

Reflexões sobre a psicologia no Programa de *mediação de conflitos*: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais

Reflections on psychology in the conflict mediation program: a report about the experience of the work developed in the Minas Gerais state



Gabriela Nunes Teixeira

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte – MG, Brasil

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo apresentar o programa de Mediação de Conflitos da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS) do Governo do Estado de Minas Gerais, explicitando o que é mediação de conflitos e seus objetivos, as modalidades co-mediação e mediação terapêutica, refletindo sobre o papel da psicologia na prática dessas modalidades e o funcionamento do programa.

Palavras-chave: Programa Mediação de Conflitos; Psicologia; co-mediação; mediação terapêutica.

Abstract

This paper presents the Program Conflict Mediation, developed by the Social Defense Secretary of Minas Gerais (SEDS), Defining its aims and the modalities co-mediation and therapeutic mediation, discussing the role of psychology in these practices and the program functioning.

Key-words: Program Conflict Mediation; Psychology; co-mediation; therapeutic mediation.

O que é mediação e quais são seus objetivos?

Buscando a etimologia da palavra, “mediação” encontra-se o mesmo prefixo da palavra “meio” _ médi _ que diz de algo “que está no meio ou entre dois pontos.” (Cunha, 1986). Do latim, *mediare*, “mediar, dividir ao meio; repartir em duas partes iguais. Intervir como árbitro ou mediador.” (Ferreira, 1999). Assim, entende-se mediação como um processo em que há, entre duas partes, um terceiro que age de forma neutra, no sentido de facilitar e equalizar a situação para que as partes envolvidas cheguem a um acordo, uma solução satisfatória para ambas.

A mediação é uma atividade alternativa de soluções de conflitos e disputas. “Alternativa” porque funciona extra-judicialmente, não sendo necessário a abertura de um processo judiciário, nem o parecer ou decisão de um juiz e nem de um júri.

É um procedimento de caráter voluntário, onde as partes só participam se quiserem; o acordo firmado entre as partes tem força contratual; é usualmente informal, mesmo que exercido por instituições; não se limita à apresentação de provas, argumentos e interesses por não ter o objetivo de determinar qual parte está certa e qual está errada; é de interesse privado e seu resultado é a conclusão e acordo aceitáveis reciprocamente (Serpa apud Tavares, 2002); é rápido, ágil, econômico, flexível (cada caso é um caso e possibilita a autonomia das partes e controle do processo); gera um sentimento de “justiça”, pois não há perdedor e nem vencedor: todos vencem; preserva a integridade moral, social, econômica e psicológica das partes, pois minimiza desgastes; contribui para o desafogamento do judiciário por evitar o desenvolvimento da demanda na via judicial. (Associação Brasileira de Mediadores apud Tavares, 2002).

A mediação é um procedimento que propicia a comunicação entre as partes, fazendo com que cada uma fale sobre sua posição na situação a fim de que se possa negociar algo em comum e que as partes pensem juntas para que haja como resultado, equilíbrio, harmonia (no sentido de conciliação, paz entre as partes).

Segundo Sales (2004), a mediação é um processo muito complexo, o que torna difícil delimitar seus principais objetivos e, além disso, ultrapassa a solução de conflitos, sendo capaz de prevenir os mesmos. Ainda de acordo com a autora, na prática da mediação, quatro objetivos ficam bem visíveis:

1. A solução de conflitos por meio do diálogo, que visa o acordo satisfatório entre as partes;
2. A prevenção de conflitos, pois além de facilitar a solução destes, o processo de mediação evita uma administração desordenada do problema que poderia levar a consequências negativas (agressões física e verbal, discussões, como brigas, que nada contribuem para a solução do problema, por exemplo);
3. A inclusão social por possibilitar acesso, reflexão e conhecimento de direitos e deveres dos indivíduos, promovendo assim “maior participação dos indivíduos nas questões sociais” (Sales, 2004, p.32), independente da classe social. E ainda ensina que as pessoas têm o direito de escolher e decidir cientes de que sua escolha deve ser produtora de bem-estar social para as partes envolvidas;
4. A paz social, por resolver conflitos e assim prevenir a violência, incluindo os indivíduos como cidadãos participantes da política do Estado, fazendo com que seja possível alcançar uma convivência social harmônica.

Mediar

Mesmo tendo muito em comum com a palavra médio ou meio, mediar não significa concluir um acordo em que cada parte fique com 50% da solução. Não se trata de uma questão lógica: “Se cada parte se beneficia com 50% da solução, logo houve justiça e as partes estão satisfeitas.” A mediação perpassa pela questão da subjetividade, da harmonia, do bem-estar coletivo. É necessário que seja “100%” para cada uma das partes, e mesmo que elas cedam algo para que haja acordo, que seja essa uma escolha autêntica, voluntária, que não lhes acarrete danos, desconforto, prejuízos ou a sensação de que é obrigatório ceder. Afinal, a mediação atende pessoas e o mediador não é um computador, uma máquina que resolve problemas através da lógica matemática.

O mediador deve estar atento para que as partes não abram mão do que lhes interessa e “levem para casa” o que não lhes interessa. Ele não deve ser imparcial e sim multiparcial, no sentido de zelar pelo bem estar social de cada parte, equalizando a situação e cuidando para que se chegue a um acordo “100%” para cada uma das partes, facilitando a comunicação entre ambas e não apenas ouvindo e vendo o que acontece.

Seu papel não consiste em trazer soluções, mas em agir como um catalisador de transformações feitas pelas partes. (Six, 2001). “O mediador é um ‘ele’, uma terceira pessoa que, reconhecido por dois ‘eu’ fechados cada um em seu monólogo, permite restabelecer um ‘eu’ e ‘tu’ chegando a um verdadeiro diálogo.” (Six, 2001, p.283).

O mediador exerce seu papel em muitos tipos, “modalidades”, de mediação: mediação - supervisão, mediação terapêutica, mediação legal, mediação singular, co-mediação, mediação privada, mediação estruturada, mediação do trabalho, entre outras (SERPA apud

Tavares, 2002). Dentre estas, as que interessam nesse momento e que serão explicadas a seguir, são a mediação terapêutica e a co-mediação, pois são as duas formas de atuação que remetem diretamente à psicologia – segundo percepções que podem ser feitas durante a prática da mediação_ utilizadas no Programa Mediação de Conflitos, que será descrito na seqüência.

A mediação terapêutica é um procedimento que consiste em aprofundar no conteúdo psicológico do conflito apresentado. Por tratar desse tipo de conteúdo é mais prolongada. Para que ela aconteça, o mediador deve ter uma formação básica que lhe permita “adentrar” nesse foco terapêutico (Tavares, 2002). Como se trata de questões relacionadas à subjetividade, ao psicológico, a sentimentos, dado ao conhecimento que se tem sobre o psicólogo na execução de seu trabalho, este é um profissional competente para trabalhar com esse tipo de mediação.

Já a co-mediação é um processo desempenhado por mais de um mediador que, normalmente, são profissionais com formações (acadêmicas) diferentes (Tavares, 2002).

Mediação de Conflitos: o programa

O “Mediação de Conflitos” é um Programa da Secretaria de Estado de Defesa Social (SEDS), do Governo do Estado de Minas Gerais. O programa teve início em 2000, através da Faculdade de Direito, da Universidade Federal de Minas Gerais e, em 2004, foi adotado como política pública pelo governo do estado, tendo por objetivo o desenvolvimento de intervenções preventivas da criminalidade e violência.

O termo “conflito” não se refere apenas à discórdia entre pessoas, mas também ao difícil acesso a equipamentos, serviços e direitos básicos que garantem

o bem estar social. O trabalho é realizado em núcleos localizados em comunidades consideradas de risco e, para cumprir seus objetivos, se dividem em dois eixos: Mediação Atendimento e Mediação Comunitária. Ao todo, são dezenove núcleos no estado, sendo nove em Belo Horizonte, sete na região metropolitana e três no interior. Esses núcleos são compostos por técnicos e estagiários, da área de Direito e de Psicologia, que trabalham em dupla (um de cada área) com dois tipos de demanda. A demanda individual, direcionada para a Mediação Atendimento, consiste em orientar e conduzir, através de atendimentos, as partes envolvidas em conflitos pessoais a trabalharem na construção de um acordo para uma possível solução da demanda. A demanda coletiva, direcionada para a Mediação Comunitária, consiste em atender questões e conflitos sociais, que dizem respeito à comunidade ou grupos que dela participam, sendo tais questões conflituosas ou apenas de potencialização de ações produtivas que acontecem na comunidade, que podem envolver instituições públicas ou privadas.

Mediação de Conflitos e a Psicologia: a prática

Conhecendo um pouco sobre o funcionamento do programa e sobre a prática da mediação neste, é possível observar que o eixo principal de funcionamento do programa é a prevenção da violência e da criminalidade, que é um dos objetivos do processo de mediação, o que, correlacionando com Sales (2004), pode ser chamado de prevenção de conflitos. Apesar de focar tal objetivo, não é apenas este que pode ser notado na prática do programa: a solução de conflitos por meio do diálogo, a inclusão social e a paz social (Sales, 2004) também estão presentes. É importante lembrar que a prevenção só acontece quando o

conflito é solucionado através do diálogo entre as partes.

Através do diálogo é possível notar que tipo de demanda vem de cada uma das partes: se é apenas jurídica ou se é psicológica. Muitas vezes as pessoas que procuram o programa, dizem que vêm em busca de apoio e orientação jurídica, mas ao falar aos mediadores sobre sua demanda, esta muda de direção. Nesse momento, muita atenção por parte dos mediadores, profissionais de psicologia e de direito, para discernir o que tem apenas um caráter objetivo (saber sobre direitos e deveres, sobre leis) e o que envolve sentimento, relações humanas.

Ao detectar o tipo de demanda e ver que os envolvidos querem “mediar” a situação, cabe aos mediadores saberem como serão conduzidos os encontros com as partes. Fala-se então de co-mediação (Tavares, 2002), onde serão usados tanto o saber da psicologia quanto o saber do direito. Fala-se também de mediação terapêutica pela presença do psicólogo que tem formação para realizar esse tipo de mediação e que muitas vezes percebe que a demanda tem mais a ver com uma questão subjetiva do que com leis. Em um processo de separação, na Mediação Atendimento, por exemplo, em que um casal busca o programa para saber quais procedimentos são necessários para se separarem, pode acontecer que os dois estejam de acordo com tal decisão, mas a esposa teme que os filhos a culpem pelo procedimento, mesmo sabendo ela que o marido também optou pela separação. Cabe ao profissional de direito orientar o casal sobre as disposições legais do processo de separação e ao psicólogo trabalhar esse medo na esposa para que tal processo ocorra de forma tranqüila e não gere conseqüências desagradáveis, tanto para ela, quanto para o marido e os filhos.

Neste mesmo exemplo, pode-se falar em mediação terapêutica: supõe-se que o casal foi buscar informações sobre o processo de separação e que durante a

conversa com os mediadores, o marido diz que só está “querendo” se separar porque sua esposa não agüenta mais vê-lo em casa desempregado e ela tendo que trabalhar sozinha para sustentar a casa. Neste caso, o psicólogo deve trabalhar com esse casal_ considerando se o que o marido disse é realmente o motivo da separação_ a visão de cada um sobre si mesmo (como ele é e como ele se encontra perante tal situação, por exemplo), sobre o cônjuge e sobre a situação atual e assim possibilitar que os dois cheguem a uma solução. Nesse momento a mediação terapêutica se dá através do trabalho mais aprofundado do conteúdo psicológico do conflito apresentado (Tavares, 2002), tendo como foco a relação atual do casal. Tornar possível o diálogo implica em uma solução que visa o acordo satisfatório entre as partes (Sales, 2004). Se depois do diálogo a separação ainda for a melhor escolha feita pelos dois, eles assim devem prosseguir, pois aí há uma decisão acordada e autêntica.

Na Mediação Comunitária, um exemplo de co-mediação e mediação terapêutica seria o caso de um morador da periferia, dono de barracões nessa mesma localidade, que aluga seus imóveis, com assinatura de contrato, a pessoas, que após alguns meses pararam, ao mesmo tempo, de pagar os aluguéis sem dar motivos. O proprietário diz que de acordo com o contrato, o inquilino que deixar de pagar o aluguel em dia por mais de três meses, deve se retirar do imóvel sob ordem do locador. Esse proprietário disse que já avisou aos inquilinos inadimplentes que deveriam sair dos imóveis, mas depois de quase seis meses sem pagar o aluguel eles ainda continuam morando em seus barracões. O proprietário disse que comprou uma arma de fogo e munições e que se eles não saírem em cinco dias, ele irá matá-los. Cabe aos profissionais de direito e psicologia, chamarem os inquilinos, em um outro momento, e saber por qual

motivo estão sem pagar o aluguel. Cabe ao profissional de direito pedir ao proprietário as vias de contrato de aluguel assinadas pelos inquilinos que assim se comprometeram a cumprir o contrato e depois chamá-los para saber se eles estão cientes do serviço que contrataram e explicar o que a atitude deles acarreta. Cabe ao psicólogo, trabalhar com o proprietário essa vontade de matar todos os inquilinos e possibilitar a reflexão sobre esse crime e sobre uma outra possível solução não-violenta. Supondo que pesquisando por qual motivo os inquilinos estão inadimplentes, os mesmos revelam que um dos moradores, com o qual todos têm amizade, estava muito indignado com o preço do aluguel e foi reclamar com o proprietário, alegando que não pagaria mais o aluguel. O proprietário resolveu despejá-lo a força do imóvel. Os outros inquilinos, revoltados com a situação do amigo, que foi morar na rua, combinaram entre si de fazer um movimento em que parariam de pagar o aluguel como forma de expressar o sentimento em relação ao despejo que foi feito e reivindicando a favor da redução do valor do aluguel. Visto que a situação envolve sentimentos e mobilização em torno de um pensamento coletivo, cabe ao psicólogo trabalhar, através da mediação terapêutica, com esses moradores sobre esses sentimentos que os permeiam, possibilitando a eles refletir sobre e facilitar a construção de uma solução pacífica com o proprietário do imóvel, os motivos da inadimplência e o que fazer para que as duas partes saiam da situação com a integridade moral, social econômica e psicológica preservadas, com e através de um acordo, tendo este valor contratual (Tavares, 2002). Colocar esses cidadãos, tanto proprietário quanto inquilinos, a par de seus direitos e deveres e ainda possibilitar a eles uma reflexão sobre suas condutas é promover a inclusão social, a paz social, a prevenção de conflitos e a solução de conflitos por meio do diálogo,

que são os objetivos da mediação (Sales, 2004).

É muito importante lembrar aqui que nem todas as situações conflituosas que chegam ao Programa Mediação de Conflitos são passíveis de mediação ou são totalmente “finalizadas” pelos mediadores. Quando algum caso não cabe à mediação, ele é encaminhado a um órgão ou um outro espaço que possa conduzi-lo melhor. Ou quando, por exemplo, uma das partes necessita de um apoio psicológico mais intenso (uma psicoterapia, o que não cabe ao psicólogo mediador), ela também é encaminhada para um outro lugar. Porém, os mediadores sempre devem estar por dentro do andamento do caso, mantendo contato com as partes para saber o que está ocorrendo.

No Programa Mediação de Conflitos existe, atualmente, uma parceria com o Centro de Defesa do Cidadão (CDC), onde há advogados e psicólogos que acompanham de perto, com serviço gratuito, os casos encaminhados pelo programa. Mesmo que as partes (ou a parte) sejam auxiliadas pelo CDC, o núcleo do Programa Mediação de Conflitos sempre

marca alguns encontros com elas (ou ela) para saber como elas se encontram e como sua situação está sendo resolvida pelo CDC, a título de “acompanhamento”.

Lançando mão das reflexões da psicologia sobre Programa Mediação de Conflitos, levando em conta todas essas etapas da mediação _desde sua definição até sua prática_ percebe-se que os processos de co-mediação e mediação terapêutica não podem ocorrer sem a presença de um mediador psicólogo, pois, por mais que tenha um caráter, em grande parte, objetivo, são procedimentos que nunca ocorrem fora do campo da subjetividade, das relações, dos sentimentos. Observando-se a prática da mediação é possível dizer que há um processo de reconstrução, onde acontece um trabalho de desconstrução, de dissolução, de uma parede de conflito, discórdia, disputa, agressão, e a possibilidade da construção de uma parede de acordo, solução.

O olhar da psicologia no “Mediação de Conflitos” vai além da solução de uma disputa; ele vai ao encontro da subjetividade que é parte do conflito. ■

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Cunha, A. G. (1986). Dicionário Etimológico Nova Fronteira de Língua Portuguesa. 2 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Ferreira, A. B. H. (1999). Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Sales, L. M. M. (2004). Justiça e Mediação de Conflitos. Belo Horizonte: Del Rey.
- Six, J. F. (2001). Dinâmica da Mediação: (A. A. Barbosa, E. R. Nazareth e G. Groeninga. Trad.) Belo Horizonte: Del Rey. (Trabalho original publicado em 1995).
- Tavares, F. H. (2002). Mediação e Conciliação. Belo Horizonte: Mandamentos.

Recebido em: 14/08/2007

Revisado em: 07/10/2007

Aceito em: 22/10/2007

Sobre a autora:

Gabriela Nunes Teixeira é aluna do curso de graduação em psicologia da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. E-mail: gabrielapsi85@yahoo.com.br