



Febrero 2016 - ISSN: 1988-7833

MEDIAÇÃO: INSTRUMENTO TEÓRICO-METODOLÓGICO PARA PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL

Diana Galone Somer

Estudante de Mestrado do Programa em Pós Graduação em Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa
dianassomer@gmail.com

Solange Aparecida Barbosa de Moraes Barros

Professora Dr^a. Adjunta da Universidade Estadual de Ponta Grossa
solangemoraesbarros@gmail.com

Resumo: Este artigo tem o objetivo de demonstrar a importância da mediação enquanto instrumento teórico-metodológico no processo de atuação do Serviço Social junto às famílias e adolescentes acolhidas na Instituição Casa Santa Luiza de Marillac em Ponta Grossa/PR em 2014. De maneira específica, objetiva a possibilidade de a mediação ser instrumento de administração de conflitos para reestabelecimento do vínculo familiar. A metodologia utilizada foi o método hermenêutico-dialético. Os dados foram coletados através da entrevista semiestruturada e das fichas de atendimento das adolescentes. A análise dos dados obtidos se dá a partir dos sujeitos de pesquisa, que foram cinco adolescentes, os familiares que possuem vínculo, a assistente social da instituição e a Juíza da Vara da Infância e da Juventude. Após análise das falas dos familiares das adolescentes, nota-se que o trabalho do Serviço Social é pertinente com a categoria mediação, pois a intervenção é realizada com sucessivas aproximações de determinada realidade.

PALAVRAS-CHAVE: Família, adolescente, vínculo familiar, mediação, prática profissional.

MEDIATION: THEORETICAL-METHODOLOGICAL INSTRUMENT FOR SOCIAL SERVICE PRACTICE

Abstract: The goal of this study is demonstrate the importance of mediation while methodological theoretical instrument on Social Service actuation along the families and upheld adolescent girls in the Casa Santa Luiza de Marillac institution in Ponta Grossa/ PR at year 2014. In another way, the possibility of mediation be conflict management for re-establishment of the family ties was objectivated. The methodology used was the hermeneutical-dialectic method. Data were collected through semi structured interviews and service record of the upheld adolescent girls. The data analysis starts from the research subjects, which were five teenagers, family members who have ties, the social worker of the institution and the Judge of the Childhood and Youth. After analysis of family reports of adolescent girls, it is found that the Social Service work is relevant to the mediation category, because the intervention is performed by successive steps into a certain reality.

KEYWORDS: Family, adolescent girl, family ties, mediation, professional practice.

INTRODUÇÃO

Neste artigo ressaltam-se as mudanças que ocorreram em relação ao vínculo familiar e os arranjos familiares, ainda, destaca-se o trabalho do Serviço Social com famílias. Estuda-se a mediação enquanto instrumento teórico-metodológico do Serviço Social e sua aplicação na Casa Santa Luiza de Marillac em Ponta Grossa/PR. Essa temática surgiu de uma inquietação no campo de estágio na referida instituição, onde se percebe que os familiares não queriam receber as adolescentes nos finais de semana, e as mesmas não queriam visitar seus familiares.

Compreende-se que para dar conta da realidade apresentada precisaria de algum instrumento, um aporte teórico que permitisse olhar a totalidade dessa realidade, às ligações existentes nessa dinâmica adolescentes/família. A mediação é um instrumento que é usado como um meio de intervenção no Serviço Social, operacionalizando a prática.

Desta forma, este artigo tem por objetivo principal demonstrar a importância da mediação no processo de atuação do Serviço Social junto às famílias e adolescentes acolhidas e a possibilidade de administrarem os seus conflitos para que haja o reestabelecimento do vínculo familiar. Ainda, compreender as dificuldades existentes no reestabelecimento dos vínculos familiares na perspectiva do serviço social em acolhimento institucional a partir do desenvolvimento da mediação.

Para o alcance dos objetivos propostos, utilizou-se no decorrer da pesquisa, a observação, que é uma técnica empregada para colher dados de um determinado fenômeno presente na realidade. Os dados foram coletados para a análise por meio da entrevista semiestruturada, que para Romanelli (1998 apud Rosa, Arnoldi, 2006, p. 24) “a Entrevista é um processo de construção de dados sobre experiências diversas dos sujeitos expressas pela linguagem, construindo um produto cultural”.

Deixa-se claro que, a escolha dos participantes da pesquisa seguiu alguns critérios. A Juíza da Vara da Infância e da Juventude da comarca de Ponta Grossa, pela sua atuação, destacando a sua opinião quanto ao trabalho realizado pelo Serviço Social em relação às famílias e a utilização da mediação. A assistente social da instituição Casa Santa Luiza de Marillac, pelo seu conhecimento e experiência no desempenho das atividades com as adolescentes acolhidas. É importante ressaltar que, para assegurar o anonimato das adolescentes, utilizou-se para cada uma o nome fictício de uma flor no decorrer do nosso trabalho.

Quanto à escolha das adolescentes, primeiramente, houve um estudo documental das fichas de atendimento. A seguir, definiram-se como sujeitos de pesquisa cinco adolescentes, as quais atenderam os quatro critérios que foram definidos a partir da observação: 1) a adolescente que possui menos vínculo familiar (nos finais de semana ficam na instituição); 2) a adolescente que possui mais vínculo familiar (passam os finais de semanas com os familiares entre eles pai, mãe, tio (a) avó (a), prima); 3) a terceira adolescente, quando o agente violador é a própria família; 4) adolescentes quando houve a reincidência (foi reintegrada e retornou para o acolhimento).

Utilizou-se do método hermenêutico-dialético para realizar a análise das entrevistas que de acordo com Minayo (1992 apud Gomes, 1994, p.77) é quando “a fala dos atores sociais é situada em seu contexto para melhor ser compreendida”.

Avalia-se, como importante, apresentar a realidade das adolescentes acolhidas na Casa Santa Luiza de Marillac, bem como o emprego da mediação no cotidiano da assistente social junto às famílias. Este estudo teve como intuito, instigar novos pesquisadores a alavancarem novas pesquisas sobre o tema exposto, também para que os profissionais atuantes nesta área possam refletir sobre as dificuldades existentes no processo de reestabelecimento dos vínculos familiares encontrados durante o período em que as adolescentes estão no acolhimento.

FAMÍLIA BRASILEIRA CONTEMPORÂNEA E SERVIÇO SOCIAL

Faz-se necessário, primeiramente, realizar uma breve revisão histórica do trabalho do Serviço Social junto às famílias para posteriormente compreender a relevância da mediação nesta área de atuação da profissão. No século XXI a família brasileira sofreu várias transformações e conseqüentemente com ela o vínculo familiar, assim sendo, “com seus laços esgarçados, torna-se cada vez mais difícil definir os contornos que a delimitam” (Sarti, 2010, p.21). Assim, entende-se que.

Na década de 1960, a família patriarcal passou por uma revolução dos costumes, com o movimento feminista, onde houve a saída das mulheres para o mercado de trabalho, e com ela a remuneração, a qual ampliou a sua atuação no mundo social. Outro fator importante foi pela conquista do controle da mulher quanto à procriação através do advento da pílula. Toledo (1998) e Sarti (2010) são unânimes em afirmar que a pílula anticoncepcional separou a reprodução da sexualidade e esses acontecimentos abalaram a estrutura familiar.

Para Toledo (1998) a família nuclear, muitas vezes, não assimilava completamente à modernidade, que se referia à globalização e também, ao processo acelerado das mudanças, que exigiu muito das pessoas, de como se adaptar, e atualizar-se cada vez mais rápido. Assim, a família tradicional nuclear visava à acumulação do capital a qual tinha a exploração da força do trabalho. A família dependia dessa realidade, então se submetia a essa finalidade até mesmo na sua privacidade, como nos cuidados com os recém-nascidos e na relação familiar e no *vínculo entre filhos e pais* (Toledo, 1998, grifo nosso).

Para Neder (2004) a família teve o cuidado da Igreja e do Estado inicialmente com as Santas Casas de Misericórdia, que foram as primeiras estratégias desenvolvidas para atender a família no Brasil. Conforme Neder (2004, p. 34) “o surgimento da assistência social no país esteve intimamente ligado à Igreja, tendo inclusive a designação de Serviço Social”, porém eram serviços com cunho

católico, esses eram realizados pelas mulheres. Essa realidade destacada trouxe ao tema família um cuidado religioso católico.

Costa (2004, p. 23, grifo nosso) destaca que na década de 1960 também houve a reconceitualização do serviço social brasileiro, esta propiciou a libertação das amarras que o direcionava até então ao funcionalismo do Serviço Social americano, “que organizava a sua atuação nessa área em torno de três eixos básicos: (i) o serviço social de casos; (ii) o serviço social de grupos (onde se situa a *questão da família*) e (iii) o serviço social de comunidade”. Para Costa (2004, p. 23) “A orientação que passou a prevalecer, baseada em uma visão transformadora e crítica da sociedade [...]”. Segundo Costa (2004), a importância do trabalho com a família estava intimamente ligada junto à atuação a comunidades e movimentos sociais. Ainda, o mesmo autor ressalta o caráter nucleador da família, tanto nas políticas públicas quanto nos movimentos sociais.

Destaca-se que, a partir da literatura estudada na década de 1970 devido às possibilidades da contracepção, as mulheres reivindicaram o direito à livre escolha da maternidade. Na década seguinte, conforme Sarti (2010, p.22) “reivindica-se sua não imposição, diante da pressão social exercida pelas novas tecnologias reprodutivas como expressão do controle médico sobre a família”. Ao mesmo tempo conforme Mioto e Nogueira (2013) ocorria no Serviço Social o debate sobre o significado das funções quanto às questões sociais as quais influenciaram nos processos e métodos de intervenção, realizados nas instituições.

Na década de 1980, a mulher e a criança passam a ser reconhecidas na Constituição de 1988, no artigo 5, inciso I. Assim, destaca-se que ao Serviço Social, segundo Yamamoto (1982 apud Yazbek; Martinelli; Raichelis, 2008, p.19) no início dos anos 1980, “[...] a profissão inicia uma efetiva interlocução com a teoria social de Marx”.

Netto (1996, p.111 apud Yazbek; Martinelli; Raichelis, 2008) afirma que como referência analítica, o Serviço Social avançou em 1990. Esta referência direcionou a ação e o pensamento no país, voltada, principalmente, para a formação de assistentes sociais com a revisão do currículo de 1982 e as atuais diretrizes curriculares, também com a regulamentação do exercício profissional e do Código de Ética.

Essa adoção a tradição marxista na profissão propiciou novos referenciais teórico-metodológicos e interventivos, bem como uma bibliografia própria, consistentes e continuados. Ocorre, também, uma abordagem da totalidade social havendo a participação do processo das relações contraditórias da sociedade capitalista com uma leitura mais crítica da realidade.

Fonseca (2001 apud Sarti 2010) afirma que na década de 1990 com o exame de *DNA* (é um composto orgânico cujas moléculas contêm as instruções genéticas) a família ganha um novo movimento, pois não haveria mais dúvidas quanto à paternidade. Um ponto importante tratado por Bilac (1998 apud Sarti 2010) é que essa nova realidade mudou o paradigma da família, pois a dúvida da paternidade, algo considerado natural e que perdurou muito tempo, embasava costumes quanto aos pactos familiares e convívio de gênero.

Atualmente, existem diversos arranjos familiares na sociedade brasileira, mas destacam-se aqui apenas alguns arranjos, os quais são importantes no decorrer do texto, visto que a família é um tema inacabado. Ainda, a realidade da mesma é dialética, ela está em constante transformação, em decorrência de seus novos anseios e expectativas.

Para Kaloustian e Ferrari (2004) são as famílias que dividem as responsabilidades, e onde a pessoa tem iniciação aos conceitos da cidadania, tolerância, igualdade e respeito. Também é um lugar onde se garante os direitos quanto à sobrevivência e propicia a proteção integral aos seus membros, isto, independente da forma como está estruturada e de seu arranjo familiar.

Szymanski (2002 apud Santos, 2014) entende-se como família, pessoas que escolhem conviver por razões afetivas e assumem um compromisso de cuidarem um do outro. Segundo Szymanski (2002, p. 37) citado por Santos, que apresenta os seguintes tipos de composição familiar:

- a) Família nuclear, incluindo duas gerações, com filhos biológicos;
- b) Famílias extensas, incluindo três ou quatro gerações;
- c) Famílias adotivas temporárias;
- d) Famílias adotivas, que podem ser birraciais ou multiculturais;
- e) Casais;
- f) Famílias monoparentais, chefiadas por pai ou mães;
- g) Casais homossexuais, com ou sem crianças;
- h) Famílias reconstituídas depois do divórcio;
- i) Várias pessoas vivendo juntas, sem laços legais, mas com forte compromisso mútuo.

Compreende-se a partir da reflexão realizada anteriormente, que esses arranjos familiares surgiram em determinado tempo histórico conforme a necessidade econômica, política e social. Dessa forma, serão detalhados três arranjos familiares considerados importantes para o presente estudo: família nuclear, família monoparental e famílias reconstituídas.

Teixeira (2008, p. 64) afirma que o modelo de família que prevalece na contemporaneidade, ainda é a nuclear burguesa, “composta basicamente pelo triângulo pai, mãe e filhos, com independência em relação à parentela, e por uma complexa combinação de autoridade e amor conjugal”. Nesse mesmo viés, Prado (1982, p.8) considera que a família nuclear é a mais conhecida e valorizada de nossos dias chamada família “normal”. Assim, esse modelo nuclear burguês reproduzia a ideologia do capitalismo, pois o bem-estar da família era essencial para que o trabalho fosse suportado, juntamente com a alienação, a humilhação social e também a exploração.

No entanto Teixeira (2008, p. 64) ressalta que o modelo da família nuclear já não possui tanta legitimidade, visto que coexiste com várias mudanças, “dados os novos arranjos familiares, com novos padrões internos de estrutura familiar e concepções de família”. Mas, quando se pensa em família vem à mente o modelo nuclear.

Segundo Dias (2009, p.40), essa realidade mudou, e atualmente, todos já estão acostumados com famílias e essa se distancia do perfil tradicional. Ainda, segundo a mesma autora “a convivência com famílias recompostas, monoparentais, homoafetivas permite reconhecer que ela se pluralizou [...]”.

A família Monoparental, conforme a Constituição Federal no seu art. 226 inciso 4º entende-se como entidade familiar a comunidade formada por qualquer um dos pais e seus descendentes. Portanto, são os vínculos familiares que um dos genitores constituiu com seus filhos que prevalecem neste arranjo.

As famílias reconstituídas fazem parte de outro arranjo que está bem presente na população brasileira definida de acordo com Grisard Filho (2010, p.85 apud Souza; Beleza; Andrade, 2012, p.112) como “uma estrutura familiar originada do casamento ou da união estável de um casal, na qual um ou ambos de seus membros têm um ou vários filhos de uma relação anterior [...]”. Outra nomenclatura para este arranjo é dada por Dias (2009) afirmando que as famílias reconstituídas como pluriparental ou ainda de mosaico, isto porque são resultantes da pluralidade das relações parentais.

MÉTODO DIALÉTICO MARXIANO E A CATEGORIA MEDIAÇÃO

Para se compreender a categoria mediação é necessário retomar o movimento que, a mesma proporcionou na realidade social e profissional do Serviço Social. Assim, a partir do processo de revisão dos resultados do movimento de reconceitualização no Serviço Social que sucedeu ao longo do final da década de 1970 e da década de 1980, “o qual demonstrou histórica e teoricamente o quanto influiu - mesmo que parcialmente - para a compreensão da categoria de mediação na produção científica do Serviço Social” (Pontes, 2007, p.156).

Na década de 1970, segundo Pontes (2007, p.157), havia uma visão marcada por alguns vieses, e essa imperava no enquadramento ídeo-político médio na formação dos assistentes sociais, principalmente, na produção científica do Serviço Social, como: “o Serviço Social progressista [...]; o assistente social, pela prática que desenvolve [...]; o Serviço Social nas instituições públicas [...]”. Ainda o mesmo autor (2007) pontua que cabia aos assistentes sociais comprometidos com as lutas populares buscarem o espaço dos Movimentos Sociais Urbanos e Rurais, visto que esses promovem a construção da ideologia da classe dominada.

Esses problemas encontrados na década de 1970, segundo Netto (1991 apud Pontes, 2007) ocorreram devido a alguns setores do Serviço Social se voltar à tradição marxista. Para Quiroga (1991 Pontes, 2007, p. 158) “o que houve foi uma invasão positivista no marxismo”. Ainda, a mesma autora pontua que o ensino da metodologia do Serviço Social, possui alguns problemas na compreensão da teoria marxiana, que são: messianismo, fatalismo, voluntarismo e cientificismo.

Pontes (2007) destaca que esse problema rebateu no campo da formação profissional, refletindo na organização da categoria, na postura do assistente social nas instituições, no campo de trabalho, na sua pluridimensionalidade, em vários espaços onde se estende a atuação do assistente social.

Iamamoto (2012, p.185) elucida que a década de 1980 assumiu um amplo debate que deu margem “[...] para o privilégio [...] de uma teoria social crítica, desveladora dos fundamentos da produção e reprodução da ‘questão social’”. Assim, a partir das necessidades que surgem, advém o debate acerca da categoria mediação no Serviço Social. Para Pontes (2007, p.96) ocorre um avanço

na análise teórico-metodológica, “para que se qualificasse no sentido de iluminar as novas questões e demandas emergentes no seio da profissão, desafiando os intelectuais da profissão a tal esforço”.

Com isso, destaca-se que, no Serviço Social, segundo Pontes (2007), o estudo do método dialético marxiano vem sendo tematizado há no mínimo 20 anos, sendo este situado como uma das concepções teórico-metodológicas. De acordo com Pontes (2007, p.154-155) “a tentativa de aprofundar o estudo sobre a categoria mediação uma das medulares categorias que infibram a concepção dialética de Marx é resultante desse processo, há pouco aludido de amadurecimento teórico da profissão”.

Completando essa perspectiva, Pontes (2007) ressalta que o Serviço Social historicamente fundou-se com sua essência interventiva, sendo assim, sua intervenção decorre sócio-historicamente na sociedade se colocando sempre diante das demandas sociais. Diante deste contexto argumentativo “como todo profissional, o assistente social realiza sua prática através da *rede de mediações*, que ontologicamente estrutura o tecido social” (Pontes, 2007, p. 155, grifo nosso).

Conforme Pontes (2007) na maioria das vezes, o profissional se coloca diante de problemas reais que demandam soluções objetivas. Precisa-se assim, que a profissão contenha em si o apoio de um corpo de conhecimento científico. Esta concepção de cientificidade, o qual é sustentado nesta análise, surge do rigor metodológico do método dialético materialista como fundamento epistemológico. Este método é expresso na seguinte matriz conforme Pontes, “1 – a teoria social [...]; 2 – o projeto de sociedade [...]; 3 – o projeto profissional [...]; 4- o instrumental teórico-técnico [...]” (2007, p. 16).

Sendo assim, a existência deste conjunto de conhecimento e o domínio do mesmo, propiciará ao assistente social “no plano cognitivo-operativo, condições mínimas para a ação profissional dependendo da angulação assumida pela teoria social, pelo projeto de sociedade [...]” (Pontes, 2007, p.17).

A categoria mediação possui um papel fundamental no plano metodológico à dupla dimensão que está inserida naturalmente na própria categoria: ontológica e reflexiva. A primeira, ontológica, compõe o ser social que está presente em qualquer realidade, a segunda, reflexiva (teórica), que é a constitutiva, intelectual porque constroem a razão “elabora logicamente para possibilitar a apreensão do movimento do objeto” (Pontes, 2007, p.81). Assim, ultrapassando o plano imediato (aparência), para a essência, que é conhecer o real, precisando construir de modo intelectual mediações, para assim reconstruir o movimento do objeto.

É necessário destacar que de acordo com Pontes (2007, p. 70) “a totalidade é uma categoria concreta. É própria da constituição do real. É a essência constitutiva do real; por isso, ontológica”. Para exemplificar segundo Pontes (2007, p. 76) a categoria do método dialético de Marx, “não poderia ser rotulada de ‘discussão epistemológica’, até porque em Marx não existe uma epistemologia autônoma. [...]” e segue dizendo que “a categoria de mediação não é uma estrutura nascida nas ‘maquinações do intelecto’, mas de fato, [...] ela é componente estrutural do ser social”. Segundo Pontes (2007, p. 83) o processo de aproximações sucessivas se faz necessário imprescindível para o conhecimento dialético, visto que no plano da imediaticidade, os objetos, os fatos aparecem como seres prontos; sua constituição, a sua origem, “enquanto complexo total, e as próprias mediações, ficam veladas pelo traço de positividade que o plano empírico impõe à representação do sujeito”.

Para apropriar-se do conhecimento dialético, é necessário apreender o complexo na totalidade, para isto é necessário compreender a tríade singular, universal e particular.

A singularidade segundo Pontes (2007, p.85) está ligada ao plano da imediaticidade onde as determinações, e as mediações, por fim “a própria legalidade social estão inteiramente ocultas [...]”. Salienta-se que, “é no plano da universalidade que estão colocados grandes determinações gerais de uma dada formação histórica” (Pontes, 2007, p.85).

A particularidade segundo Lukács (1978, p.113 apud Pontes, 2007, p.85) “assume papel central na dialética do conhecimento porque ela se constitui num campo de mediações”.

Pontes (2007, p. 86) afirma que “a legalidade social é a expressão da universalidade do processo. Dessa forma, a mediação é um instrumento que o profissional do Serviço Social processa e operacionaliza na sua ação. Para Munhoz (2006) o agir profissional é uma mediação, pois se faz necessária à compreensão da realidade que é a relação totalidade/particularidade, visto que essa propõe superar a realidade social concreta. Nessa perspectiva, Martinelli (1993, p.137) explica que “a mediação é, portanto, uma forma de objetivar a prática, pela qual o profissional se objetiva enquanto ser social. É, ao mesmo tempo, uma categoria reflexiva e ontológica [...]”, de modo que, sua edificação se concretiza “tanto por operações intelectuais, como valorativas, apoiadas no conhecimento crítico do real” [...], portanto, tornando possível uma intervenção da consciência.

A mediação traz ao profissional a possibilidade de direcionar sua prática, a qual pode ser alienada ou crítica. A atuação do profissional dependerá do espaço institucional que se encontra, devido às relações de forças existentes ou mesmo pelo seu projeto político que é assumido. Martinelli (2011) ressalta que as ações do profissional são movidas pelo cotidiano, pois se trabalha entre estrutura e conjuntura. Assim, deve-se acompanhar o movimento histórico da sociedade independentemente do campo de atuação.

Destaca-se que, um fator de fundamental importância nessa discussão é compreender a categoria mediação como um instrumento que potencializa o cotidiano do assistente social. O dia a dia do profissional possui grandes desafios, visto que a realidade é dialética e contraditória na vida do indivíduo e/ou coletivo, possuindo várias expressões que se manifesta no ambiente de trabalho.

REALIDADE SOCIAL DAS ADOLESCENTES ACOLHIDAS NA CASA SANTA LUIZA DE MARILLAC

A casa Santa Luiza de Marillac tem como finalidade acolhimento temporário a adolescentes do sexo feminino na faixa etária de 12 a 18 anos que estejam em situação de risco pessoal e social, encaminhadas pelo Conselho Tutelar e Vara da Infância e Juventude.

A maioria das adolescentes acolhidas, no período de janeiro a julho de 2014 na Casa Santa Luiza de Marillac, reside em Ponta Grossa – Paraná. As adolescentes acolhidas pela entidade na maioria das vezes são de famílias com poucos recursos financeiros e que também, possuem baixa escolaridade. Para Assis et al. (2006, p.20) nas famílias pobres existe as dificuldades de enfrentar os problemas relacionados a condição financeira nessas famílias muitas vezes, “mais problemas podem ocorrer”. Estas adolescentes foram acolhidas devido a algum tipo de violência, como: física, psicológica, sexual, abandono ou negligência. Para Monteiro (2010) a violência é um fenômeno social, percebida a partir de um conjunto de ações praticadas por indivíduos ou grupos, que traz tanto para quem a praticou, quanto para a vítima, implicações emocionais ou morais e danos físicos.

Percebe-se também, quais circunstâncias que levaram ao acolhimento, e compreende-se o cotidiano das adolescentes. É necessário explicar que das doze adolescentes acolhidas na instituição, definiu-se os critérios a partir da realidade apresentada pelas mesmas e do referencial teórico construído, sendo elencando os conceitos já abordados: família, arranjos familiares e vínculo familiar. Juntamente com os critérios, pontua-se uma questão para auxiliar no processo de análise. Foram delimitados quatro critérios, são eles:

Critério 1 - A adolescente que possui menos vínculo familiar, definido pela visita a Casa.

Questão - Por que a adolescente vai menos para casa nos finais de semana?

Critério 2 - A adolescente que possui mais vínculo familiar, definido pela visita a Casa.

Questão - O que diferencia da adolescente que vai menos?

Critério 3 - A adolescente, quando o agente violador é a própria família.

Questão - Como se faz a mediação quando o agente violador é a própria família?

Critério 4 - Reincidência.

Questão - O que difere a adolescente que sofre a reincidência (foi reintegrada e retornou para o acolhimento) das adolescentes que foram acolhidas pela primeira vez?

A partir dos critérios já mencionados, elegeram-se cinco adolescentes: *Cravo* (*critério 1*, família monoparental), *Girassol* (*critério 2*, família monoparental), *Tulipa* (*critério 3*, família nuclear), *Chuva de Prata* (*critério 4*, família reconstituída) e *Margarida* (*critério 4*, família nuclear).

Após, a escolha das cinco adolescentes, foi agendada uma entrevista com os familiares que essa possui vínculo. Das cinco adolescentes já listadas, todos os familiares concordaram em participar da pesquisa. Em seguida, utilizou-se o método hermenêutico-dialético para realizar a análise das entrevistas. Quanto ao emprego da mediação, após uma análise da realidade de cada família a partir dos seus relatos e da realidade social das adolescentes, tomaram-se algumas situações relacionadas com algumas das perguntas definidas para demonstrar aplicações da mediação pela assistente social da instituição. Discutiu-se seguindo algumas perguntas consideradas relevantes para o estudo, como já mencionadas a entrevista é dinâmica e a ordem de algumas perguntas, para alguns casos, foi alterada.

Quanto à primeira pergunta: “*Quanto tempo você mora neste bairro? Como é a sua vizinhança?*”, as respostas de todas as entrevistadas foram positivas, alegando que, no momento, a vizinhança é boa. Deu-se ênfase na fala da mãe da adolescente *Girassol*, já que a assistente social buscou mediar algumas vezes com a mesma sobre a inscrição da casa na Companhia de Habitação de Ponta Grossa (*PROLAR*) para a mãe de *Girassol*, pois um dos fatores que impedem a reintegração da adolescente é a falta de espaço. Segue o relato: “[...] vai fazer dois meses que moro aqui, eu gosto é legal, a vizinhança é boa, conheço a vizinhança por mim quero ficar aqui pra sempre”.

Toma-se essa fala da mãe de *Girassol*, por causa da avó da adolescente que mora na mesma casa, a qual é dividida por uma parede, sendo separada em dois espaços. Pois, durante a entrevista, a mãe de *Girassol* não sabia responder alguma pergunta chamada pela mãe, e esta que respondia. Assim a mãe de *Girassol* se sente protegida, pois a avó de *Girassol*, fez com que ela se sentisse pertencente ao bairro. As histórias de vida de mãe e filha e também, da neta são próximas. Algumas falas da mãe de *Girassol* confirmam: [...] minha mãe criou nós cinco sozinha também. Assim, como estou cuidando dos meus filhos, sozinha.” Afirma ainda, “[...] foi indo, foi indo até que tive que passar a guarda pra minha irmã cuidar do piá dela.¹”

Para Vicente (2004, p.48) fica patente que existe duas coordenadas importantes que permite a qualquer um situar-se no mundo “Sou filho de tais pessoas e sou de tal lugar”. Entende-se que, são as raízes da criança, adolescente e adulto, fundamentais, pois o indivíduo pertencer há um lugar, ter uma nacionalidade, a uma comunidade, e família. No decorrer da entrevista, observou-se como é importante pertencer a um lugar, ter vínculo, porém a realidade mencionada impede a mediação, e o retorno da adolescente, visto que a mãe de *Girassol* tem como refúgio a avó, devido ao contexto já mencionado.

Em relação à segunda pergunta: “*Quais as dificuldades que a família tem hoje?*”, todas responderam que possuem dificuldade financeira. Nesta questão, destacam-se as duas famílias monoparentais, visto que suas falas são bem marcantes. A primeira, a mãe da adolescente *Cravo*, “[...] fui mãe solteira, nem chegamos a ficar junto só namoremos já fiquei grávida da menina. Nunca deu uma bala para a menina. Não recebo pensão de nenhum deles.² [...]”

A segunda, a mãe da adolescente *Girassol*. Destaca-se que, para possibilitar o entendimento da fala são colocadas algumas explicações em itálico e entre parênteses. Adota-se esta metodologia nas falas a seguir.

[...] Eu sofrendo direto com a criança, se batendo com a criança, eu tenho quatro (*filhos*) com o primeiro marido né. Ontem eu tava falando pra ele (*o pai da filha de 04 anos*) que ele tinha que me ajudar, porque até esse outro (*o pai do filho de 01 ano*) fica pegando no meu pé, porque daí ele fala que não é obrigado a comprar as coisas pra tudo às crianças, que ele falou assim, que ele é obrigado por esse aqui (*o filho de 01 ano*) que é o dele.

Vê-se, nestes casos, que a participação no cuidado com os filhos pelo homem é muito pouca. A paternidade para Lyra et al. (2010, p.79-81) deve ser situada no contexto histórico e social na própria estrutura familiar, visto que há “diversas formas que as relações de gênero aí se processam e como a paternidade foi exercida em diferentes momentos históricos”. A partir das práticas de cuidado, em relação à criança, que foram sendo construídas no decorrer da história, chega-se no que se conhece hoje. Assim, essa [...] construção social da infância ocorrida durante a história, mesmo após a descoberta da paternidade, a função do cuidado e a criação do filho permaneceram com as mulheres, pois os homens foram cada vez mais se afastando do universo infantil- um fenômeno [...] (Lyra et al., 2010, p.82). Lyra et al. (2010, p.82) afirma que ao contrário das mulheres “o âmbito de atuação masculina deu-se no público, exigindo destes uma postura de enfrentamento de riscos e obstáculos”. O papel do homem então consistia em “produzir e administrar as riquezas, garantindo o sustento familiar, além de garantir segurança e valores morais para a família”.

Ainda, complementa-se com outra fala da mãe da adolescente *Girassol*:

Mas estava feio aqui em casa sem nada, que nem eu falei pra *Girassol*. Tirar o piá da minha irmã que ta cuidando bem, pra sofrer com nos, daí eu acho melhor a minha irmã, tem condições, agora eu não tenho. Ela tem o marido que mora junto e ajuda né, agora o meu (*marido*) que nem em tempo de chuva, inverno ele (*jardineiro*) quase não tem serviço, é, mais complicado.

Na fala fica claro que a mãe da adolescente chama de marido o companheiro que ajuda esporadicamente o filho menor de 01 ano, ele não tem um cuidado cotidiano. Para Lyra et al (2010, p.84) “[...] há um claro incentivo e uma cobrança de que o cuidado esteja presente na postura das meninas, o que é maciçamente reforçado pela mídia, que não se cansa de lançar novos modelos de bonecas, casinhas, cozinhas, etc.”

¹ “Piá dela” – filho da adolescente *Girassol* que se encontra com a tia.

² Não possui companheiro. Seus outros filhos são de outros relacionamentos.

Destarte, quando a menina brinca de boneca, pode-se entender que é um treinamento para ser mãe, “e ao menino isto não é permitido?” (Lyra et al., 2010, p.85). O brincar de boneca nunca é interpretado, para o menino para apreender ser pai (Lyra et al., 2010). Portanto, Lyra et al (2010, p.85) ressalta que: “[...] é possível imaginar como, para alguns homens, o ato de cuidar e demonstrar carinho pode ser difícil. [...] foram repreendidos severamente, até mesmo com punições físicas [...]”. A partir da análise das falas e do autor mencionado, percebe-se que o apoio e o cuidado fazem diferença na vida da criança e do adolescente, que muitas vezes passam dificuldades financeiras, físicas e emocionais, e devido à realidade e o contexto histórico das mães. Elas não conseguem dar conta de prover o básico, para seus filhos.

Frente essas duas realidades expostas à assistente social, buscou mediar algumas vezes junto às mães alternativas para melhorar a condição de vida de ambas. Para a mãe da adolescente *Cravo*, mediu para entrar com uma ação de pensão alimentícia, um tratamento do *HIV* e outro tratamento para o alcoolismo.

Enquanto que, para mãe da adolescente *Girassol*, também, uma ação de pensão alimentícia, e como já mencionada à inscrição na *Prolar* em um bairro que tenha próxima uma creche para deixar os filhos menores.

A partir das análises feitas, percebe-se que os sujeitos têm um processo individual para compreender e absorver as sugestões, conhecimento. A mãe de *Cravo* foi marcada por violência na infância por parte da sua mãe, questão financeira (fome) e vínculo frágil. A mãe de *Girassol* foi marcada pelo abandono por parte do pai, questão financeira, esses sofrimentos criam barreiras, que não são fáceis de ultrapassar, os quais requerem conversa, orientação e sucessivas mediação, também muita escuta.

Dessa forma, esse “retorno dar-se-á através de diferentes e múltiplas mediações, concretizando a dialética de universal, particular e singular” (Munhoz, 2006, p.30, grifo nosso). Entende-se, portanto, que a mediação, mesmo quando aplicada, deve ser periódica e contínua, com várias aproximações.

Para a terceira pergunta: “Porque a adolescente está na instituição? Houve alguma dificuldade na convivência do dia a dia com a adolescente?”, das cinco adolescentes escolhidas como sujeito de pesquisa, três delas: *Girassol*, *Tulipa* e *Chuva de Prata* estão atualmente, acolhidas por não obedecerem às regras e normas, ambas estavam em risco, o Conselho Tutelar encontrou-as na rua, e foram encaminhadas para Casa de Abrigo Provisório Feminino “Irmã Marilética Terezinha Schamne” (espaço onde as adolescentes ficam cinco dias e depois são encaminhadas para um acolhimento com determinação Judicial), e posteriormente para a Casa Santa Luiza de Marillac.

Destas adolescentes, a fala da prima da adolescente *Tulipa* se destaca. A assistente social tenta mediar com a prima de *Tulipa* para que a mesma seja reintegrada com ela devido a ser o único vínculo e já estar com a irmã de *Tulipa*. Outro fator é que *Tulipa* completará 18 anos (a instituição acolhe adolescentes de 12 a 18 anos) e não poderá ficar na instituição. Prima ressalta que “eu expliquei para a *Tulipa*: fica do jeito que nós queremos ou não tem pra onde ir, ninguém da família quer ela, a não ser eu, a minha mãe não quer, não se dão bem.”

Percebe-se que existe um conflito de geração, o contexto histórico da avó como: educação, cultura, valores e ideais afastaram a avó da neta *Tulipa*. Isto porque a avó de *Tulipa* não a quer receber. A prima afirma que “Os meus parentes em Palmital, lá ninguém quer. Ninguém quer, sobra tudo pra mim. *Tulipa*, eu não queria pra morar comigo, não queria, por causa dos problemas que ela tinha de roubo antigamente, tudo mundo sabe, não sei se na Marillac sabem?”

Ainda em outro momento da entrevista, a prima ressalta novamente que:

Porque a *Tulipa* não obedecia ninguém, “jaguara”, não obedecia, porque os parentes falam mal, todo mundo fala mal dela, da outra (*irmã*) pararam um pouco por morar comigo.

Mas se você for pro lado dos matos (*familiares*) todo mundo fala da *Tulipa*, ta na boca do povo, pra cá também. Não tinha um lugar que a *Tulipa* não roubasse, e falei pra ela: se for morar lá em casa não é para mexer em nada que é meu, que eu atoro os dedos. Eu falo mesmo, pra qualquer um, eu falei, eu atoro os dedos, porque a gente cria de um jeito. Ela se criou pra rua, o pai dela não vale nada, agora não tem mãe, o pai não vale nada, o pai não quer ela.

Observa-se que durante a entrevista, a prima foi bem contundente quando falou da adolescente. Também, que o vínculo que a prima tem com *Tulipa* é frágil, pelo fato de ter medo que a adolescente não obedeça e comece a roubar novamente, por isso se demonstra fria, e que não

preocupasse com *Tulipa*. Ficou presente na fala da prima que, a obrigação de cuidar da adolescente ficou com ela, já que ninguém quer a adolescente, nem mesmo o pai.

Segundo Sarti (2010, p.33) “[...] a extensão da família corresponde à da rede de obrigações: são da família aqueles com quem se pode contar, quer dizer, aqueles em quem se pode confiar”. Entende-se que a obrigação se eleva ao grau de parentesco e o sanguíneo.

Quanto à quarta pergunta “*Você conversa com a adolescente,...?*”, todas as entrevistadas afirmaram que conversam com as adolescentes, de acordo com a realidade e dificuldade que estão vivendo com cada adolescente.

Segue-se na fala da prima de *Tulipa* que no final da entrevista consegue expressar um pouco de seu carinho e preocupação demonstrando o vínculo existente.

[...] eu expliquei pra ela: *Tulipa* se você vai trabalhar em algum lugar não mexa nas coisas dos outros né. Você viu alguma coisinha “dando sopa”, vai lá deixe, não pegue, não mexa em nada, que aquele não é da gente, porque se não ela nunca vai viver em lugar nenhum.

Ainda, destaca-se que, o medo que a adolescente desobedeça é grande, pois desde o começo ao fim da entrevista a prima enfatizou os roubos de *Tulipa* no passado.

[...] Tenho medo, se lá em casa aparecer com coisa roubada já avisei, se mexer em alguma coisa vai pra rua no dia seguinte, nem que não tenha pra onde ir. Porque a outra (*a irmã de Tulipa*) não mexe em nada, a outra a gente pode deixar o dinheiro “dando sopa” que não mexe. Porque a *Tulipa* cansou de roubar do meu tio. *Tulipa* subia por cima do telhado arrancava as telhas e pegava todo o pagamento do meu tio.

Para Dalgalarondo (2006, p. 109 apud D’elia, 2014, s/p) o medo “[...] é um estado de progressiva insegurança e angústia, de impotência e invalidez crescentes, ante a impressão iminente de que sucederá algo que queríamos evitar e que progressivamente nos consideramos menos capazes de fazer”. Destarte, considera-se que o medo de que adolescente não obedeça às regras da sua família e roube novamente é o fator que impede *Tulipa* de ser reintegrada com a prima. No final da entrevista pergunta-se, “*Você aceita receber a adolescente Tulipa em sua casa?*”. A prima afirma: “Eu falei: tem que se endireita, meu enteado vai morar na cocheira, (*ele*) fez 18 anos ontem (11/06) daí vai ficar a meia água, coloco ela (*Tulipa*) na meia água, porque a minha casinha é da prolar você sabe que é pequena [...]”.

A assistente social mediu junto à prima de *Tulipa*, para que a mesma desse uma nova oportunidade para a adolescente, de mostrar que está responsável, pois vai começar a trabalhar, e lembrando que a prima é o único vínculo que *Tulipa* tem. Como resultado a prima está recebendo *Tulipa* nos finais de semana.

Para o estudo, entende-se que é relevante entrevistar a assistente social, que conhece a realidade das adolescentes e dos familiares, e a Juíza da Vara da Infância e da Juventude, que tem o conhecimento da realidade das adolescentes através dos relatórios do Processo Judicial Digital (*Projudi*). Assim, na sequência demonstra-se a importância da mediação no olhar da assistente social e da Juíza no trabalho cotidiano.

Definiu-se três perguntas da fala da assistente social e da Juíza a pergunta uma para realizar-se a análise do método hermenêutico-dialético. Destaca-se que foram definidas apenas essas perguntas para que a análise fique acessível, quanto: aos conflitos; o vínculo familiar e a importância da mediação na atuação do Serviço Social.

Definiu-se como a primeira pergunta, porque traz as dificuldades do desenvolvimento da mediação no cotidiano da Assistente Social. “*Quais são as dificuldades do Serviço Social quanto ao desenvolvimento da mediação: na instituição e na família?*”

Na instituição tem-se:

[...] uma falta de articulação dos serviços, no atendimento a essa adolescente, não só da instituição, mas rede como um todo, às vezes a gente não tem informações sobre aquela realidade, falta documentação. Na família [...] quantas vezes, a gente procura estar mantendo contato com a família, para encaminhar no final de semana. É o final de semana que essa adolescente vai. Daí surge inúmeras desculpas [...].

Para Fávero e Mazuelos (2010) é essencial a reflexão sobre a totalidade dos elementos que geram a problemática para o profissional de Serviço Social que faz uso da mediação. Assim,

estabelecem-se conexões com as determinações postas em sua construção pela questão social. Se não foram compreendidos os fatos que levaram ao conflito, a mediação pode ter um caráter de alívio temporário no conflito familiar, e não na solução através do entendimento das origens do mesmo.

Compreende-se a partir da fala da assistente social, que existem dificuldades tanto na instituição como na família no processo de reestabelecimento dos vínculos familiares. Essas dificuldades mencionadas também bloqueiam o desenvolvimento da mediação. A relação da família com a adolescente é fundamental para a reintegração. Se a família não receber a adolescente, não tem como mediar o retorno, visto que não se fortalece o vínculo. Quando a adolescente não vai para a casa não há a possibilidade de a assistente social aproximar-se das dificuldades do relacionamento, qual o conflito que existe e o que está impedindo o retorno à família. Essas dificuldades bloqueiam o desenvolvimento da mediação na Casa Santa Luiza de Marillac.

Através da segunda pergunta, apresenta-se a importância de ter claros os instrumentais do Serviço Social. *“Quanto ao potencial da mediação para instrumentalizar as famílias a enfrentar os conflitos a partir da realidade das adolescentes, qual a sua opinião?”*

A mediação é um instrumento fundamental, por mais que seja um termo novo para mim que nunca, digamos já ouvi, mas agora você fazendo este trabalho, vejo assim que é um instrumental, que às vezes a gente fazia, mas não percebia que estava utilizando esse método. [...] a gente procura ouvir todas as partes, seja do órgão encaminhador, seja da família, seja da adolescente no atendimento individual [...]. Essa escuta que é feita em todos esses espaços, é de fundamental importância para a gente poder mediar e intervir, buscando caminhos e soluções para aquele conflito. [...]

Segundo Fávero e Mazuelos (2010, p.53) conhecer o cotidiano da família é fundamental para compreender os desafios, as relações nela existente, assim, através da reflexão e diálogo possibilitar o entendimento dos contextos sociais e familiares que interferem nos conflitos familiares, “eliminando a culpabilização individualizada pelos conflitos, não raro presente em trabalhos desenvolvidos com famílias”. Ressalta-se que, a assistente social afirmou que não tinha conhecimento teórico completo quanto à mediação como instrumento teórico metodológico. Ficou claro que através deste trabalho é que a assistente social buscou melhor compreensão sobre o instrumento.

E por fim, pela terceira pergunta demonstra-se a relevância da mediação instrumento teórico-metodológico. *“Você considera relevante a mediação como instrumento teórico-metodológico do Serviço Social na atuação cotidiana?”*

[...] ela precisa estar presente, nós não podemos descartar a mediação no trabalho. É no atendimento individual, é no atendimento junto ao conselho tutelar, o órgão encaminhador, a Vara da Infância, procurando sempre o melhor encaminhamento para aquela adolescente, [...]

Martinelli (1993, p.136) afirma que “a própria prática profissional é uma mediação, pois coloca em movimento toda uma cadeia de vínculos na relação totalidade/particularidade [...]”. Quando a assistente social ressalta que a mediação esta presente, compreende-se que a mediação instrumento teórico-metodológico do Serviço Social está no contexto do trabalho da assistente social com estas adolescentes. Desde o momento em que adolescente chega à instituição é desenvolvida a mediação, pois a assistente social olha para a adolescente, mas não pára na violação, no que levou a adolescente ao acolhimento, procura ver através do acolhimento buscando quais as consequências deste.

A assistente social afirma que a mediação é um instrumento teórico-metodológico do Serviço Social que potencializa a família a enfrentar os conflitos, visto que se ouve o órgão encaminhador, a família e a adolescente. A partir do conhecimento da realidade e através dos relatos (órgão encaminhador, a família e a adolescente) nos três momentos percebe-se o singular/imediato.

Complementa-se com o relato da Juíza da Vara da Infância e da Juventude, destacando a importância da mediação na atuação do Serviço Social. *“Acha que a mediação seria uma alternativa de auxílio para o retorno ao âmbito familiar e comunitário?”*

É uma alternativa sim, é muito importante, muitas vezes o que se vê além da estrutura familiar que é um dos pontos, vamos dizer, mais importantes. Mas, o que se vê são conflitos mesmos de gerações, muitas vezes se verifica as regras/normas de pais que não conhecem ou tem uma dificuldade em cumprir com seus deveres. Do próprio adolescente que na fase que é adolescência se vê questionado por uma série de situações.

Então os conflitos familiares não se justificam para que leve a drástica medida do acolhimento. Então essa mediação que seria esse trabalho social que se faz junto à família daquele (a) adolescente em específico é essencial para o resultado que a gente busca.

Destaca-se que na fala da assistente social e na fala da Juíza há uma aproximação à mesma opinião quanto às regras e normas. A assistente social (2014), “Há também os conflitos das regras e normas, pois no próprio contexto familiar, o pai e a mãe são desprovidos de regras e normas”. E a Juíza (2014), “[...], o que se vê são conflitos mesmos de gerações, muitas vezes se verifica as regras/normas de pais que não conhecem ou tem uma dificuldade em cumprir com seus deveres.”

Assim, segundo Quintaneiro (2002) a importância das regras que são postas na sociedade, como conversar, rir, se vestir, de comportamento, regras jurídicas, entre outras. Essas regras foram sendo formuladas pelas gerações. Regras básicas de convívio, as quais as crianças são educadas para seguir.

Fica evidente a partir da fala da assistente social e da Juíza que os pais não têm claro as normas e regras causando nas adolescentes inseguranças e gerando até mesmo conflito, pois não cumprem seus deveres, dando os limites de ir e vir para os filhos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objeto de estudo a mediação, instrumento teórico-metodológico do Serviço Social, destacando a preocupação em observar a relevância da mediação na Casa Santa Luiza de Marillac. Mostrou-se a potencialidade desse instrumento no reestabelecimento dos vínculos familiares através da reintegração das adolescentes. Isto após compreender o motivo que os familiares não queriam aceitar as adolescentes nos finais de semana em suas casas, e algumas vezes, as adolescentes também não desejava visitar os familiares. Com esse estudo da mediação, entenderam-se alguns fatores que deram origem a esse fenômeno na instituição, bem como as sequelas na vida das adolescentes acolhidas.

Percebeu-se que, na perspectiva do Serviço Social, a partir do desenvolvimento da mediação, as dificuldades existentes no reestabelecimento dos vínculos familiares das adolescentes em acolhimento institucional podem ser amenizadas. Visto que em muitos casos as dificuldades estão relacionadas às normas e regras que as mesmas não cumprem, gerando assim o conflito. Para superar tais dificuldades, entendeu-se que é necessário realizar sucessivas aproximações e várias mediações, primeiramente com as adolescentes, para que entendam a importância das normas e regras na família, na instituição e na escola. As adolescentes precisam assimilar que obedecer às normas e regras nestes espaços é para o seu bem, isso fará com que o conflito seja amenizado e o processo de reintegração seja mais rápido.

Pontua-se que a assistente social e a Juíza concordaram que a família (*pai, mãe, tio, avó, entre outros*), não tem claro, não conhecem ou tem dificuldade em cumprir as regras e normas, passando essa falta de clareza para a próxima geração, tornando-se um ciclo. Dentro desse contexto, ainda há outra dificuldade no reestabelecimento do vínculo: a condição econômica desfavorável das famílias. Assim, se define suas escolhas, demonstrada nas falas dos familiares e é refletida na vida das adolescentes, sendo uma violência estrutural.

Observa-se também, como já mencionada na literatura, a falta de cuidado do homem com os filhos, e também a falta de apoio financeiro nas famílias monoparentais/mulher. Nota-se presente no contexto socioeconômico e histórico das famílias a questão social, essa ficou evidente principalmente nas famílias monoparentais/mulher, que não possuem condições financeiras, para atender as próprias necessidades básicas, reflexo da nossa sociedade capitalista.

Alcançou-se, como objetivo principal deste trabalho, demonstrar a importância da mediação no processo de atuação do Serviço Social junto às famílias e adolescentes acolhidas e a possibilidade de administrarem os seus conflitos para que haja o reestabelecimento do vínculo familiar. A mediação é o instrumento teórico-metodológico que o profissional dá finalidade à prática, pois a mediação proporciona uma reflexão aos indivíduos, e ainda possibilita administrar e amenizar os conflitos existentes.

Ressalta-se que, a mediação ocorre a cada momento na Casa Santa Luiza de Marillac. Com sucessivas aproximações da realidade, respeitando o contexto histórico e socioeconômico, das adolescentes e a sua subjetividade. Deste modo, observou-se que a mediação é utilizada pela assistente social no seu cotidiano.

Outro resultado importante, a partir da análise da entrevista com a assistente social, que, para potencializar a atuação profissional, é necessária uma melhor formação quanto ao instrumento mediação para enriquecer a prática profissional, pois o conhecimento teórico do instrumento é limitado nos profissionais.

A partir da mediação a realidade pode ser desvelada, respeitando os indivíduos, esperando a sua vontade, aceitação das suas dificuldades, superação dos seus limites. Com a visita domiciliar, da escuta e vários encaminhamentos e direcionamentos que a assistente social realiza, a família vai superando suas dificuldades.

Dessa forma, a intervenção da assistente social se faz necessária neste contexto, pois compreende a importância da família em todos os momentos de sua atuação. Assim, cabe a mesma, mediar continuamente, expondo à adolescente e a família a importância do vínculo. Essa importância deve estar clara para a família, principalmente que a adolescente precisa estar no âmbito familiar, ser cuidada, ter limites, regras e normas, para que a mesma possa ter comportamentos considerados adequados, por eles, vizinhos, professores e em todos os espaços que elas convivem, enfim pela sociedade.

Por fim, ressaltou-se que a adolescente sente falta do convívio familiar e comunitário, porém como ela está em fase de amadurecimento, não tem a clareza, e a diferença que este espaço fará do decorrer da sua vida. Assim, evidencia-se a importância da família no processo de cuidar da mesma, para que ela tenha a oportunidade de amadurecer em seu tempo.

REFERÊNCIAS

ASSIS, S. G. et al. *Por que é Importante Ajudar os filhos a “Dar a volta” Por Cima?* Conversando com pais de crianças e adolescentes sobre as dificuldades da vida. Rio de Janeiro: FIOCRUZ/ENSP/CLAVES/ CNPq, 2006. 44p.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998.

COSTA, A. C. A. Família como Questão Social no Brasil. KALOUSTIAN, S. M.(Org.). *Família Brasileira: a base de tudo*. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2004. 19-25p.

D'ELIA, K. A. A. *Uma abordagem Psicológica sobre o medo*. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/psicologia/artigos/49333/uma-abordagem-psicologica-sobre-o-medo>> Acesso em: 01 ago. 2014.

DIAS, M. B. *Manual de direito das famílias*. 5º ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.p.608.

FÁVERO, E. T.; MAZUELOS, E. P. Q. Serviço Social e Acesso à Justiça-Reflexões com base na Prática de Mediação Familiar. *Revista Serviço Social & Saúde*. UNICAMP Campinas, v. IX, n. 9, p. 39- 67, Jul. 2010.

GOMES. R. A Análise de dados em Pesquisa Qualitativa. MINAYO. M. C. de S.(Org.) *Pesquisa Social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes, 1994, p.80.

IAMAMOTO, M. V. *O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 22. ed. São Paulo: Cortez, 2012. p. 326.

KALOUSTIAN, S. M.; FERRARI, M. A importância da família. KALOUSTIAN, S. M.(Org.). *Família Brasileira: a base de tudo*. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2004.11-15p.

LYRA, J. et al. Homens e cuidado: uma outra família? ACOSTA, A. R, VITALE, M.A (Orgs). *Família: redes, laços e Políticas Públicas*. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MARTINELLI, M. L. Notas sobre mediações: alguns elementos para sistematização da reflexão sobre o tema. *Revista Serviço Social e Sociedade*. São Paulo, a.XIV, n.43, p.136-141, dez.1993.

MARTINELLI, M. L. O Serviço Social e a Consolidação de Direitos: Desafios contemporâneos. *Revista Serviço Social & Saúde*. Campinas, v.X, n.12, dez.2011.

MIOTO. R. C. T.; NOGUEIRA. V. M. R. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v.16, 2013.

MONTEIRO, F. O. Plantão Social: espaço privilegiado para identificação/notificação de violência contra crianças e adolescentes. *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 103, p.476-499, 2010.

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

NEDER, G. Ajustando o foco das Lentes: um novo olhar sobre a organização das famílias no Brasil. KALOUSTIAN, S. M.(Org.). *Família Brasileira: a base de tudo*. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2004. 19-25p.

- PRADO, D. *O que é Família*. 2ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1982.
- PONTES, R. N. A propósito da categoria de mediação. *Revista Serviço Social e Sociedade*. São Paulo, a.X, n.31, p.5-25, dez.1989.
- PONTES, R. N. *Mediação e serviço social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social*. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2007, p.198.
- QUITANEIRO, T.; BARBOSA, M. L. O.; OLIVEIRA, M. G. *Um toque de clássicos: Marx, Durkheim e Weber*. 2 ed. Belo Horizonte: editora UFMG, 2002, p.159
- ROSA, M. V. F. P. C.; ARNOLDI, M. A. G. C. *A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismo para validação dos resultados*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.
- SANTOS, F. R. *As Transformações sofridas pela família e pela Escola no Mundo Contemporâneo*. Disponível em: <<http://meuartigo.brasilecola.com/educacao/as-transformacoes-sofridas-pela-familia-pela-escola.htm>> Acesso em: 16 mar. 2014.
- SARTI, C. A. Famílias enredadas. ACOSTA, A. R, VITALE, M.A (Orgs). *Família: redes, laços e Políticas Públicas*. 5 ed. São Paulo: Editora Cortez, 2010.
- SILVA, L. M. M. R. *Serviço social e família: a legitimação de uma ideologia*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1982.176p.
- SOUZA, A. B. L. S.; BELEZA, M. C. M.; ANDRADE, R. F. C. Novos arranjos familiares e os desafios ao direito de família: uma leitura a partir do Tribunal de Justiça do Amazonas. *Revista eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP*. Macapá, n.5, p. 105-119, dez. 2012.
- TOLEDO, L. R. D. M. C. A família contemporânea e a interface com as políticas públicas. SER SOCIAL. Política Social, envelhecimento e família. *Revista do Programa de Pós-graduação em Política Social*. Universidade de Brasília, v.1, n.1 (1º semestre), 1998
- VICENTE, C. M. O Direito à Convivência Familiar e Comunitária: uma política de manutenção do vínculo. KALOUSTIAN, S. M.(Org.). *Família Brasileira: a base de tudo*. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2004, 47-59p.
- TEIXEIRA, S. M. Família e as formas de proteção social primária aos idosos. *Revista Kairós*, São Paulo, v. 11 (2), p. 59-80, dez. 2008.
- YAZBEK, M. C.; MARTINELLI, M. L.; RAICHELIS, R. O Serviço Social Brasileiro em Movimento: fortalecendo a profissão na defesa de direitos. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 95, p.5-32, 2008.