

Avaliação de um programa de mediação de conflitos

Evaluation of a conflict mediation program

Luiz Ronaldo Freitas de Oliveira

Faculdade Meridional (IMED). Rua Senador Pinheiro, 304, Vila Rodrigues, 99070-220, Passo Fundo, RS, Brasil. ronaldo@imed.edu.br

Vera Regina Ramires

Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Av. Unisinos, 950, Cristo Rei, 93022-000, São Leopoldo, RS, Brasil. vramires@unisinos.br

Resumo. O objetivo do presente estudo foi avaliar o Programa de Mediação de Conflitos de uma faculdade do interior do RS, 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 (RS) 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-Passo Fundo. 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 analyzing its process, and identifying characteristics and interventions used that may 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 people sent by the Forum of IMED-Passo Fundo for that searched for that program in order to solve litigation cases related to family disputes over children's custody and/or regulation of visits. There were four case studies, each one composed by the parents and the children involved, and who have 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 – Passo Fundo. This service was conducted by another team different than the one which the researcher belongs to. The interviews were recorded, with permission, and transcribed. In the second stage, four months after the end of a successful mediation process, they were interviewed again in order to check 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 as well as a recovery of dialogue and communication between the people involved. The most successful interventions were the ones that focused on the present and future of those involved in the process and also in, overcoming the conflict.

Key words: mediation, family conflict, Mediation program.

Introdução

O Programa de Mediação de Conflitos (PMC) da Faculdade Meridional (IMED) funciona junto ao Núcleo de Práticas Jurídicas (NUJUR) dessa instituição. Criado no ano de 2008, fundamenta-se em uma 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 13h30min às 17h30min, ao longo do ano judiciário.

Quando uma pessoa procura o NUJUR e seu conflito é 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 socioeconômica, 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 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 ao 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 (RS). Nesse caso, as pessoas já possuem informações sobre a alternativa de mediação dos conflitos, em função do processo que está em andamento.

O número de sessões 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 passarem por um treinamento prático inicial no próprio Programa. O PMC dispõe, também, de advogados plantonistas, os quais são chamados para solucionar dúvidas a respeito de aspectos jurídicos durante o processo de mediação, a fim de auxiliarem na manutenção da imparcialidade do mediador. Além disso, são responsáveis por acompanhar o casal na audiência, na qual eles serão ouvidos pelo magistrado e ratificarão ou não seu desejo de separação, regulamentação de guarda, visitas e pensão, bem como os demais itens do acordo mediado.

Método

Para a presente pesquisa, 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, 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 Faculdade Meridional (IMED). Os participantes foram informados previamente do estudo e, concordando em participar, assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. 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. 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: (i) descrição abrangente do caso, sintetizando a história da família e do conflito, descrição do processo de mediação e das intervenções utilizadas, o resultado da intervenção ao final do processo e quatro meses depois; (ii) 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; (iii) síntese de casos cruzados, analisando-se convergências e divergências entre os casos, de forma a identificar intervenções que favoreceram a elaboração e a 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 identi-

ficada a necessidade, houve encaminhamento para atendimento psicológico.

Resultados e Discussão

Participaram do estudo quatro casos, cujas características principais são apresentadas na Tabela 1.

A seguir, apresenta-se cada caso estudado.

Caso 1

Juliana¹, 32 anos, Ensino Médio completo, trabalhava como técnica de enfermagem quando chegou ao Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional-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. 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. O mediador salientou que seria importante confiar e investir no diálogo para que esse acordo fosse efetivamente cumprido. Juliana relatou que estava de acordo e comprometeu-se a facilitar o diálogo para que as combinações fossem cumpridas.

Paulo, 40 anos, Ensino Médio completo, vendedor, relatou que a relação conjugal sem-

Tabela 1. Caracterização dos casos participantes do estudo.

Table 1. Characterization of cases participants in the study.

Caso	Tipo de conflito	Idade crianças	Processo Mediação	Acordo
Caso 1	Guarda e visitas	10 anos	Três encontros	Sim
Caso 2	Visitas	10 e 16 anos	Três encontros	Sim
Caso 3	Visitas	5 anos	Três encontros	Sim
Caso 4	Guarda e visitas	10 e 14 anos	Três encontros	Sim

¹ Os nomes utilizados nesta seção são fictícios, com o objetivo de preservar a identidade dos participantes deste estudo.

pre 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 o processo de mediação do conflito

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 de guarda da filha, em favor da mãe, e as visitas foram recombinadas 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 Faculdade Meridional-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 tem 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 gos-

tariamos 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 *et al.* (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 consequências 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 e negociação de opções, os mediadores prosseguiram realizando diversas intervenções, no sentido do mapeamento do problema e de esclarecimentos, como se percebe no seguinte trecho da entrevista: “Tenta contextualizar o que aconteceu a partir da separação, quais os motivos da separação.” Já um exemplo de intervenção de esclarecimento poderia ser exemplificado com o seguinte excerto: “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-se a natureza dos conflitos escondidos ou expressos abertamente pelo casal (Ávila, 2002). Para Müller *et al.* (2007), é quando se manifestam as variáveis psicológicas mais complexas do conflito familiar que o 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, podem-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.

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, como no seguinte trecho da entrevista com Juliana: “Há possibilidades de conversarem então?” Da mesma forma, pode ser observada 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?”

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, conforme 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 (Vezzulla, 2007), viabilizando-se a construção de uma agenda e o fechamento do processo. Exemplos de intervenções nessa direção podem ser observados a seguir:

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. 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 de 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 *et al.* (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 é 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 de 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 e Splenger, 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 co-

légio, 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 pôde 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 quanto 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 quanto da Psicologia foi importante 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 abordar o tema somente a partir uma perspectiva formal ou legal nem somente de uma perspectiva sociológica ou psicológica. É importante trabalhar com as pessoas de maneira integral e articulada a 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. Entretanto, percebia que as crianças estavam se distanciando cada vez mais e não estava tendo acesso aos filhos. Mostrou-se incomodado pelo fato de a 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 os distanciou ainda mais do pai.

Pâmela, tia de Marina e Ricardo, tinha 47 anos, Ensino Médio incompleto e trabalhava

como auxiliar de serviços gerais quando esteve no Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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.

Sobre o processo de mediação do conflito

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 de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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. Nesse 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 inter-relacional 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 de mapeamento do problema e de esclarecimentos. Como exemplo, citam-se os seguintes trechos da entrevista 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?” No mesmo sentido, na entrevista 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 à 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, característica importante do mediador, foi evidenciada 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-se a discussão em torno do conflito e encontrarem-se 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 pos-

teriormente 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 (Müller *et al.*, 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, como observado na entrevista 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 Cézar-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, 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 aos desafetos, reduzindo-se as diferenças e as divergências. Aceitaram participar juntos da entrevista de acompanhamento, reconheceram e admitiram que não mediram esforços para aproximarem-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 o pai (Jonatan) dos filhos (Marina e Ricardo).

Caso 3

Morgana tinha 43 anos, Ensino Fundamental incompleto e estava desempregada quando esteve no Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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.

Juarez tinha 25 anos, Ensino Fundamental incompleto e trabalhava como autônomo quando participou do Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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.

Sobre o processo de mediação do conflito

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 Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (IMED).

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.” Ainda, reforçou: “A ideia 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 Tácilis 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 caracteriza-se 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, p. 19) 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 Táciis? Mas a menina é pequena e tem o direito de visitar o 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 Cárdenas (1999), Morais e Splenger (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 e 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 desafios.

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 em um 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 Táciis 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 Táciis 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 Krüger (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 e Ramires, 2006).

Na entrevista de acompanhamento realizada quatro meses após a 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 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 avós regularmente e nestas visitas convivia com o pai.

Pode-se concluir que cada família reage e faz a leitura do processo de separação de acor-

do 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; Cézar-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 as peculiaridades do caso e de lidar com isso.

Caso 4

Adalberto tinha 44 anos, Ensino Médio incompleto e estava desempregado quando participou do Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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, 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.

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.

Sobre o processo de mediação do conflito

O caso foi encaminhado ao Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (IMED) pelo juiz responsável pelo Foro de Passo Fundo (RS). 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. Porém, 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 Müller *et al.* (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 contrário, 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 Müller *et al.* (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 a 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 (2007) 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? 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 foram evidenciadas 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 compreendi-

dos. 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 a resolução do conflito familiar.

Considerações finais

A avaliação do Programa de Mediação de Conflitos da Faculdade Meridional (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, assim como abriu canais de comunicação entre as partes em litígio, com mais intensidade em alguns casos que em 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, 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 e, eventualmente, outras medidas judiciais protetivas.

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 alcançar-se 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 Faculdade Meridional (IMED). Novas pesquisas, sobre este e sobre outros Programas semelhantes, poderão contribuir com outros *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 prazo, 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 Faculdade Meridional (IMED) vem alcançando resultados positivos em processos que envolvem conflitos relacionados à guarda e à regulamentação de visitas de crianças. A metodologia de trabalho interdisciplinar contribui para o alcance dos objetivos do Programa, bem como a sistemática de intervenções utilizadas, inspiradas nos princípios descritos na literatura e inscrita nos moldes de uma intervenção breve, com foco na resolução dos conflitos familiares.

Referências

- 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, 96 p.
- BARBOSA, Á.A. 2004. Mediação familiar: Instrumento para a reforma do judiciário. In: V.R.T. FERREIRA (org.), *Psicologia Aplicada ao Direito*. Passo Fundo, IMED, p. 95-110.
- 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*, 23:089-096.
- CÁRDENAS, E.J. 1988. Cambios y riesgos en las familias: como pueden actuar los tribunales? *Revista de Prevención, Salud y Sociedad*, 1:67-75.
- CÁRDENAS, E.J. 1999. *La mediación en conflictos familiares*. Buenos Aires, Lumen/Humanitas, 229 p.
- CARTER, B.; MCGOLDRICK, M.; COLS. 1995. *As mudanças no ciclo de vida familiar: Uma estrutura para a terapia familiar*. 2ª ed., Porto Alegre, Artes Médicas, 510 p.
- CÉZAR-FERREIRA, V.A.M. 1995. Da pertinência da interdisciplinaridade nas questões de família. *Revista Direito de Família e Ciências Humanas*, 5:65-176.
- CÉZAR-FERREIRA, V.A.M. 2004. *Família, separação e mediação: uma visão sócio jurídica*. São Paulo, Editora Método, 118 p.
- 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 psicología*, 7:149-157.
- FRIEDMAN, G.J. 1993. *The new language of change. Constructive collaboration in psychotherapy*. Nova Iorque, The Guilford Press, 149 p.
- FUGA, S.M. 2003. *Mediação familiar: quando chega ao fim a conjugalidade*. Passo Fundo, UPF, 106 p.
- KRÜGER, L.L. 2009. Mediação do divórcio: pressupostos teóricos para prática sistêmica. In: S.L.R. ROVINSKI; M. CRUZ (org.), *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção*. São Paulo, Vetor, p. 235-246.
- MOORE, C.W. 2003. *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco, Jossey-Bass, 236 p.
- MORAIS, J.L.B.; SPENGLER, F.M. 2008. *Mediação e arbitragem: alternativa à Jurisdição*. Porto Alegre, Livraria do Advogado, 256 p.
- 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 instrumento de avaliação. In: S.L.R. ROVINSKI; M. CRUZ (org.), *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção*. São Paulo, Vetor, p. 221-234.
- NAZARETH, E.R. 2009. Guia de mediação familiar: Aspectos psicológicos. In: A.R.P. NETRO (org.), *Mediação familiar*. São Paulo, Editora Equilíbrio, p. 11-26.
- OLTRAMARI, L.C. 2009. Mediação familiar nos contextos de conjugalidade. In: S.L.R. ROVINSKI e M. CRUZ. (org), *Psicologia Jurídica: perspectivas teóricas e processos de intervenção*, São Paulo, Vetor, p. 247-258.
- PLIGHER, S.A. 2007. Mediação de conflitos familiares e criatividade: um estudo a partir do perfil do mediador. Disponível em <http://www.biblioteca digital.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*, 9:183-193. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722004000200005>
- RAMIREZ, C.R.; MELLO, G.T. 2005. Papel e competências profissionais do mediador em processos de mediação familiar. In: R.M. CRUZ; S.K. MACIEL; D.C. RAMIREZ (org.), *O trabalho do psicólogo no campo jurídico*, São Paulo, Casa do Psicólogo, p. 157-170.
- ROUDINESCO, E. 2003. *A família em desordem*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Editores, 199p.
- SALES, L.M.M. 2003. A família e os conflitos familiares: a mediação como alternativa. *Pensar, Fortaleza*, 8:55-59.
- SCHABELL, C. 2005. Relações familiares na separação conjugal: contribuições da mediação. *Psicologia: Teoria e Prática*, 7:13-20.
- SOUZA, R.M.; RAMIRES, V.R.R. 2006. *Amor, casamento, família, divórcio e depois, segundo as crianças*. São Paulo, Summus, 240 p.
- SUARES, M. 1997. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires, Paidós, 309 p.
- VASCONCELLOS, M.J. 2002. *Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência*. Campinas, Papyrus, 268 p.
- 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? *La trama*, 11:1-13.
- VEZZULLA, J.C. 2009. Reflexões a partir da mediação para chegar à mediação. *Revista Brasileira de Direito*, 4:35-52.
- VILELA, S.R. 2009. Mediação familiar: aspectos jurídicos. In: A.R.P. NETRO (org.), *Mediação familiar*. São Paulo, Editora Equilíbrio, p. 11-26.
- WARAT, L.A. 1999. *Em nome do acordo: a mediação no direito*. Buenos Aires, Almed, 143 p.
- WARAT, L.A. 2004. *Surfando na pororoca: O ofício do mediador*. Florianópolis, Boiteux, 424 p.
- YIN, R.K. 2005. *Estudo de Caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre, Bookman, 209 p.

Submetido: 07/04/2011

Aceito: 12/09/2011