

A Mediação de Conflitos como Estratégia de Proteção ao Idoso em Situação de Violência Familiar

Conflict mediation as a protection strategy for the elderly in situations of Family Violence

Ediane Dutra da Silva¹

Luciana Backes²

RESUMO

A longevidade tem ampliado as discussões sobre os cuidados com a população idosa. Dessa forma, o serviço social tem reunido ações para esse fim, visto que o idoso é toda pessoa com 60 anos ou mais, considerada vulnerável. Os casos de violência contra o idoso são uma realidade no Brasil, especialmente, no contexto intrafamiliar, razão pela qual a mediação de conflitos vem sendo uma técnica usada para mediar tensões entre agressor e a vítima. Diante disso, é cabível questionar quais estratégias o assistente social utiliza para promover a mediação de conflitos com eficácia. O objetivo desse estudo foi verificar como a mediação de conflitos vem sendo aplicada no contexto da violência contra o idoso e quais estratégias são utilizadas pelo assistente social para obter êxito nessas mediações. Esse estudo foi uma revisão sistemática realizada nas bases de pesquisa *on-line* Google Acadêmico, Capes, Scielo e Redalyc, considerando os estudos publicados nos últimos 10 anos e em língua portuguesa. Os resultados indicam que a mediação de conflitos vem sendo aplicada de forma judicial e extrajudicial. Conclui-se que as estratégias do serviço social para a mediação de conflitos intrafamiliares, são a escuta ativa, a imparcialidade, o Rapport e a interdisciplinaridade.

Palavras-chave: assistente social; idoso; mediação de conflitos; violência intrafamiliar.

1 Introdução

A longevidade em larga escala é uma conquista inegável da sociedade capitalista moderna e representa um dos maiores desafios da contemporaneidade (Teixeira, 2018). Segundo projeções da Organização das Nações Unidas (ONU) a população idosa mundial deverá aumentar em 46% na próxima década, configurando uma das mais significativas de transformações do século (ONU, 2019). No Brasil, segundo os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018) estima-se que até 2060, um quarto da população terá mais de 65 anos. O marco simbólico dessa transformação ocorreu em 2014, quando o número de idosos do país superou o de crianças, indicando o avanço do envelhecimento populacional (Fioreze; Henrich; Toazza, 2023).

O Estatuto do Idoso (EI), estabelecido pela Lei 10. 741 de 1º de outubro de 2003, define como idoso a pessoa com 60 anos ou mais (Brasil, 2003). Contudo, viver mais não significa, necessariamente, viver melhor ou com qualidade de vida. Em uma sociedade que valoriza as pessoas pela sua capacidade produtiva, a velhice tende a ser percebida de forma negativa e o idoso é frequentemente visto como um fardo, tanto pela família quanto pela sociedade; e o estado, ao exaltar a modernidade e a juventude, acaba reforçando o estereótipo de que o idoso é descartável. (Dórea, 2021).

Nesse cenário, os preconceitos e discriminações alimentam a realidade crescente da violência contra essa população, visto que a cada ano cresce o número de denúncias e violações de direitos contra os idosos. Em 2018, o Disque Denúncia de Direitos Humanos registraram um aumento de 13% nas violações contra idosos em comparação ao ano anterior, somando uma média de 102 casos diários durante o período (Silva, 2021).

A violência contra a pessoa idosa é definida pela OMS como qualquer ação repetida ou não e a omissão de cuidados apropriados, ocorrida em uma relação de confiança, que cause danos ou sofrimento a vítima. Essa prática pode ser recriada de diversas formas, destacando-se a violência física, psicológica, sexual, financeira, negligência e abandono (Minayo, 2014).

A violência física contra os idosos pode resultar em ferimentos graves, muitas vezes, exigindo hospitalização ou até mesmo levando a morte. Segundo o Manual de Enfrentamento da Violência contra a Pessoa Idosa, os abusos físicos são as formas mais visíveis de violência, ocorrendo por meio de puxões, beliscões, tapas ou até ações mais letais como agressões com objetos domésticos, armas brancas e/ou armas de fogo (Patriota; Ramos, 2015).

O abuso psicológico é uma forma comum de violência contra o idoso, ocorrendo por meio de palavras, atitudes e comportamentos que fazem sentir-se desvalorizado e inútil. O abuso psicológico inclui todas as formas de desprezo, preconceito e discriminação, gerando tristeza, isolamento, solidão, sofrimento mental e, em muitos casos, depressão (Marques, 2023).

A violência sexual, além de provocar baixa autoestima, faz frequentemente com que as vítimas se sintam culpadas, podendo levar ao suicídio. Essa forma de violência envolve atos nas relações heterossexuais ou homossexuais, onde a vítima é usada para satisfazer desejos sexuais ou para a prática de atos pornográficos, mediante aliciamento, violência física ou ameaças (Marques, 2023).

O abuso financeiro é outro tipo de violência, caracterizado por familiares que se apropriam dos bens do idoso, deixando-os passarem por privações. Esse abuso também pode incluir a tentativa forçada do idoso assinar documentos que autorizam o controle dos seus bens sem seu consentimento ou o abuso econômico-financeiro, que se refere, principalmente, às disputas familiares ou ações inadequadas de instituições públicas e privadas relacionadas a pensões, aposentadorias e outros bens do idoso (Alarcon *et al.*, 2019).

A negligência, por sua vez, pode ocorrer em diferentes contextos, inclusive, em serviços públicos, mas também dentro das famílias, manifestando-se quando os responsáveis se recusam a fornecer os cuidados necessários ao idoso. Nos serviços públicos, casos comuns envolvem a precariedade das instalações ou a falta de assistência à saúde, por exemplo (Pampolim; Leite, 2020).

O abandono é uma das formas mais comuns de violência contra a pessoa idosa. Esse tipo de violência pode ser observado na falta de cuidado, na privação do convívio familiar e na ausência da assistência em emergências. O abandono é uma das expressões mais perversas da violência, apresentando diversas faces (Bertolin; Viecili, 2023). Dentre as formas de violência identificadas, a mais frequente é a negligência, seguida de violência psicológica, abuso financeiro e violência física, respectivamente, sendo na maioria dos casos, violências exercidas por filhos e netos, caracterizando a violência intrafamiliar (Brasil, 2019).

A violência intrafamiliar é definida como qualquer ação ou omissão que comprometa o bem-estar, a integridade física ou psicológica, a liberdade e o direito ao pleno desenvolvimento de outro membro da família. Ela pode ser praticada dentro ou fora do lar por alguém com laços familiares, ou por quem exerce funções parentais, mesmo sem vínculo consanguíneo, sempre em relação de poder. A violência intrafamiliar reflete as dinâmicas de poder e afeto, nas quais se destacam relações de subordinação e dominação. Essas dinâmicas se manifestam em diferentes papéis como, entre homem e mulher, pais e filhos, e diferentes gerações (Brasil, 2002).

A violência contra os idosos é um fenômeno que transcende fronteiras geográficas, sendo observado tanto em países desenvolvidos como em países subdesenvolvidos. Por isso, deve ser compreendida no contexto da questão social, visto refletir as relações de estruturas que se formam em cada sociedade. Assim, é necessário investigar as fontes dessa violência e buscar formas de combate, sobretudo, através do serviço social (Ueno, 2012).

Considerando que é papel do assistente social promover a mediação de conflitos (Vale *et al.*, 2015), cabe a seguinte questão central: quais estratégias o assistente social utiliza para promover a mediação de conflitos com eficácia?

O objetivo geral desse estudo foi verificar como a mediação de conflitos vem sendo aplicada no contexto da violência contra o idoso e quais estratégias são utilizadas pelo assistente social para obter êxito nessas mediações. Para isso, os objetivos específicos, foram: compreender os procedimentos para a realização da mediação de conflitos; identificar quais os pontos norteadores da mediação de conflitos e apresentar os resultados encontrados na literatura, decorrentes dessas mediações.

2 Metodologia

A justificativa desse estudo é a necessidade de garantir a dignidade da pessoa humana, especialmente, os mais frágeis, incluindo os idosos. Considerar que a proteção dessa população é importante, implica em investigar como a mediação de conflitos pode ser uma ferramenta importante para melhorar as relações intrafamiliares em contextos onde os idosos demandam de atenção e respeito. Além disso, diferente da judicialização que, por vezes, torna-se um processo difícil para idoso, a mediação de conflitos é um caminho mais promissor para intervir sobre as causas da violência, tendo um impacto mais positivo nas dinâmicas familiares.

Para o âmbito acadêmico, esse estudo visa contribuir com a compreensão da mediação de conflitos no contexto da proteção ao idoso. Dessa forma, esse estudo favorece a expansão do conhecimento de acadêmicos e formados na área, bem como fornece dados importantes para que políticas públicas possam ser implementadas com base na mediação de conflitos e com base nos seus resultados.

A metodologia desse estudo foi uma revisão sistemática. Segundo Castro (2001) a revisão sistemática é um método de pesquisa que busca responder a uma pergunta específica por meio de uma análise rigorosa e objetiva da literatura. Ela utiliza métodos explícitos e sistemáticos para identificar, selecionar, avaliar criticamente os estudos e coletar dados. Com seu rigor metodológico, a revisão sistemática foca em questões específicas e exige critérios rigorosos, sendo considerada uma técnica confiável para a síntese de evidências científicas.

Para isso, foi utilizado as bases de pesquisa Google Acadêmico, Capes, Scielo e Redalyc para encontrar artigos e estudos acadêmicos relacionados ao tema. Para a busca, foram inseridas as palavras-chave “mediação de conflitos”, “assistente social”, “violência” e “idoso”, considerando como critério de inclusão, os estudos publicados nos últimos 10 anos e disponíveis em língua portuguesa.

Logo, os critérios de exclusão, foram artigos e estudos acadêmicos que não atendam a pelo menos um dos critérios de inclusão. Foram verificados os 5 primeiros resultados de busca de cada

base de pesquisa. Para a pré-seleção de estudos, foi realizada a leitura do título, palavras-chave e a leitura do resumo, verificando se o estudo se encaixa como importante para os objetivos dessa revisão. Após a seleção, foram realizados fichamentos dos estudos, para facilitar a coleta de dados e associação com as experiências vividas durante o estágio.

A busca foi através das palavras-chave, encontrando: 1 estudo no Capes, 20.200 no Google Acadêmico, 529.072 na base Redalyc e 9.870 no Scielo. Após aplicação dos filtros, os estudos em cada base totalizaram 1, 16.800, 75.564 e 7.930, respectivamente e na leitura dos títulos dos estudos apresentados nos 5 primeiros resultados de busca, 14 estudos foram selecionados:

Tabela: Sistematização da revisão de literatura – Google Acadêmico

Ano	Título	Área do conhecimento	Tipo
Almeida; Ferreira, 2021	A intervenção do serviço social no protelamento da alta do idoso no serviço de urgência: o caso do hospital de São José.	Serviço social	Estudo empírico
Bordoni; Tonet, 2016	A mediação como instrumento de solução de conflitos familiares.	Direito	Pesquisa bibliográfica
Cunha et al., 2022	Atendimento à pessoa idosa em situação de violência: percepção do assistente social.	Serviço social	pesquisa qualitativa
Ferreira, 2020	Violência Contra Idosos: A intervenção de uma Comissão Local de Proteção ao Idoso	Serviço social	Estudo de caso
Horst; Tenório, 2019	Reflexões sobre a inserção profissional de assistentes sociais na conciliação de conflitos e mediação familiar.	Serviço social	Revisão de literatura e pesquisa bibliográfica
Lariuti; Marques, 2023	A mediação como via democratizante do acesso à justiça da pessoa idosa	Direito social	Análise documental e pesquisa bibliográfica
Lopes; Assis; Simões, 2024	O assistente social no atendimento ao idoso na velhice extrema: um estudo de caso.	Serviço social	Estudo de caso descritivo
Marodin et al., 2016	Mediação envolvendo idosos: considerações para a prática a partir da experiência da clip1 na defensoria pública	Serviço social	Qualitativa
Martins, 2017	Mediação familiar para idosos em situação de risco.	Serviço social	Livro eletrônico
Matos et al., 2019	Perfil do agressor de pessoas idosas atendidas em um centro de referência em geriatria e gerontologia do Distrito Federal, Brasil.	Serviço social	Estudo retrospectivo, documental, descritivo, com

			abordagem quantitativa.
Matos et al., 2021	Mediação de conflito: soluções propostas em atendimento a casos de violência contra a pessoa idosa.	Geriatria e Gerontologia	Estudo retrospectivo, documental, descritivo, com abordagem quantitativa.
Pinheiro, 2024	Desafios à autonomia relativa do/a assistente social na proteção básica no Brasil	Serviço social	Trabalho de Conclusão de Curso
Toni, 2017	Serviço Social e Mediação Familiar	Serviço social	Tese (pesquisa bibliográfica)
Vale et al., 2015	Mediação de Conflitos de Violência Intrafamiliar Contra Pessoas Idosas: uma proposta não jurídica.	Gerontologia e assistência social	Pesquisa ação qualitativa (pesquisa bibliográfica)

Fonte: Autoria própria

A tabela apresenta os estudos selecionados a partir da metodologia empregada. Os estudos possuem como foco o serviço social e contribuíram para a construção da discussão dessa pesquisa, facilitando a compreensão sobre os procedimentos realizados na mediação, como ela é conduzida e quais estratégias estão associadas à sua realização.

3 Resultados e discussão

Bordoni e Tonet (2016) destacam que as estruturas familiares se transformam à medida que ocorrem mudanças históricas e socioculturais. Assim, a família pode ser basicamente definida como um grupo de pessoas que convivem, compartilhando de valores, conhecimentos, sentimentos e experiências semelhantes ou não. Contudo, à medida que as famílias são formadas e recompostas, novas relações de poder surgem, de modo que quando essa diversidade é mal administrada, pode gerar conflitos por motivos diversos e, no pior dos casos, a violência. Diante disso, a mediação de conflitos surge como uma possibilidade judicial ou extrajudicial para resolução de casos diversos, inclusive os familiares.

3.1 Mediação de Conflitos: Procedimentos e pontos norteadores

A mediação de conflitos aparece como uma técnica ainda pouco explorada no Brasil, mas que pode ser muito eficaz. A mediação é realizada em reuniões com a participação de familiares e demais envolvidos nos cuidados do idoso, para identificar as funções de cada um deles na rede de apoio, apontando dificuldades e propondo o compromisso de cuidado (Marodin et al., 2016; Matos et al., 2019; Vale et al., 2015).

Dados do Tribunal Judicial do Distrito Federal, citados por Lariuti e Marques (2023) apontam que em 2019, das 43 mediações realizadas, 30 acordos foram obtidos; em 2020, das 24 mediações, 12 acordos foram alcançados; em 2021, com 75 mediações, 51 acordos foram realizadas; e, em 2022, das 139 mediações realizadas, 108 acordos foram firmados, atingindo 77,6% de acordos nesse último ano.

Embora Matos *et al.* (2021) destaquem a mediação de conflitos como uma técnica não jurídica, Toni (2017) destaca que a mediação pode ser judicial ou extrajudicial. Na mediação judicial, o processo existe e o juiz encaminha ambas as partes para tentar uma mediação antes de prosseguir com o julgamento. Por outro lado, a mediação extrajudicial ocorre fora do sistema judicial, possibilitando que as partes resolvam seus conflitos de maneira informal e flexível. Essa abordagem é comum em disputas familiares, comunitárias ou comerciais, onde as partes possuem mais liberdade para direcionar as regras da mediação.

Pode ser realizada por diversos profissionais, destacando-se no contexto da saúde e do idoso, o assistente social (Pinheiro, 2024). Segundo Horst e Tenório (2019, p. 323-324), “as defesas pela inserção do/a Assistente Social na mediação familiar, giraram em torno das possibilidades dessa atividade qualificar a atuação, de garantir direitos dos/as usuários/as e ampliar as vagas conselhos, considerando que a intervenção como mediador não corresponde às atribuições do Serviço Social”.

Ainda que a mediação de conflitos com idosos seja uma prática recente no Brasil (Marodin *et al.* 2016; Martins, 2017), busca-se compreender as causas da violência, promovendo diálogo e operação mútua, a fim de extinguir a situação de violência e prevenir conflitos, reduzindo os riscos e estabelecendo acordos de forma positiva:

O método de mediação baseia-se na identificação das motivações que ocasionaram a violência para, a partir do diálogo e mútua cooperação entre as partes, traçar possíveis meios de resolutividade do conflito, a fim de não apenas extinguir situações violentas cometidas contra a pessoa idosa, mas prevenir novos agravos, minimizar os riscos e pactuar acordos de forma positiva (Matos *et al.*, 2021, p. 3).

Toni (2017) destaca que, diferente de um conselheiro, o mediador não deve assumir a posição de um terapeuta ou conselheiro familiar, assim como Bordoni e Tonet (2016) e Ferreira (2020) afirmam que o objetivo do mediador não é achar um culpado. O mediador deve ser imparcial, sem impor verdade, de modo que consiga mediar diálogos, a fim das partes encontrarem soluções em comum para os seus conflitos. Além disso, Toni (2017) destaca que o mediador deve atender aos princípios previstos no Código de Ética dos Mediadores e Conciliadores. Esses princípios, incluem, a: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, independência e autonomia, e o respeito à ordem pública e Leis vigentes.

Dessa forma, a mediação é vista como uma solução adequada para os conflitos, sendo parte do sistema que oferece alternativas para a resolução dos problemas, além do processo judicial. Diferente da judicialização, onde o conflito é decidido por um juiz, a relação de mediação adota o modelo de autocomposição, aonde as partes são incentivadas a encontrar soluções dentro de suas realidades, criando uma relação ganha-ganha (Matos *et al.*, 2019; Vale *et al.*, 2015).

Esse modelo valoriza a autonomia dos envolvidos, especialmente, do idoso, que passa a ser protagonista na tomada de decisões. Por isso, a escuta ativa é fundamental para garantir que o idoso seja ouvido e respeitado, especialmente, frente aos contextos em que sua vontade é frequentemente ignorada. Dessa forma, a mediação oferece meios pacíficos para resolver conflitos, assegurando que os direitos do idoso, especialmente, o direito à dignidade seja respeitado. Isso garante que os idosos não sejam tratados como meros objetos de exploração, mas como sujeitos plenos de direitos (Matos *et al.*, 2019).

Martins (2017) explica que a dinâmica da mediação acontece uma vez por semana, por cerca de duas horas e costuma acontecer em 5 partes: a pré-mediação, a organização do processo, o relato dos mediados, a construção da agenda e o fechamento do processo. Na pré-mediação, o mediador busca informar as partes sobre o processo de mediação, bem como seus princípios e o papel dele, ao mesmo tempo que coleta informações iniciais sobre o conflito e a expectativa das partes. Na etapa I, os mediadores auxiliam as partes definindo regras do processo de mediação, o que envolve a duração das sessões e a forma de comunicação.

A etapa II, envolve o relato dos mediados, momento em que cada parte expõe sua visão dos fatos e preocupações. Aqui, o mediador deve incentivar a escuta ativa de todos, para que a parte ouvida se sinta respeitada e compreendida. Na etapa III, acontece a construção da agenda, momento em que os mediadores auxiliam as partes identificarem os temas a serem discutidos, priorizando as questões mais relevantes. Por fim, a etapa IV envolve o fechamento do processo, ou seja, é o momento em que as partes trabalham juntas para encontrar soluções e acordos que atendam às suas necessidades. Se um acordo for alcançado, ele é formalizado e as partes discutem sobre os passos para sua implementação:

Após a finalização do Acordo, pode ser agendado um encontro com o Promotor de Justiça responsável pelo Procedimento Administrativo para ciência dos combinados e validação das decisões, quando se conferem novamente as proposições, com a possibilidade da homologação e constituição de um título executivo extrajudicial, a partir do qual uma das partes pode exigir da outra o cumprimento da obrigação assumida (Martins, 2017, p. 107).

O texto acima ressalta a importância da pré-mediação. Isso, pois, é fundamental que as partes tenham ciência da seriedade de uma mediação de conflitos. Cabe ressaltar que, caso não se chegue a um consenso, o mediador pode ajudar a identificar alternativas viáveis para ambas as partes.

Inclusive, além desse processo que constitui a mediação, podem acontecer os *cáucus*, o termo usado para denominar o ato do mediador ou mediados solicitarem conversar separadamente sobre o conflito, podendo ultrapassar o número de seis encontros (Martins, 2017).

Corroborando para entender a dinâmica das mediações, Toni (2017) menciona alguns modelos de mediação, destacando a mediação estruturada, transformativa, circular-narrativa, sistêmica e waratiana. De acordo com seu estudo, os procedimentos mencionados anteriormente (pré-mediação e etapas I, II, III e IV) podem ser consideradas características da mediação estruturada, visto que esse tipo de mediação possui etapas bem definidas. Já na circular-narrativa, as partes são levadas a refletirem sobre como suas experiências de vida moldam as suas percepções (Ferreira, 2020).

A mediação transformativa é voltada para a compreensão do outro, buscando promover a empatia e a mudança nas interações (Ferreira, 2020). A sistêmica, considera o contexto mais amplo sendo evidenciado que o ambiente externo também tem impacto na interação entre as partes. Por fim, a mediação waratiana busca uma transformação social, buscando a cidadania ativa de modo a destacar a importância do acesso à justiça e ao direito (Toni, 2017).

Conforme disposto, embora existam vários modelos de mediação, todas buscam ênfase em algum ponto específico para a resolução dos conflitos. Nesse contexto, algumas ferramentas que se destacam, envolve o *Rapport* (Martins, 2017), a escuta ativa (Martins, 2017; Matos *et al.*, 2019; Matos *et al.*, 2021), entrevistas (Almeida; Ferreira, 2021; Lopes; Assis; Simões, 2024; Martins, 2017), relatórios (Almeida; Ferreira, 2021) e encaminhamentos (Almeida; Ferreira, 2021).

O *Rapport* é uma técnica relacionada à construção da confiança, empatia e compreensão mútua entre as partes, tendo como base o acolhimento, a empatia, a comunicação não verbal, a escuta ativa e a validação (Martins, 2017). Segundo Matos *et al.* (2019) a escuta ativa é a capacidade atenta do mediador para entender o que está sendo dito pelos participantes, direta e indiretamente, favorecendo a reorganização familiar.

Nesse contexto, Lopes, Assis e Simões (2024) citam a entrevista como uma ferramenta para a mediação, servindo como um guia para direcionar as falas das partes, auxiliando na escuta qualificada do mediador. Outra ferramenta destacada e importante nesse processo são os relatórios. Almeida e Ferreira (2021) explicam que é através dos relatórios que se torna possível verificar informações relevantes e que, mediante aos diversos casos os quais o mediador tem contato, poderiam ser esquecidos sem o auxílio dessa ferramenta. Além disso, o relatório possibilita entender melhor as partes, com base no acompanhamento do posicionamento de cada um com o avanço da mediação.

Por fim, os encaminhamentos citados por Almeida e Ferreira (2021) podem ser ofertados juntos à mediação. Os autores destacam que o assistente social pode promover ações diversas para

auxiliar casos de violência contra o idoso. Essas ações verificadas no estudo incluíram o acolhimento social, serviço de apoio domiciliário e estrutura residencial para idosos.

Com a delimitação dessas ferramentas na mediação de conflitos e sua importância no caso de violência contra o idoso e as opções que podem ser ofertadas junto à mediação, Martins (2017) menciona alguns estados e suas respectivas ações que relacionam o auxílio ao idoso junto da mediação:

- Alagoas: no Centro Integrado de Combate à Violência contra o Idoso, a mediação é inserida em diversos casos de violência, como física, psicológica, sexual e abandono.
- Ceará: mediação familiar no Ministério Público do Estado, tanto comunitária quanto judicial, aplicada pelo Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária com mediadores voluntários.
- Distrito Federal: mediação oferecida na Unidade Mista de Taguatinga para idosos em situação de violência intrafamiliar, com participação de equipe multiprofissional e familiares.
- Maranhão: Defensoria Pública do Estado promove mediação de conflitos com foco na cidadania e empoderamento dos idosos, através do CIAPVI.
- Minas Gerais: o Programa de Mediação de Conflitos promove a resolução extrajudicial de conflitos, especialmente em comunidades com violações recorrentes de direitos.
- Paraná: a mediação é realizada no Centro Integrado de Atenção à Violência contra a Pessoa Idosa.
- Pernambuco: o Centro Integrado de Prevenção e Violência à Pessoa Idosa realiza mediação de conflitos.
- Rio de Janeiro: o Ministério Público do Estado, através do Grupo de Mediação e Resolução de Conflitos (GMRC), realiza mediações em diversas áreas, incluindo violência doméstica e conflitos familiares.
- Rio Grande do Sul: a mediação foi verificada em Bagé e no CEJUSC em Pelotas, com um grupo especializado para atendimento de idosos.

- Santa Catarina: CIAPREV, programa da Prefeitura, realiza mediação de conflitos familiares com equipe multiprofissional.
- São Paulo: em Santo André, mediação é realizada pela OAB e, em Sorocaba, o CRI Dr. José Mussi realiza mediação e acolhe denúncias de maus-tratos, com assistência jurídica e equipe multidisciplinar.

Colaborando, Lariuti e Marques (2023) apresentam em seu estudo a experiência vivenciada na Central Judicial do Idoso (CJI), criada através da relação entre o Tribunal de Justiça, Ministério Público e Defensoria Pública do Distrito Federal. Com o objetivo de analisar uma mediação realizada pelo CJI, os autores concluíram que a mediação vem sendo eficaz, constituindo uma forma de garantir o bem-estar dos idosos, o que aconteceu, inclusive, no período de pandemia.

Outro estudo descritivo foi realizado por Matos *et al.* (2021), identificado como um caso que envolve violência contra o idoso pode ser direcionado. Verificando que grande parte das causas de violência contra o idoso envolve sobrecarga do filho cuidador do idoso, crença de que esse idoso pode se cuidar sozinho e ressentimento dos filhos, a mediação de conflitos foi orientada, junto a outras ações. Na mediação de conflitos, as principais soluções acordadas, foi a maior participação dos demais filhos no cuidado dos pais, a contratação de cuidador formal e a introdução do idoso em atividades sociais da comunidade. Por outro lado, o Estado incluiu no plano de cuidado a oferta de acompanhamento regular com o médico, assistente social e psicólogo.

Corroborando, o estudo de Cunha *et al.* (2022) destacou através da descrição de uma mediação de conflitos com idosos vítimas de violência, a importância da articulação intersetorial, inclusive com o apoio da instituição familiar do idoso. Lopes, Assis e Simões (2024) reforçam que a contribuição de todos os familiares nos cuidados, bem como o acompanhamento do assistente social no alinhamento desse cuidado, é essencial para romper com ciclos de violência, fato que demanda da vontade de todas as partes.

3.2 Conduzindo Conflitos através da mediação: relacionado a vivência com a literatura

As minhas vivências durante o estágio no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), especialmente, no âmbito das mediações familiares envolvendo pessoas idosas, trouxeram experiências relevantes que se alinharam aos pontos trazidos pela literatura acerca da mediação de conflitos. Esses momentos práticos possibilitaram a melhor compreensão sobre o contexto da mediação e o papel do assistente social na violência intrafamiliar contra idoso, destacando-se a importância de uma abordagem humanizada e interdisciplinar. Durante o estágio, a construção de relacionamentos entre as partes envolvidas na mediação se mostrou fundamental para

o sucesso das intervenções, o que exige um ambiente de confiança e respeito onde a escuta ativa é fundamental.

Nas mediações observadas no CREAS, a escuta da pessoa idosa foi priorizada, permitindo que o idoso se tornasse protagonista no processo decisório. Esse ponto está alinhado com o estudo de Matos *et al.* 2021 que destacam a escuta ativa como uma prática fundamental na mediação de conflitos envolvendo idosos, uma vez que ela garante que suas vontades sejam ouvidas e respeitadas, especialmente, em contextos familiares onde sua voz é comumente ignorada.

Outra experiência significativa foi a diversidade das problemáticas dos casos que envolveram a mediação familiar, variando em conflitos financeiros, relações de poder e desacordos sobre o convívio, ficando clara a necessidade de personalizar as intervenções. Essa realidade observada vai ao encontro do estudo de Bardoni e Tornete (2016), onde foi verificado que as estruturas familiares são constantemente moldadas por transformações socioculturais e históricas, razão pela qual a mediação de conflitos configura uma ferramenta versátil, visto que pode ser moldada de acordo com as dinâmicas familiares.

O trabalho no CREAS também destacou a importância da intervenção de uma equipe interdisciplinar composta por psicólogos, assistentes sociais, entre outros. Essa troca de conhecimento contribui para uma abordagem integral dos conflitos familiares, permitindo que os diferentes aspectos do problema sejam abordados de maneira integrada, incluindo os problemas relacionados à pessoa do agressor.

Ainda, verificamos um padrão no processo de mediação do CREAS, que se aproxima da estrutura procedimental citada por Martins (2017) e conhecida por Tony (2017) como mediação estruturada. Segundo o autor, a mediação estruturada é frequentemente usada nesses contextos, envolvendo a colaboração de diversos profissionais e uma prática que garante um olhar mais amplo sobre essas questões, favorecendo uma solução eficaz. Por isso, a articulação entre esses profissionais é essencial para a resolução de conflitos dos mais variados tipos.

Nesse contexto, o desafio do assistente social em estar atento, pois, ao mesmo tempo em que deve mediar o conflito, não pode atuar como conselheiro, precisando reconhecer e deixar claro o seu papel como facilitador. Para isso, o Código de Ética dos Mediadores e Conciliadores mencionado por Toni (2017) deve ser considerado, de modo que o profissional mediador siga um perfil comportamental para facilitar a resolução de conflitos, limitando-se a essa função.

Uma das experiências gratificantes do estágio foi observar a relevância da mediação na vida das famílias atendidas. Em grande parte dos casos, a mediação promoveu o diálogo entre as partes, estimulou a cooperação mútua e contribuiu para a reconstrução de vínculos familiares fragilizados, minimizando riscos de novos conflitos e agressões.

Esse impacto é ressaltado por Vale *et al.* (2015) ao explicarem que o papel da mediação na prevenção contra novos tipos de violência e na garantia dos direitos do idoso. As experiências no estágio também fomentaram uma reflexão sobre as políticas públicas voltadas para atendimento dessas famílias em situações de vulnerabilidade. Conforme disposto por Martins (2017), o serviço social e desempenha um papel fundamental na mediação desses conflitos promovendo uma intervenção que busca solucionar o problema inicial, além de promover a “ponte” entre os diversos tipos de intervenção, que podem ser ofertadas junto da mediação.

Diante dessa reflexão, o estágio foi fundamental para testificar a literatura e para compreender o quão desafiador é realizar a mediação de conflitos, especialmente, em casos de violência contra idosos. Dessa forma, o estágio possibilitou o desenvolvimento de habilidades, a observação e proporcionou uma visão mais ampla sobre a importância do trabalho interdisciplinar e das demais intervenções sobre a violência contra idoso, de modo que seus direitos sejam respeitados.

4 Conclusão

Os resultados indicam que a mediação de conflitos vem sendo aplicada de forma judicial e extrajudicial envolvendo idosos e contexto intrafamiliares. Conclui-se que as estratégias do serviço social para a mediação de conflitos intrafamiliares, são a escuta ativa, a imparcialidade, o Rapport e a interdisciplinaridade. A escuta ativa possibilita o protagonismo do idoso, garantindo que suas preocupações e necessidades sejam valorizadas.

A imparcialidade é importante para a mediação eficaz, uma vez que o mediador consegue ter uma visão neutra, facilitando um acordo bom para ambos os lados. O Rapport contribui para um espaço de confiança e a interdisciplinaridade é essencial para uma intervenção completa. Uma vez que outros profissionais participam das dinâmicas, é possível fortalecer a mediação, constituindo a proteção dos direitos e dignidade do idoso.

No entanto, esse estudo contemplou limitações, especialmente, na possibilidade de observação prática das mediações familiares. Por isso, recomenda-se que novos estudos sejam realizados com a metodologia de observação, onde seja possível acompanhar processos de mediação familiar que envolva violência contra idosos. Dessa forma, será possível compreender com melhor profundidade as dinâmicas familiares e as estratégias utilizadas em situações reais, aperfeiçoando a prática da intervenção social.

Referências

ALARCON, M. F. S. Violência financeira: circunstâncias da ocorrência contra idosos. **Revista Brasileira Geriatria e Gerontologia**, v. 22, n. 6, p. 1-11, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-22562019022.190182>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/xtD4tLJh9bPpgY7xkSX8VZB/?lang=pt>. Acesso em: 20 out. 2024.

ALMEIDA, J.; FERREIRA, P. Intervenção do serviço social no protelamento da alta de idosos em serviço de urgência: o caso do hospital de São José. **Revista Temas Sociais**, n. 1, p. 170-187, 2021. Disponível em: <https://revistas.ulusofona.pt/index.php/temassociais/article/view/7774/4567>. Acesso em: 20 out. 2024.

BERTOLIN, G.; VIECILI, M. Abandono Afetivo do Idoso: Reparação Civil ao Ato de (não) Amar? **Revista Eletrônica de Iniciação Científica**, Itajaí, v. 5, n. 1, p. 338-360, 2014. Disponível em: <https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/publicacoes/revista-de-iniciacao-cientifica-ricc/edicoes/Lists/Artigos/Attachments/996/Arquivo%2018.pdf>. Acesso em: 20 out. 2024.

BORDONI, J. D.; TONETI, L. Mediação como instrumento para solução de conflitos familiares. **Revista Jurídica Luso Brasileira**, v. 2, n. 3, p. 887-894, 2016. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2016/3/2016_03_0879_0901.pdf. Acesso em: 20 out. 2024.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Violência intrafamiliar** - Orientações para a prática em serviço. Brasília, 2002. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/violencia_intrafamiliar_cab8.pdf. Acesso em: 25 out. 2024.

BRASIL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Lei n. 10.741, de 1º de outubro de 2003**. Brasília, 2003. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm#:~:text=LEI%20No%2010.741%2C%20DE%201%C2%BA%20DE%20OUTUBRO%20DE%202003.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Estatuto%20do%20Idoso%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=Art.,a%2060%20\(sessenta\)%20anos.&text=Art.,-2o%20O](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm#:~:text=LEI%20No%2010.741%2C%20DE%201%C2%BA%20DE%20OUTUBRO%20DE%202003.&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20o%20Estatuto%20do%20Idoso%20e%20d%C3%A1%20outras%20provid%C3%AAs.&text=Art.,a%2060%20(sessenta)%20anos.&text=Art.,-2o%20O). Acesso em: 19 out. 2024.

BRASIL. MINISTÉRIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. **Balanco anual do Disque 100 registra aumento de 13% em denúncias de violações contra a pessoa idosa**. Brasília, DF: MDH, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/ptbr/assuntos/noticias/2019/junho/balanco-anual-dodisque-100-registra-aumentode-13-em-denuncias-de-violacoes-contraa-pessoa-idosa>. Acesso em: 18 out. 2024.

CASTRO, A. A. **Revisão Sistemática: Análise e Apresentação dos Resultados**. São Paulo: AAC; 2001.

CUNHA, D. A. F. Atendimento à pessoa idosa em situação de violência: percepção do assistente social. **Estudos Interdisciplinares do Envelhecimento**, Porto Alegre, v. 27, n. 3, p. 73-94, 2022. DOI: 10.22456/2316-2171.119496. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/RevEnvelhecer/article/view/119496>. Acesso em: 20 out. 2024.

DÓREA, E. L. **Idadismo: Um mal universal pouco percebido**. São Leopoldo, RS: UNISINOS, 2021.

FERREIRA, S. R. **Violência Contra Idosos: A intervenção de uma Comissão Local de Proteção ao Idoso**. 2020. 164 f. Dissertação (Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social) — Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, 2020. Disponível em:

https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/5785/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20final_com%20corre%C3%A7%C3%B5es%20formais.pdf. Acesso em: 20 out. 2024.

FIGEZE; HENRICH; TOAZZA. O familismo na ciranda da violência contra idosos. **Revista Serviço Social em Revista**, v. 26, n.1, p. 101-120, jan./jul. 2023. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/download/46787/49169>. Acesso em: 24 out. 2024.

HORST, C.; TENORIO, E. M. Mediação de conflitos e a atuação do assistente social: desafios e possibilidades. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 135, p. 308-326, mai./ago. 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0101-6628.180>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/7QmMJcLkYmxhMX6VGsNCR9q/>. Acesso em: 20 out. 2024.

IBGE. **Projeção da população 2018**: número de habitantes do país deve parar de crescer em 2047. Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: [https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/21837-projecao-da-populacao-2018-numero-de-habitantes-do-pais-deve-parar-de-crescer-em-2047#:~:text=A%20popula%C3%A7%C3%A3o%20total%20projetada%20para,\(228%2C4%20milh%C3%B5es\)](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/21837-projecao-da-populacao-2018-numero-de-habitantes-do-pais-deve-parar-de-crescer-em-2047#:~:text=A%20popula%C3%A7%C3%A3o%20total%20projetada%20para,(228%2C4%20milh%C3%B5es).). Acesso em: 20 out. 2024

LARIUCCI, H. G.; MARQUES, T. C. F. Mediação como via democratizante do acesso à justiça da pessoa idosa: análise da experiência do Núcleo de Mediação da Central Judicial do Idoso – CJI do TJDF. **Revista de Doutrina Jurídica**, Brasília, DF, v. 114, e023011, 2023. Disponível em: <https://revistajuridica.tjdft.jus.br/index.php/rdj/article/view/894>. Acesso em: 20 out. 2024.

LOPES, A.; ASSIS, M. A.; SIMÕES, R. A. O assistente social no atendimento ao idoso na velhice extrema: um estudo de caso. **Estudos Interdisciplinares em Envelhecimento**, v. 29, 2024. DOI: 10.22456/2316-2171.126727. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/RevEnvelhecer/article/view/126727>. Acesso em: 20 out. 2024.

MARODIN, M. *et al.* Mediação envolvendo idosos: considerações para a prática a partir da experiência da CLIP na Defensoria Pública. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, Porto Alegre, n. 16, p. 31–50, 2016. Disponível em: <https://revista.defensoria.rs.def.br/defensoria/article/view/189>. Acesso em: 21 out. 2024.

MARQUES, I. P. **Violência Intrafamiliar**. 2023. 18 f. Trabalho de Conclusão de Curso (bacharel em serviço social) — Rede de Ensino Doctum, Almenara, MG, 2023. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/4621/1/IANE%20PINHEIRO%20MARQUES.pdf>. Acesso em: 19 out. 2024.

MARTINS, A. N. E. **Mediação familiar para idosos em situação de risco**. São Paulo: editora Blucher, 2017.

MATOS, N. M. *et al.* Perfil do agressor de pessoas idosas atendidas em um centro de referência em geriatria e gerontologia do Distrito Federal, Brasil. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 22, n. 5, e190095, 2019. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-22562019022.190095>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/xZYqVNmDV4SB7v44FZkgbfq/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 19 out. 2024.

MATOS, N. M. *et al.* Mediação de conflito: soluções propostas em atendimento a casos de violência contra a pessoa idosa. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 24, n. 6,

e210068, 2021. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-22562020024.210068>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbgg/a/vDV8c6chV7BVNZ7vr3FKdck/>. Acesso em: 19 out. 2024.

MINAYO, M. C. S. Múltiplas faces da violência contra a pessoa idosa. **Mais 60: Estudo do Envelhecimento**, v. 25, n. 60, p. 10-27, 2014. Disponível em: https://www.sescsp.org.br/files/edicao_revista/c31b6bcb-842a4b02-8a3c-cf781ab0d450.pdf. Acesso em: 19 out. 2024.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **ONU diz que número de pessoas com mais de 60 anos deve subir 46% até 2030**. Brasília: Nações Unidas Brasil, 2019. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2019/10/1689152>. Acesso em: 18 out. 2024.

PAMPOLIM, G.; LEITE, F. M. C. Negligência e violência psicológica contra a pessoa idosa em um estado brasileiro: análise das notificações de 2011 a 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-22562020023.190272>. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 23, n. 6, p. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbgg/a/6jf7Yz3ZxxGDGFNNGqwygyD/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 19 out. 2024.

PATRIOTA, L. M.; RAMOS, E. B. V. Violência contra o idoso e a saúde pública: algumas reflexões. **Anais... VII Jornada Internacional de Políticas Públicas**, São Luís, MA, p. 1-9, 2015. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo14/violencia-contra-o-idoso-e-a-saude-publica-algumas-reflexoes.pdf>. Acesso em: 19 out. 2024.

PINHEIRO, F. K. A. **Desafios à autonomia relativa do/a assistente social na proteção básica no Brasil**. 2024. 46 f. Monografia (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal de Campina Grande, Campina Grande, 2024. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/handle/riufcg/36026?show=full>. Acesso em: 20 out. 2024.

SILVA, M. M. **A rede de proteção social da assistência social destinada a pessoa idosa vítima de violência**. 2021. 27 f. Projeto (Bacharelado em Serviço Social) — Patos, PB, 2021. Disponível em: <https://editora.unifip.edu.br/index.php/repositoriounifip/article/view/2809>. Acesso em: 18 out. 2024.

TEIXEIRA, S. M. O envelhecimento e as reformas no sistema de seguridade social no Brasil contemporâneo. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 126-137, 2018. DOI: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2018.1.27635>. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/article/view/27635>. Acesso em: 18 out. 2024.

TONI, A. **Serviço social e mediação familiar**. 2017. 480 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/161522574.pdf>. Acesso em: 20 out. 2024.

UENO, D. T. *et al.* Efeitos de três modalidades de atividade física na capacidade funcional de idosos. **Revista Brasileira de Educação Física e Esporte**. **Esporte**, São Paulo, v. 26, n. 2, p. apr./jun. 2012, Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbefe/a/mtXQrTSnzJdkJcv6VwsjrHM/>. Acesso em: 20 out. 2024.

VALE, M. S. *et al.* Mediação de conflitos de violência intrafamiliar contra pessoas idosas: uma proposta não jurídica. **Textos Contextos**, v. 14, n. 1, p. 104-114, 2015. DOI: <https://doi.org/10.15448/1677-9509.2015.1.18168>. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/article/view/18168>. Acesso em: 20 out. 2024.