



**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA**

**AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:
A EXPERIÊNCIA DA IMED-PASSO FUNDO**

Luiz Ronaldo Freitas de Oliveira

Orientadora: Profª Drª Vera Regina Röhnelt Ramires

São Leopoldo, novembro de 2010.

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Linha de Pesquisa: Clínica da Infância e Adolescência

AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS:
A EXPERIÊNCIA DA IMED-PASSO FUNDO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Psicologia Clínica.

Mestrando: Luiz Ronaldo Freitas de Oliveira
Orientadora: Prof^a Dr^a Vera Regina Röhne Ramires

São Leopoldo, novembro de 2010.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O 48a Oliveira, Luiz Ronaldo Freitas de

Avaliação de um programa de mediação de conflitos : a experiência da Imed -
Passo Fundo. / Luiz Ronaldo Freitas de . – São Leopoldo: UNISINOS, 2010.

85 f.

Orientador: Profª Drª Vera Regina Röhnelt Ramires

Dissertação (Mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos –UNISINOS.

Programa de Pós Graduação em Psicologia. 2010.

1. Psicologia Clínica. 2. Mediação de Conflitos. 3. Programa de Mediação de Conflitos.
4. Direito de Família. 5. Ramires, Vera Regina Röhnelt . I. Universidade do Vale do Rio
dos Sinos - UNISINOS. II. Título.

CDU:

159.98 :347.6

Catalogação: Maria Cristina de Siqueira Santos – Bibliotecária CRB 10/1811

Agradecimentos

À minha família, minha esposa e meu filho, pelo apoio incondicional e pelo incentivo recebido durante todo o processo. Agradeço a compreensão pelo tempo investido na busca dessa formação;

A professora Vera Ramires por seus valiosos ensinamentos, pela competência profissional e pela disponibilidade em me acompanhar nessa caminhada profissional;

Aos professores do mestrado, pelas contribuições, pelo apoio e pelas trocas no espaço da sala de aula;

Aos componentes da banca, Dr. Gabriel Gauer, Dr. Vinícius Renato Thomé Ferreira e à relatora Dra. Janine Kieling Monteiro, agradeço a todos a dedicação ao meu trabalho, pelo valioso tempo e contribuições no processo da pesquisa;

Aos participantes da pesquisa e aos mediadores que foram cooperativos, assíduos, participando com confiança e disponibilidade;

Ao Núcleo de Prática Jurídica-NUJUR, da IMED-Passo Fundo, pela concessão do espaço necessário para a realização desse estudo, pela gentileza dos funcionários e estagiários que ali encontrei e que me acolheram.

Obrigado a todos!

Sumário

Resumo.....	05
Abstract.....	06
Introdução.....	07
Seção 1: Revisão teórica.....	08
1.1. Introdução.....	08
1.2. O que significa mediação de conflitos?.....	09
1.3. Modelos teóricos que orientam as práticas de mediação de conflitos.....	11
1.4. As experiências de mediação de conflitos e seus resultados.....	12
1.5. Considerações finais.....	16
Seção 2: Avaliação de um programa de mediação de conflitos: A experiência da IMED- Passo Fundo.....	18
2.1. Introdução.....	18
2.2. Sobre o programa de mediação de conflitos da IMED.....	21
2.3. Método.....	24
2.4. Resultados e discussão.....	26
Caso 1.....	26
Caso 2:	32
Caso 3:	37
Caso 4:	42
2.5. Considerações finais.....	48
Referências.....	50
Anexos	56
Anexo A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.....	57
Anexo B – Relatório da Pesquisa	59
Anexo C – Transcrição literal do caso 4	73

Resumo

O objetivo do presente estudo foi avaliar o Programa de Mediação de Conflitos da IMED, Passo Fundo, analisando seu processo e identificando características e formas de intervenções utilizadas que favoreçam ou não o estabelecimento de acordos. Foi realizado um estudo qualitativo-exploratório, que adotou como estratégia o Estudo de Casos Múltiplos (Yin, 2005). Os participantes foram pessoas encaminhadas pelo Foro de Passo Fundo para atendimento no referido Programa, visando à solução de alguma forma de litígio familiar relacionado à disputa por guarda e/ou regulamentação de visitas de filhos. Foram realizados quatro Estudos de Caso, compostos cada um pelo genitor que buscou o Programa, o outro genitor e o(a)s filho(a)s envolvido(a)s, e que aceitaram participar do estudo. Os dados foram coletados em dois tempos. Na primeira etapa, os casos selecionados foram atendidos pelo Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Esse atendimento foi realizado por outra equipe que não aquela que o pesquisador integra. As entrevistas foram gravadas, sob autorização, e posteriormente transcritas. Na segunda etapa, quatro meses depois de encerrado o processo de mediação, e tendo o mesmo sido bem sucedido em termos da obtenção de acordo entre as partes, elas foram novamente entrevistadas com o objetivo de avaliar se o acordo se manteve. Os dados foram analisados de acordo com o método de proposições teóricas de Yin (2005). Os principais resultados apontaram para um desfecho positivo do processo de mediação em termos de acordo entre as partes, restabelecimento do diálogo e da comunicação e que as intervenções focadas no presente e no futuro, e na superação do conflito e não na sua exploração foram as mais benéficas.

Palavras-chave: Mediação, conflitos familiares, programa de mediação.

Abstract

The aim of this study was to evaluate the Conflict Mediation Program of IMED, Passo Fundo, analyzing its process, and identifying characteristics and interventions used to promote or not the establishment of agreements. A qualitative study was conducted and the exploratory strategy was adopted. The procedure of Multiple Case Studies was used (Yin, 2005). Participants were addressed by the Forum of Passo Fundo for attendance in that program, aimed at solving some form of litigation related to family disputes over custody and / or regulation of visits. There were four case studies, each one composed by the parents and the children involved, and who agreed to participate. Data were collected at different times. In the first stage, the selected cases were assisted by the Program for Conflict Resolution of IMED. This service was conducted by another team than the one that integrates the researcher. The interviews were recorded, with permission, and transcribed. In the second stage, four months after the end of the mediation process, when it was successful in terms of getting agreement between the participants, they were interviewed again in order to assess whether the agreement was kept. The data were analyzed according to the method of theoretical propositions by Yin (2005). The main findings pointed to a positive outcome of the mediation process in terms of the agreement between the participants, recovery of dialogue and communication. Interventions focused on the present and future, and in overcoming the conflict were most successful.

Keywords: mediation; family conflict; mediation program.

Introdução

O presente estudo apresenta a dissertação de mestrado desenvolvida no Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade do Vale do Rio dos Sinos. O foco da pesquisa foi a mediação de conflitos, a partir da avaliação do Programa de Mediação de Conflitos Familiares da Faculdade Meridional (IMED), de Passo Fundo.

O interesse pelo tema nasceu da prática profissional neste Programa, desenvolvido junto ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NUJUR) da Faculdade Meridional (IMED). O Programa iniciou em 2009 e envolve as Escolas de Psicologia e Direito. Tem por finalidade auxiliar as Varas de Família de Passo Fundo/RS, que compõem o Poder Judiciário na atuação em conflitos familiares no município e região. É um Programa que promove a cidadania, valendo-se de métodos extrajudiciais para solução dos conflitos. Além disso, aproxima os acadêmicos de Direito e Psicologia da realidade dos conflitos familiares do município de Passo Fundo e Região. O Programa também forma e capacita agentes de mediação de conflitos, sensibilizando-os para a busca de soluções pacíficas e para harmonização das relações interpessoais. O Programa desempenha um importante papel no município de Passo Fundo e na Região do Planalto Médio, no sentido da promoção da saúde mental de crianças, jovens e adultos envolvidos em conflitos familiares, problema significativo no município de Passo Fundo e Região.

A Mediação de Conflitos é um procedimento que promove a participação, a autocomposição por meio do respeito, da colaboração, da apropriação responsável dos problemas e de suas soluções. A partir desta dinâmica, o mediador promove o desenvolvimento das habilidades dos participantes por meio de técnicas de reconhecimento mútuo, até produzir-se a solidariedade. As pessoas reunidas discutem suas necessidades, sensibilizando-se por escutar uma a outra até compreender as perspectivas de todos (Vezzula, 2009).

Na Seção 1 deste volume, apresenta-se uma revisão teórica sobre mediação de conflitos, baseada numa busca nas principais bases de dados nacionais e internacionais e em obras de autores especializados no tema, com a finalidade de levantar dados históricos e estudos atuais. A seção 2 é composta por um artigo empírico que apresenta e discute os resultados da pesquisa realizada. Em anexo, apresenta-se um Relatório detalhado acerca do estudo desenvolvido, retomando seus objetivos, método e uma descrição pormenorizada dos casos participantes do estudo.

Seção 1 – Revisão teórica – Mediação de Conflitos

1.1. Introdução

A mediação é uma prática antiga de resolução de conflitos, usada por vários povos de diferentes culturas. Nos moldes atuais, segundo Fuga (2003), a mediação familiar surgiu nos Estados Unidos por volta de 1970, a partir da experiência de D. J. Coogler, conselheiro de família, psicólogo e advogado de Atlanta. Em seguida, sua prática de mediação de conflitos difundiu-se para Austrália e Canadá e uma década após, 44 estados norte-americanos também passaram a utilizar a mediação como uma prática não adversarial de resolução de conflitos.

Na França, a Mediação de Conflitos Familiares começou a ser utilizada por volta de 1980, como um serviço privado. Somente a partir de 1990 foi implantada como serviço público estatal. Em Portugal, em 1993, foi instalado o Instituto de Mediação Familiar. No Brasil, a Mediação de Conflitos Familiares foi difundida através de influência portenha e francesa, sendo a francesa a que mais se identifica com o Direito brasileiro (Barbosa, 2004).

A regulamentação do procedimento de Mediação de Conflitos no Brasil tem por base o projeto de Lei N° 4.827/98, o qual visa estabelecer a solução dos conflitos de maneira pacífica. Neste sentido, para Braganholo (2002), a Mediação Familiar nada mais é do que uma maneira pacífica de resolução de conflitos, especialmente aqueles envolvendo ex-cônjuges, que deve preservar o respeito para que seja possível a ambos expressarem seus sentimentos, emoções, raivas e angústias, facilitando o diálogo e possibilitando que pensem em alternativas para superar os conflitos em que estão envolvidos.

No entendimento de Warat (2004), o processo de Mediação tem por objetivo central sensibilizar as partes de modo que transformem os ressentimentos em sentimentos saudáveis. Assim, os programas de mediação precisam estar atentos a sensibilizar o mediador para que ajude as partes a ‘desdramatizar’ seus conflitos, transformando seus sentimentos de uma forma construtiva. Um Programa de Mediação de Conflitos não é uma técnica, nem uma filosofia oposta ao modo tradicional de resolução de conflitos. Trata-se, para o autor, de uma cultura, um procedimento baseado numa visão de mundo e de vida.

A Mediação Familiar é muito mais que a resolução de conflitos, porque trabalha com afetos. Se o cruzamento das relações de amor e ódio impede que um casal encontre possibilidades de continuidade do vínculo familiar, após ruptura conjugal, a Mediação de

Conflitos desenvolve nova capacidade de comunicação entre os entes da família, para que a mesma encontre na pós-separação condição de possibilidade de vida familiar, com base num acordo refletido, maduro e durável. Isso significa reorganização da família para uma nova forma de vida social. Trata-se de promover o amadurecimento social da família e dos seus membros, que passaram pela experiência de adversidades e conflitos (Fuga, 2003).

Portanto, para Vezzula (2009), o procedimento de Mediação de Conflitos, a partir das necessidades das pessoas e do seu foco em buscar a satisfação de todos, exige necessariamente a atividade multidisciplinar. Não é possível trabalhar somente desde uma perspectiva formal ou legal, nem somente desde uma perspectiva sociológica ou psicológica. É importante trabalhar com as pessoas de maneira integral e articulada à realidade social.

1.2. - O que significa mediação de conflitos?

O termo mediação vem do latim *mediatione*, com significado de intercessão, intermédio, intervenção. É derivado do verbo latino *mediare*, mediar ou intervir (Müller, 2009). Na definição de Vezzulla (2006), a mediação constitui-se em técnica não adversarial de resolução de conflitos, em que um profissional devidamente preparado auxilia as partes a encontrarem seus verdadeiros interesses e a preservá-los num acordo criativo, em que ambas ganham. Fuga (2003) questiona a expressão resolução de conflitos, argumentando que não passa de uma tradução do inglês e que reduz o sentido da mediação de conflitos, pois a mediação na verdade não se trata de uma ordem absoluta de eliminação do conflito, do contrário as relações seriam tênues e mornas; o que deve ser eliminado é a violência. O conflito possibilita o crescimento dos sujeitos, e a mediação familiar objetiva transformar o conflito, trabalhar as questões que envolvem paixões e inserir no seu bojo as diferenças e semelhanças, com a meta de alcançar o diálogo, o consenso, o entendimento saudável. Neste sentido, Warat (1999) afirma que a mediação começa quando as partes conseguem interpretar o significado dos comportamentos, das suas diferenças e se disponibilizam a dialogar e construir o acordo.

A mediação de conflitos é um prolongamento e aperfeiçoamento do processo de negociação, que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, que tem poder de tomada de decisão limitado e não autoritário. Dessa maneira, a mediação é um processo voluntário, em que os participantes devem estar dispostos a aceitar a colaboração do interventor, se sua função for ajudá-los a lidar com suas diferenças e resolvê-las (Moore,

2003). Mediação de conflitos, nessa perspectiva, é considerada como um jogo inter-relacional no qual cada um participa de um contexto em que cada sujeito influi e é influenciado (Vasconcellos, 2002).

Para Ávila (2002), a mediação familiar, no contexto das separações judiciais, surge como uma forma inovadora de abordagem jurídica e também como alternativa ao sistema tradicional para tratar de tais conflitos. Dois aspectos são fundamentais: a cooperação entre as partes e a disponibilidade de solucionar o conflito para que aconteça um acordo entre os envolvidos. Sales (2003) salienta que o conflito pode ser entendido como luta, briga, transtorno e dor, levando o ser humano a repudiá-lo. Pode também ser compreendido como algo natural, próprio da natureza humana e necessário para o aprimoramento das relações individuais e coletivas. Nesse caso, o conflito passa a ser algo positivo, momentâneo, de construção.

Müller, Beiras e Cruz (2007) discutem o trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares. A forma adequada para a solução de conflitos deve passar, inicialmente, pela compreensão positiva dos problemas, visto que, nesses casos, é necessária a manutenção dos vínculos. Registra-se que não só nas questões familiares, mas em qualquer situação, os conflitos devem ser compreendidos como temporários e naturais, já que o ser humano necessita do contraditório, da contraposição para crescer e se desenvolver (Vezzulla, 2006). Para a solução de conflitos familiares faz-se necessária a possibilidade de diálogo e de escuta. Tempo para escutar e tempo para falar. É imprescindível o respeito mútuo, o que muitas vezes, teoricamente, seria impraticável, tendo em vista, em alguns casos, a existência de mágoas profundas e amores mal resolvidos (Sales, 2003). Torna-se importante o estímulo à solidariedade, à compreensão, à paciência de cada uma das partes no sentido de um ganho mútuo, de uma vitória conjunta, com a clara percepção dos interesses em comum e não somente das diferenças (Cárdenas, 1999; Morais, 2008; Nazareth, 2009; Vezzulla, 2007).

Num cenário de transformações familiares significativas como o atual, a mediação de conflitos surge como uma proposta que apresenta a possibilidade de superar o litígio, respeitando as individualidades e reduzindo os danos afetivos e emocionais. Assim, nas últimas décadas, emergiram em todo mundo programas de solução de disputas e conflitos. Tais programas são utilizados em vários contextos como empresas, famílias, escolas e comunidades. Os estudos sobre o tema datam dos últimos trinta anos, em que o uso da mediação tem sido disseminado como técnica de resolução dos mais diferentes tipos de

conflitos, tais como os decorrentes de relações trabalhistas e comerciais, disputas étnicas, disputas econômicas, escolares e de instituições de educação, de política ambiental e social e de conflitos familiares (Moore, 2003).

Suares (1997) afirma que em meados da década de 70, nos Estados Unidos, a noção de mediação tomou força como uma nova instituição voltada para a resolução alternativa de conflitos. Seu crescimento rápido foi baseado nos bons resultados, a ponto de ser incorporada ao sistema legal em alguns estados, como a Califórnia. Experiências de diversos países, tais como Inglaterra, França, Argentina e Canadá demonstram a importância dos programas de mediação na resolução de conflitos. O Canadá é pioneiro em estudos sobre o tema e desde 1.º de setembro de 1997 o governo de Quebec consolidou o Instituto da Mediação Familiar, com a promulgação de lei que dispõe que casais e crianças envolvidos em conflito familiar terão acesso a uma sessão de informação e a cinco sessões gratuitas de mediação (Barbosa, 2004).

A proposta de mediação de conflitos, portanto, caracteriza-se por um contexto mais flexível na condução de disputas. Trata-se de uma prática que se formaliza em várias etapas, que variam segundo os modelos teóricos que as fundamentam (Suares, 1997).

1.3 – Modelos teóricos que orientam as práticas de mediação de conflitos

São três os modelos teóricos mais utilizados nos países que praticam a mediação de conflitos: o modelo de Harvard, também chamado de tradicional linear (Suares, 1997), o modelo transformativo de Busch e Foger (1992), e o modelo circular narrativo de Sara Cobb (1994). No modelo de Harvard, a comunicação acontece de maneira linear, centrada no verbal, importando o conteúdo. A função do mediador é ser um facilitador da comunicação. Esse modelo baseia-se numa causalidade linear do conflito, não levando em consideração o contexto em que surgiu, nem sua história. Salienta-se o aspecto intrapsíquico, sem levar em conta o fator relacional. O fundamental neste modelo é se chegar a um acordo (Bucher-Maluschke, 2007).

No modelo transformativo, proposto por Bush e Folger (1992), o interesse concentra-se nos aspectos relacionais do conflito e está focalizado na relação interpessoal, baseado numa concepção de causalidade e transformação do conflito. Os desacordos não são importantes, valorizando-se apenas a aquisição de habilidades de tratamento de conflitos. A mediação inicialmente tinha por objetivo, neste modelo, diminuir as diferenças entre as partes, ou eliminá-las por meio do acordo. Com o aperfeiçoamento dos processos

de mediação, o objetivo se ampliou, visando ao desenvolvimento do reconhecimento da alteridade, do reconhecimento do outro como sujeito pensante, desejante e sofredor (Bucher-Maluschke, 2007). Busca-se, então, alcançar o desenvolvimento de mudanças nas pessoas, ao descobrir suas próprias habilidades, potencialidades, responsabilidades e o reconhecimento do outro como parte do conflito. O objetivo consiste em modificar a relação entre as partes, não importando se chegam ou não a um acordo. Não está centrado na resolução do conflito, mas sim na transformação relacional (Cezar-Ferreira, 2004).

O modelo circular narrativo, inspirado nos princípios da teoria dos sistemas, considera a retroalimentação do conflito. Visa melhorar as relações interpessoais, independentemente da efetivação do acordo. Trata-se de um modelo proposto por Sarah Cobb, em que a comunicação é entendida como um todo no qual estão incluídas duas ou mais pessoas (Suarez, 1997). A mensagem transmitida inclui elementos verbais (conteúdo) e para-verbais (corporais, gestuais etc.). Busca-se, neste modelo, fomentar a reflexão, modificar o significado da história e do conflito, possibilitando que as partes interajam de maneira diferente, modifiquem o discurso e alcancem um acordo, ainda que essa não seja a meta fundamental (Alvarez 1999; Bucher-Maluschke, 2007; Cezar-Ferreira, 2004; Fisher & Ertel, 1997; Haynes & Marodin, 1996; Highton & Schnitman, 1999; Krüger, 1998; Suarez, 1997).

1.4 - As experiências de mediação de conflitos e seus resultados

A literatura disponível indica que poucas pesquisas foram realizadas com foco na mediação de conflitos. Alguns estudos avaliaram programas de mediação, considerando o perfil do mediador e sua competência técnica como aspecto principal na busca de um resultado satisfatório. Friedman (1993) constatou que a mediação realizada por profissionais preparados e revestidos de conhecimento em Psicologia tem a tendência a utilizar principalmente a abordagem facilitadora. Nessa direção, Ramirez e Mello (2005), investigando a mediação familiar, destacaram que sua eficácia está diretamente relacionada à atuação do mediador, tornando necessário discutir o seu papel e suas competências profissionais nas instâncias jurídicas.

Pligher (2007) também investigou a mediação de conflitos familiares e destacou a criatividade como aspecto imprescindível na descrição do perfil do mediador. Em sua pesquisa, enfocou as características pessoais do mediador, assim como do processo de mediação por ele realizado e sua relação com a criatividade. A amostra foi composta por

16 mediadores de ambos os sexos, na faixa etária de 32 a 64 anos, de várias origens profissionais. Os instrumentos utilizados foram: questionário e três situações problema que versavam sobre conflito entre pais a respeito de pensão alimentícia. Os resultados apontaram que os mediadores se capacitaram através de curso com duração média de 40 horas, eram voluntários, tinham pouca experiência prática em mediação e realizavam, em média, uma sessão por caso, com duração de 30 a 60 minutos. A partir das situações problema, os resultados demonstraram maior tendência para definição dos problemas sob o ponto de vista psicológico e inter-relacional, a adoção de estratégia informativa e a realização de perguntas fechadas. O autor constatou maior utilização de posturas avaliadoras, em detrimento das facilitadoras. Também verificou ser limitado o processo criativo dos mediadores, pela análise do nível de fluência, flexibilidade e originalidade das respostas.

A experiência do Serviço de Mediação Familiar (SMF) de Florianópolis, Santa Catarina, considerado um programa pioneiro no Brasil, foi investigada por Müller, Beiras e Cruz (2007). Esses pesquisadores analisaram o papel do psicólogo na mediação de conflitos familiares e constataram que o trabalho de mediação de conflitos contribui na avaliação dos limites e oportunidades de inserção de psicólogos no campo jurídico, especialmente no que tange às políticas públicas de atenção social.

Ainda no campo dos litígios familiares, Andrade (2008) considera a mediação de conflitos como uma prática de intervenção possível, e que privilegia a modificação das inter-relações entre os envolvidos. Seu estudo utilizou como recurso o atendimento de ações litigiosas das Varas de Família do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e obteve como resultados qualitativos dessa prática o restabelecimento da confiança entre as pessoas e a resolução pacífica das disputas judiciais. Os profissionais da Psicologia, para o autor, têm grandes contribuições a oferecer na produção de novos conhecimentos sobre o tema. Algumas contribuições da psicanálise à prática da mediação de conflitos, como a escuta que implique os sujeitos com as suas queixas na situação conflitiva são potencialmente férteis. Por fim, o autor assinala a proposta política da mediação de conflitos, no sentido do respeito à diversidade e singularidade das pessoas.

No âmbito de um Juizado Especial Criminal no Distrito Federal, Amorim (2002) investigou os discursos dos profissionais envolvidos no conflito judicial. Utilizando-se como aporte teórico do pensamento sistêmico paradigmático, o pesquisador identificou

pontos de intersecção entre a própria história do profissional e a história apresentada pela família na disputa judicial.

Já Bornstein e Stotz (2009) avaliaram as diferentes formas de mediação presentes no cotidiano do trabalho do agente comunitário de saúde. Seus achados indicam que o conhecimento das práticas dos agentes permite apontar alternativas para que o modelo assistencial possa corresponder às necessidades e expectativas da população, constituindo princípios de integralidade e humanização, com base numa proposta alternativa como a mediação de conflitos.

Bucher-Maluschke (2007) explorou a percepção de segmentos da população acerca do significado da lei em estudo realizado durante 14 anos. As transformações das interações da Psicologia e da Psicanálise com o Direito, bem como as contribuições da Teoria Sistêmica, apontaram a mediação de conflitos como uma nova área multidisciplinar, segundo esse autor.

Barbosa (2003) assinala a importância da pesquisa para a compreensão do processo de mediação de conflitos. Tal posicionamento alinha-se ao pressuposto deste estudo, segundo o qual é importante empreender investigações que analisem e possibilitem novas compreensões acerca dessa forma de intervenção sobre os conflitos, que contribuam para seu aprimoramento.

No Brasil, algumas experiências pioneiras de mediação de conflitos vêm sendo destacadas e multiplicadas em diversas cidades. No Estado de São Paulo, encontramos setores de mediação anexos às varas judiciais em várias cidades como São Paulo, Serra Negra, Patrocínio Paulista, Guarulhos, Jundiaí, dentre outras (Pligher, 2007). Há um Projeto Piloto implantado pelo Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) nas Varas de Família do Foro Central da Comarca de Florianópolis (Beiras, Cruz & Muller, 2007). Pode-se citar também a experiência de Brasília (Distrito Federal), com a Justiça Comunitária, coordenada pela Juíza Gláucia F. Foley.

No Rio Grande do Sul, está em execução o Projeto de Mediação Comunitária, iniciativa do Núcleo de Estudos de Mediação da Escola Superior de Magistratura (AJURIS), tendo o apoio do Ministério da Justiça por meio da Secretaria de Reforma do Judiciário. Trata-se de um projeto piloto implantado junto ao Centro de Proteção da Criança e do Adolescente, ligado ao Instituto Cultural São Francisco de Assis, na Lomba do Pinheiro (Alberton, 2008).

Ligados às Instituições de Ensino Superior, podemos citar, entre as várias iniciativas, o “Programa de Solução Alternativa de Conflitos” da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), implantado em 2002 e que integra várias áreas do conhecimento: Direito, Psicologia e Serviço Social. Semelhante à iniciativa anterior, destaca-se também a proposta de “Mediação e Justiça Restaurativa” da Faculdade Meridional de Passo Fundo (IMED), no norte do Estado do Rio Grande de Sul. Tal proposta tem como objetivo promover formas não adversariais de resolução de conflitos para o século XXI, considerando os avanços, limites, questionamentos e as novas perspectivas de efetividade da jurisdição (Vezzulla, 2007).

Para o Ministério da Justiça (2005), o aumento das demandas judiciais, nos últimos anos, não foi acompanhado de medidas para prestar satisfatoriamente serviços voltados para a solução de conflitos, detectando-se o uso excessivo da máquina judiciária pelo poder público. Além disso, as demandas das pessoas economicamente necessitadas não chegam às instâncias formais da justiça. Frente a esta realidade, surge o debate e reflexão sobre os rumos da mediação de conflitos, exigindo a sistematização de propostas e programas que vêm ocupando cada vez mais espaço no Brasil. Pligher (2007) pondera que a simples reforma legislativa não é suficiente para que as transformações ocorram, tornando-se indispensável a criação de grupos interdisciplinares para analisar, discutir e criar uma dialética colaborativa que promova não só o desenvolvimento de um modelo de mediação que atenda às demandas da sociedade brasileira, mas que também possibilite a criação de instrumentos sociais capazes de tornar os cidadãos protagonistas na solução de seus problemas (Schabbel, 2001).

A contribuição da Psicologia tem sido reconhecida no estudo dos conflitos interpessoais, especialmente pela necessidade de escuta do sujeito para além de seu discurso manifesto (Pligher, 2007). Aos poucos, com o estabelecimento progressivo de conhecimentos sobre desenvolvimento psicológico, personalidade, comportamento e psicopatologia e com o advento de técnicas e instrumentos de investigação e de exame, o saber psicológico passa a ganhar cada vez mais importância junto à área jurídica, não só no que diz respeito às varas criminais, mas especialmente na área da infância, da juventude e da família (Maciel, 2002; Verdi, 2007). Para Andrade (2008), a mediação de conflitos deve ser submetida a uma ampla discussão científica sobre seus aspectos teóricos e práticos. Neste sentido, os profissionais da Psicologia têm importantes contribuições a oferecer na produção de novos conhecimentos sobre o tema.

A formação para atuar em programas de mediação de conflitos pode ser obtida em cursos complementares oferecidos por centros de mediação, vinculado ao Judiciário e às instituições de ensino superior. O campo se abre para outros profissionais, além dos profissionais do Direito, incluídos os psicólogos e assistentes sociais (Fleury 2006).

A experiência na área de mediação da IMED se caracteriza pela aproximação e sintonia entre Direito e a Psicologia. Segundo Vilela (2009), se existe uma área do Direito onde a mediação de conflitos obtém excelentes resultados, sendo sempre preferida ao invés da disputa judicial, essa área é o Direito de Família, principalmente para litígios que envolvem filhos. Ramires, Passarini e Santos (2009) salientam que o atendimento psicológico de crianças e adolescentes encaminhados pelo Poder Judiciário é complexo e delicado e que o foco no mundo interno do sujeito não pode ser desvinculado da sua realidade externa, do seu contexto familiar, comunitário, social e cultural.

O operador do Direito e o profissional da Psicologia têm buscado explorar a importância da Mediação de Conflitos nos seus diversos ramos, seguindo o princípio da aplicabilidade de diversas técnicas e métodos não adversariais de solução de conflitos, bem como a melhor forma de viver em sociedade. Há necessidade de estudar e atuar de maneira interdisciplinar, buscando nas áreas da Psicologia e do Direito, formas alternativas para a solução de conflitos na sociedade.

1.5 – Considerações finais

O procedimento de Mediação de Conflitos significa um modelo alternativo na resolução de disputas judiciais. Possibilita um salto qualitativo para superar a condição jurídica da modernidade, baseada no litígio e apoiada em um objetivo idealizado e fictício de descobrir a verdade, que não é outra coisa senão a implementação da cientificidade como argumento reconciliador, nas palavras de Alberton (2009).

Vezzulla (2009) salientou que o conflito, na perspectiva ocidental, pode ser resolvido por dois meios, o judicial e o assistencial, na tentativa de realizar o controle da sociedade em prol do ordenamento social. Para superar esta determinação cultural surge a alternativa da mediação dos conflitos, propondo uma opção diferenciada, que não procura decidir pelos outros nem buscar registros que justifiquem a nossa decisão. A sistemática da Mediação de Conflitos reconhece a capacidade dos sujeitos de participarem ativa e cooperativamente, conduzindo com autonomia sua vida, suas questões.

Portanto, é possível constatar que a Mediação de Conflitos oferece às pessoas a oportunidade de discernir as várias dimensões envolvidas nos conflitos, por exemplo, distinguir o lado emocional e o lado econômico de uma determinada situação. A Mediação de Conflitos serve para diminuir o descompasso entre o nível sócio-psicológico dos papéis e funções e o desequilíbrio econômico e psicológico dos afetos. Conforme Groeninga (2001) contribui para a conscientização dos envolvidos nos conflitos, tornando facilitada a execução dos acordos feitos e diminuindo a distância entre a sentença e o que é negociado entre as partes.

Seção 2 – Avaliação de um programa de mediação de conflitos: a experiência da IMED-Passo Fundo

2.1. Introdução

O objetivo deste estudo foi avaliar um programa mediação de conflitos, mais precisamente o Programa de Mediação de Conflitos Familiares da Faculdade Meridional de Passo Fundo, IMED. A Mediação de Conflitos é um procedimento que vem sendo utilizado de maneira crescente, a partir da revisão dos métodos conciliatórios introduzidos na cultura norte americana na década de 70. Os anos 60 já haviam sido caracterizados pela crítica às leis, evidenciada pelas lutas em torno dos direitos civis, direitos dos consumidores, direitos ambientais e direitos da mulher (Pligher, 2007).

A mediação de conflitos consiste no processo de gestão de controvérsias no qual um profissional, mediador, intervém de maneira imparcial e neutra, facilitando a comunicação entre os envolvidos, com vistas à solução da disputa. A solução, de benefício mútuo, é construída pelos próprios participantes, a partir da identificação dos seus interesses e necessidades, e será legitimada através de um acordo voluntário que consubstanciará o seu cumprimento (Marodin & Breitman, 2008). A utilização deste método, especialmente em situações de disputas familiares, provoca o fortalecimento dos vínculos e uma maior possibilidade de as pessoas resolverem positivamente situações de crise, mediante a priorização da comunicação interpessoal que preconiza a co-participação responsável. Para Marodin e Breitman (2008), submeter-se à mediação significa sair do estado caótico, que provoca a desordem emocional, e desenvolver a capacidade de entendimento do conflito propondo uma nova ordem que possibilite melhores condições de manejo, sob uma perspectiva objetiva e prática, na qual a disputa possa ser gerida, embora nem sempre resolvida.

No campo das transições e dos conflitos familiares especificamente, a mediação é um procedimento que vem conquistando um espaço cada vez maior. Segundo o IBGE (2007), o número de separações e divórcios cresceu significativamente no Brasil nos últimos anos. Embora neste mesmo ano tenham sido realizados 916.006 casamentos no Brasil, 2,9% a mais do que em 2006 (889.828), o número de dissoluções (soma dos divórcios diretos sem recurso e das separações) chegou a 231.329, ou seja, para cada quatro casamentos foi registrada uma dissolução. O aumento do número de divórcios pode ser explicado não só pela mudança de comportamento na sociedade brasileira, mas também

pela criação da Lei 11.441, de 04 de janeiro de 2007, que desburocratizou os procedimentos de separações e de divórcios consensuais, permitindo aos cônjuges realizarem a dissolução do casamento, através de escritura pública, em qualquer tabelionato do país.

Em 2007, os divórcios diretos, aqueles que não passam por uma separação judicial anterior, representaram 70,9% do total registrado no país. A opção por formalizar as dissoluções a partir do divórcio direto tem se mostrado mais ágil por reduzir os trâmites judiciais e o tempo para solução dos casos. Em relação à natureza das separações realizadas no Brasil, a maior parte delas foi consensual (75,9%). Entretanto, um percentual significativo das separações ainda ocorre de maneira não consensual: 24,1% do total.

Para alguns autores, a chamada família nuclear tradicional começa a tornar-se uma exceção em um universo marcado pelo trinômio casamento, separação e recasamento (Nazareth, 2009; Sales, 2003; Schabbel, 2005). O divórcio separa os adultos e modifica a estrutura familiar. Perde-se inicialmente a sensação de refúgio e a capacidade de contenção sobre os sentimentos internos, provocando confusão, angústia e insegurança (Cruz 2008; Oltramari, 2009). A separação e o divórcio são considerados como uma das transições mais importantes do ciclo vital familiar, destacando-se como o estressor mais comum, e um dos mais dolorosos, na vida de um número cada vez maior de crianças e adolescentes (Carter & McGoldrick, 1995; Souza, & Ramires, 2006).

Diante da separação e do divórcio, é importante o reconhecimento de que cada parte precisa encontrar uma nova alternativa de vida sem prejudicar a prole (Fuga 2003). Os pais precisam ter claro que seus filhos desconhecem a diferença existente entre a relação de marido e mulher e a relação dos pais e filhos. Eles podem ficar de tal forma envolvidos no seu próprio sofrimento, que muitas vezes não conseguem objetivar as necessidades de seus filhos, envolvendo-os no conflito conjugal e descuidando das funções parentais (Krüger 2009). Poucos cônjuges estão preparados para o impacto emocional do divórcio, que é reconhecido como um grande rompimento no processo do ciclo de vida familiar, afetando os membros da família em todos os níveis geracionais, tanto a família nuclear como a ampliada (Ramires, 2004).

Conforme Schabbel (2005), o cotidiano familiar, ao ser interrompido e alterado pela separação conjugal, implica em uma negociação de novas formas e lugares de vida para que, em um segundo momento, as pessoas possam lidar com a crise emocional que acompanha o processo de mudança e a reorganização pessoal e familiar. Uma separação

não acaba com a família, mas a transforma e o que deixa de existir após o divórcio é a família nos moldes anteriores à separação, isto é, usualmente no modelo mais conhecido da família nuclear, composto pelo pai, mãe e filhos reunidos (Nazareth, 2009).

A partir da separação, surge uma nova configuração familiar. A estrutura do sistema muda, podendo haver o recasamento de um ou de ambos os cônjuges, mas a família enquanto organização se mantém. Fuga (2003) salienta que o hábito de conviver com os filhos, após a separação, não deve ser uma preponderância feminina, e a difícil tarefa de impor limites aos filhos não pode ser delegada à mãe, como se o pai estivesse continuamente em férias. O afastamento do pai ou da mãe deixa um vazio no corpo familiar e sobrecarrega aquele que permanece quotidianamente ao lado da prole. Warat (2004) argumenta que as atribuições dos pais, ainda que separados, permanecem em termos de compromisso com os filhos e responsabilidade pela qualidade da relação afetiva. O que se desfaz é o casal, a conjugalidade se rompe, porém a parentalidade e a tutelaridade persistem (Nazareth, 2009; Sales, 2003; Souza & Ramires, 2006).

Os filhos precisam dos pais durante o processo de separação, e é exatamente neste período que tanto o pai quanto a mãe estão mais vulneráveis e frágeis, uma vez que há uma perda a ser elaborada e inúmeros sentimentos não são compreendidos. Além de aspectos práticos a serem resolvidos, há uma vivência de perda por falharem no casamento, sentindo-se profundamente fracassados (Schabbel, 2005). Cada família reage e faz a leitura do processo de divórcio de acordo com sua rede de significados e crenças, aspectos culturais e religiosos, que não podem ser desconsiderados pelos profissionais e instituições que as assistem. Em tais contextos, deve-se sempre tratar a família como um sistema autônomo, de fronteiras delimitadas e a intervenção junto a ela deverá ser circunstancial e transitória, tendo como objetivo colaborar para a retomada de seu ciclo de desenvolvimento (Cárdenas, 1988; César-Ferreira, 1995; Roudinesco, 2003).

Para Ullmann (2009), as questões que envolvem separação e divórcio exigem atenção constante, pois as crianças, em muitos casos, são vítimas de genitores alienantes. Segundo Jiménez, Murgui, Estévez e Musitu (2007), os adolescentes, frente à crise da separação dos pais, sofrem uma diminuição no rendimento escolar e nas atividades sociais, em geral devido à baixa autoestima resultante da crise. A dificuldade de comunicação entre os pais é outro fator que contagia os filhos e produz um ambiente impróprio para o desenvolvimento sadio dos seus membros (Pérez, 2007).

Em tais contextos de transição familiar, que muitas vezes se tornam altamente problemáticos, a mediação de conflitos familiares pode contribuir para a preservação da relação mãe-filho e pai-filho. Pode contribuir também para que os filhos não se tornem o palco dos conflitos entre seus pais, através de disputas por guarda, regulamentação de visitas, pensão de alimentos etc. A mediação familiar é um método de resolução de conflitos que intervém em um cenário familiar complexo, resultado da dissolução e separação de vínculos emocionais e afetivos, os quais, por sua vez, estão relacionados a processos identificatórios de todos os membros envolvidos (Navarro 2007).

Para Sales (2007), a mediação é adequada aos conflitos familiares porque proporciona, em tempo adequado, uma intensa discussão dos problemas e facilita a continuação da relação ou vínculo entre as partes por meio do diálogo e da mútua compreensão. Proporciona às famílias a oportunidade de comunicação destinada a esclarecer mal-entendidos, evitando rupturas desnecessárias. A mediação objetiva bem administrar o conflito real, propõe-se a um trabalho de desconstrução do conflito, fazendo com que os mediados encontrem as reais motivações de suas controvérsias e as solucionem. Neste sentido, o objetivo final da mediação familiar não seria somente restabelecer uma comunicação intra e extraconjugal, mas transformar o conflito relacional para que as novas configurações familiares sejam saudáveis e duradouras.

2.2. Sobre o Programa de Mediação de Conflitos da IMED

O Programa de Mediação de Conflitos (PMC) da Faculdade Meridional (IMED) de Passo Fundo, Rio Grande do Sul, funciona junto ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NUJUR) dessa instituição. Criado no ano de 2008, fundamenta-se numa proposta de acolhimento das pessoas que estão sofrendo por incapacidade de pensar e encontrar soluções para os conflitos relacionais. O PMC funciona em dias úteis, das 13h30 às 17h30, ao longo do ano judiciário.

Quando uma pessoa procura o NUJUR, e sendo seu conflito decorrente de relações familiares, ela é informada sobre o PMC e encaminhada para o respectivo setor. O PMC dispõe do procedimento de triagem, no qual é sucintamente explicado ao interessado o que é a mediação de conflitos e como funciona esse processo. Além de informações prestadas ao solicitante, na triagem é indagada sua condição sócio-econômica, através do preenchimento de uma ficha que obtém informações pessoais como nome, idade, endereço, telefone, renda bruta, estado civil e número de filhos. Tendo o interessado preenchido os

requisitos necessários (interesse no processo de mediação, disponibilidade e demanda para mediação), é agendado o primeiro encontro. De um modo geral, o serviço é procurado por apenas uma das partes envolvidas no conflito. Nesse caso, a outra parte é informada e solicitada a comparecer no Programa, por meio de contato telefônico. A maioria das pessoas que procuram o PMC, tendo como queixa conflitos familiares, é encaminhada pela Primeira e Segunda Vara de Família da Comarca de Passo Fundo. Neste caso, as pessoas já possuem informações sobre a alternativa de mediação dos conflitos, em função do processo que está em andamento.

O número de encontros de Mediação Familiar no PMC varia de dois a quatro encontros. O Programa conta com mediadores das áreas do Direito e da Psicologia. Esses profissionais têm como requisitos haver participado de grupo de estudos referente ao tema da mediação de conflitos, realizarem um curso de base de 60 horas em mediação familiar, ministrado pela própria instituição e passar por um treinamento prático inicial no próprio Programa. O PMC dispõe também de advogados plantonistas, os quais são chamados a solucionar dúvidas a respeito de aspectos jurídicos durante o processo de mediação, a fim de auxiliar na manutenção da imparcialidade do mediador e para acompanhar o casal na audiência, na qual eles serão ouvidos pelo magistrado e ratificarão, ou não, seu desejo de separação, regulamentação de guarda, visitas, pensão, bem como os demais itens do acordo mediado.

Conforme Nazareth (2009), a mediação é um processo estruturado, composto de etapas que se sucedem e que podem se constituir em um número variável de entrevistas. Independentemente do número de encontros, as etapas devem ser respeitadas a fim de promover o bom andamento do procedimento.

Fundamentado no Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (Suarez, 1997), o PMC da IMED de Passo Fundo desenvolve as seguintes etapas: abertura do processo de mediação, investigação da demanda, levantamento de opções, negociação de opções, agenda e fechamento. Na primeira etapa, o mediador se apresenta, explica o processo de mediação, seus objetivos e alcances, vantagens e limites e apresenta as regras tais como: respeito pelo outro, suspensão dos procedimentos judiciais durante a mediação, a impossibilidade de obrigar o mediador a testemunhar, o sigilo sobre as sessões, divulgação de todas as informações financeiras para o acordo sobre a divisão dos bens e a pensão alimentícia, entre outras. Neste momento, o mediador proporciona situação apropriada para o diálogo, objetivando manter a postura imparcial, que, conforme Müller (2009), consiste

em demonstrar não ser tendencioso em relação a uma das partes, bem como uma conduta desinteressada em relação às conseqüências do eventual acordo alcançado. São apresentadas informações básicas sobre os participantes por eles mesmos, permitindo-se que seja revelada a motivação do casal para a resolução do conflito.

Na segunda etapa, o mediador procura discutir com as partes as decisões já efetivadas sobre o conflito, identificar o perfil do problema, bem como verificar os limites da controvérsia e o perfil das pessoas envolvidas no problema. Segundo Vezzulla (2007), os profissionais, para serem bem sucedidos nesta etapa, devem estar mais flexíveis, dispostos a traçar novos percursos, criar novas alternativas que possam contemplar as demandas trazidas da forma mais saudável possível. Devem-se investigar as causas, usar o levantamento realizado na etapa anterior para, a partir de um trabalho em equipe, tornar viável o acordo adequado ao caso. O que se percebe é que as pessoas envolvidas nestas situações realizam poucos movimentos de mudanças porque não acreditam em resultados positivos, tendo em vista a complexidade do conflito. Também nesta etapa, busca-se verificar as responsabilidades parentais, as quais estão relacionadas às questões de guarda, visitas e pensão alimentícia.

Na terceira etapa, procura-se discutir todas as idéias para explorar as alternativas possíveis na resolução do conflito. Torna-se imprescindível o preparo técnico do mediador, a fim de que possa não só criar um campo possível de trabalho, mas estimular modificações nas relações. Nesta etapa, o mediador procura discutir com o casal a decisão de separação. De acordo com Ávila (2002), a tarefa do mediador consiste em identificar a natureza dos conflitos escondidos ou expressos abertamente pelo casal. Confirmada a decisão pela separação, são iniciadas as negociações das responsabilidades parentais, as quais estão relacionadas às questões de guarda, visitas, férias e pensão alimentícia. O objetivo é garantir o bem estar dos filhos e ressaltar os interesses comuns e as necessidades de cada uma das partes.

Na quarta etapa, a atividade se volta para o uso de técnicas específicas da Psicologia, em especial das psicoterapias, tais como a sumarização positiva, o resumo, o enquadre e o questionamento socrático como estratégias usadas para desafiar o modo de pensar do sujeito, que amplia e torna mais compreensível o processo de mediação. Estas estratégias demonstram a importância da escuta não nervosa, da interpretação do discurso velado, da linguagem corporal e não verbal. Nesta etapa, conforme Beiras, Cruz e Muller (2007), manifestam-se justamente as variáveis psicológicas mais complexas do conflito

familiar, pois envolve além de aspectos objetivos, os emocionais e inconscientes. Assim, o mediador deve esgotar todas as possibilidades de negociação, envolvendo as partes na construção de alternativas democráticas e construtivas.

Na quinta etapa, constitui-se a agenda. Isso significa elaborar um levantamento das prioridades e suas possibilidades de consecução no tempo e no espaço constituído pelas partes. Estabelece-se um período de experiência, se necessário. Nesta etapa, o planejamento e a previsão de futuro tornam-se essenciais para estabelecer critérios de avaliação e possibilitar a retomada das negociações, caso seja necessário.

Na sexta e última etapa realiza-se o fechamento do processo de mediação. Direciona-se a proposta para a conclusão do procedimento, confecção do acordo e retomada do caso pelos advogados para o adequado encaminhamento jurídico. Fica combinada com as partes a possibilidade de monitoramento do caso através de uma ligação telefônica, verificando a manutenção do acordo trinta e sessenta dias após o fechamento do caso. Fica também contratada a realização de uma entrevista quatro meses após para efetivar o *follow-up*.

Neste estudo, parte-se do pressuposto, seguindo as idéias de Carvalho (2003), que a avaliação de políticas e programas sociais constitui um dispositivo imprescindível para o aprimoramento de tais programas em seus propósitos de solucionar problemas e atender a carências sociais. Conforme Carvalho, a avaliação dos programas permite a identificação ou construção de indicadores de acompanhamento, a introdução de ajustes para adequar metas originalmente propostas, a revisão de procedimentos de execução, a mobilização de novos recursos ou redirecionamento de recursos alocados, dentre outros mecanismos que possam contribuir para a sua eficácia e eficiência. Sendo assim, e considerando-se o que foi exposto até aqui, os objetivos desse estudo foram analisar o processo de Mediação de Conflitos Familiares no Programa de Mediação de Conflitos da IMED e analisar as características e formas de intervenções utilizadas nesse processo, identificando aquelas que favoreçam ou não o estabelecimento de acordo.

2.3. Método

Foi realizado um estudo qualitativo-exploratório, baseado no procedimento de Estudos de Casos Múltiplos (Yin, 2005). Os participantes foram pessoas que buscaram o Programa no primeiro semestre de 2010, e cujas demandas estavam relacionadas aos processos judiciais que envolviam disputa por guarda ou regulamentação de visitas de

filhos. Participaram quatro casos, compostos pelo genitor que buscou o Programa, o outro genitor e o(a)s filho(a)s envolvido(a)s, e que aceitaram participar do estudo. A definição do número exato de casos seguiu o critério de saturação dos dados.

A coleta de dados aconteceu em dois tempos. Na primeira etapa, os casos selecionados foram atendidos pelo Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Esse atendimento foi realizado por outra equipe que não aquela que o pesquisador integra. Os participantes foram informados previamente do estudo e, concordando em participar, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. As entrevistas realizadas visando à mediação do conflito foram gravadas, sob autorização, e posteriormente transcritas.

Na segunda etapa, quatro meses depois de encerrado o processo de mediação, e tendo o mesmo sido bem sucedido em termos da obtenção de acordo entre as partes, elas foram novamente entrevistadas com o objetivo de avaliar se o acordo se manteve. As entrevistas foram realizadas em conjunto, incluindo os pais e as crianças envolvidos no conflito. Essas entrevistas também foram gravadas e posteriormente transcritas.

Para análise dos dados, seguiu-se o método de proposições teóricas de Yin (2005). Os seguintes passos foram percorridos: **1º. Passo:** descrição abrangente do caso, sintetizando a história da família e do conflito, uma descrição do processo de mediação e das intervenções utilizadas, o resultado da intervenção ao final do processo e quatro meses depois; **2º. Passo:** construção da explanação, identificando as intervenções que contribuíram para uma evolução positiva do processo (obtenção do acordo), situando-as teoricamente; identificação de intervenções que podem não ter sido tão favoráveis, analisando-as à luz do referencial teórico que fundamenta o Programa; **3º. Passo:** síntese de casos cruzados, analisando convergências e divergências entre os casos, de forma a identificar intervenções que favoreceram a elaboração e superação dos conflitos e aquelas que não favorecem.

O estudo foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da universidade a qual se vinculam os pesquisadores, e foi aprovado. Todos os cuidados para assegurar o bem estar dos participantes foram observados. Quando identificada a necessidade, houve encaminhamento para atendimento psicológico.

2.4. Resultados e Discussão

Participaram do estudo quatro casos, cujas características principais são apresentadas na tabela abaixo:

Tabela 1 – Caracterização dos casos participantes do estudo

<i>Caso</i>	<i>Tipo de conflito</i>	<i>Idade crianças</i>	<i>Processo Mediação</i>	<i>Acordo</i>
Caso 1	Guarda e Regulamentação de Visitas	10 anos	Três encontros (1° com mãe, 2° com pai, 3° com mãe)	Sim
Caso 2	Regulamentação de visitas	10 anos 16 anos	Três encontros (1° com o pai, 2° com os filhos, 3° com a tia,	Sim
Caso 3	Regulamentação de visitas	5 anos	Três entrevistas (1° a mãe, 2° com o pai, 3° com o pai e a mãe)	Sim
Caso 4	Guarda e regulamentação de visitas	14 anos 10 anos	Três entrevistas (1° a mãe, 2° com o pai, 3° com o pai e a mãe)	Sim

A seguir, apresenta-se cada caso estudado.

Caso 1¹

Juliana², 32 anos, ensino médio completo, trabalhava como técnica de enfermagem quando chegou à IMED. Conheceu o ex-marido aos 16 anos e após quatro anos de namoro, foram morar juntos. Aos 21 anos, Juliana engravidou, relatando que a gravidez foi planejada e a filha muito desejada pelo casal. No entanto, começaram a surgir dificuldades. Tiveram crises financeiras e tudo foi mudando. Quando a filha tinha 1 ano e 10 meses o casal se separou, por iniciativa de Juliana. Segundo ela, o ex-marido nunca aceitou a separação e “*é um eterno apaixonado*”. Ela saiu de casa e alugou um apartamento. Nessa época, conheceu o atual marido, que também estava em processo de separação. Em menos de um ano, foram morar juntos.

Segundo Juliana, a filha sempre morou com ela e a guarda foi sempre sua. Porém, no ano passado, após uma briga entre mãe e filha, o pai entrou com pedido de guarda. O pai já vinha manifestando o interesse em ter a guarda da filha, e até então tinha direito a visitas quinzenais, embora não houvesse proibição de visitas, segundo a mãe. Relatou

¹ Uma descrição detalhada dos casos é apresentada no Anexo C.

² Os nomes utilizados nesta seção são fictícios, com o objetivo de preservar a identidade dos participantes deste estudo.

também que o pai nunca acompanhou a filha na escola e nas atividades sociais como aniversário e festa do dia dos pais. Por outro lado, sempre depositou corretamente o valor da pensão. Juliana colocou que estava aberta ao diálogo e que reconhecia a importância da mediação na solução do impasse que se criou.

Paulo, 40 anos, ensino médio completo, vendedor, relatou que a relação conjugal sempre foi complicada e que em alguns momentos, após a separação, estiveram bem e conseguiram dialogar. Porém, na maior parte do tempo, tiveram dificuldades e acabaram brigando e disputando a filha. Relatou também que a relação conjugal entre os dois nunca deveria ter acontecido, pois se considerava muito diferente da ex-esposa.

Após a separação sofreu muito, não se alimentava nem dormia, não conseguia se concentrar no trabalho. Relatou que no início visitava a filha quase todos os dias. Entretanto, após o novo casamento da ex-esposa, tudo mudou e foi determinado em juízo que poderia ficar com a menina a cada 15 dias. Posteriormente, houve brigas entre o casal e o juiz determinou o afastamento do pai por 60 dias. Relatou que responde até hoje por processos de calúnia e difamação em relação à ex-esposa, o que foi muito difícil para ele. Destacou que a ex-esposa usava a filha para atingi-lo emocionalmente, pois bastava não fazer o que ela determinava para que começasse a dificultar as visitas e restringir a presença do pai. Sobre a guarda, expressou que a menina deveria ficar com a mãe, mas salientou que seria importante combinar que ela não ficasse responsável pelos cuidados do irmão mais novo (filho do segundo casamento da mãe), nem que fosse obrigada a manter a limpeza e organização da casa sozinha. O pai destacou que era muito trabalho para uma criança de 11 anos e disse que a filha se queixava que não conseguia estudar e brincar por falta de tempo, e ainda que não era acompanhada pela mãe. Colocou também suas preocupações em relação às brigas entre mãe e filha, e às agressões da mãe em relação à menina. Destacou que teria todas as condições para obter judicialmente a guarda da filha, mas entendia que separá-la do irmão e da mãe poderia trazer danos para a menina. Com relação ao processo de mediação, relatou que não gostaria de se encontrar com a ex-esposa, preferia que a equipe encaminhasse o acordo, e se responsabilizaria por cumprir com as determinações do mesmo.

Na segunda entrevista com Juliana, o mediador explicou que foi acordada com seu ex-marido a manutenção da guarda da filha com ela, mas que o pai gostaria que as visitas fossem mais frequentes e livres. Juliana argumentou que às vezes a filha não quer visitar o pai e que ela não tem como obrigá-la. Afirmou que na prática as visitas já eram livres, mas

questionou o que se entendia por “livres”, pois entendia que a filha não tinha idade para fazer o que quisesse e visitas livres poderia bagunçar a vida de todos. Colocou ainda que o pai, às vezes, combinava que iria buscar a filha e não cumpria com o combinado. O mediador reforçou a proposta de acordo e destacou que o pai estava se dispondo a acompanhar e se aproximar da filha, e que seria importante acordar e posteriormente avaliar. Salientou que seria importante confiar e investir no diálogo para que esse acordo fosse efetivamente cumprido. Juliana relatou que estava de acordo e se comprometeu em facilitar o diálogo para que as combinações fossem cumpridas.

Sobre o processo de mediação do conflito

O caso foi encaminhado ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED pelo juiz responsável no Foro de Passo Fundo. Como visto acima, o casal estava disputando a guarda da filha, sendo que sempre houve dificuldades e controvérsias quanto às visitas.

O processo foi conduzido por uma advogada e por uma estagiária de psicologia, tendo sido realizadas três entrevistas: a primeira com a mãe, Juliana, a segunda com o pai, Paulo, e a terceira novamente com Juliana. Após quatro meses, foi realizada uma entrevista com o casal, para acompanhamento do caso e verificação da manutenção do acordo.

O processo de mediação foi bem sucedido no que diz respeito ao acordo obtido. O pai abriu mão da solicitação da guarda da filha, em favor da mãe, e as visitas foram recombinaadas e flexibilizadas. Analisando-se cada uma das entrevistas, com foco nas intervenções dos mediadores, constata-se que elas seguem algumas etapas que são constantes nos processos de mediação descritos na literatura e naqueles realizados pelo programa da IMED: há uma primeira intervenção que apresenta o processo de mediação e abre para a escuta da(s) parte(s) presente(s). Na primeira entrevista com Juliana, o mediador colocou: *Nós trabalhamos com uma proposta de mediação na resolução de conflitos familiares quando ocorre, por exemplo, um processo judicial, e o juiz não têm critérios suficientes para deferir o processo, então encaminha pra gente poder conversar um pouco, ver se há possibilidade de um acordo... Então, nesse primeiro momento, nós gostaríamos de te escutar pra ver o que tu tens a nos dizer sobre a situação e tentar entender um pouco do que está acontecendo...* Da mesma forma, ocorreu na primeira entrevista com Paulo: *Somos uma equipe de mediadores e gostaríamos de escutar os dois lados, por isso agora vamos conversar com você. Este trabalho que realizamos é voltado para a comunidade e atendemos as pessoas encaminhadas pelo judiciário... gostaríamos*

de te escutar, se puder relatar e falar o porquê do processo, o que realmente vocês estão disputando em termos de guarda...

De acordo com Muller (2009), neste momento, o mediador deve propiciar uma situação apropriada para o diálogo, procurando manter uma postura imparcial e uma conduta desinteressada em relação às conseqüências de um eventual acordo alcançado. As informações sobre o procedimento de mediação, suas regras e combinações devem ser feitas nesta etapa, que se entrelaça com a segunda etapa, a da investigação. Conforme Vezulla (2007), para ser bem sucedido nesta etapa, o profissional deve ser flexível, aberto e possibilitar a exposição do problema, do conflito, bem como das suas alternativas de solução.

Durante essa etapa de investigação e das seguintes, de levantamento de opções e de negociação de opções, os mediadores prosseguiram realizando diversas intervenções no sentido do mapeamento do problema e de esclarecimentos: *Tenta contextualizar o que aconteceu a partir da separação, quais os motivos da separação.* Já um exemplo de intervenção de esclarecimento poderia ser: *Pra entender melhor, quando você separou e contraiu um novo relacionamento, você tinha uma filha, e agora tu tem quantos filhos?*

As etapas de “Levantamento de opções” e de “Negociação de opções” são muito importantes para identificar a natureza dos conflitos escondidos ou expressos abertamente pelo casal (Ávila, 2002). Para Beiras, Cruz e Muller (2007), é quando se manifestam as variáveis psicológicas mais complexas do conflito familiar o que envolve, além dos aspectos objetivos, os emocionais e inconscientes. É muito importante o preparo técnico do mediador, para que possa não apenas criar um campo possível de trabalho, mas também estimular modificações nas relações. No caso 1, ora discutido, pode-se citar alguns exemplos de intervenções nesse sentido: *Você quer que a guarda permaneça contigo, é o que tu queres? E atualmente qual é a tua solicitação em relação à guarda da filha? Estaria de acordo em manter a guarda com a mãe?*

Em alguns momentos, durante as entrevistas, os mediadores retomam o enquadre acerca do trabalho e pontuam os benefícios da mediação: *O procedimento aqui é assim, a gente escuta as duas partes, quando há essa harmonia, que é muito importante, pois a filha está entrando na adolescência e vai “jogar” com os pais. Então, é importante que vocês estejam orientados a não entrar nesse “jogo” dela. Caso contrário, vocês vão se estressar muito, se desgastar muito.* Outro exemplo: *essa questão do afeto nós temos que sentar e conversar porque vocês extinguiram a conjugalidade, mas não a parentalidade,*

ela continua existindo, afinal, vocês têm uma filha. Querendo ou não, precisam dialogar, mesmo tendo ressentimentos, diferenças, porque a filha precisa mais do que nunca dos pais...

A proposição do diálogo também pode ser identificada neste caso, em vários momentos. Na entrevista com Juliana: *Há possibilidades de conversarem então?* Na entrevista com Paulo: *Você gostaria de acordar estas questões para evitar a disputa judicial, será que poderíamos sentar juntos para combinar estas questões e chegar a um acordo?*

Embora em diversos momentos as pessoas envolvidas no conflito tendam a trazer suas divergências e ressentimentos, constata-se a importância dos mediadores conservarem uma postura proativa e focada no presente e no futuro, sem se deixar levar para a exploração das mágoas e acontecimentos passados. Após o mapeamento do problema e da escuta das preocupações de cada um, pai e mãe, os mediadores conduziram a intervenção de forma a identificar a possibilidade ou não do acordo. Questionaram o pai: *A pergunta para se chegar a um consenso: hoje você estaria disposto a deixar a guarda com a mãe?* Na segunda entrevista com mãe as intervenções foram nessa mesma direção: *O pai está se comprometendo em acompanhar a filha. Você está de acordo e irá facilitar as visitas?* E também: *O pai está solicitando maior aproximação com a filha.*

Como foi descrito na literatura, a mediação é um processo estruturado, composto de etapas que se sucedem e que podem se constituir em um número variável de entrevistas (Nazareth, 2009). Trata-se de uma intervenção breve, diferentemente do que poderia ser uma intervenção psicoterápica em que os conflitos, na medida em que forem sendo trazidos, serão explorados e analisados. Numa intervenção voltada para a mediação de conflitos, o foco se coloca sobre a possibilidade de construção conjunta de um acordo ou não, de acordo com o modelo adotado aqui, o Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb (Suares, 1997).

No caso ora discutido, os mediadores intermediaram a construção do acordo, uma vez que não houve entrevista conjunta. Ambos foram ouvidos, colocando suas demandas e preocupações, e aceitaram as alternativas formuladas pelos mediadores (Vezulla, 2007), viabilizando-se a construção de uma agenda e o fechamento do processo. Exemplos de intervenções nessa direção:

Então nós vamos propor para sua ex-esposa a manutenção da guarda e tornar as visitas mais flexíveis, sendo que você se dispõe a acompanhar mais de perto a filha.

Então a guarda fica com a mãe, mas você gostaria que as visitas fossem mais flexíveis, mais abertas!

Ele concorda que a guarda permaneça com você e se comprometeu a acompanhá-la mais de perto no colégio e em outras atividades. Se for assim, a partir daqui nós mandamos um ofício para o juiz, afirmando que há um acordo entre vocês e na próxima audiência fica homologado o acordo.

Tudo bem. Mas o pai está solicitando maior aproximação com a filha. Nós vamos encaminhar o acordo para o juiz e descrever a proposta de acordo.

Mesmo nos momentos em que as partes manifestam alguma resistência, ou retomam as desavenças e os conflitos presentes no casamento e ligados à separação, constata-se a importância dos mediadores manterem o foco na possibilidade da superação do conflito, ao invés de explorá-lo. Fuga (2003) assinalou que a mediação, na verdade, não visa à eliminação do conflito, mas sim da violência e/ou dos aspectos destrutivos e empobrecedores do conflito. O conflito possibilita o crescimento das pessoas, e a mediação familiar objetiva transformá-lo, trabalhando questões que envolvem paixões e inserindo no seu bojo as diferenças e semelhanças, com a meta de alcançar o diálogo, o consenso, o entendimento saudável. Os conflitos devem ser compreendidos como temporários e naturais, já que o ser humano necessita do contraditório, da contraposição para crescer e se desenvolver (Vezzulla, 2006).

Müller, Beiras e Cruz (2007) salientaram a importância da compreensão positiva dos problemas, uma vez que nos casos que envolvem filhos, especialmente, é necessária a manutenção dos vínculos parentais. Para a solução de tais conflitos, portanto, faz-se necessária a possibilidade de diálogo e de escuta. Tempo para escutar e tempo para falar, o que deve ser possibilitado no processo de mediação. Também é papel dos mediadores assegurar o respeito mútuo, o que em alguns momentos pode ser ameaçado, em função da existência de mágoas profundas e amores mal resolvidos (Sales, 2003). Torna-se importante, portanto, o estímulo à solidariedade, à compreensão, à paciência de cada uma das partes no sentido de um ganho mútuo, de uma vitória conjunta, com a clara percepção dos interesses em comum e não somente das diferenças (Cárdenas, 1999; Morais, 2008; Nazareth, 2009; Vezzulla, 2007).

Na entrevista de acompanhamento realizada quatro meses depois da intervenção, foi possível constatar que o acordo se mantinha. Pai e mãe estavam conseguindo dialogar mais, uma vez que essa entrevista foi conjunta. Juliana relatou que a filha estava rebelde, e

ambos falaram sobre as dificuldades da menina no colégio, que estava indo mal nas provas. Pode-se levantar a hipótese de que algumas características da adolescência estavam começando a se fazer presentes, talvez inclusive porque, com a superação do conflito entre os pais, a jovem pode seguir o curso do seu desenvolvimento e encontrou espaço e disponibilidade, por parte de ambos, para manifestar a crise que vivenciava naquele momento. Tanto o pai como a mãe estavam tentando ajudar a filha. A mãe reconheceu que precisava da ajuda do pai.

Finalmente, cabe destacar que a presença de profissionais tanto da área do Direito como da Psicologia foram importantes para a condução do processo e obtenção do acordo. Vezzula (2009) assinalou que o procedimento de Mediação de Conflitos, que deve estar baseado nas necessidades das pessoas e que tenta buscar a satisfação de todos, exige necessariamente uma atividade multidisciplinar. Não seria possível trabalhar somente desde uma perspectiva formal ou legal, nem somente desde uma perspectiva sociológica ou psicológica. É importante trabalhar com as pessoas de maneira integral e articulada à sua realidade.

Caso 2

Jonatan, 54 anos, teve dois filhos fora do casamento, Marina, com 16 anos, ensino médio incompleto e Ricardo, com 11 anos, estudante da sexta série do ensino fundamental. Nunca morou com a mãe das crianças, mas sempre pagou pensão alimentícia. Há dois anos a mãe das crianças faleceu e os filhos ficaram sob os cuidados de uma tia, irmã da mãe. Após a morte da mãe, Jonatan não forçou os filhos a morarem com ele, mas passou a conversar para que pudessem se aproximar um pouco mais. O filho chegou a morar um tempo com o pai, mas logo preferiu voltar a morar com a tia e a irmã. Suspeitou que a tia estivesse influenciando e afastando os filhos dele. A tia propôs judicialmente a guarda compartilhada, o que não era de interesse do pai, que aceitava deixar as crianças morando com a tia, desde que pudesse manter contato e ser procurado pelos filhos. Entretanto, percebia que as crianças estavam se distanciando cada vez mais e não estava tendo acesso aos filhos. Mostrou-se incomodado pelo fato da tia ter mudado a filha de escola, e estar decidindo sobre o futuro das crianças sem comunicá-lo e consultá-lo.

Marina e Ricardo relataram que o pai solicitou a regulamentação das visitas após a morte da mãe, devido às exigências da tia em relação à definição de permanência da guarda, que era provisória. Disseram que o pai nunca cuidou deles, que a pensão estava

sendo depositada a menos e que havia omissão por parte do pai de informações sobre o seguro da mãe, que era de direito dos filhos. Essa situação distanciou ainda mais os filhos do pai: *o meu irmão também não gosta dele (pai). Foi morar com ele e ficou apenas um mês porque não conseguiu se adaptar, não tinha intimidade com o pai que nunca foi presente nas nossas vidas. Visitava-nos de tempo em tempo e passou a pagar a pensão quando eu tinha 5 anos, período que o Ricardo nasceu. Nunca nos deu presentes e não nos acompanhou em momentos de doença e dificuldades.* Salientaram que sempre estiveram perto da tia e se aproximaram ainda mais com a morte da mãe. Chorando, Marina relatou que alimentava um sentimento ruim sobre o pai e percebeu que ele não gostava dos filhos, por isso não tinha interesse em aproximar-se e muito menos combinar visitas e encontros com ele.

Pâmela, tia de Marina e Ricardo, tinha 47 anos, ensino médio incompleto e trabalhava como auxiliar de serviços gerais quando esteve na IMED. Relatou que sempre esteve muito perto dos filhos da irmã (Judite), que faleceu há dois anos e procurava não interferir nas decisões das crianças em relação ao pai. Destacou que o menino tinha problemas de saúde, dificuldades cognitivas e neurológicas, enurese noturna e era muito inseguro. Cuidava das crianças por amor e porque assumiu diante da irmã que iria atendê-las enquanto fosse viva. Destacou que, com o falecimento da mãe das crianças, houve tentativa de reaproximação do menino com o pai, mas ele ficou uns dias na casa do pai e pediu para voltar. Em seguida, descobriram que o pai não estava repassando o dinheiro do seguro da mãe de maneira correta e foi nesta conversa sobre o dinheiro que acabaram se estranhando e por isso Jonatan ameaçou exigir a guarda dos filhos. Porém, no dia da audiência, não manifestou interesse em obter a guarda dos filhos e o juiz determinou que a guarda ficasse com a tia e que as visitas fossem livres. Estava de acordo que as crianças se aproximassem do pai e solicitou que Jonatan procurasse oferecer carinho e afeto aos filhos.

Sobre o processo de mediação do conflito

O caso foi encaminhado ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED pelo juiz responsável pelo Foro de Passo Fundo. Como visto, tratava-se da regulamentação de visitas de uma adolescente e uma criança que tinham como guardiã a tia, irmã da mãe que havia falecido havia dois anos, sendo que sempre ocorreram dificuldades quanto à participação do pai na vida dos filhos.

A mediação foi conduzida por uma advogada e por uma estagiária de psicologia, tendo sido realizadas três entrevistas: a primeira com o pai, Jonatan, a segunda com os filhos, Marina e Ricardo, e a terceira com a tia, Pâmela. Após quatro meses, ocorreu uma entrevista com o pai e a tia, para acompanhamento do caso e verificação da manutenção do acordo.

O processo de mediação foi bem sucedido no que diz respeito ao acordo obtido. O pai não solicitava a guarda dos filhos, porém gostaria de regulamentar as visitas para aproximar-se das crianças. Alegava que os filhos se distanciaram por influência da tia. As entrevistas foram analisadas com foco nas intervenções dos mediadores, que seguiram as etapas do processo de mediação descrito na literatura e realizado pelo programa da IMED. Na primeira entrevista com Jonatan, o mediador apresentou a proposta, esclarecendo os princípios da mediação: *nesse primeiro momento, nós gostaríamos de escutar o que tens para nos dizer sobre a situação. Fique bem à vontade e nos fale sobre o assunto.* Da mesma forma, ocorreu na primeira entrevista com Marina e Ricardo: *Estamos abertas para escutar o que vocês têm a dizer sobre este pedido de regulamentação de visitas, como é a vida de vocês?* Na entrevista com a tia (Pâmela), a mesma contextualização foi feita: *Somos mediadoras e gostaríamos de conversar para entender os motivos do processo em torno da regulamentação de visitas. Queremos saber os motivos que fizeram solicitar a guarda das crianças.*

Para Pliher (2007), o acolhimento através da escuta é uma contribuição da Psicologia que tem sido reconhecida no estudo dos conflitos interpessoais, especialmente pela necessidade de ouvir o sujeito para além de seu discurso manifesto. Neste sentido, Warat (1999) afirma que a mediação começa quando as partes conseguem interpretar o significado dos comportamentos, das suas diferenças e se disponibilizam a dialogar e construir o acordo. Mediação de conflitos, nessa perspectiva, é considerada como um jogo interrelacional no qual cada um participa de um contexto em que cada sujeito influi e é influenciado (Vasconcellos, 2002).

Durante a etapa de investigação, os mediadores realizaram diversas intervenções no sentido do mapeamento do problema e de esclarecimentos. Com a tia: *As crianças foram escutadas em juízo? Ele é casado e tem outra esposa? Conte-nos assim, quando a mãe era viva como era o convívio com o pai?* Com os filhos: *Você sabe, em questão de pensão, se ele ajudava a mãe de vocês. Como era esta ajuda?*

Friedman (1993) constatou que a mediação realizada por profissionais preparados e revestidos de conhecimento em psicologia tem a tendência a utilizar principalmente a abordagem facilitadora por meio do esclarecimento do conflito. Ramirez e Mello (2005), investigando a mediação familiar, destacaram que sua eficácia está diretamente relacionada com a atuação do mediador em relação aos recursos que utiliza durante o processo de mediação. Por exemplo, nesta intervenção o mediador faz uma retomada do processo e propõe o acordo, numa abordagem facilitadora: *Fizemos uma rodada de conversas, agora gostaria de saber: estariam a fim de fazer um acordo para resolver esta situação? Já ouvimos vocês e as crianças e vamos analisar a solicitação do juiz e encaminhar o acordo.*

A criatividade, como característica importante do mediador, se evidenciou na busca de opções durante as entrevistas: *Vocês têm vontade de combinar com ele para fazer visitas? Vamos pensar e combinar uma maneira de efetivar as visitas?* Pligher (2007), que também investigou a mediação de conflitos familiares, destacou a criatividade como aspecto imprescindível na descrição do perfil do mediador.

As etapas de “Levantamento de opções” e de “Negociação de opções” consistem nas possibilidades de ampliar a discussão em torno do conflito e encontrar alternativas de resolução, conforme se observa nas seguintes intervenções na primeira entrevista com Jonatan: *Você estaria a fim de fazer um acordo para resolver esta situação? Precisamos ouvir os seus filhos e também a tia das crianças e posteriormente voltamos a conversar.* Para Moore (2003), a mediação de conflitos é um prolongamento e aperfeiçoamento do processo de negociação, que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, que tem poder de tomada de decisão limitado e não autoritário.

Na segunda entrevista, com Marina e Ricardo, temos este exemplo de levantamento de opções: *Vocês têm vontade de combinar com ele (pai) para fazer visitas?* Desta maneira, a mediação é um processo voluntário em que os participantes devem estar dispostos a aceitar a colaboração do interventor, se sua função for ajudá-los a lidar com suas diferenças e resolvê-las (Muller 2007).

Podem-se citar neste caso alguns exemplos de intervenções que retomam o enquadre, devolvendo aos participantes a possibilidade de resolução do problema por meio da mudança de percepção em relação ao conflito. Foi visto com os filhos: *Vocês já conversaram com ele sobre a ausência? Como percebem esse desejo do pai em querer se aproximar de vocês? Dependendo de vocês há possibilidade de agendar visitas? Para ocorrer visitas tem que haver vontade das duas partes, ele como pai tem direito e*

manifestou interesse em vê-los, mas depende de vocês para se chegar a um acordo. Para Bucher-Maluschke (2007) e Cezar-Ferreira (2004), o modelo circular narrativo, inspirado nos princípios da teoria dos sistemas, considera a retroalimentação do conflito. Visa melhorar as relações interpessoais, independentemente da efetivação do acordo. A comunicação é entendida como um todo no qual estão incluídas duas ou mais pessoas. Busca-se fomentar a reflexão, mudar o significado da história e do conflito, possibilitando que as partes interajam de maneira diferente, modifiquem o discurso e alcancem um acordo, ainda que essa não seja a meta fundamental.

As pessoas envolvidas no litígio muitas vezes resistem ao acordo e criam empecilhos, dificultando o trabalho dos mediadores (Barbosa, 2004). O caso em discussão evidenciou divergências e ressentimentos dos filhos em relação ao pai, que desejava aproximar-se por meio das visitas. Os mediadores, neste caso, alcançaram seus objetivos ao proporcionarem um espaço de comunicação entre as partes, promovendo o diálogo entre elas. Andrade (2008) considera a mediação de conflitos como uma prática de intervenção possível, e que privilegia a modificação das relações entre os envolvidos, o que ultrapassa o próprio acordo.

Neste caso, também foi possível a construção de um acordo e o comprometimento das partes na superação do conflito, com a retomada do diálogo e da conquista de afetos por meio de novas experiências. Podem-se citar intervenções nessa direção. Na entrevista com a tia, por exemplo, ela mencionou: *Com relação às visitas e convivência com o pai estou de acordo, só que o pai vai ter que conquistar as crianças!*

Na entrevista de acompanhamento realizada quatro meses após a intervenção foi possível constatar que as partes progrediram em relação às mágoas e desafetos, reduzindo-se as diferenças e as divergências. Aceitaram participar juntos da entrevista de acompanhamento, reconheceram e admitiram que não mediram esforços para aproximar-se através das visitas, que eram livres. Percebeu-se que os mediadores conseguiram devolver a responsabilidade sobre seu relacionamento para cada um, compreendendo o conflito e desmistificando a ideia de que a tia (Pâmela) afastava pai (Jonatan) dos filhos (Marina e Ricardo).

Caso 3 –

Morgana tinha 43 anos, ensino fundamental incompleto e estava desempregada quando esteve na IMED. Relatou que procurou a justiça exigindo que o pai de sua filha

realizasse visitas e se aproximasse da menina. Tácilis tinha cinco anos e, segundo Morgana, chorava e pedia para ver o pai constantemente. Após a separação, a mãe permitia que o pai levasse a filha para passar os finais de semana com ele na casa dos avôs paternos, mas na última visita a menina voltou diferente e chorava muito, a mãe não sabia o que havia acontecido e sentiu-se insegura para permitir outras visitas à casa do pai. Diante do impasse, a mãe gostaria que as visitas ocorressem na sua casa, pois considerava mais seguro para a filha. Relatou que a filha demonstrava medo da atual companheira do pai e estava determinada que a filha não realizasse outras visitas à casa dele. Quando questionada sobre a possibilidade de um acordo, reafirmou que o pai poderia visitar a filha na sua casa, pois assim ficaria mais segura. Afirmou que a filha era muito apegada ao pai e precisava de ajuda para cuidar e educar a menina.

Juarez tinha 25 anos, ensino fundamental incompleto e trabalhava como autônomo quando participou do Programa de Mediação da IMED. Relatou que estava realizando as visitas determinadas pelo juiz, mas na última vez que foi buscar a filha, a mãe havia saído com a menina, impossibilitando-o de realizar o combinado. Não percebia dificuldades em levar a filha na casa onde residia com a atual companheira e seus pais e afirmou que a exigência da ex-companheira sobre as visitas na sua casa era pretexto para ficar perto dele. Destacou que a menina nunca foi muito apegada a ele, mas gostaria de visitá-la com frequência para criar vínculos com a filha. Sobre a possibilidade de realizar as visitas na casa de Morgana foi irônico e retomou a desconfiança de que a ex-companheira estaria usando este argumento para se aproximar dele. Porém, aceitou realizar as visitas na casa de Morgana com a condição de que pudesse, eventualmente, levar Tácilis à casa dos avôs paternos, que gostariam de manter contato com a neta.

Sobre o processo de mediação do conflito

O caso foi encaminhado ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED pelo juiz responsável pelo Foro de Passo Fundo. Como foi descrito acima, o conflito referia-se à regulamentação de visitas do pai em relação à filha de cinco anos que estava sob a guarda da mãe. A filha foi resultado de um rápido relacionamento entre um casal que sempre apresentou diferenças e dificuldades de convivência.

O processo de mediação foi conduzido por uma advogada e por uma estagiária de psicologia, tendo sido realizadas três entrevistas: a primeira com a mãe, Morgana, a segunda com o pai, Juarez e a terceira com Morgana e Juarez. Após quatro meses, ocorreu

uma entrevista de acompanhamento e avaliação do acordo com a mãe, pois o pai não compareceu nesta ocasião ao Serviço de Mediação da IMED.

O processo de mediação foi bem sucedido no que diz respeito ao acordo obtido. O pai aceitou realizar as visitas na casa da mãe da menina e Morgana concordou que a filha visitasse esporadicamente os avôs paternos. Analisando-se cada uma das entrevistas, com foco nas intervenções dos mediadores, constata-se que elas seguiram as etapas que são constantes nos processos de mediação e que foram descritas pela literatura.

Na primeira entrevista com Morgana, o mediador fez a abertura do processo, apresentando a proposta de mediação: *Vamos conversar sobre o caso que envolve visitas. Somos mediadoras e queremos ajudar a encontrar uma solução para o conflito estabelecido. A disposição para o diálogo e o desejo de oferecer o melhor para os filhos é necessário para que as visitas livres sejam acordadas entre os pais!* E reforçou: *A idéia é facilitar a convivência entre o pai e a criança.* Segundo Nazareth (2009), a etapa de abertura torna-se imprescindível para a obtenção do acordo, pois neste momento o mediador se apresenta, explica o processo de mediação, seus objetivos e alcances. Mostra também suas vantagens e limites, apresenta as regras do procedimento e questiona as partes sobre a possibilidade de avançar no processo ou suspender a mediação.

A segunda etapa da mediação se volta para a investigação do perfil do conflito e das pessoas envolvidas: *O que nós pretendemos é saber o que você pensa a respeito dessas visitas, como acha que elas devem funcionar?* Várias intervenções reforçam a tendência investigadora do mediador nesta etapa: *Ela foi sozinha com o pai? A menina comentou algo? Deixa ver se entendi: na audiência ficou determinado que as visitas fossem acompanhadas pela senhora ou alguém? Essas dificuldades que você está relatando da Táciis apareceram após a separação? Que idade ela tinha quando você se separou?* Para Fuga (2003), a mediação é a possibilidade de investigar e propor entendimento sobre o conflito, pois na verdade não se trata de uma ordem absoluta de eliminação do conflito. Ao contrário, o conflito possibilita o crescimento dos sujeitos, e a mediação familiar objetiva transformar o conflito, trabalhar as questões que envolvem paixões e inserir o tema das diferenças e semelhanças, com a meta de alcançar o diálogo, o consenso e o entendimento saudável. Sales (2003) salienta que o conflito pode ser entendido como luta, briga, transtorno e dor, levando o ser humano a repudiá-lo. Pode também ser compreendido como algo natural, próprio da natureza humana e necessário para o aprimoramento das relações

individuais e coletivas. Nesse caso, o conflito passa a ser algo positivo, momentâneo, de construção.

A etapa referente ao levantamento de opções se caracteriza pela discussão de alternativas. Na entrevista com a mãe foi investigado: *Há possibilidades do pai vir até a casa de vocês? Se acordarmos um jeito do pai vir até a filha, isso facilitaria?* Nazareth (2009) afirma que nesta etapa, torna-se de vital importância o preparo técnico do mediador, a fim de que possa não só criar um campo possível de trabalho, mas estimular modificações efetivas. Moore (2003) também discute esta etapa, referindo-se à mediação como um prolongamento e aperfeiçoamento do processo de negociação, que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, cujo poder de decisão deve ser limitado e cujas intervenções não devem ser autoritárias.

No presente caso, podemos destacar exemplos em que o mediador retoma o processo, demonstrando preparo técnico: *Vamos conversar com seu ex-companheiro e tentar um acordo. Se isto acontecer iremos encaminhar para o juiz e esperar que as visitas sejam normalizadas.* E reforça: *Daqui a uns meses, voltaremos a conversar para avaliar estas combinações.* Na entrevista com Juarez, o mediador levantou as opções a partir de intervenções diretas e objetivas: *Como você planeja fazer visitas à Tácielis? Mas a menina é pequena e tem o direito de visitar do pai! A mãe relatou que gostaria que as visitas fossem realizadas na casa dela, você vê possibilidade disso?* Reforça com intervenções esclarecedoras: *O objetivo desta conversa é priorizar o bem estar da criança, tentar minimizar o conflito... Vamos conversar juntos para acordar as visitas e buscar uma solução temporária, porque assim que a menina ficar mais à vontade com você poderá ser retomado o acordo e combinada outra modalidade de visitas.* Para Cardenas (1999), Morais (2008), Nazareth (2009) e Vezzula (2007), o preparo técnico supera métodos e esquemas pré-estabelecidos, e promove a capacidade de estimular a solidariedade, a compreensão, a tolerância de cada uma das partes, no sentido de um ganho mútuo, de uma vitória conjunta, com a clara percepção dos interesses em comum e não somente das diferenças e desafetos.

O mediador também utilizou neste caso algumas intervenções diretivas, na tentativa de comprometer as partes: *Você precisa conviver mais com a filha e mostrar que está interessado em ficar com ela.* Moore (2003) discute a importância do comprometimento das partes em relação ao processo de mediação, afirmando que num cenário de transformações familiares significativas como o atual, a mediação de conflitos surge como

uma proposta que apresenta a possibilidade de superar o litígio, respeitando as individualidades e reduzindo os danos afetivos e emocionais.

Na entrevista com Morgana e Juarez, o mediador retomou a possibilidade de acordo, destacando os aspectos que precisavam ser discutidos para superar o conflito: *Nós conversamos e em razão da Tácilis ainda estar pouco próxima do pai, ele se propôs a ir até a sua casa, até que ela se aproxime e tenha confiança para ir com ele. Saliento a importância de a filha conviver com o pai, e que embora as visitas tenham sido determinadas livres, pode ocorrer sempre uma programação de horário, diante da disponibilidade de cada um.* Suares (1997) reforça que a flexibilidade durante a negociação depende do conhecimento do mediador sobre as etapas que orientam o processo. Diante de uma separação conjugal, perde-se inicialmente a sensação de refúgio e a capacidade de contenção sobre os sentimentos, o que provoca confusão, angústia e insegurança (Cruz 2008; Oltramari, 2009).

Durante a fase de Negociação de Opções, o mediador procurou promover o diálogo com o intuito de facilitar a negociação: *Ela está numa fase em que os limites são muito testados. É fase da vida, o importante é que você tem vontade de superar as dificuldades e a Tácilis também está numa fase complicada, de testar limites, sabe que tem a mãe o tempo inteiro ao lado dela. Se chegarmos a um acordo sobre as visitas poderá resolver ainda hoje, caso contrário vamos continuar nos encontrando mais algumas vezes, se você tiver interesse é claro.* Segundo Fuga (2003), diante da separação e do divórcio, é importante o reconhecimento de que cada parte precisa encontrar uma nova alternativa de vida sem prejudicar a prole. Conforme Krugar (2009), os pais precisam ter claro que seus filhos desconhecem a diferença existente entre a relação de marido e mulher e a relação dos pais com os filhos. Os pais podem ficar de tal forma envolvidos no seu próprio sofrimento, que muitas vezes não conseguem objetivar as necessidades de seus filhos, envolvendo-os no conflito conjugal e descuidando das funções parentais.

Na entrevista com o casal, o mediador procurou esclarecer e reforçar que a parentalidade supera a conjugalidade: *Se vocês se respeitarem e conseguirem conversar quem vai sair ganhando é a menina.* Para Ramires (2004), poucos cônjuges estão preparados para o impacto emocional do divórcio, que é reconhecido como um grande rompimento no processo do ciclo de vida familiar, afetando os membros da família em todos os níveis geracionais, tanto a família nuclear como a ampliada. Consequentemente, a

sobreposição entre as dimensões da conjugalidade rompida e da parentalidade que deve ser mantida pode ocorrer, acarretando sofrimento para todos os envolvidos.

Com a separação, surge uma nova configuração familiar. A estrutura do sistema muda, podendo haver o recasamento de um ou de ambos os cônjuges, mas a família enquanto organização se mantém. Nesse caso, o novo casamento do pai poderia estar tendo um impacto no sistema de visitas. Fuga (2003) salienta que o hábito de conviver com os filhos, após a separação, não deve ser uma preponderância feminina, e a difícil tarefa de impor limites aos filhos não pode ser delegada exclusivamente à mãe, como se o pai estivesse continuamente em férias. O afastamento do pai ou da mãe deixa um vazio no corpo familiar e sobrecarrega aquele que permanece quotidianamente ao lado da prole. Warat (2004) reforça este argumento, salientando que as atribuições dos pais, ainda que separados, permanecem em termos de compromisso com os filhos e responsabilidade pela qualidade da relação afetiva. O que se desfaz é o casal, a conjugalidade se rompe, porém a parentalidade e a tutelaridade persistem (Nazareth, 2009; Sales, 2003; Souza & Ramires, 2006).

Na entrevista de acompanhamento realizada quatro meses depois da intervenção, foi possível constatar que o acordo se mantinha parcialmente. O pai não compareceu ao Serviço de Mediação para participar da entrevista e a mãe relatou que Juarez não estava visitando a filha com frequência e nem ligava para saber da menina. Segundo Morgana, desde que havia sido realizada a mediação do conflito, há quatro meses, o pai encontrou a menina cerca de três vezes. Porém, o avô paterno vinha fazendo contato com Morgana e vendo a menina com mais frequência. Tácilis frequentava a casa dos avôs regularmente e nestas visitas convivia com o pai.

Pode-se concluir que cada família reage e faz a leitura do processo de separação de acordo com sua rede de significados e crenças, aspectos culturais e sociais, que não podem ser desconsiderados pelos profissionais e instituições que as assistem. Em tais contextos, deve-se sempre tratar a família como um sistema autônomo, de fronteiras delimitadas e a intervenção junto a ela deverá ser circunstancial e transitória, tendo como objetivo colaborar para a retomada de seu ciclo de desenvolvimento (Cárdenas, 1988; César-Ferreira, 1995; Roudinesco, 2003). Nesse caso, constata-se que o acordo proposto não foi completamente assumido pelo pai. Algumas hipóteses podem ser levantadas para explicar isso: o fato de que as dificuldades em relação às visitas resultavam da não elaboração da separação e do novo casamento do pai por parte da mãe; certo distanciamento do pai em

relação à filha. Tais questões demandariam uma intervenção que extrapola os limites da mediação de conflitos, e esse diagnóstico talvez tenha escapado dos mediadores, que se mantiveram nas intervenções costumeiras do processo, deixando de atentar para essas peculiaridades do caso e de lidar com isso.

Por outro lado, deve-se considerar também que, muitas vezes, os resultados do processo de mediação de conflitos extrapolam aquilo que foi estabelecido como acordo, podendo-se desdobrar de outras formas. Nesse caso, também pode-se considerar a hipótese de que a mãe tenha aceitado melhor as idas da menina à casa dos avôs paternos, local em que ela também estava se encontrando com o pai, tornando desnecessário que as visitas acontecessem somente na casa materna, como estipulado.

Caso 4

Adalberto tinha 44 anos, ensino médio incompleto e estava desempregado quando participou do Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Relatou que tinha um casal de filhos e estava separado porque foi traído. Com a separação, a filha foi morar com a mãe e o filho com o pai, mas a mãe não estava cumprindo com o dever de proteger e cuidar da menina, segundo ele, pois permitia que frequentasse ambientes inadequados para a idade e saísse com pessoas de má índole. Estava tendo pouco contato com a filha e o filho, que estava morando com ele, não queria mais visitar a mãe. Afirmou que a ex-companheira não tinha controle sobre a filha e freqüentava danceterias acompanhada da jovem e de suas amigas. Veio buscar ajuda para melhorar sua relação com a filha, pois estava muito preocupado com a adolescente. Procurou o Conselho Tutelar e o juiz na tentativa de organizar um pouco a vida da jovem, que não aceitava os seus conselhos. Gostaria de fazer um acordo para viver melhor com a filha, mas tinha certeza que a ex-esposa não iria cumprir e nem permitir sua aproximação.

Margarete tinha 34 anos, ensino fundamental incompleto, trabalhava como diarista e relatou que o principal problema era que o ex-marido não aceitou a separação. Precisou sair de casa para convencê-lo de que não queria mais permanecer casada e foi morar com a filha na casa de sua mãe. O menino ficou com o pai, que proibiu qualquer contato do filho com a mãe. A situação piorou quando ela começou a sair para passear e participar de festas, pois o ex-marido implicava por ciúmes e não admitia a separação. Entrou na justiça para poder ver e conviver normalmente com o filho e na última vez que viu o menino ficou assustada, pois estava muito sujo e descuidado. Considerava inadequado o irmão estar

separado da irmã e pretendia pedir a guarda do menino. Relatou que a filha ficou com raiva do pai devido a um tapa que ele deu na sua boca, a ponto de sangrar. Em outra situação, o pai falou mal da filha, dizendo que ela não era mais filha dele e que podia esquecê-lo. Reforçou que o ex-marido não estava preocupado com a filha, mas sim tentando controlá-la e atormentá-la, criando dificuldades e distanciando-a do filho.

Sobre o processo de mediação do conflito

O caso foi encaminhado ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED pelo juiz responsável pelo Foro de Passo Fundo. O processo referia-se à guarda e regulamentação de visitas de uma adolescente de 14 anos, que tinha a mãe como guardiã, e de um menino de 10 anos, que tinha o pai como guardião.

A mediação foi conduzida por uma advogada e por uma estagiária de psicologia, tendo sido realizadas três entrevistas: a primeira com o pai, Adalberto, a segunda com a mãe, Margarete e a terceira com Margarete e Adalberto. Após quatro meses, ocorreu uma entrevista de acompanhamento e avaliação do acordo com o casal, para verificação da manutenção do acordo.

O processo de mediação foi bem sucedido no que diz respeito ao acordo obtido após as três entrevistas. O pai, entretanto, apresentou-se resistente e dificultou os termos do acordo. Mas aceitou que a mãe realizasse visitas ao filho e se propôs a visitar e manter contato com a filha.

Analisando-se cada uma das entrevistas, com foco nas intervenções dos mediadores, constata-se que elas seguiram as mesmas etapas descritas em relação aos casos anteriores. Na primeira entrevista com Adalberto, o mediador iniciou investigando sobre o conflito: *Conta-nos um pouco sobre o que aconteceu depois da separação. Você ficou com a guarda do seu filho e a sua ex-esposa com a guarda da filha? Como são as visitas e quando vê sua filha? Eles estão frequentando a escola e sabe como está o rendimento dos filhos?* Para Muller (2009), nesta etapa, o mediador proporciona, através do esclarecimento investigatório, a apresentação de informações básicas sobre os participantes por eles mesmos, permitindo-se que seja revelada a motivação das partes para a resolução do conflito.

Os mediadores retomaram os princípios do processo, devido à resistência imposta pelo sujeito deste caso, e apresentaram as vantagens e limites do procedimento: *Adalberto a nossa função aqui não é julgar ninguém, pelo contrario é escutar as pessoas e tentar*

entender o que está se passando para ver como auxiliar na situação. Nós trabalhamos com um projeto de mediação familiar, nós escutamos você e vamos escutar a Margarete para tentar chegar a um acordo sobre a guarda dos filhos e regulamentação de visitas. Mas a solução do conflito depende de vocês. Na etapa inicial do processo de mediação, de acordo com Muller (2009), o mediador deve promover o diálogo, além de estabelecer as informações sobre o procedimento de mediação, suas regras e combinações.

Durante a etapa de levantamento e negociação de opções, os mediadores realizaram intervenções no sentido de mostrar a importância do acordo na solução do conflito familiar: *Temos que tentar um acordo, como essa mãe vai ver seu filho, e como você vai ver essa filha, porque existem chateações, humilhações, sofrimentos para as quatro pessoas da família. Hoje você concorda que sua filha permaneça com a mãe ou vai brigar pela guarda da menina?* Segundo Vilela (2009), se existe uma área do Direito onde a mediação de conflitos obtém excelentes resultados, sendo sempre preferida ao invés da disputa judicial, essa área é o Direito de Família, principalmente para os litígios que envolvem filhos e que demonstram resistência das partes em admitir o fim do matrimônio, como se observou neste caso.

Os mediadores avançaram no levantamento de opções e procuraram comprometer o pai através de intervenções reflexivas, usando dessa técnica para solucionar o conflito: *Ela está numa fase de muito conflito, tá na adolescência e precisa de limites. Estando com a mãe ou com o pai precisa ser cuidada.* Conforme Vezzula (2007) o operador do Direito e o profissional da Psicologia devem priorizar as técnicas e métodos não adversariais de solução de conflitos nesse tipo de intervenção.

Os mediadores prosseguiram propondo o diálogo: *Podemos chamar a sua ex-esposa e a sua filha para conversarmos? Seria importante você e a sua ex-esposa conversarem e entrarem num acordo com relação às visitas e ao cuidado dos filhos.* Observa-se o foco no presente e no futuro, buscando o encaminhamento de alguma alternativa para superação do conflito, e não a análise e a exploração do mesmo. Os mediadores seguiram, propondo opções: *Se ela for à sua casa, você vai permitir que veja o menino? Então há possibilidade de agendar visitas? Esse acordo não vai ser apenas com você, vai ser com a dona Margarete também.* Ávila (2002) salienta que no processo de mediação dois aspectos são fundamentais: a cooperação entre as partes e a disponibilidade de solucionar o conflito para que aconteça um acordo entre os envolvidos.

A primeira entrevista sugere abertura para o diálogo e conseqüentemente para o acordo: *Também vamos conversar com a Margarete, claro que cada um vai ter que ceder um pouco, pois os irmãos não estão se vendo e se cada um se fechar em um casulo as coisas só vão piorar, temos que estar abertos para as mudanças.* Bucher-Maluschke (2009) reforça que nesta etapa, a função do mediador consiste em ser um facilitador da comunicação.

Na entrevista com Margarete, os mediadores inicialmente buscaram compreender a sua perspectiva: *Pretendemos saber o que você pensa a respeito da guarda de seus filhos. Como devem ser as visitas? Como acha que devem funcionar?* Pligher (2007) destacou a importância da fala livre e pontual, como uma forma de progressivamente possibilitar conhecimentos sobre a situação de conflito, especialmente na área de infância, juventude e família. As intervenções que buscam esclarecimentos seguem este princípio, o que pode ser observado nos seguintes exemplos: *Como foi esse começar a sair? Desde que se separou o filho ficou com o pai?* E a partir desse momento da entrevista, os mediadores retomam o enquadre e procuram levantar opções: *Já tentou conversar com o pai? Pensa em querer a guarda do menino também? Uma coisa que os pais têm que ter consciência é que os filhos estão aí, tanto a convivência com o pai como com a mãe, nós temos que dar um jeito de entrar num acordo para o que menino possa ver a mãe e a menina ter contato com o pai, ela não está querendo ir, mas vamos conversar porque é importante essa convivência. Ela precisa conviver com esse pai e esse irmão.* Já foi evidenciado pela literatura as repercussões da separação dos pais sobre os filhos. Conforme Carter e McGoldrick (1995) e Souza e Ramires (2006) a separação e o divórcio são considerados como uma das transições mais importantes do ciclo vital familiar, podendo se tornar um grande estressor e um dos mais dolorosos na vida das crianças e adolescentes envolvidos.

Diante da resistência das partes em chegar a um acordo e dialogar sobre o conflito, os mediadores exploraram as intervenções esclarecedoras, buscando promover a possibilidade do acordo entre ambos: *São duas coisas: uma é que ela tem 14 anos, está vivendo coisas novas e vai entrar em conflito com os pais pela própria fase que está passando. Outra coisa é o fato do pai ter batido nela, mas nós podemos conversar e chegar a um acordo. A melhor saída é essa, mesmo separados, o casal se unir em favor dos filhos.* Como descrito na literatura, a mediação ultrapassa as barreiras do conflito conjugal e amplia-se para a discussão da parentalidade. Para Fuga (2003), diante da

separação e do divórcio, torna-se importante o reconhecimento de que cada parte precisa encontrar uma nova alternativa de vida sem prejudicar os filhos.

Na entrevista com o casal em litígio, percebeu-se que os mediadores retomaram o enquadre, explorando a possibilidade do acordo: *Nós acabamos de conversar com vocês em separado e os dois manifestaram o interesse de fazer um acordo em relação às visitas dos filhos. O sábado pode ser para você? Precisamos combinar mais uma coisa: o menino volta à hora que quiser, é importante respeitá-lo, até que as coisas se ajustem.*

Conforme Schabbel (2005), o cotidiano familiar, ao ser interrompido e alterado pela separação conjugal, implica em uma negociação de novas formas e lugares de vida para que, em um segundo momento, as pessoas possam lidar com a crise emocional que acompanha o processo de mudança e a reorganização pessoal e familiar. Nesse sentido, os mediadores situaram as partes com relação às mudanças e reforçaram a necessidade do diálogo: *Sim, mas é preciso que vocês sejam flexíveis também. Algum dia pode acontecer alguma coisa, ou alguém não pode e vão ter que combinar, tem que conversar. Um avisar o outro. Isso é entre vocês. Evitem mandar recado pelos filhos, combinem. Sabe que tal dia não vai poder, liga e avisa, combina outro dia. Isso é o mínimo.* Nazareth (2009) afirma que uma separação não acaba com a família, mas a transforma e o que deixa de existir após o divórcio é a família nos moldes anteriores à separação, isto é, usualmente no modelo mais conhecido da família nuclear, composto pelo pai, mãe e filhos reunidos.

Nesta entrevista conjunta os mediadores buscaram promover o diálogo, como instrumento de superação diante das dificuldades de adaptação no período pós-separação: *Não, aqui tudo é conversado, tudo é feito mediante a concordância de vocês. A nossa função é minimizar os sofrimentos. Precisamos aprender a combinar, pois vocês estão fragilizados e precisarão aprender a lidar com a separação. Hoje construímos um grande passo quanto às visitas dos seus filhos que precisam conviver.* Conforme Schabbel (2005), os filhos precisam dos pais durante o processo de separação, e é exatamente neste período que tanto o pai quanto a mãe estão mais vulneráveis e frágeis, uma vez que há uma perda a ser elaborada e inúmeros sentimentos não são compreendidos. Além de aspectos práticos a serem resolvidos, há um sentimento de perda por falharem no casamento, sentindo-se profundamente fracassados.

Na entrevista de acompanhamento realizada quatro meses após a intervenção foi possível constatar que o acordo se mantinha parcialmente. O pai ainda demonstrava muita resistência em admitir a separação e usava o filho como escudo para atingir a mãe. Porém,

estavam mantendo as visitas e repensando a guarda dos filhos. O que demonstra que o processo de mediação mobilizou as partes e abriu um canal de comunicação para resolução do conflito familiar.

Os litígios familiares e o processo de mediação de conflitos

Analisando-se os dados obtidos através dos Estudos de Caso, constata-se como pontos em comum a traição ou a fantasia de traição, os desafetos em função da separação, a alienação de filhos, a dificuldade de superar a conjugalidade e manter a parentalidade, mágoas, ressentimentos e desejo de vingança. Nos quatro casos estudados identificou-se a predominância do sentimento de perda entre os cônjuges, o que levou à constituição do conflito e à dificuldade de diálogo entre eles.

Os casos se caracterizam por apresentarem conflitos familiares, sendo que os casos 1 e 4 referiam-se à guarda e regulamentação de visitas e os casos 2 e 3 somente à regulamentação de visitas. Nos casos 1 e 4 foi a esposa quem propôs a separação, levantando suspeitas de traição, situação que produziu sentimentos de raiva e vingança por parte dos ex-maridos, que se manifestaram através da resistência ao processo de mediação. Para Vasconcellos (2002), a mediação de conflitos, nessa perspectiva, é considerada como um espaço inter-relacional no qual os sentimentos e afetos vão se transformando de tal forma que cada sujeito influi e é influenciado. Outra característica comum entre os casos 1 e 4 consiste no fato dos ex-maridos não admitirem a separação e usarem os filhos como o canal para a expressão do conflito conjugal não elaborado. Sales (2003) salienta que a separação conjugal pode ser entendida como traumática para algumas pessoas e compreendida como algo natural para outras. Exemplificando: *Ele está tentando comprar a filha com presentes e propostas tentadoras (caso 1). Fala de mim e assusta o menino, a ponto de chorar quando me vê (caso 4)*. Como se percebe, a atitude dos ex-maridos manifesta raiva e ressentimentos que se convertem em tentativas de alienar os filhos em relação à mãe. Para Ullmann (2009), as questões que envolvem separação e divórcio exigem atenção constante, pois as crianças, em muitos casos, são vítimas de genitores alienantes. Cruz (2008) e Oltramari (2009) destacam que a separação modifica a estrutura familiar, perde-se a sensação de refúgio e a capacidade de contenção sobre os sentimentos internos, provocando confusão e insegurança. Neste sentido, as intervenções dos mediadores, nas diversas etapas do processo, não buscaram explorar tais conflitos, analisá-los, favorecer livremente a sua expressão, pois intervenções desse tipo seriam

incompatíveis com um processo de intervenção breve, com foco no aqui e agora, e voltado para a possibilidade de estabelecimento de um acordo. Tal proposta, nestes casos, visou auxiliar na retomada da função parental, como vemos em intervenções nos caso 1 e 4: *Ela precisa do pai e da mãe, é adolescente, está passando por uma série de transformações e precisa muito de vocês (caso 1). O menino sente falta da mãe e não quer se distanciar do pai, por isso vocês precisam chegar a um acordo (caso 4)*. Consta-se que a tentativa dos mediadores em conduzir as partes a refletir sobre a parentalidade, sem analisar exaustivamente os conflitos da conjugalidade, por meio do levantamento e negociação de opções, foi uma constante em todos os casos. Warat (2004) refere que os compromissos dos pais separados permanecem com os filhos, pois o que se desfaz é o casal, mas a parentalidade mantém-se tão ou mais intensa que antes do divórcio.

Nos casos 2 e 3 percebe-se o descompromisso paterno e a dificuldade de vincularidade, o que foi trazido para o processo. Nas seguintes falas, evidenciam-se os desafetos, mágoas e ressentimentos: *O pai nunca se preocupou com os filhos, nunca cuidou de nós, agora vem com esta 'onda' de regulamentar visita? (caso 2). Já faz quatro meses que ele não visita a filha, até parece que não sente nada por ela (caso 3)*. Também nestes casos o foco dos mediadores não foi a análise dos sentimentos e das mágoas resultantes desses abandonos, uma vez que explorá-los requereria um outro tipo de intervenção clínica e demandaria um outro tempo, extrapolando a proposta da mediação de conflitos.

Sendo assim, os mediadores buscaram avançar no processo, através do levantamento e negociação de opções, procurando criar um campo possível de trabalho, promovendo a comunicação e estimulando uma modificação das atitudes e formas de lidar com o conflito. Esta estratégia fica evidente na seguinte fala: *Você pode criar meios para se aproximar dos filhos, precisa conquistar as crianças... (caso 2). Você concorda em realizar visitas semanais e se aproximar um pouco mais da menina? (caso 3)*. Segundo Pérez, (2007) o restabelecimento da comunicação, após a separação, entre os pais e os filhos, é um fator indispensável para o desenvolvimento sadio dos seus membros.

Analisando-se os quatro casos, alguns aspectos constantes acerca das intervenções dos mediadores podem ser destacados. Em primeiro lugar, os mediadores em todas as sessões procuraram proporcionar uma situação apropriada para o diálogo, em busca de alternativas aceitáveis para um acordo possível (Muller, 2009). Mantiveram uma atitude imparcial e desinteressada em relação às conseqüências de um eventual acordo, sem,

contudo, deixar de buscá-lo. Tal postura depende do seu preparo técnico e experiência. (Beiras, Cruz & Muller, 2007).

Em vários momentos do processo de mediação em cada um dos casos, foi necessário que os mediadores retomassem o enquadre e pontuassem os benefícios da mediação:

O procedimento aqui é assim, a gente escuta as duas partes, quando há essa harmonia, que é muito importante, pois a filha está entrando na adolescência e vai “jogar” com os pais.

Há possibilidades de conversarem então?

Você gostaria de acordar estas questões para evitar a disputa judicial, será que poderíamos sentar juntos para combinar estas questões e chegar a um acordo?

Intervenções desse tipo são importantes e necessárias, e viabilizam a continuidade e o avanço do processo.

Um outro aspecto que deve ser salientado diz respeito ao fato de as pessoas envolvidas em conflitos tendem a trazer suas divergências e ressentimentos para as sessões, e isso não foi diferente com os casos participantes desse estudo. Diante disso, deve-se sublinhar a importância da postura proativa e focada no presente e no futuro que os mediadores puderam manter, sem se deixar seduzir pelo interesse e curiosidade acerca do conflito, nem tampouco se deixar levar para a exploração de mágoas e acontecimentos passados.

Como já foi discutido acima, a mediação é um processo breve, estruturado e composto de etapas que se sucedem, podendo se constituir em um número variável de sessões (Nazareth, 2009). O foco sempre se coloca sobre a possibilidade de construção conjunta de acordo, ou não. No Programa de Mediação de Conflitos da IMED, e mais especificamente nos casos analisados neste estudo, constata-se que em dois dos quatro casos o processo de mediação se deu sem que as partes envolvidas no conflito se encontrassem, pelo menos na sua primeira etapa. Nos casos 1 e 2 os mediadores conversaram inicialmente com a mãe, depois com o pai e depois com a mãe novamente (no caso 1) e primeiro com o pai, depois com os filhos e depois com a tia (no caso 2). As etapas do processo foram seguidas, assim como as intervenções usualmente utilizadas, porém, coube aos mediadores o papel de intermediar, além de mediar, a construção do acordo. Já nos casos 3 e 4 o processo seguiu o curso de uma sessão inicial com cada uma das partes, e posteriormente uma sessão conjunta, na qual foi estabelecido o acordo. Essa

flexibilidade e criatividade revelaram-se profícuas e bem sucedidas, respeitando-se as motivações e disponibilidades dos envolvidos e resgatando-se o diálogo da forma como foi possível em cada caso: seja diretamente ou via intermediação de um terceiro.

Em síntese, pode-se concluir, no que diz respeito às intervenções utilizadas e à sua efetividade, que é de suma importância que os mediadores mantenham o foco na possibilidade de superação do conflito, ao invés de explorá-lo. Não se trata de negar o conflito, nem de eliminá-lo, como foi assinalado por Fuga (2003), mas, sobretudo, de restabelecer o diálogo e a comunicação entre as partes, e superar a violência e os aspectos destrutivos e empobrecedores do conflito.

Os casos deste estudo foram conduzidos, pelos mediadores, seguindo as etapas sugeridas pela literatura e pelo Programa de Mediação de Conflitos da IMED, sendo que tal proposta está inserida no contexto das transições familiares que podem ser altamente conflitivas. Assim, constata-se que a mediação de conflitos familiares pode contribuir para a preservação das relações familiares e interpessoais e estimular, por meio do diálogo, relações saudáveis e duradouras.

2.5. Considerações Finais

A avaliação do Programa de Mediação de Conflitos Familiares da IMED realizada neste estudo revelou que, nos quatro casos participantes, obtiveram-se resultados positivos no que diz respeito à formulação de acordo e à manutenção do mesmo quatro meses após. Observou-se também que o processo de mediação, por meio das etapas previamente estabelecidas, contribuiu para a superação do conflito familiar e promoveu o diálogo entre as partes.

Os mediadores seguiram as etapas previstas e alcançaram os objetivos esperados, atingindo uma proposta de acordo, que se ampliou na recuperação de vínculos afetivos no contexto familiar, bem como abriu canais de comunicação entre as partes em litígio, com mais intensidade em alguns casos do que outros (casos 1 e 3). Assim, evidencia-se que no contexto das separações judiciais, a mediação familiar apresenta uma forma promissora, inovadora e alternativa ao sistema tradicional.

Contudo, deve-se também assinalar suas limitações. Dependendo da intensidade e da gravidade do conflito, assim como das características e eventuais transtornos de personalidade dos envolvidos no conflito, a intervenção baseada na proposta de mediação de conflitos pode não ser suficiente. Nestes casos, será necessária a proposição de

intervenções de mais longa duração, encaminhamentos para psicoterapias, eventualmente outras medidas judiciais protetivas etc.

A análise dos casos participantes deste estudo permitiu constatar que as intervenções utilizadas pelos mediadores favoreceram o desfecho positivo do acordo. Essas intervenções mostraram que a mediação tem objetivos claros, oferece vantagens e limites e implica regras durante o procedimento. Elas possibilitaram, às partes envolvidas, refletir sobre o conflito, criando um campo de trabalho que estimulou modificações nos afetos e nas relações interpessoais. O papel dos mediadores foi fundamental para se alcançar o acordo e sua manutenção. A atuação foi basicamente facilitadora, o que possibilitou compreensão e gerenciamento na resolução dos conflitos familiares.

A literatura já evidenciou a eficácia da mediação de conflitos familiares no que diz respeito à disputa de guarda e/ou regulamentação de visitas, o que foi confirmado por este estudo. Trata-se de um método indicado para resolver disputas que, respeitando as diferenças, leva em consideração a autonomia dos sujeitos e sua autodeterminação. Supõe-se, a partir da mediação, que as partes envolvidas no conflito tenham a capacidade de desenvolver uma percepção mais positiva sobre o outro, superando a lógica destrutiva, adversarial e binária.

Algumas limitações deste estudo devem ainda ser assinaladas. Em primeiro lugar, o número reduzido de casos não permite generalizações nem tampouco uma avaliação mais abrangente do Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Novas pesquisas, sobre este e sobre outros Programas semelhantes, poderão contribuir com novos *insights* sobre o assunto. Além disso, o intervalo de tempo utilizado para o *follow up*, de quatro meses, pode ter sido limitado, em alguma medida, para permitir uma avaliação mais extensa sobre os benefícios do Programa a médio e longo prazos e sua efetividade.

Finalmente, de acordo com a análise dos casos participantes deste estudo, é possível afirmar que o Programa de Mediação de Conflitos da IMED vem alcançando resultados positivos em processos que envolvem conflitos relacionados à guarda e regulamentação de visitas de crianças. A metodologia de trabalho interdisciplinar contribui para o alcance dos objetivos do Programa, bem como a sistemática de intervenções utilizada, inspirada nos princípios descritos na literatura e inscrita nos moldes de uma intervenção breve, com foco na resolução dos conflitos familiares.

Referências

- Alberton, G. S (2009). Repensando a Jurisdição Conflitual. *Revista Brasileira de Direito*. N° 4 (1), 53-98. Passo Fundo. Editora IMED.
- Amorin, E. P. M. (2002). O processo de mediação com famílias em conflito judicial: negociando desacordos e construindo possibilidades. *Dissertação de mestrado*. Brasília: Universidade de Brasília.
- Andrade, C. R. (2008). A mediação de conflitos familiares: uma nova prática que pede escuta. *Revista Psicologia Plural*, 27, 13-23.
- Ávila, E. M. (2002). *Mediação familiar*. Florianópolis: Divisão de Artes Gráficas do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.
- Barbosa, Á. A. (2004). Mediação familiar: Instrumento para a reforma do judiciário. Em V. R. T. Ferreira (Org.), *Psicologia Aplicada ao Direito*. (pp. 95-110). Passo Fundo: IMED.
- Barbosa, Á. A. (2003). Mediação Familiar: Uma vivência interdisciplinar. Em G. C. Groeninga e R. C. Pereira (Org.), *Direito de Família e Psicanálise: Rumo a uma Nova Epistemologia*. (pp. 339-346). Rio de Janeiro: Imago.
- Bornstein, V. J. & Stotz, E. N. (2009). O trabalho dos agentes comunitários de saúde: entre a mediação convencidora e a transformadora. *Trabalho educação e saúde*, 6, 457-480.
- Braganholo, B. H. (2002). Algumas reflexões acerca da evolução, crise e constitucionalidade da família. *Revista Justiça do Direito*. Passo Fundo, v.18, n.1, p.51-76.
- Bush, R. A. B. & Folger, J. P. (1992). *The Dilemmas of Mediation Practice: A Study of Ethical*. Washington: NIDR.
- Bucher-Maluschke, J. S. N. F. (2007). Revisitando questões sobre lei, transgressão e família em suas interações com a psicologia, a psicanálise, o direito e a interdisciplinaridade possível. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 23, 1-12

- Cárdenas, E.J. (1988). Câmbios y riesgos em las famílias: como pueden actuar los tribunales? Buenos Aires: *Revista de Prevención, Salud y Sociedad*, 1 (1), 67-75.
- Cárdenas, E. J. (1999). *La mediación en conflictos familiares*. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas.
- Carter, B., McGoldrick, M. e cols. (1995). *As mudanças no ciclo de vida familiar*. (M. A. V. Veronese, Trad.). (2ª ed.). Porto Alegre: Artes Médicas. (Originalmente publicado em 1989).
- Carvalho, S. N. (2003). Avaliação de programas sociais: balanço das experiências e contribuição para o debate. *São Paulo em Perspectiva*.17(3-4): 185-197.
- Cézar-Ferreira, V. A. M. (1995). Da pertinência da interdisciplinaridade nas questões de família. São Paulo: *Revista Direito de Família e Ciências Humanas*, 165-176.
- Cezar-Ferreira, V. A. M. (2004). *Família, separação e mediação: uma visão sócio jurídica*. São Paulo: Editora Método.
- Cobb, S. (1994). Theories of responsibility. The Social Construction of Intentions of Mediation. *Discourse Processes*, 18(2), 165-186.
- Cruz, A. C. (2008). Divorcio destructivo: cuando uno de los padres aleja activamente al otro de la vida de sus hijos. *Revista diversitas: perspectivas en psicologia*, 149-157.
- Fisher, R. & Ertel, D. (1997). *Estratégias de negociação*. Rio de Janeiro: Ediouro.
- Fleury S. (2006). Mediação: um novo campo psi. *Jornal do Conselho Federal de Psicologia*, 85, 8-9.
- Friedman, G. J. (1993). *The new language of change. Constructive collaboration in psychotherapy*. Nova Iorque. The Guilford Press.
- Fuga, S. M. (2003). *Mediação familiar: quando chega ao fim a conjugalidade*. Passo Fundo: UPF.

- Guimarães A. C. S. & Guimarães M. S. (2008). Guarda: Um olhar interdisciplinar sobre casos judiciais complexos. Em D. Zimerman & A. C. M. Coltro (Org.). *Aspectos Psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millennium.
- Groeninga, G. (2001). Do interesse à criança ao melhor interesse da criança - contribuições da mediação interdisciplinar. *Revista do advogado*. São Paulo: Associação dos advogados.
- Haynes, J. M. & Marodin, M. (1996). *Fundamentos na mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Highton, E. I. & Alvarez, G. S. (1999). A mediação no cenário jurídico: seus limites. Em D. F. Schnitman, D. F. & Littlejohn, S. (Orgs.). *Novos Paradigmas em mediação* (pp. 54-62). Porto Alegre: Artmed.
- IBGE (2007). *Anuário estatístico do Brasil*. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/> (Acessado em 20/11/2009).
- Jiménez, T. I; Murgui,S.; Estévez, E. y Musitu G. (2007). Comunicación familiar y comportamientos delictivos en adolescentes españoles: el doble rol mediador de La autoestima1. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39,(3), 473-485.
- Krüger, L. L. (1998). *Mediação Familiar: articulando diferenças, construindo alternativas. Nova realidade do Direito de Família*. Tomo I. Rio de Janeiro: COAD.
- Krüger, L. L. (2009). Mediação do divórcio: pressupostos teóricos para prática sistêmica. Em S. L. R. Rovinski e M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 235-246). São Paulo: Vetor.
- Maciel, S. K. (2002). Perícia psicológica e resolução de conflitos familiares. *Dissertação de mestrado*. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.
- Marodin M. e Breitman S. (2008). Em D. Zimerman & A. C. M. Coltro (Org.). *Aspectos Psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millennium.

- Ministério da Justiça. (2005). *Acesso à Justiça por Sistemas Alternativos de Administração de Conflitos. Relatório sobre mapeamento nacional de problemas públicos e não governamentais*. Disponível em: www.dgaj.mj.pt/sections/dgaj/gestao/relatorios/rel-atividades (Acessado em 01-09-2009).
- Moore, C. W. (2003). *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Morais, J. L. B. & Spengler, F. M. (1999). *Mediação e arbitragem: alternativa à Jurisdição*. Porto Alegre: Livraria do Advogado.
- Müller, F. G.; Beiras, A.; Cruz, R. M. (2007). O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. *Aletheia*. 26, 196-209.
- Müller, F. G.; Cruz, R. M.; Bartillotti, C. B. (2009). Competências profissionais do mediador familiar: método e instrument de avaliação. Em S. L. R. Rovinski e M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 221-234). São Paulo: Vetor.
- Navarro, F. R. (2007). La construcción social de la parentalidad y los procesos de vinculación y desvinculación padre – hijo el papel del mediador familiar. *Revista Ciencias Psicológicas*, 2, 119-133.
- Nazareth, E. R. (2009). Guia de mediação familiar: Aspectos psicológicos. Em A. R. P. Netro (Org.). *Mediação familiar* (pp. 11-26). São Paulo: Editora Equilíbrio.
- Oltramari, L. C. (2009). Mediação familiar nos contextos de conjugalidade. Em S. L. R. Rovinski e M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 247-258). São Paulo: Vetor.
- Pérez, D. F. Z. (2007). *La orientación psicológica durante el proceso de separación conyugal*. Facultad de Psicología, Universidad de La Habana.
- Pligher, S. A. (2007). *Mediação de conflitos familiares e criatividade: um estudo a partir do perfil do mediador*. Disponível <http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br> (Acessado em 30-05-2009).

- Ramires, V. R. R. (2004). As transições familiares: a perspectiva de crianças e pré-adolescentes. *Psicologia estudos*, 9, (2), 183-193.
- Ramires, V. R. R.; Passarini, D. S. e Santos, L. G. (2009). O atendimento psicológico de crianças e adolescentes solicitado pelo poder judiciário. Em S. L. R. Rovinski e R. M. Cruz (Org.). *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção* (pp. 209-220). São Paulo: Vetor.
- Ramirez, C. R.; Mello, G. T. (2005). Papel e competências profissionais do mediador em processos de mediação familiar. Em R. M. Cruz, S. K. Maciel e D. C. Ramirez (Org.). *O trabalho do psicólogo no campo jurídico* (pp. 157-170). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Roudinesco, E. (2003). *A família em desordem*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editores.
- Sales, L. M. M. (2003). A família e os conflitos familiares: a mediação como alternativa. *Pensar, Fortaleza*, 8 (8), 55-59.
- Sales, L. M. M. (2007). A utilização da mediação na solução de conflitos familiares: novos paradigmas. Disponível em: WWW.mediacaobrasil.org.br . Acessado em 06-07-2010.
- Schabbel, C. (2005). Relações familiares na separação conjugal: contribuições da mediação. *Psicologia: Teoria e Prática*, 7, (1), 13-20.
- Souza, R. M. & Ramires, V. R. (2006). *Amor, casamento, família, divórcio... e depois, segundo as crianças*. São Paulo: Summus.
- Suares, M. (1997). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires. Paidós.
- Ullman, A. (2009). A introdução de falsas memórias. *Psiquê*. 43, 31-34.
- Vasconcellos, M. J. (2002). *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas: Papirus.
- Verdi, S. V. (2007). A Mediação no âmbito das relações entre Psicologia e Justiça. *Entre Linhas*, 39, 8-10

- Vezzulla, J. C. (2006). Mediação de conflitos vai trazer mais independência. *Gazeta das Caldas*, 14, 04-06.
- Vezzulla, J. C. (2007). *Qué mediador soy yo?* Lisboa: La trama.
- Vezzulla, J. C. (2009). Reflexões a partir da mediação para chegar à mediação. *Revista Brasileira de Direito*. Nº 4 (1), 35-52. Passo Fundo. Editora IMED.
- Vilela, S. R. (2009). Mediação familiar: aspectos jurídicos. Em A. R. P. Netto (Org.). *Mediação familiar* (pp. 11-26). São Paulo: Editora Equilíbrio.
- Warat, L. A. (1999). *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires: Almed.
- Warat, L. A. (2004). *Surfando na pororoca: O ofício do mediador*. Florianópolis: Boiteux.
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.

Anexos

Anexo A

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Senhores Responsáveis:

Visando contribuir para o campo de conhecimento sobre a mediação de conflitos familiares, desenvolveremos um estudo que terá como objetivo avaliar os procedimentos e os resultados do Programa de Mediação de Conflitos Familiares da IMED. Os participantes serão pessoas que buscarem atendimento no referido Programa, visando à solução de alguma forma de litígio familiar relacionada à disputa por guarda e/ou regulamentação de visitas de crianças. Sua participação nesse estudo, assim como a da sua filha/seu filho, implicará na gravação em áudio desse atendimento, para posterior análise desses procedimentos. Implicará também numa entrevista com sua família, após quatro meses da finalização do processo de mediação, para acompanhamento dos seus resultados. A qualquer momento, você pode solicitar o esclarecimento das suas dúvidas, bem como desistir de participar, sem qualquer prejuízo para você e/ou seus familiares.

Todos os dados e informações obtidos nas entrevistas serão confidenciais, e ficarão arquivados por um período de 5 anos no Programa de Mediação de Conflitos da IMED. O conhecimento que tais dados possibilitarão sobre as relações familiares poderá ser divulgado em publicações de caráter científico, preservando-se totalmente a identidade dos participantes.

A pesquisa não implica em qualquer risco para você e para seu filho/sua filha. Poderá ser experimentado algum desconforto ao tratar de assuntos relacionados aos problemas nas relações familiares, mas ao participar do estudo você receberá o benefício do atendimento que veio buscar em nossa instituição.

O pesquisador responsável por este estudo é o professor Luiz Ronaldo Freitas de Oliveira, orientado pela professora Vera Regina Röhnelt Ramires, do PPG Psicologia da UNISINOS, que pode ser contatado pelo telefone (54) 99650007. Este documento consta de duas vias, uma das quais permanece em seu poder.

Eu, _____, declaro que fui informada (o) de forma clara e detalhada dos objetivos e dos procedimentos da pesquisa acima descrita e:

() autorizo a realização do estudo e concordo em participar;

() autorizo meu filho(a) _____ a participar do estudo.

Assinatura do responsável: _____

Assinatura do pesquisador responsável: _____

Luiz Ronaldo F. de Oliveira _____ Local e Data: _____

Anexo B

Relatório da Pesquisa

AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: A EXPERIÊNCIA DA IMED-PASSO FUNDO

Introdução

O estudo, que teve um delineamento qualitativo-exploratório e adotou o procedimento de Estudo de Casos múltiplos (Yin, 2005) transcorreu de acordo com o planejado. Seus objetivos foram:

- Analisar o processo de Mediação de Conflitos Familiares no Programa de Mediação de Conflitos da IMED;
- Analisar características e formas de intervenção utilizadas no processo de Mediação de Conflitos Familiares da IMED, identificando aquelas que favoreçam ou não o estabelecimento de acordo.

Participantes

Os participantes foram pessoas que buscaram o Programa no primeiro semestre de 2010, e cujas demandas estavam relacionadas aos processos judiciais que envolviam disputa por guarda ou regulamentação de visitas de crianças de 5 a 10 anos. Participaram quatro casos, compostos pelo genitor que buscou o Programa, o outro genitor e o(a)s filho(a)s envolvido(a)s, e que aceitaram participar do estudo. A definição do número exato de casos seguiu o critério de saturação dos dados.

Procedimentos de Coleta de dados

A coleta de dados aconteceu em dois tempos. Na primeira etapa, os casos selecionados foram atendidos pelo Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Esse atendimento foi realizado por outra equipe que não aquela que o pesquisador integra. Os participantes foram informados previamente do estudo e, concordando em participar, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. As entrevistas realizadas

visando à mediação do conflito foram gravadas, sob autorização, e posteriormente transcritas.

As entrevistas de mediação de todos os casos foram conduzidas por uma profissional advogada que integra o Programa e por uma estagiária de Psicologia. Na segunda etapa, as mesmas mediadoras entrevistaram os participantes.

Na segunda etapa, quatro meses depois de encerrado o processo de mediação, e tendo o mesmo sido bem sucedido em termos da obtenção de acordo entre as partes, elas foram novamente entrevistadas com o objetivo de avaliar se o acordo se manteve. As entrevistas foram realizadas em conjunto, incluindo os pais e as crianças envolvidos no conflito. Essas entrevistas também foram gravadas e posteriormente transcritas.

Procedimentos de análise dos dados

Foi utilizado o método de proposições teóricas de Yin (2005). Foram percorridos os seguintes passos:

1º. Passo: descrição abrangente do caso, sintetizando a história da família e do conflito, o resultado da intervenção ao final do processo e quatro meses depois e também uma descrição do processo de mediação e das intervenções utilizadas;

2º. Passo: construção da explanação, identificando as intervenções que contribuíram para uma evolução positiva do processo (obtenção do acordo), situando-as teoricamente; identificação de intervenções que podem não ter sido tão favoráveis (não obtenção do acordo), analisando-as à luz do referencial teórico que fundamenta o Programa;

3º. Passo: síntese de casos cruzados, analisando convergências e divergências entre os casos, de forma a identificar intervenções que favoreceram a elaboração e superação dos conflitos e aquelas que não favorecem.

Procedimentos Éticos

Foi garantido aos participantes o atendimento solicitado na IMED, independentemente de sua aceitação de participar ou não da pesquisa, e da continuidade ou não dessa participação. Diante da constatação de conflitos importantes na dinâmica familiar, bem como em quaisquer dos seus membros durante a realização da pesquisa, foram feitos encaminhamentos para psicoterapia, sempre que necessário e desejado, de acordo com as possibilidades da família. A indicação do tipo de psicoterapia dependeu de cada caso em particular.

Os casos que preencheram os requisitos e que aceitaram participar da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo A). Este instrumento descreve os objetivos e os procedimentos da pesquisa. O Estudo de Caso só foi iniciado com a anuência de todos os envolvidos.

O projeto de pesquisa foi enviado ao Comitê de Ética da UNISINOS, para análise e aprovação, bem como para exame do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Esse procedimento garantiu que o estudo estava de acordo com as normas éticas da pesquisa científica.

Conforme a Resolução 196/96, sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos, o Consentimento Livre e Esclarecido existe em respeito à dignidade humana e exige que os esclarecimentos sobre a pesquisa se façam em linguagem acessível, incluindo alguns aspectos tais como: justificativa, objetivos e procedimentos da pesquisa; desconfortos e riscos dos participantes; garantia de esclarecimento antes e durante o curso da pesquisa, liberdade do sujeito em se recusar a participar ou retirar seu consentimento a qualquer momento; garantia de confidencialidade de identidade, entre outros.

Apresentação dos Casos Participantes

Nesta seção, apresenta-se um relato detalhado de cada caso participante do estudo. No Anexo C, apresenta-se a transcrição das entrevistas realizadas com o caso 4, com o objetivo de oferecer uma visão integral do processo de mediação avaliado neste estudo.

Caso 1

Juliana tinha 32 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino médio completo e trabalhava como técnica de enfermagem. Conheceu o ex-marido aos 16 anos e começaram a namorar. Após quatro anos de namoro, foram morar juntos nos fundos da casa dos pais dele. No mesmo ano, Juliana engravidou, tendo se tornado mãe aos 21 anos. Relatou que a gravidez foi planejada e a filha muito desejada pelo casal. No entanto, tudo foi muito rápido e novo para ela: casamento, gravidez, filha, e assim começaram as dificuldades. Tiveram crises financeiras e tudo foi mudando. Quando a filha tinha 1 ano e 10 meses o casal se separou. Juliana propôs a separação e o marido, segundo ela, não aceitou. Para ela, o ex-marido nunca aceitou a separação e “*é um eterno apaixonado*”. Conforme o relato de Juliana, o ex-marido sugeriu

sair de casa para que ela ali permanecesse com a filha, porém não aceitou, pois entendia que a separação deveria ser também em relação à família dele (moravam todos no mesmo pátio). Após a separação, então, alugou um apartamento e foi morar sozinha com a filha. No prédio em que estava morando conheceu o atual marido, que na época também estava em processo de separação. Segundo Juliana, em menos de um ano de separação, eles se conheceram e foram morar juntos, ela, ele, os filhos dele e a filha dela. Chegaram a morar em sete pessoas na mesma casa. Hoje são quatro, porque os filhos dele já estão adultos e não moram mais com eles. Esta situação gerou suspeita de que ela tivesse planejado tudo antes da separação. Seu ex-marido achava que ela o havia trocado por outro.

Segundo Juliana, a filha sempre morou com ela e a guarda sempre sua. Até então, o pai nunca havia solicitado judicialmente a guarda da filha. Porém, no ano passado ocorreu um episódio em que a filha não quis ir à aula com o argumento de que estava doente. Juliana orientou que ela ficasse na casa da avó materna, mas, para sua surpresa, a filha foi passear à tarde com uma tia sem avisá-la. Este fato gerou uma briga entre mãe e filha, no qual Juliana bateu no rosto da filha e a deixou de castigo. A menina ligou para o pai, que no dia seguinte foi buscá-la sem autorização de Juliana, levando-a para a sua casa, deixando-a sob os cuidados dos avôs paternos. Juliana, quando informada do fato, ligou para o ex-marido e solicitou a filha de volta. Este, por sua vez, se negou a devolvê-la. Juliana imediatamente acionou o Conselho Tutelar e entrou com um pedido de busca e apreensão. Antes da efetivação da busca o pai devolveu a filha para a mãe e entrou com pedido de guarda. Juliana relata que o pai já vinha manifestando o interesse em ter a guarda da filha, pois pintou e organizou um quarto na casa dos avôs, onde mora atualmente, e está tentando “*comprar a filha com presentes e propostas tentadoras*”. Até então, o pai tinha direito a visitas quinzenais, sendo que a menina ia no sábado para sua casa e voltava no domingo. Juliana relatou que nunca proibiu a filha de visitar o pai, mesmo fora dos dias previstos no acordo de visitas, mas, às vezes, a filha não quer visitá-lo e precisa ser forçada a ir. Relatou também que o pai nunca acompanhou a filha na escola e nas atividades sociais como aniversário e festa do dia dos pais. Por outro lado, sempre depositou corretamente o valor da pensão. Juliana colocou que está aberta ao diálogo e que reconhecia a importância da mediação na solução do impasse que se criou em torno da guarda da filha. Mencionou um processo de psicoterapia que realizou logo após a separação, afirmando que gostaria de retomá-lo para poder lidar melhor com a filha, que estava se tornando adolescente.

Na segunda entrevista, Juliana relatou que não estava reclamando sobre a maneira como o ex-marido acompanhava a filha, destacando que foi ele que entrou com o pedido de guarda. O mediador explicou que na entrevista com Paulo, seu ex-marido, foi acordado a manutenção da guarda da menina com a mãe, mas que o pai gostaria que as visitas fossem mais freqüentes e livres. Juliana argumentou que às vezes a filha não quer visitar o pai e que ela não tem como obrigá-la. Afirmou que na prática as visitas já eram livres, mas questionou o que se entendia por “livres”, pois entendia que a filha não tinha idade para fazer o que quisesse e visitas livres poderia bagunçar a vida de todos. Segundo Juliana, a filha só não visitava o pai com mais freqüência porque não queria, mas da parte dela não havia nenhum impedimento, desde que tais visitas fossem combinadas com antecedência e cumpridas. Juliana colocou ainda que o pai, às vezes, combinava que iria buscar a filha e não cumpria com o combinado. O mediador reforçou a proposta de acordo e destacou que o pai estava se dispondo a acompanhar e se aproximar da filha, e que seria importante acordar e posteriormente avaliar. Colocou também que não seria possível garantir o cumprimento do acordo, mas que seria importante confiar e investir no diálogo para que esse acordo fosse efetivamente cumprido. Juliana relatou que estava de acordo e se comprometeu em facilitar o diálogo para que as combinações fossem cumpridas.

Paulo tinha 40 anos quando compareceu ao programa de Mediação da IMED. Possuía ensino médio completo, e trabalhava como vendedor. Relatou que a relação conjugal sempre foi complicada e que em alguns momentos, após a separação, estiveram bem e conseguiam dialogar. Porém, na maior parte do tempo, tiveram dificuldades de aproximação e acabaram brigando e disputando a filha constantemente. Relatou também que a relação conjugal entre os dois nunca deveria ter acontecido, pois se considerava muito diferente da ex-esposa. Essas diferenças decorriam da maneira como foram educados, em termos de estrutura e convivência familiar. Destacou que a família da ex-esposa apresentava muitos problemas, o pai era alcoolista e os irmãos não se relacionavam bem. Afirmou que o casamento só não foi pior porque hoje tem uma filha que amava muito e que foi resultado desta relação. Quando questionado sobre o tempo que conviveram, salientou que foi um período curto, pois entre namoro, noivado e casamento viveram entre 5 e 6 anos apenas. Antes dos 2 anos de idade da filha, já estavam separados. Após a separação sofreu muito, não se alimentava nem dormia o suficiente, não conseguia se concentrar no trabalho. Somente com o passar do tempo foi admitindo a separação e então procurou se adaptar à nova realidade. Relatou também que a filha sempre ficou com a mãe

e que no início a visitava quase todos os dias. Entretanto, após o novo casamento da ex-esposa tudo mudou e foi determinado em juízo que poderia ficar com a menina a cada 15 dias. Posteriormente, houve brigas entre ele e a ex-esposa e o juiz determinou o afastamento do pai por 60 dias. Relatou que responde até hoje por processos de calúnia e difamação em relação à ex-esposa, o que foi muito difícil para ele. Destacou que a ex-esposa usava a filha para atingi-lo emocionalmente, pois bastava não fazer o que ela determinava e que achava estar certo para que começasse a dificultar as visitas e restringir a presença do pai. Afirmou que atualmente não era casado e não tinha outros filhos, e que morava próximo à casa dos seus pais. Quando discutido o acordo sobre a guarda, expressou que a menina deveria ficar com a mãe, mas salientou que seria importante combinar que a menina não ficasse responsável pelos cuidados do irmão mais novo (filho do segundo casamento da mãe), nem que fosse obrigada a manter a limpeza e organização da casa sozinha. O pai destacou que era muito trabalho para uma criança de 11 anos e disse que a filha se queixava que não conseguia estudar e brincar por falta de tempo, e ainda que não era acompanhada pela mãe. Exigiu rever a situação com relação a estes aspectos. Enfatizou que gostaria de conversar para combinar algumas questões em relação às visitas e a maneira como a mãe estava tratando a filha. Destacou que teria todas as condições para obter judicialmente a guarda da filha, mas entendia que separá-la do irmão e da mãe, naquele momento, poderia trazer danos para a própria filha. Reforçou que a mãe agrediu a filha e que era uma pessoa de personalidade forte e violenta (inclusive já teria agredido os filhos do companheiro atual). Por isso, não confiava na ex-mulher e tinha muito medo que voltasse a agredir a sua filha. Por outro lado, destacou que estava cansado de disputar judicialmente a filha e percebia que estava perdendo em termos de afeto e aproximação. Com relação ao processo de mediação, relatou que não gostaria de se encontrar com a ex-esposa para realizar o acordo, preferia que a equipe o encaminhasse, deixaria o acordo assinado e se responsabilizava a cumprir com as determinações do mesmo. Afirmou que não queria medir forças com ninguém, só queria o melhor para sua filha. Por isso, aceitava a proposta de acordo sobre a guarda e a regulamentação de visitas.

Caso 2 -

Jonatan tinha 54 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino médio completo e trabalhava na segurança pública. Relatou que teve dois filhos fora do casamento, uma menina hoje com 16 anos e um menino com 11

anos. Nunca morou com a mãe das crianças, mas sempre prestou assistência aos filhos e pagou pensão alimentícia. Há dois anos a mãe das crianças veio a falecer e os filhos ficaram sob os cuidados de uma tia, irmã da mãe. Com a perda da mãe, Jonatan imaginou que os filhos viriam morar com ele, mas ambos preferiram ficar com a tia. Referiu que, após a morte da mãe, não forçou os filhos a ficarem com ele e pensou em esperar a situação se acalmar, porque foi tudo muito rápido entre o processo de adoecimento e a morte da mãe das crianças. Segundo Jonatan, ele passou a conversar com os filhos para se aproximar dele. Inicialmente eles estavam de acordo, mas isso acabou não ocorrendo. O filho chegou a morar um tempo com o pai, mas logo preferiu voltar com a tia e a irmã. Jonatan relatou que percebeu o distanciamento dos filhos e suspeitou que a tia estivesse influenciando esse afastamento. Antes da morte da mãe, ele visitava os filhos e até ajudava a realizar as tarefas escolares, porém agora não conseguia contato com eles nem por telefone. A tia, durante o período em que o menino esteve morando com o pai, fez de tudo para levá-lo de volta e conseguiu, afirmou Jonatan. Em seguida ela propôs judicialmente a guarda compartilhada, o que não era de interesse do pai, que aceitava deixar as crianças morando com a tia, desde que pudesse manter contato e ser procurado pelos filhos. Jonatan não estava tendo acesso aos filhos, que passavam por dificuldades na escola. Além disso, o menino precisava de cuidados médicos especializados. Para poupar as crianças de constrangimentos, não permitiu que fossem chamadas em juízo, abrindo mão da sua guarda e solicitando que as visitas fossem livres. Entretanto, percebia que as crianças estavam se distanciando cada vez mais e não estava tendo acesso aos filhos. Jonatan mostrou-se incomodado pelo fato da tia ter mudado a filha de escola, e estar decidindo sobre o futuro das crianças sem comunicá-lo, nem tampouco consultá-lo. Com relação ao processo de mediação, aceitou conversar para encontrar uma solução pacífica e rápida sobre as visitas e, conseqüentemente, para aproximar-se dos filhos.

Marina tinha 16 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino médio incompleto e naquele momento só estudava. Ricardo tinha 11 anos e estudava na sexta série do ensino fundamental. Marina relatou que o pai solicitou a regulamentação das visitas após a morte da mãe, devido às exigências da tia em relação à definição de permanência de guarda, pois até então a guarda era provisória e não dava autonomia frente às decisões legais que necessitavam de encaminhamentos. Destacou que o pai nunca se preocupou com os filhos desta relação 'paralela' e sempre esteve voltado para a outra família, com a qual reside. Possui esposa e um filho de 17 anos. Marina, em

um encontro com o pai há dois anos, disse que ele nunca cuidou dos filhos. O pai reagiu dizendo que era melhor esquecer a mãe que já havia morrido e continuar vivendo, ameaçou suspender o pagamento da pensão e exigir legalmente as visitas aos filhos. Marina relata que foi averiguar sobre a pensão e descobriu que o pai estava depositando a menos do que havia sido acordado e que estava omitindo informações sobre o seguro da mãe, que era de direito dos filhos. Essa situação distanciou ainda mais os filhos do pai: *o meu irmão também não gosta dele (pai). Foi morar com ele e ficou apenas um mês porque não consegui se adaptar, não tinha intimidade com o pai que nunca foi presente nas nossas vidas. Visitava-nos de tempo em tempo e passou a pagar a pensão quando eu tinha 5 anos, período que o Ricardo nasceu. Nunca nos deu presentes e não nos acompanhou em momentos de doença e dificuldades.* Marina salienta que sempre estiveram perto da tia e se aproximaram ainda mais com a morte da mãe. Reforçou o descompromisso do pai, relatando que não sabia onde ele morava e não tinha o endereço dele. Chorando, Marina relatou que alimentava um sentimento ruim sobre o pai e percebeu que ele não gostava dos filhos, por isso não tinha interesse em aproximar-se e muito menos combinar visitas e encontros com o ele. Marina e Ricardo, quando consultados sobre a possibilidade de fazer um acordo e submeter-se às visitas paternas, foram taxativos e não aceitaram.

Pâmela tinha 47 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino médio incompleto e trabalhava de auxiliar de serviços gerais. Relatou que, por questões familiares, sempre esteve muito perto dos filhos da irmã (Judite) que faleceu há dois anos. Destacou que a história se repete, pois também perdeu sua mãe quando pequena e cuidou dos irmãos mais novos. Pâmela relata que procurava não interferir nas decisões das crianças em relação ao pai, mas sentia-se responsável pelos sobrinhos que sempre estiveram muito perto. Pâmela explicou que, ao casar, foi morar em outra cidade, deixando a irmã Judite na cidade onde morava. Lá, Judite conheceu o pai das crianças (Jonatan), que segundo Pâmela, agiu de má fé, por ter se apresentado como separado e posteriormente prometido casamento à irmã. Quando Judite veio morar em Passo Fundo, descobriu que Jonatan era casado e tinha outra família, porém era tarde, pois já tinha filhos com Jonatan e foi impossível distanciar-se dele. Em Passo Fundo, as irmãs (Pâmela e Judite), com os filhos de Judite e o esposo de Pâmela, voltaram a morar juntos. Pâmela destacou que o menino tinha problemas de saúde e precisava fazer uma cirurgia para melhorar a audição. Ricardo também tinha dificuldades cognitivas e neurológicas, tinha enurese noturna e era muito inseguro. Pâmela relatou que cuidava das crianças por

amor e porque assumiu diante da irmã que iria atendê-los enquanto fosse viva. Destacou que nunca falou mal do pai (Jonatan) para as crianças e que com o falecimento da mãe houve tentativa de reaproximação do menino com o pai, mas ele ficou uns dias na casa do pai e pediu para voltar. Em seguida, descobriram que o pai não estava repassando o dinheiro do seguro da mãe de maneira correta e foi nesta conversa sobre o dinheiro que acabaram se estranhando e Jonatan ameaçou exigir a guarda dos filhos. Porém, no dia da audiência, não manifestou interesse em obter a guarda dos filhos e o juiz determinou que a guarda ficasse com a tia (Pâmela), que as visitas fossem livres e que dependeriam do interesse das crianças em procurar o pai. Pâmela estava de acordo que as crianças se aproximassem do pai e solicitou que Jonatan procurasse oferecer carinho e afeto aos filhos. Com relação ao processo de mediação, foi reforçada a possibilidade de visitas e de convivência com o pai, ficando claro que ele teria que conquistar os filhos.

Caso 3 –

Morgana tinha 43 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino fundamental incompleto e naquele momento estava desempregada. Relatou que procurou a justiça exigindo que o pai de sua filha realizasse visitas e se aproximasse da menina. Tácilis tinha 5 anos e, segundo Morgana, chorava e pedia para ver o pai constantemente. A separação do casal ocorreu quando Tácilis tinha 4 anos de idade e no início Morgana (mãe) permitia que Juarez (pai) levasse a filha para passar os finais de semana com ele na casa dos avôs paternos de Tácilis. Morgana relatou que na última visita a menina voltou diferente e chorava compulsivamente. Não sabia o que havia acontecido e sentiu-se insegura para permitir outras visitas à casa do pai. Morgana relatou que Juarez tinha outra companheira e que ela não a conhecia para confiar sua filha ao convívio com estranhos. Diante deste impasse, Morgana gostaria que as visitas ocorressem na sua casa, pois considerava que desta forma seria mais seguro para a filha. Destacou que a filha demonstrava medo da atual companheira do pai e se recusava a falar sobre a última visita. Morgana reforçou que estava determinada e que a filha não realizaria outras visitas à casa de Juarez, pois tinha medo que Tácilis ficasse doente novamente. Quando questionada sobre a possibilidade de um acordo, Morgana reafirmou que Juarez poderia realizar as visitas na sua casa, pois assim ficaria mais segura e protegeria Tácilis de possíveis constrangimentos. Afirmou que a filha era muito apegada ao pai e solicitava, com frequência, sua presença em atividades diárias como refeições e lazer. Segundo Morgana,

Tácilis era insegura e por isso teve que deixar o emprego para cuidar da filha, que não se adaptou à creche e preferia ficar com a mãe. Referiu que a situação estava difícil e precisava de ajuda para cuidar e educar a menina. Gostaria que as visitas do pai fossem semanais e na sua própria casa. Relatou também que estava passando por dificuldades financeiras e gostaria que a situação se resolvesse com o processo de mediação.

Juarez tinha 25 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino fundamental incompleto e trabalhava como autônomo. Relatou que estava realizando as visitas determinadas pelo juiz, mas na última vez que foi buscar a filha (Tácilis), a mãe (Morgana) havia saído com a menina, impossibilitando-o de realizar o combinado. Juarez relatou que não percebia dificuldades em levar a filha na casa onde residia com a atual companheira e seus pais. Afirmou que a exigência da ex-companheira sobre as visitas na sua casa era pretexto para ficar perto dele. Juarez relatou também que Morgana ainda estava ligada afetivamente a ele e estes sentimentos da ex-companheira acabavam interferindo no seu relacionamento conjugal atual. Destacou que a menina nunca foi muito apegada a ele, mas gostaria de visitá-la com frequência para estreitar seus vínculos com a filha. Sobre a possibilidade de realizar as visitas na casa de Morgana foi irônico e retomou a desconfiança de que a ex-companheira estaria usando este argumento para se aproximar dele. Porém, aceitou realizar as visitas na casa de Morgana com a condição de que pudesse, eventualmente, levar Tácilis à casa dos avôs (seus pais), que segundo Juarez reivindicavam ter contato com a neta.

Caso 4 –

Adalberto tinha 44 anos quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da IMED. Possuía ensino médio incompleto e naquele momento estava desempregado. Relatou que sempre sonhou em ter uma família e que não mediu esforços para que isto acontecesse. Tinha um casal de filhos e estava separado porque surgiu a desconfiança de que a esposa estava lhe traindo. Após a confirmação da traição decidiu sair de casa, mas se arrependeu e até propôs perdoar a esposa. Porém, ela não aceitou reatar o casamento. Com a separação, a filha foi morar com a mãe e o filho com o pai. Entretanto, Adalberto relatou que a mãe não estava cumprindo com o dever de proteger e cuidar da filha. Ao contrário, estava permitindo que a filha frequentasse ambientes inadequados para a idade e saindo com pessoas que, na sua concepção, eram de má índole. Preocupado com a filha foi numa madrugada verificar onde estava e com quem estava e percebeu que a filha corria perigo,

por isso acionou o Conselho Tutelar e a Polícia, mas não foi atendido. Foi até a escola da filha e recebeu a informação de que a menina não estava freqüentando as aulas adequadamente, não prestava atenção nas explicações dos professores, correndo risco de reprovação. Atribuía estas dificuldades ao excesso de festas e saídas noturnas. Destacou que estava tendo pouco contato com a filha e que o filho que estava morando com ele não queria mais visitar a mãe, pois numa das visitas o menino ligou para que fosse buscá-lo e posteriormente não quis mais visitar a mãe. Não sabia o que aconteceu, o menino estava com os olhos vermelhos e assustado com alguma coisa. Adalberto afirmou que a mãe não tinha controle sobre a filha e inclusive freqüentava danceterias acompanhada da jovem e de suas amigas. Quando a mãe estava deprimida aumentava o descaso pela filha e ele já havia presenciado situações em que a filha ficava perambulando pela rua em horário de aula. Relatou que veio buscar ajuda para melhorar sua relação com a filha, pois estava muito preocupado. Afirmou que o filho, que estava com ele, estava bem cuidado, mas *a filha estava largada*, porque a mãe não assumiu os cuidados da adolescente. Procurou o Conselho Tutelar e o juiz na tentativa de organizar um pouco a vida da filha, que estava saindo muito à noite e com hábitos estranhos para idade dela. Porém, quando procurou se aproximar para orientá-la surgiu o conflito, pois a filha não aceitava os seus conselhos. Destacou que aceitava fazer um acordo para viver melhor com a filha, mas tinha certeza que a ex-esposa e a filha não iriam cumprir e nem permitir a sua aproximação. Estava, no entanto, de acordo em combinar algumas estratégias para conviverem melhor. Afirmou que estava aberto para conversar e aceitou se encontrar com a ex-esposa para o processo de mediação e discussão da guarda e do cuidado dos filhos.

Margarete tinha 34 anos quando compareceu ao Programa de Mediação da IMED. Possuía ensino fundamental incompleto e trabalhava como diarista. Relatou que o principal problema consistia na não aceitação do ex-marido da separação. Precisou sair de casa e morar com a mãe e a irmã e posteriormente morar sozinha numa casa que alugou por alguns meses até convencê-lo de que não queria mais permanecer com ele. Devido às dificuldades que enfrentou no início, obrigou-se a deixar os filhos com ele, mas passados alguns dias ele levou a filha para ela dizendo que *agora deveriam se virar*. Foram então morar na casa da mãe dela. Em contrapartida, o ex-marido proibiu que ela tivesse qualquer contato com o filho. A situação piorou quando ela começou a sair para passear e participar de festas. O ex-marido começou a implicar com as saídas da filha, mas na verdade entendia que ele estava implicando com ela, porque tinha ciúmes e não admitia a separação, relatou.

Afirmou que não queria briga e salientou que entrou na justiça porque queria ver o filho e só conseguia fazê-lo escondido do pai. Relata que o pai falava mal dela para o filho, a ponto do menino chorar quando ficava com ela. Assim, a filha conquistou algumas regalias porque tinha medo de perdê-la e por isso permitiu que saísse para algumas festas. Mas já havia percebido que a filha era muito jovem para freqüentar ambientes considerados perigosos à noite, por isso já conversou com a filha e restringiu as saídas. Relatou que a tia do menino, irmã do pai, facilitava para que ela tivesse algum contato com o filho, mas isso acontecia escondido do pai. Na última vez que viu o menino ficou assustada, pois estava muito sujo e descuidado. Considerava inadequado os irmãos estarem separados e pretendia pedir a guarda do menino. Destacou que a filha ficou com raiva do pai devido a um tapa que ele deu na sua boca, a ponto de sangrar e chamando-a de vagabunda. A partir deste dia, a menina disse que não queria mais contato com o pai e que sentia nojo dele. Em outra situação, o pai falou mal da filha, dizendo que ela não era mais filha dele e que podia esquecê-lo. Para Margarete, o ex-marido não estava preocupado com a filha, mas sim tentando controlá-la e atormentá-la. Relatou que foi agredida na frente da filha e que o pai costumava falar dela para os filhos, criando dificuldades e distanciando o filho dela. Já a filha entendia a situação e isto aumentava sua indiferença pelo pai.

Durante o processo de mediação aceitou conversar e discutir um acordo, mas gostaria que o ex-marido não continuasse incomodando e criando dificuldades com relação às visitas. Colocou que estava aberta ao diálogo e gostaria de acertar a visitas para conviver com o filho.

Na conversa com Adalberto e Margarete ficou combinado que os filhos realizariam visitas ao pai e à mãe, conforme determinação judicial anterior. Sendo assim, o pai receberia as visitas da filha, que morava com a mãe, nos sábados. O filho, que morava com o pai, ficaria com a mãe nas quartas-feiras após a aula. O pai demonstrou-se resistente às combinações e argumentou dificultando a proposta de acordo, mas aceitou que as visitas iniciais se constituíssem assim. Com relação às saídas da filha, o pai foi redundante e disse que com a tia, irmã da mãe, a filha não poderia sair. A mãe apresentou-se tranquila e acessível às propostas do acordo. Pediu ajuda ao pai para cuidar da filha, mas o ele recusou a ajuda e continuou fazendo cobranças. Solicitou-se acompanhamento psicológico para os envolvidos no processo.