

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA PERSPECTIVA DE ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL: CONTRIBUIÇÕES INTRODUTÓRIAS

MAZUELOS, Elisangela Pereira de Queiros
Universidade Cruzeiro do Sul
elisangela.mazuelos@cruzeirodosul.edu.br

RESUMO

A reflexão da prática operativa de assistentes sociais na contemporaneidade está associada aos desafios e competências profissionais. Este artigo busca refletir e observar a prática profissional a partir de experiências em mediação de conflitos e os desafios postos aos profissionais em efetivar esta atuação a partir do projeto ético-político.

PALAVRAS-CHAVE: *serviço social; mediação de conflitos; desafios profissionais*

INTRODUÇÃO

Cada um via uma coisa diferente,
cada um, portanto, tinha razão.
Fernando Pessoa

Neste esboço pretende-se analisar a mediação de conflitos na perspectiva da atuação de assistentes sociais. As indagações que estão postas para profissionais de serviço social encontram argumentos a favor de profissionais em realizar a mediação, como também contrárias a técnica.

Consideramos relevante propor aberturas para discussão e, para tanto, pretende-se instigar o debate. Neste sentido, iniciamos esta nossa reflexão com a epígrafe de Pessoa (1990).

Para a construção do debate, podemos apresentar a seguinte argumentação: assistentes sociais podem realizar a mediação nas esferas judiciais

e extrajudiciais desde que esteja apto para esta tarefa. Não há limitações para fazê-lo, desde que se detenha sustentação teórico-prática suficiente.

Uma das indagações para as ressalvas de assistentes sociais frente a esta técnica refere-se ao que se entende por mediação de conflitos. Segundo o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) mediação de conflitos “é um método de pacificação e prevenção de litígios” uma das questões limitadoras para que assistentes sociais não realizem a mediação pode ser o entendimento de “pacificação” de conflitos:

[...] 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. [...] (CRESSP, 2016, p 25)

É perceptível nos atendimentos sociais que grande parte das contendas de famílias em situação de vulnerabilidade social procede de um sistema econômico exploratório. Mesmo tendo este entendimento, o profissional pode oferecer a mediação como uma das estratégias menos sofridas de resolução de um conflito, haja vista que nem sempre o Poder Judiciário oferece a solução desejada ou esperada para o sujeito.

Assim, observam-se debates, em certa medida acalorados, refutando assistentes sociais em realizar a mediação de conflitos, ou outras técnicas de conciliação como a Justiça Restaurativa. Esta posição de resistência parece ter como eixo de análise o entendimento de que a mediação acaba sendo um instrumento limitador para as famílias, e que poderia dificultar o acesso a direitos.

O profissional que atua com a mediação de conflitos ou técnicas conciliatórias como parte da intervenção técnico-operativa deve observar as razões dos dilemas familiares e até mesmo se cabe efetivar a mediação, pois a utilização desta técnica requer habilidades e treinamento além do conjunto de saberes que o assistente social acumula ao longo de sua formação acadêmica e prática. Desta maneira, espera-se deste profissional uma atuação de acordo com seu direcionamento profissional crítico e reflexivo,

caso contrário, atuar sem levar em consideração estes elementos poderia tornar a técnica frágil, e contribuir para o retardamento do direito do sujeito.

Entende-se que, independente do suporte operativo, o assistente social precisa de uma base sólida teórica e prática para sua atuação. Não necessariamente a mediação de conflitos é o instrumento causador de atendimentos sociais superficiais sem rebatimento social.

O assistente social que efetiva seu atendimento social sem a conexão com a realidade social, sem reflexões críticas da realidade na qual se insere, via de regra pode potencializar a limitação no seu atendimento e prejudicar os sujeitos a acessarem direitos.

Outra questão relevante para que o debate avance e que está presente nas discussões de parte da categoria pauta-se na ausência da disciplina mediação de conflitos na base curricular dos cursos de serviço social, o que se revela importante para reflexão sobre o currículo atual da profissão. Não somente esta disciplina precisa ser pensada na base atual curricular como outras, que na atualidade precisariam ser contempladas para que os futuros assistentes sociais atuem de maneira ampla, sólida e crítica (PIANA, 2009)

Observadas estas considerações introdutórias, é necessário nos atermos ao entendimento conceitual do que é a mediação. Neste quesito sabe-se que mediação é uma categoria filosófica (PONTES, 2016) Entretanto, não cabe neste artigo promover este cuidadoso debate uma vez que estamos provocando a reflexão, nossa perspectiva alicerça-se na intermediação.

A mediação é um meio de resolução de conflitos que pode ser realizada em processo extrajudicial¹, na qual, a figura do mediador, que é uma terceira pessoa, de posição imparcial, “ajuda de maneira consensual a resolver o conflito ou mal-entendido entre as partes” (SILVA; BATISTA; MOREIRA, 2003, p.253), como também ocorre em processos judiciais com experiências interessantes de assistentes sociais que atuam nos fóruns com a técnica.

[...] A mediação é um método por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente formada, colabora com as partes que se encontram em situação de mudança ou mesmo de impasse, de modo que venham a discriminar os níveis de conflitos e que restabeleçam a comunicação, podendo chegar a um acordo que as beneficie. O mediador faz circular a informação, ela é a diferença que faz a diferença. [...] (GROENINGA, 2001, p.74).

¹ Pode ser também realizada no aparato formal do Judiciário como vem ocorrendo com certa frequência nos últimos anos no Brasil.

Portanto, não se trata de algo novo ou uma nova profissão, ao contrário. A prática em mediar conflitos é realizada há vários séculos, em diversas culturas. Embora seja relativamente recente no Brasil, esta técnica ocorre amplamente em vários locais e por técnicos de diversas áreas, não há exclusividade em realizar a mediação.

Desta feita, entende-se que o mediador é uma pessoa que possua ensino superior e que tenha capacitação e treinamento para realizar a mediação, e que as habilidades em promover a circulação da informação, analisar e refletir a dinâmica do processo conflituoso, decodificar e desburocratizar as questões em torno do conflito e comprometer-se em efetivar direitos são características que compõe parte da prática de assistentes sociais.

2. O ASSISTENTE SOCIAL E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.

Espera-se do assistente social, na contemporaneidade, que seja capaz de:

[...] Orientar o trabalho nos rumos aludidos requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético político com os valores democráticos e competência teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social (...) Mas, requisita, também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los. [...] (IAMAMOTO, 2004, p. 34.)

Práticas como a mediação de conflitos têm por objetivo oferecer alternativa ao saturado poder Judiciário² e busca trazer para os sujeitos certo domínio para os seus conflitos familiares. No que tange a assistentes sociais frente a esta atuação, a técnica pode possibilitar adentrar em questões da vida cotidiana e refletir junto com o usuário, observando o contexto e promover análises críticas. (BARROS, 2013).

Atuar na perspectiva da mediação de conflitos com foco no entendimento das relações sociais e das limitações que os sujeitos encontram em

² Refiro-me ao grande volume de processos que tramitam nos espaços judiciários.

efetivar direitos é relevante, exige do (a) profissional capacidade de percepção e conhecimento [...] (FÁVERO; MAZUELOS, 2010, p.48).

Torna-se imperativo destacar que mediar não se resume a negociar, ou a promoção de encontros para pessoas que estão em conflito, ou retirar a capacidade do sujeito em decidir sobre os rumos de seu conflito. A mediação, na perspectiva do serviço social, pode tornar-se um instrumento relevante de efetivação e reflexão de direitos.

Iamamoto (2004, p.49) ressalva esse direcionamento para o profissional de Serviço Social. [...] “um profissional afinado com a análise dos processos sociais, tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações quotidianas; um profissional criativo e inventivo, capaz de entender o tempo presente e nela atuar”. Com esta perspectiva, este profissional pode contribuir para apoiar os sujeitos a empoderar-se de sua trajetória, tornando-se um cidadão reflexivo e crítico.

Percebe-se, neste sentido, que entender o tempo presente e atuar nele perpassa em, sobretudo, observar os avanços das tecnologias, como também das múltiplas maneiras em atuar nas expressões da questão social. A mediação pode ser mais uma das ferramentas de atuação ou técnicas que o assistente social pode utilizar.

Entende-se que, para o assistente social que atua nesta direção, a mediação de conflitos pode ser fruto de uma prática social que possibilita escolhas para os sujeitos, enaltecendo-os como protagonistas de suas histórias, como sujeitos de direito.

Se considerarmos que a construção do projeto ético-político é parte constitutiva de todos nós, por que assistentes sociais devem limitar-se a outras ações e não se utilizar da medição como ferramenta de atuação? Acredita-se que o profissional de serviço social deva apropriar-se dos instrumentos necessários para que se possa incluir o sujeito no processo de reflexão e se possibilite a promoção da consciência.

A mediação de conflitos assim como outros instrumentos operacionalizados pelo técnico assistente social deve apoiar-se no projeto ético-político brasileiro reconhece a liberdade como valor central, evidenciando um compromisso profissional com a autonomia, a emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais. Desta feita, entende-se que a ferramenta que se usa ou o instrumental não é o ator principal e sim o técnico, que a utiliza para que a inserção do sujeito seja efetivada tendo como norte a garantia de direitos.

[...] a operacionalização do projeto profissional supõe o reconhecimento da arena sócio histórica que circunscreve o trabalho do assistente social na atualidade, estabelecendo

limites e possibilidade na realização daquele projeto. [...] (IAMAMOTO, 2001 p. 230).

Para tanto, cabe ao profissional de Serviço Social um direcionamento crítico e reflexivo, afinado com a realidade social compromissado com a comunidade que atende, pois se exige, cada vez mais, desse técnico postura investigativa, criativa e que tenha bases sólidas de conhecimento para atuar na realidade social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Trabalhar na perspectiva da mediação de conflitos com cerne no entendimento das relações sociais é um desafio que requer do profissional habilidades teórico-práticas, por essa razão, ressalta-se o compromisso ético em favor da equidade e da liberdade da família que procura essa alternativa judicial ou extrajudicial.

Sem o entendimento e a análise crítica dessas questões pautadas, a mediação será uma técnica de intervenção que poderá proporcionar a contenção, o alívio temporário de conflitos familiares, mas não ajudará a família nem o profissional a entender as raízes do conflito.

Entende-se que a perspectiva da mediação com assistente social a frente desta técnica pode servir para orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos, planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para análise da realidade social.

Como nos mostra Martinelli (2006, p. 64): “há uma dimensão política, que pressupõe uma direção ética que compreende um caminho a ser seguido na busca por finalidades”, portanto, há uma prática profissional que o assistente social, no seu cotidiano, dentro da instituição, pode seguir, criando estratégias sob um olhar histórico e tendo a consciência de que é nesse mesmo cotidiano que se faz história. Dessa forma, essa dialética compõe o papel político do assistente social de superar a reificação e se desenvolver como sujeito político.

Acreditamos que estes são alguns elementos que determinam e direcionam a prática social, pois considera-se o processo jurídico de maneira ampla; entende-se a interferência direta dos problemas sociais na família; trabalha-se com dados afinados a realidade social macrodinâmica e familiar, o que constitui uma forma mais eficaz de compreender e desenvolver propostas e instrumentos de intervenção qualificados para os sujeitos incluindo a mediação de conflitos.

REFERÊNCIAS

- BARROS, J. P. M. **Mediação familiar**: diálogo interdisciplinar. Tese de doutorado. 2013. Franca. Disponível em: <https://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/ServicoSocial/tese-juliana-polloni-mediacao-familiar.pdf> Acesso em dezembro de 2018.
- CRESS-SP. Conselho Regional de Serviço Social 9ª Região. **Gestão 2014-2017**: das lutas coletivas à emancipação. RS Press Editora, junho de 2016, 72p.
- 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.
- GROENINGA, G. Do interesse à criança ao melhor interesse da criança - contribuições da mediação interdisciplinar. In: AASP: **Revista do advogado**. nº 62, março de 2001.
- IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional/Marilda Iamamoto. – 19ª ed. – São Paulo, Cortez, 2010.
- IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na cena contemporânea**. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. – Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.
- IAMAMOTO, M. V. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2004.
- IAMAMOTO, M. V. **As Dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo**. São Paulo: Cortez, 2001.
- MARTINELLI, M. L. Reflexões sobre o Serviço Social e o projeto ético-político profissional. Departamento de Serviço Social, Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Paraná, **Revista Emancipação**, 2006.
- PESSOA, F. **Livro do Desassossego**. Vol. II. (Organização e fixação de inéditos de Teresa Sobral Cunha.) Lisboa: Presença, 1990.
- PIANA, C. M. **O serviço social na contemporaneidade**: demandas e respostas. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009.
- PONTES, R. **Mediação e serviço social**: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social. São Paulo: Cortez: 8ª Edição 2016.
- SILVA, P. E.; BAPTISTA, R. C.; MOREIRA, R. C. O papel do Serviço Social em um Programa de Mediação Familiar. In: **Mediação de conflitos**: pacificando e prevenindo a violência. São Paulo: Summus, 2003.

