



## **MEDIAÇÃO E SERVIÇO SOCIAL: UMA PRÁTICA NOS ATENDIMENTOS ÀS FAMÍLIAS NO NEDDIJ**

### **Serviço Social**

Camila Elisabeth Baur  
Gabielli Kruchelski Barbosa  
Silvana Carneiro da Silva

## **1 INTRODUÇÃO**

O Núcleo de Estudos e Defesa dos Direitos da Infância e Juventude – NEDDIJ é um Programa Universidade Sem Fronteiras, em convênio entre a Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná, Seti-PR e Universidade Estadual do Centro Oeste – Unicentro. Tem por objetivo operar na garantia dos direitos da criança e do adolescente, com ações sociais e práticas na área jurídica fundamentada na Constituição Federal de 1988 e no Estatuto da Criança e do Adolescente de 1990.

O NEDDIJ Unicentro conta com uma equipe multidisciplinar com profissionais do Direito e do Serviço Social, tendo como área de abrangência a Comarca de Guarapuava (PR), além dos municípios de Cândói (PR), Foz do Jordão (PR), Campina do Simão (PR) e Turvo (PR).

O Serviço Social conta com uma coordenadora de Serviço Social, um assistente social e duas estagiárias de Serviço Social. Entre as principais ações desenvolvidas está o atendimento às famílias em caso de violência, guarda para família extensa e resolução de conflitos acerca da ação de guarda, pensão e visitas.

Dentre os atendimentos realizados pelo Serviço Social podemos destacar a mediação de conflitos das famílias que buscam atendimento jurídico que envolve crianças e adolescentes. A mediação se torna ação interventiva da categoria profissional, atuando de forma direta ou indireta, para resolução dos conflitos e como forma de auxiliar o problema apresentado pelos usuários do serviço. A mediação faz com que, de forma mais direta, entre em acordo as partes do processo evitando o processo litigioso, e, de forma indireta, busca solucionar as questões decorrentes do senso comum e vivência das pessoas em relação às crianças e adolescentes.

Os conflitos decorrentes das questões como guarda, sendo unilateral ou compartilhada, a pensão, variando o valor, e as visitas, se serão livres, fins de semana e os horários, geram embates entre os usuários, tendo em voga suas percepções acerca da questão e interesses pessoais, muitas vezes desconsiderando o interesse da criança e/ou adolescente. Como todo ser social é resultado da construção de seu meio, esses embates variam conforme situação apresentada. Na constituição do ser social, temos a valorização do essencialmente construído, no processo de formação do indivíduo em categorias que promovem a moldagem dentro do contexto histórico-social. Ou seja, “a partir do trabalho, o ser humano se faz diferente da natureza, se faz um autêntico ser social, com leis de desenvolvimento históricas completamente distintas das leis que regem os processos naturais.” (LESSA; TONET, 2008, p. 13)

Dessa forma, é dever do profissional, através do conhecimento teórico, ir além do sensível e visível, adentrar as entranhas do exposto e desvendar aquilo que está nas entrelinhas para evitar um mal julgamento que refletirá na decisão final do profissional. Segundo Divanir, “no caminho de passagem do concreto sensível ao concreto pensado, verifica-se a necessidade do processo de mediação entre a universalidade da teoria e a singularidade com que os



fenômenos se expressam no real” (2006, p. 31). A teoria mostra-se como ponto de partida junto ao abstrato. Através dela podemos reconhecer, de forma geral, as singularidades dos fenômenos. Não devemos tentar encaixar a realidade na teoria, mas utilizar a teoria para compreensão da realidade levando em consideração a totalidade do sujeito “A perspectiva da totalidade permite identificar aspectos materiais que caracterizam a realidade social “relativos à saúde, moradia, educação, relações familiares, infraestrutura urbana etc”. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2005, p. 114).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

A mediação no Serviço Social é composta pela singularidade, a particularidade e a universalidade. Parte da imediaticidade para a legalidade social. A singularidade é o fato, a aparência. A universalidade é expressa pelas leis tendenciais históricas. Por fim, a particularidade aparece, não apenas como mediador entre o universal e o singular, mas também como ponto central, o início do fato e seu fim.

O Serviço Social atua nas mais diversas formas de expressões da questão social o que requer pensar “a sua prática profissional devido às mudanças que vêm afetando o mundo da produção, a esfera do estado e das políticas públicas e analisar como elas vem estabelecendo novas mediações nas expressões da questão social hoje”. (IAMAMOTO, 2007, pg. 19).

Conforme Vegara, mediação “é a categoria que dá direção e qualidade à prática, baseada no método dialético marxista, resultado de um processo dinâmico e ativo desenvolvido pela interação entre as pessoas, objetos, conceitos, preconceitos, instituições [...]”. Ou seja, acaba sendo atribuição do Assistente Social “intervir facilitando e mediando essa construção, puxando os vários fios alternativos que darão origem a outras alternativas” (VEGARA, 2003. p. 2).

Em um momento primevo olha-se o todo, pois, “[...] a totalidade é uma categoria concreta. É a própria da constituição do real. É a essência constitutiva do real; por isso ontológica” (PONTES, 1997, p. 70). Mas, ao primeiro momento se olharmos para o conjunto, nas palavras de Marx teríamos “uma visão caótica do todo” (MARX apud PONTES, 1997, p. 68). É necessário fazer um processo de desmembramento de todas as questões envolvidas e depois juntá-las novamente, para então, se aproximar da essência do problema. Dessa forma, o método auxilia para ir além da imediaticidade do todo e entender as partes que o compõe. Em um segundo momento analisa-se as particularidades e depois as singularidades.

Através desse movimento, como em um quebra-cabeças, onde cada peça compõem o quadro inteiro, devemos organizar o retrato pelos cantos. Pegar o que se tem de mais evidente e começar a construir em volta disso. O método, esse movimento de construção, facilita para chegar mais próximo da realidade.

Em Marx se encontra uma articulação necessária entre teoria e metodologia, que resulta em orientações essenciais para a compreensão da realidade social e do contexto em que se produzem as relações sociais. Nesse processo, a teoria assume papel fundamental, o de reproduzir idealmente o movimento do real apreendido, seus processos constitutivos, sua lógica de estruturação, de forma processual e continuada, já que a teoria não esgota a complexidade do real, apenas busca compreendê-la através de aproximações sucessivas. (BOURGUIGNON, 2008, p. 74)



São sucessivas tentativas de encaixe de peças que dão a experiência para montar a realidade. Mas também, como diferente de um quebra-cabeças, a construção da realidade não tem um fim. As várias aproximações que temos com ela, a cada momento que se chega mais próximo da verdade, ela se transforma. É um contínuo aproximar do real.

É claro que, com todo o movimento, a negação contribui na construção da realidade do Brasil. “Deste modo, negatividade é por excelência a categoria do movimento. Sem a negatividade, seria inconcebível qualquer noção de movimento, de mudança e especialmente de superação.” (PONTES, 1997, p. 74).

Sem a negatividade, todo esse quadro pintado no campo das desigualdades sociais não poderia ser mudado. É a indignação com o sistema que o transforma. É o descontentamento com a forma vigente de ser, que é histórico, que altera seu modo de viver.

### 3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é de caráter quantitativa e qualitativa, ou seja, segundo Malhotra (2001, p. 155), “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística”.

Utilizou-se como fontes bibliográfica livros, legislações e dados dos atendimentos do Serviço Social dos relatórios mensais de atendimento que são enviados para a SETI-PR. Através da literatura presente, a observação e acompanhamento dos casos atendidos diariamente no Neddij foi possível estabelecer uma relação entre a categoria mediação e as situações apresentadas. Há também a conversa entre as duas partes do processo. Num primeiro momento de forma individual, e posteriormente de forma conjunta se possível.

Dado isso, a categoria mediação atua para unir as informações e entender a particularidade do caso, a universalidade dos acontecimentos e a singularidade de cada ser social parte da ação.

### 4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados abaixo catalogados advêm dos relatórios dos atendimentos realizado pelo serviço social de janeiro a junho de 2018, os quais foram separados por tipos de atendimentos especificados na tabela.

Tabela 1 – Atendimentos realizados entre janeiro e junho de 2018

GUARDA (PAIS)	GUARDA (FAMÍLIA EXTENSA)	PENSÃO	VISITAS	SEPARAÇÃO	EXAME DE DNA	ALIENAÇÃO PARENTAL	MULHERES MEDIDA PROTETIVA
328	119	262	291	76	29	271	47

Fonte: Relatório enviado à SETI

Conforme visualizado na tabela acima, é possível notar a quantidade dos atendimentos realizados pelo Serviço Social durante o primeiro semestre de 2018. Desses, os que devem ser mais relevantes são a guarda para os pais, pensão, separação, visitas e exame de DNA, pois, como podem ser apenas um atendimento jurídico, algum dos casos necessitam da intervenção



do Serviço Social para a utilização da mediação na resolução dos conflitos. Entre os atendimentos realizado pelo serviço social a guarda é a que exprime a necessidade da intervenção do assistente social para mediação de conflitos. Segundo Carbonera (2000, p.64), guarda é uma atribuição jurídica na qual concede a “pessoa, o guardião, um complexo de direitos e deveres, a serem exercidos com o objetivo de proteger e prover as necessidades de desenvolvimento de outra que dele necessite, colocada sob sua responsabilidade em virtude de lei ou decisão judicial”.

As ações de guarda para família extensa, alienação parental e o atendimento de mulheres com medida protetiva são casos exclusivos do Serviço Social, sendo obrigatoriamente necessário passar primeiro por atendimento com o Assistente Social. Dessa forma, a mediação atua então como forma de intervenção, encontrando a melhor solução nos casos.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A prática multiprofissional presente no NEDDIJ, entre Direito e Serviço Social reflete na forma do atendimento às famílias. Com uma visão marxista do materialismo histórico dialético, o Serviço Social passa da imediatividade, indo além do aparente. Conforme afirma Pontes (1997, p.28) “é uso correto compreender o termo mediação como ação de atuar como mediador de conflitos de natureza política, jurídica, familiar, etc., visando à conciliação de interesses entre partes”. Isso torna o Serviço Social como campo da prática da mediação, sendo utilizado de forma efetiva nos casos presentes no NEDDIJ, atuando em conjunto ao Direito na resolução de conflitos e solução das demandas encontradas.

**Palavras-chave:** Mediação; Serviço Social; Famílias

## REFERENCIAS

BOURGUIGNON, Jussara Ayres. A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social. Ponta Grossa: Ed. UEPG, 2008.

CARBONERA, Maria Silvana. Guarda de filhos – Na família constitucionalizada, Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2000.

IAMAMOTO, Marilda. Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

IAMAMOTO, Marilda. CARVALHO, Raul. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2005.

LESSA, Sérgio; TONET, Ivo. Introdução à filosofia de Marx. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MALHOTRA, N. Pesquisa de marketing. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MUNHOZ, D. E. N. Entre a universalidade da teoria e a singularidade dos fenômenos: enfrentando o desafio de conhecer a realidade. Emancipação, Ponta Grossa, v. 6, n. 1, p. 25-40, 2006.

PONTES, R. N. Mediação e serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social. 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 1997

VERGARA, Eva Maria Bitencourt. O significado da categoria mediação no serviço social. Seminário Nacional Estado e Políticas Sociais. UNIOESTE. Paraná, Cascavel: 2003.