



Revista
de Psicologia
ISSN 2179-1740

UMA EXPERIÊNCIA DA PSICOLOGIA COM MEDIAÇÃO DE CONFLITOS - ESTÁGIO EM PSICOLOGIA E PROCESSOS DE GESTÃO

*AN EXPERIENCE OF PSYCHOLOGY WITH CONFLICT MEDIATION -
INTERNSHIP IN PSYCHOLOGY AND MANAGEMENT PROCESSES*

Ítalo Emanuel Pinheiro de Lima¹

Rayane Pereira Bacural²

Fernanda Indira Sampaio Pacífico de Sousa³

Karla Daniely Silva Lima⁴

Resumo

O estágio supervisionado tem como objetivo promover o desenvolvimento de habilidades e competências necessárias para a formação do estudante de psicologia, tornando-se um momento crucial de transição entre o papel estudantil e profissional. O presente trabalho consiste em um relato da experiência decorrente das práticas de estágio desenvolvidas durante três semestres pelos alunos do curso de Psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio matriculados na ênfase Psicologia e Processos de Gestão. Buscaremos aqui discutir a configuração do serviço de mediação de conflitos como prática institucional, a entrada da psicologia e estruturação de suas atividades no cotidiano do campo de estágio e os reflexos desse trabalho na dinâmica organização. Como estratégias metodológicas foram utilizadas as supervisões acadêmicas, como lugar de sistematização dos fenômenos e discussão das práticas, além dos registros de campo trazidos pelos estagiários. Consideramos que o espaço construído pela Psicologia no campo de estágio promoveu significativas mudanças não só na dimensão operacional, mas também em elementos nos níveis estratégicos e políticos da instituição e da profissão, possibilitando uma prática mais alinhada com os princípios que orientam a Defensoria Pública como local de acesso e promoção da cidadania.

Palavras-chave: Palavras-Chave: Estágio em Psicologia; Mediação; Defensoria Pública.

Abstract

The supervised internship aims to promote the development of skills and competences necessary for the training of psychology students, becoming a crucial moment of transition between student and Professional roles. The present work consists of an account of the experience derived from the internship practices developed during three semesters by the students of Psychology course of the University Center Dr. Leão Sampaio, matriculate in the emphasis Psychology and Management Processes. We Will discuss here the configuration of the conflict mediation service as an institutional practice, the entrance of the Psychology in the service and structuring of its activities in the daily life of the internship field and the reflexes of this work in the dynamic organization. As methodological strategies, academic supervision was used as a place to systematize the phenomena and discuss the practices, as well as the field records brought by the trainees. We believe that the space built by psychology in the field of internship has promoted significant changes not only in the operational dimension, but also in elements at the strategic and political levels of the institution and profession, enabling a practice more aligned with the principles that guide public advocacy as a place of access to and promotion of citizenship.

Keywords: Internship in Psychology, Mediation, Public Defender's Office.

¹ Docente do curso de psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. Email: italo@leaosampaio.edu.br

² Discente do curso de psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. Email: rayanebacurau@gmail.com

³ Discente do curso de psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. Email: fernanda_indira@hotmail.com

⁴ Discente do curso de psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio. Email: karladaniely23@hotmail.com

INTRODUÇÃO

Com o crescimento do número de processos em que a justiça é chamada a intervir em conflitos intersubjetivos e cotidianos, o núcleo da Defensoria Pública da cidade do Crato-Ce viu a necessidade de criar um espaço para promover atividades pré-processuais de mediação como estratégia de promoção de celeridade nos processos e promoção de momentos de diálogo mediado entre as partes, evitando assim longos períodos de desgaste com o processo e agravamento de uma crise que muitas vezes reside na falta de espaço para que as partes dialoguem e cheguem a um denominador comum para suas questões.

Dentro desse cenário observamos uma oportunidade de intervenção da psicologia enquanto teoria e prática, afinal é uma instituição onde emergem diversos fenômenos psicológicos e que as práticas discursivas são o ponto central a ser trabalhado. Nesse sentido foi firmado um convênio entre o órgão e o Centro Universitário Dr. Leão Sampaio tornando campo de estágio para os alunos matriculados no estágio curricular do curso de psicologia.

O presente trabalho retrata um relato de experiências vividas pelo supervisor acadêmico e seus estagiários, no período de agosto de 2015 a dezembro de 2016 correspondentes ao 8º, 9º e 10º período do curso de psicologia. A atividade foi desenvolvida em uma carga horária mínima de 140 horas em cada período semestral de estágio contemplando 80 horas de atividade de campo e 60 horas de supervisão acadêmica. Sendo a segunda, executada em grupo de 10 estagiários, 2 deles estagiando na defensoria pública de Crato, no serviço de mediação de conflitos semanalmente, pelo menos dois dias.

Foram usados como recursos metodológicos uma revisão sistemática de textos em periódicos de direito e psicologia, usando como descritores as palavras-chave mediação de conflitos, defensoria pública, psicologia jurídica. Observamos que havia pouco material produzido acerca do tema, mais precisamente relacionando a mediação com a psicologia diretamente. As supervisões semanais em grupo se tornaram espaço de problematização do tema e do local de estágio e seus fenômenos, a partir dos registros nos diários de campo produzidos pelos estagiários, além do uso de técnicas de *role-playing*, afim de promover o desenvolvimento do autoconhecimento e maior segurança dos estagiário, sendo o grupo de supervisão, um lugar para experimentação e questionamento dos possíveis impactos da atuação da Psicologia junto a defensoria pública do estado do Ceará na Casa de Mediação de

Conflitos na cidade de Crato-Ce, além dos impasses encontrados para o desenvolvimento de práticas ainda em construção pela Psicologia dentro de instituições que possam utilizar a mediação de conflitos como ferramenta. Usaremos como referencial teórico base para as reflexões, Bleger (1984), Guirado (1987), Bastos (2010) na Psicologia e Mello e Baptista (2010), Rosenblat et al. (2014) e Villaça e Camelo (2015) no Direito, autores que proporcionaram um diálogo entre os campos jurídicos, psicológico e sociológicos para compreensão dos fenômenos abordados.

O PAPEL DA DEFENSORIA PÚBLICA E A MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

O Poder Judiciário no Brasil vem passando por uma série de mudanças, principalmente após o movimento de redemocratização pelo qual o país passou no fim da década de 1980 e que se materializou na Constituição Federal (CF) de 1988, que em seu bojo busca assegurar a cidadania para todos os brasileiros. É também pela atual Constituição, que assistimos a formação de instituições com fins de tutela dos direitos básicos, uma delas Defensoria Pública, que no artigo 134 da CF de 1988 lhe tem imputada a responsabilidade por orientação jurídica e defesa dos necessitados (Vaz, 2012).

Conforme Vaz (2012) e Rosenblat et al. (2014), a Defensoria Pública é uma instituição que visa fornecer o direito de acesso à justiça aos hipossuficientes, propiciando o cuidado e a proteção jurídica fornecida pelo Estado ao cidadão que necessita da justiça, mas que não possui condições de arcar com os honorários de um advogado. Dando sequência ao pensamento do segundo autor e seus colaboradores, a Defensoria apresenta três missões importantes que são a promoção dos direitos humanos, assistência judicial individual e representação coletiva, podendo as duas últimas estarem no âmbito judicial ou extrajudicial.

As defensorias públicas trabalham com uma demanda bastante ampla abrangendo todos os órgãos de jurisprudência como os juizados especiais, varas cíveis, criminal, vara da família e da fazenda pública e todas as demais instâncias superiores como o superior tribunal da justiça e o supremo tribunal federal, etc., tendo muitas vezes sua atuação inicialmente na fase extrajudicial, por meio de estratégias outras, que buscam solucionar os conflitos sem buscar a interposição de ações judiciais (Villaça & Camelo, 2015).

No entanto, não podemos deixar de considerar a crise em que se encontra a justiça enquanto instituição no Brasil. Parece haver aqui uma relação ambivalente como nos apontam Mello e Baptista (2010) e Villaça e

Camelo (2015), ao mesmo tempo que se cria uma imagem negativa da justiça, desacreditando dos seus resultados, observamos uma crescente busca desta instância do Estado para solucionar os mais diversos conflitos, judicializando o cotidiano (Oliveira & Brito, 2013). Exigindo-se que o sistema legisle sobre a vida das pessoas por acreditar em sua imparcialidade reforçando biopolíticas de controle e homogeneização, afetando diretamente a produção de subjetividade. Nesse sentido a ambivalência provoca um ciclo retroalimentável, onde quanto maior a procura, mais os operadores do direito percebem que a justiça se torna mais morosa (Neves, 2015).

Tal problemática tem levado a justiça a buscar outras vias de resolubilidade de conflitos que permitam melhor adequação da demanda e que promovam maior resolução e menor entrave burocrático, oportunizando um espaço de diálogo e colaboração, reduzindo os confrontos existentes (Villaça & Camelo, 2015).

Diante do fenômeno da judicialização da vida e da crise do poder judiciário, percebe-se que a Defensoria pode vir a assumir um papel importante ao voltar seu olhar para outros métodos de solução do conflito, priorizando atividades extrajudiciais e autocompositivas como a mediação.

Mediação é um meio geralmente não hierarquizado de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro, o mediador – que deve ser apto, imparcial, independente e livremente escolhido ou aceito –, expõem o problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo (Vasconcelos, 2008, p. 36).

De certo, nem todos os processos podem ser conduzidos por meio de ações como a mediação, como apontam Sales (2004) e Villaça e Camelo (2015), isso dependeria diretamente da ação dos discordantes, que em alguns casos carregam impedimentos psicológicos, dado o grau de ressentimento com a outra parte e de impedimentos legais do processo.

Desta forma, a mediação deve ser um espaço para diálogo entre os participantes, onde o mediador deve ser colaborador deste processo possibilitando que as partes assumam uma posição de protagonistas nas soluções de seus conflitos e que possam refletir e gerar soluções para suas controvérsias. Tal compreensão se aproxima do que em psicologia se conceitua como *empowerment* ou empoderamento (Kleba, & Wendausen, 2009). Quando o mediador consegue

identificar o real conflito entre as partes, ele é capaz de conduzir um desarme da posição de confronto e promover um espaço seguro para o diálogo entre as partes.

A condição de facilitador de processos nesse sentido promove efeitos não só para as partes. À medida que empodera aqueles que estão diretamente envolvidos no conflito, o facilitador da mediação passa para um plano de menor poder, o que não é usual no espaço jurídico heterocompositivo, habituado a estar numa posição de direcionamento, decisão e resolubilidade (Villaça & Camelo, 2015).

Neste ponto, conforme o Conselho Federal de Psicologia (CFP) (2007), a mediação e a conciliação são instrumentos em ascensão, por serem, formas metajurídicas de caráter interdisciplinar e que promovem um espaço para a comunicação. Além disso, o que se observa também é um trabalho com participação e o solidarismo jurídico, que promove sua intervenção num plano interdisciplinar, contribuindo assim para a formação de cidadania e emancipação social. Para a Psicologia, compreender tal posicionamento e reconhecer sua função parece ser uma tarefa mais usual em nosso cotidiano, mas em um espaço multiprofissional e interdisciplinar, o entendimento tem grandes variações, que vão desde a aplicação de valores morais individuais transpassando a mediação e servindo como orientação para as partes, ou meramente como uma ação burocratizada com a finalidade de dar celeridade aos processos, sem que se leve em conta o reconhecimento da complexidade envolvida na relação conflituosa presente.

A, PSICOLOGIA E A DEFENSORIA PÚBLICA

A entrada da psicologia em seus espaços sócio-ocupacionais parece seguir um roteiro comum, no qual há fenômenos de uma ordem que escapa ao saber dominante do local e por esse saber acreditar que há ali um fenômeno circunscrito à Psicologia, esta se vê chamada a emitir posicionamentos. No serviço de mediação da Defensoria Pública do Estado do Ceará núcleo Crato, não encontramos algo que se afaste desse *script*. A abertura das portas para a Psicologia também do estereótipo corrente da psicologia de caráter psicoterápico – atender aqueles sujeitos que apresentavam demandas afetivas que escapavam do domínio circunscrito pelo saber corrente naquela instituição. Isso corrobora com o que aponta Bastos (2010), quando trata da inserção do psicólogo em suas organizações de trabalho de trabalho, inicialmente com um caráter avaliativo e operacional.

Segundo Bucher-Maluschke (2007) durante

muito tempo a psicologia teve sua atuação voltada para psicodiagnóstico e práticas centradas na aprendizagem de técnicas psicológicas, porém o trabalho dos psicólogos nas últimas décadas vem adentrando no campo jurídico.

Bastos, Gondim e Peixoto (2010), delineiam a área de psicologia jurídica, como tendo práticas com forte viés clínico e avaliativo, mas com significativas especificidades, possibilitando o desenvolvimento teórico e metodológico por meio de investigações científicas que buscam alinhar a ação da ciência psicológica às demandas que emergem deste lugar de grande complexidade.

Assim, tem-se que o campo interdisciplinar está sendo cada vez mais usado pela Psicologia e pelo Direito. Nesse sentido, cada vez mais a Psicologia na mediação, tem se mostrado uma prática facilitadora para a justiça, no que concerne ao cumprimento das leis (Bucher-Maluschke, 2007).

No espaço da mediação diversos temas surgem como demanda. Muitos tendo uma carga emocional que influencia fortemente o processo de mediação impedindo que as partes possam promover um diálogo saudável, de crescimento e conseqüentemente impedindo que os mesmos consigam buscar soluções para suas questões.

Genericamente, os operadores do Direito, responsáveis pelos métodos tradicionais e adversariais de resolução de conflitos não desenvolvem, ao longo do seu processo de formação profissional, competências para lidar com aspectos psicológicos, no qual é valorizado geralmente a necessidade de subsumir a situação real a uma lei, ou seja, de fazer o denominado raciocínio silogístico (Müller, Beiras e Cruz, 2007, p. 197).

Villaça e Camello (2015) afirmam que, ao chegar na defensoria para a mediação, o usuário do serviço não encontra um momento onde a condução de sua crise será decidida por um terceiro, mas por aqueles diretamente envolvidos, o que aparenta causar estranhamento, pois para o usuário a instituição judiciária tem seu poder centralizado não mão dos operadores do direito e não nos sujeitos que vivenciam o conflito a ser trabalhado. Essa situação é algo que constantemente vivenciamos na Defensoria Pública de Crato, e que mobilizou reflexões acerca do lugar de produção de subjetividades dentro das práticas cotidianas da instituição de estágio.

Segundo Silva (2007), a psicologia trouxe uma grande contribuição ao poder judiciário por meio do processo de humanização do mesmo, afirmando que

isto não se configura como uma tarefa fácil, pois muitos procuram o sistema judiciário transferindo a responsabilidade sobre seus conflitos emocionais para as figuras dos juizes. Os usuários esperam que seus conflitos sejam resolvidos instantaneamente, no entanto, como não conseguem este resultado o se observa é o agravamento das tensões dificultando a intervenções dialogadas.

Segundo Müller, Beiras e Cruz (2007), as variáveis psicológicas que abarcam as controvérsias tornam o processo de mediação mais complexo, pois a problemática se encontra imersa em situações objetivas e subjetivas. Neste sentido, a mediação com técnicas com participação da psicologia, pode fornecer uma compreensão mais ampla do discurso, do que o sujeito usuário do serviço quer comunicar dando relevância a elementos que nem sempre estão explícitos no processo, grande parte das vezes por não ter sido oportunizado abordá-los em outros momentos do conflito.

É neste sentido que vemos a Psicologia emergindo como ferramenta de potencialização do trabalho de mediação, visto que dentro da formação de psicólogos, o exercício de condições facilitadoras como a empatia, a congruência, a aceitação incondicional e a posição de facilitador de processos, são temáticas comuns, o que tornaria menos provável o uso de valores pessoais para condução do processo ou a mera consecução burocrática de um acordo entre as partes que se atém apenas a celeridade do processo de mediação. Assim, acreditamos que o espaço da mediação de conflitos emerge como terreno fértil para que os inúmeros fenômenos psicológicos expressos possam ser melhor compreendidos e dessa forma possibilitar uma melhor sistematização do trabalho da psicologia com a atividade de mediação.

O TRABALHO DA PSICOLOGIA NA INSTITUIÇÃO

De acordo com o Art. 20 das Diretrizes Nacionais Curriculares de 2004 para os cursos de Psicologia, deve haver durante a formação do psicólogo, momentos de estágio supervisionado tanto em campo quanto na instituição de ensino formadora, tais espaços formativos proporcionam contato com a prática da psicologia promovendo e consolidando competências necessárias à profissão do psicólogo.

Ao iniciarem as atividades no estágio I em ênfase em psicologia e processos de gestão dentro da Defensoria Pública no núcleo da cidade de Crato, a atuação estava circunscrita basicamente em dar conta dos fenômenos supostamente de demandas conflituosas do sujeito e de foro íntimo dele, ou seja, um

viés clínico clássico. Notamos que este tipo de proposta sempre se mostrou atrativa para o psicólogo, pois lhe conferiria um lugar de saber e poder diferente dos demais profissionais com quem trabalha. É reconhecido por nós que, não só na atividade de mediação, mas também nas práticas e discursos institucionais de maneira geral, há elementos que promovem a construção de modos de ser para os sujeitos como apontam Blegger (1984) e Guirado (1987) e isso nos levou a buscar novas formas de compreender a atividade da Psicologia na mediação de conflitos, pensando que esta representa uma ferramenta também para entender a dinâmica relacional dos sujeitos no seu exercício de poder cotidiano, além de refletir de maneira crítica acerca da funcionalidade da instituição e sua representação para a sociedade.

Um dos exercícios mais difíceis no momento inicial foi à identificação de elementos do campo, que fora os conflitos pessoais e coletivos emergentes na mediação, pudessem representar subsídio para que a psicologia compreendesse a dinâmica institucional e sua relação entre os sujeitos e seu contexto.

A investigação da triangulação entre Instituição, sujeitos que dela fazem parte e contexto sócio-cultural onde esta se manifesta, nos mostra que a defensoria e a mediação representam estranhamento, onde a posição de facilitador e promotor de cidadania nem sempre é executada, por falta de preparo dos operadores, bem mais que por falta de formação. Isso se expressou com a mudança de postura com a chegada dos estagiários de psicologia, que passaram a ser tidos como aqueles que melhor conduziam os processos de mediação.

Estas questões foram os elementos norteadores para condução das reflexões no primeiro estágio, possibilitando definir melhor o papel do psicólogo nesse contexto e dirimir possibilidades para o período de estágio seguinte.

O estágio II teve início com outras inquietações que nos tomaram grande parte das discussões. A primeira: O lugar ocupado pela psicologia estava vacante ou era ocupado por outros? A segunda e complementar a anterior: que relações de poder poderiam estar aí interferindo na ação institucional?

Sabendo que um dos princípios da mediação é o fortalecimento da cidadania e com isso do empoderamento comunitário (Kleba, & Wendausen, 2009), o início dos trabalhos na casa de mediação da Defensoria Pública da cidade de Crato buscou nos denominados mediadores comunitários, uma ponte entre a instituição e a sociedade para permitir uma promoção de diálogo mais fluída entre as partes. Tal ação é de grande valor como apontam Villaça e Camelo (2015), mas em nossa realidade se mostrou como um

espaço de julgamentos morais e de ações descompromissadas por esse grupo, apenas com o uso de pessoas da comunidade local, sem nenhuma vinculação institucional, muitos com uma formação incipiente para a condução de mediações, o que dava ares de atividade amadora, carregada de julgamentos.

Tal situação gerou comparação entre esse grupo e os estagiários de psicologia, que facilitavam as mediações com uma postura mais técnica e acolhedora, buscando o empoderamento dos sujeitos pela informação, acolhimento e fortalecimento de laços para dar suporte à solução de suas demandas (Almeida, 2015).

Um movimento de tensão e resistência se construiu entre os mediadores comunitários e os estagiários da psicologia, estando à coordenação da defensoria como poder transversal valorizando mais o trabalho dos estagiários. Com o passar do tempo a postura mais técnica da psicologia, acabou constituindo um modelo que os mediadores comunitários passaram a seguir, sem que houvesse orientação direta para isso. Acreditamos que as maiores exigências pelos defensores públicos na casa de mediação também foram contribuintes para isso, além de um acolhimento dos próprios estagiários de psicologia em buscar orientar os mediadores comunitários.

Também presentes no processo de mediação no mesmo local, em grande parte das vezes, dividindo o mesmo processo de mediação, estagiários de Direito tiveram uma postura diferente, cederam o lugar de mediador quando em parceria com os de psicologia. Tal movimento nos levou a conjecturas que caminhavam para a própria identidade deles com a atividade, por vezes relatada como algo que não era da ciência jurídica. Almeida (2015), reconhece que a postura dos operadores do Direito precisa de uma revisão quando tratamos das práticas de mediação, pois o princípio contido no litígio entre as partes não passa a ser mais o adversarial, mas a necessidade de promoção de diálogo, em grande parte inexistente até aquele momento. Arelados a uma burocratização processual, muito mais do que ao reconhecimento do conflito entre os pares, os mediadores estagiários do curso de direito, preferiam mais a operacionalização dos termos do acordo que a mediação da relação entre as partes.

Refletindo sobre os níveis de atuação do psicólogo nas organizações, parece claro que, ao refletirmos de forma crítica nossa atuação, superamos a dimensão operacional das atividades propostas, trazendo à tona elementos estratégicos e até políticos da nossa participação neste campo de estágio.

No terceiro e último período, os estagiários vivenciaram um momento de transição mais sistematizado. A necessidade de processos definidos e

critérios para o ingresso na atividade de mediador, passou a ser uma preocupação, afinal se encerraria a atividade de um grupo de estagiários, mas o serviço deveria ter continuidade.

O maior rigor no ingresso na defensoria como mediador, se mostrou como uma ferramenta de melhoria do desempenho do serviço, que passou a ter um fluxo maior de atendimentos, menor descumprimento de acordos, e maior satisfação dos usuários, apesar destes dados carecerem de melhor tratamento estatístico. Tal medida adotada nos processos de recrutamento e seleção, só foi usada para os estagiários de psicologia, mesmo os resultados disso sendo sensivelmente observados na instituição como um todo. Tal experiência também foi importante por propiciar um momento tanto de auto, como de heteroavaliação dos estagiários. Esta atividade deu uma visibilidade alta novamente aos estagiários de psicologia, pois se tinha um maior caráter de profissionalização com mais esse critério.

As supervisões semanais foram momentos de debates e reflexões importantes para desenvolver um olhar crítico acerca da prática de estágio, além de acolher angústias e inseguranças do estagiário, um momento de problematização não só técnica, mas política da nossa profissão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, diante do que foi exposto no relato, percebe-se que a psicologia dentro da Defensoria Pública, em específico na atividade de mediação, possibilitou não só o desenvolvimento deste serviço ofertado, gerando uma expansão do serviço, tornando a atuação dos estagiários mais ampla, atingindo dimensões estratégicas e políticas institucionais do local de estágio e de nossa profissão.

Reconhecendo o referido campo como multiprofissional e a mediação como uma atividade interdisciplinar, estamos certos de que a Psicologia, enquanto ciência e prática têm muito a contribuir com esse debate. As mudanças sociais e culturais pelas quais estamos passando pedem revisões constantes em nossa prática, o que demanda uma reflexão constante de nossa práxis.

Quanto ao ingresso e permanência na defensoria pública e nas atividades de mediação, cremos que a psicologia se pronuncia inicialmente pelas demandas clínicas de caráter psicoterápico, mas que pelo delineamento dos fenômenos assume cada vez mais um caráter psicossocial. Reconhecemos ainda que apesar das ações se distanciarem do viés clínico psicoterápico clássico, uma das competências mais importantes, a nosso ver, é o desenvolvimento da

capacidade e atitude clínica, muito semelhante àquela proposta por Blegger (1984) em sua teoria de Psicologia institucional e a de Guirado (1986) quando trata de análise institucional. Tais propostas carregam a idéia de uma análise intersubjetiva da relação entre sujeitos, instituição e sociedade. Esta triangulação nos parece chave para a consecução do objetivo para o qual a Defensoria Pública foi criada na Constituição Federal de 1988, a promoção de acesso à justiça e cidadania.

Temas que não foram mais expostos aqui, como a precarização do trabalho dos psicólogos na justiça do estado do Ceará também foram levantados, mas como foram discutidos de forma transversal, foram tirados do escopo deste trabalho.

Sabemos que a infinidade de fenômenos existentes nesse campo sócio-ocupacional jamais se esgotaria neste relato e para cada reflexão que tivemos, outras foram abertas, dando continuidade ao trabalho da psicologia na instituição e fortalecendo o vínculo com a academia.

Referências

- Almeida, I., (2010) *Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas* in: SOUZA, Luciane Moessa de. *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. 2. ed. Santa Cruz do Sul - RS: Essere nel mondo, 2015 BASTOS, A. V. B.; GONDIM, Sonia Maria Guedes (Org.) . *O trabalho do psicólogo no Brasil*. 1. ed. Porto Alegre: Artmed.
- Bleger, J., (1984) *Psico-higiene e Psicologia Institucional*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1984.
- Bucher-Maluschke, J, S, N, F., (2007) *Revisitando Questões sobre Lei, Transgressão e Família em suas Interações com a Psicologia, a Psicanálise, o Direito e a Interdisciplinaridade Possível*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, [s.i.], v. 23, n. 1, p.89-96.
- Cavalcante, P. R., (2015) *Contribuições da Psicologia no acesso à Justiça: reflexões sobre a atuação de psicólogas/os na Defensoria Pública do Estado de São Paulo*. 2015 348 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA (Paraná) (Org.). *Caderno de Psicologia Jurídica*. 21. ed. Curitiba: Unificado, 2007.
- Guirado, M. (1987) *Psicologia Institucional*. São Paulo: EPU.

- Kleba, M. E., & Wendausen, A. (2009). *Empoderamento: processo de fortalecimento dos sujeitos nos espaços de participação social e democratização política*.
- Muller, F. G., BEIRAS, A. e CRUZ, R. M., (2007) O trabalho do psicólogo na mediação de conflitos familiares: reflexões com base na experiência do serviço de mediação familiar em Santa Catarina. *Aletheia*, Trombas, v. 26, n. 159, p.196-209, jul. Semestral.
- Naguel, M; Denck R., (2007) *Série técnica: manual de psicologia organizacional*. Curitiba :Unificado.
- Neves, T. F.C.A, (2016) *judicialização da vida e o novo CPC. Estudo de direito*. Porto Alegre, 2015. Disponível em Acesso em 26 de maio.
- Oliveira, C. F.B. e Brito, L. M. T., (2013) *Judicialização da vida na contemporaneidade*. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Rio de Janeiro, v. 33, p.78-89.
- Oliveira, R. G., (2015) *Encontros psi-jurídicos na Defensoria Pública do Estado de São Paulo: entre saberes, transversalidades e itinerários de formação*. 2015. 202 f. Tese (Doutorado) - Curso de Psicologia Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Pereira, A. S., (2009) *Práxis da Psicologia Organizacional: atuação do Psicólogo organizacional na cidade de Teresina - PI*. In *Anais do XV Encontro Nacional da Associação Brasileira de Psicologia Social*. Maceió: Faculdade Integrada Tiradentes.
- Rosenblatt, Ana et al. (2014) *Manual de Mediação para a Defensoria Pública*. Brasília: Cead/enam.
- Santos, A. A., (2011) *O Estado Democrático de Direito*. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 91, agosto Disponível em:
- Santos, L., Santos, L. D. e Silva, R. R. N., (2012) *A prática do assistente social e a importância dos instrumentos técnicos-operativo*. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL "EDUCAÇÃO E CONTEMPORANEIDADE", 6., 2012, São Cristóvão. [s.l]. São Cristóvão: [s.i], p. 1 - 14.
- Silva, D. M. P., (2007) *Psicologia jurídica no processo civil brasileiro*. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Vasconcelos, C. E., (2008) *Mediação de Conflitos: e práticas restaurativas*. São Paulo: Método.
- Vaz, B. L, (2012) *O papel da defensoria pública junto aos juizados especiais cíveis*. 2012. 59 f. Monografia (Especialização) - Curso de Direito, Curso de Direito Processual Civil, Rio de Janeiro.
- Villaça, E.A. e Camelo, M. C., (2015) *A Defensoria como agente na mediação de conflitos* in SOUZA, Luciane Moessa de. . *Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça*. 2. ed. Santa Cruz do Sul - RS: Essere nel mondo.

Recebido em: 13/06/2017
 Primeira decisão editorial: 06/08/2017
 Versão Final: 11/08/2017
 Aprovado em: 16/08/2017