

## CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA JURÍDICA NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS LABORAIS NA SOCIEDADE DO SÉCULO XXI

Josiéli Varela Forlin<sup>1</sup>  
Joel Haroldo Baade<sup>2</sup>

Recebido em: 9 de ago. de 2022  
Aceito em: 12 de ago. de 2022

**RESUMO:** Discutir a importância da psicologia jurídica, bem como a função dos psicólogos no âmbito da justiça auxiliando em questões relativas à saúde mental dos envolvidos em um processo torna-se essencial. Esta dissertação tem como objetivo geral descrever fatores que caracterizam a atuação profissional no campo da Psicologia Jurídica no que se refere à mediação de conflitos em ambientes laborais no meio oeste catarinense. Arelados a esse objetivo geral, trata-se como objetivos específicos: estudar os comportamentos complexos que ocorreram e que podem vir a ocorrer no ambiente laboral; analisar os motivos desencadeadores de conflitos nas organizações e aprimorar o conhecimento quanto ao papel da psicologia jurídica junto aos envolvidos no ambiente, interligados à integridade individual, cultural e ambiental. Caracteriza-se como de natureza aplicada, com abordagem qualitativa exploratória. Os sujeitos participantes foram um total de 5 (cinco) profissionais da área da Psicologia, com especialização tanto nas áreas Jurídicas, quanto na área Organizacional/do Trabalho. Foi possível identificar que para a legislatura atual, um mediador de conflitos não precisa necessariamente de graduação em Psicologia, muito menos especialização em Jurídica, porém um conhecimento amplo no assunto (adquirido pelo profissional Psicólogo) torna-se um ponto a mais no processo de humanização dos conflitos judiciais. Saber mediar um conflito, entender ambas as partes envolvidas e chegar à uma resolução que não prejudique nenhuma das partes não é uma tarefa fácil, mediante esse contexto, considera-se a grande importância do Psicólogo como o mediador nesse caso.

**Palavras-chave:** Psicologia Jurídica. Conflitos. Mediação. Psicologia Organizacional.

## CONTRIBUTIONS OF LEGAL PSYCHOLOGY IN THE MEDIATION OF LABOR CONFLICTS IN 21ST CENTURY SOCIETY

**ABSTRACT:** Discussing the importance of legal psychology, as well as the role of psychologists in the field of justice, assisting in issues related to the mental health of those involved in a process becomes essential. This dissertation has as general objective to describe factors that characterize the professional performance in the field of Legal Psychology with regard to the mediation of conflicts in work environments in the middle west of Santa Catarina. Linked to

<sup>1</sup> Mestre em Desenvolvimento e Sociedade. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe. ORCID: 0000-0002-5877-8953. E-mail: josieli.varela@uniarp.edu.br.

<sup>2</sup> Doutor em Teologia. Docente nos Programas de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Sociedade e Profissional em Educação Básica. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe. ORCID:0000-0001-7353-6648. E-mail: baadejoel@uniarp.edu.br.

this general objective, the following are specific objectives: to study the complex behaviors that have occurred and that may occur in the work environment; analyze the reasons that trigger conflicts in organizations and improve knowledge about the role of legal psychology with those involved in the environment, linked to individual, cultural and environmental integrity. It is characterized as applied in nature, with an exploratory qualitative approach. The participating subjects were a total of 5 (five) professionals in the field of Psychology, with specialization in both the Legal and Organizational/Work areas. It was possible to identify that for the current legislature, a conflict mediator does not necessarily need a degree in Psychology, much less a specialization in Legal, but a broad knowledge on the subject (acquired by the Psychologist professional) becomes an additional point in the humanization process. of legal disputes. Knowing how to mediate a conflict, understanding both parties involved and reaching a resolution that does not harm either party is not an easy task, in this context, it is considered the great importance of the Psychologist as the mediator in this case.

**Keywords:** Juridical Psychology. Conflicts. Mediation. Organizational psychology.

## INTRODUÇÃO

O conflito pode ser conceituado como um fenômeno intrínseco ao ser humano e, conseqüentemente, às organizações, caracterizado pela oposição de indivíduos, forças, ideias, grupos ou organizações, que alteram uma situação de equilíbrio gerando uma tensão entre os atores ou forças envolvidas (DUBRIN, 2006).

Para Cerqueira (2015, n.p):

Toda experiência grupal é um conflito. Se há um conflito, há também uma evidência de que há escassez do que as pessoas necessitam e desejam. Os conflitos fazem parte do processo de evolução dos seres humanos, sendo um elemento importante na dinâmica de crescimento e desenvolvimento de qualquer sistema. É importante sabermos que não existem fórmulas e estratégias para trabalhar com os conflitos. O que se faz necessário é conhecê-los, saber qual é sua amplitude e como estamos preparados para trabalhar com eles.

Marras (2009) sustenta que o conflito é um conflito de interesses pessoais versus organizacionais e que somente uma boa comunicação entre as partes pode melhorar ou diminuir as conseqüências que ele pode causar no ambiente de trabalho, em especial a redução da produtividade e motivação dos funcionários, a qualidade dos resultados, mudanças de clima organizacional e de comportamento.

Discutir a importância da psicologia jurídica, bem como a função dos psicólogos no âmbito da justiça auxiliando em questões relativas à saúde mental dos envolvidos em um processo. É um ponto de investigação dentro da psicologia, pois são colaborações de suma importância cujos reflexos poderão ser vistos nas áreas da

cidadania, violência e direitos humanos.

A Psicologia Jurídica é um dos ramos da Psicologia que mais cresceram nos últimos anos, tanto nacional quanto internacionalmente. Trata-se de um dos campos mais promissores e carentes de profissionais especializados na área. Cada vez que se folheia um jornal, ou se assiste ao noticiário na TV, há sempre uma notícia de alguma ação criminosa sem razão aparente e que, também não parte de indivíduos portadores de transtornos mentais (ALTOÉ, 2001, p. 6-7).

Devido a essa demanda, há uma grande importância da preparação do profissional exercendo a função de gerente ou líder direto para atuar no processo de gestão ou administração dos conflitos existentes entre seu próprio pessoal, sem deixar de mencionar, é claro, naqueles externos à organização. Atrelado a isso é pertinente problematizar: Que fatores caracterizam a atuação profissional no campo da Psicologia Jurídica no que se refere à mediação de conflitos em ambientes laborais no meio oeste catarinense?

Esta dissertação tem como objetivo geral descrever fatores que caracterizam a atuação profissional no campo da Psicologia Jurídica no que se refere à mediação de conflitos em ambientes laborais no meio oeste catarinense. Atrelados a esse objetivo geral, trata-se como objetivos específicos: estudar os comportamentos complexos que ocorreram e que podem vir a ocorrer no ambiente laboral; analisar os motivos desencadeadores de conflitos nas organizações e aprimorar o conhecimento quanto ao papel da psicologia jurídica junto aos envolvidos no ambiente, interligados à integridade individual, cultural e ambiental.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

Quando debruçado um olhar aguçado no que se refere à promoção da saúde organizacional a resolução de conflitos é âmago da questão. E isso consiste em um conjunto de estratégias e formas de produzir saúde, no âmbito individual e coletivo, visando atender as necessidades sociais de saúde e a melhoria da qualidade de vida que conseqüentemente nascerá uma sociedade sustentável. Segundo Silva (2007), a psicologia tem dado uma grande contribuição ao sistema judiciário por meio do processo de humanização, o autor afirma que não é uma tarefa fácil, pois muitos buscam o poder judiciário, transferindo a responsabilidade por seus conflitos emocionais para as figuras do poder judiciário (juízes).

Psicologia Jurídica é o campo da psicologia que agrega os profissionais que se dedicam à interação entre a psicologia e o direito. A principal função dos

psicólogos no âmbito da justiça é auxiliar em questões relativas à saúde mental dos envolvidos em um processo. A Psicologia Jurídica é um dos campos de conhecimento e de investigação dentro da psicologia, com importantes colaborações nas áreas da cidadania, violência e direitos humanos (NOVO, 2018, n.p).

Segundo Oliveira (2011), a Psicologia no âmbito jurídico se determina perante estudo técnico junto aos responsáveis da entidade ligado a aplicação de Leis que corresponde aos estudos vinculados ao contexto jurídico. Atualmente, presencia-se uma grande difusão das demandas destinadas ao psicólogo jurídico, tais como: a mediação de conflitos, avaliação do dano psíquico, o estabelecimento e acompanhamento das medidas socioeducativas, avaliações de instituições jurídicas, dentre outras (BRITO, 2012).

De acordo com Brito (2012) a Psicologia Jurídica, em seus primórdios, surgiu na tentativa de controlar os indivíduos. Para isso, os psicólogos aplicavam testes psicológicos e exerciam laudos para auxiliarem a instituição judiciária na tomada de decisão. Com o passar do tempo, a atuação psicológica do psicólogo jurídico passou a ser repensada. O psicólogo buscou novas formas de intervenção e o foco principal passou a ser o resgate da cidadania e a promoção do bem-estar dos indivíduos, como expresso na citação a seguir:

O objeto de estudo da Psicologia Jurídica são os comportamentos complexos que ocorrem ou podem virem a ocorrer – comportamentos esses que devem ser de interesse do jurídico. Essa definição é bastante importante, pois delimita a ação da Psicologia Jurídica, já que o estudo do comportamento é uma das práticas da psicologia. Compreendem-se como jurídicas as atividades que fornecem embasamento ao campo do Direito, realizadas pelos psicólogos, dentro dos fóruns e fora deles. A especificidade da Psicologia Jurídica ocorre no campo de intersecção com o jurídico (FRANÇA, 2004).

## MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

A sociedade é envolta por conflitos. Como toda a história da humanidade é marcada pela presença constante de conflitos, pode-se citar como exemplo a Idade das Trevas (conflito entre a igreja e a ciência) e a I e II Guerra Mundial, envolvendo um intenso conflito de interesses que culminaram em milhares de mortes. Assim como ocorrem conflitos de dimensão mundial, os conflitos entre famílias, funcionário-empresa, escola-aluno e assim por diante, também são muito comuns. Dessa forma

torna-se de suma importância que haja uma mediação profissional entre os envolvidos de forma a resolver da melhor forma possível, beneficiando ambas as partes.

O conflito é definido como uma crise na interação humana, é inerente à condição de ser pessoa, pois cada indivíduo possui sua particularidade, vive em seu contexto e sua realidade (TARTUCE, 2019).

Dessa forma, entende-se por conflito: “a percepção de diferenças incompatíveis, que resulta em interferência ou oposição. Essa definição abrange uma gama ampla de ações – desde atos abertos e violentos até formas sutis de desacordo” (ROBBINS, 2005, p. 268).

## **MODELOS DE MEDIAÇÃO**

A mediação, palavra derivada do verbo latino *mediare*, com o significado de mediar, intervir, colocar-se no meio (CONSULTÓRIO ETIMOLÓGICO, 2010), constitui-se por um terceiro imparcial que facilita o diálogo assertivo, promovendo o entendimento das diferenças e levando as partes à busca por soluções criativas para o acordo comum, por meio da sensibilidade da escuta e da crença no potencial de transformação frente ao vasto conteúdo subjetivo impregnado em situações de litígio. A mediação possibilita, por meio de técnicas próprias utilizadas pelo mediador, a identificação do conflito real vivenciado e a sua solução. A mediação requer a discussão sobre as posições, interesses e valores envolvidos e, a partir da ressignificação desses valores, permite a construção participativa do consenso (SALES, 2016).

A mediação está regulamentada no Código de Processo Civil (BRASIL, 2015) quando se trata de processos judiciais em que as partes envolvidas têm relacionamento duradouro (ações de família ou vizinhança, por exemplo). E pela Lei 13.140 (BRASIL, 2015) que também autoriza sua utilização extrajudicial. Trata-se de um meio de solução de disputas em que duas ou mais pessoas, com a colaboração do mediador, expõem seu problema, são escutadas e questionadas, dialogam construtivamente e procuram identificar os interesses comuns, opções e, eventualmente, firmar um acordo.

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS PARA A PSICOLOGIA**

O trabalho dos profissionais da Psicologia na mediação de conflitos, deve

sempre responder às necessidades da população na condução e resolução de impasses configurados juridicamente, inseridos no contexto dos paradigmas culturais, a partir da afirmação das diferenças individuais e do compartilhamento de necessidades e sentimentos mútuos. Cabe ressaltar que no processo de construção do mediador de conflitos, existe a necessidade de integrar conhecimentos de diferentes disciplinas (especialmente da Psicologia e do Direito), de acordo com as competências de um mediador, de forma a responder às exigências específicas do objeto de trabalho e às demandas sociais e de mercado de trabalho (ANDRADE, 2017).

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.

De acordo com Brasil (2016), o Psicólogo Jurídico pode atuar no campo da “Resolução Apropriada de Disputas” (RADs), na qual está incluso uma grande variedade de métodos capazes de solucionar conflitos judiciais. Os conflitos podem ser solucionados com a ajuda de conciliadores e mediadores de conflitos, realizando a prática da mediação judicial.

## CONCEITUAÇÃO DA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA

Bauman (2009) utiliza do termo modernidade líquida para se referir à sociedade em geral, dividindo-a em de produtores e de consumidores. A sociedade de produtores se enquadraria em um outro termo (modernidade-sólida). Essa sociedade se direciona para a segurança e durabilidade de tudo que for produzido, não tendo foco nos prazeres imediatistas que as mercadorias podem vir a proporcionar direcionada para a segurança e durabilidade do que se é produzido, sem um foco total nos prazeres imediatos que as mercadorias poderiam proporcionar. Nesta sociedade tinha-se como elemento chave o trabalho (BAUMAN, 2009).

A partir da tríplice formada por: indústria, meios eletrônicos e globalização,

criou-se a modernidade líquida. Esta é marcada pela construção social da compra e da venda, da necessidade de adquirir novos bens para satisfazer uma necessidade que nunca termina. Na modernidade líquida, a tecnologia avança rapidamente.

Bauman defende que o principal objetivo desse tipo de sociedade “não é a satisfação de necessidades, desejos e vontades, mas a comodificação ou recomodificação do consumidor: elevar a condição dos consumidores à de mercadorias vendáveis” (BAUMAN, 2008, p. 76). Então, pode-se afirmar que para Bauman, as pessoas se tornam, elas mesmas, mercadorias na sociedade de consumo, já que o êxito depende somente delas e não do seu redor (BAUMAN, 2008).

No entanto, a população global não pode desconsiderar o local onde vive e trabalha enquanto está em busca de “sentido e identidade”, já que todos fazem parte da paisagem urbana onde estão suas aspirações e podem sim, girar no ciberespaço, mas como seres humanos, é impossível que se libertem do espaço físico onde atuam. São nesses lugares a experiência humana assimilada, negociada e seu sentido é elaborado, assim como os desejos ganham forma e se desenvolvem, também são alimentados na esperança de que se realizem e claro, se tornam um constante risco de decepção (BAUMAN, 2009).

## **METODOLOGIA**

A presente pesquisa caracteriza-se como de natureza aplicada, com abordagem qualitativa exploratória, tendo como procedimentos técnicos: pesquisa bibliográfica e documental. Sobre esse tipo de metodologia de revisão bibliográfica, Santos (2006) nos diz que a mesma:

[...] tem papel fundamental no trabalho acadêmico, pois é através dela que você situa seu trabalho dentro da grande área de pesquisa da qual faz parte, contextualizando-o. [...] pode ser vista como o momento em que você situa seu trabalho, pois ao citar uma série de estudos prévios que servirão como ponto de partida para sua pesquisa, você vai “afunilando” sua discussão (SANTOS, 2006, p. 2).

A pesquisa científica de abordagem qualitativa tem encontrado no materialismo histórico-dialético o método mais apropriado para a difusão do conhecimento social, pois busca através da análise qualitativa encontrar soluções para a transformação da realidade vivenciada, tanto no plano do conhecimento como no plano histórico-social (ANA; LEMOS, 2018).

A análise documental é outra técnica exploratória utilizada para a coleta de

dados qualitativos. Dentre os tipos de documentos que são considerados na análise documental destacam-se as leis, regulamentos, normas, pareceres, memorandos, diários pessoais, autobiografias, jornais, revistas, livros, arquivos escolares, entre outros (LÜDKE, 1986). Dessa forma, é possível investigar a fundo sobre determinado tema, tendo uma ampla gama de informações e documentos a serem analisados e utilizados posteriormente.

Caracterizam-se como sujeitos da presente pesquisa, um total de 5 (cinco) profissionais da área da Psicologia, com especialização tanto nas áreas Jurídicas, quanto na área Organizacional/do Trabalho. Devido ao estado de pandemia do Coronavírus (Sars-Cov-2), os dados coletados tanto em entrevista quanto na pesquisa bibliográfica foram realizados através de notebook e acervo bibliográfico online. As entrevistas foram realizadas através de aplicativo de web-conferência (Teams, Zoom, Google Meet), serão de acordo com os temas abordados no decorrer deste projeto e seguem com roteiro pré-definido pela autora. O roteiro abordado encontra-se nos apêndices da dissertação.

## **RESULTADOS E ANÁLISE**

Respondendo à pergunta nº 2, do questionário aplicado as respostas foram diferentes. Esta questão versava sobre os números de demissões, absenteísmo e depressão, como reflexos de algo que não está correto no ambiente laboral; e de como esses assuntos eram tratados no local de trabalho dos entrevistados. Foi possível analisar uma quantidade maior de entrevistados que ainda não possuem estratégias dentro da empresa para análise da relação de funcionários com depressão e ansiedade e os índices de absenteísmo e demissões. Afirmaram saber identificar uma relação, mas somente extraoficialmente, visto que a empresa em questão nunca solicitou maior análise das ocorrências de demissões e afastamentos.

Os entrevistados afirmam que seria de grande importância obter uma maior força tarefa no assunto prevenindo maiores problemas judiciais e administrativos. Essas respostas advieram de profissionais do ramo Organizacional alocados em empresas em que não havia um setor de Psicologia Organizacional, e sim somente um setor de Recursos Humanos. Os entrevistados que trabalham em um local com setor de Psicologia formado e/ou que estão inseridos de alguma forma na Psicologia Jurídica responderam de maneira contrária, afirmando que existe grande atenção em



cima dos casos de fluxo de funcionários, absenteísmo e possíveis transtornos envolvidos, assim como ocorre uma pesquisa de clima no ambiente organizacional para auxiliar no processo. Foi unânime entre eles a afirmativa de que transtornos depressivos e ansiogênicos estão cada vez mais presentes no ambiente organizacional, assim como já ocorrem atestados e afastamentos devidos à Síndrome de Burnout.

Vindo ao encontro das informações acima apresentadas em relação às organizações, é possível afirmar que elas se deparam constantemente com crescentes índices de adoecimento dos trabalhadores e consequente afastamento do trabalho. O processo de adoecimento, muitas vezes, inicia de forma lenta e imperceptível. Tanto características individuais (personalidade, motivação, formação profissional), como riscos presentes no trabalho podem facilitar o desencadeamento de patologias a curto, médio ou longo prazo (CAMPOS, 2006). Em relação a isso, a entrevistada 2, afirma que: “estamos enfrentando cada dia mais, casos de afastamento do trabalho, isso dificulta muito o desenvolvimento da mão de obra no local onde o trabalhador ficava alocado”. A entrevistada 2 também cita que podem vir a ocorrer diversos atrasos na linha de produção, já que muitas vezes não é possível substituir o funcionário em tempo hábil.

Em relação às repostas apresentadas para a pergunta de nº 3 sobre a prevenção aos níveis de rotatividade, sobre qualidade de vida e saúde mental no trabalho, houve predominância das respostas positivas. Todos afirmaram que são realizadas atividades preventivas e educativas sobre diversos assuntos e não somente os exemplificados na questão. Diferenciou-se apenas o *modus operandi* de cada entrevistado e a organização onde está registrado. Alguns afirmaram que a empresa contrata terceiros para realização de palestras e atividades diferenciadas aos colaboradores, outros afirmam que a própria empresa realiza as atividades em conjunto com o RH.

Para Chiavenato (2005), a taxa de rotatividade de pessoal é um fator que interfere diretamente no planejamento de recursos humanos, pois provoca grandes mudanças. O autor relata que a rotatividade de pessoal ocorre quando alguns funcionários saem e outros entram para substituir os funcionários. Como resultado, as organizações passam por um processo negativo, pois acabam desperdiçando energia e recursos disponíveis. Silva (2001) acrescenta que os profissionais de RH devem ser capazes de diagnosticar a natureza, estimar as prováveis consequências

organizacionais positivas e negativas da rotatividade. O autor também aponta que é necessário desenvolver políticas, práticas e programas para um tratamento eficaz além de avaliar a efetividade das mudanças adotadas e das necessárias no futuro.

O psicólogo que atua nas organizações pode intervir promovendo iniciativas capazes de favorecer o bem-estar físico e mental do trabalhador durante o exercício de suas funções, também pode intervir pela escuta, acompanhamentos funcionais, no intuito de evitar diferenças de sentimentos e o boicote à informação, além de trabalhar de forma corretiva, tentando ser um mediador do problema. Por isso prioriza-se pela ética efetiva, fortalecendo as relações interpessoais, gerando um clima organizacional de respeito e dignidade (LEMOS, 2012).

No que concerne às respostas da pergunta de nº 7 do questionário realizado, sobre a inserção de um profissional da Psicologia Jurídica ou Organizacional nos casos de conflitos judiciais da organização, as respostas foram negativas em sua maioria. Os entrevistados corroboraram a bibliografia apresentada no que se refere à pouca atuação dos profissionais da Psicologia Jurídica no meio organizacional e empresarial. Ainda é possível visualizar fortemente o tabu de que psicólogos jurídicos devem permanecer apenas a serviço de advogados e juízes para preenchimento de laudos. É o que o entrevistado nº 5 refere ao falar: “Nós ainda ouvimos muito que não é preciso Psicólogo Jurídico aqui na empresa, que já basta um [psicólogo] Organizacional para dar conta de todos os conflitos”. Já a entrevistada nº 2 afirma que: “nem chegamos a nos inteirar dos conflitos que vão a cunho judicial, acabamos sabendo apenas a título de informação, mas sem solicitação de auxílio no processo”.

A pergunta de nº 9 cita a especialização em Psicologia Jurídica, necessária em caso de atuação na área específica. Dentre os entrevistados, apenas um possuía realmente uma especialização na área, os demais atuavam quando necessário no âmbito jurídico, mas sem alguma especialização. A entrevistada 1 afirma que mesmo possuindo o título de especialista, não foi a especialização que a preparou para atuar e sim o “dar a cara à tapa (sic)”. As disciplinas da especialização eram genéricas e nenhuma era específica à mediação de conflitos em si. O assunto foi abordado dentre as técnicas utilizadas para a atuação, mas não houve aprofundamento em nenhuma em geral. A entrevistada 1 afirma que foi ganhando experiência através de sua atuação no mercado de trabalho e que se surpreendeu negativamente com a especialização, porém ao pesquisar mais a fundo sobre o assunto, percebeu ser comum não somente no estado de Santa Catarina, mas no Brasil como um todo.

Do ponto de vista da práxis, é essencial que existam estudos que contribuam para a evolução e o amadurecimento da consolidação da relação de interface da Psicologia Jurídica, para isso, é fundamental conhecer as equipes que atuam nesse campo. É preciso conhecer o funcionamento das dinâmicas das relações multi e interdisciplinares, de modo a contribuir com o processo de integração entre áreas distintas em um mesmo campo profissional (LOPES; MAIA; SOARES, 2018).

Importante destacar que, mesmo com a notável união entre Direito e Psicologia, os cursos de graduação em psicologia nem sempre oferecem a disciplina Psicologia Jurídica. Quando o fazem, costuma ser uma disciplina opcional ou de carga horária reduzida. Por outro lado, no Direito, a disciplina é de caráter compulsório, mesmo sendo de carga horária reduzida (LAGO et al., 2009). Em consonância com o que está sendo encontrado em bibliografia, a entrevistada 2 relembra o fato de que em sua graduação nem houve a opção de cursar essa matéria em específico: “lembro que tinha curiosidade sobre a área Jurídica e esperava vê-la nas disciplinas optativas, porém semestres foram passando e ela nunca foi citada, infelizmente”.

Para o entrevistado 5, a matéria até foi ofertada pela universidade, mas sua turma na época optou por outra matéria, deixando de lado a opção de cursar Psicologia Jurídica.

Sempre tivemos ao menos 3 opções de matérias eletivas por semestre e em consenso, toda a turma escolhia a matéria a ser cursada. No semestre em que houve a opção de Psicologia Jurídica, minha turma acabou escolhendo outra matéria, relacionada à área de processos grupais. Lembro, inclusive, que a maioria não sabia muito bem o que poderia ser tratado e não houve a disponibilidade de ver a ementa da matéria, então imagino que a turma teve um pré-conceito sobre a matéria.

O entrevistado também afirmou suas esperanças de que atualmente, os acadêmicos optem pela matéria quando esta for ofertada por sua universidade, já que é uma área “muito importante e fascinante”.

As repostas à pergunta de nº 11 foram unânimes entre os entrevistados. Sobre melhorias na área da Psicologia Jurídica todos afirmaram que, mesmo que a área tenha crescido e esteja em desenvolvimento, ainda há muito o que ser feito. A entrevistada 3 afirma que:

A Jurídica ainda não recebe a valorização que deveria, é uma especialização onerosa e muito teórica, demandando conhecimentos de Direito e de Psicologia, para se formar e não saber onde trabalhar ou reconhecerem o esforço do profissional (sic).

Todos os entrevistados (1 a 5) admitiram que, mesmo que atualmente, nas graduações esta subárea seja mais comentada, no dia a dia ainda não se fala tanto sobre. O reconhecimento, a remuneração e a quantidade de oportunidades foram os principais fatores citados.

O conhecimento de teorias e técnicas, como os instrumentos psicológicos, que lhes são de uso exclusivo, possibilitam que essas profissionais deem uma contribuição específica a respeito destes casos para a Justiça. Os conhecimentos produzidos pela pesquisa dão sustentação empírica para seus achados, dando maior credibilidade ao trabalho produzido. Dessa forma, conhecimentos e técnicas contribuem para a busca de informações, que são compartilhadas com os operadores do Direito para uma tomada de decisão mais adequada, apesar de a literatura indicar lacunas na formação em Psicologia Jurídica (LAGO; BANDEIRA, 2009).

Faz-se necessária a ampliação da discussão teórica conceitual sobre a práxis da Psicologia Jurídica no Brasil para que sejam minimizadas as dificuldades inerentes da incipiente percepção do psicólogo jurídico enquanto identidade profissional atuante no sistema judiciário brasileiro. A Psicologia Jurídica, em virtude de sua relevância como agente transformadora da realidade social, demanda campo maior e bem melhor delimitado para sua atuação em benefício da população nacional (CAIRES, 2003).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao término desta dissertação foi possível identificar quais os fatores que vão caracterizar a atuação profissional no campo da Psicologia Jurídica no que se refere à mediação de conflitos em ambientes laborais, tanto através da bibliografia encontrada quanto pelo questionário aplicado aos profissionais da Psicologia. Alguns fatores podem ser elencados e se tornam de suma importância, como, por exemplo, a especialização na área ainda é escassa, mas traz um referencial teórico e experiência maior durante o processo de mediação de conflitos. Foi possível identificar que para a legislatura atual, um mediador de conflitos não precisa necessariamente de graduação em Psicologia, muito menos especialização em Jurídica, porém um conhecimento amplo no assunto (adquirido pelo profissional Psicólogo) torna-se um ponto a mais no processo de humanização dos conflitos judiciais.

Os ambientes laborais são ambientes propícios a conflitos, devido à hierarquia

apresentada, a pressão por resultados e em grandes fábricas, o movimento repetitivo em suas funções. Tanto os problemas psicológicos, quanto físicos podem vir a causar conflitos judiciais, visto que ainda, não são todas as organizações que prezam pela qualidade e saúde no ambiente de trabalho. Saber mediar um conflito, entender ambas as partes envolvidas e chegar à uma resolução que não prejudique nenhuma das partes não é uma tarefa fácil e considera-se a grande importância do Psicólogo como o mediador nesse caso. Cabe ressaltar que conflitos, como já visto no referencial teórico, não são caracterizados somente no âmbito organizacional e sim em todas as áreas do que concerne a natureza humana.

Tanto o objetivo geral, quanto os objetivos específicos desta dissertação foram alcançados visto que foi possível através da pesquisa, descrever os fatores que caracterizam a atuação profissional no campo da Psicologia Jurídica no que se refere à mediação de conflitos dentro das organizações catarinenses, ademais, foi possível encontrar os motivos e os comportamentos pelos quais os conflitos continuam a ocorrer dentro das empresas, assim como esses conflitos são desencadeados, aprimorando o conhecimento da mestrandia em relação ao papel da Psicologia Jurídica nesses ambientes, prezando pela integridade individual, cultural e ambiental da sociedade inserida nas organizações.

A bibliografia encontrada, como frisado anteriormente, ainda está em crescimento e desenvolvimento, portanto, foi o suficiente para evidenciar e resolver a questão-problema da dissertação, porém, quanto à metodologia, seria preciso aumentar o leque de possibilidades para além da região do meio oeste catarinense, o que se sugere à novos pesquisadores e publicações.

Dessa forma, afirma-se por fim, a importância de maiores estudos na área, bem como mais profissionais especializados, visto que é uma área com vasto material para se pesquisar, a qual detém grande fonte de conhecimento e crescimento intelectual e profissional a quem se interessar. O tema é abrangente, uma chave que abre cada vez mais portas para o entendimento sobre a mediação de conflitos como profissão e especialização para o Psicólogo Jurídico, indo além de somente realizar avaliações e laudos para juízes. Cabe aos profissionais tomarem conhecimento de sua importância e se empoderarem para atenderem à população, às organizações e a seus trabalhadores, melhorando a qualidade de vida no trabalho e na vida pessoal, com saúde física e mental, assim como prezam todos os profissionais Psicólogos, não somente os Jurídicos.

## REFERÊNCIAS

ALTOÉ, Sônia. **Atualidade da Psicologia Jurídica. Instituto de psicologia da UERJ.** Disponível em: [http://www.estig.ipbeja.pt/ac\\_direito/psicologia\\_juridica.pdf](http://www.estig.ipbeja.pt/ac_direito/psicologia_juridica.pdf). Acesso em: 27 nov. 2021.

ANA, W. P. S; LEMOS, G. C. Metodologia científica: a pesquisa qualitativa nas visões de Lüdke e André. **Revista Eletrônica Científica Ensino Interdisciplinar.** Mossoró, v. 4, n. 12, 2018.

ANDRADE, André. **Psicologia e os métodos de solução de conflitos.** Faculdade dos Guararapes, 2017.

BASTOS, A. V. B.; GONDIM, Sonia Maria Guedes(Org.). **O trabalho do psicólogo no Brasil.** Porto Alegre: Artmed.

BAUMAN, Zygmunt. **Confiança e Medo na Cidade.** Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BAUMAN, Zygmunt. **Medo Líquido.** Rio de Janeiro: Zahar, 2008

BRASIL. Lei 13.140, de 26 de junho de 2015. **Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública;** altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm). Acesso em: 1 mar. 2021.

BRASIL. **Manual de mediação judicial.** Conselho Nacional de Justiça. 2016.

BRITO, L, M, T. Anotações sobre a psicologia jurídica. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 32(esp.), p. 194-205, 2012.

CAIRES, M. A. F. **Psicologia jurídica: implicações conceituais e aplicações práticas.** São Paulo: Vetor, 2003.

CAMPOS, I. C. M. **Diagnóstico de transtornos mentais e comportamentais e relação com o trabalho de servidores públicos estaduais.** Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis-SC, 2006.

CERQUEIRA, J. **Conflitos no Ambiente de Trabalho.** 2015. Disponível em: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/conflitos-no-ambiente-de-trabalho/>. Acesso em: 25 out 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** 2.ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DUBRIN, A J. **Fundamentos do comportamento organizacional.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

FRANÇA, F. M. (2012). Síndrome de Burnout e os aspectos sócio-demográficos em profissionais de enfermagem. **Acta Paulista Enfermagem**, v. 25, n. 5, p. 743-748, 2012. Disponível em: <http://www2.unifesp.br/acta/pdf/v25/n5/v25n5a15.pdf>. Acesso em: 15 maio 2021.

LAGO, Vivian de Medeiros.et. al: Um breve histórico da psicologia jurídica no Brasil e seus campos de atuação. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 26, n. 4, p. 483-491. out./dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v26n4/09.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2020.

LEMOS, Glauciele Gomes. **Assédio moral no trabalho: implicações na saúde física e psíquica na saúde dos trabalhadores**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Psicologia) – Faculdade Frassinetti do Recife, Recife, 2012. 23 f.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, 1986.

LOPES, Jéssica Beatriz Silva; MAIA, Soares Elisa; SOARES, Laura Cristina Eiras Coelho. Interdisciplinar entre psicologia e direito: Grupo de estudos como ferramenta de aprendizagem. **Revista Docência do Ensino Superior**, Belo Horizonte, v. 8, n. 2, p. 44-59, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.35699/2237-5864.2018.2440>. Acesso em: 15 nov. 2021.

NOVO; Benigno Nuñez. **A importância da psicologia jurídica**. Disponível em <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-171/a-importancia-da-psicologia-juridica/>. Acesso em: 19 nov. 2020.

OLIVEIRA, H, M. A. **Psicologia jurídica e a psicanálise freudiana como bases teórico-práticas para uma abordagem interdisciplinar do direito**. 2011. Disponível em: <http://periodicos.unb.br/index.php/redunb/article/viewFile/71117/5610>. Acesso em: 19 jul. 2020.

ROBBINS, Stephen P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SALES, Lília Maia de Moraes. **A mediação de conflitos – lidando positivamente com as emoções para gerir conflitos**. Fortaleza: Pensar, 2016.

SANTOS, Luiz Fernando Amaral dos. **Apostila Metodologia da Pesquisa Científica II**. Itapeva: Faculdade Metodista de Itapeva, 2006.

SILVA, D. M. P. **Psicologia jurídica no processo civil brasileiro**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

SILVA, Glenio Luiz da Rosa e. **Controle do Turnover: como prevenir e demitir com responsabilidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.