



IV JORNADA DE  
PESQUISA EM  
**PSICOLOGIA**  
DESAFIOS ATUAIS NAS  
PRÁTICAS DA PSICOLOGIA

25 e 26 de novembro de 2011  
UNISC - Santa Cruz do Sul

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS SOB A ÓTICA PSICANALÍTICA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA DE ACADÊMICAS DE PSICOLOGIA**

*Francine Rocha de Freitas  
Graziela Miolo Cezne  
Jóice Maristela Hübner  
Kélen Medianeira Pozzobon  
Daniela Bach Rizzatti  
Karolina Wurdig Kuhn  
Maria Eduarda De Souza Staevie  
Centro Universitário Franciscano*

### **Resumo**

O presente trabalho decorre de experiência em Psicologia vivenciada no Projeto Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM), que constitui-se como um projeto de extensão que iniciou suas atividades no ano de 2009 e está em andamento atualmente, sendo desenvolvido no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) do Centro Universitário Franciscano (UNIFRA), na cidade de Santa Maria – RS. Tal projeto busca a interdisciplinariedade por meio da articulação das áreas do conhecimento de Direito, Psicologia e Serviço Social, contando com orientadores das referidas áreas, assim como alunos bolsistas e voluntários. O método utilizado pra tal estudo será o relato de experiência, que constitui-se como uma exposição escrita acerca de uma atividade prática. A experiência que será discorrida objetiva relacionar a prática da mediação de conflitos com conceitos da técnica psicanalítica propriamente dita.

**Palavras-chave:** Mediação de conflitos; Centro Interdisciplinar de Mediação; Relato de experiência; Psicologia.

### **Introdução**

O presente trabalho decorre de experiência especificamente em Psicologia vivenciada no Projeto Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM), que constitui-se como um projeto de extensão que iniciou suas atividades no ano de 2009 e está em andamento atualmente, e é desenvolvido no Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) do Centro Universitário

Franciscano (UNIFRA), na cidade de Santa Maria – RS. Tal projeto busca a interdisciplinariedade por meio da articulação das áreas do conhecimento de Direito, Psicologia e Serviço Social, contando com orientadores das referidas áreas, assim como alunos bolsistas e voluntários.

O Projeto CIM objetiva a implantação, o fortalecimento e a divulgação da mediação enquanto técnica de resolução de conflitos de forma interdisciplinar, como instrumento que possibilita a ampliação do acesso à Justiça no âmbito das faculdades de Direito, Psicologia e Serviço Social. Objetiva também: 1) divulgação e estimulação da resolução pacífica de conflitos além da jurisdição; 2) construção de intervenções interdisciplinares articulando os conhecimentos de Psicologia, Direito e Serviço Social, de modo a garantir um olhar integrado ao conflito e à constante qualificação profissional; 3) oportunizar e estimular de maneira interdisciplinar estudo, pesquisa e extensão na área da resolução pacífica e extrajudicial de conflitos; 4) oferecimento de atendimento gratuito ao público-alvo; 5) estabelecimento de parcerias com instituições públicas e privadas com o intuito de divulgar e oferecer solução mediada e pacífica de conflitos.

De acordo com Teixeira (2007), o olhar da Psicologia no processo de mediação de conflitos extrapola a solução de uma disputa, pois vai ao encontro das subjetividades que compõem o conflito. Por meio da mediação é possível considerar diversos elementos inerentes ao conflito e que fazem necessária uma análise para além do olhar jurídico: há elementos objetivos (questões patrimoniais, por exemplo), afetivos e inconscientes. Com isso, na fala e na linguagem corporal do sujeito em conflito está implícito um “por dizer” (PEREIRA apud MÜLLER, BEIRAS e CRUZ, 2007), o qual pertence à esfera psicológica e geralmente acarreta e sustenta o conflito, sendo necessário perceber a situação na sua integralidade:

A mediação, utilizando técnicas da Psicologia, em especial das Psicoterapias, tais como a sumarização positiva, o resumo e o enquadre, amplia e torna mais compreensíveis as diversas mensagens e mostra a importância da escuta não nervosa, da interpretação do que está por detrás do discurso, da linguagem corporal etc. Ocorre que justamente as variáveis psicológicas do conflito familiar tornam esse tipo de mediação o mais complexo, pois envolve, como mencionado, além de aspectos objetivos, aspectos emocionais e inconscientes. (MÜLLER, BEIRAS e CRUZ, 2007).

Logo, constata-se que existe uma ampla gama de aspectos psicológicos passíveis de serem observados no contexto da mediação, e isso conseqüentemente exige manejo de técnicas adequadas a serem desenvolvidas pelo psicólogo que intervém na condição de mediador de conflitos. Tal linha de raciocínio abre caminhos também para uma análise acerca da relação que se estabelece entre o acadêmico de psicologia e cada componente do conflito: muitas vezes, acontecem fenômenos semelhantes à relação terapeuta-paciente, sendo possível, portanto, conexão com os conceitos teóricos psicanalíticos sobre o estabelecimento de relação transferencial, contratransferencial, posição de reserva contemplativa do analista e a abstinência, observáveis na prática clínica e possuindo implicação também na prática de mediação.

No referido contexto, o presente trabalho possui como objetivo a apresentação de um relato de experiência acerca do papel da Psicologia no processo de mediação de conflitos, a partir da perspectiva psicanalítica, vivenciado durante a prática das acadêmicas de Psicologia, desenvolvida no Projeto referido.

### **Métodos**

Será utilizado no presente estudo como método o relato de experiência. Um relato de experiências constitui-se como uma exposição escrita acerca de uma atividade prática. A relevância de tal tipo metodológico está na atribuição e importância dos problemas que nele estão expostos, assim como o grau de generalização na aplicação de procedimentos ou de resultados da intervenção em outras situações similares. Dessa forma serve como uma colaboração à prática metodológica da área à qual pertence (SUGESTÕES, 2011). Nesse sentido, a análise dos dados obtidos será realizada à luz da teoria psicanalítica.

### **Resultados**

O Centro Interdisciplinar de Mediação (CIM) realiza acompanhamentos de casos como separações, pensões alimentícias e guardas de menores, litígios relativos à propriedades. Estes casos, em sua maioria, são encaminhados após a procura pelos serviços da Defensoria Pública do Estado (DPE), dessa forma o projeto oferece uma porta de entrada aos sujeitos que tentam por via judicial resolver os seus conflitos, e assim apresenta-se a mediação como alternativa extra judicial, diferente da oferecida pela DPE.

Ao analisar produção científica do Projeto relativa à tipologia de casos atendidos até a presente data, cuja metodologia utilizada foi a análise dos formulários de atendimento dos casos assistidos, constatou-se que dos 45 (quarenta e cinco) acolhimentos realizados: 31 (trinta e um) foram solicitados por mulheres, dando uma representatividade de 69% (sessenta e nove por cento) de requerentes do sexo feminino, e 55% (cinquenta e cinco por cento) pertencentes à esfera familiar: pensão alimentícia, separação e divórcio. (PORTELLA, FREITAS e BREDOW, 2011).

Os casos atendidos primeiramente passam por um processo denominado triagem, comumente utilizado também em serviços de clínicas-escola, tendo como finalidade a avaliação inicial, seleção e encaminhamento aos grupos interdisciplinares de atendimento (AZEVEDO e BARBOSA, 2007). Pode acontecer do requerente ser atendido por um acadêmico no momento da triagem, e não necessariamente ser acompanhado durante o processo da mediação pelo mesmo acadêmico, dessa forma interfere-se na formação de vínculos e conseqüentemente na relação transferencial, já que o requerente tem de apresentar a sua problemática para mais de um acadêmico. Percebe-se a importância do acolhimento desse requerente ser feito de uma forma que possibilite que este se sinta seguro para estabelecer uma relação de confiança e a formação de um bom vínculo com o acadêmico.

Pode-se fazer uma conexão entre o vínculo que o assistido estabelece com o acadêmico, com o vínculo observado na prática clínica psicanalítica. Este vínculo tem semelhança e dependência com a relação transferencial em que o sujeito traz a seu conflito e o acadêmico de psicologia analisa este através da técnica. É preciso que o acadêmico estabeleça empatia no sentido de se colocar no lugar do assistido e se abstenha de julgamentos de valor em prol da imparcialidade do atendimento em mediação, por mais que em inúmeros momentos o desejo seja de tomar partido em favor de uma das partes.

Na mediação os conflitos se apresentam, muitas vezes, de maneira desorganizada, mas ao longo do processo os atendidos, se engajados na mediação, vão demonstrando uma maior percepção de suas ações. Pode-se perceber que a presença/ausência tomada pelo acadêmico é de extrema importância, pois essa presença comporta a ausência, e que tal ausência seja convidativa, dando abertura ao sujeito para se reconhecer. Além disso, no momento das entrevistas, ocorre frequentemente que as partes compareçam ao Projeto

relatando não apenas a história do conflito, como também a história pessoal, o que exige do acadêmico um escuta qualificada para que seja entendido o conflito na sua totalidade.

### **Discussão**

É de suma importância o acolhido adquirir uma relação de transferência com os mediadores. A transferência é um fenômeno psicanalítico que ocorre na relação paciente/terapeuta, onde o desejo do paciente irá se apresentar atualizado (MOURA, 2009). Na clínica psicanalítica essa relação transferencial permite uma maior aproximação do material inconsciente. Na transferência o paciente produz com clareza plástica, uma parte importante da história de sua vida, ou seja ele a representa diante de nós, por assim dizer, em vez de apenas nos contar (FREUD, 1912). Como relatado, essa relação transferencial no processo de mediação é importante pelo fato de que proporciona um vínculo com o sujeito, possibilitando uma confiança dele para o próprio mediador, dando assim maiores informações, sendo essas tanto conscientes quanto inconscientes. Sendo assim torna-se indispensável a ocorrência da transferência entre o sujeito e os mediadores.

É necessário que se estabeleça também uma relação do mediador com o aplicado. Essa relação na clínica psicanalítica é chamada de contratransferência que segundo Fédida (1996) é uma manifestação importante para o tratamento, pois é a capacidade do analista de observar e compreender suas próprias reações íntimas àquilo que o paciente lhe comunica. Sendo assim torna-se indispensável a relação de contratransferência para o sucesso no processo de mediação. Para que isso aconteça é preciso uma atitude empática por parte do mediador sobre a demanda do sujeito, ou seja, se colocar no lugar do outro, mas mantendo a imparcialidade no sentido de não se tomar por nenhum lado do conflito, contemplando, assim, uma atitude de reserva. De acordo com Figueiredo (2000), tal atitude de reserva é não “deixar se atacar” pelo conteúdo escutado. Seguindo seu entendimento de reserva percebe-se também a importância da presença/ausência, como sendo uma maneira de abrir espaço para essa forma muito especial de presença, que comportaria essa ausência, dando disponibilidade a esse indivíduo se reconhecer como tal e conseguir ver além do conflito, podendo ver um lugar de possibilidades.

Nos atendimentos, os mediadores devem apresentar uma atenção uniformemente suspensa, o que, segundo Freud (1912) nas suas obras afirma ser uma atenção flutuante. É

uma técnica usada na clínica psicanalítica, a qual, tanto o acadêmico de psicologia quanto acadêmico de assistência social e de direito, devem aplicar no momento dos atendimentos de mediação. Não é recomendado ter uma atenção completamente dedicada, escutando tudo o que o sujeito traz, pois as informações serão inúmeras, tendo assim a possibilidade de fazer com que tais conteúdos serão fixados apenas nos que já são conhecidos. Isso terá como influencia nas experiências já obtidas, dando foco somente no que a consciência abstraiu. Como são muitos dados, a mente não tem como processar todas elas de forma plena e sem seleção, podendo comprometer na escuta da pessoa e também podendo deixar de lado fatores cruciais para o trabalho de mediação.

A atenção flutuante é quando o mediador não se foca tanto na fala da pessoa, e sim deixar o processo fluir, pois as informações serão guardadas na memória e a maioria será compreendida em um tempo posterior. Agindo dessa forma, os mediadores são poupados de um esforço exagerado de atenção. Sua atividade mental deve ser voltada na escuta do material recebido, abrangendo uma visão de totalidade do conflito.

### **Conclusão**

Portanto, a mediação tem como objetivo resolver conflitos sociais, sendo esta aplicada pelos mediadores acadêmicos da área de psicologia, assistência social e de direito. Suas posturas devem ser imparciais e abstêmicas, tendo um cuidado na demanda do sujeito que procura o projeto. Durante o desenvolvimento do artigo foi possível visualizar que há técnicas psicanalíticas presentes no processo de mediação e que são de grande ajuda, pois facilita ao mediador o reestabelecimento de vínculos e comunicação entre os conflitantes, objetivo principal do processo de mediação.

Sendo assim, é possível concluir que há grande relevância dessas técnicas psicanalíticas no processo de mediação, pois é necessário assim, como na psicanálise, que se estabeleça uma transferência e contratransferência, além de atitudes e posturas semelhantes. Isso irá designar um espaço potencial que disponibilize subsídios para a possível resolução do conflito, afim de que a mediação se realize com sucesso, deixando ambas as partes satisfeitas com a proposta feita. E o mais importante, permitindo que o processo de mediação constitua-se como forma de ressignificação de posições e interesses, garantindo que os sujeitos sejam assistidos em relação a saúde mental, para além do âmbito

da psicologia clínica tradicional. O que propicia a abertura de campo de trabalho para psicologia, de modo amplo e interdisciplinar.

### Referências

AZEVEDO, Jane Mary Rosa; BASBOSA, Maria. Alves. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. **R. Enferm.** Rio de Janeiro: UERJ, 2007.

FÉDIDA, Pierre. **O sítio do estrangeiro**. São Paulo: Escuta, 1996.

FIGUEIREDO, Luiz Claudio. **Ética e Técnica em Psicanálise**, 2000.

FREUD, Sigmund. Recomendações aos médicos que exercem a Psicanálise, 1912. In: **Obras psicológicas completas de Sigmund Freud**: edição standard brasileira. Rio de Janeiro: Imago, 1996.

MOURA, Joviane. **Transferência**, 2009. Disponível em: <<http://artigos.psicologado.com/abordagens/psicanalise/transferencia>>. Acesso em: 29 set. 2011.

PORTELLA, Aline Spillari; FREITAS, Francine Rocha de; BREDOW, Suleima Gomes. **Centro interdisciplinar de mediação (CIM): a construção de saberes e o atendimento a população**, 2011. Trabalho a ser apresentado no XV Simpósio de Ensino, Pesquisa e Extensão, Santa Maria, RS, 2011.

SUGESTÕES para a estruturação dos Relatos de Experiência Profissional. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicope/pdf1.pdf>>. Acesso em: 28 set. 2011.

TEIXEIRA, Gabriela Nunes. Reflexões sobre a psicologia no Programa de mediação de conflitos: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais. **Mosaico: estudos em Psicologia**, 2007. Disponível em: <<http://www.mp.mg.gov.br/portal/public/interno/arquivo/id/23570>>. Acesso em: 28 set. 2011.

MÜLLER, Fernanda Graudenz; BEIRAS, Adriano; CRUZ, Roberto Moraes. Moraes. O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. **Aletheia**, n. 26, 2007. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-03942007000200016](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942007000200016)>. Acesso em: 28 set. 2011.