



Eixo: Serviço Social, fundamentos, formação e trabalho profissional.

Sub-eixo: Trabalho profissional.

## MEDIAÇÕES NECESSÁRIAS: A CATEGORIA MARXIANA MEDIAÇÃO, O SERVIÇO SOCIAL E A METODOLOGIA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

SUZANA PRZYBYSZEWSKI BARROS<sup>1</sup>  
RUTELÉIA CÂNDIDA DE SOUZA SILVA<sup>2</sup>

**Resumo:** Este artigo propõe uma análise crítica sobre a categoria marxiana mediação, o Serviço Social e a metodologia mediação de conflitos. Objetiva, assim, identificar se a atuação do(a) assistente social como mediador de conflitos é compatível ou não com a atuação pautada na perspectiva crítica-ontológica. O presente trabalho foi realizado através de pesquisa bibliográfica, com abordagem qualitativa. E como resultado, a síntese dialética realizada durante todo o percurso de pesquisa permitiu aferir que há incompatibilidade entre a atuação profissional norteada pela perspectiva crítica e a metodologia mediação de conflitos.

**Palavras-chave:** Categoria Mediação; Serviço Social; Mediação de Conflitos.

**Abstract:** This article proposes a critical analysis on the Marxian category mediation, the Social Work and the mediation methodology of conflicts. It aims, therefore, to identify whether the social worker's role as mediator of conflicts is compatible or not with the action based on the critical-ontological perspective. The present work was carried out through bibliographical research, with a qualitative approach. And as a result, the dialectical synthesis carried out during the whole course of research allowed us to verify that there is incompatibility between the professional action guided by the critical perspective and the conflict mediation methodology.

**Keywords:** Mediation Category; Social Work; Conflict Mediation.

### 1 INTRODUÇÃO

O processo da realização de sessão de mediação como forma de resolução de conflitos vem se expandindo na área sociojurídica, o que vem sendo acompanhado pelo aumento do número de assistentes sociais que atuam na posição de mediadores e conciliadores. Como parte desse processo, a expressão mediação ou o termo verbal mediar tem correspondido, de forma imediata, às ações práticas do senso comum e ao processo de mediação de conflitos.

Sob essa forma de apreensão, tanto a expressão mediação como o termo verbal mediar, têm sido subentendidos e carregados de representação simbólica, crenças, valores e significados. Estando, portanto, muito distantes de expressar um processo de reflexão crítica de apreensão da realidade, mais distante ainda de qualquer possibilidade de práxis transformadora. Colocada sob os termos anteriores, a mediação pode ser, no máximo, identificada no dia

<sup>1</sup> Profissional de Serviço Social. Universidade Federal de Mato Grosso. E-mail: <suzyпки@gmail.com>.

<sup>2</sup> Professor com formação em Serviço Social. Universidade Federal de Mato Grosso.

a dia do trabalho de um juiz de futebol; por pessoas que procuram apaziguar brigas de casais, familiares, vizinhos; por uma professora que gerencia uma sala de aula; como também no processo de pacificação entre países em guerra e comunidades em conflitos, dentre outros tipos de tentativa de pacificação.

Dessa forma, nota-se uma completa confusão e ambivalência na apropriação da expressão mediação, quando submetida a esse arbitrário entendimento e apropriada sob as mais diferentes significações, muitas delas, contraditórias, segundo inspiração de frações de classes dominantes. No entanto, submetida à perspectiva crítica, a categoria mediação adentra num universo rico, marcado por crescentes discussões e múltiplas possibilidades de crítica radical às relações econômicas e sociais burguesas. E, sob o clivo da teoria marxiana, essas discussões conseguem transpor o mundo acadêmico, estendendo-se de forma crítica ao conjunto dos(as) assistentes sociais.

Por certo, essas discussões não passam imunes a um embate desafiador – de ordem teórica, filosófica e política – que, na perspectiva deste artigo, somente pode ser superado mediante uma análise crítica a partir do método dialético marxiano. É por tal constatação que este estudo busca suscitar o debate no interior da categoria profissional acerca da metodologia mediação de conflitos, bem como sobre o significado da apropriação dessa metodologia na atuação profissional dos(as) assistentes sociais na área sociojurídica.

Em termos metodológicos, este estudo se apropriou de elementos do estudo bibliográfico, buscando agregar um maior número de informações, reunidas a partir de um acervo teórico, conceitual e histórico que permitiu contribuir para o avanço do conhecimento teórico acerca do tema proposto (MARSIGLIA, 2011). O recurso às fontes bibliográficas priorizou a produção teórica publicada em livros, artigos científicos, teses e dissertações, não apenas aquelas restritas ao Serviço Social, mas alcançando publicações de outras áreas do conhecimento. Sendo assim, foi possível recorrer à produção teórica de autores clássicos e contemporâneos que contribuem para adensar as discussões sobre o tema, permitindo estabelecer uma reflexão crítica acerca do objeto estudado, mediante a fidedignidade ao conteúdo das obras utilizadas (DESLANDES; GOMES; MYNAIO, 2013).

## **2 NOTAS ACERCA DA METODOLOGIA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Barros (2013) esclarece que a origem acadêmica da mediação de conflitos data das décadas de 1950 e 1960, predominantemente, nos países de língua anglo-saxã e se desenvolve em outros países nas décadas seguintes, chegando ao Brasil na década de 1990. Nesse sentido, Sampaio e Neto (2007, p. 9) relatam que

[os] métodos aqui abordados são frutos de uma tendência liberal em todo mundo, pois vários países, indistintamente e de modo muito peculiar, perceberam as dificuldades do formalismo judicial estatal e sua pouca aspiração diante do dinamismo exigido pelas diversas áreas do inter-relacionamento afetivo, profissional ou comercial entre pessoas físicas e jurídicas, e as consequências entre elas na gestão e resolução de conflitos de maneira rápida, eficaz e eficiente. Há que se notar que essa tendência liberal mantém estreita relação com a retirada cada vez maior do Estado dos assuntos de interesses dos

particulares, situando-se no bojo do reconhecimento da plenitude do cidadão como objeto de deveres e direitos, que por si só, pode melhor administrar, transformar e resolver seus conflitos [...].

Assim, no Brasil, essa metodologia foi introduzida por diferentes áreas do saber, como a Psicologia Social, Terapia Familiar e o Direito. E, até a promulgação da legislação pertinente, vinha sendo praticada, segundo Barros (2013, p. 40), “[...] por meio de programas formatados por instituições privadas, financiados pelo governo, ou de forma privada no âmbito de espaços particulares, sendo o pagamento dos encontros de mediação feitos pelos mediados”.

Com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que estabeleceu em seu preâmbulo que o Estado Brasileiro está fundamentado e comprometido “na ordem interna e internacional com a solução pacífica das controvérsias”, foram dados os primeiros passos para a criação de um ambiente favorável a iniciativas legislativas que implementassem instrumentos mais pacificadores de conflitos para a sociedade brasileira, tendo como exemplos, entre outros, as leis de criação da Arbitragem – Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 –, dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995 (BARROS, 2013, p. 46).

No ano de 1998, iniciou-se o processo legislativo de tramitação na Câmara dos Deputados do Projeto de Lei nº 4.837, que propõe institucionalizar e disciplinar a mediação, como método de prevenção e solução consensual de conflitos, sendo aprovado conforme sua redação original pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), em 30 de outubro de 2002. Ainda em 2002 esse Projeto de Lei foi enviado ao Senado Federal, cuja tramitação se deu como Projeto de Lei nº 94/2002, tendo sido designado ao Senador Pedro Simon para relatoria na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ).

Sampaio e Netto (2007) esclarecem que durante todo o processo de tramitação no legislativo, o Projeto de Lei sofreu alterações e após aprovação no Senado Federal, o conteúdo do texto original foi ampliado para 47 artigos. De acordo com esses autores, o objetivo principal do Projeto de Lei nº 4.837 era o de incluir a mediação no ordenamento jurídico brasileiro como uma iniciativa para “desafogar” o judiciário.

E era – e ainda é – necessário “desafogar” o judiciário justamente de demandas decorrentes da conjuntura neoliberal instalada no país no pós-década de 1990, quando se tem a destituição de direitos conquistados na Constituição de 1988, o que acarretou a busca pelo poder judiciário também na tentativa de garantir a efetivação dos direitos sociais previstos em lei, mas que passaram a ser negligenciados, sobretudo, pelo Estado (SIERRA, 2011). A proposição de 1998 permaneceu no Senado até 2006, quando, após aprovação com substituições pela CCJ, foi remetida à Câmara dos Deputados em 13 de julho, sugerindo que as demais proposições sobre a temática fossem avaliadas e compiladas num texto único. Somente no ano de 2013 a CCJC da Câmara elabora parecer definitivo que, levado a Plenário para votação, não foi aprovado.

Em 2014, o senador Ricardo Ferraço apresenta o Projeto de Lei nº 7.169 que, após substitutivos apresentados na Câmara dos Deputados e no Senado, foi aprovado por meio da Lei nº 13.140, em 26 de junho de 2015. De acordo com essa Lei a mediação é uma “[...] atividade técnica exercida por terceiro

imparcial e sem poder decisório, que escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015). Essa Lei ainda determina que a mediação de conflitos precisa estar orientada por oito princípios: imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade; e boa-fé. Sendo assim, os princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais são a confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, *empoderamento*<sup>3</sup> e validação.

Após a aprovação dessa Lei, a prática da metodologia mediação de conflitos recebeu contornos de política pública, inaugurando marcos regulamentadores para sua implementação por todas as esferas públicas (CRESS-SP, 2016). Devido a esse fator, nas instituições de acesso à justiça o uso dessa metodologia para resolução de conflitos vem se ampliando como forma de intervenção nas relações pessoais e coletivas, no âmbito comercial, socioafetivo, judicial e extrajudicial (BARROS, 2013, p. 50).

O novo Código de Processo Civil – Lei Federal nº 13105, de 16 de março de 2015 – também fez previsão de normatização do cargo público de mediador e conciliador de conflitos. No entanto, ao se verificar os artigos 167, 168 e 169, nota-se que o cadastro de mediador consta critérios como sucesso ou insucesso no exercício da atividade proposta. Denota-se, em acordo com Iamamoto (2004, p. 271), que esses critérios são condizentes com “[...] [a] lógica pragmática e produtivista que transforma a competitividade, a rentabilidade, a eficácia e eficiência em critérios para referenciar as análises sobre a vida em sociedade [...]”. Essa Lei estabelece ainda no artigo 169, que a mediação e a conciliação podem ser realizadas como trabalho voluntário e as audiências não remuneradas deverão ser suportadas pelas câmaras privadas de conciliação e mediação. Salienta-se que como contrapartida de credenciamento nos Núcleos de Conciliação e Mediação dos Tribunais de Justiça, essas câmaras privadas de conciliação e mediação deverão realizar um percentual mínimo de audiências não remuneradas, com o fim de atender aos processos que são deferidos a gratuidade de justiça.

Diante desse contexto, consideramos que a proposta contida no artigo supracitado, condiz com o contexto de precarização dos atendimentos e subordinação do direito de acesso à justiça às leis mercantis (IAMAMOTO, 2004). Como consequência dessa regulamentação, surge um sinal de alerta, pois segundo a nota técnica do CRESS-SP (2016), a metodologia mediação de conflitos passa a fazer parte no discurso atual de alguns profissionais que atuam nesses espaços: ora na defesa como atribuição da profissão; ora como possibilidade de capacitação em instrumentalidade do trabalho, tendo em vista que algumas instituições da área sociojurídica já dispõem da normatização dessa atribuição como naturalmente própria ao exercício profissional do(a) assistente social.

A questão dessa atribuição ao(a) assistente social se torna ainda mais alarmante quando se acrescenta critérios como a neutralidade, forjando uma naturalização das desigualdades da sociedade, de modo a obter um termo de

---

<sup>3</sup> É dever do mediador, estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição (BRASIL, 2015).

acordo, termo este baseado na aparência fenomênica dos fatos. E nos moldes em que determina a Lei, a mediação de conflitos se apresenta como

[...] uma metodologia de intervenção nas relações pessoais e coletivas com recortes atuais de âmbito comercial, [socioafetivo], judicial e extrajudicial que objetiva a introdução de uma terceira pessoa neutra, desvinculada de sua profissão de origem, visando à resolução consensual de conflitos de interesses, mediante a confecção de um Termo de Acordo onde se registra todas as tratativas alcançadas entre as partes (BARROS, 2013, p. 50).

Como se observa, a utilização da metodologia mediação de conflitos nos moldes acima caracteriza uma intervenção fragmentada e individualizada que não leva em consideração a totalidade que envolve esse sujeito e volta-se para o âmbito privado, constituindo, assim, um nicho de mercado no campo da prestação de serviços especializados, uma vez que atua em conflitos empresariais, comerciais e também no campo terapêutico focado nas relações familiares e conjugais (CRESS-SP, 2016).

No âmbito da Lei 13.140/2015, seus dispositivos, além de se aplicar a outras formas consensuais de conflitos – tais como mediações escolares e comunitárias e àquelas extrajudiciais – também prevê a criação de um banco de dados com relação de mediadores ou de instituições de mediação pelo Ministério da Justiça. Dessa forma, torna-se notório que a tendência de resolução de conflitos, por meio do uso da metodologia mediação de conflitos implica diretamente nas relações entre Estado e sociedade, individualizando conflitos e desresponsabilizando o Estado, do mesmo modo que desconsidera que os conflitos que chegam até o judiciário carregam consigo conteúdos sociais.

E ter a disposição um banco de dados com informações de instituições de mediação e mediadores, bem como a adoção de outras medidas reforçadoras dessa metodologia, não se constituem numa ação ingênua, mas, de imediato, mostram-se alinhadas aos princípios neoliberais em defesa da terceirização e da desregulamentação das relações de trabalho. No que diz respeito à terceirização, fica evidente a desresponsabilização do Estado frente aos conflitos sociais na esfera jurídica que passa sua responsabilidade ao “terceiro setor”, como forma de mercadoria, favorecendo o avanço de empresas que prestam esse tipo de serviços, muito próximo do que ocorreu com as políticas sociais, como a saúde e educação (CRESS-SP, 2016, p. 08).

No tocante a desregulamentação das relações de trabalho, esta fica explícita na Lei que regulamentou a profissão de mediador, quando condiciona a possibilidade de realização de concurso público para este cargo, somente mediante a defasagem de servidores no quadro funcional – independente da área de atuação –, habilitados para realizar as sessões de mediação. Tal medida vem reforçar a dinâmica própria da reestruturação produtiva – e, portanto, em consonância com o ideário neoliberal – ao impor uma atribuição adicional aos profissionais (CRESS-SP, 2016, p. 26), o que deixa claro “[...] [o] estímulo ao trabalhador polivalente, capaz de realizar múltiplas atividades ao mesmo tempo e pelo mesmo salário [...]” (IAMAMOTO, 2015, p. 90).

A Lei 13.140/2015 possibilita também a mediação de conflitos por meios tecnológicos, conforme disposto no artigo 46, quando prevê a realização de sessão de mediação por vídeo conferência ou por outro meio de comunicação que permita a comunicação à distância, desde que as partes estejam de acordo. Nessa mesma direção, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 03

de maio de 2016, lançou o sistema de mediação digital para possibilitar que acordos virtuais sejam celebrados entre partes que estejam distantes fisicamente. Através desse sistema, os interessados podem se cadastrar e trocar mensagens e informações até alcançarem um termo consensual que será formalizado em um acordo para ser homologado posteriormente pela justiça (BRASIL, 2015).

Tais condições também incidem sobre o trabalho do(a) assistente social que atua na área sociojurídica, tendo em vista que os(as) profissionais têm sido convocados(as) para atuar nas sessões de mediação ou conciliação, o que requer clareza teórica no sentido de apreender o significado da categoria mediação para o Serviço Social e como esta se difere da metodologia mediação de conflitos.

Como mencionado anteriormente, a mediação de conflitos diz respeito a uma metodologia que está sendo, cada vez mais, introduzida no cotidiano da área sociojurídica como forma alternativa de resolução de conflitos e de maior celeridade aos processos. No entanto, a partir das análises realizadas ao longo deste estudo, não restam dúvidas de que essa metodologia em nada possibilita a mediação, enquanto categoria ontológica e reflexiva.

Ao contrário, suas práticas se limitam a um atendimento que se baseia em disfunções sociais individuais dos sujeitos, disfunções essas que, sob a lógica dessa metodologia, são passíveis de resoluções imediatistas, pragmáticas e utilitaristas, presas na aparência dos fenômenos sociais, desconsiderando, assim, toda a teia de complexidade da sociedade capitalista. E assumir a mediação de conflitos – nos moldes em que se desenvolve nos dias atuais – como uma atribuição pelo(a) assistente social, significa se apropriar de uma intervenção que responsabiliza os sujeitos pela resolutividade de seu suposto “problema”, desconsiderando as expressões da “questão social” como objeto de intervenção do Serviço Social. Sendo assim, ao resolver o “conflito”, ignora-se até o fato dele ter existido, assumindo uma prática que prioriza a dimensão técnica em dano à dimensão ético-política e teórico-metodológica, fortalecendo os interesses da classe dominante, pois não se problematiza as expressões históricas que, contraditoriamente, desvelam-se na vida social (CRESS-SP, 2016, grifos conforme autor).

E, muitas vezes, o(a) assistente social, na condição de profissional assalariado(a) inserido(a) na divisão sociotécnica do trabalho na ordem social capitalista sofre influências institucionais e da lógica do capital, acaba cedendo aos “encantos” dessa metodologia, absolvendo esse método alternativo como atribuição da profissão ou como instrumentalidade, ou as duas possibilidades conjuntas, como fica evidente no estudo realizado pelo CRESS-SP, (2016). Não se pode desconsiderar nessa análise que

[...] o cotidiano como zona de mediação [nos termos atuais], oculta as mediações, as contradições e as determinações presentes no modo de ser da sociedade[...],[portanto] no âmbito da prática profissional cotidiana reiterativa e imediatista[...], [a] consciência [pode se satisfazer] com a reprodução das relações sociais vigentes[...] reproduzindo a prática profissional conservadora e neoconservadora, tanto aquela identificada com o Serviço Social tradicional, como a perspectiva modernizadora renovada pelo neoliberalismo e redefinida pelas teorias sistêmico-organizacionais, balizadas pelo pensamento positivistas e suas tendências (COELHO 2013, p. 143).

Dessa forma, a apropriação das funções de mediador/conciliador judicial pelos(as) assistentes sociais nas instituições que compõem a área sociojurídica retrocede a centralidade da categoria ontológica mediação na intervenção profissional. Além de alterar o significado social da profissão, descaracterizando seu caráter crítico e emancipatório, uma vez que a aplicação dessa metodologia retrocede, de modo significativo, os avanços conquistados com a *intenção de ruptura*. Por certo, nos dias atuais, essa discussão tem sido apresentada de forma recorrente no cotidiano profissional. E é num contexto em que se precisa atribuir maior densidade a essa discussão, inserindo mais elementos e informações elucidativas, que a próxima seção pretende destacar algumas reflexões acerca da categoria mediação e à sua (in)compatibilidade com a metodologia mediação de conflitos.

### **3 COMPATIBILIDADE OU INCOMPATIBILIDADE DA CATEGORIA MEDIAÇÃO COM A METODOLOGIA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?**

Enquanto categoria marxiana de análise da realidade, a mediação está inserida no contexto da ontologia do ser social que tanto possui uma dimensão ontológica quanto reflexiva. É ontológica porque está presente em qualquer realidade independente do conhecimento do sujeito; e é reflexiva porque, elaborada pela razão, permite-nos ultrapassar o plano da aparência em busca da essência, a partir da construção intelectual de mediações em que se reconstrói o próprio movimento do objeto (PONTES, 1997).

Em suma, é ontológica porque pertence ao real e reflexiva porque é elaborada pela razão, consistindo em um caminho de apreensão do real através de reconstrução deste por meio de sucessivas aproximações e que consiste também em um processo prático-concreto. Assim, as mediações nos permitem a apreensão do movimento do ser social (compreendido como totalidade) e inserido em uma totalidade complexa que é constituída por totalidades de menor complexidade (NETTO, 2009, p. 57). Historicamente, a categoria mediação ganha evidência na discussão metodológica para o Serviço Social no Brasil a partir da segunda metade da década de 1980, momento em que se processa o amadurecimento da profissão e que a categoria profissional buscava mudanças no quadro referencial da tendência inspirada no marxismo. De modo inquestionável,

[a] relação do Serviço Social com a categoria mediação surge com a aproximação com a perspectiva crítico-dialética que [ocorreu] por ocasião do movimento de reconceituação da profissão, pois havia a necessidade de uma orientação teórica e prática que direcionasse a intervenção profissional para uma prática transformadora (PONTES, 1997, p. 187).

Desse modo, a aproximação da prática transformadora foi possibilitada na fase do Movimento de Reconceituação sob a influência da vertente denominada por Netto (2011) como *intenção de ruptura*. E ganha densidade no interior da categoria profissional, num momento de revisão e implantação de um novo currículo profissional, do novo Código de Ética e de uma nova Lei de Regulamentação da Profissão, com o objetivo justamente de superar alguns equívocos no interior da profissão (BARROCO; TERRA, 2012).

Essa prática crítica e transformadora se materializa a partir da compreensão de que as relações e determinações do ser social são ocultadas no plano da imediatividade, pois “[...] as relações sociais são sempre mediatizadas por instituições, situações, que ao mesmo tempo revelam/ocultam as relações sociais imediatas [...]” (YAZBEK, 2009, p. 10).

Assim, a apreensão da categoria mediação incide diretamente sobre a capacidade do profissional em captar informações relevantes para o conhecimento real e verdadeiro da demanda apresentada, possibilitando o processo de desvendamento da realidade para uma intervenção direcionada à superação do aparente (GUERRA, 2012). Ainda, sobre a importância da apreensão dessa categoria é importante considerar que

[...] [decifrar] as novas mediações, através das quais se expressa a questão social hoje, é de fundamental importância para o Serviço Social, em uma dupla perspectiva: para que se possa tanto *apreender as várias expressões que assumem, na atualidade, as desigualdades sociais* - sua produção e reprodução ampliada – quanto projetar e forjar *formas de resistência e de defesa da vida* (IAMAMOTO, 2004, p. 268, grifos da autora).

Portanto, a categoria marxiana mediação é o subsídio teórico que possibilita a articulação entre as diversas dimensões da vida social, estabelecendo uma atuação profissional que caminhe na perspectiva de transformação da realidade, identificando limites e possibilidades, ainda que sejam nas determinações da sociedade capitalista, tendo em vista que as demandas institucionais surgem no cotidiano, desprovidas de mediações que conduzam a visões mais amplas e que possibilitem empreender ações transformadoras com base no compromisso assumido e construído pela categoria profissional (MARTINELLI, 1993). E para nós, não há o que questionar em relação ao fato de que a possibilidade de superação da imediatividade, facticidade e enfrentamento da realidade social em sua complexidade está intimamente relacionada com a apreensão da mediação em sua dimensão ontológica e reflexiva pela categoria profissional. Nesse sentido,

[...] [o] imediatismo como característica própria do cotidiano implica na ausência de apreensão das mediações, [e] só pode ser enfrentado através desta via: da apreensão das mediações que constituem processos sociais e os vinculam a outros, já que estes só se explicam no seu movimento de constituição, na sua historicidade e na relação com os outros processos que se movimentam numa perspectiva de totalização (GUERRA, 2012, p. 64).

De fato, a atuação profissional em um solo tão contraditório como a área sociojurídica, requer um movimento de superação da imediatividade a partir de mediações necessárias à apreensão dos processos sociais que se impõe àquela realidade. E tal movimento se faz necessário porque, nos dias atuais, é através do acesso ao poder judiciário que a afirmação e reconhecimento dos direitos sociais podem se materializar. No entanto, nesse processo, o poder judiciário, enquanto parte do poder do Estado, também é atravessado pelas relações de classes assentadas na propriedade privada capitalista, uma vez que “[...] [o] direito é permeado por necessidades econômicas e interesses políticos [...]” (MASCARO, 2007, p. 26).

Não diferente, a atuação profissional voltada aos princípios norteadores da mediação de conflitos pode se caracterizar como atuação mediadora na criação de condições que favoreçam o avanço dos pressupostos do

neoliberalismo, uma vez que reproduz condições de desresponsabilização do Estado diante de conflitos e direitos da classe trabalhadora. E a adoção de “[...] [tal] postura leva a adesão do praticismo acrítico, à ação desprovida de compromisso político com a transformação estrutural das relações [socioeconômicas] [...]” (BOSCHETTI, 2015).

Sob essas condições, pode-se afirmar que a metodologia mediação de conflitos orienta o agir profissional em consonância com os valores e ideologias conservadoras. Além que pode ser considerada como uma metodologia da ação, sustentada por soluções imediatistas, padronizadas, simplificadas e simplificadoras da realidade social, visto que não suprime as mediações e não exigem do mediador nenhuma aproximação ou reflexão crítica sobre a realidade. Nesse caso, a intervenção profissional pode se centrar somente na demanda imediata, descontextualizada dos processos sociais e dos contextos sociais mais amplos e focam numa metodologia em que os conflitos são “abafados” e atenuados (IAMAMOTO, 2004).

E baseadas na resolutividade de casos por meio da metodologia de ação, as demandas que chegam às instituições sociojurídicas, são tratadas como demandas individualizadas e passíveis de serem resolvidas pelo uso de técnicas que conduzam a assinatura de um termo de acordo. Sendo assim, sob a “ilusão” de contribuir para o acesso à justiça das classes “menos favorecidas”, são desconsideradas as novas roupagens da “questão social” e submetem a análise das desigualdades sociais a visões simplificadoras e a valores imediatistas que contribuem para “abafar” as lutas coletivas por direitos sociais.

Nessas condições, “[...] as relações sociais entre homens passam a se apresentar como relações sociais entre coisas, como se estas coisas tivessem vida própria, como se não fossem produzidas pelos próprios homens, mediante relações sociais capitalistas” (SILVA, 2018, p. 427, grifos nossos). De fato, nesse contexto, é possível visualizar a velha representação do Serviço Social como profissão da prática, com aplicação de metodologias conservadoras, assentadas no pensamento *pós-moderno*, visto que o metodologismo ressurgiu sob a forma de ênfase no tecnicismo, em detrimento da crítica, do questionamento, fortalecendo a suposição de que um arsenal de técnicas pode substituir a análise crítica (BOSCHETTI, 2015).

Desse modo, o(a) assistente social que privilegia a metodologia mediação de conflitos em detrimento da categoria mediação em sua intervenção profissional pode negar a complexidade social contida nas demandas por judicialização dos conflitos. Logo, a apreensão da realidade se realiza pelas lentes e objetivos institucionais, atravessadas por requisitos técnico-operativos, segmentadores e focalizadores (PONTES, 1997).

Não podemos esquecer que o(a) assistente social está inserido num modelo societário em que as desigualdades sociais constituem seu motor. Desse modo, ao realizar a função de mediador de conflitos, o(a) profissional precisa se questionar a que projeto de sociedade está favorecendo e a quem este beneficia. Além de questionar se esse direcionamento converge com os princípios do projeto ético-político da profissão. Levantamos essa questão, porque temos clareza de que o projeto profissional se articula com a ação política coletiva vinculada aos processos contra-hegemônicos da sociedade capitalista. Portanto, supõe a superação da sociedade burguesa (BARROCO; TERRA, 2012).

Nesse ponto, também é preciso ter claro que o conservadorismo ainda se faz presente no Serviço Social e, no momento de avanço dos pressupostos neoliberais, vem se reatualizando e fortalecendo por algumas determinações societárias. Assim, superar esse avanço exige a reafirmação do projeto ético-político, a recusa do naturalismo das coisas e a resistência às formas de alienação. Desse modo, o trabalho na área sociojurídica não pode se limitar a tramitação dos processos judiciais por meio de atos burocráticos e tecnicistas. Ao invés disso, precisamos ser capazes de capturar, pela análise, as mediações fundamentais que dão formas a realidade e as negatividades que lhe dão movimento para que, assim, possamos viabilizar a proteção dos direitos da população usuária (BORGIANNI, 2013; BOSCHETTI, 2015).

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os caminhos trilhados até aqui, de categoria a categoria, de conceito a conceito, procurou, ainda que em termos gerais e indicativos, colocar em discussão o processo de apreensão da categoria mediação diante da atual conjuntura de avanço de ideias conservadoras e de pressupostos neoliberais que passam a exigir do(a) profissional uma intervenção acrítica e desvinculada da ação política coletiva. Diante de tais condições, a resolução de conflitos de direitos a partir da metodologia mediação de conflitos – como se coloca nos dias atuais – pode contribuir para a destituição de direitos garantidos na Constituição Federal de 1988, inclusive, por meio da precarização do acesso à justiça, uma vez que essa metodologia, ao ser regulamentada, foi pensada como política pública e configurada para atender os interesses mercantis e do Estado.

Com esse retrocesso, deparamos com a judicialização das expressões da “questão social”, como forma de questionar as condições objetivas da vida social diante do aprofundamento das reformas neoliberais que impõem o recrudescimento da desigualdade social. Como resultado, o poder judiciário é requisitado a intervir na garantia do acesso aos direitos sociais, o que vai se traduzir também no aumento de números de processos judiciais que buscam o atendimento dessas demandas.

E na tentativa de reduzir o número de processos que se avolumam, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, passa a estimular a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação. Essa medida visa “desafogar” o judiciário, diante do aumento da demanda da classe que não consegue acessar aos direitos sociais e que encontra, no poder judiciário, a possibilidade de cobrar do Estado, os direitos sociais estabelecidos na Constituição. Desse modo, a metodologia mediação de conflitos se constitui numa alternativa para promover a celeridade e desafogar o judiciário – o que é também de interesse ao Estado –, sob o pretexto de promover a “cultura da paz”, acomodando as desigualdades de classe e apontando limites na efetividade de garantia de direitos.

E na condição de trabalhador(a) inserido(a) na divisão sociotécnica do trabalho que atua na área sociojurídica, o(a) assistente social é permeável de sofrer requisições de demandas institucionais que se apresentam em direção oposta ao projeto ético-político, como é o caso da requisição institucional para atuar como mediador de conflitos. Atendendo essa requisição, a intervenção

profissional pode vir a ser apreendida em sua imediaticidade, reduzindo a dimensão teórica-metodológica à atuação prático-empírica, esta capaz apenas de atender demandas imediatas. Essa possibilidade se circunscreve no âmbito da atuação profissional do(a) assistente social da área sociojurídica que, em tempos de intensificação e normatização da metodologia mediação de conflitos, aponta evidências da incompatibilidade dessa metodologia com a perspectiva do Serviço Social crítico, sobretudo, em tempos de barbárie e de uma sociabilidade que reitera o preconceito, a injustiça, o individualismo e que criminaliza a pobreza.

Os resultados alcançados ao longo deste estudo apontaram que o(a) profissional tem sido consumido pela requisição institucional que, no plano da imediaticidade, é confundida como atribuição profissional. Dessa forma, a categoria mediação é vista como técnica de intervenção que possibilita chegar a um consenso e a análise da realidade se dá por meio das “lentes objetivas do *locus* de atuação”. Entretanto, vale ressaltar que apesar de se constituir numa profissão interventiva, as respostas profissionais devem ir além da mera reprodução e manutenção da realidade que produzem respostas segmentadas e focalizadas na individualização dos conflitos sociais.

Muito diferente, a atuação profissional balizada pelo projeto ético-político de viés marxista propõe desvelar as demandas postas no cotidiano e questionar as intencionalidades e direção política das requisições postas no plano da imediaticidade, negando a aparência fenomênica dos fatos. E ao confundir princípios e técnicas inerentes da metodologia de resolução de conflitos como sendo próprios da categoria mediação, percebe-se que o(a) assistente social foi absolvido pelo cotidiano, num movimento em que a repetição conduz o(a) profissional ao automatismo e mecanização das ações, como bem alertado por Coelho (2013).

Além de se correr o risco de ter a atuação baseada na perspectiva idealista, identificando o conflito social como um problema individual. Nesses termos, cabe ao sujeito a responsabilidade pela resolução dos conflitos, estes totalmente desconectados de toda situação objetiva inerente ao sistema capitalista. Essa perspectiva fortalece os interesses da classe dominante, visto que não problematiza as condições objetivas da vida social.

O caminho que ora se finaliza vem justamente apresentar uma reflexão crítica no sentido de demarcar que os conflitos mediados ou conciliados não tratam de situações subjetivas, derivam de condições objetivas macroestruturais da sociedade capitalista. No entanto, a metodologia mediação de conflitos está alinhada a atender interesses do Estado e do mercado, pois focaliza a atuação do mediador em princípios de neutralidade, imparcialidade, respeito à ordem pública e as leis vigentes. Exige uma conduta profissional pretensamente neutra, imparcial e consensual, que, intencionalmente, propõe intervir somente no recorte da relação social (o conflito).

Estamos certos de que ao propor a adequação do Serviço Social a essa metodologia do modo como se apresenta, regredimos às propostas defendidas pelas vertentes *modernizadoras* e de *reatualização do conservadorismo* presentes no Movimento de Reconceituação, caracterizadas: a primeira, pelas abordagens funcionalistas, sistêmicas voltadas à melhoria do sistema pela mediação do desenvolvimento social e do enfrentamento das expressões da “questão social” na perspectiva de integração a sociedade; e, a segunda, pelo

apelo teórico à fenomenologia, assentado na defesa da tríade *diálogo, pessoa e transformação social* (dos sujeitos), sob um viés *psicologizante*.

E enquanto a primeira propõe um projeto de modernização e adequação do Serviço Social às demandas do capital, buscando adequar a profissão aos interesses da classe burguesa na manutenção das desigualdades e priorizar a produção de conhecimento e a prática profissional fundadas na busca da eficiência e eficácia. A segunda recupera a herança histórica e conservadora da profissão – vinculada a visão de mundo derivada do pensamento católico tradicional –, repondo-a sobre uma base teórico-metodológica que se aclama como *nova*: a fenomenologia. Além de priorizar uma intervenção microscópica, que coloca para o Serviço Social a tarefa de *auxiliar na abertura do sujeito existente, singular, em relação aos outros, ao mundo de pessoas*.

De fato, essas adequações priorizam não a ruptura, mas a continuidade de um Serviço Social em bases tradicionais e conservadoras. Tampouco conseguem apreender que a metodologia mediação de conflitos é uma alternativa burocrática ao sistema tradicional de justiça, fruto de uma tendência neoliberal diante dos conflitos e negação de direitos, em que se imputa aos sujeitos a autonomia na administração desses conflitos, sejam eles de qualquer âmbito. É mediante essa constatação que este estudo evidencia a incompatibilidade da categoria mediação com a metodologia mediação de conflitos, visto que a primeira não é compatível com uma atuação pautada no recorte de relações sociais como é claramente balizada pela segunda.

Sem dúvida que reconhecer esta incompatibilidade se constitui num desafio, sobretudo, diante do avanço de perspectivas teórico-metodológicas e ético-política alheias ao pensamento social crítico. Por certo, muitos são os desafios para uma atuação pautada na recusa do tecnicismo, pragmatismo, neutralidade e imparcialidade, e na defesa do fortalecimento dos direitos da classe trabalhadora e da luta universal de superação da ordem vigente.

Reconhecemos que muito mais há para se tratar nessa discussão. Porém, o percurso que ora se finaliza nos impede de, nesse momento, ir mais adiante, mas expressa o esforço de apresentar algumas indicações sobre um tema que, nos dias atuais, tem se mostrado tão recorrente. É, por isso, que deixamos como provocação, a necessidade de se abrir *novas possibilidades de pesquisa, novas partidas e novas descobertas*.

## REFERÊNCIAS

BARROCO, Maria Lúcia Silva; TERRA, Sylvia Helena. **Código de Ética do/a Assistente Social Comentado**. CFESS, Conselho Federal de Serviço Social (Org.). São Paulo: Cortez, 2012. 262 p.

BARROS, Juliana Poloni de. *Mediação Familiar: diálogo interdisciplinar*. 2013. 120 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, São Paulo, 2013.

BORGIANNI, Elisabete. Para Entender o Serviço Social na Área Sociojurídica. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 115. jul./set. 2013. p. 407-442.

BOSCHETTI, Ivanete. Expressões do Conservadorismo na Formação Profissional. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 124, p. 637-651, dez. 2015.

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública**. Brasília: Presidência da República. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.html)> Acesso em: 05 ago. 2017.

COELHO, Marilene. **Imediaticidade na Prática Profissional do Assistente Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2013. 164 p.

GRESS-SP. Conselho Regional de Serviço Social de São Paulo (9ª Região). **Nota Técnica**: posição preliminar sobre Serviço Social e Mediação de Conflitos. São Paulo: RS Press. jun./2016.

DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu; MYNAIO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2013. 120 p.

GUERRA, Yolanda. A dimensão técnico-operativa do exercício profissional. In: SANTOS, Cláudia Mônica dos; BACKX, Sheila; GUERRA, Yolanda. **A Dimensão Técnico Operativa no Serviço Social**: desafios contemporâneos. Juiz de Fora: CAPES/Editora UFRJ, 2012. p. 69-102.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Posfácio. Questão Social, Família e Juventude: desafios do trabalho do assistente social na área sociojurídica. In: SALES, Mione Apolinário; MATOS, Maurílio Castro de; LEAL, Maria Cristina (Orgs). **Política Social, Família e Juventude**. São Paulo: Cortez, 2004. 320 p.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 26. ed. São Paulo: Cortez, 2015. 326 p.

MARSIGLIA, Regina Maria Giffoni. Orientações Básicas para a Pesquisa: Formação e Trabalho Profissional **Revista Serviço Social e Saúde**, São Paulo: Cortez, p.01-18, 2011.

MARTINELLI, Maria Lúcia. Notas Sobre Mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 43, 1993.

MASCARO, Alysson Leandro. **Introdução ao Estudo do Direito**. São Paulo: Quartier Latin do Brasil, 2007. 137 p.

NETTO, José Paulo. Introdução ao método da teoria Social. In: CFESS, Conselho Federal de Serviço Social; ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 667-700.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social**: uma análise do Serviço Social no Brasil pós- 64. 16. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social**: um estudo preliminar sobre a categoria e sua apropriação pelo serviço social. 2. ed. rev. São Paulo: Cortez, 1997.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; NETO, Adolfo Braga. **O que é Mediação de Conflitos**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SIERRA, Vânia Morales. A Judicialização da Política no Brasil e a Atuação do Assistente Social na Justiça. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 14, n. 1, p. 256-264, jul./dez. 2011.

SILVA, Ruteléia Cândida de Souza. **A Economia Política da Pobreza na Atual Trama Conjuntural Brasileira**: conservadorismo, (des)caminhos, contradições e interdições no horizonte da transformação social. 2018. 470 p. Tese (Doutorado em Política Social) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2018.

YAZBEK, Maria Carmelita. Os Fundamentos Históricos e Teóricos- Metodológicos do Serviço Social Brasileiro na Contemporaneidade. In: CFESS, Conselho Federal de Serviço Social; ABEPSS, Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social. **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p. 873.