

A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS*

BATISTA, Mônica

Faculdade Santa Lucia
m_batista07@yahoo.com.br

MARTINS, Edla Marcia Gomes

Faculdade Santa Lucia
edlamarciamartins@hotmail.com

CAMOLESI, Ada Bragion

Faculdade Santa Lucia
adacamol@terra.com.br

RESUMO

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 focar a utilização pelo Assistente Social, como profissional preparado para intervir com e nas relações sociais, da mediação de conflitos.

PALAVRAS-CHAVE: *relações sociais; mediação de conflitos; judicialização.*

*Este artigo foi apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso de especialização Família e Mediação Familiar, Faculdade Santa Lúcia, em agosto de 2012, e foi desenvolvido sob orientação de Profa. Dra. Ada Bragion Camolesi.

INTRODUÇÃO

São significativas as transformações ocorridas no mundo contemporâneo decorrentes da complexidade das relações sociais. O aumento da procura ao Poder Judiciário para a resolução de conflitos, e a sua dificuldade em atender a toda essa demanda, têm possibilitado um espaço profissional para o mediador como agente de prevenção da judicialização.

É grande a diversidade de questões, inclusive as de natureza privada, que requer uma abordagem que facilite o diálogo e o entendimento e garanta direitos. Para tanto, uma das alternativas de resolução de conflitos é a mediação que:

[...] aplica-se às situações em que se evidenciam crônicos e determinantes componentes emocionais do conflito e existe a intenção, a conveniência ou a necessidade de se dar continuidade ao relacionamento entre os envolvidos: ambiental, comunitária, vizinhança, cível, societária, comercial, esportiva, escolar, familiar, trabalhista, organizacional e empresarial. [...] (FIORELLI, 2008, p. 63).

A mediação é uma ação alternativa com a finalidade de evitar o longo andamento dos processos judiciais, buscando a pacificação entre as partes envolvidas. A ação do mediador auxilia os sujeitos a analisarem a situação conflituosa e alcançarem o entendimento, diminuindo assim a possibilidade do conflito se transformar em litígio. Para tanto, o mediador deve portar sólida formação teórica e ter o compromisso ético no tratamento das questões que lhe forem apresentadas e na relação com os sujeitos envolvidos.

O assistente social é um dos profissionais que vêm sendo chamados a participar do processo judiciário na mediação de conflitos e, perante este fato, defendemos que ele conta com capacidades e habilidades advindas de sua formação profissional para o trato com as relações sociais, requeridas ao perfil do mediador.

Para essa discussão, abordamos, inicialmente, a questão das relações sociais e a atuação do assistente social; a seguir qualificamos os conflitos e os recursos disponíveis para a sua resolução, nos quais se destaca a mediação; finalizamos destacando o perfil requerido ao mediador, além de apresentarmos os argumentos, baseados em autores, de que o assistente social detém as qualidades requeridas ao desempenho de tais funções.

Apesar da defesa, consideramos que os profissionais não podem prescindir do aprofundamento teórico acerca das metodologias de resolução de conflitos que se encontram ao seu dispor em virtude do esforço

intelectual de profissionais preocupados em estabelecer as balizas para a promoção de consensos.

É preciso ainda trazer para o panorama das discussões os desafios que se apresentam ao profissional na utilização do recurso da mediação de conflitos: não perder a referência dos avanços teórico-metodológicos e ético-políticos alcançados pela profissão e apontar, com essa atuação, para a transformação social apregoada pelo projeto profissional.

2. AS RELAÇÕES SOCIAIS E A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL ASSISTENTE SOCIAL

Para uma abordagem da atuação do profissional assistente social e sua intervenção nas relações sociais, primeiramente se faz necessário apresentar como as relações sociais são constituídas.

Quintaneiro, Barbosa e Oliveira (2002) refletem que os seres humanos não vivem isolados. No decorrer do processo produtivo o ser humano construiu as habilidades necessárias às relações com o meio e com outros seres humanos, desenvolvendo sua inteligência e estabelecendo as bases de convivência em sociedade.

As relações sociais são estabelecidas entre os homens em determinada sociedade, e delas decorrem o processo de reprodução dos meios de vida e de produção na sociedade. Então, as relações sociais produzidas pelos indivíduos de uma sociedade caracterizam relações de produção, capazes de sofrer alterações e transformações diante da modificação e do desenvolvimento dos meios materiais produzidos, constituindo o denominado processo capitalista de produção (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004).

Para Marx (1973) *apud* Quintaneiro, Barbosa e Oliveira (2002, p. 36), as relações sociais são produzidas pelos homens, conjugadas às forças produtivas; quando essas forças são substituídas por novas forças, alteram o modo de produção, mudando, conseqüentemente, as relações sociais estabelecidas.

[...] O moinho movido a braço nos dá a sociedade dos senhores feudais; o moinho movido a vapor, sociedade dos capitalistas industriais. Os homens ao estabelecerem as relações sociais vinculadas ao desenvolvimento de sua produção material criam também os princípios, as ideias e as categorias conformes às suas relações sociais. Portanto, essas ideias, essas categorias, são tão pouco eternas quanto as relações às quais servem de expressão [...]

No processo capitalista de produção de uma sociedade estabelecida, o capital é a relação social determinante que desenha toda a lógica de processo da vida social:

[...] Capital não é uma coisa material, mas uma determinada relação social de produção, correspondente a uma determinada formação histórica da sociedade, que toma corpo em uma coisa material e lhe infunde um caráter social específico. O capital é a soma dos meios materiais de produção produzidos. *É o conjunto dos meios de produção convertido em capital, que, em si, tem tão pouco de capital como o ouro e a prata, como tais, de dinheiro. É o conjunto dos meios de produção monopolizados por uma determinada parte da sociedade, os produtos e as condições de exercício da força de trabalho substantivados frente à força de trabalho viva e a que este antagonismo personifica como capital* (MARX, 1975, apud IAMAMOTO; CARVALHO, 2004, p. 31). [...]

Marx (1973) apud Quintaneiro, Barbosa e Oliveira (2002) define a produção como a atividade vital do trabalhador, em que manifesta a própria vida, gerando a humanização do homem. No processo de extração do trabalho empregado pelo indivíduo, o capital se reproduz gerando a mais valia, que são as forças extraídas além daquelas necessárias para a produção, tornando-se meios de consumo da classe capitalista, caracterizando como um capital adicional para a produção de novas mercadorias, configurando a exploração do trabalho assalariado.

Embora o trabalhador produza este excedente, não usufrui dele. A contradição fundamental do modo capitalista de produção refere-se à criação de riqueza pelos trabalhadores e sua apropriação pelos capitalistas, tal contradição se expressa na questão social (MACHADO, 1999, p.42).

[...] A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão [...]. (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004, p. 77).

A questão social é oriunda das relações de produção existentes no sistema capitalista, que tem como cerne o lucro advindo do tempo de trabalho excedente dispensado pelos homens, criando valor para o proprietário

do capital e desconsiderando o tempo de trabalho socialmente necessário. A questão social engloba:

[...] O conjunto de problemas políticos, sociais e econômicos que o surgimento da classe operária impôs ao mundo, no curso da constituição da sociedade capitalista. Assim, a questão social está fundamentalmente vinculada ao conflito entre capital e o trabalho. [...] (CERQUEIRA FILHO, 1982, *apud* CARDOSO *et al.* 2002, p. 80).

Essa questão social se expressa no cotidiano da classe operária, assim como as relações sociais atingem a totalidade da vida cotidiana dos indivíduos, materializando-se no âmbito do trabalho, da família, da escola, do lazer, da cultura, do poder, na reprodução dos valores, nas ideias produzidas na sociedade e até mesmo na profissão (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004).

O assistente social está inserido na divisão social do trabalho, a sua atuação caracteriza-se enquanto especialização do trabalho entre as classes sociais, trabalho este realizado nas diversas expressões da questão social presentes na sociedade.

[...] A intervenção profissional do assistente social é fecundada em possibilidades de ação cujo caminho estratégico consiste no resgate do exercício profissional através da aproximação com o público, com as pessoas, no trabalho de articular as necessidades individuais com as condições sociais possíveis. [...] (GUIMARÃES, 1996 *apud* FAURY; GUELFY, 2000, p. 52).

Importa ressaltar que o assistente social atua no processo de reprodução das relações sociais, além de intervir na criação de condições favoráveis da reprodução da força de trabalho mediante a oferta dos serviços sociais, que em trabalho conjunto às organizações suprem as necessidades reais de sobrevivência da classe trabalhadora.

A intervenção profissional ocorre ativamente na reprodução da própria vida social dos indivíduos, devendo definir estratégias profissionais no sentido de reforçar os interesses da população com a qual trabalha.

Para uma atuação efetiva e de qualidade do trabalho dispensado por este profissional, é necessário o reconhecimento da questão social como objeto de intervenção, numa perspectiva de leitura crítica da realidade com a qual trabalha, identificando quais as condições materiais de vida dos indivíduos para que possam ser apresentadas respostas para o enfrentamento da questão social.

O profissional deve atuar nas situações sociais reconhecendo sua causa como decorrente da relação capital-trabalho:

[...] O objeto da intervenção do Serviço Social, se constrói na relação sujeito/estrutura e na relação usuário/instituição, em que emerge o processo de fortalecimento do usuário diante da fragilização de seus vínculos, capitais ou patrimônios individuais e coletivos [...]. (FALEIROS, 2006, p. 44).

A ação profissional implica uma postura de aliança com o usuário, pois o usuário, sendo o(a) trabalhador(a), e sua família são considerados os elementos primordiais para a intervenção do profissional:

[...] O trabalho do Assistente Social enfoca o indivíduo no âmbito de suas relações sociais, ou seja, como ele funciona em suas vivências sociais; como desempenha os papéis que assumiu perante a sociedade; sempre tendo em vista a sua relação com o meio social em que vive. [...] (NAZARETH *et al.*, 2009, p. 28).

As intervenções no campo profissional do assistente social diante do sistema capitalista requerem ações pautadas no projeto político-profissional, que visem o fortalecimento das classes subalternas na perspectiva da transformação social:

[...] garantir o fortalecimento cada vez maior das relações dos assistentes sociais com o cotidiano das classes subalternas, com suas formas de luta e de organização, na perspectiva de desvendar seus interesses, necessidades e resistências por elas criadas e, sobretudo, contribuir com essas classes, no enfrentamento da questão social [...] (CARDOSO *et al.*, 2000, p. 93).

Para uma atuação profissional capaz de atender as demandas impostas pela população usuária, são postos desafios cotidianos ao profissional assistente social, visando uma intervenção centrada na realidade e nas necessidades dos indivíduos:

[...] Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano[...] (IAMAMOTO, 2005, p. 20).

É preciso que o seu trabalho esteja pautado na busca da qualidade dos serviços prestados e no compromisso ético-político com os interesses coletivos dos usuários.

No campo dos direitos, reflete Fávero (2009), com base em afirmações de Netto (2006), a luta pela sua efetivação representa uma posição imprescindível, que transcende a profissão, mas que, com respeito ao profissional de Serviço Social, faz parte do seu cerne. Complementa a autora que assumir tal postura representa reafirmar a própria legitimidade da profissão.

Particularizando a reflexão para o objeto do presente artigo, afirmamos com a autora que esse desafio nos é colocado no âmbito do judiciário. A ampliação da demanda para solucionar conflitos sociais ou intrafamiliares, ou ainda para efetivar direitos humanos, pode ocorrer em virtude de uma maior conscientização sobre a possibilidade de acesso a direitos, no entanto ela nos aparece de forma individualizada, como “caso” (grifos nossos).

O diálogo a se estabelecer com a questão social pode parecer aos incautos uma impossibilidade, mas o cerne desta questão nos demonstra que existe uma realidade para além da demanda, que é vivenciada pelos envolvidos, e é essa realidade que estabelece as condições para o conflito. Trazer para o parâmetro da análise os elementos da questão social e a maneira como ela se expressa na vida dos sujeitos é colocar-nos a salvo da armadilha de culpabilização dos indivíduos, ainda mais em situações que envolvem conflitos, que pelo seu caminhar, tendem à judicialização.

3. BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE OS CONFLITOS E A SUA JUDICIALIZAÇÃO

Nos relacionamentos, as diferenças individuais muitas vezes vêm ao palco como resultante de percepções e necessidades contrapostas em um determinado momento. Essas diferenças nas relações interpessoais tornam-se as bases dos conflitos.

Os conflitos, de acordo com Nazareth (2009, p. 38), estão divididos em três tipos: “Intrapessoal – quando o conflito do indivíduo é com ele mesmo; Interpessoal – quando existe um conflito entre duas, mais pessoas ou grupo de pessoas; Transpessoal – quando o conflito existente é entre comunidades ou nações”.

Vasconcelos (2006, p. 5) define o conflito como:

[...] um fenômeno próprio das relações humanas. Eles acontecem por causa deposições divergentes em relação a

algum comportamento, necessidade ou interesse comum. As incompreensões, as insatisfações de interesses ou necessidades costumam gerar conflitos [...]

Disputas envolvem interesses que são negociáveis. Isso significa que é possível encontrar uma solução que atenda pelo menos parcialmente os interesses e as necessidades de ambos os lados. Conflitos de longo prazo, em geral, envolvem questões não negociáveis, que podem envolver profundas diferenças morais ou de valor (SPANGLER, 2003).

Segundo Fiorelli (2008) os conflitos têm uma causa raiz que aparece de acordo com uma mudança gerada, que pode ser real ou apenas imaginária, mas afetará o relacionamento.

Alguns exemplos de fontes de conflitos são: bens patrimoniais, valores morais, éticos e religiosos, a luta pelo poder, relacionamentos interpessoais; “na maioria das vezes, o conflito se constitui na somatória de insatisfações pessoais, de coisas não ditas no tempo oportuno, de emoções reprimidas, de desinteresses, desatenções constantes, traições ou sabotagem ao projeto de vida estabelecido”. (GUEDES; PINTO, 2005, *apud* NAZARETH *et al.*, 2009, p.30)

Devido à dificuldade em conduzir o conflito à etapa onde haja uma solução cooperativa, faz-se necessário o auxílio de um terceiro na sua resolução. Normalmente, no momento em que os indivíduos buscam a definição de culpa na justiça, eles se fecham ao diálogo, transferindo essa missão aos operadores de direito.

A tradição cultural no Brasil é que haja uma transferência para o Judiciário da responsabilidade de julgamento dos atos sociais. Grinover (2007, p.8) afirma: “o que prevalece entre nós, lamentavelmente, é a cultura da sentença”.

Há uma movimentação internacional em torno das exigências ao Poder Judiciário como garantidor e efetivador dos direitos sociais. Esse processo tem sido denominado de judicialização dos conflitos sociais, que ocorre através do ingresso de ações judiciais.

No processo judicial, que é o método tradicional de solução de conflitos, o juiz, representando o Estado, profere a decisão que é fundamentada na apreciação dos fatos e na aplicação do direito. De acordo com Fiorelli (2008, p. 52) isso pode trazer alguns inconvenientes:

[...] destruição das relações interpessoais; acumulam-se ressentimento para o futuro;
solapamento da confiança e destruição de relacionamentos,

impossibilitando soluções futuras que requeiram algum tipo de cooperação (por exemplo, na guarda de filhos);
[...] lentidão em um mundo cada vez mais rápido;
resultado imprevisível;
possibilidade de tornar a solução dispendiosa, inclusive para o ganhador [...]

A judicialização das relações sociais pela complexidade do mundo moderno e sua sociedade de massa, bem como o amplo acesso ao sistema de justiça tem levado praticamente todas as questões ao Poder Judiciário, que se vê sobrecarregado, assumindo as funções dos outros Poderes, enquanto busca a pacificação social, sua função tradicional:

[...] o Direito tem invadido todas as relações e o aplicador (Poder Judiciário) acaba sendo chamado a intervir a todo o momento. Isso porque o Direito no mundo contemporâneo tem alcançado todas as relações sociais. Mesmo as práticas sociais de natureza tipicamente privadas, como o ambiente familiar [...]. (SCHMIDT NETO, 2009, p. 92).

Baruffi (2011) afirma que não se pode restringir a solução dos conflitos apenas ao processo conduzido pelo judiciário, pois a sociedade mudou e os valores se modificaram e os conflitos aumentaram, devido ao fato do aumento da população que requer maneiras diferentes para solução de suas controvérsias.

Faz-se necessário, então, alternativas para resolução pacífica de disputas, contribuindo para uma nova forma de gestão de conflitos, pois a judicialização é a redução do litígio e não do conflito. Rosa (2010, p. 36) afirma:

[...] é imperiosa a criação de novas alternativas para o tratamento dos litígios [...], até como forma de concretização da “razoável duração do processo”,[...] e também, como forma de resposta quantitativa e qualitativa aos conflitos apresentados ao judiciário.

A mediação se apresenta como uma alternativa extrajudicial de resolução de conflitos. A sua importância foi tão plenamente reconhecida que a Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário previu a institucionalização de sua prática através dos Centros Judiciários de Resolução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Em seus considerandos, a citada Resolução dispõe que o direito de acesso à justiça implica o acesso à ordem jurídica justa, mas, perante a crescente demanda, cabe ao Judiciário prever a prestação de serviços para além dos processos judiciais, como também através de mecanismos alternativos de solução de conflitos, principalmente aqueles consensuais como a mediação e a conciliação como mecanismos de pacificação social.

[...] Desde que seja adequadamente implementada a Resolução, certamente assistiremos a uma transformação revolucionária, em termos de natureza, qualidade e quantidade dos serviços judiciários, com o estabelecimento de filtro importante da litigiosidade, com o atendimento mais facilitado dos jurisdicionados em seus problemas jurídicos e conflitos de interesses e com o maior índice de pacificação das partes em conflito, e não apenas solução dos conflitos, isso tudo se traduzindo em redução da carga de serviços do nosso Judiciário que é sabidamente excessiva e em maior celeridade das prestações jurisdicionais... E assistiremos com toda a certeza à profunda transformação do nosso país que substituirá a atual {“cultura da sentença” pela “cultura da pacificação” disso nascendo como produto de suma relevância} a maior coesão social. [...] (WATANABE, 2012, p. 12).

Não é intuito do presente artigo aprofundar sobre esse espaço institucional, mas a sua demarcação se faz necessária para dimensionar a importância que o recurso da mediação ganhou recentemente no Brasil.

4. A MEDIAÇÃO COMO GESTÃO DE CONFLITOS E A ATUAÇÃO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL.

Como vimos, a mediação é um instrumento para a resolução de conflitos. Apesar de ser uma prática muito antiga, documentada por antropólogos como presente em todas as culturas e religiões, só recentemente surgiu como alternativa válida no Brasil (NAZARETH, 2009).

A autora reflete que a mediação é um procedimento de alcance mais profundo, utilizada quando os conflitos são antigos e crônicos e as relações têm alguma permanência no tempo ou são relações que as partes têm interesse em manter futuramente como, por exemplo, sociedades, vizinhança, trabalhistas, religiosos, familiares. Tem por objetivo levar as partes a uma solução do conflito que deverá resultar em um acordo que poderá ser homologado em qualquer fase do processo judicial.

A prática da mediação se mostra mais eficaz no campo das relações

familiares, de acordo com Barbosa (2010, p.11), “[...] é a metodologia da tática e estratégia em que a escuta entra como atividade profissional, altamente qualificada, permitindo decodificar, imaginar e concretizar. Trata-se de uma escuta dinâmica, que dá sentido ao silêncio, que percebe as mensagens não verbais”.

Através da prática da mediação, poderemos chegar ao estágio em que os processos de família deixem de ser analisados pelo Judiciário como meras abstrações jurídicas. Os protagonistas das demandas judiciais são pessoas com histórias e querem uma resposta qualitativa para seu litígio.

De acordo com Rosa (2010, p. 33):

[...] a mediação é um processo confidencial que estabelece uma negociação conduzida pelo mediador, que por sua vez levará os participantes da sessão de mediação a construírem um acordo, mutuamente aceito, de forma que permita aos envolvidos no conflito dar continuidade a um tipo de relacionamento que seja construtivo [...]

O mediador deve ser aquele capaz de gerenciar os conflitos visando à satisfação das partes envolvidas. Por essa razão, é de grande importância a capacitação para tal exercício e a postura ética. De acordo com Azevedo (2009, p. 46):

[...] No exercício dessa importante função, ele [o mediador] deve agir com imparcialidade e ressaltar às partes que ele não defenderá nenhuma delas em detrimento da outra, pois não está ali para julgá-las e sim para auxiliá-las a melhor entender suas perspectivas, interesses e necessidades. O mediador, uma vez adotada a confidencialidade, deve enfatizar que tudo que for dito a ele não será compartilhado com mais ninguém [...].

O perfil do mediador, segundo Fiorelli (2008), é o de uma pessoa que tenha formação superior, competência interpessoal, conhecimentos mínimos de direito, sintonia cultural, imagem pública, paciência, autoconfiança, liderança, um agente que facilita o diálogo. Durante a sessão de mediação deverá acolher, informar, esclarecer, administrar a participação das partes e desenvolver soluções de forma cooperada.

Os princípios éticos da mediação e do Serviço Social são muito próximos, pois são pautados no respeito à dignidade do indivíduo, e, quanto aos saberes, “[...] deve privilegiar os conhecimentos do saber das áreas humanas”. (NAZARETH, 2009, p. 40).

Com vista a essas requisições, o profissional Assistente Social tem sido chamado, assim como psicólogos, sociólogos e outros profissionais, a participar de sessões de mediação como mediador ou comediador no âmbito judiciário:

[...] esses espaços sócio-ocupacionais, que podem ser vinculados ao chamado campo sociojurídico, conforme tem sido denominado no âmbito do Serviço Social, a presença do assistente social em equipes que prestam assistência judiciária à população vem se mostrando fundamental. Sua participação tem sido chamada para diversas ações, desde a identificação das demandas e articulações com a rede social, até como responsável pela organização e desenvolvimento de trabalhos voltados para a mediação, conciliação e resolução de litígios no âmbito judicial e extrajudicial. (FAVERO; MAZUELOS, 2010 p. 45).

De acordo com Gajardoni (2007, p. 28), é fundamental a participação de assistentes sociais e psicólogos: “esses profissionais, em razão do caráter de seu trabalho, têm extrema capacidade de lidar com assuntos delicados como os tratados nesse circuito”.

Parece que o ponto da capacidade é inquestionável, a dificuldade é problematizar como é que tal capacidade ganha operacionalidade respeitando os compromissos com o projeto profissional.

Recorremos a Fávero e Mazuelos (2010) para aprofundar essa questão. As autoras se referem às práticas adotadas pelo Núcleo de Práticas Jurídicas da Universidade Cruzeiro do Sul que considerou importante a implantação de um projeto de mediação familiar tendo em vista contribuir com a resolução de conflitos e colaborar com a redução de ações jurídicas nos fóruns de Vila Prudente e Tatuapé, em São Paulo. Para a equipe envolvida na experiência, a mediação familiar teria por intuito oferecer uma alternativa de reflexão na busca da solução para conflitos familiares, o que possibilitou aos profissionais adentrarem questões como as consequências do desemprego nas relações familiares e a insuficiência de políticas sociais no atendimento aos direitos da população. Com os profissionais da área do direito foi possível refletir sobre os sofrimentos que acometem essa população e a sua interferência no âmbito judicial.

[...] 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 é necessariamente um bom negociador”, o que pode ser bastante questionável, pois mediar uma ação que envolve a guarda de filhos, por exemplo, requer capacidade de percepção e conhecimento que vão muito além da arte de negociar . [...] (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p.48).

Reforçam as autoras que o profissional que faz uso do recurso da mediação estabeleça conexão com os determinantes da questão social que estão postos na problemática, como também nas implicações do conflito no âmbito familiar e até mesmo no território no qual vive a família. Tais fatores contribuem para uma escuta humanizada, pois qualificam “qual território” e “que famílias” estão envolvidas no conflito (grifos nossos).

Para elas, ao trabalhar com a mediação, a questão social pode ficar mascarada, uma vez que o problema central pode ser entendido como restringindo-se à área psíquica, ou seja, individual.. O aprofundamento revela, no entanto, que tal problemática advém de uma situação de desemprego agravada pela dificuldade de reinserção no mundo do trabalho.

Dessa maneira, o profissional assistente social, operando com a mediação de conflitos familiares, articula as questões privadas trazidas pelo grupo familiar com o contexto social e econômico – esfera macrossocial”, utilizando 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”, através da compreensão e explicitação dos dilemas sociais vivenciados pelas famílias (MAZUELOS, 2009, *apud* FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p. 38/9).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assistente social, no seu processo de formação profissional, adquire conhecimentos teóricos e éticos que dão sustentação às metodologias operativas que se tornam ferramentas de trabalho, tais como a acolhida, a escuta qualificada que possibilitam a compreensão da dimensão micro. No entanto, tais conhecimentos adquiridos o habilitam também ao trânsito pelas questões macroestruturais, configuradas na questão social e suas expressões na vida das pessoas/famílias.

A presença do profissional assistente social em processos de mediação de conflitos não ocorre por mero acaso, a sua intervenção com e nas relações sociais o habilita a trabalhar com situações nas quais o conflito se manifesta, portanto, a operar na busca de sua solução.

A mediação é um instrumento de gerenciamento dos conflitos interpessoais e familiares e pode ser o início de um processo construtivo de comunicação, promovendo equidade e garantia de direitos, de forma que a solução atenda os interesses e necessidades das partes conflitantes.

Portanto, a habilitação que a própria profissão oferece nas questões relativas às metodologias do processo de mediação demanda ainda o aprofundamento teórico adquirido por intermédio de capacitação, mas requer, indiscutivelmente, a vigilância aos compromissos assumidos perante o projeto ético-político atual do Serviço Social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, A. G.. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD - 2009, 246 p.

BARBOSA, A. A.. **Mediação Familiar: Tendência à Subjetivação dos Direitos**. **Revista Síntese Direito da Família**. São Paulo: Editora Síntese, 2010.

BARUFFI, A. C.. **Judicialização de todos os conflitos, pra quê? A jurisdição as arbitragem**. **Revista de Direito Público**, Londrina, V. 6, nº 2, p.103-119, Ago/Set. 2011.

BRASIL. Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais aprovado em Brasília pelo Conselho Federal de Serviço Social, 1993.

_____ **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. Disponível em: <<http://www.Cnj.jus.br/.../323-resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>> Acesso em maio de 2012.

CARDOSO, F.G. *et al.* **Questão social: fenômeno vinculado à histórica luta de classes e determinante básico do Serviço Social como profissão**. **Ser Social** 6. Brasília, nº 6, p. 79-94, jan/jun, 2002.

CERQUEIRA FILHO, G.. A “questão social” no Brasil: crítica do discurso político.: **Civilização Braswileira**, 1982 *apud* CARDOSO, F.G., *et al.* **Questão social: fenômeno vinculado à histórica luta de classes e determinante básico do Serviço Social como profissão**. **Ser Social**. Brasília, nº 6, p. 79-94, jan/jun, 2002.

FALEIROS, V. P.. **Estratégias em Serviço Social**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2006.

FÁVERO, E. T.. **Serviço Social, direitos e prática profissional**. **Revista Serviço Social e Sociedade** 99. São Paulo: Cortez, jul/set.2009, p. 434 a 443.

FÁVERO, T.E.; MAZUELOS, E.P.Q.. **Serviço Social e acesso à Justiça – reflexões com base na prática da mediação familiar**. **Revista Serviço Social & Saúde** 9. Campinas: Unicamp, 2010, p. 39 a 68.

- FIGLIARELLI, J. O. *et al.* **Mediação e Solução de Conflitos**. São Paulo: Editora Atlas, 2008.
- GAJARDONI, F. F.. O Gerenciamento do Processo In: GRINOVER, A. P. **Mediação e Gerenciamento do Processo**: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação, São Paulo, Editora Atlas, 2007.
- GRINOVER, A. P.. **Os Fundamentos da Justiça Conciliativa**. São Paulo, Editora Atlas, 2007.
- GUEDES PINTO, C. R.. **Aspectos sociais da mediação familiar** *apud* NAZARETH, E. R. *et al.* **Mediação Familiar**. APASE (org.) São Paulo: Editora Equilíbrio, 2009, p. 27 a 42.
- GUIMARÃES, G.T.D.. O discurso apologético da particularidade – A (a) Moralidade do Assistente Social. **Revista do NEMESS**, Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social PUC/SP São Paulo, setembro de 1996 *apud* FAURY, M.; GUELFY, D. C.. Práticas ao cotidiano não incluem gênero. **Cadernos de Serviço Social**. Campinas, Ano IX nº 16, 2000.
- IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 16ª edição. São Paulo: Cortez, 2004, 380p.
- _____. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 8ª edição. São Paulo: Cortez, 2005.
- MACHADO, E. M.. Questão social: objeto do serviço social? In: **Serviço Social em Revista**. Londrina, jul/dez.1999, p. 39-47. Disponível em: http://www.ssrevista.uel.br/c_v2n1_quest.htm. Acesso em fevereiro de 2013.
- MARX, K.. **Contribuição para a crítica da economia política**. Lisboa: Estampa, 1973 *apud* IAMAMOTO, M.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 16ª edição. São Paulo: Cortez, 2004, 380p.
- MARX, K.. **Contribuição para a crítica da economia política**. Lisboa: Estampa, 1973 *apud* QUINTANEIRO, T.; BARBOSA, M. L. de; OLIVEIRA, M. G. M. de. **Um toque de clássicos**: Marx, Durkheim e Weber. 2ª ed. revista e ampliada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.
- MAZUELOS, E. P. Q.. **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 *apud* FÁVERO, T. E; MAZUELOS, E.P.Q. Serviço Social e acesso à Justiça – reflexões com base na prática da mediação familiar. **Revista Serviço Social & Saúde** 9. Campinas: Unicamp, 2010, p. 39-68.
- NAZARETH, E. R.. **Mediação o Conflito e a Solução**, São Paulo: Editora Arte Pau Brasil, 2009.
- _____. Mediação – Algumas Considerações. **Revista Síntese Direito da Família**. São Paulo: Editora Síntese; 2010.

_____. *et al.* **Mediação Familiar**. APASE (org.) São Paulo: Editora Equilíbrio, 2009.
NETTO, J. P. **Ditadura e serviço social**: uma análise do serviço social no Brasil pós-64. 9ª edição, São Paulo: Cortez, 2006, 334p.

QUINTANEIRO, T.; BARBOSA, M. L. de; OLIVEIRA, M. G. M. de. **Um toque de clássicos**: Marx, Durkheim e Weber. 2ª ed. revista e ampliada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

ROSA, C. P. da. A Justiça que Tarda, Falha: a Mediação como Nova Alternativa no Tratamento dos Conflitos Familiares. **Revista Síntese Direito da Família**. São Paulo: Editora Síntese; 2010

SCHIMIDT NETO, A. P. A Judicialização da Política e das Relações Sociais no Brasil. **Revista Da Faculdade De Direito Uniritter**, Porto Alegre, nº 10, p.83-96, 2009.

VASCONCELOS, C. E. de. **Educação para a Paz**. Relações Interpessoais e Mediação de Conflitos, Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2006.

WATANABE, K.. **Cultura da Pacificação, Política Pública do Poder Judiciário Nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses** – Tribunal de Justiça, 2012. Disponível em: <[HTTP://www.tjsp.jus.br/Download/...nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/...nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf)> Acesso em junho de 2012