo sócio histórico mais amplo. Assim, articulam-se as questões privadas trazidas pelo grupo familiar ao contexto social e econômico – esfera macro social. Com essa orientação, utiliza-se o espaço da mediação para a defesa de direitos, defesa de acesso à informação, à cidadania, à desburocratização da informação, buscando com os sujeitos possibilidades para a efetivação de direitos.

Portanto, a mediação na orientação do Serviço Social, na perspectiva aqui analisada, tem como objetivo auxiliar a família nas suas questões conflitivas, propiciando espaço de escuta, apoio e orientação no momento de crise, com foco na realidade social e nos direitos sociais, além de oferecer esse serviço às famílias vulneráveis para a reflexão acerca do processo judicial solicitado, nem sempre claro aos sujeitos (MAZUELOS, 2009, p. 39)<sup>153</sup> (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 58-59).

Se tomarmos como referência as áreas de conhecimento definidas pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ), na área de Ciências Sociais e Aplicadas, nas quais se situam o Direito e o Serviço Social, é no Direito que as produções teóricas sobre mediação familiar ganham, indiscutivelmente, um volume significativo de publicações. Muito embora assistentes sociais sejam precursoras e escrevam sobre mediação de conflitos familiares, como Lisa Parkinson na Inglaterra, e tenhamos no Brasil assistentes sociais com profundo conhecimento sobre a temática, como a catarinense Eliedite Matos Ávila,

---

<sup>153</sup> MAZUELOS, Elisângela Pereira Queiros. *Mediação Familiar: um recurso interventivo extrajudicial*. O relato de experiência na perspectiva do Serviço Social. Dissertação (mestrado). Programa de Estudos Pós Graduaos em Serviço Social, PUC-SP, 2009.

ou mesmo, Eunice Fávero e Elisângela Mazuelos, no Serviço Social, ela só não foi assumida como uma discussão prioritária, como ganhou visibilidade no último ano pela sua negação relacionada ao exercício profissional do assistente social, como podemos constatar nas análises contidas no Nota Técnica do CRESS/SP.

Por outro lado, identificamos que na área de Ciências Humanas, a Psicologia se debruça de forma mais incisiva sobre a mediação familiar, e tanto quanto o Direito, publicam livros sobre essa temática, o que demonstra maior dedicação ao assunto. Contudo, psicólogos e advogados reconhecem a importância da atuação conjunta com assistentes sociais na mediação familiar, pela sua característica interdisciplinar e pelas contribuições mais amplas que a profissão pode oferecer.

Concordamos com o pensamento dos autores de outras áreas do conhecimento quando firmam posicionamento sobre a importância do Serviço Social na mediação familiar. Além das questões já levantadas, cremos que o posicionamento sobre caber ou não ao Serviço Social mediar conflitos familiares, deve também reconhecer a sua trajetória histórica marcada pela intervenção com famílias, representada no acúmulo de conhecimentos não apenas sobre elas, mas também sobre as políticas sociais, que tanto engrandecem o debate sobre a mediação de conflitos familiares, intenção claramente explicitada por nós quando da elaboração desta tese.

Posicionamentos na direção já sinalizada devem, também, valorizar os assistentes sociais como protagonistas da mediação de conflitos familiares, amplamente reconhecidos por outras áreas do conhecimento, com base, inclusive, nas suas publicações. Mais do que uma lógica de inclusão (assistentes sociais *podem* ser mediadores) ou voltada à exclusão (assistentes sociais *não devem* ser mediadores), temos que pensar sobre quais concepções/propostas/modelos de mediação coadunam com o projeto ético-político profissional, bem como, contribuir para reelaborações da própria mediação familiar com vistas à garantia de direitos dos mediandos/usuários, tarefa mais complexa.

Para nós, mediação familiar e Serviço Social são realidades em permanente construção. Quanto mais nos afastarmos da mediação familiar – inclusive com a possibilidade dela ser vetada enquanto exercício profissional, passível de sanção para o assistente social que a exercer – em nada contribuiremos para qualificá-la, e numa perspectiva dialética, negaremos a ideia do movimento na perspectiva da reconstrução. Assim, esperamos que a nossa tese apresente alguma contribuição, certamente preliminar, quando nos referimos às *mediações* que pensamos ser fundamentais entre Serviço Social e mediação familiar.



Outra questão a ser problematizada diz respeito à afirmação, presente na Nota Técnica, que a mediação de conflitos não está prevista nas diretrizes curriculares para os cursos de Serviço Social, bem como, o Serviço Social não é reconhecido nas Diretrizes Curriculares da mediação de conflitos. Aproveitamos tal afirmação para tecer comentários também sobre a indicação quanto ao impedimento de espaços de mediação para a realização de estágio obrigatório, vinculado às matrizes curriculares dos cursos de graduação em Serviço Social.

As Diretrizes Curriculares no âmbito do Serviço Social explicitam que a organização curricular deve suplantar fragmentações no processo de ensino e aprendizagem, assim, deve viabilizar novos caminhos para que conhecimentos sejam construídos, como experiência concreta durante a formação profissional. O tripé dos conhecimentos para os cursos deve basear-se nos seguintes núcleos de fundamentação da formação profissional:

- núcleo de fundamentos teórico-metodológicos da vida social, que compreende um conjunto de fundamentos teórico-metodológicos e ético-políticos para conhecer o ser social;
- núcleo de fundamentos da formação sócio-histórica da sociedade brasileira, que remete à compreensão das características históricas particulares que presidem a sua formação e desenvolvimento urbano e rural, em suas diversidades regionais e locais;
- núcleo de fundamentos do trabalho profissional, que compreende os elementos constitutivos do Serviço Social como uma especialização do trabalho: sua trajetória histórica, teórica, metodológica e técnica, os componentes éticos que envolvem o exercício profissional, a pesquisa, o planejamento e a administração em Serviço Social e o estágio supervisionado. Os núcleos englobam um conjunto de conhecimentos e habilidades que se especifica em atividades acadêmicas, enquanto conhecimentos necessários à formação profissional. Essas atividades, a serem definidas pelos colegiados, se desdobram em disciplinas, seminários temáticos, oficinas/laboratórios, atividades complementares e outros componentes

curriculares (DIRETRIZES CURRICULARES, 2002, s/p)<sup>154</sup>

Pensamos que a mediação familiar, sob uma perspectiva crítica – e nesse sentido, podemos recorrer tanto aos ensinamentos da mediação transformativa como ao conceito elaborado por Fávero e Mazuelos (2010) – em nada fere os núcleos que fundamentam a formação profissional, como também não ferem o perfil e as competências gerais e específicas esperadas para os estudantes da graduação.

Como sinalizamos, na mediação, na relação com os conflitos familiares, expressões da ‘questão social’ são claramente perceptíveis. Por sua vez, propostas de intervenção podem (e devem) extrapolar a própria mediação, por meio de articulações que levem ao enfrentamento mais efetivo das expressões da ‘questão social’. Além de viabilizar o acesso à justiça, garantindo direitos básicos de cidadania, tem potencial para estimular a participação mais ativa dos usuários/mediandos nas decisões que lhes competem. Como já afirmamos, a mediação apresenta limites, tanto quanto outros espaços sócio-ocupacionais.

Vista como uma das *totalidades* ao entorno da mediação familiar, acreditamos que uma das novidades apresentadas nesta tese consiste também nas discussões apresentadas no segundo capítulo, que aborda a Resolução 125, e tem sido amplamente reconhecida como uma política pública. Mais do que isso, chega a ser vista como uma política social, e nesse campo, como afirmamos na introdução, o Serviço Social detém um conhecimento ímpar, pela legitimidade que possui para abordar esse assunto. Foi assim que buscamos apresentar análises relacionadas às produções teóricas sobre política pública e política social, visando a qualificar a discussão sobre a Resolução 125 como política pública.

Constamos que a visão de política pública que sustenta argumentos que entendem ser a Resolução 125 uma política pública parte da compreensão dela próxima à ideia de *policy* (ação pública) que se assenta num olhar mais pragmático, especialmente advindos da cultura intelectual norte-americana. Em concordância com a abordagem multicêntrica, para tomarmos emprestados estudos de Secchi (2010), a razão de existir de uma política pública vem a ser a necessidade de resolver um problema

---

<sup>154</sup> DIRETRIZES CURRICULARES PARA OS CURSOS DE SERVIÇO SOCIAL. Resolução nº 15, de 13 de Março de 2002. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/legislacao\\_diretrizes\\_cursos.pdf](http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/legislacao_diretrizes_cursos.pdf)>. Acesso em 03 fev. 2017.

público, que assim o é, porque afeta uma coletividade. Vimos que o problema público são os *conflitos de interesses*, a serem resolvidos, então, pela Resolução 125/CNJ.

Tal concepção dá margem para inúmeras interpretações que, por sua vez, tendem a ser dissonantes. Tanto estudos apresentados pelo Serviço Social como de autores de outras áreas do conhecimento, versam sobre a necessidade de compreender a política pública por meio de contornos abrangentes, especialmente, quando relacionada à política em sentido *lato* e aos elementos que a constituem. Assim, a política pública relaciona-se a interesses contraditórios, num processo de correlação de forças próprio da sociabilidade política no âmago do capitalismo. Ou seja, é ambígua e contraditória por natureza, tanto quanto a política social, gênero da política pública (PEREIRA, 2011).

Nesse campo complexo e ambíguo, Pereira (2009) ensina que, mais do que um processo linear que a vê exclusivamente como positiva ou negativa, a serviço desta ou daquela classe, na realidade, a política pública/social tem se mostrado simultaneamente positiva e negativa, tem beneficiado interesses contrários conforme a correlação de forças prevalecente. Em suma, é isso que torna as políticas públicas/sociais dialeticamente contraditórias, numa contradição que permite à classe trabalhadora e aos pobres em geral utilizá-las a seu favor.

Considerada como política pública, muito embora no seu escopo genérico a Resolução 125 assuma um caráter restrito – descolada de análises macrossocietárias que compreendem o Estado como agente ativo no surgimento de conflitos, e portanto, que corrobora com a judicialização da ‘questão social’ e da política social – talvez o grande desafio, conforme os ensinamentos de Potyara Pereira, seja potencializá-la com vistas a fornecer respostas realmente condizentes com as demandas/necessidades dos usuários, o que acreditamos ser possível na mediação familiar, dependendo da abordagem adotada.

Por outro lado, tal postura não deve negar uma realidade que revela a ausência da função protetiva do Estado, o que nos leva a entender por que, na sociedade em que vivemos, os conflitos se proliferam desenfadadamente e, portanto, necessário se faz *pacificá-los*.

Nessa direção, proceder à leitura da política pública partindo de fundamentos sócio-históricos, considerando os fins precípuos do Estado de Bem-Estar Social, tais como a pactuação de classes, é apenas um dos caminhos que mostram que os conflitos derivam das relações sociais, porque vivemos numa sociedade de classes. Somente transformações societárias em nível macro resultarão numa efetiva prevenção de conflitos sociais, para além da necessidade de *pacificação* que traz implícita a ideia

de consenso social, própria da Resolução 125.

Quanto mais focada, seletiva e compensatória for a política pública, em especial a política social, menos afeta questões estruturais, determinantes das relações sociais. Parafraseando o sociólogo marxista Francisco de Oliveira, pode ser caracterizada como o ato de “colocar água em cesto”<sup>155</sup>, quando o assunto é transformar a sociedade para que se tenha uma verdadeira democracia com justiça social. No caso da Resolução 125, dentre as suas contradições, é necessário admitir que assume um papel paliativo vinculado à necessidade de desafogar o Judiciário, contribuindo para a celeridade processual – o que não deixa de ser importante para os litigantes diante de um sistema de justiça moroso e desacreditado – mais do que, efetivamente, resolve conflitos, porque estes se reproduzem graças à reprodução das desigualdades sociais.

Pensar nas desigualdades sociais exige falar sobre a política social. Embora tenhamos identificado que a Resolução 125 seja vista mais como uma política pública do que como uma política social, ela não é dispensada dessa última interpretação. Consideramos ser fundamental que a Resolução 125 não seja vista como uma política social, para não reafirmar a banalização já instalada no *sensu comum* que torna impreciso o entendimento sobre o que vem a ser a qualificação *social* atrelada à política (PEREIRA, 2011).

Conforme os autores estudados, a política social se direciona ao atendimento das necessidades sociais da população nas diversas áreas, se voltando, inclusive, para a garantia da proteção social. Como essa não é a finalidade da Resolução 125, é inadequado qualificá-la como política social, muito embora, seja importante que se articule às políticas sociais numa perspectiva ampla.

Quando defendemos a necessidade do sistema de gestão da Resolução – desdobrada especialmente nos NUPEMECs e nos CEJUSCs – aproximar-se das políticas sociais para que seja mais eficaz a gestão em rede, pensamos na mediação familiar como uma forma de ingressar num sistema mais amplo e efetivo de gestão da política pública, não

---

<sup>155</sup> Referência à expressão utilizada pelo sociólogo em análises de medidas econômicas e sociais adotadas pelos governos, presente no artigo sobre a crise econômica americana e europeia, em entrevista publicada pela Folha de São Paulo, em 18 de agosto de 2011. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mundo/961378-e-a-primeira-crise-que-nasceu-na-periferia-diz-francisco-de-oliveira.shtml>>. Acesso em: 4 fev. 2017.

entendendo, entretanto, que a Resolução 125 seja sinônimo da política social.

Como já afirmamos no capítulo cinco, na política social a Resolução 125 poderia buscar inspiração para o seu sistema de gestão, mais aberto à intersetorialidade, com a existência de conselhos locais próximos às demandas da população. Sabemos que os conflitos familiares estão presentes em todos os espaços sócio-ocupacionais nos quais trabalham os assistentes sociais, situados nas políticas sociais setoriais, e a mediação familiar poderia se configurar como um espaço mais efetivo para o exercício da intersetorialidade. Mais especificamente, a mediação familiar tem um grande potencial para atender usuários de políticas públicas como a Política Nacional de Assistência Social (PNAS), haja vista a finalidade da Resolução garantir o acesso à justiça aos hipossuficientes.

Falar sobre os hipossuficientes remete ao acesso à justiça, e afirmamos na introdução desta tese que entendemos que o acesso à justiça, viabilizado pela Resolução 125, é uma das interfaces que justifica a intervenção do assistente social na mediação familiar. Indiscutivelmente, a mediação pode se caracterizar como um processo humanizado de lidar com as complexas relações familiares, bem como, uma forma humanizada de acessar a justiça. Constitucionalmente assegurado, o acesso à justiça é um direito social fundamental (CAPPELETTI; GARTH, 1998). Dentre as suas acepções – inclusive contida na Resolução 125 – está o entendimento que o acesso à justiça extrapola o acesso ao poder judiciário, pois requer o acesso à ordem jurídica justa, tanto na esfera judicial como extrajudicial, assegurando igualdade real às partes envolvidas no conflito.

Entendemos ser essa uma acepção que privilegia o respeito mútuo e a promoção da dignidade da pessoa humana, portanto, o acesso à justiça é considerado um requisito fundamental para a cidadania e um dos mais básicos dos direitos humanos, viabilizando que a população usufrua de um sistema jurídico igualitário que não apenas proclame, mas que também, promova direitos (LANGOSKI, 2011).

Afirmações feitas pelo CFESS (2014) entendem que a mediação/conciliação podem representar “[...] uma possível despolitização e descontextualização no acesso à justiça como direito humano” (CFESS, 2014, p. 62). Nessa mesma direção, a Nota Técnica do CRESS/SP se manifesta, esclarecendo que entende o acesso à justiça como uma derivação dos direitos humanos. Porém, complementa o documento, iniciativas públicas têm demonstrado a tendência da precarização das condições já existentes voltadas à garantia do acesso à

justiça, num contraponto à premissa merecedora de investimentos exclusivos que visem a implementação de políticas públicas, além de conferir às mesmas condições concretas que resultem na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

O documento também considera que a mediação de conflitos foi pensada como política pública preponderante junto ao Sistema de Justiça, com possibilidades de incremento nas demais esferas de poder. Contudo, não somente as premissas no que tange à implementação e funcionamento desta política, mas também a presença de profissionais e condições de trabalho às quais estão submetidos, enquanto executores da política, indicam preocupações quanto à qualidade do atendimento, incluindo outras implicações para os assistentes sociais que atuam neste contexto.

No que tange à configuração da política, as previsões legais e normativas acima relatadas apontam muito mais para uma burocracia estatal voltada para a redução de processos judiciais do que para o desenvolvimento de uma política pública que, de fato, terá preponderância em intervir no cotidiano social no sentido de fomentar a chamada “cultura de paz”. Assim, o aumento no número de processos judiciais não é compreendido como aprimoramento da consciência da população brasileira, em relação ao acesso à justiça como busca de garantia do direito de questionar a legalidade de uma situação concreta na vida social, mas sim como um problema oriundo da ausência da “paz social”, fenômeno que é objeto da Mediação de Conflitos (CNJ, 2015). Portanto, a Mediação de Conflitos é considerada como porta de entrada de uma **nova burocracia** para a efetivação do acesso à justiça e não o contrário, ou seja, a Mediação de Conflitos é colocada praticamente como um estágio inicial obrigatório no curso judicial ou extrajudicial de um conflito a ser submetido à justiça, ao invés de ser uma prerrogativa dos próprios membros do Sistema de Justiça, a partir de opção dada por estes ao usuário/a diante de suas convicções sobre seu pleito (MELLO&BAPTISTA, 2011) (NOTA TÉCNICA, CRESS/SP, 2006, p. 24).

Consideramos consistente o argumento que referencia a mediação

como a possibilidade de desafogar o Judiciário, muito mais do que se constituir, a Resolução 125, como uma política pública, com fragilidades já sinalizadas na presente tese. Não acreditamos, contudo, que o fato da mediação tornar-se obrigatória com o novo Código de Processo Civil, represente uma maior burocratização do judiciário, até por que a mediação é um ato voluntário, sendo possível os advogados solicitarem ao juiz a sua dispensa. E, como já comentamos, no caso da mediação extrajudicial, ela representa a desburocratização do judiciário quando é procurada pelos mediandos, também voluntariamente, quando pretendem acessar o judiciário sem contar com recursos financeiros para tal.

Quando analisam experiência na área de assistência jurídica, Fávero e Mazuelos (2010) veem na mediação familiar uma possibilidade concreta de acesso à justiça. Admitem que há uma insuficiência de serviços prestados à população que garantem tal direito constitucional, por isso, valorizam ações desenvolvidas por programas de extensão universitária. Entendem que no âmbito dos direitos, o acesso à justiça social representa o direito ao usufruto de bens e serviços que viabilizam uma vida com dignidade, garantindo cidadania ou a possibilidade dos indivíduos viverem como sujeitos de direitos. Para as autoras:

Justiça social, nesta perspectiva vincula-se a direitos constitucionalmente assegurados, ainda que a legislação social, tanto as de caráter universal, como a saúde e a educação, por exemplo, como as focalizadas, caso de algumas vinculadas à assistência social, não estejam sendo efetivadas (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 40-41).

Em suma, se considerarmos as colocações feitas por Fávero e Mazuelos, as quais nos filiamos – muito embora existam inúmeras dificuldades quanto à garantia de acesso à justiça, e não se pode afirmar que todas as ações de mediação familiar cumprem com requisitos de qualidade, atuando na perspectiva dos direitos humanos – consideramos que a mediação familiar não representa, necessariamente, a despolitização do acesso à justiça.

Para tanto, a mediação familiar deve viabilizar esse direito não apenas do ponto de vista formal-legal, mas também graças à informalidade dos seus procedimentos, os quais exigem uma atenção especial à singularidade de cada família, de cada membro que a compõe, e de cada conflito envolto no ar da litigiosidade. Quando a mediação acolhe, compreende e realmente assume o compromisso da reconstrução

simbólica do conflito nas relações familiares, se dedica à humanização das relações mais íntimas que as pessoas estabelecem na vida. Certamente, para os dilemas contemporâneos, no sistema tradicional de justiça, as famílias não encontram um lugar como a mediação familiar.

Nesse sentido, reafirmamos que ela cumpre com requisitos voltados ao acesso à justiça e à ordem jurídica justa, por meio de uma abordagem humanitária que promove direitos no âmbito das dinâmicas familiares. Novamente, acreditamos que não se desvinculam famílias, acesso à justiça, mediação familiar e Serviço Social, pois são mais convergentes do que pode parecer à primeira vista, muito embora, cercados por contradições próprias do ato de viver e se relacionar, num Estado, como dissemos, que deixa muito a desejar.

Problematizamos nesta tese a necessidade da mediação se constituir como um espaço que estimule a não violência nas relações familiares, e pensamos que o Serviço Social tem muito a contribuir nesse sentido. Entendemos ser indispensável enfrentar esse debate, especialmente pelo fato da mediação familiar lidar com conflitos que frequentemente trazem violências explícitas e implícitas. O estudo realizado permitiu entendermos que famílias com menores recursos econômicos, sociais e culturais – público com o qual o assistente social trabalha – estão mais expostas às distintas formas de violência, e costumam utilizar também recursos violentos para enfrentá-las, e assim se reproduzem as relações familiares.

Em 1997, Regina Célia Mioto afirmava que a família era uma caixa de ressonância de problemas e desafios de ordem ética, econômica, política e social. Duas décadas depois, a situação só se agravou, e a família como um espaço de conflitos continua tendo que enfrentar situações extremamente contraditórias nas tarefas de proteger, cuidar e socializar os seus membros, sem deter condições objetivas para tal.

Além disso, com o desenvolvimento ainda maior das individualidades, projetos pessoais e projetos familiares se desencontram com maior facilidade. Conceitos e valores da família ideal-tradicional permanecem, diante de uma enorme diversidade de arranjos familiares. Podemos somar às observações da autora questões como a reconfiguração da autoridade e as mazela do autoritarismo, motivos que contribuem para que os conflitos apareçam e se agravem no seio das famílias. Como já afirmava Mioto (1997), resguardadas as devidas particularidades, as famílias não são, *a priori*, um lugar de felicidade, portanto, a idealização da família-refúgio contrasta com uma realidade que pode ser cruel: ela pode ser o lugar da opressão, da intimidação pelo uso da violência, em síntese, pode ser a ‘família que mata’ (SARACENO; NALDINI, 2003).



Maria Berenice Dias (2013), desembargadora gaúcha e militante do movimento feminista, explica que quando o vínculo afetivo se desfaz os indivíduos batem às portas dos tribunais, não para buscar o reconhecimento da existência de direitos que foram violados, e nem exigir o cumprimento coacto dos deveres não cumpridos durante a vida em comum. As denúncias e queixas não visam à recomposição da entidade familiar, mas a postura é nitidamente vingativa, e quem se sente lesado pelas omissões do outro busca uma compensação. A disputa pela guarda dos filhos, por exemplo, é frequentemente usada como objeto de vingança.

Por outro lado, Szymanski (2002) ensina que, diante do efeito perverso das condições externas, e num conturbado “mar de tensões e distensões” – expressão cunhada por Potyara Pereira – a solicitude necessária na família pode se orientar tanto pela desconsideração, impaciência, intolerância ou negligência, como pelo respeito, paciência, tolerância e esperança. É nessa direção que pensamos a mediação como uma forma de contribuir para a proteção integral de crianças e adolescentes, pois a família não deixará de assumir responsabilidades para com os seus membros.

Como no cotidiano as famílias ocupam um importante “lugar da vida” (MIOTO, 1997), e porque na sua realidade contraditória elas exigem a intervenção profissional, temos que abordar a necessidade de estimular a resolução de disputas e desencontros familiares eliminando o recurso da violência. É nesse sentido que entendemos a mediação, enquanto um recurso interventivo, como dizem Fávero e Mazuelos (2010), que legitima tal fim. E assim, o próprio termo *pacificação* – somos mais favoráveis a ideia política da cultura da paz e estímulo a não violência – pode ser apreendido de diferentes formas, assumindo conotações distintas e confrontantes ente si.

Se nos conflitos familiares a *pacificação* for entendida como apaziguamento e harmonização – não é de hoje que o Serviço Social descobriu que amenizar é uma estratégia de opressão – em nada contribuirá para a emancipação dos sujeitos que procuram a mediação familiar, se contrapondo aos seus fins. Contudo, como o conflito não desaparece, mas tem um grande potencial transformador, a não violência exige apreender as contradições do conflito para então ressignificá-lo, para que importantes relações de afeto sejam preservadas e direitos sejam garantidos no âmbito das famílias. Como afirma Boff (2006), uma cultura de pacificação deve ser apropriada como parte da dinâmica que se encerra na convivência humana, exigindo um permanente repensar das relações, e no caso da mediação familiar, a cultura da paz pode contribuir para que

seja preservada, especialmente, as partes mais vulneráveis: os filhos e as mulheres vítimas da violência.

Considerando que o conflito perpassa a intervenção profissional com famílias, a assistente social que escreveu sobre conflito familiar Maria Alice Correia (1975) deixa claro que enfrentá-lo está muito longe de aniquilá-lo, ocultá-lo ou apaziguá-lo. A mediação familiar, numa perspectiva crítica-transformadora, comprova os ensinamentos da autora, pois o diálogo bem conduzido, a escuta, a sensibilidade e a competência profissional, no ato mediar, possibilitam avanços impensáveis nas relações familiares, talvez porque o afeto continua sendo fundamental.

Nesse sentido, acreditamos ser a mediação waratiana uma referência metodológica fundamental para a mediação familiar, não dissonante com o exercício profissional do assistente social na perspectiva crítica. Para Luiz Alberto Warat, num processo de reconstrução simbólica, quando o indivíduo se sente competente e chamado para falar e debater, escuta o outro, mas escuta a si mesmo, numa história contada que é a sua própria história. É possível que o mediador ajude a (re)interpretar e (re)elaborar com os mediandos o conflito para que possa ser ressignificado. Entendemos tal posicionamento como um contraponto à propagada neutralidade mecânica do mediador, pois como vimos, o mediador assume um papel ativo no processo de mediação quando estimula e preserva o empoderamento e a autonomia dos mediandos.

Portanto, entendemos a mediação como um espaço importante para que mediandos, na condição de sujeitos de direitos, possam ter acesso à informação qualificada e esclarecimentos, necessários para a ressignificação dos conflitos, e como condição básica para a tomada de decisões. Assim, trabalhar com a informação qualificada como um direito básico dos indivíduos, tal como defende o Serviço Social, também é uma responsabilidade a ser assumida pelo mediador

A experiência profissional nos leva a defender a mediação familiar como um processo competentemente conduzido – extrapolando o domínio do manuseio de técnicas de negociação quando abordamos a competência profissional – e, portanto, nesse processo, não cabe o trabalho voluntário na mediação. Como bem afirma Bacellar (2015), por vários motivos, o mediador deve ser um profissional continuamente qualificado.

Nessa direção, a Nota Técnica do CRESS/SP questiona determinações sobre quem pode ser o mediador:

De acordo com as previsões legais e normativas do CNJ, considera-se Mediador de Conflitos qualquer pessoa capacitada e habilitada na matéria (com algumas variações nos âmbitos judicial e extrajudicial) podendo, inclusive, serem profissionais com registro ativo em Conselhos de Profissão e já ocupantes de cargos públicos ou privados destinados ao exercício destas profissões. Outros aspectos que chamam a atenção são: a possibilidade de realização de concurso público para Mediadores/as de Conflitos **apenas** quando houver defasagem no quadro atual de servidores habilitados na matéria e; a prestação de serviços não ser obrigatoriamente remunerada (incentivo ao voluntariado), reiterando a lógica paternalista de que o oferecimento de políticas públicas é concessão de favores e não efetivação de direitos (NOTA TÉCNICA CRESS, 2016, p. 26, grifo dos autores).

Já problematizamos a concepção que *qualquer pessoa* habilitada pode se tornar mediador, ainda mais, no trato de questões familiares. Sobre a afirmação que o concurso público pode se concretizar apenas quando houver defasagem de servidores para atuar como mediadores, identificamos no § 6º, do art. 167, do CPC que o tribunal *poderá* optar pela criação de quadro próprio, a ser preenchido por concurso público. Realmente, a indicação *poderá* contar com mediadores-servidores tende a precarizar as condições de trabalho dos servidores que assumem tal atribuição, pela ampliação de responsabilidades. Além disso, favorece a criação de câmaras privadas de mediação. Portanto, são consistentes as críticas feitas pelo CRESS/SP, quando esclarece ser essa uma atitude que tende a representar uma postura autocrática por parte do poder público para com as profissões, representando a aproximação de objetivos públicos com objetivos de mercado, numa retroalimentação neoliberal que prevê a atribuição adicional aos profissionais, num contraponto à ampliação do quadro de servidores públicos.

Por sua vez, no ano de 2012, o assistente social do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, Alcebir Dal Pizzol previa a necessidade de criar o cargo público de conciliadores/mediadores, como auxiliares da justiça vinculados ao tribunal. Para o autor, está claro que os mediadores/conciliadores devem ser profissionais com alto grau de qualificação, e o assistente social está entre eles.

O desenvolvimento das políticas sociais possibilitou que o Serviço Social se consolidasse como profissão e, apesar de ter tomado rumos diferentes, o trabalho com famílias nunca foi totalmente abandonado. Atualmente, presenciamos o chamamento das famílias para o centro da política social, passando a se responsabilizar cada vez pelo cuidado e proteção dos seus membros. Como as transformações societárias têm produzido famílias fragilizadas e vulneráveis, muitas delas procuram a mediação familiar quando o conflito parece e não sabem como agir, pois visam acessar a justiça. É fundamental que mediadores compreendam que nem sempre as famílias apresentam condições objetivas para enfrentar os ‘problemas’ individualmente.

Estudos sobre famílias e a sua posição na política social demonstram que, antes de tudo, a família é um espaço a ser cuidado para que então possa exercer o cuidado e a proteção dos seus membros, reduzindo-se assim conflitos que advém das carências não atendidas (MIOTO, 2004c). Portanto, o Estado tem mais influência sobre o conflito familiar do que podemos imaginar, pois da sua ausência ou ineficiência decorrem problemas que alteram as dinâmicas familiares internas. Muito embora a solidariedade familiar não seja um fenômeno recente e tem grande significado nas relações familiares, o mediador familiar precisa ficar atento para a secundarização do papel do Estado e cuidar para não reforçar a fragilização de uma já fragilizada rede de apoio familiar, reforçando ainda mais a ideologia do familismo. Como a família é a instituição que assume a responsabilidade por fazer a mediação entre o indivíduo, a sociedade e o Estado (SIERRA, 2011b), quanto mais familismo, menos política social, e, assim, mais vulnerabilidade e maiores as possibilidades para o surgimento de conflitos familiares.

Como já dissemos, por esse motivo, é necessário pensar a mediação familiar como parte de uma rede de proteção social mais ampla, se ampliando, assim, o olhar sobre a rede absorvido pela Resolução 125. Não há dúvidas que a interlocução com as políticas sociais pode viabilizar direitos percebidos como negados na mediação familiar, como por exemplo, a ausência de mecanismos públicos que cuidem das crianças enquanto os pais trabalham. Ou seja, acreditamos ser possível, pela interlocução entre mediação familiar, demais órgãos da justiça e políticas públicas, dar visibilidade para carências não supridas que se tornam conflitos familiares, pressionando para ampliação de uma rede de serviços e benefício públicos universalizados, para que as famílias possam ser verdadeiramente fortalecidas. Como afirma Miotto (2004d), nem todos os problemas familiares podem ser resolvidos apenas pelas relações de afeto; a funcionalidade familiar depende de muito mais do que isso.

Poderíamos estar passando a ideia equivocada que os conflitos familiares se constituem ‘apenas’ pela precária relação da família com o Estado no âmbito da política pública e, caso essa fosse mais efetiva, eles não existiriam. Entretanto, constatamos que as famílias são espaços muito mais complexos do que podemos imaginar, e não por acaso, são também lugares do conflito.

Conflitos existem porque conviver não é uma tarefa fácil, e quanto maior a intimidade, maiores as probabilidades para a sua existência. Conviver exige trocas, flexibilidade, dedicação e afetividade. Apesar de todos procurem na família o lugar da felicidade, nem sempre o sonho permanece intacto, pois a família é o espaço para a disputa de espaços, afetos e interesses e, por vezes, conflitos parecem surgir e ganhar amplitude sem mesmo se saber o porquê. São nos espaços das subjetividades que se revelam não apenas sonhos e desejos, mas também, mágoas e ressentimentos, além de personalidades, algumas, bastante difíceis na convivência diária.

Antropólogos e sociólogos que fundamentam estudos do Serviço Social nos permitiram entender, com maior profundidade, questões como: a importância da afetividade e os riscos da intimidade; os avanços da individualidade e os retrocessos do individualismo; a importância da autoridade e a opressão do autoritarismo. Enfim, na pesquisa bibliográfica, cada novo aprendizado permitiu revisitarmos famílias mediadas pela nossa equipe de trabalho: os desencontros de projetos de vida; o amor egoísta; o pavor das violências... e a mediação como uma forma de intervir para melhorar a vida. Saímos com a nítida convicção que a mediação familiar se complementa pela apreensão de amplas determinações das quais derivam, articuladamente, as objetividades do mundo da razão e as subjetividades com suas múltiplas dimensões, que fazem parte do mundo da emoção. Isso tudo, permeado pela relação das famílias com o Estado, com o mercado e com a sociedade.

Na incompletude do nosso pensamento, somente conseguimos estabelecer mediações, preliminares, como afirmamos, graças ao método adotado, que se constituiu no maior desafio enquanto referência para a analítica elaborada. O primeiro desafio foi o da complexidade do método, que exige um tempo necessário para ser devidamente apreendido, nem sempre disponível no ‘mundo da vida’. Mas, como afirmamos na introdução, para desvelar aquilo que não dominamos assumir riscos é necessário, e somente assim nos qualificamos.

Entendemos que a categoria marxiana da *mediação* só tem sentido se possibilitar um aporte teórico que ajude a articular diversas dimensões da vida social, para que então seja possível um exercício profissional

voltado à transformação processual da realidade. Visa a auxiliar no desvelamento da imediatividade para que se possa chegar à essência, e assim identificar limites e possibilidades decorrentes das determinações da sociedade capitalista (PONTES, 1995).

Não foi tarefa fácil desenvolver o exercício mental na busca pela apreensão do real, proporcionada pela racionalidade do método crítico dialético, focando nos desafiadores nexos entre Serviço Social e mediação familiar. Buscamos estabelecer um movimento que não se revelasse mecânico, e, portanto, reducionista do próprio método, nas conexões entre *singularidade*, *particularidade* e *universalidade*. Consistiu num processo trabalhoso que suscitou dúvidas, que talvez possam ter resultado em análises, a serem, perfeitamente, questionadas.

Por fim, em resposta ao nosso problema de pesquisa, concluímos que dentre as mediações fundamentais entre Serviço Social e mediação familiar não podem ser excluídos estudos e reflexões sobre a Resolução 125/CNJ, sobre a política pública/política social, sobre o acesso à justiça, sobre as famílias e sobre o conflito familiar. Como dissemos, esse último, de alguma forma, perpassa as intervenções com famílias nos espaços sócio-ocupacionais nos quais trabalham assistentes sociais, e assim, desafiando a imediatividade, levamos adiante a nossa convicção que Serviço Social e mediação familiar são mais íntimos do que parece. Portanto, desmistificando princípios da mediação, como o da neutralidade, acreditamos que o assistente social-mediador não fere o Código de Ética Profissional. Nessa direção, tomamos emprestadas as palavras de Malvina Muszkat (2008b, p. 57), por entender que o:

bom mediador [tanto quanto o bom assistente social], deve(m) ser capaz(es) de aceitar a diversidade, garantindo a equidade, a redistribuição de poderes, a legitimação das partes [dos usuários] e o respeito ao estatuto sociocultural dos sujeitos. Essa postura não rejeita a subjetividade do mediador [e do assistente social], e sim a adequa a um exercício de reflexão e envolvimento. Trata-se de uma tarefa extremamente difícil que exige, além do treino do mediador [da capacidade teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política do assistente social] a prática de discussões sistemáticas de equipe, nas quais valores, crenças e projeções pessoais possam ser discutidas e “corrigidas” [reelaboradas e ressignificadas]. Entretanto, não

podemos nem devemos aceitar deslealdades, má-fé ou abuso de qualquer uma das partes [dos mediandos, usuários e, especialmente, do Estado]. [...]









## REFERÊNCIAS

ALENCAR, Mônica Maria Torres de. **Transformações econômicas e sociais no Brasil dos anos 1990 e seu impacto no âmbito da família.** In: LEAL, Maira Cristina; MATOS, Maurílio Castro de; SALES, Mione Apolinário (org.). *Política social, família e juventude: uma questão de direitos*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

ALVES, Lindamar. **A concepção de família que orienta a intervenção profissional do assistente social.** *Libertas*, v. 14, n. 2, p. 1-16, 2014. Disponível em: <<https://libertas.ufjf.emnuvens.com.br/libertas/article/view/2880/2170>>. Acesso em: 25 out. 2016.

ARCOVERDE, Ana Cristina Brito (Org.). **Mediação de conflitos e família: uma visão psicossocial da intervenção no judiciário.** Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2002.

AUGUSTO, Maria Helena. **Políticas públicas, políticas sociais e políticas de saúde: algumas questões para reflexão e debate.** *Revista Tempo Social*, São Paulo, v. 1, p. 105-19, 2. sem. 1989. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ts/article/view/84772/87493>>. Acesso em: 25 jun. 2015.

ÁVILA, Eliedite Mattos. **Mediação familiar: formação de base.** Florianópolis: Gráfica do Tribunal de Justiça, 2004.

\_\_\_\_\_. **Modelos de prática de mediação familiar.** In: *O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina*. v. 1, n. 1, p. 175-196, nov. 2009. Florianópolis: TJ/SC, 2009.

AZEVEDO, André Gomma (Org.). **Manual de Mediação Judicial.** 6. ed. Brasília/DF: CNJ, 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/publicacoes>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

BACCELAR, R. P. **Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

\_\_\_\_\_. **Mediação e arbitragem.** São Paulo: Saraiva, 2013. (Coleção Saberes do Direito).

\_\_\_\_\_. **Sustentabilidade do poder judiciário e a mediação na sociedade brasileira.** In: SOUZA, Luciane Moessa de (Coord.). *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça* [recurso eletrônico]. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo – E-book Editora, 2015.

BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação familiar interdisciplinar.** São Paulo: Atlas, 2015.

BARONTI, G. *La funzione dello steriotipo delcriminale nell'ambito dei processi di controllo sociale. La Questione Criminale.* N. 2. Bologna: Mulino, 1978.

BARROCO, Maria Lúcia da Silva. **Fundamentos éticos em Serviço Social.** In: *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais.* Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 165-84.

BARROCO, Maria Lucia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de ética do/a assistente social.** São Paulo: Cortez, 2012

BARROS, Fernanda Otoni de. **Interdisciplinaridade: uma visita ao tribunal de família – pelo olhar da psicanálise.** In: PEREIRA, Rodrigo da Cunha (Coord.). *Direito de família contemporâneo: doutrina, jurisprudência, direito comparado e interdisciplinaridade.* Belo Horizonte: Del Rey, 1997.

BASTOS, S de A. R.; CORRÊA, M. G. **Resolvendo conflitos de forma construtiva:** a contribuição de cada um para uma cultura da paz. Escola Nacional de Mediação e Conciliação (ENAM), Módulo 1: *Entendendo o conflito.* Brasília: Centro de Educação a Distância da Universidade de Brasília, 2015. Disponível em: <<http://moodle.cead.unb.br/enam/mod/book/view.php?id=83&chapterid=254>>. Acesso em: 9 nov. 2015.

BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história.** 6. ed. São Paulo: Cortez, 2009. (Biblioteca Básica de Serviço Social; v. 2).

BEZERRA, Tássio. **A mediação enquanto instrumento de emancipação e de democratização da justiça de do direito.** Revista Direito & Sensibilidade. v. 1, n. 1, p. 211-226. Brasília, 2011.

BILAC, Elisabete Dória. **Família, algumas inquietações.** In: CARVALHO, M. C. B. (Org.). *A família contemporânea em debate*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2003. p. 29-38.

BOFF, Leonardo. **Virtudes para um outro mundo possível: comer & beber juntos & e viver em paz.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2006. v. III,

BOBBIO, Norberto. **Política.** In: BOBBIO, N.; MATEUCCI, N.; PAQUINO, G. *Dicionário de política*. 12. Ed. v. 2. Brasília: Editora da UnB, 2002.

BARROS, Juliana Poloni de. **Mediação familiar: diálogo interdisciplinar.** Tese de Doutorado em Serviço Social, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, São Paulo, 2013.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em: 27 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 11.340, de 7 de agosto de 2006.** Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres e da Convenção Interamericana para Prevenir, Punir e Erradicar a Violência contra a Mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2006/lei/111340.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/lei/111340.htm)>. Acesso em: 18 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **Emenda Constitucional n. 66, de 13 de julho de 2010:** dá nova redação ao § 6º do art. 226 da Constituição Federal, que dispõe sobre a dissolubilidade do casamento civil pelo divórcio, suprimindo o requisito de prévia separação judicial por mais de 1 (um) ano ou de comprovada separação de fato por mais de 2 (dois) anos. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Emendas/Emc/emc66.htm#art](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc66.htm#art)>. Acesso em: 27 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 13.058, de 22 de dezembro de 2014**: altera os arts. 1.583, 1.584, 1.585 e 1.634 da Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), para estabelecer o significado da expressão “guarda compartilhada” e dispor sobre sua aplicação. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L13058.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13058.htm)>. Acesso em: 27 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de mediação judicial**. Brasília: CNJ, 2015a. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 5 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, 2015b. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm)>. Acesso em: 15 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. Ministério da Justiça. **Estratégia Nacional de Não Judicialização** (ENAJUD): 1º Relatório 2014-2015. Brasília, 2015c. Disponível em: <<http://www.acrefi.org.br/enajud/primeiro-relatorio-enajud.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2015.

BRAZ, Marcelo; NETTO, José Paulo. **Economia política**: uma introdução crítica. São Paulo: Cortez 2006. (Coleção Biblioteca Básica do Serviço Social, v. 1).

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. **Mediação familiar**: uma intervenção em busca da paz. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

BRESSAN, Claudete M. Friess. **Diálogo com as dimensões teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas no campo de estágio**: a experiência da mediação familiar. In: *O Serviço Social no Poder Judiciário de Santa Catarina*. v. 1, n. 1, p. 163-173, nov. 2009. Florianópolis: TJ/SC, 2009.

\_\_\_\_\_. **Formação, emancipação humana e projeto ético-político do serviço social**. Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade de Passo Fundo, 2009, 123f.

BRIQUET, Enia Cecília. **Manual de mediação**: teoria e prática na formação do mediador. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

BUCKINGHAM, Will *et al.* **O livro da filosofia:** as grandes ideias de todos os tempos. Tradução de Dougl's Kim. São Paulo: Globo, 2011.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph. *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment ad recognition.* São Francisco: Jossey-Bass, 1994.

CAMPOS, Marta da Silva. **Que família é essa?** In: WANDERLEY, M. B.; OLVEIRA, I. I. *Trabalho com família.* São Paulo: IEE-PUC-SP, 2004. p. 14-17.

\_\_\_\_\_. **O casamento da política social coma família:** feliz ou infeliz? In: MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAMPOS, Marta da Silva; CARLOTO, Cássia Marta (Org.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social.* São Paulo: Cortez, 2015. p. 21-43.

CAOVILLA, Maria Aparecida Lucca. **Acesso à justiça e cidadania.** 2. ed. rev. e ampl. Chapecó: Argos, 2006.

CAPELETTI, Mauro; GRTH, Bryant. **O acesso à justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1998.

CARNEIRO, Rosamaria Giatti. **Entre idas e vindas:** a mediação, o conflito e a psicanálise. XIV Congresso Nacional – CONPEDI, Anais, 2005. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br>>. Acesso em: 3 jan. 2017.

CARVALHO, Inaia Martins Moreira; ALMEIDA, Paulo Henrique. Família e proteção social. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 109-22, 2003.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Gestão social e trabalho social:** desafios e percursos metodológicos. São Paulo: Cortez, 2014.

CEZAR-FERREIRA, Verônica A. da Motta. **Família, separação e mediação:** uma visão psicojurídica. 2. ed. São Paulo: Método, 2007.

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social. **Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993.** Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em:

<[http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao\\_lei\\_8662.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf)>. Acesso em: 17 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. **A atuação de assistentes sociais no sociojurídico:** subsídios para reflexão. Brasília: CFESS, 2014. Disponível em: <[http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CFESSsubsidijs\\_sociojuridico2014.pdf](http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CFESSsubsidijs_sociojuridico2014.pdf)>. Acesso em: 9 jan. 2017.

CHILD, John. **Organização:** princípios e prática contemporâneos. São Paulo: Saraiva, 2011. Disponível em: <<https://www.passeidireto.com/arquivo/3961459/2011-child-organizacoes/37>>. Acesso em: 28 out. 2016.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs\\_cnj/resolucao/arquivo\\_integral\\_publicacao\\_resolucao\\_n\\_125.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/arquivo_integral_publicacao_resolucao_n_125.pdf)>. Acesso em: 22 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Emenda n. 91, de 31 de janeiro de 2013.** Altera os arts. 1º, 2º, 6º, 7º, 8º, 9º, 10, 12, 13,15, 16, 18 e os Anexos I, II, III e IV da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. 9 p. Disponível em <[http://www.cnj.jus.br/images/emenda\\_gp\\_1\\_2013.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/emenda_gp_1_2013.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2015.

\_\_\_\_\_. **CNJ questiona tribunais sobre o cumprimento da Resolução 125.** 22 out. 2014a. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62185-cnj-questiona-tribunais-sobre-o-cumprimento-da-resolucao-125>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

\_\_\_\_\_. **Justiça restaurativa:** o que é e como funciona. 24 nov. 2014b. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/62272-justica-restaurativa-o-que-e-e-como-funciona>>. Acesso em: 22 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Parceria com universidades otimizam funcionamento dos CEJUSCs em SC.** 14 out. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/80671-parceria-com-universidades-otimizam-funcionamento-dos-cejuscscs-em-sc>>. Acesso em: 12 nov.2015.



\_\_\_\_\_. **Curso de mediação de família.** Slides. 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/destaques/arquivo/2015/03/e82c5dcf9bcbefc1328225ce122dc98c.pdf>>. Disponível em: 1 dez. 2016.

CORREIA, Maria Alice. **O assistente social e o manejo do conflito.** Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro/Departamento de Serviço Social, 1975.

DIAS, Maria Berenice. **A família além dos mitos.** Disponível em: <<http://www.mbdias.com.br/himpresao.aspx?HArtigos,24>>. Acesso em: 25 set. 2014.

DI GIOVANNI, Geraldo. **Políticas públicas e política social.** Publicado no Blog (Gera de Giovanni – sociologia, crítica social, comentários e reflexões sobre a sociedade e cultura – políticas públicas), em 22 de agosto de 2008. Disponível em: <<http://geradigiovanni.blogspot.com.br/>>. Acesso em: 24 out. 2015.

\_\_\_\_\_. **As estruturas elementares das políticas públicas.** Universidade de Campinas (UNICAM). Núcleo de Estudos de Política Pública (NEPP). Cadernos de Pesquisa, n. 82, 2009. 32 p. Disponível em: <<https://observatorio03.files.wordpress.com/2010/06/elementos-das-politicas-publicas.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

DINIZ, Normélia Maria Freire; SANTOS, Maria de Fátima de Souza; LOPES, Regina Lúcia Mendonça. **Representações sociais da família e violência.** Rev. Latino-Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v. 15, n. 6, p. 1-6, nov./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/16196/17907>>. Acesso em: 18 jul. 2014.

DRAIBE, Sonia Maria. **As políticas sociais e neoliberalismo.** Revista USP. N. 17. São Paulo: Ed. da USP, 1993

DUMONT, Luiz. **O individualismo: uma perspectiva antropológica da ideologia moderna.** Rio de Janeiro: Rocco, 1985.

DUSI, Miriam Lúcia Herrera Masotti; ARAÚJO, Claisy Maria Marinho de; NEVES, Marisa Maria Brito da Justa. **Cultura da paz e psicologia escolar no contexto da instituição educativa.** Revista Psicologia Escolar e Educacional, Vol. 9, nº 1. Campinas, p. 135-145, jun. 2005.

Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-85572005000100013](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572005000100013)>. Acesso em: 24 jan. 2017.

DUPRET, Leila. **Cultura de paz e ações socioeducativas**: desafios para a escola contemporânea. Revista Psicologia Escolar e Educacional, Campinas, v. 6, n. 1, p. 91-6, jun. 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pee/v6n1/v6n1a13.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2017.

EGGER, Ildemar **Cultura da Paz e Mediação**: uma experiência com adolescentes. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008. 233 p.

ENAM – Escola Nacional de Mediação e Conciliação. **Fundamentos da Mediação para a Defensoria Pública**. Módulo I: *A Defensoria Pública e o Direito ao Acesso à Justiça*. Disponível em: <<http://moodle.cead.unb.br/enam/mod/scorm/view.php?id=1123>>. Acesso em: 27 ago. 2015.

FALEIROS, Vicente de Paula. **O que é política social**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1991. 83 p. (Coleção primeiros passos; 168).

FALEIROS, Vicente de Paula; BRITO, Denise Orbage. **Representações da violência intrafamiliar por idosas e idosos**. Ser Social, Brasília, n. 21, p. 105-42, jul./dez. 2007. Disponível em: <[http://periodicos.unb.br/index.php/SER\\_Social/article/view/260/134](http://periodicos.unb.br/index.php/SER_Social/article/view/260/134)>. Acesso em: 13 nov. 2016.

FARIAS, Cristiano Chaves de. **A separação judicial à luz do garantismo constitucional**: a afirmação da dignidade da pessoa humana como um réquiem para a culpa na dissolução do casamento. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

FÁVERO, Eunice Teresinha. **Desafios e perspectivas do exercício profissional do assistente social na efetivação de direitos**. In: BAPTISTA, Myrian Veras; BATTINI, Odária (orgs.). *A prática profissional do assistente social: teoria, ação, construção do conhecimento*. Vol. 1, São Paulo: Veras Editora, 2009. 175 p.

FÁVERO; Eunice Teresinha; MAZUELOS; Elisangela Pereira Queiros. **Serviço social e acesso à justiça**: reflexões com base na prática de

mediação familiar. In: *Revista Serviço Social & Saúde*. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 9, Jul. 2010. p. 39-67. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634875>>. Acesso em 12 dez. 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário Aurélio**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JÚNIOR, Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2008.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1994.

FONSECA, C. **Olhares antropológicos sobre a família contemporânea**. In: ALTHOFF, C. R.; ELSEN, I.; NITSCKE, R. G. (org.). *Pesquisando a família: olhares contemporâneos*. Florianópolis: Papa-Livro, 2004. p. 55-68.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

FREITAS, Rita de Cássia Santos; BRAGA, Cenira Duarte; BARROS, Nívea Valença. **Famílias e Serviço Social: algumas reflexões para o debate**. In: DUARTE, Marcos José de Oliveira; ALENCAR, Mônica Maria Torres de (Org.). *Família & famílias: práticas sociais e conversações contemporâneas*. 3. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013. 204 p. p. 15-38.

FREY, Klaus. **Análise de políticas públicas: algumas reflexões conceituais e suas implicações para a situação brasileira**. *Cadernos de Pesquisa*, PPGSP/UFSC, n. 18, p. 1-36, set. 1999.

\_\_\_\_\_. **Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise das políticas públicas no Brasil**. *Planejamento e Políticas Públicas*, n. 21, p. 211-59, jun. 2000.

FUGA, Marlova Stawinski. **Mediação familiar: quando chega ao fim a conjugalidade**. Passo Fundo: UPF, 2003.

GELINSKI, Carmen Rosario Ortiz Gutierrez; MOSER, Liliane. **Mudanças nas famílias brasileiras e a proteção desenhada nas políticas sociais.** In: MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAMPOS, Marta da Silva; CARLOTO, Cássia Marta (Org.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social.* São Paulo: Cortez, 2015. p. 125-45.

GHISLENI, Ana Carolina; WALTRICH, Dheimy Quelem; OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de. **Comentários aos artigos 1º ao 6º da Resolução 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010.** In: SPENGLER; Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). *A Resolução nº 125 do CNJ e o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação.* [Recurso eletrônico]. Curitiba: Multideia, 2013. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/09/03a8471870fa447690f7b7a6a6838288.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2015.

GIDDENS, Anthony. **A transformação da intimidade: sexualidade, amor e erotismo nas sociedades modernas.** São Paulo: Editora da Unesp, 1993.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1990.

GIULIANI, M. *Livello del Gioco.* In: CAPANO, G; GIULIANI, M. *Dizionario di politiche pubbliche.* Roma: Carocci, 2005.

GIUSTI, Edoardo. **A arte de separar-se: um livro que ensina a superar o drama da separação.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

GLASI, Friedrich. **Confronting conflict: a first aid kit for handling conflict.** Stroud: Hawthorn Press, 1999.

GOUVÊA NETO, Flávio de Freitas. **A promessa da mediação segundo Folger.** In: I Congresso Argentino de Mediação, 20 e 21 out. 2016. Disponível em: <<https://freitasgouvea.jusbrasil.com.br/>>. Acesso em: 29 dez. 2016.

GRAMSCI, Antonio. **Os intelectuais e organização da cultura.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1978.

GRANDE DICIONÁRIO LAROUSSE CULTURAL DA LÍNGUA PORTUGUESA. São Paulo: Nova Cultural, 1999.

GRUNSPUN, Haim. **Mediação familiar**: o mediador e a separação de casais com filhos. São Paulo: LTr, 2000.

GUEIROS, Dalva Azevedo. **Família e trabalho social**: intervenções no âmbito do Serviço Social. Revista Katalysis, Florianópolis, v. 13, n. 1, p. 126-32, jan./jun. 2010.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

HARVEY, D. **Condição pós-moderna**. 9. ed. São Paulo: Loyola, 1992.

HAYNES, John M.; MAROONDIN, Marilene. **Fundamentos da mediação familiar**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.

HEIDEMANN, Francisco G. **Do sonho do progresso às políticas de desenvolvimento**. In: HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). *Políticas públicas e desenvolvimento*: bases epistemológicas e modelos de análises. Brasília: UnB, 2009.

HEIDEMANN, Francisco G.; SALM, José Francisco (Org.). **Políticas públicas e desenvolvimento**: bases epistemológicas e modelos de análises. Brasília: UnB, 2009.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Editora Cortez, 10a Edição, 2008.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 14. ed. São Paulo: Cortez; Lima, Peru: CELATS, 2001.

JORDAN, William. **O assistente social nas situações de família**. Tradução de Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

LAING, R. D. **A política da família**. São Paulo: Martins Fontes, 1972.

LANGOSKI, Deise Turatti. **A mediação familiar e o acesso à justiça**. **In:** Contribuições da extensão para a consolidação dos direitos humanos. *Revista Diálogos*, Brasília, v. 16, n. 2, dez. 2011. Disponível em: <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/RDL/article/viewFile/3413/2946>>. Acesso em: 24 jan. 2017.

LEITE, Eduardo de Oliveira. **Famílias monoparentais: a situação jurídica de pais e mães solteiros, de pais e mães separados e dos filhos na ruptura da vida conjugal**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

LIMA, F. P. **Nova Lei da Mediação abre oportunidades para a advocacia**. Entrevista concedida à Câmara de Arbitragem Empresarial. 9 jul. 2015. Disponível em: <<http://camarb.com.br/nova-lei-da-mediacao/>>. Acesso em: 14 nov. 2015.

LIMA, Telma Crisitane Sasso de; MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica**. *Katálilysis*, v. 10, n. especial, p. 37-45. Florianópolis: Ed. UFSC, jun, 1977.

LÖWY, Michael. **As aventuras de Karl Marx contra o Barão de Münchhausen: marxismo e positivismo na sociologia do conhecimento**. São Paulo: Busca Vida, 1987.

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. **A Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça: origem, objetivos, parâmetros e diretrizes para a implantação concreta**. **In:** PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coords.). *Conciliação e mediação: estruturação da Política Judiciária Nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 229-250.

LUZ, Ariele Faverzani da; GELAIN, Denise; LIMA, Luana Rocha de. **Reflexões sobre alienação parental em um projeto de mediação de conflitos**. **In:** *Revista Psicologia e Saúde*. V. 6, n. 2, jul./dez. 2014, p. 96-103. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsaude/v6n2/v6n2a12.pdf>>. Acesso em 24 jan. 2017.

MARTINO, Monica De. **Programas de transferências condicionadas, família e gênero: aproximações a alguns dilemas e desencontros**. **In:**

MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAMPOS, Marta da Silva; CARLOTO, Cássia Marta (Org.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social*. São Paulo: Cortez, 2015. p. 95-123.

MASSA-ARZABE, Patrícia Helena. **Dimensão jurídica das políticas públicas**. In: BUCCI, Maria Paula Dallari (Org.). *Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico*. São Paulo: Saraiva, 2006.

MAZUELOS, Elisângela Pereira Queiros. **Mediação Familiar: um recurso interventivo extrajudicial**. O relato de experiência na perspectiva do Serviço Social. Dissertação (mestrado). Programa de Estudos Pós Graduados em Serviço Social, PUC-SP, 2009.

MEDEIROS, Alana Cristina Bezerra de. **Concepções de família presentes no Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**. Revista Temporalis, Brasília (DF), ano 14, n. 28, p. 275-96, jul./dez. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/7192/6156>>. Acesso em: 7 nov. 2016.

MEDINA, Carlos Alberto. **Família, ontem, hoje, amanhã**. In: CBCISS – Centro Brasileiro de Cooperação e Intercâmbio de Serviços Sociais. *Debates sociais: família ontem, hoje, amanhã*. Rio de Janeiro: CBCISS, 1997. 126 p. p. 13-29.

MELEU, Marcelino; THAINES, Aleteia Hummes. **Mediação waratina: uma aposta na alteridade**. In: Cátedra Luis Alberto Warat [Recurso eletrônico online] organização CONPEDI/UFS; Coordenadores: Leonel Severo Rocha, Cecilia Caballero Lois, Marcelino Meleu. Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br>>. Acesso em: 3 jan. 2017.

MINAYO, Maria Cecília. **O desafio de conhecimento**. São Paulo/Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 1994.

MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS. **Um país conflagrado nos tribunais**: Brasil tem um processo em andamento para cada dois habitantes. *Clipping*, ano XXIII, n. 146, 18 e 19 jul. 2015. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513315/noticia.html?sequence=3>>. Acesso em: 26 nov. 2015.

MINUCHIN, S. **Famílias: funcionamento & tratamento**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1972.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Família e Serviço Social: contribuições para o debate**. In: *Serviço Social & Sociedade*, ano XVIII, n. 55. São Paulo: Cortez, nov. 1997.

\_\_\_\_\_. **Família e saúde mental: contribuições para reflexões sobre processos familiares**. *Katálysis*, Florianópolis (SC), n. 2, p. 20-6, 1998. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/5573/4974>>. Acesso em: 27 out. 2016.

\_\_\_\_\_. **A centralidade da família na política de assistência social: contribuições para o debate**. In: *Revista de Políticas Públicas*, v. 8, n. 1, p. 1-10, 2004a. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/3756>>. Acesso em: 23 out. 2016.

\_\_\_\_\_. **Ações socioeducativas em programas de transferência de renda**. In: WANDERLEY, M. B.; OLIVEIRA, I. C. (Org.). *Trabalho com famílias: metodologia e monitoramento*. São Paulo: IEE-PUC-SP, 2004b. v. 1. p. 44-51.

\_\_\_\_\_. **Que família é essa?** In: WANDERLEY, M. B.; OLIVEIRA, I. C. (Org.). *Trabalho com famílias: metodologia e monitoramento*. São Paulo: IEE-PUC-SP, 2004c. v. 1. p. 14-17.

\_\_\_\_\_. **Trabalho com famílias: um desafio para os Assistentes Sociais**. *Revista Virtual Textos & Contextos*, n. 3, ano 3, p. 1-15, dez. 2004d. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/979>>. Acesso em: 12 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Quem cobre as insuficiências das políticas públicas? Contribuição ao debate sobre o papel da família na provisão de bem-estar social**. *Revista Políticas Públicas*, v. 10, n.1, p. 165-83, jan./jun. 2006. Disponível em: <[http://www.revistapoliticaspUBLICAS.ufma.br/site/download.php?id\\_publicacao=762](http://www.revistapoliticaspUBLICAS.ufma.br/site/download.php?id_publicacao=762)>. Acesso em: 29 jan. 2017.



\_\_\_\_\_. **Família e políticas sociais.** In: BOSCHETTI, Ivanete et al. (Org.). *Política social no capitalismo: tendências contemporâneas*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2008a. 280 p.

\_\_\_\_\_. **Novas propostas e velhos princípios: a assistência às famílias no contexto de programas de orientação e apoios sociofamiliar.** In: SALES, M. A.; MATOS, M. C. de; LEAL, M. C. (Org.). *Política social, família e juventude: uma questão de direitos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008b. p. 43-59.

MIOTO, Regina Célia Tamasso; LIMA, Telma Cristiane Sasso de. **Quem cobre as insuficiências das políticas públicas?** Aportes para o debate sobre o papel da família na provisão de bem-estar social. In: II Jornada Internacional de Políticas Públicas, São Luís (MA), 23 a 26 de agosto 2005.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social:** crítica ao padrão emergente de intervenção social. 2. ed. São Paulo, Cortez, 2003.

MORAES, Josiane; MARTINELLI, Maria Lúcia. **A importância categoria mediação para o Serviço Social.** XX Seminário Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. Anais, 2012. Disponível em:

<<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/Y6O09Vi7X17oOE584R0e.pdf>>. Acesso em: 21 jan. 2017

MOSCHETTA, Sílvia Ozelame Rigo. **Teoria pós-moderna do direito de família na dimensão do pluralismo jurídico:** a intervenção nos conflitos conjugais/convivenciais e parentais por meio da mediação familiar. 2016. 419 p. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br/teses/PDPC1266-T.pdf>>

MORAIS, José Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem:** alternativas à judicialização! 3. ed. rev. atual. com a Resolução 125 do CNJ e o projeto do novo CPC brasileiro nº 166/2010. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012.

\_\_\_\_\_. **Mediação e arbitragem:** alternativa à jurisdição. 2. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.

MUSZKAT, Malvina. **Mediação de conflitos:** pacificando e prevenindo a violência. 2. ed. São Paulo: Summus, 2003. 254 p.

MUSZKAT, Malvina et al. **Mediação familiar transdisciplinar:** uma metodologia de trabalho em situações de conflito de gênero. São Paulo: Summus, 2008a. 109 p.

\_\_\_\_\_. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações.** 2. ed. Rev. São Paulo: Summus, 2008b. 104 p.

NAZARETH, Eliana Riberti; VILELA, Sandra Regina; GUEDES-PINTO, Ana Célia Roland. **Mediação familiar:** aspectos psicológicos, sociais e jurídicos. São Paulo: Equilíbrio, 2009.

NETTO, José Paulo. **A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea.** Brasília: CEAD/ABEPSS/CFESS, 1999. p. 92-109. (Capacitação em Serviço Social e política social: crise contemporânea, questão social e Serviço Social; Módulo 1).

NOGUEIRA, Mariella Ferraz de Arruda Pollice. **Dos núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos.** In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional.* Rio de Janeiro: Forense, 2011. p. 251-60.

OLIVEIRA, Daniella Luzia de Moura Santos. **A mediação familiar de Garuva:** sua caracterização sociodemográfica e estudo comparativo com o rito tradicional de justiça. In: PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). *O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina.* Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III), p. 267-74.

OLIVEIRA, José Lamartine Corrêa de; MUNIZ, Francisco José Ferreira. **Direito de família.** (Direito matrimonial). Porto Alegre: Safe, 1990.

OLIVEIRA, Nayara Hakime Dutra. **Recomeçar:** família, filhos e desafios. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 236 p. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 26 out. 2016.

OSTERNE, Maria do Socorro. **Desvendando categorias teóricas: o masculino e o feminino no *habitus* familiar da pobreza.** In: OSTERNE, Maria do Socorro F. *Família, pobreza e gênero: o lugar da dominação masculina*. Fortaleza: EDEUCE, 2001. p. 47-92.

PARKINSON, Lisa. **Mediação familiar**. Belo Horizonte: Del Rey, 2016.

PEREIRA, José Carlos. **Planejamento, mudança e democracia.** Ciência e Cultura, São Paulo, v. 38, n. 9, p. 2517-29, set. 1986.

PEREIRA, Karine Yanne de Lima; TEIXEIRA, Maria Solange. **Redes e intersetorialidade nas políticas sociais: reflexões sobre sua concepção n política de assistência social.** *Revista Textos e Contextos*, v. 12, n. 1, p. 114-27, jan./jun 2013. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/12990/9619>>. Acesso em: 27 jan. 2017.

PEREIRA, Potyara Amazoneida. **Mudanças estruturais, política social e papel da família: crítica ao pluralismo de bem-estar.** In: LEAL, Maira Cristina; MATOS, Maurilio Castro de; SALES, Mione Apolinário. (org.). *Política social, família e juventude: uma questão de direitos*. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

\_\_\_\_\_. **Política social: temas & questões.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PEREIRA, Rodrigo da Cunha. **Princípios norteadores para o direito de família.** Belo Horizonte: Del Rey, 2005

PIAGET, Jean. **O julgamento moral na criança.** São Paulo: Mestre Jou, 1977.

PINTO, João Bosco G. **Buscando uma metodologia de pesquisa para o Serviço Social: reflexões de um professor de pesquisa à margem de paradigmas.** In: *Produção científica e formação profissional*. Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social. Cadernos ABESS, n. 6, p. 29-45. São Paulo: Cortez, 1998.

PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). **O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina.** Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III; Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário).

PIZZOL, Alcebir Dal. **Os novos auxiliares da justiça:** o conciliador e o mediador, um caminho em construção/atualização. **In:** PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). *O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina*. Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III).

PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA. **Presidente do TJ, durante abertura do V Jepasc, pede apoio à cultura da conciliação.** 12 nov. 2015. Disponível em: <<http://portal.tjsc.jus.br/web/sala-de-imprensa/-/presidente-do-tj-durante-abertura-do-v-jepasc-pede-apoio-a-cultura-da-conciliacao>>. Acesso em: 17 nov. 2015.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

\_\_\_\_\_. **A categoria de mediação em face do processo de intervenção do Serviço Social.** 23 p. Disponível em: <<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-104.pdf>>. Acesso em: 17 jan. 2017.

PRATES, Jane Cruz. **O método marxiano de investigação e o enfoque misto na pesquisa social:** uma relação necessária. *Textos & Contextos*, Porto Alegre, v. 11, n. 1, p. 116-28, jan./jul. 2012. Disponível em: <[http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7985/2/O\\_metodo\\_marxiano\\_de\\_investigacao\\_e\\_o\\_enfoque\\_misto\\_na\\_pesquisa\\_social\\_um\\_a\\_relacao\\_necessaria.pdf](http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/7985/2/O_metodo_marxiano_de_investigacao_e_o_enfoque_misto_na_pesquisa_social_um_a_relacao_necessaria.pdf)>. Acesso em: 21 jan. 2017.

PRUDENTE, Neemias Moretti. **A mediação e os conflitos familiares.** **In:** *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XI, n. 52, abr. 2008. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=2536](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2536)>. Acesso em: 11 dez. 2016.

RAICHELIS, Raquel. **Proteção social e o trabalho do assistente social:** tendências e disputas na crise mundial. **In:** *Serviço Social & Sociedade*, n. 116. São Paulo: Cortez, out./dez. 2013.

RIGON, Josiane. **Comentários aos artigos 11 e 12 da Resolução nº 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010.** **In:** SPENGLER, F. M.; SPENGLER NETO, T. *A Resolução n. 125 do CNJ: o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação*. Curitiba: Multideia, 2013.

RUA, Maria das Graças; ROMANINI, Roberta. **As abordagens das políticas públicas:** polêmica entre a abordagem sistêmica e a abordagem das arenas políticas. **In:** *Para aprender políticas públicas:* vol. 1 conceitos e terias. Instituto de Gestão Economia e Políticas Públicas (IGEPP). Curso *online*. 2013. 147 p. Disponível em: <[http://igepp.com.br/uploads/ebook/ebook-para\\_aprender\\_politicas\\_publicas-2013.pdf](http://igepp.com.br/uploads/ebook/ebook-para_aprender_politicas_publicas-2013.pdf)>. Acesso em: 17 jun. 2015.

SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos.** Belo Horizonte: Conceito Horizonte/Del Rey, 2004.

SANTOS, Josiane Soares. **Questão social:** particularidades no Brasil. São Paulo: Cortez, 2012. (Coleção biblioteca básica de Serviço Social; v. 6).

SARACENO, Chiara; NALDINI, Manuela. **Sociologia da família.** 2. ed. Lisboa: Editorial Estampa, 2003.

SARTI, Cynthia Andersen. **Família e individualidade:** um problema moderno. **In:** CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. *A família contemporânea em debate.* 5. ed. São Paulo: EDUC/Cortez, 2004a. p. 39-49.

\_\_\_\_\_. **A família como ordem simbólica.** *Psicologia USP*, v. 15, n. 3, p. 11-28, 2004b. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/psicousp/article/view/42289/45962>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **A família como espelho:** um estudo sobre a moral dos pobres. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SCHMIDT, João Pedro. **Para entender as políticas públicas:** aspectos conceituais e metodológicos. **In:** REIS, Jorge Renato dos; LEAL, Rogério Gesta (Orgs.). *Direitos sociais & políticas públicas:* desafios contemporâneos. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2008.

SEGALIN, Andreia. **Mediação familiar:** desjudicialização e gestão de conflitos. **In:** PIZZOL, Alcebir Dal (Org.). *O Serviço Social no poder Judiciário de Santa Catarina.* Florianópolis: TJ/SC; Insular, 2016. (Caderno III). p. 242-66.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

SCHENKER, Miriam; MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Fatores de risco e de proteção para o uso de drogas na adolescência**. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, jul/set. 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232005000300027](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232005000300027)>. Acesso em: 22 jan. 2017.

SIERRA, Vânia Morales. **A judicialização da política no Brasil e a atuação do assistente social na justiça**. *Revista Katálysis*, v. 14, n. 2, p. 256-64, jul./dez. 2011a.

\_\_\_\_\_. **Família**: teorias e debates. São Paulo: Saraiva, 2011b.

SILVA, Denise Maria Perissini da. **Mediação familiar em casos de alienação parental**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 95, dez 2011. Disponível em: <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=10856](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=10856)>. Acesso em: 24 jan. 2017.

SILVA, Ademir Alves da. **A gestão da seguridade social brasileira**: entre a política pública e o mercado. São Paulo: Cortez, 2004.

SILVA, Lídia Maria M. R. **Serviço Social e família**: a legitimação de uma ideologia. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1987.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e (Org.). **Avaliação de políticas e programas sociais**: teoria & prática. São Paulo: Veras Editora, 2001.

\_\_\_\_\_. **O Bolsa Família**. Projeto de Cooperação Acadêmica entre a UFMA, a PUCSP e a PUCRS, 2006.

SIMIONATTO, Ivete. **Gramsci**: sua teoria, incidência no Brasil, influência no Serviço Social. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SOARES, Marines. **El Espejo de los Mediadores**. Buenos Aires/Argentina: Editora Paidós, 2008.

SOUZA, Celina. **Políticas públicas: uma revisão na literatura.** Sociologias, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 20-45, jul/dez. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>>. Acesso em: 15 jun. 2015.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da jurisdição à mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos.** Ijuí: Editora Unijuí, 2010. (Coleção direito, política e cidadania; 21)

\_\_\_\_\_. **Retalhos da mediação.** Santa Cruz do Sul: Ensere nel Mondo, 2014.

SPOSATI, Aldaíza. **Pesquisa e produção de conhecimento no campo do Serviço Social.** In: Rev. Katálysis, v. 10, n. especial, p. 15-25. Florianópolis: Ed. da UFSC, jun. 1977.

STAMM, Maristela; MIOTO, Regina Célia Tamaso. **Família e cuidado: uma leitura além do óbvio.** In: Revista Ciência, Cuidado e Saúde. Maringá, v. 2, n. 2, p. 161-8, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/5539/3521>>. Acesso em: 17 nov. 2016.

SZYMANSKI, Heloisa. **Viver em família como experiência de cuidado mútuo: desafios de um mundo em mudança.** In: Revista Serviço Social & Sociedade, ano XXIII, n. 71. São Paulo: Cortez Editora, set. 2002.

\_\_\_\_\_. **A pesquisa Intervenção Participante com Famílias de Baixa Renda: Um Projeto Participativo de Atenção Psicoeducacional.** In: ALTHOFF, Coleta Rinaldi; ELSEIN, Ingrid; NITSCHKE, Rosane Gonçalves (Orgs.). *Pesquisando a Família: olhares contemporâneos.* Florianópolis: Papa-Livro, 2004. 168 p.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** 2. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2015.

\_\_\_\_\_. **A família na trajetória do sistema de proteção social brasileiro: do enfoque difuso à centralidade na política de Assistência Social.** Revista Emancipação, v. 10, n. 2, p. 535-49, 2010. Disponível em: <<http://www.revistas2.uepg.br/index.php/emancipacao/article/view/1233/1886>>. Acesso em: 1 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **A família na Política de Assistência Social:** concepções e as tendências do trabalho social com famílias nos CRAS de Teresina. Teresina: EDUFPI, 2013. v. 1. 214 p. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/8425>>. Acesso em: 25 nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Política social contemporânea:** a família como referência para as políticas sociais e para o trabalho social. **In:** MIOTO, Regina Célia Tamaso; CAMPOS, Marta da Silva; CARLOTO, Cássia Marta (Org.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social*. São Paulo: Cortez, 2015. p. 211-39.

TEPEDINO, Gustavo. **Temas de direito civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

THOMÉ, Liane Maria Busnello. **Dignidade da pessoa humana e mediação familiar**. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2010.

TRINDADE, J. (2008). **Síndrome de Alienação Parental (SAP)**. **In:** M. B. Dias (Org.), *Incesto e Alienação Parental: realidades que a Justiça insiste em não ver* (p. 101-111). São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.

VASCONCELOS, Ana Maria de. **A prática do Serviço Social:** cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

VIEIRA, Evaldo. **Os direitos e a política social**. São Paulo: Cortez, 2004.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo:** a mediação no Direito. Florianópolis: Asociación Latinoamericana de Mediación, Metodología y Enseñanza del Derecho (ALMED), 1998.

\_\_\_\_\_. **O ofício do mediador**. Local: Habitus Editora, 2001.

\_\_\_\_\_. **O ofício do mediador**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004.

WÜST, Caroline; RIGON, Josiane. **Comentário ao artigo 7º da Resolução 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010**. **In:** SPENGLER,



Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo. *A Resolução n. 125 do CNJ: o papel do terceiro conciliador e mediador na sua efetivação*. Curitiba: Multideia, 2013.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Estado e políticas sociais**. Revista Praia Vermelha (UFRJ), v. 18, n. 2, p. 72-94, jul./dez. 2008.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos históricos e teórico-metodológicos do Serviço Social**. In: *Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 125-41.

ZOLA, Marlene Bueno. **Políticas sociais, família e proteção social: um estudo acerca das políticas familiares em diferentes cidades/países**. In: MIOTO, Regina Célia Tamasso; CAMPOS, Marta da Silva; CARLOTO, Cássia Marta (Org.). *Familismo, direitos e cidadania: contradições da política social*. São Paulo: Cortez, 2015. p. 45-93.

## ANEXOS

### ANEXO A – Resolução 125 do CNJ

Texto compilado a partir da redação dada pela Emenda nº 01/2013 e pela Emenda nº 02/2016.

#### **RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010.**

Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA**, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais,

**CONSIDERANDO** que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República;

**CONSIDERANDO** que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009;

**CONSIDERANDO** que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

**CONSIDERANDO** que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

**CONSIDERANDO** que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

**CONSIDERANDO** ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

**CONSIDERANDO** a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça;

**CONSIDERANDO** que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

**CONSIDERANDO** o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000;

**RESOLVE:**

## **Capítulo I**

### **Da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses**

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. [\(Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13\)](#)

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. [\(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: [\(Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13\)](#)

I – centralização das estruturas judiciárias;

II – adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;

III – acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas, em especial quanto à capacitação de mediadores e conciliadores, seu credenciamento, nos termos do art. 167, § 3º, do Novo Código de Processo Civil, e à realização de mediações e conciliações, na forma do art. 334, dessa lei. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

## Capítulo II

### Das Atribuições do Conselho Nacional de Justiça

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I – estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II – desenvolver parâmetro curricular e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos para servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, nos termos do art. 167, § 1º, do Novo Código de Processo Civil; (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV – regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V – buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII – atuar junto aos entes públicos de modo a estimular a conciliação, em especial nas demandas que envolvam matérias sedimentadas pela jurisprudência; ([Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16](#))

IX – criar Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores visando interligar os cadastros dos Tribunais de Justiça e dos Tribunais Regionais Federais, nos termos do art. 167 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 12, § 1º, da Lei de Mediação; ([Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16](#))

X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação; ([Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16](#))

XI – criar parâmetros de remuneração de mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil; ([Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16](#))

XII – monitorar, inclusive por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias, a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o seu adequado funcionamento, a avaliação da capacitação e treinamento dos mediadores/conciliadores, orientando e dando apoio às localidades que estiverem enfrentando dificuldades na efetivação da política judiciária nacional instituída por esta Resolução. ([Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16](#))

**Capítulo III**  
**Das Atribuições dos Tribunais**  
**Seção I**  
**Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de**  
**Conflitos**

Art. 7º Os tribunais deverão criar, no prazo de 30 dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras: [\(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV – instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V – incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI – propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução;

VII – criar e manter cadastro de mediadores e conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento; [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

VIII – regulamentar, se for o caso, a remuneração de conciliadores e mediadores, nos termos do art. 169 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 13 da Lei de Mediação. [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 1º A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º Os Núcleos poderão estimular programas de mediação comunitária, desde que esses centros comunitários não se confundam com os Centros de conciliação e mediação judicial, previstos no Capítulo III, Seção II.

§ 3º Na hipótese de conciliadores, mediadores e Câmaras Privadas

de Conciliação e Mediação credenciadas perante o Poder Judiciário, os tribunais deverão criar e manter cadastro ou aderir ao Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento desses facilitadores. [\(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 4º Os tribunais poderão, nos termos do art. 167, § 6º, do Novo Código de Processo Civil, excepcionalmente e desde que inexistente quadro suficiente de conciliadores e mediadores judiciais atuando como auxiliares da justiça, optar por formar quadro de conciliadores e mediadores admitidos mediante concurso público de provas e títulos. [\(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 5º Nos termos do art. 169, § 1º, do Novo Código de Processo Civil, a Mediação e a Conciliação poderão ser realizadas como trabalho voluntário. [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 6º Aos mediadores e conciliadores, inclusive membros das Câmaras Privadas de Conciliação, aplicam-se as regras de impedimento e suspeição, nos termos do disposto no art. 134, IV, do Código de Processo Civil de 1973; no art. 148, II, do Código de Processo Civil de 2015 e na Resolução CNJ 200/2015. [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 7º Nos termos do art. 172 do Código de Processo Civil de 2015, o conciliador e o mediador ficam impedidos, pelo prazo de 1 (um) ano, contado do término da última audiência em que atuaram, de assessorar, representar ou patrocinar qualquer das partes. [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

## **Seção II**

### **Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania**

Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. [\(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

§ 1º As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, as sessões de conciliação e mediação judiciais, excepcionalmente, serem realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo tribunal (inciso VII do art. 7º) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9º). [\(Redação](#)

dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Nos tribunais de Justiça, os Centros deverão ser instalados nos locais onde existam 2 (dois) Juízos, Juizados ou Varas com competência para realizar audiência, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º Os tribunais poderão, enquanto não instalados os Centros nas Comarcas, Regiões, Subseções Judiciárias e nos Juízos do interior dos estados, implantar o procedimento de Conciliação e Mediação itinerante, utilizando-se de Conciliadores e Mediadores cadastrados. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 4º Nos Tribunais Regionais Federais e Tribunais de Justiça, é facultativa a implantação de Centros onde exista um Juízo, Juizado, Vara ou Subseção desde que atendidos por centro regional ou itinerante, nos termos do parágrafo anterior. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 5º Nas Comarcas das Capitais dos Estados bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será concomitante à entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 6º Os tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em outros prédios, desde que próximos daqueles referidos no § 2º, podendo, ainda, instalar Centros Regionais, enquanto não instalados Centros nos termos referidos no § 2º, observada a organização judiciária local. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 7º O coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania poderá solicitar feitos de outras unidades judiciais com o intuito de organizar pautas concentradas ou mutirões, podendo, para tanto, fixar prazo.

§ 8º Para efeito de estatística de produtividade, as sentenças homologatórias prolatadas em processos encaminhados de ofício ou por solicitação ao Centro Judiciário de Conflitos e Cidadania reverterão ao juízo de origem, e as sentenças decorrentes da atuação pré-processual ao coordenador do Centro. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 9º Para efeito de estatística referida no art. 167, § 4º, do Novo Código de Processo Civil, os tribunais disponibilizarão às partes a opção de avaliar Câmaras, conciliadores e mediadores, segundo parâmetros estabelecidos pelo Comitê Gestor da Conciliação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 10 O Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores conterá informações referentes à avaliação prevista no parágrafo anterior



para facilitar a escolha de mediadores, nos termos do art. 168, caput, do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 25 da Lei de Mediação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados, Varas ou Região, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Os Tribunais de Justiça e os Tribunais Regionais Federais deverão assegurar que nos Centros atue ao menos 1 (um) servidor com dedicação exclusiva, capacitado em métodos consensuais de solução de conflitos, para a triagem e encaminhamento adequado de casos. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo I desta Resolução.

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

### **Seção III** **Dos Conciliadores e Mediadores**

Art. 12. Nos Centros, bem como todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão

admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

§ 1º Os tribunais que já realizaram a capacitação referida no *caput* poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo I, como condição prévia de atuação nos Centros. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar as diretrizes curriculares estabelecidas pelo CNJ (Anexo I) e deverão ser compostos necessariamente de estágio supervisionado. Somente deverão ser certificados mediadores e conciliadores que tiverem concluído o respectivo estágio supervisionado. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores de diálogo entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido nesta Resolução (Anexo III). (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 5º Ressalvada a hipótese do art. 167, § 6º, do Novo Código de Processo Civil, o conciliador e o mediador receberão, pelo seu trabalho, remuneração prevista em tabela fixada pelo tribunal, conforme parâmetros estabelecidos pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do plenário. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Seção III-A** **Dos Fóruns de Coordenadores de Núcleos** (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-A. Os Presidentes de Tribunais de Justiça e de Tribunais

Regionais Federais deverão indicar um magistrado para coordenar o respectivo Núcleo e representar o tribunal no respectivo Fórum de Coordenadores de Núcleos. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 1º Os Fóruns de Coordenadores de Núcleos deverão se reunir de acordo com o segmento da justiça. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 2º Os enunciados dos Fóruns da Justiça Estadual e da Justiça Federal terão aplicabilidade restrita ao respectivo segmento da justiça e, uma vez aprovados pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do Plenário, integrarão, para fins de vinculatividade, esta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

§ 3º O Fórum da Justiça Federal será organizado pelo Conselho da Justiça Federal, podendo contemplar em seus objetivos outras matérias. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-B. Os Fóruns de Coordenadores de Núcleos poderão estabelecer diretrizes específicas aos seus segmentos, entre outras: (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

I – o âmbito de atuação de conciliadores face ao Novo Código de Processo Civil; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

II – a estrutura necessária dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania para cada segmento da justiça; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – o estabelecimento de conteúdos programáticos para cursos de conciliação e mediação próprios para a atuação em áreas específicas, como previdenciária, desapropriação, sistema financeiro de habitação entre outras, respeitadas as diretrizes curriculares estabelecidas no Anexo I. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

### **Seção III-B**

#### **Das Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação**

(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-C. As Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação ou órgãos semelhantes, bem como seus mediadores e conciliadores, para que possam realizar sessões de mediação ou conciliação incidentes a processo judicial, devem ser cadastradas no tribunal respectivo (art.167 do Novo Código de Processo Civil) ou no Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, ficando sujeitas aos termos desta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Parágrafo único. O cadastramento é facultativo para realização de sessões de mediação ou conciliação pré-processuais. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-D. Os tribunais determinarão o percentual de audiências não remuneradas que deverão ser suportadas pelas Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação, com o fim de atender aos processos em que foi deferida a gratuidade da justiça, como contrapartida de seu credenciamento (art.169, § 2º, do Novo Código de Processo Civil), respeitados os parâmetros definidos pela Comissão Permanente de Acesso à Justiça e Cidadania *ad referendum* do plenário. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-E. As Câmaras Privadas de Mediação e Conciliação e os demais órgãos cadastrados ficam sujeitos à avaliação prevista no art. 8º, § 9º, desta Resolução. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Parágrafo único. A avaliação deverá refletir a média aritmética de todos os mediadores e conciliadores avaliados, inclusive daqueles que atuaram voluntariamente, nos termos do art. 169, § 2º, do Novo Código de Processo Civil. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 12-F. Fica vedado o uso de brasão e demais signos da República Federativa do Brasil pelos órgãos referidos nesta Seção, bem como a denominação de “tribunal” ou expressão semelhante para a entidade e a de “Juiz” ou equivalente para seus membros. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

#### **Seção IV Dos Dados Estatísticos**

Art. 13. Os tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, nos termos de Resolução própria do CNJ. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias (DPJ), mantendo permanentemente atualizado o banco de dados. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

## **Capítulo IV** **Do Portal da Conciliação**

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I – publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;

II – relatório gerencial do programa, por tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro, com base nas informações referidas no art. 13. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

III – compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;

IV – fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;

V – divulgação de notícias relacionadas ao tema;

VI – relatórios de atividades da “Semana da Conciliação”.

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

### **Disposições Finais**

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Parágrafo único. Em relação aos Núcleos e Centros, os Tribunais poderão utilizar siglas e denominações distintas das referidas nesta Resolução, desde que mantidas as suas atribuições previstas no Capítulo III.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Art. 18-A. O Sistema de Mediação Digital ou a distância e o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores deverão estar disponíveis ao público no início de vigência da Lei de Mediação. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 18-B. O CNJ editará resolução específica dispondo sobre a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses da Justiça do Trabalho. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 18-C. Os tribunais encaminharão ao CNJ, no prazo de 30 dias, plano de implantação desta Resolução, inclusive quanto à implantação de centros. (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ressalvados os dispositivos regulamentados pelo Novo Código de Processo Civil, que seguem sua vigência. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

**Este texto não substitui a publicação oficial.**

## **ANEXO I**

### **DIRETRIZES CURRICULARES**

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

(Aprovadas pelo Grupo de Trabalho estabelecido nos termos do art. 167, § 1º, do Novo Código de Processo Civil por intermédio da Portaria CNJ 64/2015)

O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas.

## **I - Desenvolvimento do curso**

O curso é dividido em duas etapas: 1) Módulo Teórico e 2) Módulo Prático (Estágio Supervisionado).

### **1. Módulo Teórico**

No módulo teórico, serão desenvolvidos determinados temas (a seguir elencados) pelos professores e indicada a leitura obrigatória de obras de natureza introdutória (livros-texto) ligados às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e mediação, com a realização de simulações pelos alunos.

#### **1.1 Conteúdo Programático**

No módulo teórico deverão ser desenvolvidos os seguintes temas:

a) Panorama histórico dos métodos consensuais de solução de conflitos. Legislação brasileira. Projetos de lei. Lei dos Juizados Especiais. Resolução CNJ 125/2010. Novo Código de Processo Civil, Lei de Mediação.

b) A Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos.

Objetivos: acesso à justiça, mudança de mentalidade, qualidade do serviço de conciliadores e mediadores. Estruturação - CNJ, Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Cejusc. A audiência de conciliação e mediação do novo Código de Processo Civil. Capacitação e remuneração de conciliadores e mediadores.

c) Cultura da Paz e Métodos de Solução de Conflitos

Panorama nacional e internacional. Autocomposição e Heterocomposição. Prisma (ou espectro) de processos de resolução de disputas: negociação, conciliação, mediação, arbitragem, processo judicial, processos híbridos.

d) Teoria da Comunicação/Teoria dos Jogos

Axiomas da comunicação. Comunicação verbal e não verbal. Escuta ativa. Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos e aspectos psicológicos. Premissas conceituais da autocomposição.

e) Moderna Teoria do Conflito

Conceito e estrutura. Aspectos objetivos e subjetivos.

#### f) Negociação

Conceito: Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados).

Técnicas intermediárias de negociação (estratégias de estabelecimento de *rapport*; transformação de adversários em parceiros; comunicação efetiva).

#### g) Conciliação

Conceito e filosofia. Conciliação judicial e extrajudicial. Técnicas (recontextualização, identificação das propostas implícitas, afago, escuta ativa, espelhamento, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade). Finalização da conciliação. Formalização do acordo. Dados essenciais do termo de conciliação (qualificação das partes, número de identificação, natureza do conflito...). Redação do acordo: requisitos mínimos e exequibilidade. Encaminhamentos e estatística.

Etapas (planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimentos ou investigação das propostas das partes, criação de opções, escolha da opção, lavratura do acordo).

#### h) Mediação

Definição e conceitualização. Conceito e filosofia. Mediação judicial e extrajudicial, prévia e incidental; Etapas – Pré-mediação e Mediação propriamente dita (acolhida, declaração inicial das partes, planejamento, esclarecimentos dos interesses ocultos e negociação do acordo). Técnicas ou ferramentas (co-mediação, recontextualização, identificação das propostas implícitas, formas de perguntas, escuta ativa, produção de opção, acondicionamento das questões e interesses das partes, teste de realidade ou reflexão).

#### i) Áreas de utilização da conciliação/mediação

Empresarial, familiar, civil (consumista, trabalhista, previdenciária, etc.), penal e justiça restaurativa; o envolvimento com outras áreas do conhecimento.

#### j) Interdisciplinaridade da mediação

Conceitos das diferentes áreas do conhecimento que sustentam a prática: sociologia, psicologia, antropologia e direito.



k) O papel do conciliador/mediador e sua relação com os envolvidos (ou agentes) na conciliação e na mediação

Os operadores do direito (o magistrado, o promotor, o advogado, o defensor público, etc.) e a conciliação/mediação. Técnicas para estimular advogados a atuarem de forma eficiente na conciliação/mediação. Contornando as dificuldades: situações de desequilíbrio, descontrole emocional, embriaguez, desrespeito.

l) Ética de conciliadores e mediadores

O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação. Código de Ética – Resolução CNJ 125/2010 (anexo).

### **1.2 Material didático do Módulo Teórico**

O material utilizado será composto por apostilas, obras de natureza introdutória (manuais, livros-textos, etc) e obras ligadas às abordagens de mediação adotadas.

### **1.3 Carga Horária do Módulo Teórico**

A carga horária deve ser de, no mínimo, 40 (quarenta) horas/aula e, necessariamente, complementada pelo Módulo Prático (estágio supervisionado) de 60 (sessenta) a 100 (cem) horas.

### **1.4 Frequência e Certificação**

A frequência mínima exigida para a aprovação no Módulo Teórico é de 100% (cem por cento) e, para a avaliação do aproveitamento, o aluno entregará relatório ao final do módulo.

Assim, cumpridos os 2 (dois) requisitos - frequência mínima e apresentação de relatório - será emitida declaração de conclusão do Módulo Teórico, que habilitará o aluno a iniciar o Módulo Prático (estágio supervisionado).

## **2. Módulo Prático – Estágio Supervisionado**

Nesse módulo, o aluno aplicará o aprendizado teórico em casos reais, acompanhado por 1 (um) membro da equipe docente (supervisor), desempenhando, necessariamente, 3 (três) funções: a) observador, b) co-conciliador ou co-mediador, e c) conciliador ou mediador.

Ao final de cada sessão, apresentará relatório do trabalho realizado, nele lançando suas impressões e comentários relativos à utilização das técnicas aprendidas e aplicadas, de modo que esse relatório não deve limitar-se a descrever o caso atendido, como em um estágio de Faculdade

de Direito, mas haverá de observar as técnicas utilizadas e a facilidade ou dificuldade de lidar com o caso real. Permite-se, a critério do Nupemec, estágio autossupervisionado quando não houver equipe docente suficiente para acompanhar todas as etapas do Módulo Prático.

Essa etapa é imprescindível para a obtenção do certificado de conclusão do curso, que habilita o mediador ou conciliador a atuar perante o Poder Judiciário.

### **2.1 Carga Horária**

O mínimo exigido para esse módulo é de 60 (sessenta) horas de atendimento de casos reais, podendo a periodicidade ser definida pelos coordenadores dos cursos.

### **2.2 Certificação**

Após a entrega dos relatórios referentes a todas as sessões das quais o aluno participou e, cumprido o número mínimo de horas estabelecido no item 2.1 acima, será emitido certificado de conclusão do curso básico de capacitação, que é o necessário para o cadastramento como mediador junto ao tribunal no qual pretende atuar.

### **2.3 Flexibilidade dos treinamentos**

Os treinamentos de quaisquer práticas consensuais serão conduzidos de modo a respeitar as linhas distintas de atuação em mediação e conciliação (e.g. transformativa, narrativa, facilitadora, entre outras). Dessa forma, o conteúdo programático apresentado acima poderá ser livremente flexibilizado para atender às especificidades da mediação adotada pelo instrutor, inclusive quanto à ordem dos temas. Quaisquer materiais pedagógicos disponibilizados pelo CNJ (vídeos, exercícios simulados, manuais) são meramente exemplificativos.

De acordo com as especificidades locais ou regionais, poderá ser dada ênfase a uma ou mais áreas de utilização de conciliação/mediação.

## **II – Facultativo**

### **1. Instrutores**

Os conciliadores/mediadores capacitados nos termos dos parâmetros acima indicados poderão se inscrever no curso de capacitação de instrutores, desde que preencham, cumulativamente, os seguintes requisitos:

- Experiência de atendimento em conciliação ou mediação por 2 (dois) anos.
- Idade mínima de 21 anos e comprovação de conclusão de curso superior.

## **ANEXO II**

### **SETORES DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA**

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

## **ANEXO III**

### **CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS**

(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.

#### **Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais**

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I – Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II – Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV – Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou

presente;

V – Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI – Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII – Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII – Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como serem humanos merecedores de atenção e respeito.

### **Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação**

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I – Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II – Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III – Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV – Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de

todos;

V – Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

### **Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador**

Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Parágrafo único. O mediador/conciliador deve, preferencialmente no início da sessão inicial de mediação/conciliação, proporcionar ambiente adequado para que advogados atendam o disposto no art. 48, § 5º, do Novo Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil. [\(Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16\)](#)

Art. 5º Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles.

Art. 6º No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.

Art. 7º O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

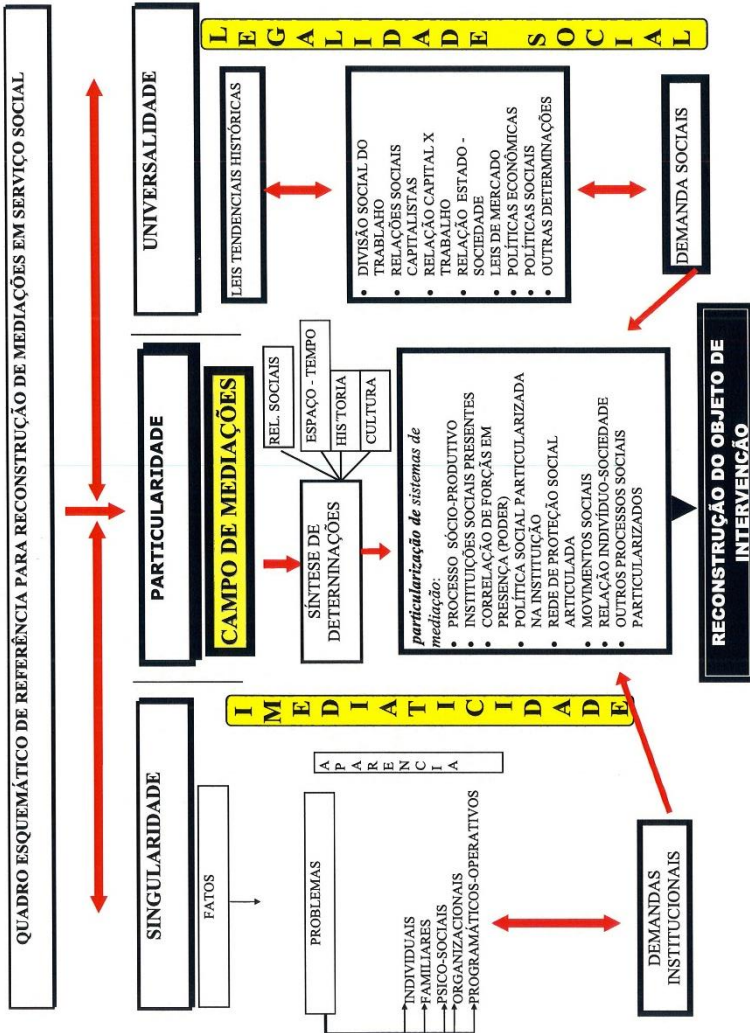
#### **ANEXO IV**

##### **Dados Estatísticos**

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

**ANEXO B – Nota técnica: posição preliminar sobre Serviço  
Social e mediação de conflitos**

**ANEXO C – Quadro esquemático de referência para reconstrução de mediações em Serviço Social**







NOTA TÉCNICA

# POSIÇÃO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



# POSIÇÃO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIÇÃO DE CONFLITOS

**Objetivo:** Tecer considerações e recomendações iniciais para a atuação profissional do/a assistente social frente à Mediação de Conflitos.

## SUMÁRIO

---

I	Esclarecimentos iniciais .....	05
II	Breve apresentação da conceituação e dos objetivos públicos e privados da mediação de conflitos .....	06
III	Aspectos legais .....	08
IV	Histórico perante o conjunto CFESS/CRESS .....	14
V	Análise .....	22
VI	Parecer preliminar do conselho pleno do CRESS/SP .....	51
	Referências .....	55
	Anexo I – Parecer analítico por assessoria exclusiva .....	58

## CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL GRESS 9ª REGIÃO/SP

GESTÃO 2014-2017  
DAS LUTAS COLETIVAS À EMANCIPAÇÃO

Presidente: **Mauricleia Soares dos Santos**

Vice-Presidente: **Luciano Alves**

1ª Secretária: **Patrícia Ferreira da Silva**

2ª Secretária: **Marcia Heloisa de Oliveira**

1ª Tesoureira: **Laressa de Lima Rocha**

2ª Tesoureiro: **Julio Cezar de Andrade**

### CONSELHO FISCAL

**Carla da Silva Germano**

**Kelly Rodrigues Melatti**

**Matsuel Martins da Silva**

### SUPLENTES

**Adriana Brito da Silva**

**Aparecida Mineiro do Nascimento Santos**

**Fábio Rodrigues**

**Maria Auxiliadora Pereira da Silva**

COMISSÃO PERMANENTE DE ÉTICA - CPE

COMISSÃO DE ORIENTAÇÃO E  
FISCALIZAÇÃO PROFISSIONAL - COFI

COMISSÃO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

### NÚCLEO SOCIOJURÍDICO

ASSESSORIA ESPECIAL

**Dra. Marilene Coelho, Professora da Universidade  
Federal do Rio de Janeiro - UFRJ**

FICHA CATALOGRÁFICA

PROJETO GRÁFICO E  
DIAGRAMAÇÃO  
RS Press Editora

1ª Edição  
Junho/2016

## I – ESCLARECIMENTOS INICIAIS

Motivados pela crescente incidência da Mediação de Conflitos nos espaços de debates e sócioocupacionais dos/as assistentes sociais, o CRESS/SP apresenta esse documento, em caráter preliminar e ratificado pelo Parecer Analítico constante como ANEXO I<sup>1</sup>, deste documento, para reafirmar a defesa da profissão de Serviço Social no Brasil, no seu acúmulo teórico-metodológico, ético-político e técnico operativo que insere essa categoria profissional numa resistência materialista de análise e intervenção na realidade social.

O caráter preliminar deste documento oficial se configura e se faz necessário por conta de leis federais e estaduais que regulamentam a Mediação de Conflitos no território brasileiro e estadual, que foram promulgadas recentemente (2015), ainda no intercurso de desenvolvimento de ações do Conjunto CFESS/CRESS em cumprimento da deliberação n° 10 do Eixo de Orientação e Fiscalização Profissional, aprovada nos 43° e 44° Encontros Nacionais<sup>2</sup> do Conjunto CFESS/CRESS (dos anos de 2014 e 2015, respectivamente), que implica ao CFESS e todos os CRESS:

*“Aprofundar o debate e elaborar posicionamento em relação à atuação do/a assistente social em ações de conciliação e mediação de conflitos propostas pelo Conselho Nacional de Justiça e outros órgãos”.*

As circunstâncias que informam e complementam a fundamentação deste caráter preliminar se dão na observação do impacto que as Leis Federais n° 13105/2015 e 13140/2015 e Lei Estadual n° 15804/2015 impõem ao cotidiano

<sup>1</sup> Parecer da assessora especial Dra. Marilene Coelho em maio/2016, elaborado a partir da leitura do presente material e das reflexões teórico-metodológicas acumuladas ao longo de sua trajetória acadêmica.

<sup>2</sup> Os Encontros Nacionais do Conjunto CFESS / CRESS são instâncias máximas de deliberação da categoria profissional de assistentes sociais brasileiros/as, conforme prevê o Art. 9° da Lei Federal 8662/1993.

profissional de assistentes sociais que atuam principalmente nas instituições do Sistema de Justiça, no Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS), bem como em demais espaços sociocupacionais. Oportunamente, o Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo - CRESS 9ª Região/SP (CRESS/SP) publicará Nota Técnica apresentando sua posição integral e consolidada sobre a matéria, ou o documento equivalente (ou legalmente superior) a ser publicado pelo Conselho Federal de Serviço Social, conforme o caso.

Embora existam diversas concepções teóricas e metodológicas que propõem diferentes entendimentos sobre o significado conceitual e prático sobre a matéria (Auto-composição, Composição, Mediação, Conciliação, Facilitação, Negociação ou Arbitragem de Conflitos, bem como suas derivações enquanto executores de tais metodologias ou funções), o CRESS/SP, considerando sua condição institucional pública, legal e oficial perante a profissão, utilizará neste documento o termo “Mediação de Conflitos” para se referir à teorização e cargo público ou privado sobre a matéria, bem como o termo “Mediador de Conflitos” para se referir à denominação do seu agente profissional executor, com base no que dispõe o marco regulatório, a saber, a Lei Federal nº 13140/2015 e a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no que couber.

## **II – BREVE APRESENTAÇÃO DA CONCEITUAÇÃO E DOS OBJETIVOS PÚBLICOS E PRIVADOS DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Conforme o estudo de BARROS (2013, p.50-53), bem como os parâmetros emanados na Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e as leis acima referidas, compreende-se de forma geral no âmbito teórico e conceitual da temática, que a Mediação de Conflitos é uma metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais de âmbito

comercial, sócio-afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesses, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, documento este que poderá ser homologado nos âmbitos judicial e extrajudicial, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito.

A autora expõe que as origens acadêmicas da Mediação de Conflitos datam as décadas de 1950 e 1960, predominantemente nos países de língua anglo-saxã e que se desenvolve para demais países entre as décadas seguintes, chegando ao Brasil no final da década de 1990, já espraiada em três vertentes/modelos/escolas (Tradicional, Transformativa e Circular-narrativa).

Os objetivos públicos da Mediação de Conflitos estão atualmente assentados nas iniciativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). A partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o CNJ passou a estimular a Mediação de Conflitos ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses, incumbindo aos órgãos judiciários de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias.

Pela Resolução nº 125, foi determinado aos Tribunais a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, criando os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conhecidos como os CEJUSCs, incumbidos de realizarem as sessões de conciliação e mediação em fases pré-processuais, cujas audiências são realizadas por Conciliadores/as e Mediadores/as credenciados junto ao Tribunal.

Com a promulgação das Leis Federais nº 13105/2015 e 13140/2015 e Lei Estadual nº 15804/2015, a Mediação de Conflitos recebeu contornos de política pública e o/a Mediador/ade Conflitos um caráter profissional (ou

de cargo público, a depender do prisma de análise), inaugurando marcos regulatórios e de possibilidades diversas de implementação por todas as esferas públicas.

Já no âmbito privado, a Mediação de Conflitos objetiva a se constituir como um nicho de mercado no campo da prestação de serviços especializados, atuando em conflitos do meio empresarial, das negociações comerciais, bem como no campo terapêutico com foco nas relações familiares e conjugais.

### **III – ASPECTOS LEGAIS**

O antigo Código de Processo Civil (anterior ao disposto pela Lei Federal nº 13105/2015) previa a utilização da conciliação nas ações antes denominadas de “pequenas causas”, como procedimento anterior à apresentação da defesa pelo acusado ou após o prazo para a defesa, por designação do juiz. Previsão congênere está disposta na Lei 9.099/95, que organiza os Juizados Especiais Cíveis.

Desde a propositura do PL 4827/1998 pela Deputada Federal Zulaiê Cobra (PSDB/SP), passando pelo Senado na forma do PLC 94/2002 que inicialmente previa a regulamentação da profissão de mediador de conflito e a implementação da atividade no judiciário, a matéria ganhou espraiamento no mercado de cursos e, conseqüentemente, em maior aproximação aos objetivos políticos, principalmente os vinculados à chamada “reforma do judiciário”, prevista na Emenda Constitucional nº 45/2004. Nesta seara, a matéria foi absorvida pelo Conselho Nacional de Justiça desde a sua criação em 2005, passando a ser gerida pela entidade pública no que se refere à sua introdução e desenvolvimento no Poder Judiciário.

Merece destaque o fato da previsão, no PLC 94/2002, de assistente social atuando como “co-mediador”, numa espécie de apoio técnico ao/à



mediador/a de conflitos responsável. Contudo, no avanço da tramitação da matéria, a figura do “co-mediador” não mais foi considerada.

A partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, o Conselho Nacional de Justiça passou a estimular a Mediação e a Conciliação, ao instituir a Política Judiciária Nacional de Tratamento aos Conflitos de Interesses, incumbindo aos órgãos judiciários de oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados “meios consensuais”, como a mediação e a conciliação, bem como prestar atendimento e orientação ao/à cidadão/ã.

Para maior compreensão da normativa citada, destacamos os seguintes elementos que dizem respeito à estratégia de mediação de conflito<sup>3</sup>:

- Interpretação da Mediação de Conflitos como mecanismo garantidor do Acesso à Justiça;
- Previsão da Mediação de Conflitos como política pública preventiva de conflitos e redutora do número de ações judiciais;
- CNJ como órgão credenciador oficial de iniciativas de capacitação de servidores públicos para a prática da Mediação de Conflitos, inclusive prevendo a parceira com instituições privadas;
- Prever parâmetros de remuneração para Mediadores, bem como prever a prática de forma não-remunerada;
- Criação de cadastro nacional e estaduais de Mediadores;
- Estimular a criação da “Mediação Comunitária”;
- Prever a opção do poder público da criação do cargo público de Mediador de Conflitos, por meio de concurso público, excepcionalmente no caso de defasagem de servidores do quadro, habilitados para serem Mediadores;

---

<sup>3</sup> Os elementos destacados consideram as alterações realizadas na normativa do CNJ, visando adequação ao Novo Código de Processo Civil e à Lei de Mediação (Leis Federais nº 13105/2015 e 13140/2015, respectivamente).

- Impõe, aos Mediadores, as regras de impedimento e suspeição judiciais;
- As sessões oficiais de Mediação de Conflitos só podem ser coordenadas por Mediadores/as inscrição no cadastro estadual e nacional;
- O trabalho dos/as mediadores/as de Conflito será avaliado por um Comitê Gestor específico de cada órgão que mantenha a política de Mediação de Conflitos;
- Possibilidade de realização de Mediação de Conflitos por meio digital;
- Implantação de portal na internet, com previsão de acesso e participação da população em geral.
- Estabelecimento de diretrizes curriculares e estágio supervisionado em paralelo com demais processo de formação profissional, com a ausência do Serviço Social enquanto área do conhecimento confluyente a estas diretrizes;
- Intenções do CNJ em articular a inserção da Mediação de Conflitos nas grades curriculares de todos os níveis de ensino no país;
- Conteúdo programático das diretrizes curriculares não prevê a área do conhecimento do Serviço Social como sustentadoras da prática de Mediação de Conflitos;
- Só pode ser considerado/a Mediador/a de Conflitos o estudante que cumprir a carga horária mínima do respectivo curso, bem como o registro junto ao tribunal onde está (ou queira estar) vinculado;
- Previsão de Código de Ética próprio para Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos;
- Reconhece os Mediadores/as como profissionais;
- Impõe dever de manter sigilo, exceto se as partes autorizarem a divulgação da informação;
- Impõe dever de ser imparcial (neutro) diante do conflito;

- Prevê a desvinculação da profissão de origem do/a mediador/a de Conflitos;
- Vedação ao/à mediador/a de conflitos de prestar serviços profissionais aos envolvidos na mediação de conflitos;

Em período concomitante às iniciativas do CNJ, o senador José Sarney deu entrada no Senado o Projeto de Lei nº 166/2010 tratando do Novo Código de Processo Civil, que mais tarde prosseguiu no Congresso Nacional sob o Projeto Substitutivo nº 8.046/2010 na Câmara dos Deputados e após retorno ao Senado, foi aprovado pelo Poder Legislativo e sancionado pela presidenta Dilma Rouseff, sob a Lei Federal nº 13105/2015.

Normatizando os objetivos do CNJ e os anseios privados do mercado da Mediação de Conflitos, o Novo Código Civil se constituiu no primeiro dispositivo legal que fomenta a chamada “Cultura da Paz”, prevendo alta responsabilidade para a Mediação e Conciliação<sup>4</sup> de conflitos em âmbito judicial, exigindo diversas mudanças no fluxo judicial brasileiro, bem como na reconfiguração interna das instituições mais próximas do judiciário.

Destacamos os seguintes elementos na Lei Federal nº 13105/2015 (Novo Código de Processo Civil):

- O/A Mediador/a de Conflitos deverá mencionar a sua profissão de origem no cadastro oficial de mediadores de conflitos;
- Mediação de Conflitos pode ocorrer em qualquer etapa da tramitação do processo judicial;
- Possibilidade do/a mediador/a de Conflitos atuar sem remuneração;
- Os conflitos familiares envolvendo disputa de posse de imóvel terá a Mediação de Conflitos como etapa obrigatória no processo judicial;

---

<sup>4</sup> A lei diferencia estas duas metodologias.

- As ações judiciais da área de família buscarão utilizar a Mediação de Conflitos como recurso principal de solução de controvérsias;
- Prevê a existência simultânea dos serviços de Mediação de Conflitos e de atendimento multidisciplinar;

A matéria continuou em discussão no âmbito do Congresso Nacional, principalmente no que se refere à regulamentação do marco legal da Mediação de Conflitos, complementar ao Novo Código de Processo Civil e organizador da Mediação Extrajudicial. Após arquivamentos e apensamentos de vários projetos de lei na Câmara e no Senado, o projeto de lei do Senado PLS 517/2012 avançou em termos de aglutinar todos os interesses desenvolvidos desde 1998 e, no movimento de aprovação e sanção do Novo Código de Processo Civil, foi aprovado em plenário e sancionado pela Presidência da República a Lei Federal nº 13140/2015, que dispõe sobre a Mediação de Conflitos entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, ou seja, *trata-se do marco regulatório da Mediação de Conflitos no Brasil*.

Destacamos os seguintes elementos na Lei Federal nº 13140/2015 (Lei da Mediação):

- Todos os elementos destacados anteriormente, no Novo Código de Processo Civil;
- Prevê elementos do Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores, com destaque de que os/as Mediadores/as devem seguir o princípio de busca do consenso nas suas intervenções;
- Permite a realização de Mediação de Conflitos envolvendo qualquer tipo de direito individual ou coletivo;
- É permitido separar o conflito em partes distintas, mas interdependentes;

- O/A Mediador de Conflitos é considerado servidor público;
- Separa definição de Mediador/a Extrajudicial e Mediador/a Judicial, sendo:
  - Mediador Extrajudicial:
    - Pessoa habilitada em Mediação de Conflitos, podendo (ou não) ser inscrito no seu Conselho da profissão de origem;
    - Poderá atuar em âmbito privado, vinculado (ou não) a empresas específicas na prestação do serviço;
  - Mediador Judicial:
    - Pessoa habilitada em Mediação de Conflitos pelas instituições certificadas pelo Conselho Nacional de Justiça e graduada há pelo menos dois anos em qualquer curso superior reconhecido pelo MEC;
    - Previsão de remuneração aos mediadores/as judiciais custeada pelas partes, via Tribunal, salvo os casos de justiça gratuita;
- Dever de guardar sigilo, exceto se expressamente autorizado a divulgação pelas partes;
- Conflitos entre usuários e as pessoas jurídicas responsáveis pela administração da política pública poderão ser solucionados mediante Mediação de Conflitos;
- Permite a criação de intervenções de Mediação de Conflitos na comunidade, escolas e demais espaços de transação pública;
- Permite a qualquer política pública a criação de setor de Mediação de Conflitos para oferecer o serviço a seus usuários;
- Permite a realização de Mediação de Conflitos pela internet.

O disposto na Lei Estadual nº 15804/2015 trata da previsão de remuneração (denominado de abono variável de 1 Unidade fiscal do Estado de São Paulo - UFESP, por hora, ou seja, na tabela de 2016 o/a profissional receberá R\$ 23,55 por hora trabalhada) aos mediadores/as e conciliadores/as judiciais, bem como da jornada de trabalho destes profissionais (também variável, entre 2 a 8 horas semanais).

Fica evidente, então, nesses dispositivos que a mediação de conflitos possui campo próprio de atuação, desencadeando, inclusive, um processo que pode desembocar na regulamentação de uma nova profissão.

#### **IV – HISTÓRICO PERANTE O CONJUNTO CFESS/CRESS**

Em 2014, na cidade de Brasília-DF, durante os debates no 43º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS acerca de novas propostas a serem deliberadas para o Eixo de Orientação e Fiscalização Profissional, os/as delegados/as presentes aprovaram a Deliberação que prevê *“Aprofundar o debate e elaborar posicionamento em relação à atuação do/a assistente social em ações de conciliação e mediação de conflitos propostas pelo Conselho Nacional de Justiça e outros órgãos”*. Tal medida se consolidou diante do relato de vários delegados/as que se posicionaram diante das demandas apresentadas em suas Regiões, sobre importantes preocupações diante da precarização e possíveis tensionamentos à Lei de Regulamentação Profissional e ao Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, gerados pelo poder público à profissionais que atuam no Sistema de Justiça e em outras políticas, em vários Estados brasileiros, dando conta de que os empregadores convencionam ou até mesmo impelem aos/às profissionais a atuarem como Mediadores/as (inclusive em caráter não remunerado), em detrimento de rigorosa observância das competências e das atribuições privativas de assistentes sociais (ao não

consultar os Conselhos Regionais [CRESS] para dialogar tais interesses institucionais.)

No 44º Encontro Nacional do Conjunto CFESS/CRESS, realizado em 2015, no Rio de Janeiro-RJ, os/as delegados/as reiteraram a importância em se dar continuidade nas ações da Deliberação, de modo que a mesma passou a ter a referência de nº 10 no Relatório Final<sup>5</sup>o processo de monitoramento das ações do Conjunto.

Neste processo, o CRESS/SP planejou o desenvolvimento do cumprimento desta Deliberação no âmbito do Núcleo do Campo Sociojurídico desde Março de 2015, inserindo a matéria na pauta de discussões do Núcleo para debates e início do desenvolvimento de encaminhamentos.

As primeiras constatações em debate deram conta de perceber a Mediação de Conflitos muito presente no discurso atual da categoria (principalmente do segmento que atua nas instituições do Sistema de Garantia de Direitos<sup>6</sup>), considerando-a ora como atribuição da profissão, ora como possibilidade de capacitação em instrumentalidade de trabalho, bem como as duas possibilidades conjuntas, no caso de instituições que pretendem normatizar ou já dispõem de normatização desta atribuição como naturalmente pertencente ao exercício profissional de assistente social. A impressão geral foi de que a categoria se apropria da Mediação de Conflitos com base em suposto entendimento de que tal metodologia reaviva o entendimento de que “o/a assistente social, naturalmente, sempre media conflitos”, de modo que foi mencionada, também, a correlação simbólica deste entendimento com o símbolo tradicional da profissão, o qual ostenta uma balança como simbologia de justiça com base no

---

<sup>5</sup> Os Relatórios Finais dos Encontros Nacionais podem ser conhecidos acessando: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/relatorios-e-deliberacoes-dos-encontros-nacionais>.

<sup>6</sup> Ver Resolução CONANDA Nº 113, de 19 de abril de 2006.

equilíbrio social, sendo o/a assistente social o/a agente que promoveria este suposto equilíbrio<sup>7</sup>.

No âmbito teórico-metodológico, destacou-se a Mediação de Conflitos ausente das grades da formação acadêmica em cursos de Serviço Social, bem como da igual ausência de elementos teóricos que pudessem levar à compreensão sobre a efetiva congruência da matéria com as Diretrizes Curriculares oficiais da área do conhecimento do Serviço Social, emanadas pela ABEPSS e Ministério da Educação (MEC).

Como primeiro encaminhamento, pactou-se pela requisição de levantamento bibliográfico, no âmbito das atribuições do Setor de Biblioteca do CRESS/SP, de produções acadêmicas sobre a relação da profissão com a Mediação de Conflitos. A análise do levantamento bibliográfico confirmou as impressões do grupo, sobre a existência de poucas produções acadêmicas sobre esta relação, para além de poucas produções pontuais sobre experiências obtidas no contato com a temática no exercício profissional cotidiano de assistentes sociais. Além disso, constatou-se em uma das obras a frágil associação teórico-metodológica da Mediação de Conflitos com a categoria marxiana de Mediação<sup>8</sup>, com o objetivo inconsistente de justificar que a atuação profissional na Mediação de Conflitos é congruente com os postulados do Projeto Ético-Político da profissão no Brasil. Por outro lado, foi conhecida outra produção que também se ancora na categoria marxiana da Mediação, porém, debate a instrumentalidade da participação de assistente social no âmbito geral de um determinado serviço de Mediação de Conflitos e não como Mediador/a de Conflitos, propriamente dito.

---

<sup>7</sup> Por compreender que o símbolo tradicional do Serviço Social não corresponde à semiótica relacionada ao que se depreende o atual Projeto Ético-Político da profissão, o CRESS/SP opta por não utilizar tal símbolo em sua comunicação visual, bem como discute no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS a construção de novo símbolo que represente o significado atual da profissão.

<sup>8</sup> Para aprofundamento, sugerimos conhecer a produção de PONTES (2010).



Contudo, na ocasião deste debate, foi mencionada a limitação do alcance de tal levantamento bibliográfico, até aquele momento, em face de outras possibilidades de cruzamento de conceitos e palavras-chave que possam ampliar o universo de captação de produções sobre a temática, em face do Serviço Social. Tais argumentações suscitaram encaminhamento de requerer outro levantamento bibliográfico mais amplo para a ocasião do posicionamento oficial do CRESS/SP sobre a matéria.

Diante de tais elementos levantados, o próximo encaminhamento do Núcleo, sugerido ao Conselho Pleno do CRESS/SP, foi pela realização de um debate que pudesse expor experiências de assistentes sociais com a Mediação de Conflitos, partindo das constatações iniciais que indicaram distanciamento da matéria com o universo do Serviço Social. Neste sentido, optou-se por definir a configuração do debate a partir de recorte do que se tinha de concreto até o momento, isto é, convidar assistentes sociais que atuam no Sistema de Justiça e alguns órgãos mais próximos a este sistema, para que pudessem defender suas experiências em relacionar a Mediação de Conflitos e o Serviço Social.

No curso das discussões, o Núcleo tomou conhecimento da promulgação da Lei Federal nº 13105/2015 (Novo Código de Processo Civil), na qual é prevista a normatização do cargo público de Mediador e Conciliador de Conflitos, em âmbito judicial, em especial no que dispõem os Artigos 167, 168, 169 e 784. A discussão em torno das disposições desta lei suscitaram a ampliação de questões sobre a matéria, agora com elementos mais claros em face da hipótese da Mediação de Conflitos ser atribuição profissional ou mais um componente de sua instrumentalidade no cotidiano.

Dando andamento na organização do debate, o Núcleo optou pela atividade ser realizada dentro da sua própria agenda, facilitando a participação da categoria e também dos/as profissionais dispostos a realizar a apresentação. Assim, foram expedidos ofícios para as gerências

técnicas das seguintes instituições em nível estadual, visando a replicação do convite ou a designação de profissionais, conforme a opção da gerência: Tribunal de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública, Secretaria de Justiça e Cidadania, Secretaria de Administração Penitenciária.

No aguardo de retorno das instituições, o Núcleo sugeriu convites para o Conselho Nacional de Justiça (à eventual representação em São Paulo) e à três profissionais autoras de capítulo de livro sobre experiência de assistentes sociais em Mediação de Conflitos quando do convênio que a Defensoria Pública mantinha antes da abertura de concurso público para cargos de assistente social e psicólogo/a.

Em resposta aos convites, se dispuseram a expor a experiência duas assistentes sociais da Defensoria Pública (que compõem a própria gerência técnica da instituição) e uma assistente social do Tribunal de Justiça, na comarca de Barretos. As Secretarias de Estado da Administração Penitenciária e de Justiça e Cidadania, responderam que não possuem assistentes sociais que atuam com Mediação de Conflitos. Da mesma forma responderam Ministério Público e Conselho Nacional de Justiça. As três profissionais autoras não responderam ao convite.

Assim, foi realizado em 27/10/2015 o debate com o tema: “*Mediação de Conflitos e Serviço Social: Atribuição ou Instrumentalidade Profissional?*”, no auditório do Hotel San Raphael<sup>10</sup>, região central da Capital, contando com a presença de cerca de 90 profissionais oriundos de diversas regiões da cidade e do Estado.

A experiência trazida pela profissional do Tribunal de Justiça informou a participação direta de assistente social no planejamento, implementação e funcionamento do Centro Judiciário de Solução de

---

<sup>9</sup> A definição do tema como um questionamento buscou retratar a indagação atual da categoria, expressa nas discussões no Núcleo.

<sup>10</sup> A atividade não ocorreu na sede do CRESS/SP por ocasião de força maior, relacionada com a falta de energia elétrica no bairro onde a sede está situada e a inesperada adesão da categoria para além da média de participação em eventos congêneres que o CRESS/SP habitua realizar.

Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da comarca de Barretos, interior do Estado, com base no Provimento do Tribunal de Justiça 1892/2011 e na Lei Estadual nº 15804/2015. A assistente social expôs que o processo de constituição do órgão se deu com maior proximidade da profissional com os juízes da comarca, de maneira que a Mediação de Conflitos passou a ser a única atribuição da profissional durante certo período, até o momento da instalação do Departamento de Cidadania, também pela profissional. O Departamento funcionava como setor de apoio ao fluxo de atendimentos em Mediação de Conflitos, porém, foi desativado pouco tempo depois, por desinteresse da magistratura local. A profissional não mais retornou às funções de Mediadora de Conflitos após este desfecho.

As profissionais da Defensoria Pública estadual informaram o histórico da implementação do órgão institucional que abriga os serviços profissionais de assistentes sociais e psicólogos, o Centro de Atendimento Multidisciplinar (CAM), com base nas Deliberações do Conselho Superior CSDP nº 187/2010 e 288/2014. Uma das principais atribuições do órgão é promover a Mediação de Conflitos, executada por assistentes sociais e psicólogos, tendo em vista que tal atribuição está normatizada em regulamento institucional próprio e configura a função de Mediador de Conflitos como inerente ao exercício profissional das duas áreas do conhecimento, embora as profissionais entendam que os atendimentos de assistentes sociais que objetivam a realização de Termo de Acordo Extrajudicial na instituição não são Mediações de Conflitos, mas sim a “composição extrajudicial de conflitos”. A experiência parece ser a única no Estado, no sentido de prever assistentes sociais em várias regiões da capital e interior praticando a Mediação de Conflitos numa instituição que, a princípio, estaria voltada a atender somente uma das partes interessadas em judicializar o suposto conflito. As profissionais informaram que é interesse da instituição normatizar o serviço como uma política institucional.

Na etapa dos debates, a reflexão sobre as experiências profissionais expostas foi além de discutir elementos técnicos do cotidiano destas atividades, problematizando a presença da profissão na Mediação de Conflitos, em face do significado político do acesso à justiça, bem como das atribuições do Serviço Social no Sistema de Justiça, à luz do Projeto Ético-Político da profissão. Neste sentido foram abordados os seguintes elementos no debate:

- Suposta posição maniqueista do CRESS/SP, em face da Mediação de Conflitos;
- Suposto distanciamento do CRESS/SP na defesa da participação da profissão no Sistema de Justiça e em face do Acesso à Justiça;
- A questão da “neutralidade” como fundamento teórico-metodológico da Mediação de Conflitos;
- A questão da “desvinculação da profissão de origem” como princípio da Mediação de Conflitos, em face dos deveres profissionais previstos pela Lei de Regulamentação da profissão e pelo Código de Ética dos/as Assistentes Sociais;
- O eclético aporte teórico da Mediação de Conflitos, em face da dimensão teórico-metodológica do Serviço Social;
- A ambiguidade entre os conceitos de cargo público e profissão regulamentada, trazida pela Resolução CNJ nº 125/2010 e pela Lei Federal nº 13105/2015, quando se analisa as atribuições técnicas do/a Mediador/a de Conflitos;
- A possibilidade de abuso de poder institucional ao obrigar assistentes sociais a serem Mediadores/as em suas normativas institucionais;
- A depreciação da autonomia profissional, diante do desenvolvimento da atribuição de Mediador de Conflitos no Sistema de Justiça, apartado da participação do Conjunto CFESS/CRESS;
- Os equívocos em confundir Mediação de Conflitos com a

- Mediação, esta enquanto categoria marxiana de análise da realidade concreta;
- A possibilidade da Mediação de Conflitos colaborar com a recuperação da perspectiva conservadora de atuação profissional congênere aos conceitos superados de Caso, Grupo e Comunidade;
  - As evidências de amplos tensionamentos ao Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, promovidos pelo Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as (apenso à Resolução CNJ nº 125/2010) e pela Lei Federal 13105/2015;
  - A possibilidade dos próprios magistrados e membros do Ministério Público e Defensoria Pública serem os Mediadores, dadas as suas prerrogativas plenas de operadores do direito;
  - As várias evidências que permitem considerar a hipótese de que a Mediação de Conflitos deva ser vedada no âmbito do Serviço Social, assim como prevê a Resolução CFESS nº 569/2010, que dispõe sobre a vedação da realização de terapias associadas ao título e/ou ao exercício profissional do assistente social;
  - A necessidade de posicionamento oficial do CRESS/SP em face da matéria, durante ou após a realização de novo debate mais amplo, conforme o andamento da discussão em âmbito nacional e;
  - Do ponto de vista da metodologia, em si, foi apontada como as opressões históricas da exploração capitalista (machismo, racismo, violência) era tratada na mediação de conflitos, fato que não foi discutido por refutar a ideia de neutralidade proposta pela metodologia.

Reiterando o que expomos acima, o posicionamento oficial do CRESS/SP contido neste documento se legitima neste momento anterior à realização de novo debate, em face do disposto na Lei Federal nº 13140/2015, a qual apresenta preocupações adicionais ao debatido na atividade de 27/10/2015, considerando que a referida lei chegou a nosso

conhecimento no início de 2016, anunciando sua entrada em vigor a partir de 29/01/2016. A análise do conteúdo desta lei, somada ao que já dispunha os dispositivos legais anteriores (Resolução CNJ nº 125/2010, Novo Código Civil e o desenvolvimento dos CEJUSC's), anunciaram a urgência da matéria no âmbito de sua inserção no interior do cotidiano de assistentes sociais de São Paulo, Estado que mais investe neste tipo de política pública.

Entretanto, a divulgação deste posicionamento preliminar não altera a agenda do CRESS/SP sobre a matéria, a qual será desenvolvida durante o ano de 2016, sob as premissas deste documento, sobretudo no que se refere às expressões que a metodologia de “mediação de conflito” vem ganhando na contemporaneidade, não só em espaços socio-ocupacionais do sistema de justiça, mas também nos serviços existentes das políticas sociais.

## **V – ANÁLISE**

### **5.1 - Aspectos jurídico-políticos, em face do Serviço Social**

O CRESS/SP há muitos anos tem se posicionado em favor da elaboração e implementação de políticas públicas gratuitas, laicas, universais e de qualidade que pudessem garantir direitos em face das expressões da questão social, bem como a inserção qualificada de assistentes sociais nestas políticas, visando qualidade no atendimento aos/às usuários/as e condições dignas de trabalho aos/às profissionais.

No campo sociojurídico, que abrange o Sistema de Justiça, com interfaces com o Sistema Penal e Sistema de Garantia de Direitos da Criança e Adolescente, nossa intervenção acumula diversas conquistas coletivas, desde a consolidação do Serviço Social no Poder Judiciário passando pela

defesa dos Direitos Humanos no Sistema Penal e de adequadas condições de trabalho no Ministério Público, até a participação no “Movimento de Criação da Defensoria Pública”. Tal presença reforça a importância na defesa permanente pela qualificação das políticas públicas em todas as esferas de poder e, conseqüentemente, do aprimoramento da presença dos/as assistentes sociais nos espaços sociocupacionais, na direção da materialização do Projeto Ético-Político do Serviço Social.

A criação do Conselho Nacional de Justiça se configurou, de fato, em qualificação democrática do poder judiciário no âmbito da melhoria na transparência desta esfera de poder e de iniciativas que visam desencorajar sua tendência autocrática, em face do concreto da realidade social brasileira. Entretanto, não foi o que observamos na concepção, legislação e implementação de várias iniciativas da chamada “reforma do judiciário”, principalmente quando se analisa a qualidade e eficiência do poder judiciário quando acionado pela população pobre.

Neste sentido, ao considerar o trato do *acesso à justiça* como derivação dos direitos humanos em espelhamento a esta realidade, observamos que as iniciativas públicas têm manifestado a tendência de precarizar as condições já existentes de garantia do acesso à justiça do que propriamente considerar esta premissa como merecedora de investimentos exclusivos que visem não só implementar as políticas, mas conferir às mesmas condições concretas que possam, de fato, se configurar em novas aquisições públicas com qualidade.

Exemplo concreto disto é a efetivação do previsto no Plano Nacional de Direitos Humanos 3 que, no seu terceiro Objetivo Estratégico, previa a “utilização de modelos alternativos de solução de conflitos” (BRASIL, 2010, p. 77 e 78). A efetivação do Plano é atribuição da então Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, vinculada ao ex-Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, em parceria com outros Ministérios, secretarias e esferas de poderes.

Neste caso, observamos que a Mediação de Conflitos foi pensada como política pública com preponderância de ação junto ao Sistema de Justiça e possibilidades de incremento nas demais esferas de poder. Todavia, as premissas de implementação e funcionamento desta política, bem como a presença de profissionais e condições de trabalho dos/as mesmos/as, enquanto executores da política, nos trazem importantes preocupações quanto a qualidade do atendimento, bem como o que implica para os/as assistentes sociais envolvidos nestes contextos.

No que tange à configuração da política, as previsões legais e normativas acima relatadas apontam muito mais para uma burocracia estatal voltada para a redução de processos judiciais do que para o desenvolvimento de uma política pública que, de fato, terá preponderância em intervir no cotidiano social no sentido de fomentar a chamada “cultura de paz”. Assim, o aumento no número de processos judiciais não é compreendido como aprimoramento da consciência da população brasileira, em relação ao acesso à justiça como busca de garantia do direito de questionar a legalidade de uma situação concreta na vida social, mas sim como um problema oriundo da ausência da “paz social”, fenômeno que é objeto da Mediação de Conflitos (CNJ, 2015).

Portanto, a Mediação de Conflitos é considerada como porta de entrada de uma *nova burocracia* para a efetivação do acesso à justiça e não o contrário, ou seja, a Mediação de Conflitos é colocada praticamente como um estágio inicial obrigatório no curso judicial ou extrajudicial de um conflito a ser submetido à justiça, ao invés de ser uma prerrogativa dos próprios membros do Sistema de Justiça, a partir de opção dada por estes ao usuário/a diante de suas convicções sobre seu pleito (MELLO&BAPTISTA, 2011).

A execução da política, encarregada aos Mediadores/as de Conflitos, é permeada de uma cadeia de evidentes precariedades na prestação do serviço, bem como no envolvimento de profissionais especializados, os quais tem suas atribuições e competências relativizadas e a autonomia profissional questionada nos processos de trabalho. Apresentamos como exemplo radical



disto a iniciativa do Tribunal de Justiça de Goiás que financia a capacitação de líderes religiosos em Mediação de Conflitos<sup>11</sup>, agregando violação da laicidade do Estado com legitimação da moralização das expressões da questão social que, à luz do senso comum, chegam ao conhecimento das religiões sob a necessidade de “resolutividade”. Vale destacar que o Estado de Goiás é o único no país que ainda não possui Defensoria Pública instalada (MJ, 2015, p.19), fato que tende a se perpetuar se a Mediação de Conflitos continuar sendo compreendida como acesso à justiça.

É importante esclarecer que nosso posicionamento crítico à Mediação de Conflitos não visa incentivar a continuidade ou ampliação de conflitos individuais ou coletivos. A compreensão deve passar pelo crivo crítico que anuncia a superação das opressões coletivas e manifestações litigiosas individuais em derivação, a partir do enfrentamento e superação das expressões da questão social em suas raízes, num processo que somente é concebível com início na intervenção do Estado na formação de sociabilidade coletiva, espaço social onde a ideia da “prevenção de conflitos” seria mais fecunda do que anunciar a ideia de “paz” em contextos permeados e consolidados de injustiças e desigualdades sociais, econômicas e culturais, nos quais as opções postas são de flexibilização de direitos ou conformismo pela ausência da garantia dos mesmos.

Nesta esteira, corroboramos do entendimento que o Direito

*“[...] por meio de sua imbricação com o Estado, aparece como algo que visa dominar todos os campos da vida social, mesmo que de maneira tácita. Trata-se [portanto], de uma forma de regulamentação (que nunca é uma mera regulamentação) totalizadora.*

---

<sup>11</sup> Fonte: Consultor Jurídico - CONJUR: <http://www.conjur.com.br/2016-mar-13/lideres-religiosos-fazem-curso-tornar-mediadores-goias>

*Crítica-se, assim, a concepção a qual clama que o Direito poderia ser uma esfera fundante de uma ordem social; é verdade que a mudança de uma ordem social à outra implica na mudança do Direito; isto, porém, não é o mesmo que apreender o Direito como responsável pela mudança da ordem social. A perda da dimensão ontologicamente fundamental faz com que o Direito possa ser considerado de maneira isolada, reduzindo o processo de desenvolvimento do ser social a um de seus complexos, o complexo jurídico - e isto não pode deixar de ser considerada uma posição adialética e, sobretudo, unidimensional” (SARTORI, 2010, p. 91)*

De acordo com as previsões legais e normativas do CNJ, considera-se Mediador de Conflitos qualquer pessoa capacitada e habilitada na matéria (com algumas variações nos âmbitos judicial e extrajudicial) podendo, inclusive, serem profissionais com registro ativo em Conselhos de Profissão e já ocupantes de cargos públicos ou privados destinados ao exercício destas profissões. Outros aspectos que chamam a atenção são: a possibilidade de realização de concurso público para Mediadores/as de Conflitos apenas quando houver defasagem no quadro atual de servidores habilitados na matéria e; a prestação de serviços não ser obrigatoriamente remunerada (incentivo ao voluntariado), reiterando a lógica paternalista de que o oferecimento de políticas públicas é concessão de favores e não efetivação de direitos.

Poderíamos considerar como mais uma atribuição autocrática que o poder público impele às profissões, sem ao menos consultar os Conselhos de Profissão sobre tal escopo. Porém, estamos diante de algo pior do que isso. A Mediação de Conflitos, ao ser regulamentada, foi configurada visando atender aos objetivos públicos e de mercado, partindo do pressuposto de que ambos se retroalimentam, pois é evidente o viés neoliberal de reestruturação produtiva ao prever atribuição adicional dos profissionais, ao invés de

garantir quadro específico por concurso público. Neste sentido, o mercado da Mediação de Conflitos se enraíza na lógica do desenvolvimento da política ao ser o responsável pela formação dos Mediadores, fundamentada em diretrizes curriculares, atribuições privativas, estágio supervisionado e código de ética próprios, mesmo considerando as mesmas previsões legais das profissões envolvidas, como é o caso do Serviço Social.

Assim, o/a Mediador/a de Conflitos poderá exercer uma “profissão dentro de outra profissão”, abrindo inúmeras possibilidades de conflitos éticos e de competência profissional, inclusive perante as atribuições já consolidadas no âmbito de várias políticas públicas. A “profissão” de Mediador e Conciliador, ao invés de se construir sob autonomia de um Conselho de Classe exclusivo, será legitimada de forma autocrática e vertical, mediante inscrição nos tribunais e será fiscalizada pelos mesmos, conforme a previsão legal, desvirtuando as iniciativas legislativas iniciais de regulamentação autônoma de uma nova profissão, fato que, se concretizado, talvez dispensaria a elaboração deste posicionamento.

## **5.2 - Interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas entre Mediação de Conflitos e Serviço Social**

São várias as constatações de que a Mediação de Conflitos está distante do Serviço Social brasileiro, do ponto de vista teórico-metodológico, em face do entendimento contrário narrado pelos empregadores de assistentes sociais e também por parte da categoria profissional.

O primeiro aspecto que destacamos é a total ausência da Mediação de Conflitos nas Diretrizes Curriculares do Curso de Serviço Social, tanto como aporte teórico quanto à pressupostos de atribuições e competências do/a assistente social. Isto porque, no acúmulo de reflexões ao longo do tempo, há um posicionamento contrário à neutralidade,

logo, a formação profissional deve caminhar na perspectiva teórica que faça análises da realidade e intervenha nela sob um viés crítico.

O conteúdo da Resolução CNE/CES 15/2002 (MEC, 2001), bem como nas Diretrizes Curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social para os Cursos de Serviço Social aprovada pelo MEC em 2002 (ABEPSS, 2002) não faz qualquer menção à Mediação de Conflitos nos seus pressupostos teóricos e práticos, tampouco enseja interpretações ou analogias diretas com o Serviço Social. Por outro lado, as próprias Diretrizes Curriculares da Mediação de Conflitos, emanadas pelo CNJ sequer mencionam a área do conhecimento do Serviço Social como sustentadora do desenvolvimento interdisciplinar daquela área, sendo que as áreas contributivas são Sociologia, Psicologia, Antropologia e Direito (CNJ, 2010).

Deste modo, não possui qualquer fundamentação no âmbito da formação profissional as narrativas em sociedade que ligam o Serviço Social de forma imediata com a Mediação de Conflitos e as atribuições profissionais decorrentes desta formação (incluindo o estágio supervisionado), bem como evidências de que haja possibilidades de convergências neste sentido. Esta constatação nos comprova, até o presente momento, que a atribuição de mediador de conflitos, mesmo ausente no texto da Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (Lei 8662/1993), não é também fecunda de cabimento jurídico de interpretação imediata das competências e atribuições privativas de assistente social, ou seja, entendemos que assistentes sociais não são mediadores/as de conflitos e vice-versa.

A análise do levantamento bibliográfico realizado pelo Setor de Biblioteca do CRESS/SP (QUADRO I)<sup>12</sup> elucida outros aspectos da distância teórico-metodológica do Serviço Social, em face da matéria em tela.

---

<sup>12</sup> O levantamento bibliográfico foi executado conforme os seguintes critérios:

1. Palavras chave: Considerar "Serviço Social" e "Assistente Social" como argumento padrão e relacionar com cada uma das expressões: Auto-composição de conflitos, Composição de conflitos, Mediação de conflitos, Conciliação de conflitos, Facilitação de conflitos, Negociação de conflitos, Arbitragem de Conflitos;
2. Não foi considerado o termo "mediação" isolado em qualquer um das buscas;

**QUADRO 1 - Levantamento Bibliográfico de produções científicas que tratam do envolvimento do Serviço Social com a Mediação de Conflitos e denominações congêneres**

ARTIGOS DE PERIÓDICOS				
Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
1	O serviço social na mediação de conflitos: a atuação do assistente social familiares mediados na seccional urbana do bairro da Sacramenta em Belém-PA.	Este artigo apresenta a prática do Serviço Social na mediação de conflitos familiares e as principais causas desses conflitos, a partir dos casos atendidos numa unidade da Polícia Civil (Seccional do bairro da Sacramenta) na cidade de Belém-PA. Regido pela Política de Segurança Pública do Estado, o assistente social atua de forma preventiva, evitando que as situações de conflito cheguem ao universo da criminalidade. O estudo foi desenvolvido por meio das seguintes técnicas: abordagem, observação, entrevistas semiestruturadas, além da pesquisa documental, que contribuiu com dados significativos para o estudo. A pesquisa demonstrou que o trabalho de mediação de conflito do assistente social na referida Seccional está promovendo a resolução de conflitos que poderiam evoluir para práticas criminosas se não houvesse este tipo de intervenção; além de fomentar a convivência social harmônica e equilibrada entre as partes, prevenindo, com isso, a violência e o crime.	AQUINO, N.K.N.; CORREA, R.S.S	<a href="http://vixra.org/abs/1501.0134">http://vixra.org/abs/1501.0134</a>
2	A atuação do assistente social na mediação de conflitos	Em meio às mudanças significativas que configuram a sociedade capitalista, intensificam-se os conflitos que permeiam as relações nos âmbitos familiar, institucional, social e privado. Os indivíduos assumem posições divergentes na tentativa de defender os próprios interesses em jogo, o que impossibilita a resolução dos conflitos de modo consensual, requerendo a intervenção de um profissional no Poder Judiciário, embasado de teoria e prática para a criação de propostas que satisfaçam as partes envolvidas na relação conflituosa. O presente trabalho objetiva enfatizar a utilização pelo Assistente Social, como profissional preparado para intervir com e nas relações sociais, da mediação de conflitos.	BATISTA, Mônica; MARTINS, Edla Marcia Gomes; CAMOLESI, Ada Bragion.	<a href="http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/viewFile/16/2">http://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/viewFile/16/2</a>

<p>3</p> <p>O risco como recurso para a arbitragem social</p>	<p>Nas duas últimas décadas, as ciências sociais registraram e analisaram um novo modo de codificar os perigos e as ameaças que caracterizam a vida social nas sociedades contemporâneas, e que consistem na proliferação de discursos e práticas técnico-políticas organizadas em função de uma nova categoria de risco. Podemos observar que existe um consenso na literatura sociológica a respeito da definição de risco como uma construção social e sobre suas relações complexas com o conhecimento técnico-científico. Este trabalho discute as bases sócio-técnicas e institucionais do risco como um instrumento de arbitragem de problemas sociais nos mais diversos níveis como provisão seletiva de serviços sociais, determinação de culpa e/ou perigo no comportamento criminoso, liberação de crédito em instituições financeiras, gerenciamento de recursos humanos na área de trabalho, entre outros.</p>	<p>MITJAVILA, Myriam</p> <p>&lt;http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0103-20702002000200007&amp;lng=pt&amp;nrm=iso&gt;</p>	<p>Tempo soc., São Paulo, v. 14, n. 2, p. 129-145, out. 2002. Disponível em &lt;http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S0103-20702002000200007&amp;lng=pt&amp;nrm=iso&gt;</p>
<p>4</p> <p>Serviço social e acesso à justiça – reflexões com base na prática da mediação familiar</p>	<p>O objetivo deste texto é trazer à reflexão alguns aspectos da prática do Serviço Social enquanto possibilidade de acesso à justiça, com destaque para uma experiência em processos de mediação familiar desenvolvida na área da assistência jurídica. Nele é enfatizada a particularidade da intervenção do Serviço Social, revelando-se fundamental enquanto possibilitadora de visibilidade das expressões da questão social, que não raro encontram-se na origem do rompimento de vínculos sociais e familiares que culminam em ações judiciais.</p>	<p>FÁVERO, T.E.; MAZUEKLOS, E.P.O.</p>	<p>Revista Serviço Social &amp; Saúde 9, Campinas: Unicamp, 2010, p. 39 a 68. <a href="http://www.biblioteca.digial.unicamp.br/document/?code=46142">http://www.biblioteca.digial.unicamp.br/document/?code=46142</a></p>
<p>5</p> <p>Serviço Social no âmbito Jurídico: novo setor de mediação e arbitragem?</p>	<p>Nas mais diversas esferas sócio jurídicas, a sociedade busca os órgãos do direito para resolver seus conflitos. Diante da morosidade dos processos judiciais e o cansaço que os rituais jurídicos trazem, a mediação e a arbitragem vêm se destacando no meio jurídico. As audiências e/ou encontros para mediações tornou-se o melhor caminho para uma conciliação entre as partes. Nesse quadro, o setor de Serviço Social está sendo bem desenvolvido, uma vez que suas atribuições na mediação eram informais e interpretadas como intermediações. Hoje, a visível mediação realizada pelo profissional de serviço social abriu espaço para que o setor se fortifique também na arbitragem, uma vez que cheio de conhecimentos jurídicos e sociais está apto para se tornar o mediador/a e o/a árbitro/a do futuro.</p>	<p>LIMA, Carmem Tassiany Alves de; LIMA, Jhêssica Luara Alves de.</p>	<p>Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV, n. 107, dez 2012. Disponível em: &lt;<a href="http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&amp;artigo_id=12355">http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&amp;artigo_id=12355</a>&gt;.</p>

III Seminário Internacional  
Violência e Conflitos sociais:  
ilegalismos e lugares morais.

<http://www.lev.ufc.br/iiseminario/wp-content/uploads/2013/06/AVIOL%20C3%80ANCIA-FAMILIAR-E-MEDIA%20C3%87%20C3%83O-DE-CONFLITOS-UM-ESTUDO-SOBRE-A-INTERVEN%20C3%87%20C3%83O-DO-SERV%20C3%87O-SOCIAL-EM-UMA-SECCIONAL-URBANA-DE-POL%20C3%8DCIA-CIVIL-NA-REGI%20C3%83O-METROPOLITANA-DE-BEL%20C3%89M-20102011.pdf>

A violência familiar e mediação de conflitos: um estudo sobre a intervenção do serviço social em uma seccional urbana de polícia civil na região metropolitana de Belém (2010/2011)

Este estudo tem como finalidade analisar a Intervenção do Serviço Social na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira junto aos conflitos familiares. A importância deste estudo está na contribuição para a produção acadêmica sobre o Serviço Social na área da Segurança Pública. Este trabalho foi desenvolvido por meio de pesquisa bibliográfica, documental e de campo realizada na 10ª Seccional Urbana de Polícia Civil da Pedreira no período de março de 2010 a maio de 2011.

6

MIRANDA, LILIANNE  
Silva et al.

**TESES e DISSERTAÇÕES**

Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
7	Mediação familiar: diálogo interdisciplinar	Não disponível	BARROS, Juliana Polloni de.	Tese Doutorado em Serviço Social – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Franca, 2013. <a href="http://www.capes.gov.br">http://www.capes.gov.br</a>

8	<p>Mediação familiar: um recurso interventivo extrajudicial: o relato de experiência na perspectiva do Serviço Social.</p>	<p>Não disponível</p>	<p>MAZUELOS, E.P.O.</p>	<p>Dissertação Mestrado em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2009.  <a href="http://www.capes.gov.br">http://www.capes.gov.br</a></p>
ACERVO DO CRESS/SP				
Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
9	<p>Infância, juventude e família na justiça: ações interdisciplinares e soluções compartilhadas na resolução de conflitos.</p>	<p>Não disponível</p>	<p>BERNARDI, Dayse Cesar Franco et al</p>	<p>São Paulo, Papel Social, 2012.</p>
10	<p>Serviço social no poder judiciário de Santa Catarina.</p>	<p>Não disponível</p>	<p>Associação Catarinense dos Assistentes Sociais do Poder Judiciário.</p>	<p>Florianópolis, TJ/SC, v.1, n.1, 2009.</p>



11	Estudo social ou perícia social? Um estudo teórico-prático na justiça Catarinense.	Não disponível	PIZZOL, Alcebir Dal.	Florianópolis, Insular, 2005.
12	Serviço Social e Mediação de Conflitos: Crítica sobre tensionamentos aos Direitos Humanos	Não disponível	ALVES, Luciano	In: BARROS, Luiza; ALMEIDA, Marília Marra de; NASCIMENTO, Paula Carolina Barboni Dantas; CAVALCANTE, Paula Rosana; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura (Orgs). Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: Contribuições da Psicologia e do Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2015, p. 141-166
13	A Inserção do Serviço Social na Defensoria Pública do Estado de São Paulo - Experiências, Contribuições e Reflexões	Não disponível	CARDOSO, Cinira C.L. EIK, Renata R. CASTRO, Tatiana C. M.	In: BARROS, Luiza; ALMEIDA, Marília Marra de; NASCIMENTO, Paula Carolina Barboni Dantas; CAVALCANTE, Paula Rosana; KOHARA, Paulo Keishi Ichimura (Orgs). Interdisciplinaridade na Defensoria Pública: Contribuições da Psicologia e do Serviço Social. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2015, p. 57-80

14	O Papel do Serviço Social em um Programa de Mediação Familiar.	Não disponível	MOREIRA, C. R. et al	In: MUZKAT, Malvina (Org). Mediação de Conflitos: Pacificando e Prevenindo a Violência. São Paulo: Summus Editorial, 2003, p. 133 a 141
----	--	----------------	----------------------	--

**ANAIIS DO XIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL – ENPESS/2012**

Nº	TÍTULO	Resumo	Nome/s dos/as Autores/as	Disponibilidade
15	Mediação de conflitos e a justiça restaurativa: uma experiência com adolescente em conflito com a lei no fórum das varas especiais da juventude de São Paulo – TJSP.	Não disponível	VARGAS, Maria Raimunda Chagas; RODRIGUEZ; TERRA, Cilene Silvia.	XIII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 05 a 09/11/2012. Trabalhos aprovados para apresentação oral.

16	Serviço social em tempo de judicialização dos conflitos familiares: os antagonismos do trabalho profissional.	Não disponível	SILVA, Cristina América da.	XIII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 05 a 09/11/2012. Trabalhos aprovados para apresentação oral.
----	---	----------------	-----------------------------	--

**ANAIIS DO XII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL – ENPESS/2010**

<b>Nº</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Resumo</b>	<b>Nome/s dos/as Autores/as</b>	<b>Disponibilidade</b>
17	Mediação de conflitos para adolescentes autores do ato infracional: um breve relato desta prática na cidade de Braga – Portugal.	Não disponível	MORAES, Josiane.	XII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 06 a 10/12/2010. CD-ROM.
18	A intervenção do serviço social em casos de conflitos conjugais: a experiência no núcleo da prática sócio jurídica de Maravilha/SC.	Não disponível	BOFF, Tânia Mara; BERTOLLO, Kathiúça.	XII ENPESS – Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 06 a 10/12/2010. CD-ROM.

**ANAIIS DO 12º CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS – CBAS/2007**

<b>Nº</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>Resumo</b>	<b>Nome/s dos/as Autores/as</b>	<b>Disponibilidade</b>
19	Justiça restaurativa: uma via para a humanização da justiça.	Não disponível	ORTEGAL, Leonardo Rodrigues de Oliveira.	12º CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 28/10 a 02/11/2007. CD-ROM.

Foram identificadas apenas 19 produções acadêmicas e científicas<sup>13</sup> que tratam da relação do Serviço Social com a Mediação de Conflitos, de modo que apresentamos o seguinte panorama:

- Destacam-se 05 áreas/segmentos de atuação profissional com Mediação de Conflitos, sendo as produções em números: 06 em Tribunal de Justiça (família); 02 em Delegacia de Polícia; 02 em Defensoria Pública; 01 em Tribunal de Justiça (Infância e Juventude); 01 em Tribunal de Justiça (cível); 03 em Discussão teórica no trabalho com famílias/casais; 02 discussão teórica no trabalho com adolescentes autores de ato infracional; 01 enquanto discussão teórica geral;
- O lastro temporal das produções vão de 2002 a 2015, com destaque para um aumento no número de produções entre 2012 à 2015;
- Exceto uma produção de Portugal, duas produções do Estado do Pará e duas com região não identificada, as demais produções são das regiões Sudeste e Sul do país;

Este panorama revela que o lócus principal de fomento da Mediação de Conflitos, em face do Serviço Social, está no Sistema de Justiça com provável impulso recente pelas iniciativas do CNJ (desde 2010), reproduzido mercadologicamente nas regiões de maior desenvolvimento econômico do país. Isto comprova nossa hipótese que relaciona mercado de prestação de serviços com interesses político-institucionais.

Em análise das produções com acesso possível (com exceção de duas produções com referências críticas e coerentes com as bases do

---

<sup>13</sup> Foram levantados 06 artigos científicos, 01 tese de doutorado, 01 dissertação de mestrado, 06 capítulos de livros e 05 trabalhos apresentados nos ENPESS e CBAS, somando um total de 19 produções. O parecer analítico disposto no Item VII deste documento cita 14 produções pelo fato de ter sido elaborado antes do levantamento dos trabalhos em análise dos CBAS e ENPESS. Contudo, os trabalhos levantados posteriormente não apresentaram evidências que alterem a compreensão de análise deste Conselho.

Projeto-Ético-Político), nota-se acentuado ecletismo teórico nas produções, das quais grande parte procura justificar a inserção do Serviço Social na Mediação de Conflitos a partir de incongruentes correlações de fundamentos filosóficos e políticos em prol do desenvolvimento de uma “oportunidade” de atuação profissional. Não raro, citam-se mutuamente nas referências bibliográficas comprovando a parca produção nesta temática, contudo, com poucas proposituras concretamente fundamentadas no diálogo com as atuais atribuições privativas e competências de assistentes sociais.

Além de afirmações equivocadas de que a neutralidade faz parte das atribuições de assistentes sociais, observamos destaques à intervenções que objetivam o trato das relações afetivas entre as partes envolvidas na Mediação de Conflitos, levantando hipóteses de tensionamento com a Resolução CFESS nº 569/2010, que dispõe sobre a vedação da realização de terapias associadas ao título e/ou ao exercício profissional do assistente social.

Neste aspecto, podemos identificar, com segurança, analogias com a perspectiva do Serviço Social Tradicional (sob as superadas metodologias de intervenção denominadas de Serviço Social de Caso, de Grupo e de Comunidade), de modo que, no que compete a intervenção da Mediação de Conflitos em analogia com o Serviço Social de Grupo, metodologia a qual:

*“[...] a natureza do processo é, agora, entendida como sócio-educativa, podendo ter caráter terapêutico e ou preventivo”. Para efeito de análise, e pelo conteúdo funcional do conceito, apresenta-se a definição de Konopka<sup>14</sup>: ‘O Serviço Social de Grupo é um processo de Serviço Social que, através de experiências propositadas, visa a capacitar os indivíduos a*

---

<sup>14</sup> A citação original foi extraída da obra KONOPKA, Gisela. *Social Group Work - a Helping Process*. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 1963.

*melhorarem o seu relacionamento social e a enfrentarem de modo mais efetivo seus problemas pessoais, de grupo e de comunidade'. Deste conceito infere-se existir uma significativa correlação entre capacidade de relacionamento social e experiência do grupo'. Conclui-se, ainda, desta definição, que as pessoas necessitam de ajuda, às vezes profissional, para desenvolverem ou aperfeiçoarem suas potencialidades de relacionamento” (CBCISS, 1986, p. 34).*

O principal destaque que salientamos é o uso indiscriminado, vulgar e academicamente anacrônico da categoria teórica marxiana da Mediação, sobretudo as produções do autor Reinaldo Nobre Pontes (2010). Quase a totalidade das produções fazem menção a esta categoria teórica como um suposto fulcro da “natureza” da atuação do/a assistente social em Mediação de Conflitos, dando um significado explicitamente antagônico para a realidade da categoria teórica.

Na acepção marxiana, a *Mediação* (que não é a de conflitos, mas sim um processo de reflexão de fundamentos da realidade concreta) supera integralmente a concepção fenomenológica da reflexão da realidade social, ou seja, pressupostos que partem do *recorte imediato dos conflitos* no cotidiano social e da desconsideração dos processos ontológicos e históricos da vida social, são antagônicos do ponto de vista de uma intervenção na realidade social pautada na sua materialidade objetivamente posta (PONTES, 2010, 54-57).

A pesquisadora Juliana Polloni de Barros, autora da única, até o presente momento, tese de doutorado que busca discutir o Serviço Social em face da metodologia de Mediação de Conflitos, também resgata Pontes para elucidar este antagonismo. Embora a autora defenda, numa intencionalidade interdisciplinar, a atuação de assistentes sociais em Mediação de Conflitos para além da profissão de origem, nos traz que:

*“[...] claramente podemos distinguir que a mediação como categoria de Pontes não tem relação alguma com a mediação abordada neste trabalho, como meio consensual de tratamento de conflitos” (BARROS, 2013, p.50).*

Se, como já sabemos a principal atribuição do/a assistente social é a intervenção na realidade concreta das expressões da questão social, logo, a conduta profissional pretensamente baseada numa intervenção neutra, imparcial ou consensual pressupõe um agir *imediatista*, na medida em que intenciona intervir somente naquele recorte de relações sociais (o conflito), castrando possibilidades de construir um processo profícuo de reflexão crítica (para além do conflito) sobre as raízes ontológicas que compõem as relações sociais e propor intervenção comprometida com a concretude das possibilidades negando, obviamente, a neutralidade ou o consenso.

A categoria marxiana de Mediação deve ter centralidade quando pensamos a intervenção profissional do /a assistente social na realidade concreta, uma vez que apreender as mediações estabelecidas nas determinações da sociedade capitalista é um caminho possível para superar o imediatismo da ação profissional, isto é, apreender o movimento do real pela racionalidade e concorrer a uma prática que faça a conexão necessária entre as dimensões de singularidade, particularidade e totalidade. Significa dizer que o “conflito” individual que se apresenta no cotidiano profissional não é uma expressão que se encerra em si, logo, não suporta uma metodologia que visa a resolução de um fato como se ele não tivesse conexão com o contexto mais geral da sociedade. A categoria marxiana de mediação é o aporte teórico que possibilita a articulação entre as diversas dimensões da vida social, estabelecendo uma prática profissional que caminhe na perspectiva de transformação processual da realidade, identificando limites e possibilidades ainda que seja nas determinações da sociedade capitalista (PONTES, 2010, p. 170-185).

No que tange a dimensão ético-política da profissão, a análise que fazemos da comparação entre Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as de Conflito (QUADRO II) aponta para indicativos concretos de que é eticamente preocupante pensar ou admitir assistentes sociais atuando concomitantemente como mediadores/as de conflitos, principalmente em contextos que envolvem LGBTFobia, racismo, xenofobia, violência de gênero, violência doméstica e sexual (principalmente contra crianças e adolescentes), medidas socioeducativas, reintegração de posse envolvendo ocupações de terras e imóveis por movimentos sociais, violência contra idosos e pessoas com deficiência, trabalhos com população em situação de rua, saúde mental (envolvendo ações em consonância com a luta antimanicomial), na ação em instituições privadas com os/as trabalhadores, dentre tantas outras situações.

**QUADRO 2** - Quadro de incompatibilidades éticas no exercício profissional de Mediador/Conciliador concomitante com o de Assistente Social

<b>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ<sup>15</sup></b>	<b>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS<sup>16</sup></b>	<b>Considerações do CRESS/SP</b>
<p><b>Introdução:</b> O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta.</p>	<p><b>Introdução:</b> [...]o Código de Ética Profissional de 1986 foi uma expressão daquelas conquistas e ganhos [oriundas do processo de reconceitualização da profissão], através de dois procedimentos: negação da base filosófica tradicional, nitidamente conservadora, que norteava a "ética da neutralidade", e afirmação de um novo perfil do/a técnico/a, não mais um/a agente subalterno/a e apenas executivo/a, mas um/a profissional competente teórica, técnica e politicamente.</p>	<p>São claras as distinções que informam os objetivos ético-políticos das duas profissões. O anúncio das prerrogativas éticas de mediadores/as e conciliadores/as restringe o entendimento das relações sociais a partir do litígio apresentado no caso concreto, apelando para uma relativização de valores políticos conformados numa pretensa "paz social", recuperando pressupostos conservadores que entendem o conflito como inerentes à conduta individual, em face de seu comportamento</p>

<sup>15</sup> Fonte: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>

<sup>16</sup> Fonte: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf)



Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
	<p>[...]É ao projeto social aí implicado que se conecta [o atual Código de Ética de 1993 e] o projeto profissional do Serviço Social - e cabe pensar a ética como pressuposto teórico-político que remete ao enfrentamento das contradições postas à profissão, a partir de uma visão crítica, e fundamentada teoricamente, das derivações ético-políticas do agir profissional.</p> <p>[...]a ética deve ter como suporte uma ontologia do ser social: os valores são determinações da prática social, resultantes da atividade criadora tipificada no processo de trabalho. É mediante o processo de trabalho que o ser social se constitui, se instaura como distinto do ser natural, dispondo de capacidade teleológica, projetiva, consciente; é por esta socialização que ele se põe como ser capaz de liberdade. Esta concepção já contém, em si mesma, uma projeção de sociedade - aquela em que se propicie aos/às trabalhadores/as um pleno desenvolvimento para a invenção e vivência de novos valores, o que, evidentemente, supõe a erradicação de todos os processos de exploração, opressão e alienação.</p>	<p>perante o cotidiano social, sob a premissa de que o distanciamento imparcial ou neutro do/a profissional é condição primordial no exercício profissional.</p> <p>Os/as assistentes sociais são direcionados pelo seu Código de Ética a não aderirem à "neutralidade" enquanto pressuposto político-profissional, considerando que as contradições postas nas relações sociais e, por consequência, refletidas nas relações sociais e nos conflitos individuais, possuem enraizamento ontológico que informam a composição histórica da realidade social, implicando que a intervenção do/a assistente social vise enfrentar estas contradições intervindo nesta realidade e, por óbvio, assumindo compromisso com os sujeitos que estão mais expostos às expressões da questão social e seus processos de exploração, opressão e alienação. Aliada à legislação profissional e às Diretrizes Curriculares do Serviço Social, reconhecemos esse conjunto como o Projeto Ético-Político do Serviço Social. Portanto, fica evidente a incompatibilidade ético-política entre os interesses coletivos das duas profissões.</p>
<p><b>Princípio Fundamental:</b> I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes,</p>	<p>Do Sigilo Profissional Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional. Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade</p>	<p>A autonomia profissional do/a assistente social em manejar as possibilidades concretas para eventual quebra de sigilo profissional, principalmente quando os/as usuários/as ou familiares podem ser</p>

<p><b>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</b></p>	<p><b>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</b></p>	<p><b>Considerações do CRESS/SP</b></p>
<p>não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;</p>	<p>possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade. Parágrafo único A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.</p>	<p>pessoalmente prejudicados pela omissão da informação, sofre importante colidência com o congêneres princípio ético dos/as mediadores/as e conciliadores, na medida em que a quebra do sigilo fica sob a exclusiva decisão das partes envolvidas no conflito. Evidências de violência sexual contra criança, por exemplo, levantadas durante sessão de Mediação de Conflitos realizada por assistente social, se transformariam em dilema ético além de expor o/a assistente social envolvido à grave violação ético-profissional, passível de denúncia no CRESS/SP.</p>
<p><b>Princípio Fundamental:</b> II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;</p>	<p>Das Relações com os/as Usuários/as Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as: h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.</p>	<p>Considerando que a amplitude da atuação profissional do/a assistente social pressupõe a ausência de compromisso com a imparcialidade/neutralidade, bem como o exemplo acima sobre sigilo, a atuação concomitante enquanto mediador/conciliador é inviável, diante das várias possibilidades de impedimento conforme o contexto do caso concreto, objeto da mediação de conflitos.</p>
<p><b>Princípio Fundamental:</b> IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado</p>	<p><b>Princípios Fundamentais:</b> III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das</p>	<p>Conforme exposto acima, consideramos a compreensão do princípio de "imparcialidade" no Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores/as como incompatível com os princípios</p>

<b>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</b>	<b>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</b>	<b>Considerações do CRESS/SP</b>
<p>do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;</p>	<p>classes trabalhadoras;                      IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;                      VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero;                      IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as;                      Das Relações com os/as Usuários/as                      Art. 5º São deveres do/a assistente social nas suas relações com os/as usuários/as:                      b- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código;                      f- fornecer à população usuária, quando solicitado, informações concernentes ao trabalho desenvolvido pelo Serviço Social e as suas conclusões, resguardado o sigilo profissional;                      g- contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados;</p>	<p>éticos do Serviço Social. Nosso Código de Ética é bem claro ao apontar a direção na qual devemos construir nossa identidade, pertencimento, compromisso e responsabilidade profissional. Esta direção compreende reconhecer a classe trabalhadora como polo de concentração a absorção das demandas passíveis de judicialização, principalmente conflitos decorrentes da precariedade ou ausência histórica de garantia de direitos humanos e sociais. Num segundo momento, o/a assistente social deve reconhecer-se como pertencente à classe trabalhadora, dado que o capitalismo nunca oferecerá condições privilegiadas de exercício profissional autônomo (auferindo renda sem se submeter a um vínculo trabalhista) aos/às assistentes sociais, dado que esta profissão se direciona a combater a questão social que esta sociabilidade produz e isto, obviamente, não é interessante para a classe capitalista. Isto remete ao entendimento que, do ponto de vista de classe social, não há o que se falar em opção de "ausência de favoritismo" no exercício profissional pois, mesmo diante do reducionismo deste termo, o ato de "assumir um lado" diante da questão social é inerente à opção em exercer a profissão de assistente social. E este lado é o da classe trabalhadora, principalmente o dos indivíduos vítimas de</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
	<p>h- esclarecer aos/às usuários/as, ao iniciar o trabalho, sobre os objetivos e a amplitude de sua atuação profissional.</p> <p>Art. 8º São deveres do/a assistente social:</p> <p>c- contribuir para a alteração da correlação de forças institucionais, apoiando as legítimas demandas de interesse da população usuária;</p>	<p>opressão e exploração. Assim, todos os itens do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais citados remetem ao compromisso voltado aos/às usuários/as a partir da incidência de sua demanda, em face do princípio fundamental da opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero.</p>
<p>Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação: IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;</p>	<p>Conteúdo integral do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais com destaque para: Art. 2º Constituem direitos do/a assistente social:</p> <p>a- garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, estabelecidas na Lei de Regulamentação da Profissão e dos princípios firmados neste Código;</p> <p>b- livre exercício das atividades inerentes à Profissão;</p> <p>h- ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções;</p> <p>Art. 4º É vedado ao/à assistente social:</p> <p>c- acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes deste Código;</p> <p>f- assumir responsabilidade por atividade para as quais não esteja capacitado/a pessoal e</p>	<p>Consideramos este princípio ético dos/as mediadores/as e conciliadores/as como a raiz de toda a incompatibilidade deste exercício profissional com o de assistente social. Isto significa que não estamos apenas analisando se uma determinada técnica ou metodologia de atendimento é compatível ou não com o Serviço Social, mas sim uma flagrante legalização de possibilidades violadoras da regulamentação profissional. Amparado pelo Art.9º da Lei 13140/2015 e pelo Art. 167 da Lei 13105/2015, a chamada "desvinculação da profissão de origem" pode ser impelida aos/às assistentes sociais servidores públicos ou contratados por instituição privada. Entretanto, para além da clareza das amplas possibilidades de conflito de competências e atribuições</p>

<p><b>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</b></p>	<p><b>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</b></p>	<p><b>Considerações do CRESS/SP</b></p>
	<p>tecnicamente; Das Relações com Assistentes Sociais e outros/as Profissionais Art. 10 São deveres do/a assistente social: a- ser solidário/a com outros/as profissionais, sem, todavia, eximir-se de denunciar atos que contrariem os postulados éticos contidos neste Código; e- respeitar as normas e princípios éticos das outras profissões;</p>	<p>e de violações do Código de Ética de ambas as profissões, não defendemos que esta possibilidade legal possa promover a qualificação do exercício profissional de assistentes sociais e de outros profissionais, pois defendemos a qualificação profissional a partir da consideração da importância histórica que cada profissão tem para as políticas públicas e não da compreensão autocrática que os empregadores tem das profissões visando, com isso, utilizar delas para atender interesses políticos e de gestão, subalternizando as prerrogativas profissionais à pressupostos antagônicos à legitimidade social e legal destas profissões. Assim defendemos que os Mediadores/as de Conflitos sejam contratados sob a égide de vagas exclusivas para esta profissão (tanto no âmbito público quanto no privado), dado que já possuem todos os elementos para este reconhecimento de inscrição na divisão socio-técnica do trabalho, a saber, marco legal, código de ética, atribuições privativas, competências gerais, diretrizes curriculares, estágio supervisionado e previsões de remuneração. Neste sentido, entendemos que o previsto na alínea “a” do Art. 10 do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais só poderá se efetivar de forma consistente e livre de conflitos éticos quando o Código de Ética dos/as mediadores/as</p>

Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ	Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS	Considerações do CRESS/SP
		<p>e Conciliadores/as de Conflitos direcionar este exercício profissional a partir da independência das demais profissões, conforme exposto acima.</p>
<p>Das responsabilidades e sanções do/a conciliador/a /mediador:</p> <p>Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores/as e mediadores/as devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.</p>	<p>Art. 3º São deveres do/a assistente social:</p> <p>a- desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor;</p> <p>b- utilizar seu número de registro no Conselho Regional no exercício da Profissão;</p> <p>Art. 4º É vedado ao/à assistente social:</p> <p>a- transgredir qualquer preceito deste Código, bem como da Lei de Regulamentação da Profissão;</p> <p>c- acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes deste Código;</p> <p>d- compactuar com o exercício ilegal da Profissão, inclusive nos casos de estagiários/as que exerçam atribuições específicas, em substituição aos/às profissionais;</p> <p>Das Relações do/a Assistente Social com a Justiça:</p> <p>Art. 19º São deveres do/a assistente social:</p> <p>a- apresentar à justiça, quando convocado na qualidade de perito ou testemunha, as conclusões do seu laudo ou depoimento, sem extrapolar o âmbito da competência profissional e violar os princípios éticos contidos neste Código;</p>	<p>Aqui são expostas outras possibilidades de violação do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, no que diz respeito à identidade e a vinculação institucional de assistentes sociais.</p> <p>Conforme consta no Código de Ética dos/as mediadores/as e Conciliadores, as atividades destes profissionais podem sofrer sanções em caso de confirmadas determinadas atitudes que contrariam este Código de Ética. Porém, considerando a possibilidade de exercício concomitante das profissões, o inverso não é observado, ou seja, o/a mediador/a e conciliador não sofrerá penalidades se violar o código de ética de sua profissão de origem, partindo do pressuposto de que estejam desvinculados das mesmas.</p> <p>Nesta esteira, o/a assistente social impelido a ser mediador de conflitos pela instituição que está vinculado como trabalhador, é também impelido a violar o Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, conforme possibilidades previstas neste documento e em outras a partir do caso concreto.</p> <p>Outra possibilidade de acúmulo de arbitrariedade institucional, em face da autonomia dos/as</p>

<p><b>Código de Ética dos/as Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos - CNJ</b></p>	<p><b>Código de Ética dos/as Assistentes Sociais – CFESS</b></p>	<p><b>Considerações do CRESS/SP</b></p>
	<p>b- comparecer perante a autoridade competente, quando intimado/a a prestar depoimento, para declarar que está obrigado/a a guardar sigilo profissional nos termos deste Código e da Legislação em vigor. Da Observância, Penalidades, Aplicação e Cumprimento Deste Código: Art. 21 São deveres do/a assistente social: a- cumprir e fazer cumprir este Código; b- denunciar ao Conselho Regional de Serviço Social, através de comunicação fundamentada, qualquer forma de exercício irregular da Profissão, infrações a princípios e diretrizes deste Código e da legislação profissional; c- informar, esclarecer e orientar os/as estudantes, na docência ou supervisão, quanto aos princípios e normas contidas neste Código.</p>	<p>assistentes sociais, está no implícito condicionamento do/a profissional ao trabalho não-remunerado como mediador/a de conflitos, dado que exerce outra profissão, mesmo dentro da relação capital-trabalho a que está submetido. Isso não quer dizer sobre “trabalho voluntário”, pois o/a profissional, a princípio, quando consciente de suas prerrogativas ético-políticas não se colocaria voluntariamente à esta exploração extra da sua força-de-trabalho e, mesmo que isso ocorra, não se configura como possibilidade de materialização do Projeto Ético-Político da profissão. Adicionamos a isto o entendimento de que a atuação de assistente social concomitante com a mediador de conflito não deve resultar na atuação profissional como supervisão (acadêmica ou de campo) de estágio em Serviço Social, pelas razões acima expostas, principalmente diante das evidentes inconsistências entre as próprias prerrogativas de estágio supervisionado em Mediação de Conflitos e o disposto na Resolução CFESS nº 533/2008 e no Parágrafo único do Art. 14 da Lei de Regulamentação Profissional (Lei nº 8662/1993).</p>

Esta consideração tem fundamento na histórica e integral superação da imparcialidade/neutralidade como fundamento e valor ético do Código de Ética dos/as Assistentes Sociais, com destaque para os avanços do Código de 1986 e a consolidação e aprofundamento no atual código de 1993 (BARROCO, 2012, p. 43-70).

Quando o Código de Ética Profissional do/a Assistente Social (1993) traz em seu artigo 8º, alínea c) “*contribuir para a alteração na correlação de forças institucionais, apoiando as legítimas demandas de interesse da população usuária*” podemos afirmar que está materializando a recusa à neutralidade no exercício profissional e afirmando a vinculação ética que a os profissionais devem ter com a defesa dos interesses da classe trabalhadora. Ora, se é dever do/a assistente social atuar na alteração da correlação de forças institucionais, como é possível esse mesmo profissional se colocar num patamar de consensualidade, neutralidade ou imparcialidade perante o conflito apresentado? Se a prática de mediação de conflito for associada ao exercício profissional do/a assistente social, não estaria, em tese, infringindo o próprio código de ética?

Nessa mesma linha de raciocínio, as bases teóricas da profissão no Brasil não estão pautadas no idealismo, pelo contrário, é apreendendo as mediações da realidade que podemos concorrer à identificação de limites e possibilidades concretas de intervenção, que, processualmente, tem potencial para negar o imobilismo e promover ações que fortalecem a luta mais geral da classe trabalhadora.

Ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como o único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem uma relação opressora na vida da classe trabalhadora e que é matéria de análise do Serviço Social brasileiro na sua prática interventiva.



Ao “resolver” o conflito é como se ele deixasse de existir, e isso, além de ser ilusório, é um retorno a práticas imediatistas e idealistas, que supervalorizam a dimensão técnica em detrimento das dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas. Essa vertente só fortalece os interesses da classe dominante, ao passo que não problematiza as opressões históricas que, contraditoriamente, se expressam na vida social.

O significado social do Serviço Social diante do fazer profissional cotidiano, questão amplamente debatida no seio da categoria de assistentes sociais, ganha relevo e, ao que parece, inaugura um novo capítulo na análise da dimensão técnico-operativa da profissão quando é posta à mesa a discussão sobre o/a assistente social realizando mediação de conflitos.

Pautado/a pelos pressupostos de uma intervenção profissional voltada ao estabelecimento de consensos em torno das contradições das expressões da questão social, como é o exemplo da Mediação de Conflitos, o/a assistente social aderente a esta prática recupera importantes aspectos já superados no bojo histórico do enfrentamento ao conservadorismo na formação e no exercício profissional de assistentes sociais.

O CFESS, em análise do mapeamento realizado entre 2009 e 2011, junto aos profissionais que atuam no Sistema de Justiça, apresentou preocupações com as primeiras constatações da relação da profissão com a Mediação de Conflitos, na medida em que:

*“[...] questionamentos sobre a utilização da mediação [de conflitos], para a qual assistentes sociais, mas também advogados/as, psicólogos/as e pedagogos/as, vêm recebendo treinamentos no âmbito do sistema de justiça, recaem sobre uma possível despolitização e descontextualização no acesso à justiça como direito humano. Propostas alternativas e garantidoras do acesso à justiça colocam a mediação de conflitos*

*como proposta, inclusive para dessobrecarregar o Judiciário e garantir processos mais céleres. Em que medida leva à efetivação de direitos e garantem a resolução do conflito entendido em sua totalidade ou representa medida apaziguadora das relações interpessoais, descoladas de suas determinações mais amplas, são questões que se colocam e têm requerido da profissão reflexões, posições e mediações (esta como categoria teórica) convergentes com o projeto ético-político profissional. (CFESS,2014, p. 62). **Inserção nossa.***

A presente análise confirma a hipótese acima, na medida em que constatamos o escopo de atuação profissional enquanto Mediador/a de Conflito envolto de subsídios e interesses que podem recuperar um tecnicismo reducionista na acepção do significado social da profissão, na medida em que o único objetivo desta intervenção, qual seja, a *busca de consenso* para a realização de um acordo judicial ou extrajudicial, pode concorrer com o desenvolvimento do Serviço Social brasileiro pautado numa intervenção crítica e ampla na realidade social (IAMAMOTO, 2008, p. 40-53).

É importante destacar que essa dimensão do “consenso” esteve presente na gênese da profissão e tinha uma tarefa explícita na divisão sociotécnica do trabalho que era a conformação da classe trabalhadora ao seu lugar subalterno. Portanto, há que atentar para essa dimensão que continua presente nas demandas da classe dominante para a profissão de assistente social, visando a reificação de uma identidade profissional que reassuma essa tarefa e que não caminhe na perspectiva de defesa dos interesses da classe trabalhadora.

Considerando dispositivos legais analisados, o uso de técnicas de mediação de conflitos seria o único a ser utilizado pelo/a assistente social disposto a ser mediador de conflitos, dado que uma vez feita à opção por atuar como mediador/a na instituição que o contratou como assistente

social, o/a profissional estaria impedido legalmente de atender aos mesmos usuários/as da instituição.

Esta constatação, além de abrir importantes possibilidades de violação do Código de Ética, conforme expusemos no QUADRO II acima, assenta uma característica contraditória na relação posta na venda da sua força de trabalho, na medida em que o/a profissional, movido pela idealista certeza sensível de que a “sua verdade” deve se conectar com o direito que possui em exercer livremente a profissão, atende a demanda do empregador por mediação de conflitos identificando tal relação como “qualificadora” prática da profissão, descartando a práxis envolvida ontologicamente na relação teoria e prática e proporcionando um fazer profissional com base na *imediatez*, ou seja, na negação da Mediação enquanto compreensão da realidade social (COELHO, 2013, p.84-92).

Assim, a relação do Serviço Social com a Mediação de Conflitos exemplifica que os enfrentamentos contemporâneos da profissão tornam-se mais complexos ainda diante da premência da materialização do Projeto Ético-Político concorrendo com o avanço da reestruturação neoliberal das políticas públicas (IAMAMOTO, 2007, p. 335-471).

Permanecemos na defesa do desenvolvimento do exercício profissional de assistentes sociais no Sistema de Justiça, baseado no exponencial acúmulo técnico-operativo historicamente consolidado neste e nos demais espaços sociocupacionais (GUERRA apud FÁVERO, 2012, p. 170).

## **VI – PARECER PRELIMINAR DO CONSELHO PLENO DO CRESS/SP**

Pelo todo acima exposto e analisado, e considerando as razões presentes no item I deste documento, o Conselho Pleno do CRESS/SP manifesta parecer preliminar visando prestar informações, orientações e recomendações à categoria de assistentes sociais de São Paulo, bem como

seus empregadores, acerca do entendimento que temos, até o presente momento, sobre a relação da Mediação de Conflitos com o Serviço Social e com o exercício profissional de assistentes sociais, indicativos os quais passaremos a defender no âmbito do Conjunto CFESS/CRESS e a reproduzir no cotidiano institucional das funções precípua do CRESS/SP, previstas pela Lei Federal nº 8662/1993:

1. Reconhecemos a Mediação de Conflitos como uma nova ocupação em processo de inserção na divisão socio-técnica do trabalho, na medida em que esta atividade social, sendo na esfera pública ou privada, possui os elementos próprios para regulamentação de uma profissão como marco legal, atribuições privativas, competências gerais, referenciamento de oficialização (inscrição nos tribunais semelhante à inscrição em Conselhos de Classe), diretrizes curriculares de formação, estágio supervisionado, atribuições privativas, código de ética e previsões normativas de remuneração;
2. Diante da incongruência de pressupostos éticos e de atribuições profissionais legalmente estabelecidas, exposta em análise supra, entendemos que a Mediação de Conflitos é incompatível de ser exercida enquanto “profissão” ou cargo em concomitância com o exercício profissional de assistente social. Isto significa que entendemos ser inconcebível o exercício profissional de Mediador de Conflito durante a jornada de trabalho prevista na contratação ou na posse de cargo público de assistente social;
3. Pautaremos no Conjunto CFESS/CRESS a necessidade de uma intervenção legislativa, visando alterações na legislação federal sobre a matéria e buscando garantir a absoluta independência do exercício profissional, desvinculado do cargo de Mediadores/as e Conciliadores/as de Conflitos;

4. Enquanto o proposto no item 3 acima não se concretiza, recomendamos que o/a assistente social deve, ao exercer a profissão, abster-se de associá-la com o cargo ou funções de Mediador de Conflitos, sob o risco de adentrar em conflitos de competências e atribuições, fragilizando o cumprimento dos seus deveres éticos;
5. Do mesmo modo, recomendamos que assistentes sociais supervisores acadêmicos e de campo, na elaboração e execução do Plano de Estágio em Serviço Social, compreendam o disposto na Resolução CFESS nº 533/2008 desconsiderando a Mediação de Conflitos, dado que esta função técnica possui estágio supervisionado próprio;
6. Especificamente aos/às assistentes sociais servidores/as públicos do Tribunal de Justiça, recomendamos não agregar funções de Mediador/Conciliador judicial, evitando expor o Serviço Social em contexto de desconstrução de suas atribuições institucionais enquanto área do conhecimento e atribuições específicas;
7. Aos/às assistentes sociais servidores/as públicos das instituições do Sistema de Justiça e do Sistema de Garantia de Direitos que cumprem, de forma compulsória, a função ou atribuição de Mediador de Conflitos, recomendamos registrar impedimento desta concomitância nas instâncias institucionais competentes e, em caso de indeferimento, acionar o CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis no âmbito de fiscalização e defesa da autonomia profissional;
8. Recomendamos aos/às assistentes sociais contratados por CLT que cumprem, de forma compulsória, a função ou atribuição de Mediador de Conflitos, que procurem readequar o contrato de trabalho, mediante intervenção do sindicato de seu ramo de atividade ou de advogado/a e, em caso de indeferimento, acionar o CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis no âmbito de fiscalização e defesa da autonomia profissional;

9. Em caso de concordância do/a assistente social com o cumprimento de função ou atribuições de Mediador de Conflitos, bem como a abstenção do/a mesmo/a em registrar o impedimento, consideramos este/a profissional ciente dos riscos de fragilização do cumprimento dos seus deveres éticos e das possibilidades de responderem oficialmente perante eventuais situações;
10. Nas situações competentes ao item 9 acima, recomendamos que a inscrição no CRESS/SP deve ser mantida como ativa, observando o que dispõe a Resolução CFESS nº 572/2010, no que couber;
11. Orientamos os empregadores da esfera pública que intencionem compor Assistentes Sociais em seus quadros funcionais a não inserirem a habilitação em Mediação de Conflitos como requisito para a investidura do cargo, bem como não prever atribuições de Mediador de Conflitos no rol das atribuições e competências de assistente social, nos instrumentos legais como editais de concursos, processos seletivos e outros congêneres;
12. Da mesma feita, orientamos aos empregadores da esfera privada que não prevejam tais atribuições em contrato e não solicitem préstimos de Mediador de Conflitos aos/às assistentes sociais contratados mediante CLT;
13. A ambos os tipos de empregadores, orientamos que atendam suas necessidades institucionais na área da Mediação de Conflitos prevendo o preenchimento de seus quadros funcionais com a criação de cargos exclusivos de Mediadores, devidamente habilitados conforme as exigências legais;
14. Aos/às Bacharéis em Serviço Social que intencionem trabalhar somente como Mediadores, orientamos a não ativarem sua inscrição de assistente social no CRESS/SP, dado que a intervenção exclusiva como mediador/a de conflito não corresponde às atribuições do Serviço Social. Caso queiram e possam exercer

- as duas profissões, recomendamos ativar a inscrição, porém, observando o exercício de assistente social sendo contratado e executado em instituição distinta da que o/a vincula somente como Mediador/a de Conflito;
15. Não recomendamos aos/às assistentes sociais a adesão ao trabalho voluntário (não remunerado), dadas as constatações de precariedade que esta condição expõe tanto à imagem da profissão e do/a trabalhador/a quanto a instituição que ora o abriga;
  16. Recomendamos que quaisquer casos omissos neste documento devam ser notificados ao CRESS/SP para avaliação de procedimentos cabíveis, incluindo questões relacionadas com a Justiça Restaurativa e outras iniciativas públicas ou privadas que se utilizam da Mediação de Conflitos como elemento estruturante.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO E PESQUISA EM SERVIÇO SOCIAL - ABEPSS. Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviços Sociais aprovada pelo MEC em 2002. Disponível em: [http://www.abepss.org.br/uploads/textos/documento\\_201603311141012990370.pdf](http://www.abepss.org.br/uploads/textos/documento_201603311141012990370.pdf). Acesso em: 10 mar 16.

BARROS, Juliana Poloni de. Mediação familiar: diálogo interdisciplinar. Tese de Doutorado em Serviço Social, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - UNESP, São Paulo, 2013.

BRASIL. Lei Federal nº 13105 de 16 de Março de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Lei Federal nº 13140 de 26 de Junho de 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério da Educação - MEC. Resolução CNE/CES 15/2002 (2001). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=13243:pa-recer-ces-2001>. Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério da Justiça - MJ. IV Diagnóstico da Defensoria Pública no Brasil (2015). Disponível em: <https://www.anadep.org.br/wtksite/downloads/iv-diagnostico-da-defensoria-publica-no-brasil.pdf>. (P. 19). Acesso em: 10 mar 16.

BRASIL. Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos. Plano Nacional de Direitos Humanos 3 (2010). Disponível em: <http://www.sdh.gov.br/assuntos/direito-para-todos/programas/pdfs/programa-nacional-de-direitos-humanos-pndh-3>. (P. 77 e78). Acesso em: 10 mar 16.

CENTRO BRASILEIRO DE COOPERAÇÃO E INTERCÂMBIO DE SERVIÇOS SOCIAIS - CBCISS. Teorização do Serviço Social - Documentos de Araxá, Teresópolis e Sumaré. Rio de Janeiro: Livraria Agir Editora, 2º edição, 1986.

COELHO, M. Imediaticidade na Prática do Assistente Social. São Paulo: Editora Lumen Juris, 2013.

CONANDA. Resolução 113, de 19 de abril de 2006. Brasília, CONANDA, 2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Justiça em Números 2015. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoefs/pj-justica-em-numeros>. Acesso em: 10 mar 16.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ. Resolução CNJ nº 125 de 29 de Novembro de 2010 (consolidada). Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 10 mar 16.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. Atuação de assistentes sociais no sociojurídico: subsídios para reflexão. Brasília, 2014. Disponível em: [http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidijs\\_sociojuridico2014.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/CFESSsubsidijs_sociojuridico2014.pdf). Acesso em: 10 mar. 2016.

BARROCO, M.L.S in: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS (org). Código de Ética do/a Assistente Social Comentado. São Paulo: Editora Cortez, 2012.



FÁVERO, Eunice Terezinha. Serviço Social e proteção de direitos de crianças vítimas de violência sexual. Violência sexual e escuta judicial de crianças e adolescentes: a proteção de direitos segundo especialistas. p. 165-184. São Paulo: AASPTJ-SP; CRESS-SP, 2012.

IAMAMOTO, M. V. Renovação e Conservadorismo no Serviço Social. São Paulo: Editora Cortez, 10ª Edição, 2008.

IAMAMOTO, M. V. Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Editora Cortez, 2007.

MAZUELOS, E.P.Q. Mediação familiar: um recurso interventivo extrajudicial: o relato de experiência na perspectiva do Serviço Social. Dissertação Mestrado em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2009.

MELLO, Kátia Sento Sé & BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Mediação e conciliação no Judiciário: Dilemas e significados. DILEMAS: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social - Vol. 4 - no 1 - JAN/FEV/MAR 2011 - pp. 97-122. Disponível em: <http://revistadil.dominiotemporario.com/doc/Dilemas11Art4.pdf>. Acesso em: 10 mar 16.

PONTES, R.N. Mediação e Serviço Social. São Paulo: Editora Cortez, 7ª Edição, 2010.

SÃO PAULO. Lei estadual nº 15804 de 22 de Abril de 2015. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/norma/?id=174534>. Acesso em: 10 mar 16.

SARTORI, V. B. Lukács e a Crítica Ontológica ao Direito. São Paulo: Editora Cortez, 2010.

## **ANEXO I – PARECER ANALÍTICO POR ACESSORIA EXCLUSIVA**

### RELATÓRIO ANALÍTICO

#### DOCUMENTO

### O POSICIONAMENTO PRELIMINAR SOBRE SERVIÇO SOCIAL E MEDIAÇÃO – CRESS/SP

Marilene Ap, Coelho  
CRESS/RJ – 11.527

#### **Apresentação**

O documento que trata do posicionamento preliminar sobre Serviço Social e mediação de conflitos elaborado pelo CRESS/SP aponta os desafios em relação a uma metodologia/atividade que espraia do setor judiciário para as diferentes áreas da sociedade.

Trata-se de uma de uma iniciativa qualificada e corajosa do CRESS-SP, que cumpre com sua política de descortinar as armadilhas cotidianas postas à profissão, assim como qualificar o debate. Este Conselho se propôs e fez um trabalho hercúleo de investigação, problematizando com substancia teórica e política uma demanda profissional sobre a “mediação de conflito”. Esse questionamento proposto nos exige um trato científico que nos permita apropriarmos criticamente do assunto, afastando-nos da mera negação. Não se

trata de absorver mais ou menos tarefas, demandas, atribuições e responsabilidades, o posicionamento que este debate exige, nos obriga à apropriação histórico-crítica.

Dito de outra forma, jamais podemos negar que em uma sociedade marcada pela propriedade privada e pela competitividade, os conflitos tendem a emanar em todas as esferas da vida social. O pensamento liberal tem a sua base em uma visão individualista do homem. Este pensamento valoriza o conflito, a pluralidade de interesses e as diferenças, como nos apontou Coutinho (1995) em sua análise sobre o pluralismo. Para estabelecer o controle sobre estes conflitos a sociedade burguesa dispõe de aparatos para forjar o consenso, sejam eles coercitivos ou persuasivos. Os conflitos têm uma positividade para a sociabilidade burguesa. De forma sucinta, é neste quadro que se põe a metodologia/atividade ‘mediação de conflitos’.

Conforme a solicitação do CRESS-SP, busco contribuir, por meio de análise e consultoria, com o documento elaborado pelo Conselho Regional de Serviço Social/São Paulo, contendo o seu posicionamento preliminar sobre o Serviço Social e a “mediação de conflitos”. O documento construído pelo CRESS/SP, doravante aqui denominado Documento do CRESS/SP, sintetiza estudos realizados pelo Núcleo do Campo Sociojurídico. A preocupação inicial decorre da constatação do discurso, presente entre um segmento da profissão, que considera a “mediação de conflitos” ora como uma atribuição profissional e ora como possibilidade de capacitação em instrumentalidade de trabalho.

Para expor a análise realizada, o presente relatório estrutura-se em três partes: considerações iniciais, considerações sobre os fundamentos da metodologia/atividade “mediação de conflitos” tal qual como se apresenta no Documento CRESS/SP e as considerações sobre a categoria mediação.

## **1. Considerações iniciais sobre o documento do CRESS/SP**

O documento “Posicionamento preliminar sobre Serviço Social e ‘mediação de conflitos’, construído pelo Conselho Regional de Serviço Social – São Paulo, CRESS/SP”, é apresentado em uma estrutura com seis itens: I - Esclarecimentos iniciais; II - Breve apresentação da conceituação e dos objetivos públicos e privados da “mediação de conflitos”; III - Aspectos legais; IV - Histórico perante o conjunto CFESS/CRESS; V - Análise, subdividida em a) aspectos jurídico-políticos, em face do Serviço Social, b) interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético- políticas entre “mediação de conflitos” e Serviço Social; VI - Parecer preliminar do conselho pleno do CRESS/SP e as referências bibliográficas.

O documento busca apreender as faces e interfaces da relação entre “mediação de conflitos” e o Serviço Social e averiguar se o conteúdo das recentes leis que balizam tal atividade são compatíveis com o exercício profissional do/a assistente social. Para tanto, o Núcleo Sociojurídico realizou o estudo bibliográfico acerca deste tema na literatura acadêmica e científica da área de Serviço Social, uma pesquisa documental da Leis que normatizam esta metodologia/atividade e organizou debate a fim de amadurecer e acumular conhecimento sobre esta questão e tecer as considerações e recomendações iniciais para a atuação profissional do/a assistente social frente à “Mediação” de conflitos.

Assim, o documento problematiza a relação entre “mediação de conflito” e Serviço Social a partir do impacto das Leis Federais n. 13105/2015 e 13140/2015 e a Lei Estadual n. 15804/2015.

Averigua-se que a preocupação central do Documento é apreender e diferenciar as duas perspectivas presentes no discurso e na produção do conhecimento na área de Serviço Social sobre a categoria mediação, para fundamentar o posicionamento do CRESS acerca da metodologia/

atividade “mediação de conflitos”. Assim, da análise do Documento do CRESS/SP podemos identificar duas concepções acerca da mediação. A concepção positivista e liberal e a concepção marxiana ou histórico-critica. As referências em relação a mediação como uma categoria da teoria social de Karl Marx estão claras, explícitas no Documento. Os embasamentos teóricos e ideopolíticos positivista e liberal que alicerçam a metodologia/atividade “mediação de conflitos” encontram-se implícitos.

O documento do CRESS/SP identifica que a demanda em torno do debate sobre a “mediação” de conflitos surge por parte de assistentes sociais que estão fundamentalmente inseridos/as na área sociojurídica. Este é um aspecto importante, pois relaciona-se com as particularidades do contexto atual.

## **2. Sobre os fundamentos teórico e ideopolítico da metodologia/atividade “mediação de conflitos”**

O item II do documento, recorre ao estudo realizado por Barros (2013, p. 50- 53) e afirma que a ‘mediação de conflito’ é compreendida como uma

*metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas, com recortes atuais no âmbito comercial, sócio- afetivo, judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de um terceiro neutro, desvinculado de sua profissão de origem, capaz e habilitado no processo de conflito, visando a solução consensual de conflitos de interesses, mediante confecção de um Termo de Acordo que registre as tratativas alcançadas entre as partes, conforme o curso legal que se pretende dar ao feito (Documento CRESS/SP, p. 2).*

O documento analisa com rigor os aspectos legais sobre a “mediação de conflitos” e explicita quando foi posta a demanda para o conjunto CFESS/CRESS aprofundar o debate e construir um posicionamento acerca desta questão, uma vez que “empregadores convencionam ou até mesmo impelem aos/às profissionais a atuarem como Mediadores/as (inclusive em caráter não remunerado), em detrimento de rigorosa observância das competências e das atribuições privativas de assistentes sociais”.

O estudo realizado pelo Núcleo Sociojurídico do CRESS/SP constata que não há referências em relação à “mediação de conflitos” nas diretrizes curriculares, tanto como aporte teórico quanto as atribuições e competências profissional do/a assistente social. A análise do levantamento bibliográfico realizado pelo Setor de Biblioteca do CRESS/SP em relação às interfaces teórico-metodológicas, técnico-operativas e ético-políticas entre mediação de conflitos e Serviço Social indica um distanciamento entre ambos (Documento CRESS/SP, 2016, p. 14). Foram identificadas 14 produções acadêmicas e científicas relacionadas com esta temática. O levantamento constata que estes estudos analisam a atuação profissional com “mediação de conflitos” no Tribunal de Justiça (família e cível) , em Delegacia de Polícia, na Defensoria Pública e o trabalho com família. Da análise desta produção acadêmica e científica, o documento afirma que

*Com exceção de duas produções com referências críticas e coerentes com as bases do Projeto Ético-Político, nota-se acentuado ecletismo teórico nas produções, das quais grande parte procura justificar a inserção do Serviço Social na Mediação de Conflitos a partir de incongruentes correlações de fundamentos filosóficos e políticos em prol do desenvolvimento de uma “oportunidade” de atuação profissional (Documento CRESS/SP, 2016, p.14).*

O documento estabelece as conexões como os fundamentos do Serviço Social Tradicional ao analisar o discurso da neutralidade, as intervenções que “objetivam o trato das relações afetivas entre as partes envolvidas na Mediação de Conflitos” presente em algumas produções acadêmicas e científicas. Desta análise, o Núcleo que elaborou o documento afirma

*Ao assumirmos a mediação de conflito como uma ação do/a assistente social com fim nela mesma, corre-se o risco de atuar numa perspectiva idealista, identificando o suposto “problema” no sujeito e, portanto, considerando ele como único responsável pela resolução do conflito, sem conectá-lo objetivamente com as expressões da questão social que impõem uma relação opressora na vida da classe trabalhadora (...) (Documento CRESS/SP, 2016, p. 17).*

Portanto, o documento apreende as conexões com os fundamentos teórico- metodológicos do Serviço Social Tradicional e aponta os traços que vinculam a metodologia/atividade da “mediação de conflitos” com o pensamento positivista e o liberalismo, que embasam a perspectiva econômica, ideo-política e cultural hegemônica na sociedade burguesa.

As mudanças no mercado de trabalho do/a assistente social na última década estão inscritas nas mudanças do mundo do trabalho. Da análise do documento elaborado pelo CRESS/SP pode-se extrair que os embates entre os diferentes projetos societários então presentes no interior da categoria profissional. Verifica-se a necessidade de aprofundar o debate para apreender as mediações entre as transformações ocorridas com o processo de reestruturação produtiva e seus impactos no mercado de trabalho do/a assistente social. Faz-se necessário considerar, particularmente, a reconfiguração do papel do Estado segundo as premissas neoliberais e o crescente processo de judicialização dos

direitos civis e sociais, sem o qual não podemos apreender este processo de flexibilização/terceirização de atividades executadas anteriormente pelas autoridades máximas do poder judiciário. Como foi apontado, os estudos são parcos e aqueles que existem não apreendem criticamente estas bases ideó-políticas e teóricas da metodologia/ atividade “mediação de conflitos”.

O Documento evidencia que os fundamentos teórico-metodológicos e ideó-político do pensamento positivista e do liberalismo como as concepções que embasam a metodologia/atividade de “mediação de conflitos” precisam ser aprofundados. Segundo Conselho Nacional de Justiça a “mediação de conflitos” é concebida como “instrumento de pacificação social e de prevenção de litígios”. Trata-se do Estado atuando “acima dos interesses de classes”, de sua pseudoneutralidade em face aos interesses de todos. Porém, se atentarmos para os conteúdos que balizam os passos metodológicos no processo de “mediação de conflitos” verificamos que as atitudes, os valores, a subjetividade dos sujeitos são postos em questão e, para tal, os conhecimentos vinculados aos comportamentos dos indivíduos também são acionados. Donde é possível encontrar plausibilidade para esta flexibilização em relação aos profissionais que podem ser mediadores. A metodologia/atividade de “mediação de conflitos” incorpora conhecimentos de diferentes áreas, mas a sua legitimação dá-se pela autoridade jurídico-legal. Nesta perspectiva, faz-se necessário aprofundar o debate sobre a positividade do conflito para o pensamento liberal e as diferentes respostas da sociabilidade burguesa para os conflitos.

Ao Analisar as transformações societárias ocorridas no último quarto do século XX, e o Serviço Social, Netto (1996) afirma que, neste contexto, ocorrem uma crescente segmentação no mercado de trabalho dos/as assistentes sociais e conflitos no âmbito das atribuições profissionais com o estreitamento das “fronteiras profissionais”. Netto (1996) destaca que



a segmentação no mercado de trabalho do/a assistente social coloca a diferenciação nas condições de trabalho e salário nas instituições estatais e nas da “iniciativa privada” e desafios, especialmente em relação aos instrumentais operativos diversos. Verifica-se que a forma como ocorre a legalização da metodologia/atividade da “mediação de conflitos” estreita as fronteiras entre as profissões. Estas duas tendências do mercado de trabalho precisam ser consideradas para os estudos futuros sobre a “mediação de conflitos” e o trabalho profissional na área sociojurídica.

### **3. Mediação na perspectiva histórico-crítica e o Serviço Social**

O Documento elaborado pelo CRESS/SP destaca o uso indiscriminado, vulgar e academicamente anacrônico da categoria marxiana da mediação nas produções acadêmicas e científicas analisadas. O Documento aponta que a quase totalidade das produções fazem menção a esta categoria “teórica” “como um suposto fulcro da ‘natureza’ da atuação do/a assistente social em Mediação de Conflitos, dando um significado explicitamente antagônico para a realidade da categoria teórica” (DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 15).

A mediação, na concepção marxiana, é uma categoria ontológica e reflexiva. Para esta concepção, as mediações são criadas e recriadas historicamente nas relações que os homens estabelecem entre si e com a natureza. Portanto, elas existem concretamente na realidade. A realidade é um complexo de complexos sociais e não está dada conhecê-la imediatamente. O que imediatamente conhecemos é a aparência da realidade. Para conhecermos a realidade para além da aparência é preciso desvelar, por meio do pensamento, as múltiplas mediações que existem concretamente na realidade. Assim, a categoria mediação é também reflexiva.

Alguns autores da área do Serviço Social, como Netto (2001) e Barroco (2005) problematizam a esfera do cotidiano. Nestas produções a mediação aparece sempre como um par indissolúvel com o imediato. Se considerarmos que o horizonte do trabalho profissional do/a assistente social é o cotidiano, caracterizado pela imediatividade, heterogeneidade e superficialidade extensiva, as múltiplas mediações constitutivas dos processos sociais são obscurecidas pelas particularidades das relações sociais na sociabilidade burguesa que se funda na exploração da força de trabalho. Por isto a categoria mediação como parte do método da teoria social de Karl Marx é fundamental, pois o método é o instrumento que possibilita o conhecimento da realidade para além de suas expressões fenomênicas.

Conforme sublinha Netto (2009), o método de Marx é produto de uma longa elaboração teórica-científica, amadurecida no curso de sucessivas aproximações ao seu objeto. Para Marx e Engels (2007, p. 48-49) a análise da realidade histórica e materialista

*não se parte daquilo que os homens dizem, imaginam, ou engendram mentalmente, tampouco do homem dito, pensado, imaginado ou engendrado mentalmente para daí chegar ao homem em carne e osso; parte-se dos homens realmente ativos e de seu processo de vida real para daí chegar ao desenvolvimento dos reflexos ideológicos e aos ecos desse processo de vida.*

Para esta concepção o ser social – “a sociabilidade resulta do elementarmente do trabalho, que constituirá o modelo de práxis – é um processo, movimento, que se dinamiza por contradições, cuja superação o conduz a patamares de crescente complexidade e novas contradições impulsionam a outras superações” (NETTO, 2009, p. 678).

Assim, o documento elaborado aponta corretamente o caráter reflexivo da categoria.

*A categoria marxiana mediação deve ter centralidade quando pensamos a intervenção do/a assistente social na realidade concreta, uma vez que apreender as mediações estabelecidas nas determinações da sociedade capitalista é um caminho possível para superar o imediatismo da ação profissional ( DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 16).*

Ainda, ao analisar a importância da categoria mediação para o desvelamento da realidade para além da singularidade, o Documento reporta-se a Pontes (2010), para afirmar que

*o conflito individual que se apresenta no cotidiano profissional não é uma expressão que se encerra em si. Logo, não suporta uma metodologia que visa a resolução de um fato como se ele não tivesse conexão com o contexto mais geral da sociedade (DOCUMENTO CRESS/SP, 2016, p. 16).*

Na formulação teórico-metodológica de Marx, a mediação encontra-se articulada com as categorias de totalidade e de contradição. Assim, considero fundamental o documento fazer claramente referência ao método na Teoria Social de Marx.

Outro aspecto igualmente importante, para garantirmos a radicalidade (no sentido de ir às raízes) da concepção marxiana, é a apreensão das conexões com o trabalho. Entre outros, a dialética materialista marxiana diferencia da dialética idealista hegeliana, porque apreende o trabalho como a atividade fundante do ser social. Esta concepção baliza as diretrizes curriculares, e a centralidade

do trabalho aparece claramente na direção social do processo de formação profissional do/a assistente social. Outro aspecto importante para que o trabalho compareça no Documento refere-se ao fato da metodologia/atividade “mediação de conflitos” suprimir e negar a caráter antagonico das classes sociais fundamentais na ordem burguesa. Ao negar o antagonismo entre as classes sociais, que deriva da exploração da força de trabalho pela classe que detém a propriedade privada dos meios de produção subsume-se com as lutas sociais e, dá-se a impressão que tudo pode ser resolvido pela “boa vontade dos indivíduos em conflitos interpessoais”.

### **Algumas considerações finais**

O Documento acerca do posicionamento preliminar sobre Serviço Social e Mediação de Conflitos evidencia a quantidade restrita de estudos sobre esta metodologia/atividade, principalmente no que concerne à leitura crítica de seus fundamentos teórico e ideo-político. O posicionamento inicial explicitado no Documento demonstra a firmeza e coerência política do CRESS/SP na abordagem da questão em tela.

Considero que este Documento contribuirá imensamente para adensar o debate sobre a metodologia/atividade “mediação de conflitos”, principalmente no que concerne:

- à explicitação da importância do conflito para a tradição liberal e os limites do consenso na sociedade burguesa;
- a retomada conservadora da categoria neutralidade;
- o esvaziamento do método e dos aspectos teórico-metodológicos ao se considerar como metodologia a atividade;
- a “mediação” como aspecto metodológico de apropriação da

realidade esvaziada a mera ação de negociação e ações forjadas de dissolução ou conciliação de interesses,

- a perpetuação de práticas de opressão subsidiando as relações de dominação e subsunção da classe trabalhadora;
- o esvaziamento do pluralismo apropriado pela categoria como valor e princípio ético em uma tendência ao ecletismo,
- a tendência do projeto burguês de apropriação e difusão da razão miserável e o positivismo reafirmado como estratégia conservadora de regulação das relações sociais.

Em síntese, trata-se de um processo amplo, da judicialização e individualização das expressões da questão social como importante estratégia do Estado neoliberal de enxugar a máquina pública pasteurizando respostas e conservando as desigualdades. A “mediação de conflitos” encontra-se posta entre estas respostas. O Documento elaborado pelo CRESS/SP cumpre esta importante tarefa de trazer à luz uma demanda posta por um segmento da profissão e adensar, qualificar o debate.

## **Referências Bibliográfica**

BARROCO, M.L.S. Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL/SP. Posicionamento preliminar sobre Serviço Social e mediação de conflitos. São Paulo: mimeo. 2016.

COUTINHO, C. N. Pluralismo: dimensões teóricas e políticas. In: Caderno ABESS, n. 4. São Paulo: Cortez Editora, 1995.

MARX, K., ENGELS, F. Ideologia Alemã: crítica da novíssima filosofia alemã em seus representantes Fauerbach, B.Bauer e Stirner, e do socialismo alemão em seus diferentes profetas. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2007.

NETTO, J.P. Capitalismo Monopolista e Serviço Social. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

\_\_\_\_\_. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Serviço Social e Sociedade. São Paulo, ano 17, n.50, p. 87-132, 1996.





**cress-sp** conselho regional de  
serviço social de  
são paulo  
9ª região

Rua Conselheiro Nébias, 1022, Campos Elíseos  
Cep: 01203-002 – São Paulo/SP

Tel: (11) 3351-7500  
[www.cress-sp.org.br](http://www.cress-sp.org.br)