

## PROMOÇÃO DE SAÚDE MENTAL DA FAMÍLIA NA ATENÇÃO BÁSICA A PARTIR DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Carla Emanuelle da Silva Pereira Costa

Isabele de Andrade Santos

Luciene do Bu Lourenço

Halline Iale Barros Henriques

*Universidade Vale do Ipojuca – UNIFAVIP*

[emanubj@yahoo.com.br](mailto:emanubj@yahoo.com.br)

**RESUMO:** Mesmo com o surgimento de novos arranjos familiares na contemporaneidade, as relações de parentalidade continuam sendo permeadas por situações de conflito, haja vista, o conflito ser inerente a toda relação humana. O presente artigo busca compreender o impacto da mediação de conflitos na promoção da saúde mental, na comunicação e bem-estar familiar. Trata-se de pensar a proposta das práticas autocompositivas inanimadas, bem como as técnicas utilizadas na Mediação de Conflitos como instrumento de trabalho do psicólogo, no contexto da Saúde Mental de Famílias nas Políticas Públicas de Saúde. Acredita-se que essa proposta torna-se pertinente à medida que a Estratégia de Saúde da Saúde se consolida no exercício profissional do psicólogo junto ao Núcleo de Apoio à Saúde da Família. A Mediação de Conflitos, no contexto familiar caracteriza-se como um método informal de resolução de controvérsias, podendo ser utilizado como uma via de promoção de diálogo e facilitação da comunicação, a fim de proporcionar o bem estar entre os membros do contexto familiar, promovendo assim saúde mental entre pais e filhos. O conflito familiar pode ser mediado através do uso de técnicas preventivas desse instrumento, tais como: Recontextualização ou Reenfoque, Audição de Propostas Implícitas, Afago (ou reforço positivo), Silêncio, Sessão Privada ou Individual, Inversão de Papéis, Geração de Opções (Formulação de perguntas), Normalização, Organização das questões de interesse, Enfoque Prospectivo, Teste de realidade, Validação de sentimentos e Chuva de ideias. Conclui-se que a mediação de conflitos possui um caráter auxiliar na facilitação do diálogo familiar, bem como uma ferramenta de resolução nas questões de divergências dentro deste contexto.

**Palavras - chave:** Família, Conflitos, Mediação, Saúde Mental, Atenção Básica.

## INTRODUÇÃO

As transformações sociais vivenciadas nos últimos tempos possibilitaram a formação de novos arranjos familiares. O modelo de família nuclear, onde se tem, em suma, a formação da união matrimonial entre pai, mãe e filho ou filhos, passou a conviver em paralelo com outros tipos de organizações familiares, tais como: uniões consensuais de parceiros separados ou divorciados, uniões homoafetivas, uniões de pessoas que possuem filhos de outros casamentos, mães solteiras com seu filho ou ainda, com filhos de diferentes pais e vice-versa, formando assim uma infinidade de modelos familiares (OLIVEIRA, 2009).

Considerando todas essas possibilidades de arranjos familiares, as relações de parentalidade continuam sendo permeadas por situações de conflito, haja vista, o conflito ser inerente a qualquer produção de subjetividade e relações interpessoais. No caso das relações familiares surgem os questionamentos quanto ao desempenho de papéis, na maneira de pensar e perceber o mundo, pois ainda que tais mudanças sejam perceptíveis, ainda predomina a internalização de crenças e valores tradicionais no contexto familiar.

Para Mello e Ramirez (2005, p. 158) a interação se forma através do modo de

organização e desenvolvimento de uma sociedade, mas é em paralelo um terreno fértil para o surgimento de conflitos de variadas ordens. O conflito, para Warak (2001) et al. é o resultado de um conjunto de condições psicossociais que determinam colisão de interesse e que ocorre quando aflora no indivíduo a necessidade de realização pessoal, sendo que esta necessidade é incompatível com a do outro, gerando sentimentos de angústia, revolta, estresse e fracassos que, à longo prazo, comprometem as funções psíquicas.

Nesse sentido, a mediação de conflitos surge como uma ferramenta que proporciona a comunicação, consenso, interação e promoção de bem-estar entre dois ou mais indivíduos envolvidos no conflito (MELLO; RAMIREZ, 2005, p. 159). Assim sendo, é possível mediar conflitos familiares no contexto jurídico através das Câmaras de Conciliação, Mediação e Arbitragem, tais como: dissolução de união, separações, divórcios, pensões alimentícias, partilha de bens e de heranças, guarda de filhos, relações entre pais e filhos, relações fraternas, etc. (HAYNES; MARODIN et al., 2002, p. 482).

Diversos tribunais brasileiros têm organizado treinamentos, workshops, aulas, grupos de apoio, oficinas, entre outras práticas para orientar o jurisdicionado a resolver melhor seus conflitos. Esses

treinamentos incluem-se na perspectiva das práticas autocompositivas inanimadas que são proposta de trabalho em torno da prevenção de conflitos, tais como: oficinas de parentalidade, oficinas de abordagem e auxílio a dependentes químicos, de resolução de conflitos familiares, oficinas de abordagens não mediativas de prevenção da violência familiar, círculos restaurativos, negociações assistidas para a resolução de questões cíveis em contextos de violência familiar, entre outros (BRASIL, CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2015, p. 25).

Nesse sentido, a proposta deste artigo é pensar a proposta das práticas autocompositivas inanimadas, bem como as técnicas utilizadas na Mediação de Conflitos como instrumento de trabalho do psicólogo, no contexto da Saúde Mental de Famílias nas Políticas Públicas de Saúde. Acredita-se que essa proposta torna-se pertinente à medida que a Estratégia de Saúde da Saúde (PORTARIA Nº 2.488/GM/MS, 2011) se consolida no exercício profissional do psicólogo junto ao Núcleo de Apoio à Saúde da Família.

Cabe mencionar que as práticas supracitadas não se encaixam na definição de processos autocompositivos, mediação, conciliação ou negociação. Por este motivo, recebem a nomenclatura genérica de práticas autocompositivas inominadas. Vale

resguardar também que a proposta de atuação em questão não é de cunho jurídico como ocorre nas Câmaras de Mediação, Conciliação e Arbitragem, tendo em vista as particularidades das Políticas Públicas de Saúde e os conflitos familiares pertencentes ao território de abrangência do Núcleo de Apoio à Saúde da Família.

Segundo Calmon (2007, p. 119), a mediação é a adição de uma terceira pessoa imparcial e neutra, sem poder de decisão que irá auxiliar os envolvidos no conflito de maneira auto compositiva a chegarem a um acordo. A mediação consiste em um processo extrajudicial, mas não menos importante, já que age em conformidade com a lei e que tem como principal objetivo a solução de um conflito. É um procedimento eficaz, que poupa tempo e custos. O mediador não tem função de juiz, assim ele não tem o poder de decidir pelas partes e sim facilitar a comunicação. É essencial que haja imparcialidade e neutralidade para que ambas as partes não se sintam prejudicadas e tenham tratamento igualitário.

### **A Mediação, seu desenvolvimento e os efeitos positivos no contexto familiar**

No Brasil, a prática da mediação expandiu-se por ser um método rápido, confiável, de baixo custo e segundo Müller (2005, p. 149) um método que tende a

preservar as relações dos envolvidos no conflito. Em seu sentido específico a mediação não é um substituto à via Judicial, mas uma via alternativa e complementar a esta. O procedimento de mediação objetiva a concretização de um acordo entre as partes de forma amigável, para que ambas finalizem a sessão se sentindo as satisfeitas com o que ficou determinado. O pré-atendimento é realizado através de uma entrevista inicial na procura do serviço, tendo como finalidade o esclarecimento e/ou encaminhamento para algum outro tipo de serviço, de acordo com a demanda apresentada, orientando-os de como proceder posteriormente. O início de uma sessão de mediação consiste na declaração de abertura, que traz consigo grande importância para que haja êxito em todo o decorrer do processo. Essa é uma etapa fundamental na prática da mediação, na qual apresenta-se o propósito de deixar as partes informadas de como funciona este método de resolução de controvérsias, estabelecendo um tom ameno para o debate das questões por elas suscitadas, ressaltando seus benefícios, estabelecendo a igualdade do direito das partes em oportunidades e tempos de fala, impondo-lhes as regras necessárias de comportamento, explicando-lhes como se desenvolve, no intuito de deixá-las confortáveis com o processo, para que sejam evitados futuros questionamentos quanto ao seu

desenvolvimento no decorrer do processo. O mediador deve estar ciente de que as partes nem sempre se lembrarão de todas as regras, podendo reforçá-las quando necessário, sobre o acordo inicial na sessão de abertura. É na declaração de abertura que o mediador se apresenta como figura condutora do processo, portando uma postura que transmite seriedade e segurança durante a realização da sessão (NUPEMEC, 2015).

O mediador faz uso de técnicas que auxiliam no processo de mediação, considerando que algumas dessas técnicas, auxiliam o mediador na promoção do diálogo (NUPENEC; 2015, p. 9-11). Tais técnicas são compostas em:

- Recontextualização ou Reenfoque, o mediador reformula a fala das partes de forma positiva e neutra, estimulando as partes a perceberem os pontos importantes de suas falas. Por exemplo, a mãe afirma que o pai do seu filho é “ruim” e não vale “nada” porque ele “não liga para o filho” e que o menino vive chorando por causa de sua falta. Ao referir essa afirmação, o mediador pode mencionar que “A senhora, afirma que o sr. Fulano está ausente e que a criança está sentindo a ausência paterna.”

- Audição de Propostas Implícitas, o mediador estar atento e decodifica propostas de soluções em que as partes não percebem. Por exemplo, na fala da mãe do caso anterior, ele remete que o pai poderia telefonar para o filho e buscá-lo para sair. O mediador pode apontar a partir da própria fala da mãe algumas possibilidades de resolução.
- Afago ou reforço positivo: Resposta positiva do mediador perante a produtividade das partes para se chegar ao acordo. " Olá bom dia! Agradeço a presença da família para tratarmos de assuntos de seus interesses. Aceita um copo com água?"
- Silêncio: é considerado um ótimo aliado no aprofundamento das respostas das partes, evitando apressar novas perguntas. Por exemplo, numa mediação de discussão entre dois irmãos que disputam um quarto, o mediador, após utilizar a técnica de inversão de papéis, põe em prática a técnica do silêncio com o objetivo de provocar a reflexão nos indivíduos.
- Sessão Privada ou Individual: é necessária quando a comunicação está improdutiva, para esclarecer questões

e para perceber melhor os reais interesses. "Eu vou solicitar sessão privada com cada um dos dois ( mãe e pai) pois a comunicação entre ambos não está clara e não estamos conseguindo evoluir para a solução do problema relacionado à escola da criança."

- Inversão de Papéis: visa estimular a empatia entre as partes para que cada um perceba o contexto sob a ótica do outro. Por exemplo: Um casal que está discutindo sobre a relação conjugal e decidem a separação. Durante a mediação o mediador pode inverter os papéis entre eles, para que cada um se posicione no lugar do outro e possam entender o que os levam as situações de conflito.
- Geração de Opções - Formulação de perguntas: Forma simples para se obter informações sobre o conflito. O mediador pode produzir uma pergunta acerca de uma indagação feita por uma das partes. "Na sua opinião, como poderia funcionar a rotatividade dos parentes na visita ao seu irmão no hospital ?"
- Normalização – O mediador promove um discurso voltado para estimular as partes a perceber tal conflito com uma

oportunidade de melhoria da relação entre eles. “Sr. Fulano e Sra. Fulana. Percebo que há uma preocupação em relação ao bem estar do filho entre vocês. Vejo isso como algo comum a duas pessoas que gostariam de resolver a situação vivenciada e proporcionar uma boa comunicação e um bom relacionamento para chegar numa solução justa. Vamos então conversar sobre essa questão, do bem-estar do filho?”

- Organização das questões de interesse: O mediador conduz a sessão estabelecendo uma relação entre as questões a serem debatidas e os interesses reais. Por exemplo, uma família em que há conflitos constantes a respeito da filha querer fazer um estoque de fraldas para o filho com o intuito de passar três meses, porque está na promoção, sendo que na dispensa tem só um pacote de leite para passar a semana. O mediador indaga: " Entendo que vocês estão preocupadas com as questões acerca da alimentação da criança, mas proponho, de início, pensar nas prioridades da criança."
- Enfoque prospectivo: Visa estimular o olhar para interesses reais e para o

futuro que precisam ser resolvidos. Por exemplo, um casal procura a mediação para resolver a guarda do filho e começam a discutir sobre o que um e o outro tinham feito de errado na criação do mesmo, nesse momento o mediador pode interromper e indagar que entende que houve muitos conflitos no passado, mas que o pai e a mãe precisam focar no que seja melhor para o presente e o futuro da criança.

- Teste de realidade: Essa técnica consiste em estimular a parte em proceder a uma comparação do seu “mundo interno” com o “mundo externo” como percebido pelo mediador. Ex: alcoolismo do filho mais velho está gerando conflitos entre ele e a família. O filho não tem consciência do mal que está causando. O mediador pede que o filho compare o comportamento dele quando está ébrio e de quando está sóbrio com a finalidade dele refletir sobre o seu comportamento e sua relação com a droga e a família.
- Validação de sentimentos: Visa identificar sentimentos que a parte desenvolveu durante a relação e abordá-los como uma consequência

natural. Com essa técnica o mediador demonstra perceber esse sentimento como algo importante a ser valorizado. Ex: “Acabo de ouvir que o senhor ficou bastante angustiado (sentimento) com a questão da Diabetes de seu pai.”

- Chuva de ideias: O mediador faz um resumo das questões levantadas entre as partes na sessão e incentiva-os a solucionar o caso por si mesmas. Ex: “Parece haver três direções que podem ser tomadas a fim de solucionar esse conflito.”

Segundo o Manual de Mediação e Conflitos do NUPENEC (Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos; 2015, p.7) um dos fundamentos de uma boa negociação e para que haja uma resolução eficaz, onde ambas as partes saiam satisfeitas é a separação entre as pessoas e os problemas, ou seja, as pessoas tendem a associar as pessoas aos problemas e o essencial é que com essa separação as pessoas sejam tratadas como pessoas e os problemas sejam discutidos à parte.

Mello e Ramirez (2005, p. 161) pontua que “quando o Mediador está diante dos problemas dos mediandos, as partes envolvidas esperam que o profissional identifique essas projeções e as processe de

forma paciente, para isso o mediador deve ter auto-conhecimento de suas próprias crenças e valores, devido à questões transferências e contra transferências que podem surgir durante a mediação”. Faz-se necessário também, proporcionar estímulo a empatia, incentivando aos componentes da família a perceber o problema a partir do olhar do outro. Também é importante que haja o levantamento de propostas que objetive a ampliação de escolhas para a resolução dos conflitos e sempre focar nos interesses em comum da família.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das ideias abordadas nesse artigo, assume-se um posicionamento favorável da mediação de conflitos como caráter auxiliar na facilitação do diálogo familiar, bem como uma ferramenta importante na promoção da saúde mental dos componentes da família e de resolução nas questões de divergências dentro deste contexto.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brasil. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). *Manual de Mediação Judicial*, 5ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2015.

Cruz, R. M.; Maciel, S. K.; Ramirez, D. C. *O Trabalho do Psicólogo no Campo Jurídico*. In: Mello, G. T.; Ramirez, D. C. *Papel e Competências Profissionais do Mediador em Processo de Mediação Familiar*. Editora: Casa do Psicólogo, São Paulo, 2005.

Cruz, R. M.; Maciel, S. K.; Ramirez, D. C. *O Trabalho do Psicólogo no Campo Jurídico*. In: Müller, Fernanda. *Insuficiência da justiça Estatal, mediação e conflito*. Editora: Casa do psicólogo, São Paulo, 2005.

Marodin, M.; Haynes, J. M. *Fundamentos da mediação familiar*. Editora: Artes Médicas, Porto Alegre, 1996.

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC. Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. *Conciliação e Mediação de Conflitos*, 2015, p. 7; 9-11. Disponível em: [www5.tjba.jus.br/conciliacao/images/MdCcAp.pdf](http://www5.tjba.jus.br/conciliacao/images/MdCcAp.pdf); Acessado em 03/05/2016.

Oliveira, N. H. D., *Família Contemporânea*; São Paulo. Editora UNESP; 2009 p. 65-72.

Disponível em:

[books.scielo.org/id/965tk/pdf/oliveira-9788579830365-03.pdf](http://books.scielo.org/id/965tk/pdf/oliveira-9788579830365-03.pdf); acessado em: 30/04/2016.

Santos, R. S., Júnior, R. F. M., *Síndrome da Alienação Parental e Mediação Familiar – Do Conflito ao Diálogo*. Salvador. UNIFACS. N. 128. Fevereiro de 2011, p.

(83) 3322.3222

[contato@conbracis.com.br](mailto:contato@conbracis.com.br)

[www.conbracis.com.br](http://www.conbracis.com.br)

12,13. Disponível em: [revista.unifacs.br](http://revista.unifacs.br);  
Acessado em 03/05/2016.