

ELSIE ELEN LOUREIRO DE CARVALHO
elsieelencarvalho@gmail.com

**Trabalho apresentado ao CEPED CURSOS como
conclusão de Curso de Pós-graduação em
Psicologia Clínica Comportamental.
Colaboração: Maria Emilia Almeida Lage**

**UM NOBRE ENCONTRO ENTRE A PSICOLOGIA CLÍNICA E
COMPORTAMENTAL E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

PETRÓPOLIS

2024

RESUMO

O crescimento de conflitos é uma questão intrínseca à estrutura de muitas sociedades do mundo globalizado. No contexto brasileiro, esse crescimento tem se mostrado substancial, podendo ser facilmente detectado no número de processos, inclusive de pequenas causas, acumulados no poder judiciário. A mediação de conflitos tem-se mostrado uma alternativa ágil e de baixo custo para solucionar uma boa parte dessas controvérsias. Porém, a mediação de conflitos, por meio de seus mediadores, precisa contar com outras formas de auxiliar as pessoas em suas questões emocionais em relação a elas mesmas e aos outros. Assim surge o encontro da Psicologia Clínica e Comportamental com a Mediação de conflitos.

Este trabalho de pesquisa se concentrou em analisar esse encontro sob a perspectiva de soluções sociais e suas implicações no Brasil contemporâneo em meio a um mundo globalizado. Hoje não existem mais distâncias físicas que dificultem ações para solucionar, ou ao menos minimizar, contendas e conflitos que fragilizam o bem-estar humano. A Internet possibilita encontros virtuais entre pessoas que por sua vontade ou alheia a ela não poderiam estar presentes em um determinado local, preservando sua integridade em diferentes momentos e situações. Dessa forma, o mundo globalizado, ao mesmo tempo que propicia o surgimento de novos conflitos e fragilidade emocional, também dispõe de mecanismos que podem contribuir para o desenvolvimento pessoal, humano e social das pessoas.

As diferentes fases da pesquisa, quer teórica ou prática, tiveram como norte valorar a importância do conhecimento da Psicologia Clínica e Comportamental, aplicada às sessões de mediação de conflitos. Nos processos de mediação de conflitos, tanto nos atendimentos individuais quanto nas sessões conjuntas, foi observada a diversidade de emoções no comportamento das partes, refletindo a relevância do conhecimento dos conceitos básicos da Psicologia Clínica e Comportamental para o bom desenvolvimento das sessões.

A resolução de conflitos promove o entendimento entre as partes envolvidas em um conflito, buscando resgatar entre elas o respeito e a dignidade humana, a empatia e o diálogo, como facilitadores e norteadores na recuperação das relações humanas. A Psicologia Clínica e Comportamental auxilia e promove a dignidade

humana como um valor, uma virtude que precisa ser resgatada, atestada e consolidada na sociedade. Os dois conhecimentos, a Psicologia Clínica e Comportamental e a Mediação de Conflitos, podem desenvolver caminhos para forjar a ética, entre as relações humanas, pautada na possibilidade do ser humano de sair de si e reconhecer-se no outro, usando a comunicação empática para dialogar. Promovendo uma convivência pacífica em torno de si próprio e do outro.

Palavras-chave: psicologia, comportamento, mediação e resolução de conflitos.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 01 |
| 2. HISTÓRIA DA PSICOLOGIA CLÍNICA E COMPORTAMENTAL..... | 05 |
| 2.1 HISTÓRIA DA PSICOLOGIA CLÍNICA E COMPORTAMENTAL: uma jornada de descobertas e evoluções..... | 05 |
| 2.2 BEHAVIORISMO..... | 07 |
| 2.3 PSICANÁLISE..... | 11 |
| 3. CONTEXTUALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS..... | 12 |
| 3.1 FUNDAMENTOS..... | 12 |
| 3.2 O MEDIADOR..... | 15 |
| 3.3 COMUNICAÇÃO EFETIVA E NECESSIDADES NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS..... | 16 |
| 4. CONCLUSÃO | 20 |
| REFERÊNCIAS | 22 |

1 INTRODUÇÃO

“A coisa mais fina no mundo é o sentimento.”

Adélia Prado

A pesquisa qualitativa propõe abordar a eficácia da aplicação da Psicologia Clínica e Comportamental nos atendimentos individuais e conjuntos das partes em conflitos, numa sessão de mediação de conflitos no âmbito extrajudicial que na justiça social será imprescindível no futuro. Mediação de Conflitos é um caminho, além da Justiça tradicional, para se resolver os conflitos, de forma célere, justa, efetiva e é, inegavelmente, um instrumento de pacificação social, na resolução e prevenção de litígios, controvérsias e problemas cotidianos do ser humano.

A metodologia principal da mediação de conflitos, além de suas ferramentas essenciais, é de que a terceira pessoa, chamada de mediador, esteja capacitada e plena, para ouvir o outro e as partes, sem que um dos seus princípios, a imparcialidade, seja afetada. E é exatamente nesse contexto que acontece o nobre encontro entre a Psicologia Clínica e Comportamental com a Mediação de Conflitos. Na contemporaneidade, observa-se que os casos que tramitam no Judiciário poderiam ser resolvidos de forma mais pacífica, por meio da mediação, sem necessariamente promover um ganhador e um perdedor. Fomentando por suas técnicas a possibilidade das partes dialogarem, auxiliadas por um terceiro imparcial — mediador — a se aproximarem de um consenso, com acordo ou não, na busca de uma solução para o conflito, favorável para todos.

O Direito, propriamente dito, é orientado pelo arquétipo da dignidade humana, sendo um conceito universal, servindo como referência para o valor e a importância da existência, bem como para a proteção e a realização das aspirações do ser humano. Portanto, a dignidade humana é uma fonte inesgotável para os princípios da Ética e valores morais e filosóficos, essenciais para os Direitos Humanos. Em seu sentido mais amplo, a dignidade humana pressupõe que todas as pessoas jamais devam ser discriminadas ou desvalorizadas e que todos devem ter acesso às mesmas

oportunidades para se desenvolverem e expressarem suas habilidades e talentos. Deixando claro que todos têm direito a serem tratados com respeito, compaixão e dignidade, independentemente de sua orientação sexual, religião, raça, etnia, gênero, classe social ou outros fatores que possam defini-los.

Os Direitos Humanos preconizam a condição inata da dignidade, liberdade e valor de cada pessoa.

Esta pesquisa envolve o estudo de questões como a dignidade dos direitos humanos, a sua relação com o bem-estar dos indivíduos e a sua afirmação como um dos princípios fundamentais da democracia. O conflito é inerente a todos os homens, faz parte da vida e, principalmente, da vida relacional; assim sendo desencadeia e provoca insatisfações que vão se transformando, como em uma espiral, modificando emoções conforme as situações provocadas em relação às necessidades e valores de cada um, afetados quando não atendidos, resultando em desentendimentos que se não tratados podem afetar, consideravelmente, a boa convivência.

Desenvolver um atendimento com pessoas que estão em uma situação conflituosa, é trabalhar com seus desejos, suas necessidades e emoções, pois serão as emoções bem direcionadas que darão início ao processo de regulação emocional, onde elas aprendem a compreender seus estados emocionais. Tendo em vista que são as emoções que despertam diferentes sentimentos que podem ser positivos ou negativos. Emoção é um estado mental ou afetivo vigoroso e intenso, caracterizado por sentimentos, pensamentos e comportamentos relacionados. Ou seja, é uma reação instantânea e intensa, que pode variar de alegria a tristeza. As emoções afetam a mente, o corpo e a consciência, impulsionando ações e reações. Elas podem ser conscientes ou inconscientes, e influenciam nossas decisões, nosso comportamento e nosso estado de espírito. Para Goleman (1995), a emoção refere-se “a um sentimento e aos pensamentos, os estados biológicos, os estados psicológicos e o tipo de tendências à ação que o caracteriza”. Goleman diz que as emoções exercem um papel importante na tomada de decisões, por poderem guiar os pensamentos e os comportamentos das pessoas. Ele discute a importância de educar as pessoas para reconhecer suas próprias emoções e desenvolver habilidades para lidar com elas eficazmente. Além disso, argumenta que a inteligência emocional é tão importante quanto à inteligência cognitiva para obter sucesso.

Para Bach e Darder (2002), as emoções são “nossa resposta pessoal e singular aos acontecimentos significativos de nossa vida”. Bach e Darder descrevem emoções como um processo complexo, que envolve a comunicação entre os próprios sentimentos, pensamentos, experiências e ações das pessoas. Ao observar as emoções, os autores sugerem que, apesar de poderem ser muito diferentes para uma mesma situação, elas contêm informações importantes sobre o contexto. Por isso, argumentam que estudar a emoção é essencial para entender a conduta humana e acreditam que as emoções são importantes para se chegar à compreensão das dinâmicas entre as pessoas e, portanto, perceber como elas podem interagir e influenciar umas às outras.

A emoção é um processo biológico inato, permitindo que as pessoas reconheçam e reajam aos estímulos do ambiente, como perigos, recompensas ou incentivos, para tomarem decisões automáticas e, por vezes, precipitadas, desenvolvendo o medo ou a ansiedade. Projetando o ser humano reagir instintivamente. A emoção coopera na formação de memórias, boas ou ruins, ao se conectar a tudo o que acontece no cotidiano humano. Consistindo em duas distintas e essenciais funções, físicas e adaptativas, a emoção permite o amoldamento ao ambiente, devido às mudanças sociais, meio pelo qual o homem se expressa em relação à comunicação de seus sentimentos privados ao outro.

Conflito e emoção estão intrinsecamente relacionados. Os conflitos fazem parte do ser humano, podendo ser psicológico ou material, sendo definido como a divergência de interesses que tem um efeito direto ou indireto sobre as relações humanas. As emoções desempenham um papel importante na forma como as pessoas enfrentam e interpretam o conflito. Diante do confronto e da ameaça, elas tendem a reagir com seus instintos primários, dando origem a sentimentos de medo, ansiedade e raiva. O medo e a ansiedade podem inibir a tomada de decisão por parte das partes envolvidas, enquanto a raiva e a frustração podem motivá-las a agir impulsivamente. Por sua vez, o sentimento influencia o modo como as pessoas interpretam as posições dos outros. Emoções que se transformam em sentimentos possessivos podem levar a interpretações distorcidas de fatos, à proteção de interesses, resultando em grandes contendas.

O encontro da Psicologia Clínica e Comportamental com a Mediação de Conflitos, na sua aplicabilidade, auxilia o profissional que chamamos de Mediador. É esse encontro que o direciona a se conscientizar dos pontos fracos e fortes da personalidade das partes, e intensificar suas habilidades, na intenção de equilibrar as emoções das partes, facilitando o diálogo. Todo mediador de resolução de conflitos precisa estudar o terreno de cada questão apresentada. O conhecimento da Psicologia Comportamental beneficia amplamente na análise da posição e necessidades trazidas por cada parte no primeiro encontro e demais sessões da mediação de conflitos.

A Psicologia Clínica e Comportamental, forma o psicólogo clínico, que é um “médico da alma”, alguém sensível preparado para entender pessoas. Os princípios da mediação, fomenta a relevância de entendermos que tipo de conflito está ocorrendo com as pessoas, e conhecer os caminhos para o entendimento humano e suas nuances. Esta pesquisa propõe um estudo apurado sobre como nasceu e se desenvolveu a Psicologia Clínica e Comportamental e de como acontece esse nobre encontro com a mediação de conflitos na sua aplicabilidade. Em sessões de mediação de conflitos, nas quais as partes chegam com suas posições, dores e necessidades, a figura do mediador, terceiro imparcial e condutor do processo, as auxilia a reconhecerem seus interesses e a superarem suas contrariedades comunicacionais. E assim, delinearem a possibilidade de uma negociação que as leve a um acordo ou não, mas que as conduzam a um consenso que, embora não resulte em acordo, esteja focado em trabalhar as relações entre as partes e promover a comunicação mais empática e uma convivência mais respeitosa.

O nobre encontro entre a Psicologia Clínica e Comportamental e a Mediação de Conflitos resgata a oportunidade das pessoas, auxiliadas por um mediador, resolverem eficazmente seus próprios conflitos. Mediadores conscientes e atentos às questões emocionais de cada um, promovem a transformação individual, resultando no entendimento mútuo, e cuidando para que ninguém melhor do que as partes possam sanar seus conflitos, de forma célere, menos custosa e harmônica.

2 HISTÓRIA DA PSICOLOGIA CLÍNICA E COMPORTAMENTAL

2.1 HISTÓRIA DA PSICOLOGIA CLÍNICA E COMPORTAMENTAL: uma jornada de descobertas e evoluções.

Esta pesquisa não tem a pretensão de resumir a psicologia e/ou as mentes que contribuíram para seu desenvolvimento e aplicabilidade. Mas evidenciar seus feitos mais marcantes e, considerando as palavras de Nise da Silveira, tem a finalidade de fomentar curiosidades e fome de saber, para buscarmos e bebermos na fonte de cada mestre citado, a riqueza e a genialidade de suas contribuições!

A genealogia da psicologia clínica reporta às análises sociológicas de Michel Foucault, estudioso da saúde pública e também de seus profissionais. Michel Foucault foi um filósofo, historiador das ideias e teórico social francês do século XX, conhecido por suas contribuições nos campos da filosofia, sociologia e estudos culturais. Foucault explorou temas como poder, conhecimento, vigilância e as complexidades das instituições sociais. Sua obra “Vigiar e Punir” e sua análise da biopolítica são especialmente influentes por questionar as relações de poder e as normas sociais, tendo um impacto significativo na teoria crítica e nos estudos pós-modernos.

O Romantismo, em meados do século XVIII, através de Victor Hugo, Stendhal, Baudelaire, e outros, valorizavam o valor da individualidade, fortalecendo a ideia do “eu”, evidenciando a urgência do entendimento e compreensão em relação aos “distúrbios nervosos”.

A Psicologia Clínica é uma subdisciplina da psicologia que se concentra na compreensão emocional dos indivíduos. Os psicólogos clínicos trabalham diretamente com pessoas para auxiliá-las a compreender e superar uma variedade de desafios psicológicos, emocionais e comportamentais, promovendo a investigação, avaliação, diagnóstico, prognóstico, do tratamento, reabilitação e da prevenção das questões que afetam a saúde mental. Uma de suas definições afirma que é a parte da psicologia

que pesquisa os transtornos mentais e os aspectos psíquicos de doenças não mentais. A Psicologia Clínica é uma das áreas da Psicologia mais difundida, resultando num grande número de profissionais atuantes.

No Brasil a aplicabilidade e pesquisas da Psicologia está diretamente ligada ao desenvolvimento da Medicina no país. Podemos citar as duas Faculdades mais importantes, uma no Rio de Janeiro e outra na Bahia por volta de 1832, como pioneiras em desenvolver material científico. A primeira tese foi defendida por Manuel Ignácio de Figueiredo, com o título: “As paixões e afetos d’Alma em geral”.

Com a necessidade de expandir acerca da higienização, preocupação social à época, em 1842 foi criado o Hospício Pedro II, no Rio de Janeiro, onde se seguiam as orientações e práticas de Pinel e Esquirol. Enquanto em São Paulo era instituído o Asilo Provisório para Alienados da Cidade de São Paulo. Esses atendimentos se destacavam no sentido de que no Rio de Janeiro seguiam-se as práticas médico-psiquiátricas e em São Paulo a pesquisa demonstra a exclusão dos doentes mentais da sociedade. Na época a Psicologia estava atrelada à Psiquiatria e a Psicologia ainda não havia se tornado uma ciência autônoma.

A Psicologia Clínica brasileira também foi influenciada por questões sociais e políticas. Durante os anos de Ditadura militar, por exemplo, psicólogos clínicos estiveram envolvidos em movimentos de resistência e focaram em abordagens críticas, buscando uma compreensão mais contextualizada dos problemas psicológicos. Ao longo das últimas décadas, a Psicologia Clínica no Brasil continuou a se desenvolver, integrando abordagens contemporâneas e valorizando a diversidade cultural. A expansão do acesso a serviços psicológicos e o reconhecimento da importância da saúde mental na sociedade, contribuíram para a consolidação da disciplina.

A prática da Psicologia Clínica abrange uma ampla gama de questões, incluindo ansiedade, depressão, transtornos de personalidade, problemas de relacionamento, traumas, distúrbios alimentares, vícios, entre outros. Os psicólogos clínicos utilizam uma variedade de abordagens teóricas e técnicas terapêuticas para

auxiliar os clientes a explorar suas emoções, pensamentos, sentimentos e comportamentos, promovendo o autoconhecimento e facilitando mudanças positivas.

O processo terapêutico na Psicologia Clínica geralmente envolve sessões regulares entre o cliente e o psicólogo, nas quais são discutidos os desafios enfrentados, metas são estabelecidas e estratégias são desenvolvidas para enfrentar os desafios. Além de incorporar avaliação psicológica, que pode envolver testes psicométricos, entrevistas clínicas e observações, para entender melhor a natureza dos problemas do paciente. Para, assim, auxiliá-lo a promover seu bem-estar psicológico e emocional, auxiliando-o a enfrentar os desafios da vida e a desenvolver uma vida mais satisfatória e saudável. Porém, o atendimento psicológico não se limita apenas ao tratamento de distúrbios mentais; muitas pessoas buscam a ajuda de psicólogos clínicos para lidar com questões de desenvolvimento pessoal, melhorar o desempenho acadêmico ou profissional e aprimorar as habilidades sócio emocionais.

Atualmente no Brasil a Psicologia Clínica apresenta a coexistência de diferentes orientações teóricas, práticas baseadas em evidências e uma crescente interdisciplinaridade. Desafios persistem, como a necessidade de maior integração com políticas públicas de saúde mental e o enfrentamento de disparidades regionais no acesso a serviços psicológicos.

2.2 BEHAVIORISMO

A Psicologia Clínica e Comportamental, também conhecida como Behaviorismo, é uma abordagem concentrada no estudo do comportamento observável e mensurável, buscando compreender as relações entre estímulos e respostas. Sua história é marcada por uma série de desenvolvimentos e revoluções teóricas que moldaram o entendimento da psique humana ao longo do tempo.

A abordagem behaviorista teve suas raízes nos trabalhos de pioneiros como Watson e Skinner e contribuiu significativamente para a psicologia e outras disciplinas, não resistindo apenas ao teste do tempo, mas continuando a evoluir continuamente.

O Behaviorismo atual é caracterizado pela sua capacidade de se integrar a outras perspectivas psicológicas e pela busca constante por refinamento e aplicação prática.

O Behaviorismo iniciou no século XX, com a influência significativa de John B. Watson. Em 1913, Watson publicou o famoso artigo "Psicologia como o Behaviorista a Vê", propondo uma abordagem objetiva ao estudo do comportamento, uma mudança radical na abordagem psicológica, afirmando que a psicologia deveria concentrar exclusivamente no comportamento observável, relegando os processos mentais internos a um segundo plano e mensuráveis, uma perspectiva que marcou o nascimento do Behaviorismo.

Ivan Pavlov, um fisiologista russo, foi quem pavimentou o caminho para o Behaviorismo, sendo um forte suporte, contribuindo significativamente com sua pesquisa sobre condicionamento clássico. Seus estudos com cães demonstraram como estímulos neutros poderiam se associar a respostas inatas, criando novas respostas condicionadas. Essa descoberta teve implicações profundas para a compreensão do comportamento humano e influenciou diretamente as teorias behavioristas que se seguiram. B.F. Skinner expandiu as fronteiras do Behaviorismo ao introduzir o condicionamento operante. Em contraste com o condicionamento clássico, o condicionamento operante envolve a modificação do comportamento por meio de consequências, como reforço positivo e negativo. O trabalho de Skinner destacou a importância do ambiente e das consequências na modificação do comportamento, estabelecendo o Behaviorismo como uma abordagem aplicável em diversas áreas, como educação, terapia e análise do comportamento.

Para além, o Behaviorismo atual se beneficia dos avanços na neurociência comportamental. Com a tecnologia moderna, como ressonância magnética funcional (fMRI), os pesquisadores podem investigar as bases neurais do comportamento, proporcionando uma compreensão mais profunda das interações entre o cérebro e o comportamento observável. Essa abordagem integrativa ajuda a estabelecer pontes entre as explicações comportamentais e os processos neurais subjacentes.

O Behaviorismo contemporâneo encontra aplicação significativa na psicologia organizacional e educacional. Princípios como reforço positivo, modelagem e programação de reforço são amplamente utilizados para melhorar o desempenho e

promover mudanças comportamentais em ambientes corporativos e educacionais. Estratégias derivadas do Behaviorismo também são incorporadas no desenvolvimento de treinamentos, coaching e estratégias de gestão.

Apesar de suas evoluções positivas, o Behaviorismo atual não está isento de desafios. Críticas relacionadas à ética no uso da análise do comportamento, questões de privacidade e preocupações com a aplicação excessiva de reforços externos são temas que continuam a ser debatidos e explorados na comunidade científica.

O Behaviorismo evoluiu ao longo das décadas e atualmente é uma síntese vibrante de sua história rica e da integração com outras correntes psicológicas e científicas. Sua evolução constante e sua aplicação prática em diversas áreas demonstram a flexibilidade e a relevância duradoura dessa abordagem comportamental–cognitiva que integra princípios do behaviorismo com o reconhecimento da influência dos processos mentais na compreensão e modificação do comportamento humano. O futuro promissor do Behaviorismo vale reafirmar que reside na capacidade de se adaptar às demandas emergentes da sociedade e da ciência, mantendo-se como uma ferramenta valiosa para compreender a complexidade do comportamento humano.

A história da Psicologia Comportamental é uma narrativa rica em descobertas, revoluções teóricas e adaptações. Seu impacto estende-se além dos limites da psicologia acadêmica, influenciando campos como a terapia comportamental. A psicologia organizacional e a educação. A abordagem comportamental continua a ser uma força dinâmica na compreensão e modificação do comportamento humano, demonstrando sua relevância contínua na contemporaneidade.

O Behaviorismo é uma abordagem na psicologia que se concentra no estudo científico do comportamento observável e mensurável, desconsiderando processos mentais internos e estados subjetivos, como pensamentos, emoções e sentimentos. O comportamento é definido como uma resposta a estímulos do ambiente.

Ivan Pavlov, conhecido por seus experimentos de condicionamento clássico com cães, demonstrou como um estímulo neutro pode se tornar um estímulo

condicionado capaz de evocar uma resposta condicionada. Enquanto B.F. Skinner, desenvolveu a teoria do condicionamento operante, que enfatiza as consequências do comportamento. Ou seja, comportamentos seguidos por recompensas são mais propensos a serem repetidos, enquanto comportamentos seguidos por punições são menos propensos a serem repetidos.

Em relação ao reforço e punição, o behaviorismo destaca a importância do reforço (positivo e negativo) e punição no controle do comportamento. O reforço, na visão de Skinner, aumenta a probabilidade de um comportamento ocorrer, enquanto a punição diminui essa probabilidade. Essa é uma visão de um behaviorismo radical, vai além do behaviorismo clássico ao negar a existência de processos mentais e ao focar exclusivamente no comportamento observável. O behaviorismo teve sua uma ampla aplicação em várias áreas, incluindo educação, terapia comportamental, psicologia organizacional e análise do comportamento aplicada.

Apesar de suas contribuições substanciais, o Behaviorismo enfrentou críticas, especialmente em relação à sua ênfase exclusiva no comportamento observável e à negligência dos processos mentais internos. Essas críticas abriram caminho para o surgimento da Psicologia Cognitiva, que destacou a importância da mente na compreensão do comportamento humano.

Embora o behaviorismo clássico tenha perdido destaque como a abordagem dominante na psicologia, suas contribuições e princípios continuam a influenciar áreas como terapia comportamental, análise do comportamento e abordagens de modificação de comportamento. Foi importante o papel que o behaviorismo desempenhou no desenvolvimento da psicologia experimental e na aplicação de princípios comportamentais em diversas áreas práticas. Mesmo que não seja a única abordagem dominante atualmente, suas ideias continuam a moldar muitas práticas e teorias na psicologia contemporânea.

Uma das integrações mais notáveis do Behaviorismo atual ocorreu com a Psicologia Cognitiva, resultando na formação da Terapia Comportamental Cognitiva (TCC). A TCC reconhece a interação complexa entre pensamentos, emoções e comportamentos, incorporando princípios behavioristas, como o condicionamento

operante, com ênfase na cognição e na reestruturação cognitiva. Essa abordagem integrada é amplamente aplicada na psicoterapia para tratar uma variedade de condições, incluindo transtornos de ansiedade, depressão e transtornos alimentares.

2.3 PSICANÁLISE

A psicanálise foi fundada por Sigmund Freud (1856–1939), médico neurologista austríaco, com uma abordagem teórica e terapêutica que teve um impacto significativo na psicologia e na prática clínica. Sigmund Freud nasceu em Freiberg, Morávia (atualmente Příbor, na República Tcheca), em 06 de maio de 1856. Suas ideias foram influenciadas por Jean-Martin Charcot, um neurologista francês, e de Josef Breuer, um médico vienense.

A psicanálise emergiu gradualmente no final do século XIX e início do século XX, com obras fundamentais, como “A Interpretação dos Sonhos” (1899) e “A Psicopatologia da Vida Cotidiana”(1901). Freud desenvolveu conceitos pioneiros, incluindo o subconsciente, o Complexo de Édipo, os mecanismos de defesa e a importância dos sonhos.

Embora a psicanálise tenha contribuído significativamente para a compreensão da psicologia clínica, enfrentou críticas, especialmente em relação à sua falta de base empírica e ao foco excessivo nos aspectos diferentes do funcionamento psicológico que oferecem técnicas terapêuticas variadas. Freud foi uma figura controversa, porém suas teorias, embora criticadas, não diminuiu a sua contribuição para a compreensão da mente humana e a influência duradoura da psicanálise na psicologia clínica por serem inegáveis. Freud faleceu em 23 de setembro de 1939, deixando um legado que continua a moldar o entendimento da mente humana e a prática clínica em psicologia, além de campos como literatura, arte e cultura em geral. **“Libido é apetite, é instinto permanente de vida que se manifesta pela fome, sede, sexualidade, agressividade, necessidades e interesses diversos.” (Nise da Silveira).**

Carl Gustav Jung (1875–1961), nasceu em 26 de julho de 1875, foi um psiquiatra suíço que desenvolveu a psicologia analítica, uma abordagem que se destaca por sua ênfase na exploração do inconsciente coletivo e na busca de significado e individuação. Estudou medicina na Universidade de Basileia e, posteriormente, trabalhou no hospital psiquiátrico de Burghölzli, em Zurique, sob a supervisão de Eugen Bleuler. A psicologia analítica, desenvolvida por Jung, se diferencia da psicanálise de Freud ao enfatizar não apenas os aspectos individuais, mas também os aspectos coletivos e espirituais do inconsciente.

Jung criou o conceito de inconsciente coletivo, que contém elementos compartilhados por toda a humanidade, como símbolos e imagens universais, e os arquétipos, padrões simbólicos inatos, fundamentais na compreensão do inconsciente coletivo e desempenham um papel crucial no desenvolvimento psicológico. Jung faleceu em 06 de junho de 1961, deixando um legado significativo na compreensão da psique humana e no desenvolvimento da psicologia clínica. Sua abordagem única continua a ser estudada e aplicada por profissionais da saúde mental em todo o mundo.

A Terapia Cognitiva foi fundada no início dos anos 60 por Aaron Beck, Neurologista e Psiquiatra norte-americano. Beck propôs, inicialmente, um “modelo cognitivo da depressão” e que posteriormente evoluiu para a compreensão e tratamento de outros transtornos. Sendo utilizada amplamente na psicologia atual.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

3.1 FUNDAMENTOS.

O ser humano é um ser social por natureza, havendo a necessidade de se relacionar com o outro e de manter vínculos passageiros ou duradouros, além de preservar a própria vida. Onde há pessoas há conflito, porém, na nova teoria do conflito, ele não precisa ser necessariamente negativo, podendo representar uma oportunidade de desenvolvimento pessoal. A mediação remota aos anos 3.000 AC,

passando por Grécia, Egito, Creta, Assíria e Babilônia, consiste em um meio célere e de baixo custo para a resolução pacífica de disputas ou contendas.

3.1 A Constituição Federal de 1988 consagrou em vários dispositivos o acesso à justiça, incluindo direitos e garantias fundamentais. Indo no mesmo sentido da convenção Interamericana de Direitos Humanos. Após a promulgação da Constituição Federal outras leis surgiram, até chegarmos à lei de mediação de nº 13.140/2015. A qual versa sobre a aplicação da mediação, judicial ou extrajudicial, como meio de solução de controvérsias entre particulares e ainda sobre a autocomposição de conflitos na administração pública. O conceito básico da mediação refere-se à atividade técnica, exercida por um terceiro imparcial, sem poder decisório e capacitado para tal.

Os princípios da mediação são configurações para se converter a resolução de conflitos em uma forma mais eficaz. Se não cuidamos dos princípios e sua aplicabilidade, diminuimos as chances da efetividade do processo. Para tanto precisam ser respeitados, sendo de singular importância no que tange à figura do mediador, que deverá absorvê-los, levando-os à sua prática cotidiana. Esses princípios norteadores, Lei 13.140/2015, estão em consonância com o Código de Ética (2010).

Princípios da Mediação

- ⇒ Imparcialidade do mediador;
- ⇒ Isonomia entre as partes;
- ⇒ Oralidade;
- ⇒ Informalidade;
- ⇒ Autonomia da vontade das partes;
- ⇒ Busca do consenso;
- ⇒ Confidencialidade;

Código de Ética (2010)

- ⇒ Confidencialidade;
- ⇒ Decisão Informada;
- ⇒ Competência;
- ⇒ Imparcialidade;
- ⇒ independência;
- ⇒ autonomia e respeito à ordem pública e às leis vigentes;

⇒ Boa-fé, empoderamento.

A mediação é um procedimento voluntário, alinhado ao princípio da autonomia da vontade das partes, contudo, caso no contrato firmado pelas partes houver cláusula prevendo a mediação como resolução de conflitos, as partes terão que comparecer ao menos na primeira reunião. São matérias mediáveis conflitos que versem sobre direitos disponíveis ou indisponíveis, transacionáveis, sobre o conflito ou parte dele. Nos direitos indisponíveis ou transigíveis, objetos de consenso, devem ser homologados em juízo. Sendo os advogados e não os mediadores responsáveis pela homologação junto ao Ministério Público.

Os princípios são os norteadores da mediação e conciliação, judicial ou extrajudicial. Sem eles não existem técnicas ou ferramentas capazes de sustentar uma mediação, ou conciliação que atenda aos pré-requisitos de um trabalho cujo objetivo principal é a restituição da comunicação entre as partes. Onde o sigilo seja mantido, bem como o respeito, a imparcialidade, a isenção e o pré-julgamento. E, para que esses princípios sejam respeitados, a presença de alguns conceitos não devem ficar esquecidas em uma sessão de mediação.

A confidencialidade deve estar presente do início ao fim de todo o processo de mediação, é ela que permite às partes se sentirem confiantes ao expressarem suas questões, interesses e sentimentos. Sendo necessário registrar somente aquilo que for decidido e que resulte em cláusulas do consenso/acordo.

- A decisão informada, por sua vez, permite aos envolvidos tomarem ciência dos procedimentos, etapas, regras e condutas que fazem parte do processo de mediação, estando, de forma clara, expressas na declaração de abertura.
- O empoderamento e a validação dizem respeito às partes e não ao mediador, pois a sessão não é o momento do mediador e sim das partes sentirem que são elas as protagonistas. O mediador está ali para facilitar a comunicação, validando sentimentos e emoções e não para concordar ou discordar das partes. Seu papel é facilitar o entendimento entre seres humanos com necessidades diferentes, mas que estão envolvidos em uma mesma questão.

- No entanto, o mediador precisa ter sua independência e autonomia até para interromper a sessão, caso necessário; e também para se manifestar quando a decisão das partes violarem ou contrariarem as leis vigentes, sem infringir o princípio da autonomia das partes.
- E, considerando-se a ausência de obrigação de resultado enquanto acordo, o importante é que a comunicação seja facilitada e as partes se sintam confiantes para pensarem em alternativas razoáveis, que respeitem a ordem pública e não infrinjam as leis vigentes.

Outros aspectos importantes sobre esses princípios fundamentais dizem respeito à conduta do mediador no exercício dessa função, a qual, em certas situações, requer que ele se desvincule da profissão de origem, recusando serviços que iriam ferir tal princípio.

3.2 O MEDIADOR

Apesar de existirem posições contrárias, Warat (1998), concebe a imparcialidade do mediador como algo não tangível em sua plenitude, considerando as emoções e sentimentos que este possa experimentar, mas que busca a todo custo, atuando sem favoritismo, propiciar espaços de trocas comunicativas, informativas e afetivas.

“O mediador ajuda as partes a decidirem sem impor seu critério, não tem poder legal para decidir, não emprega a palavra para persuadir, tenta ajudar a solucionar a controvérsia sem centrar tudo na adjudicação da justiça às partes, facilita o esclarecimento da posição e o grau de participação das partes no conflito. Tudo isto o toma, abstratamente, um intermediário imparcial, um condutor neutro”. WARAT (1998).

Mediador é aquele que:

- Conduz o procedimento de comunicação entre as partes;

- Busca o entendimento e o consenso;
- Facilita a resolução do conflito;
- Detém o conhecimento técnico e de habilidades para o gerenciamento eficaz do conflito;
- Auxilia a justiça (Art. 149, NCPC);
- É um terceiro imparcial.

A profissão de Mediador foi reconhecida pelo Ministério do Trabalho em fevereiro de 2021; (CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES (CBO) nº 3514-35: MEDIADOR EXTRAJUDICIAL E MEDIADOR DE CONFLITOS).

No novo contexto de mediação enquanto profissão regulamentada, a aquisição de técnicas e ferramentas comunicacionais são de extrema importância para a progressão da carreira. A aplicabilidade da mediação em diferentes segmentos e setores da sociedade nos fazem acreditar no potencial dessa nova maneira de resolução e prevenção de conflitos. Aliada à Psicologia Clínica e Comportamental, contribui para a Cultura de Paz, por meio não somente da resolução pacífica dos conflitos, mas com ações preventivas de conscientização da necessidade de construirmos uma sociedade que possa lidar com seus conflitos sem violência. Quando há a recomendação para que no currículo dos cursos de Direito exista a disciplina de Mediação de Conflitos, abre-se a oportunidade da expansão dessa forma mais harmônica de resolver causas que não precisem se arrastar por anos e anos no judiciário. Outras recomendações que dizem respeito à implementação da mediação como política pública no sistema educacional, na assistência social, outros órgãos públicos e diferentes setores da iniciativa privada são de extrema importância para solidificar a atuação da mediação junto aos segmentos da sociedade. Lembrando, porém, da importância dos conceitos da Psicologia Clínica e Comportamental como parâmetro para os processos autocompositivos.

3.3 COMUNICAÇÃO EFETIVA E NECESSIDADES NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS.

Para a comunicação efetiva e entendimento entre os envolvidos, é necessário que o interlocutor, mediador, detenha algum conhecimento e informações pertinentes às emoções, sentimentos e necessidades que facilitem a decodificação de comportamentos no desenvolver de uma sessão de mediação.

A mediação, além de todas as vantagens técnicas, tem um outro condão: ela tem sido a porta de entrada para introduzir a questão interdisciplinar, por trazer pontos de contato entre a experiência jurídica e a psicologia, o que, como dissemos, facilita o diálogo. (Cezar Ferreira, Verônica A. da Mota), 2011.

Na mediação, o cuidado com as emoções e sentimentos das partes vai além do acordo ou não acordo. Após as sessões para a resolução dos conflitos, há a pós-mediação, em que as partes são encorajadas a seguirem em frente, buscando novas alternativas. Por meio da Justiça Restaurativa, Círculos de convivência ou outra ferramenta busca auxiliá-las nas relações pessoais e interpessoais, bem como no desenvolvimento das habilidades socioemocionais. Para além da resolução de conflitos, a mediação, aliada à Psicologia Clínica Comportamental, traz um prospecto positivo, tirando a pessoa do tempo passado, levando-a para o tempo presente e a projetando para o futuro, utilizando a tríade do tempo.

Segundo a teoria de Maslow, existem necessidades primárias (básicas), que são fisiológicas e de segurança e necessidades secundárias, que são sociais, estima e autorrealização. Abaixo segue a descrição de cada uma delas:

- **Necessidades fisiológicas:** São aquelas que se relacionam com o ser humano como ser biológico, necessidade de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar, beber, dormir, ter relações sexuais, etc.

No trabalho: Necessidade de horários flexíveis, conforto físico, intervalos de trabalho, etc.

– **Necessidades de segurança:** São aquelas que estão vinculadas às necessidades de sentir-se seguros, sem perigo, em ordem, com segurança, de conservar o emprego, etc.

No trabalho: emprego estável, plano de saúde, seguro de vida, etc.

No trabalho: Necessidade de estabilidade no emprego, boa remuneração, condições seguras de trabalho, etc.

– **Necessidades sociais:** São necessidades de manter relações humanas com harmonia, tem relação direta com nossos vínculos sociais, amigos, família, amor e demais ambientes de sociabilidade e pertencimento.

No trabalho: Necessidade de conquistar amigos, manter boas relações, ter superiores gentis, etc.

– **Necessidades de estima:** existem dois tipos, o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmos e o reconhecimento dos outros da nossa capacidade de adequação. Em geral, é a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, com prestígio e reconhecimento, poder, orgulho, etc. Incluem-se também as necessidades de auto-estima.

No trabalho: Responsabilidade pelos resultados, reconhecimento por todos, promoções ao longo da carreira, feedback, etc.

– **Necessidades de autorrealização:** Também conhecidas como necessidades de crescimento. Incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. Relaciona-se com as necessidades de estima, a autonomia, a independência e o autocontrole.

No trabalho: Desafios no trabalho, necessidade de influenciar nas decisões, autonomia, etc.

Aspectos a se considerar sobre a hierarquia de necessidades de Maslow:

Para alcançar uma nova etapa, a anterior deve estar satisfeita ou ao menos parcialmente. Isto se dá uma vez que, quando uma etapa está satisfeita, ela deixa de ser o elemento motivador do comportamento do ser, fazendo com que outra necessidade assuma o destaque como motivação.

Os 4 primeiros níveis destas necessidades podem ser satisfeitos por aspectos extrínsecos (externos) ao ser humano, e não apenas por sua vontade.

Importante! A necessidade de autorrealização nunca é saciada, ou seja, quanto mais se sacia, mais a necessidade aumenta.

Acredita-se que as necessidades fisiológicas já nascem com o indivíduo. As outras mostradas no esquema acima se adquirem com o tempo.

As necessidades primárias, ou básicas, se satisfazem mais rapidamente que as necessidades secundárias, ou superiores.

O indivíduo será sempre motivado pelas necessidades que se apresentarem mais importantes para ele.

Críticas à teoria das necessidades de Maslow

Como em outras teorias, há aqueles que não concordam com ela em parte ou totalmente. Algumas críticas dessa teoria afirmam que nem todas as pessoas são iguais e, por isso, um aspecto que se mostra como uma necessidade para uma pessoa, pode não ser para outra. Outras alegam que ela analisa o desenvolvimento das pessoas, mas não considera em nenhum momento o incentivo dado pela organização.

Há, também, quem diga que Maslow contemplou as necessidades do indivíduo em uma ordem rígida, sem a possibilidade de inversão ou troca de necessidades. Mas nenhuma dessas críticas descaracterizam a teoria ou a tornam menos atual que as demais, apenas nascem de algumas confusões feitas com a definição de “necessidade”, muitas vezes confundida com “desejo” ou “vontade”.

Outras necessidades adicionais

Dentre muitos estudos e análises, Maslow identificou duas necessidades adicionais à pirâmide de necessidades já criada. Estas novas descobertas que davam conta das pessoas que já possuíam todas as necessidades satisfeitas (pouquíssimas pessoas) foram chamadas de cognitivas. São elas:

- **Necessidade de conhecer e entender:** É o desejo do indivíduo de conhecer e entender o mundo, as pessoas e a natureza ao seu redor.

- **Necessidade de satisfação estética:** Está relacionada à beleza, simetria e arte em geral e à necessidade que o ser humano tem de estar sempre belo e em harmonia com os padrões de beleza vigente em determinada época.

4. CONCLUSÃO

Na pesquisa foi possível observar que nas mediações de conflitos, ainda que o mediador não seja necessariamente um Psicólogo, a Psicologia Clínica e Comportamental permeia todo o processo de mediação. No primeiro momento, onde é feita a escuta ativa das partes envolvidas no conflito, observa-se uma “carga” de emoções e sentimentos provenientes de necessidades não atendidas. E é exatamente a compreensão dessas emoções e sentimentos, determinantes para diferentes comportamentos, tais como, comunicação agressiva, dificuldade de compreensão, de empatia e de compaixão para com o outro, que precisa ser gerenciada imparcial e

assertivamente. Nem sempre há um acordo propriamente dito, mas as partes são encorajadas a reconhecerem não somente suas emoções, sentimentos e necessidades, mas também compreenderem as dos outros. Ainda que não haja um entendimento definitivo, há a oportunidade de dar início ao processo de regulação emocional, por meio do direcionamento das próprias emoções, em que as partes conseguem entender seus estados emocionais e, conseqüentemente, compreender de forma mais empática as emoções e sentimentos dos outros. Portanto, esse nobre encontro entre a Psicologia Clínica e Comportamental e a Mediação de Conflitos acontece espontânea e naturalmente durante o processo de mediação, sendo determinante para o gerenciamento do conflito e seus desdobramentos. **“O olho vê somente o que a mente está preparada para compreender”.** (Robertson Davies). E o preparo da mente é algo que deve ser cuidado com muito carinho e respeito pela diversidade humana, por si mesmo e pelo outro.

REFERÊNCIAS

A HIERARQUIA DE NECESSIDADES DE MASLOW: O que é e como funciona

<https://www.gov.br/transportes/pt-br/assuntos/portal-da-estrategia/artigos-gestao-estrategica/a-hierarquia-de-necessidades-de-maslow>

Acessado em 18/08/2024.

Bach, E. y Darder, P. (2002). Sedúcete para seducer. Barcelona: Ed. 62

CARVALHO, Elsie-Elen Loureiro de. Resolução e Mediação de Conflitos. Mediação na Administração Pública: Um olhar empírico do Programa Municipal de Pacificação - Petrópolis da Paz. FUNIBER - Fundação Universitária Iberoamericana. Petrópolis, 2021.

<https://www.passeidireto.com/arquivo/108745243/trabalho-elsie-final>

CEPED CURSOS. Psicologia Clínica e Comportamental, módulo II.

www.cepedcursos.com

GOLEMAN, D. (1996). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairos.

GOLEMAN, Daniel. Liderança: a inteligência emocional na formação do líder de sucesso. 1ª ed. Rio de Janeiro. Objetiva, 2015.

PEDRO, Raul, Comunicação Não violenta. 1ª ed. Centro de Mediadores. FCMEditora.

PINHO, Humberto Dalla Bernadinade. Teoria geral da mediação. Rio de Janeiro. Editora Lumen Juris, 2008.

SILVEIRA, Nise da J589s Jung: vida e obra / Nise da Silveira – 7- ed.– Rio de Janeiro Paz e Terra, 1981. (Coleção Vida e Obra)

ROSEMBERG, Marshal. Comunicação Não Violenta. São Paulo. Ágora, 2006.

TEIXEIRA, Silvana. CENTRO DE MEDIADORES. Conciliação e Mediação Extrajudicial. PDF

<https://centrodemediadores.com>