

Marcelo Pelizzoli  
&  
Sandro Sayão  
(Organizadores)

Diálogo,  
Mediação  
e Justiça  
Restaurativa

*Cultura de Paz*

Carrazzone, V.  
Deboni, V.L.  
Dourado, A.M.D.  
Galdino, F.  
Kawahala, M.  
Lopes, A.M.  
Malheiros, E.  
Meirelles, C.  
Monteiro, V.  
Oliveira, F. N.  
Silveira, M.F.G.  
Todeschini, T.B.  
Valença, A.C.  
Vasconcelos, C.E.

Editora  
Universitária  UFPE

**Diálogo, Mediação e Práticas  
Restaurativas**

**Cultura de Paz**

## **Universidade Federal de Pernambuco**

*Reitor:* Prof. Anísio Brasileiro de Freitas Dourado

*Vice-Reitor:* Prof. Sílvio Romero Marques

*Diretora da Editora UFPE:* Prof<sup>ª</sup> Maria José de Matos Luna

### **Comissão Editorial**

*Presidente:* Prof<sup>ª</sup> Maria José de Matos Luna

*Titulares:* Ana Maria de Barros, Alberto Galvão de Moura Filho, Alice Mirian Happ Botler, Antonio Motta, Helena Lúcia Augusto Chaves, Liana Cristina da Costa Cirne Lins, Ricardo Bastos Cavalcante Prudêncio, Rogélia Herculano Pinto, Rogério Luiz Covaleski, Sônia Souza Melo Cavalcanti de Albuquerque, Vera Lúcia Menezes Lima.

*Suplentes:* Alexsandro da Silva, Arnaldo Manoel Pereira Carneiro, Edigleide Maria Figueiroa Barretto, Eduardo Antônio Guimarães Tavares, Ester Calland de Souza Rosa, Geraldo Antônio Simões Galindo, Maria do Carmo de Barros Pimentel, Marlos de Barros Pessoa, Raul da Mota Silveira Neto, Silvia Helena Lima Schwamborn, Suzana Cavani Rosas.

*Editores Executivos:* Afonso Henrique Sobreira de Oliveira e Suzana Cavani Rosas

**Marcelo Pelizzoli & Sandro Sayão**  
**(Organizadores)**

# **Diálogo, Mediação e Práticas Restaurativas**

## **Cultura de Paz**

**Carrazzone, V., Deboni, V.L., Dourado, A.M.D., Galdino, F.,  
Kawahala, M., Lopes, A.M., Malheiros, E., Meirelles, C.,  
Monteiro, V., Oliveira, F. N., Silveira, M.F.G., Todeschini, T.B.,  
Valença, A.C., Vasconcelos, C.E.**

**Editora**  
**Universitária**  **UFPE**

**RECIFE - 2012**

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, especialmente por sistemas gráficos, microfilmicos, fotográficos, reprográficos, fonográficos e videográficos. Vedada a memorização e/ou a recuperação total ou parcial em qualquer sistema de processamento de dados e a inclusão de qualquer parte da obra em qualquer programa juscibernético. Essas proibições aplicam-se também às características gráficas da obra e à sua editoração.

Capa: *Érika Viviane*

Projeto gráfico: *Gilberto Santos*

Revisão: *O autor*

Impressão e acabamento: *Editores Universitários/UFPE*



Catálogo na fonte:

Bibliotecária Joselly de Barros Gonçalves, CRB4-1748

---

D536      Diálogo, mediação e práticas restaurativas : cultura de paz /  
organizadores: Marcelo Pelizzoli, Sandro Sayão. – Recife : Ed.  
Universitária da UFPE, 2012.  
266 p.

Vários autores.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-85-415-0083-8                      (broch.)

1. Mediação. 2. Administração de conflitos. 3. Conflito  
interpessoal. 4. Direitos humanos. 5. Justiça social. I. Pelizzoli, Marcelo  
Luiz (Org.) II. Sayão, Sandro (Org.).

---

303.69

CDD (23.ed.)

UFPE (BC2012-094)

---

*Dedicamos esta obra a Márcia Gama (+ 2011)  
e ao Espaço Família*

*Para além do certo e do errado, existe um lugar. Somente  
ali nos encontraremos (R. Tagore)*

## APRESENTAÇÃO

**E**is aqui mais uma importante produção do Núcleo de Ciência e Cultura de Paz da UFPE e da Comissão de Direitos Humanos Dom Helder Câmara. É com satisfação que faço a apresentação deste trabalho, que entre outras coisas vem ressaltar a importância de obras dessa natureza no aprofundamento da discussão sobre a Paz e os Direitos Humanos, tão necessários em nosso meio. Uma universidade pública de qualidade, democrática e referenciada pelo compromisso social passa, necessariamente, pelo desenvolvimento de uma Cultura de Paz. Não há conquista no campo acadêmico, seja na interface científica, filosófica ou tecnológica, que não seja ao mesmo tempo uma busca por justiça e bem-estar, pela qual se exclui privilégios que poderiam atender apenas a um ou outro setor da sociedade. A universidade é uma construção histórica da humanidade que nos situa sobre a necessária promoção da vida e dos elementos que a dignificam, os quais repousam sob ideais de justiça socioambiental, respeito às diferenças e de recusa a qualquer forma de violência, preconceito, opressão ou aviltamento dos homens, mulheres, sociedades e cultura

A UFPE vem, por diferentes meios, internalizando os valores da Cultura de Paz e dos Direitos Humanos em suas atividades, sejam elas de ensino, pesquisa ou extensão. Esta coletânea, organizada pelos professores Marcelo Pelizzoli e Sandro Sayão, vem contribuir ainda mais com o fortalecimento da universidade no que tange à formação humana e à produção do conhecimento pautadas

na reflexividade transformadora, alinhada à necessidade do desenvolvimento humano e social com vistas à ética, à responsabilidade socioambiental e à solidariedade daquilo que afirmamos ser uma vida digna. Saudações aos organizadores desta coletânea, parabéns aos grupos da Cultura de Paz e da Comissão de Direitos Humanos pelo incansável trabalho que vêm desenvolvendo. Espero que num futuro não muito distante possamos entender e corporificar com vigor as palavras de amor de Dom Helder e possamos, enfim, nos orgulharmos de nossas ações e realizações.

***Anísio Brasileiro***  
(Reitor da UFPE)



## INTRODUÇÃO

**E**sta é uma obra especial dentro do espírito inovador das concepções de diálogo produtivo, mediação de conflitos e justiça. A multiplicidade de vozes que aqui assomam converge para olhares essenciais - restaurativos - e que contemplam o entrosamento entre teoria e prática. No meio acadêmico, não poucas vezes, corre-se o risco iminente da abstração, do distanciamento das práticas efetivas das comunidades e dos interesses de melhoria das pessoas e dos seus “mundos”. O foco de nosso livro, além de unir teoria e práticas exitosas, persegue modos de lidar com os conflitos e com a violência os mais otimizados, partindo do entendimento profundo de motivos relacionais, contextos inter-humanos, instrumentos de comunicação e resultados desejados ou possíveis para o caso. E o caso aqui liga-se ao âmbito mais importante da vida social: os vínculos e conflitos. Não poucos são os ambientes hostis e conflituosos que construímos ao longo dos modelos de relações econômicas, políticas, culturais, afetivas, simbólicas. Nosso mundo é tão conflituoso quanto os conflitos negativos e obstáculos relacionais que carregamos conosco, e que retroalimentamos em nossas instituições. Há uma urgência social em pauta, da qual depende o ambiente vital de nossas cidades, e esta urgência diz do resgate das *dívidas* sociais e da violência que atravessam as estruturas e instituições de nossa sociedade (em especial aquelas pautadas apenas pelo capital, produtividade a todo custo e pelo lucro). O malogro ou a violação de partes de nossa sociedade atingem a toda ela, inevitavelmente; e

não será a sobrecarga em cima do Direito e da Justiça, ou ainda pior, do aparato policial, ou da burocratização e exacerbação de controles o que irá remediar a situação. A violência é concreta, ressonante, e se dá em cada caso, e constitui acima de tudo um fato – dano – social, de uma comunidade, família e pessoa, e é especialmente por aí que ela deve ser enfrentada.

Se um séquito conservador ou desesperançoso, quando não rancoroso e vingativo, “reaciona” com ideias tais como: *pena de morte; morte aos bandidos; punição e castigo máximo; autoridade máxima; controle máximo da ordem estabelecida, militarização etc.*, precisamos perguntar por que tais posições grotescas e raivosas vêm à tona. É aí que entra o estudo sério (e a sensibilidade), teórico e factual, da vida das comunidades e das subjetividades, e o entendimento de que geramos, por exemplo, uma *cultura do medo*, apoiada por um *apartheid* social abismal, tão “evidente” que passa a ser normalizado. Neste contexto há que se perguntar se os arautos da intolerância e do controle *maquínico* das subjetividades, corpos e manifestações, defendem com o mesmo vigor os direitos básicos e a *garantia de direitos* (principalmente dos mais *vulneráveis*), como o faz não somente os chamados direitos humanos, mas os próprios códigos e leis tão democráticos e inclusivos – no papel – no nosso país.

Temos questões graves a enfrentar em nosso modelo sociocultural, tais como: como é nossa comunicação (violenta ou construtiva)? Como são tratados (ou esquecidos) vítima e agressor no sistema judicial? Qual o papel das comunidades na resolução de conflitos? Instauramos um olhar inclusivo ou excludente diante das camadas sociais? Conseguimos fazer valer os direitos básicos para todos ou há alguns que “são” direitos demais e outros de menos –

“direitos humanos apenas para humanos direitos !”. Esta última frase é uma reveladora estupidez e ignorância crassa quanto ao caráter social da vida, das implicações sistêmicas da partilha e da equanimidade, e da falta delas, do *apartheid* social e da violência estrutural e simbólica avassaladora que recai sobre todos – mas em especial sobre os que consentimos que vivam na carência, e mais gritante ainda de nossa infância e juventude – de educação crítica, de cultura, de saúde (mais que hospitais e drogas), de diversão, quando não de um pão decente.

Esta obra é um pequeno grito neste tempo de crise e degeneração de valores e de amores, que aponta para soluções efetivas, mesmo que pontuais, e está sensibilizada com o que acontece socialmente e irá determinar nossas vidas a cada dia que virá. A violência, tanto quanto os valores (tais como solidariedade, ouvir o outro, respeito, senso crítico para a violência estrutural, justiça social, diálogo e outros) é algo sistêmico. O que soprarmos ao vento é o que vai se espalhar e aos poucos cultivar. Da cultura do medo e da indiferença à cultura de paz.

O leitor verá nesta coletânea contribuições diversificadas, que seguem um traçado. Os primeiros dois artigos focam o modelo de comunicação e linguagem, apontando como criar um diálogo autêntico, saber ouvir e manter conversações produtivas, objetivas, empáticas, e como lidar com conflitos a partir de modelos consagrados para o caso. Os quatro artigos seguintes focam a mediação de conflitos, teorias e práticas que conduzem uma mediação lúcida e produtiva, bem como discussões em torno da justiça e do direito para este ponto. Os dois artigos seguintes tratam diretamente sobre o uso da Justiça Restaurativa no âmbito escolar de violência e no âmbito do judiciário para a área da infância e da

juventude - o caso aqui relatado de Porto Alegre é o mais avançado e exemplar do país. Temos o prazer de contar com grandes especialistas nacionais – e uma autora de Portugal – para o tema da mediação e da restauração, em prol de uma efetiva resolução de conflitos, partindo em especial do diálogo real. Temos depois a contribuição de Ana Dourado, da *Abrinq/Save the Children*, com seu importantíssimo trabalho em prol das crianças em relação aos modelos de assistência e aportes socioeducativos. Por fim, dois artigos que trazem uma visão mais filosófica e ético-pessoal do Eu, da subjetividade e da relação com o outro.

Esta é a quinta obra nesta linha editorial de cultura de paz e direitos humanos. Faz parte de um grande movimento crescente que compõe pessoas com sensibilidade e inteligência, e das quais devemos aqui citar algumas. O Núcleo de Cultura de Paz, que se fundiu com a Comissão de Direitos Humanos Dom Helder Câmara, da UFPE, representados por Fátima Galdino e Maria José de Matos Luna – esta última parceira essencial na viabilidade desta publicação pela Editora da UFPE. Devemos agradecer pelo que temos. E temos bastante, são as pessoas antes de tudo. Somos gratos ao reitor Anísio Brasileiro, pelo apoio contínuo nesta empreitada de paz e direitos, bem como ao vice-reitor Silvio Marques, que nos convoca a elaborar a Comissão de Ética da UFPE, bem como o Espaço de Reparação e Diálogo como parte daquela - e que representa bem o espírito presente nesta obra sobre diálogo, mediação e restauração. Relatamos ainda a criação do Mestrado em Direitos Humanos e da Especialização em Direitos Humanos da UFPE, coordenados respectivamente por Artur Stamford da Silva e Sandro Sayão. Também a disciplina aberta e integrada de Direitos Humanos coordenada por Miguel Espar.

Agradecemos ao apoio constante e fraterno da PROEXT, Miriam Maia, Edilson Souza, Cristina Nunes, Ivan Melo (Ouvidoria), Cristiane Miranda do HC, Virgínia Leal e todos os que apoiam a causa. Agradecemos também os apoios e parcerias com entidades tão importantes e atuantes tais como: Fundação Abrinq/Save the Children, GAJOP, UNIPAZ, MOVPAZ, CENDHEC e o Espaço Família.

*Marcelo L. Pelizzoli*

# 1 Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) - reflexões sobre fundamentos e método

*Marcelo L. Pelizzoli<sup>1</sup>*

## INTRODUÇÃO

**P**retendo aqui refletir em torno do cerne filosófico e do cerne metodológico da CNV, numa visão ético-prática, a fim de despertar para a importância do tema e de como ele pode ser uma prática revolucionária para as relações humanas, com base na comunicação. A CNV é hoje uma das “ferramentas” mais poderosas para lidar com conflitos negativos, em escolas, em famílias, ou no âmbito da justiça – visto que, por exemplo, tornou-se uma das bases fundamentais das Práticas Restaurativas.

Comunicar-se é nada menos que o ápice do fato da vida estabelecer-se como relação. Somos seres num mundo vital, sistêmico, onde os indivíduos encontram sentido apenas em relação, relacionados desde seu corpo e alma, a ponto de não se poder identificar um indivíduo de modo isolado a não ser por uma

---

<sup>1</sup> PhD. Pós-doutor em Bioética. Professor de Resolução de Conflitos, CNV e Práticas Restaurativas no ME em Direitos Humanos e na Especialização em Direitos Humanos da UFPE e nos cursos da AMANE. Prof. do ME em Saúde Coletiva da UFPE. Formado em Constelações Familiares – Hellinger Institut. [www.curadores.com.br](http://www.curadores.com.br)  
Contato: opelicano@gmail.com

operação artificial. Tal como nosso corpo é entendido como organismo, conjunto de membros, órgãos, tecidos, células, moléculas e energia, tal como construímos identidade apenas e desde sempre como família, parentalidade, sociabilidade e cultura, assim mostra-se o todo da comunicação em nossa vida. A comunicação, como linguagem, deve ser entendida primeiramente como dimensão ontológica (essencial, constitutiva), e não apenas instrumento para o ser humano entrar em contato com outrem por meio da fala. Comunicação é o fato de exercer a vida sistêmica, e tal como a linguagem, constitui o que somos a cada momento, a nossa história, as narrativas, memórias, feitos, sonhos, ideais, textos, discursos, enfim, signos. Somos seres de significação, desde quando um nosso ancestral símio emitia sons em cima de uma árvore para avisar ao grupo sobre um animal predador, até chegar às idiossincrasias informáticas em que um sujeito torna-se um *blog* ou um apêndice de signos multifacetados e de multimeios. Somos seres da identidade, grupo, e também da alteridade, da estranheza. Qualquer teoria ou método que ignore o fato da identidade interdependente, familiar, comunitária, ecossistêmica, em que podemos observar a dimensão dos vínculos gregários e afetivos, ou ainda, que ignore o Desejo, ou que ignore a alteridade e a estranheza da vida – o fato da vida como conflito que nos compõem e que o somos - está fadada à superficialidade. Algumas em nome da matéria, e do materialismo, outras em nome do idealismo, algumas em nome de uma natureza humana egoísta, outras em nome de uma natureza humana boa.

A CNV será apresentada brevemente por nós em aspectos filosófico-comunicacionais relevantes e ao mesmo tempo como ferramenta metodológica. No entanto, devemos advertir que se

alguém entende a mesma como uma filosofia, a qual gravita em um corpo especulativo como centro, e que exige grandes estudos e discussões lógicas, não entrou de fato no espírito desta visão-ação. De igual modo, se alguém pensa que entenderá do assunto e o dominará a partir de um esquema metódico, feito receita de bolo ou manual de instruções, estará com uma forma vazia nas mãos. A intuição (conteúdo) sem conceitos carece de formas; os conceitos sem a intuição, sem o recheio, são vazios, kantianamente. De tal modo que, para entrar no mundo da compreensão e da linguagem, seu sentido inter-humano profundo, bem expresso na palavra *diálogo*, é preciso aceder ao ser-no-mundo, aos valores comunitários fundamentais que nos constituem como seres sociais.

Quando li o chamado de curso sobre Comunicação Não-Violenta e tive a oportunidade de fazê-lo com seu criador Marshall Rosenberg, em 2003, eu tinha a ideia de uma metodologia algo dentro de uma ética comunicativa convencional, ou mesmo utilitarista norte-americana, ministrada por um sujeito alinhado, ar de bonzinho; por outro lado poderia ser um sonhador das pombas de paz, quíça vestido de branco, com uma aura espiritual nobre. Mas para minha surpresa, encontrei um sujeito forte, assertivo, com uma expressão quase irada em alguns momentos; e que por vezes tomava nas mãos alguns bonecos de animais, como girafas confrontadas com lobos, e ensinava as pessoas a falarem como seres humanos de verdade, e que olhava de modo penetrante e familiar. Foi uma aula de comunicação, de simplicidade, assertividade, confronto de afetos e dores em jogo ou ocultas, formas corretas e diretas de se dizer o que se quer e deseja, de si e dos outros. Do mesmo modo, não era apenas uma aula, mas um modo de acessar uma inteligência relacional em forma de linguagem, que toca virtudes fundamentais da vida social e dos grupos. “Caiu mais uma vez a ficha”.



Mais do que qualquer outra coisa, a CNV é a tomada de consciência de nossas necessidades, nossa humanidade, nossa capacidade de conexão e nossa capacidade de comunicação, para além de qualquer linguagem rebuscada ou especulações gramaticais e lógicas. Igualmente, colhe sua força não de um *constructo* artificial utilitarista que vem sanar algo, mas sim das vontades prementes de *entendimento, relação e superação* de conflitos que habita em todo ser humano, salvo casos patológicos ou sociopatias empoderadas de modo incontornável.

É esta consciência, com roupagem de teoria e de prática, que agora, de modo reducionista e livre<sup>2</sup>, trago à tona, alertando que o que vale são os processos vivos, pois as palavras são arremedo tateante do que ocorre no encontro humano, sempre “ím-par”, momento único, *kairós* ou graça humana, instante em que fulcros de vida plena podem se abrir, ou passar despercebidos.

### **1 – (Ato I - O sujeito) Quem somos nós se não um ponto em conjuntos infinitos de uma teia de interdependência, vulnerabilidade e responsabilidade ?**

Quando o sujeito pergunta por si mesmo, encontra apenas elementos os quais une num conjunto, e que de fato não pode ser pensado separadamente. Ele busca compor sua identidade no meio desta multiplicidade, porém é absolutamente impossível encontrar-se como um objeto definível; ele precisaria apontar tudo aquilo que não é ele mesmo para então restar o que é ele mesmo. Em geral, nos

---

<sup>2</sup> Trata-se de uma exposição mais própria da questão das *relações e conflitos*, em que insiro outros elementos além da teoria pura da CNV; somente no Ato IV foco mais diretamente no seu método.

definimos por nomes, os quais são dados dentro de um grupo, ou significam algo, ou já existem, ou estão dentro de uma língua e cultura, ou mesmo, produzem algum som ou signo. No entanto, mesmo sem saber bem quem se é, o sujeito “sabe” de coisas que são necessárias e importantes para sua vida.

Digo isto, pois quando olhamos a fundo os caminhos (*métodos*) ou concepções em torno das *relações e conflitos*, e o que a CNV traz, nos vemos a refletir sobre quem somos e o que buscamos; “quem somos” não é uma essência metafísica, racional ideal e pronta, ou um falso ego idealizado, mas como nos relacionamos, como nos afetamos e atingimos outrem – bem como nosso ambiente vivo. Neste sentido, cabe bem a pergunta sobre qual o grau de consciência que possuímos a cada momento em que vivemos o mundo-relações. De igual modo, se há conflitos “lá fora”, de algum modo eles tem a ver comigo, e me atingem. E, se entro em conflitos negativos, preciso olhar sistemicamente, e ver em profundidade a parte que me cabe; mesmo aquilo que *não* me cabe, na medida em que acontece passa a fazer parte do que me cabe, de minha história; e assim, preciso lidar com eles, resolvê-los de algum modo, dentro e fora de mim.

Aqui podemos trazer a energia da interdependência e da visão sistêmica. Se mudo algo em mim, mudo algo no mundo, mesmo que seja pouco. “Quando me movo, o mundo sai um pouquinho do lugar”, diz o cancionista pernambucano. De outro modo, trata-se do que chamo de *circulação do pathos*: a vida social é regida por trocas de coisas e de energias, de climas emocionais, de estados mentais, de dívidas e direitos, num verdadeiro jogo sistêmico com algumas regras e com muita complexidade e possibilidades em aberto; circula entre nós essencialmente amor e ódio, ligação e repulsão. Fundamentalmente, a circulação da afetividade (e os vários níveis em que ela ocorre, como amizade,

companheirismo, sexo, amor, sentimentos, filantropia, luta e outros) é a “liga” ou a energia básica que interconecta os sujeitos. Tal pode ser dito pela noção física de *campo*, ou ainda com a noção biológica de *campos mórficos*, ou mesmo a ideia de *paisagem mental* ou mandala em que atuamos<sup>3</sup>.

Encurtando os termos, pensar os conflitos exige indagar como o meu “ser no mundo” tem se exercido, o que me cabe diante da vida conflitiva, que envolve a mim e a meus próximos; como tenho ferramentas para lidar com eles, como me preparei emocionalmente para lidar com eles, como posso ajudar outrem a lidar com eles? Igualmente, entender que lidamos com um campo de relações complexo, delicado, conflitivo, frágil, mas que ao mesmo tempo visa ao equilíbrio, satisfação, resolução; campo este em que Sujeito e Objeto (ou Eu e Outro) são profundamente codependentes, numa teia viva que nos ultrapassa, vem antes de nós (tempo, história, antepassados, tradição), e vai além de nós (futuro, novas gerações). Com isto, colocamos em causa a ideia de sujeito como ego controlador, dominador, senhor de si independente do que ocorre com outrem, pretensamente consistente e isento de máscaras e fragilidades, supostamente imortal e inatingível, fora do sistema ou do jogo da vida, do amor(dor) e da morte.

Portanto, focar a justiça em termos opositivos simples de “culpados X inocentes”, pode ser um método e olhar bastante arcaico e violento; pode ser uma forma de apoiar sutilmente a teoria do “olho por olho, dente por dente”; pode ser um modo

---

<sup>3</sup> Vide Pelizzoli, 2010. Cabe aqui, entre outros autores, ver o pensamento de Marcel Mauss na questão da Teoria do Dom, a ideia dos campos mórficos de R. Shaldrake, e a idéia de inseparatividade e mandala, do budismo tibetano.

reducionista de positivar (positivismo) a complexidade humana, “juridificando” dogmaticamente os conflitos humanos e as relações sociais (ou ainda homogeneizando as disparidades); pode ser a reprodução de um dos maiores esquemas mentais viciados e esquizofrênicos do ocidente: o Bem contra o Mal *tout court*. E assim, afirmar o modo de projeção da Sombra sobre os diferentes, vulneráveis, loucos, prostitutas, excluídos e congêneres.<sup>4</sup>

A CNV se arrisca a usar a palavra *compaixão* para falar de nossa natureza humana basilar – portanto relacional – no sentido daquilo que mais nos toca: o sofrimento e a busca da felicidade<sup>5</sup>. Deste modo, não se trata de “ter pena de alguém” - o que em geral oculta nossa dor, tanto quanto a humanidade do outro, e nos colocando num estatuto acima dele. Não se trata de ser “bonzinho”; não se trata ainda de ser religioso, ou de ceder sempre, de apiedar-se propriamente, e de ser sempre emotivo. Trata-se de entender e sentir profundamente que estamos no mundo da vulnerabilidade e que todos queremos ser felizes, todos fazemos muitas coisas boas e ruins em nome disso. Por vezes, somos levados pela *ignorância* de nossos valores e anseios mais profundos. Em geral, estes anseios têm a ver com a desgastada palavra *amor*; queremos ferozmente ser amados, queremos amar, ser úteis, realizar a sociabilidade, nem que seja direcionada basicamente a familiares e amigos. Quando este processo relacional é afetado/ferido – visto que não somos apenas um sujeito racional, material, objetal, frio e calculista – e ocorre o que chamamos de

---

<sup>4</sup> Vide Pelizzoli, 2009, cap. 11.

<sup>5</sup> Tanto para Aristóteles quanto para os Budas, escapar do sofrimento e buscar a felicidade é a motivação básica dos seres humanos, compondo a base última de todo projeto, toda meta, todo esforço.

violência, minha ou de outrem, então nós sofreremos. Em tempos de desagregação e crise do sujeito (altos índices de depressão, estresse, suicídio, ansiedade, tristeza crônica, fadiga emocional, traumas de várias ordens, consumo enorme de psicofármacos etc.) mais do que nunca precisamos e queremos a todo custo nos conectar com a nossa natureza afetiva, cuidadora, de valores humanos, tais como amizade, generosidade, solidariedade, apoio e outras. Mas, por vezes, erramos o caminho, e acabamos por tomar vias que aumentam o sofrimento e que violentam. Por exemplo: dependência de drogas e uso abusivo de álcool, vinganças, consumismo desenfreado, “esportes” violentos, adicção de todo tipo, culto narcisista da imagem, culto do poder e do dinheiro, fama e sucesso a todo custo<sup>6</sup>.

Tomar consciência, estar presente e cultivar o âmbito da compaixão, remete a esta conexão com valores os mais importantes de nossa vida social e da nossa natureza ontológica, relacional. Pontualmente, se olho o outro pelo ângulo da vulnerabilidade em comum, por mais que ele exiba força e violência, consigo ter uma compreensão mais profunda das conexões, bem como tomar posição mais assertiva nos conflitos<sup>7</sup>. Posso, por exemplo, ancorar em mim uma paisagem mental propícia à relação, o que favorece energeticamente os momentos de encontro e pacificação de conflitos. *Ich bin du wenn ich bin ich*<sup>8</sup>

Por fim, este contorno inicial apresentado vale fundamentalmente para que nos demos conta, no conflito, do que ocorre conosco, e com o outro; de qual complexidade humana se trata

---

<sup>6</sup> Cf. Pelizzoli, 2011, cap. 4.

<sup>7</sup> Vide Rosenberg, 2003, cap. 1.

<sup>8</sup> “Eu sou tu quando eu sou eu” (Paul Celan).

quando vemos de *fato* um sujeito, o que ocorre quando estou diante de algo que é mais do que um objeto capturado por meu olhar egoico.

## **2 – (Ato II - O Outro) A Ética como qualidade relacional, comunicação e não-violência**

“Por que entramos em atrito ? Por que nos desentendemos ? Por que brigamos ?” Este é um modelo de frase que utilizo nos cursos de resolução de conflitos, interpondo, depois da pergunta, um dose grande de silêncio e de olho no olho com os membros do grupo. Mais do que constrangedor, este silêncio e olhar têm a capacidade de despertar tons inaudíveis por trás das conversas que acontecerão no decorrer de um trabalho que tem uma característica psicossocial importante: acessar alguns obstáculos – emocionais, afetivos ou relacionais – que todos nós queremos superar em prol de nossas necessidades de bom relacionamento com a vida. Para além da visão de culpa de um ofensor ou de vitimização de uma pessoa, o que se procura é a superação das condições de condicionamento ao “modelo defesa-ataque”, ou “modelo do lobo”, como diz Rosenberg, para então acessar a *escuta* fundamental e as palavras positivas, geradoras - como pede a Terapia Comunitária, reconstruindo com honestidade algumas causas e efeitos psicossociais de violência.

No âmbito da regulação social, seria como acessar a uma ética fundamental, entendida para além dos moralismos formais, legislativos, normativos, religiosos. Ética vem de *ethos*, e diz da morada, de como habitamos um espaço-ambiente, portanto, sempre relacional. Ética, entendo aqui como capacidade de relações

*concertadas* e consertadas com a vida, capacidade para lidar com conflitos de modo positivo. Entendida assim, a CNV é uma *ótica* e uma *ética prática*, em que devemos - sem negar valores e responsabilidades - nos colocar para além do bem e do mal, além da moral dicotômica. Eis porque uma das frases essenciais e que resume muito desta visão diz: “Para além do certo e do errado, existe um lugar: somente ali nos encontraremos”<sup>9</sup>.

De igual modo, falar em ética remete à questão da *alteridade*. Alteridade é a característica de algo ou alguém ser outro de fato, permanecer na diferença; ou seja, ele não se dobra à identidade, ao Mesmo, à domesticação, ao familiar, ao gueto<sup>10</sup>. Ter em mente este “princípio de realidade” é essencial para uma das tarefas mais importantes da vida: aceitar a vida como ela se manifestou, o outro com seu ser próprio. Para a CNV, dá-se um acontecimento salutar quando aceitamos outrem como tal: ocorre algo dentro dele, e dentro de mim; por exemplo, ocorre um sutil despertar de compaixão, ou ainda, ocorre um vislumbre de que a vida tem algo de adequado mesmo diante da inadequação, há beleza, há algo maior que nos supera, e que para além de nossa *normose* forçada, há possibilidade de amar e de ser amado. Há um aspecto curativo na aceitação de outrem como tal. Isto não significa que necessariamente eu precise aceitar o ato feito ou certos comportamentos dele, mas sim aceitá-lo como pessoa que tem um lugar no mundo. Para a Cultura de Paz, como diz o conhecido mestre brasileiro Lama Padma Samten, trata-se de “dar nascimento social” a alguém; fazê-lo nascer para você e para um grupo, olhando-o verdadeiramente; nos casos de crianças e adolescentes,

---

<sup>9</sup> Krishnamurti, apud Rosenberg, 2003.

<sup>10</sup> Cf. Pelizzoli, 2009, cap. 11, e 2011, cap. 8.

especialmente em conflitos com a lei e em desagregação familiar, isto é absolutamente necessário e básico para qualquer recomposição e medida social educativa.

Para a CNV, viver em comum é viver na base de relações e conflitos, tanto quanto para a Ética da Alteridade – uma das fontes que inspiram minhas obras<sup>11</sup>. Ou seja, não temos uma igualdade na base, mesmo que tenhamos muitas coisas semelhantes e necessidades em comum. Habitamos um mundo de muitas formas, da biodiversidade, do múltiplo, das muitas faces, línguas, sexualidades. Ao fundo de tudo há *tempo e mudança*, insuperáveis: nada permanece igual. Portanto, a questão não é como evitar a mudança, a *diferença*, mas como lidar bem com ela.

No discurso da CNV fala-se de conflitos *negativos* e de conflitos *positivos*, para expressar aqueles que geram mais dor, mágoas, estrago, sinergia negativa, etc., ou os que geram sinergia positiva, mudanças criativas, renovações e novos estágios de relação ou comunicação – e assim reparação e alguma afetividade. A tarefa da CNV é ajudar a entender os conflitos negativos, atuar em suas causas (atuar até certo ponto, pois muitas questões ultrapassam sua esfera, como questões econômicas ou psicológicas mais graves), e promover as estratégias positivas, resolutivas e de relacionamentos saudáveis, por meio do encontro e da comunicação sem bloqueios, como veremos. De algum modo, trata-se de recuperar a capacidade para o diálogo, curando a sua incapacidade, como diria Gadamer.

---

<sup>11</sup> Cf. Pelizzoli, 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012.



## *Comunicação como relação vital*

Sobre o aspecto *comunicacional*, percebe-se que muitos estudiosos da área se restringem a dimensões gramaticais, análise de discursos, linguística e pesquisas do gênero, muitas vezes sem uma análise pragmática – sem implicações em termos de violência e pacificação, por exemplo, e o aspecto resolutivo da comunicação. Por outro lado, a população em geral não olha criticamente e lucidamente para o modelo de comunicação utilizado, tanto que sofre de manipulações de todo tipo via discursos e mídias. Se os acadêmicos quase não se debruçam sobre dimensões resolutivas e ético-práticas da linguagem, mais que instrumento de trabalho e pesquisa, se a população presta pouco atenção ao modelo (pouco resolutivo) de comunicação utilizado, como dar-se conta de que a linguagem é nosso *medium*, como diz Gadamer, e que a comunicação é a base da vida social, dos conflitos e das suas resoluções? Por outro lado, muitos textos na área de resolução de conflitos buscam cada vez mais esta dimensão da comunicação e do discurso, mesmo que, por vezes, tomem isso numa dimensão instrumental e não ontológica - fundante da sociabilidade e ética. Comunicação não é apenas jogo de signos e significantes, não é apenas falar, escrever e sinalizar, não é um mero instrumento, não é um corpo de estudos ou uma *ideologia*, não é um jogo gramatical e de léxicos, mas linguagem vital, e como tal, ambiente/meio da vida humana como sociabilidade. Para a CNV, infelizmente, recebemos ou construímos um tipo de comunicação grotesca, pouco transparente, pouco conectada com o que nos afeta e o que afeta o outro<sup>12</sup>. É preciso urgentemente cuidar disso.

---

<sup>12</sup> Cf. Rosenberg, 2003, cap.4.

## *Da não-violência*

Em termos gerais, a não-violência é uma tradição teórica e prática muito longa, que tem em Gandhi um de seus nomes consagrados. A CNV inspira-se filosoficamente nesta tradição, aurindo também outros saberes de modelos comunicacionais de paz, tanto quanto do saber da psicologia social e de grupos. Para entendê-la, é preciso questionar e alargar o conceito de violência, no sentido de tirá-lo do âmbito extremamente reduzido da violência criminal “do bandido e do assassinato”, e pensá-lo sistemicamente, dentro de campos sociais conflitivos, dentro de necessidades feridas, dentro de perdas de dignidade e da humilhação, dentro da produção de “bodes expiatórios” sociais, dentro da violência estrutural e seu *apartheid* social. A vantagem da CNV é que, haurindo valores, necessidades, emoções e pedidos essenciais que os seres humanos têm para viver, além de necessidades materiais, ela faz-se essencial em qualquer âmbito social e mesmo em contextos de crise e desestruturação - pois todo sujeito quer ser entendido, respeitado, quer algo de alguém e precisa pedir, tem vulnerabilidades, depende dos outros, quer algum tipo de laço social, e assim por diante. A filosofia da não-violência aponta justamente para estes valores fundantes do social, e mostra que a violência não faz parte deles (o conflito positivo sim)<sup>13</sup>. Um desequilíbrio social (por exemplo, um assassinato, ou um dano moral causado a alguém) tende sempre a um novo equilíbrio, seja ele pela reprodução de nova dor (castigo, vingança, etc., na economia das trocas de danos), ou ainda pela produção de reparação, restauração, regeneração de laços, responsabilização de

---

<sup>13</sup> Cf. Muller, 2007.

ofensores, reconciliação, pedido de desculpas, arrependimento, confrontação com a comunidade e autoridade e outros meios mais positivos. A filosofia da não-violência tem, portanto, um sentido realista, e não pede necessariamente que nos amemos, mas que evitemos algo que sempre tememos e queremos evitar: a violência, a violação de outrem, a qual, em geral, reverbera pelo tempo e pelo espaço familiar e social<sup>14</sup>. O desafio é o *como* fazer isto.

O que ocorre é que a CNV, como outras visões resolutivas, foca em um momento-chave nos encontros e conflitos: a capacidade, o modo e os efeitos do diálogo.

### **3 – (Ato III - A intersubjetividade) Introdução ao diálogo real**

É comum ouvir pessoas relatarem que “tiveram um diálogo” quando na verdade tiveram um embate, sem troca ou compartilhamento real; ou então, vivenciaram um conflito negativo gerador de efeitos entrópicos e relatam que foi uma “conversa ruim”. A palavra *diálogo*, como tantas outras do nosso rico vocabulário, sofreu despontencialização e desvios. Diálogo deriva da palavra *logos*; seu sentido primeiro é dizer, falar. Ao mesmo tempo, sabe-se que quem diz algo quer produzir um significado, quer dar a entender algo, mundo, ou seu modo de ver o mundo a outrem. A linguagem, e aí dentro o falar, encontra seu sentido primeiro e último em dizer algo a alguém; alguém está sempre no fundo em referência, o que pode incluir a nós mesmos enquanto somos partes e personalidades em uma única pessoa. Cantar, sinalizar, gesticular, fazer poesia, fazer caretas, expressar com o

---

<sup>14</sup> Cf. Hellinger, 2007.

corpo (o corpo é uma das maiores verdades da expressão, o que menos sabe mentir !), emitir um suspiro, bufar, pular, dançar, fazer silêncio diante de algo, olhar, fechar os olhos, gritar, chorar, rir, vestir-se de tal modo, usar tais cores, encolher-se, empertigar-se, curvar-se, empinar-se etc. São algumas das formas de ser linguagem, significação num mundo de significados e relações entre seres. A partícula *dia* tem o sentido de atravessar, passar a bola, cruzar para o outro lado, interpenetrar. Compreendida deste modo, não se deveria usar a expressão “diálogo” quando não houve esta troca real de sentidos, com uma via de encontro. O diálogo tem um poder humanizador, pois está calcado na escuta e conexão com outrem; toca inclusive em algo da ordem da cura, da participação no coletivo, *mysterium coniunctionis*, tão bem expresso nos *mythos* e histórias das tradições em suas vidas comunitárias.

Quais são os pilares do diálogo para que seja diálogo ? A *escuta*, a *pergunta*, e o que está pressuposto nestes fatores: a *presença*. A escuta é a capacidade talvez a mais importante para nossos dias de conflitos negativos. Não é estar com os ouvidos abertos, mas colocar-se com corpo e mente na dimensão ou no campo o qual se necessita instaurar para haver a circulação, a troca, o *dia*. Para termos uma ideia da peculiaridade deste fato, aponto aqui o que pode impedir, de algum modo, a real presença acompanhada da escuta, segundo Rosenberg:

Dar conselhos (“creio que deverias... Como é que não...?”)

Tratar de animar o outro (“isto não é nada, vou contar o que me ocorreu”)

Tentar instruir

Tratar de consolar (“não é culpa sua; fizestes o possível”)

Contar alguma história parecida

Desviar a questão (“anda, anima-te. Isso não é nada...”)  
Compadecer-se (“oh! Coitado...”)  
Interrogar (“quando começou isso?”)  
Dar explicações  
Corrigir o outro (“não, isto não ocorreu assim”)<sup>15</sup>

Uma *mediação*, nos moldes jurídicos que conhecemos no judiciário do país, e mais ainda uma conciliação, em geral não contemplam um diálogo aberto e reparativo, como propõem por exemplo os círculos restaurativos e a Justiça Restaurativa<sup>16</sup>, como propõe a CNV. Mediar pode ser fazer o meio termo simples entre duas vontades contrárias, em que se deve ceder sem aceder ao núcleo do conflito, ou em que se deve engolir certas injustiças, ou, por força maior, devo mediar para não entrar em processos mais desgastantes. Dialogar é mais que mediar, é trazer à tona efeitos humanos e psicológicos dos malfeitos, é abrir-se ao outro, é tentar entender e ouvir de fato – não apenas para logo atacar. Num diálogo, mediadores podem ser obstáculos, podem dirigir, determinar e impedir o espírito em jogo de se manifestar. Mediar pode ser forçar o outro a um acordo pré-determinado ou a restrições dentro de um trilho apertado ou judicativo. Pode atropelar, pode calar, pode criar soluções artificiais e de consenso superficial.

A CNV propõe, tal como nos círculos restaurativos (pré-círculos, círculos e pós círculos) na Justiça Restaurativa, diálogo aberto, com voz e vez respeitada, com tempo, com novas rodadas se preciso, trazer dores envolvidas à tona se for preciso, pedidos de responsabilização, com apoio social e ressonância, e observar as

---

<sup>15</sup> Rosenberg, 2006, p. 109.

<sup>16</sup> No Brasil, tenho em mente aqui em especial o que ocorre na Central de Práticas Restaurativas do Juizado da Infância e Juventude do RS. Veja também BOYES-WATSON, C. & PRANIS, Kay, 2012, e ZEHR, 2002 e 2008.

dignidades em jogo, como lidar com as humilhações, como não retraumatizar quem foi vitimizado, como interrogar de modo construtivo, como trazer valores positivos à tona. Enfim, como preparar um campo intersubjetivo de encontro.

Quando atentamos acuradamente e sistemicamente para a potencialidade do diálogo, percebemos que muitas vezes ele começa a ocorrer *antes do encontro* efetivo. No momento em que um sujeito começa a permitir que uma motivação e intenção resolutiva de algum modo viceje em sua mente, ele cria um campo emocional ou uma paisagem mental propícia para a resolução. O estado mental tem um potencial ainda pouco explorado, apesar de que o uso de visualizações positivas, ou da visão de rede e inseparabilidade da psicologia (budista por exemplo), ou da realidade do poder do pensamento sobre as ações, o sugestionamento, a atenção focada, o efeito placebo etc. são cada vez mais estudados e levados a sério. Isto retoma axiomas antigos, de que ao mudar algo em mim, mudo algo no mundo; ou ainda, “seja a mudança que você quer ver no mundo” (Gandhi); “quem olha para fora sonha, quem olha para dentro acorda” (Jung). Enfim, no mínimo, os mediadores sabem que a predisposição para o diálogo é fundamental para o funcionamento de uma mediação, conciliação ou diálogo construtivo; de igual modo, uma das tarefas mais fundamentais deles é criar (ou melhor, despertar, propiciar...) a ponte ou o campo de “solução” ou de encontro num ambiente conflitivo em que justamente isto é rompido. Na minha concepção do *campo sistêmico das tecnologias psicossociais*, este ponto é fundamental, e depende do bom contexto de receptividade para a circulação do *pathos*, ou como diz Hellinger, da “circulação do amor”, onde antes existia um dano ou perda, um bloqueio, uma grande dor<sup>17</sup>.

A *escuta*, a *pergunta* verdadeira e o pressuposto disso, a

---

<sup>17</sup> Cf. Hellinger, 2007.

*presença* como a base de todo diálogo autêntico, como defendemos, pode ser exercitada, aprendida. Exige paciência, autoconsciência, apoio, cuidado de si quando atacado, respiração consciente, centramento psíquico, resgate de valores humanos essenciais e sentido de vida. Um dos métodos que podem ser utilizados frequentemente é o cultivo do silêncio individual, as formas de meditação, o uso de intervalos de silêncio em grupos para fazer brotar sentimentos e consciências ocultadas pela máscara das caras e bocas (razões, retóricas, desculpas, tergiversações, fugas...); o uso de certos tipos de músicas é útil também. A escuta é uma arte; dificilmente quem não se escuta poderá escutar bem o outro; o cuidado de outrem é ligado ao cuidado de si. Precisamos ter o mínimo de consciência de nossa Sombra para lidar com a Sombra do outro; por conseguinte, o âmbito da mediação e da resolução de conflitos traz por vezes uma carga pesada, de energias negativas que buscam uma válvula de escape, buscam reprodução e solução<sup>18</sup>. Portanto, não cabe ter uma visão idealizada do diálogo sem a abertura para o real, sem a prioridade do momento, das dores em jogo e dos pressupostos que nunca saberemos o quanto estão envolvidos num embate, num conflito; a vida dança sem uma regra fixa, tal como o jogo inusitado das falas e conversas. Muitas vezes, com nossa visão moral e idealizante, impedimos de vir à tona aspectos mais verdadeiros e menos morais dos conflitos. Esconde-se o jogo, entra-se em jogos de não-transparência, passa-se por cima de dores, bloqueia-se o difícil, o que pode ser vergonhoso, o que dá medo.

Sobre o aspecto da *pergunta*, cabe lembrar que a mesma sempre abre, enquanto a resposta fecha, define. A pergunta torna-se essencial, pois, se ela não é verdadeira, apenas serve para combater

---

<sup>18</sup> Cf. Pelizzoli, 2009, cap.11 e Pelizzoli, 2010 (b). Aí vale tb. ver o conceito de Corpo de Dor, de Eckhart Tolle, no livro *O despertar de uma nova consciência*. Ainda, a obra *Ao encontro da sombra*, de Zweig, C. & Abrams, J.

o outro e não ouvi-lo, servirá para ironizar, para negar, para contradizer, para desviar o assunto, para confundir, em vez de servir para entender melhor junto com o outro aquilo que de fato está ferindo, faltando, incomodando, reprimido, ou sendo desejado. A pergunta bem feita torna-se a chave para abrir o diálogo autêntico.

#### 4 – (Ato IV - Caminhos de Intersubjetividade) O esquema simplificado da CNV

Expressando <i>honestamente</i> como <b>eu</b> estou, sem queixa ou crítica	Acolhendo <i>com empatia</i> como <b>o outro</b> está, sem queixa ou crítica
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
1. Expressando <i>honestamente</i> a ação concreta que <b>eu</b> estou observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para meu bem-estar	1. Acolhendo <i>com empatia</i> a ação concreta que <b>o outro</b> está observando (vendo, ouvindo, lembrando, imaginando) que está contribuindo ou não para o bem-estar dele
<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dizer o que observo, sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação;</li> <li>- não generalizar;</li> <li>- usar sempre EU</li> </ul>	<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ouvir atentamente sem julgar, sem fazer inferências, sem relacionar com outra situação;</li> <li>- aclarar por meio de perguntas, pontos que não compreendeu bem</li> </ul>
<b>SENTIMENTOS</b>	
2. Expressando <i>honestamente</i> como <b>eu</b> estou me sentindo com relação ao que observo	2. Acolhendo <i>com empatia</i> como <b>o outro</b> está se sentindo com relação ao que observa



<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usar a expressão “eu me sinto...”</li> <li>- relacionar meu sentimento às minhas próprias expectativas e não à ação do outro</li> </ul>	<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usar a expressão “você se sente...”</li> <li>- ajudar a relacionar o sentimento do outro às expectativas dele e não à minha ação</li> </ul>
<b>NECESSIDADES</b>	
<p>3. Expressando <i>honestamente</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando meus sentimentos</p>	<p>3. Acolhendo <i>com empatia</i> a energia vital na forma de necessidades, valores, desejos, expectativas ou pensamentos que estão criando os sentimentos do outro</p>
<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nomear com clareza minhas próprias necessidades, sentimentos, valores, expectativas, etc.</li> </ul>	<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- confirmar com o outro sua verdadeira necessidade, sentimento, valores, expectativas, etc.</li> </ul>
<b>DEMANDAS</b>	
<p>4. Expressando <i>honestamente</i>, sem imposição, o que <b>eu</b> gostaria de receber do outro que melhoraria a minha vida</p>	<p>4. Acolhendo <i>com empatia</i> sem inferir imposição, o que <b>o outro</b> gostaria de receber de mim que melhoraria a sua vida</p>
<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- usar palavras, expressões e gestual de <i>solicitação</i>, nunca de comando, coação ou imposição (eu gostaria que; você poderia...)</li> </ul>	<p>Na prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acolher com interesse e confirmar a <i>solicitação</i> (você gostaria que eu...; você está me pedindo para...)</li> </ul>

(Fonte: Rosenberg, 2003)

No aspecto mais pragmático, propomos olhar a CNV como um *softwear* bastante aprimorado, no qual as possibilidades de ruídos, interferências, travamentos e vírus são muito menores, pois trata-se de um “*softwear* livre”, transparente e basilar, que aponta para fontes mais elaboradas de tradições comunitárias e de grupo no que têm de excelência comunicacional. Em nossas sociedades, mais ainda naquelas mais desestruturadas em termos sociais como

no Brasil, adotamos amplamente alguns programas ou inteligibilidades (*software*) que carregam em si muitos “vírus e cavalos de troia” (batalha) sempre prontos a combater o outro, ou seja, são programas que rodam na base da força, coação, estratégias de poder, mentiras, enganações, falsas promessas, sorrisos amarelos, puxadas de tapete, ofensas, diminuição do outro. Operam ainda pelo antigo *Si vis pacem, para bellum*. Operam na lógica do ataque-defesa, sendo que é neste contexto que se entende a frase “a melhor defesa é o ataque”, ou ainda, “quem não bate, apanha”; ou ainda, “não levar desaforo pra casa”, e assim por diante. Na medida em que entro num contexto enrijecido, ou numa paisagem mental tomada como sólida e imutável, sou tomado por aquele âmbito de linguagem, a fim de inserir-me num mundo, ter identidade. Na medida em que o padrão de comunicação é violento, acaba-se por adotar a violência como funcionalidade, dotando-a aos poucos de certa normalidade (daí a *normose*). E assim passamos a ver o que consideramos como sendo de fato “o mundo”, “é assim”, “não muda”.

“É importante ressaltar que a CNV *não* é uma técnica que irá levar as pessoas a fazer o que queremos ou a aceitar nossos posicionamentos; o objetivo de conseguir das pessoas o que se deseja deve ser totalmente abandonado, pois o real objetivo da CNV é pacificar as relações e encontrar uma forma de atender às necessidades de todos os envolvidos na relação. 'A cooperação genuína é inspirada quando os participantes confiam que seus próprios valores e necessidades serão atendidos' ”<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Moraes, in Pelizzoli, 2011, cap. 8. E Rosenberg, 2003.

O *softwear* CNV mapeia as violações e obstáculos da comunicação e, por conseguinte, da boa, clara, honesta, delicada e factual relação com o outro, e ensina os passos formais para uma troca de paradigmas, ou como diz Zehr, uma troca de lentes. A pergunta agora é: se eu troco as lentes e o outro não trocou, como fica? O que a CNV ensina é que, mesmo que o outro não troque, as possibilidades positivas ainda são vigentes com o uso da comunicação correta, pois ela tem capacidade construtiva, e de lembrar ao outro, no exercício, valores fundamentais que mantém a boa relação e o que garante a atenção, a escuta e as necessidades em jogo. Ou seja, quando o outro percebe minha disposição de evitar entrar na paisagem contaminada, e ao mesmo tempo o oferecimento de uma paisagem construtiva e cuidadosa, é muito provável que se possa “rodar este programa” e colher seus benefícios, desejados em geral por todos os que entram num diálogo ou no jogo comunicacional. A isto acrescenta-se que as pessoas, em que pese a força e contaminação da vontade de poder, egocentrismo, estratégias e retóricas maquiavélicas, têm em boa conta elementos como a transparência, a consideração, o respeito, o ser ouvido, a abertura ao afeto. No fundo, todas querem ser amadas, ouvidas e precisam do outro, da comunidade. Precisam de sentido social e simbólico em suas vidas. A CNV chama este ponto de “abertura para a compaixão”, em que pese a má compreensão deste termo no ocidente, no sentido de pena, fraqueza, bondade mole, ou seja, como perda de seu sentido de interconexão básica à vida.

Basicamente, como podemos ver no quadro acima, esta visão e método prega o saber ouvir e o saber falar, como me expresso e como recebo o que é expressado por outrem. E, em termos dos

quatro passos: “Quais as ações concretas que estamos *observando* que estão afetando nosso bem-estar; Como nos *sentimos* em relação ao que estamos observando; Quais as *necessidades, valores, desejos, etc.*, que estão criando nossos sentimentos; Quais as ações concretas que estamos *demandando* de modo a enriquecer nossas vidas.”<sup>20</sup>

Como citamos antes, uma das frases resumo da CNV é tomada de Krishnamurti (“para além do certo e do errado, existe um lugar: somente ali nos encontraremos”), e pode melhor ser destrinchada assim: Quando conseguimos acessar o campo (instante e espaço) em que percebemos a realidade da vulnerabilidade humana e sua base na sociabilidade/afetividade/*pathos*, campo em que nos assemelhamos e ligamos, é somente nele que podemos encontrar um outro ser humano efetivamente, como tal. Podemos até estabelecer relações utilitárias, objetais, do “Isso” como diz Buber; mas ainda não conseguiremos *ver*, tocar ou sentir, entrar na *presença*, no que significa o encontro. É por isso que, para esta tradição em que se insere a CNV, o encontro é salutar, é curativo, é elucidativo, é uma verdade para além das razões visíveis, e dos argumentos egoicamente e dolorosamente centrados.

### ***Comentário direto a partir do esquema da CNV***

Neste esquema ou quadro apresentado, precisamos compreender que é importante haver em uma das partes envolvidas ao menos - ou então num terceiro, um mediador por exemplo - a

---

<sup>20</sup> Cf. Rosenberg, 2003 cap. 1.

disposição prévia necessária para o funcionamento sistêmico de circulação da relação, ou seja, da conexão. Quando os indivíduos já vêm por demais contaminados com suas dores, seu “corpo de dor”, suas frustrações e suas marcas mentais, as quais revelam um grau perdido de inteligência emocional, consciência emocional e então comportamento ético, se assim é, torna-se mais difícil acessar as necessidades envolvidas e a resolubilidade a que o conflito tenderia.

Perceba que, no quadro, são duas colunas, a do Eu e a do Tu, pois preciso olhar para mim mesmo, o que está ocorrendo comigo quando o outro me atinge, o que estou falando, como estou reagindo – ou seja, como está o grau de reatividade e qualidade da resposta em mim -, e se há uma boa capacidade minha de cuidar de mim quando sou atingido ou não. Reação aqui é diferente de resposta e responsabilidade, pois reage-se em geral dentro da paisagem violenta, de modo automático; falta um *delay*, ou seja, espaço, atraso, desaceleração para perceber que algo dentro de mim se move (*emovere* – emoção) e que é a parte que mais contribui para o agravamento do conflito. Resposta consciente é diferente de reação automática. Neste sentido, o saber popular tem alguns dizeres importantes que o denotam: “conte até 10” (ou até 100, as vezes é melhor...); “respire”, “tome um copo de água”; “vá dar uma volta”, “senta um pouco”, “muda de assunto”, “deixa disso” etc. É importante perceber que, no fundo, sabemos algo do porquê de não nos entendermos, ou como podemos nos entender.

O primeiro passo deste “método”, é saber *observar*, ou seja, saber falar, fazer observações corretas, fruto de um saber ver a situação de modo mais amplo e também as necessidades que estão

por trás das falas nossas e de outrem. Costumo dizer que esta é a porta de entrada principal do encontro, pois se errarmos aí, todo o resto começa a ficar prejudicado. Neste sentido, deve-se diferenciar entre “juízos de fato” (ex. “você chegou mais tarde ontem em casa”); ou ainda “juízos de valor” (ex.: “para mim é importante que haja tal e tal coisa”; “isto vale para mim...” etc.); de *juízos moralistas*, que catalogam o outro ou sua ação (ex.: “você é egoísta...”). Os juízos moralistas fazem parte de uma estratégia comunicativa trágica e enganada de expressão de necessidades e emoções do sujeito que o utiliza. Como obstáculos neste passo, podemos citar: generalizar um comportamento de alguém; rotular de qualquer modo; ironizar; diminuir e subestimar a posição ou necessidades do outro; ofender e xingar; gritar e ameaçar verbal e fisicamente; fazer medo ao outro; falar de modo grosseiro e com estupidez; não deixar o outro falar; evitar e usar de indiferença recusando a escuta - para citar os principais obstáculos.

“Julgamentos moralistas são péssimas expressões de necessidades, pois estes bloqueiam os indivíduos de ter consciência das necessidades suas que não estão sendo atendidas no relacionamento com o outro. Através desta cultura de julgamentos, os seres humanos são educados para pensar que necessitam de aprovação. Tanto julgamentos negativos quanto elogiosos levam a um distanciamento entre o que as pessoas são e desejam realmente”<sup>21</sup>.

Observar ou expressar-se corretamente é não apenas uma questão ética, mas de objetividade e possibilidade de alcançar aquilo que queremos, tanto quanto, ponto de partida para entender os outros, sem o que não temos como estabelecer relações efetivas, o que gera maior incompletude e solidão.

---

<sup>21</sup> Moraes *in*: Pelizzoli, 2011, cap. 8.

“A CNV é um sistema de linguagem que rechaça as generalizações estáticas; em lugar disso, as observações devem basear-se em coisas *específicas do momento e contexto*”<sup>22</sup>

Quando trazemos coisas do passado, distante ou próximo, para uma discussão, tendemos a piorar as coisas criando mais problemas e reavivando fantasmas, perdendo o momento pontual. Igualmente, quando começamos a comparar coisas, comportamentos, qualidades e defeitos de pessoas e nossas, trazemos mais obstáculos, diminuimos o outro, ou nos sentimos inferiores com coisas e qualidades que “não temos”. Deve-se, no conflito, evitar comparações, evitar voltar a questões passadas, evitar interpretar e catalogar o outro, até porque não somos o seu psicólogo, nem o seu professor.

Para a CNV, precisamos riscar de nosso vocabulário o *sempre* e o *nunca*, pois generalizam e marcam o outro: “você nunca faz o que eu te peço”; “você sempre chega atrasado”. São em geral afirmações inverídicas, pois em algum momento não é assim; e além do mais, tragicamente (em especial com as crianças) reforçam e criam um pacto de identidade do comportamento de alguém, dando margem para que ele aja assim pois não é estimulado em seus comportamento otimizados. Ou seja, eu reafirmo que ele não tem capacidade para fazer algo diferente e melhor, e ele assina embaixo e, inclusive, defende-ataca por este modo.

O segundo passo proposto pela CNV é o mais delicado, em vista de que nossa cultura não nos ensinou a ter transparência com nossas emoções e sentimentos, pois cremos em geral que é sinal de fraqueza tê-los ou expressá-los, como o medo e a raiva, nossos

---

<sup>22</sup> Rosenberg, 2003, cap. 3.

companheiros mais encarnados. A situação se configura ainda pior para muitas pessoas, pois não chegam a ter *consciência* da sua vida emocional, aquilo que ocorre com seu *corpo, emoções e fala* (o trio inseparável pelo qual trabalho as possibilidades de resolução de conflitos, inspiradas na CNV, nas Constelações Familiares e na psicologia budista<sup>23</sup>). Portanto, quando recebem uma fala agressiva, ou interpretam uma situação de modo meramente negativo e que consideram que não é certa, o fazem às cegas, ignorando que são os pressupostos que se tem – a própria vida emocional e a geração de preconceções sobre o outro e sobre o mundo – o grande mote da reação violenta.

O mais difícil para alguns, em contato com essa metodologia, é aceitar que *o outro não é o responsável pela minha vida emocional*, ou seja, ele pode ser o estímulo de meu sofrimento quando ele comete algo grave contra mim ou meus próximos, mas nunca é o responsável pelo modo como reajo emocionalmente às situações de conflitos negativos, perdas e assemelhados.

Neste sentido, a CNV estimula os comunicantes a expressarem algo de seus sentimentos envolvidos num conflito, mas alertando que se tome a responsabilidade em termos de vida interna emocional para si em relação ao conflito. Por exemplo, em vez de culpar o outro pela minha vida emocional dizendo “você me faz infeliz, ou “você é o culpado pela minha dor”, ou “eu me sinto frustrado porque *você* não veio me ver”, precisamos dizer “me dói o que você fez e não consigo lidar bem com isto”, ou “me sinto infeliz porque tenho a expectativa de viver bem com você e isto não tem acontecido”; ou “me sinto frustrado porque esperei você naquela noite e fiquei só”. O que parecem detalhes são na verdade muito

---

<sup>23</sup> Vide Pelizzoli, 2010 (b) e 2011, cap. 3.



importantes pois trazem honestidade, *responsabilidade* pelos próprios sentimentos, sem no entanto deixar de pedir algo a outrem ou confrontá-lo se agiu de modo danoso.

Se por um lado a expressão dos sentimentos envolvidos num conflito aponta para a exposição e vulnerabilidade humana, de todos nós, por outro lado demonstra um tipo de coragem de expressão e transparência que faltam a muitas pessoas. De fato, é preciso exercer uma boa dose de coragem para iniciar um processo de comunicação desse tipo em meio ao modelo viciado, uma forma também de desafiar a nós mesmos para além de nossos medos. A vantagem para a pessoa que usa este modelo, é que começa a criar um grau maior de confiança junto a seus próximos ou em seus grupos, e agora não tem mais tanto a necessidade de esconder certas coisas. Pode operar com mais transparência, dizendo *não* quando precisa dizer não, e dizendo *sim* quando quer de fato dizer sim, com o diferencial de que sabe ouvir os sentimentos seus e do outro.

O fato de a CNV ter posto como essencial a questão dos sentimentos envolvidos no conflito, representa um ganho de consciência na questão; as pessoas brigam basicamente motivadas por emoções, negativas em geral, chegando até a escravizar-se pelas mesmas (tendo o medo e a raiva como fundos prementes). Hoje sabemos que somos bastante guiados pelos condicionamentos e “disparos emocionais” de nosso cérebro “reptiliano”; temos dimensões bastante primitivas e sombrias que são partes de nossa natureza. Lidar bem com elas é apontado como a mais importante das inteligências.

O *terceiro passo*. Para a CNV, os sentimentos estão colados às *necessidades*. Ou seja, temos muitas necessidades básicas, materiais,

sociais, e todas elas em maior ou menor grau estão ligadas à possibilidade de satisfação, sendo que o mecanismo principal que as regula são os sentimentos, mais do que a razão. Se nossas necessidades importantes são negadas, podemos facilmente ficar com medo, raiva, tristeza, frustrados, magoados, irritados e tomados por emoções negativas. Sabemos todos de nossas necessidades básicas como alimentação, moradia, vestimenta etc. Devemos lembrar também o quanto outras necessidades imateriais são muito importantes, tais como: escolher nossos próprios ideais, objetivos e valores, comemorar a criação da vida e os ideais alcançados, celebrar as perdas dos queridos, dos ideais, Harmonia, Beleza, Inspiração, Paz Integridade, Autenticidade, Criatividade, Propósito, Valia, Interdependência, Aceitação, Afeto, Amor, Apoio, Apreciação, Comunidade, Compreensão, Confiança, Consideração, Empatia, Proximidade, Respeito, Segurança emocional, Sinceridade, Tranquilidade...<sup>24</sup>

Quando usamos uma comunicação violenta, não construtiva, estamos ferindo necessidades e sentimentos do outro, e criando problemas para nós mesmos; estamos lhe negando aquilo que desejamos para nós e que é condição básica para o entendimento. Mesmo que eu não possa satisfazer um desejo ou necessidade do outro, ou por exemplo ele se choque com o meu, não sendo possível fazer um meio termo, ceder, devo ainda mais usar o diálogo pois estarei dando ao outro valores e necessidades importantes, os quais não são propriamente o objeto em jogo, mas contam. E, como vimos, muitas vezes brigamos em torno do sentimento ferido ou a humilhação causada e coisas semelhantes, menos do que pela perda ou negação de algo do mundo material. Na comunicação, preciso entender que as expressões negativas ou ameaçadoras do outro estão coladas às necessidades não satisfeitas,

---

<sup>24</sup> Cf. Rosenberg, 2003, cap. 5.

de toda ordem. Preciso, por conseguinte, contatá-las através da abertura, do diálogo real.

Como *último passo*, temos o *pedido*, ou demanda. O que queremos pedir aos demais que é importante para nós. E o primeiro ponto aqui é saber diferenciar entre *pedido* e *exigência*. A segunda, traz em geral em si elementos de violência, de humilhação, indiferença, de não escuta, de não participação. Exigência é ordem, mandato, pela qual se usa o modo imperativo, como em frases bem conhecidas: “você deve... fazer isto ou aquilo; eu estou mandando; você é obrigado a...”. Podemos até conseguir o que queremos desse modo, porém, a CNV avisa que o custo pode ser muito alto; podemos, logo em seguida, ser boicotados, gerar clima de insegurança, receber “o troco”, criar instabilidade emocional, estresse, falta de transparência, cultura do medo e coisas do gênero.

Quando alguém exige de imediato conseguir o que quer, à custa do respeito ou consideração aos outros, a custa dos três primeiros passos apresentados, as possibilidades de conseguir são bem menores, pois ele gera um foco de violações que vão, em tese, ser respondidas de modo semelhante, ou de modo ainda pior.

Trata-se de saber pedir o que se quer sem rodeios, sem desvios, mostrando aquilo que é importante na relação ou na comunicação; de igual modo, aclarar por meio de perguntas, confirmações, o que o outro quer. Por vezes, ele não acessa de fato outros elementos que ele mesmo precisa, os quais estão colados ao foco da discussão, necessidades como as citadas acima, de ordem imaterial e social. Igualmente, pedir requer igual consideração de interesses, os meus e os de outrem<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Há vários aspectos da CNV que não poderemos entrar aqui por falta de espaço. Por exemplo: o uso protetor da força; o erro das comparações, o poder da empatia, a

Trata-se de solicitar, antes que mandar; algumas línguas sabem disso quando dizem quando pedem: “je voudrait...” (eu gostaria...); “can i have...” (posso (ter)... algo...); “me gostaria...”. Sabemos bem o quando certas palavras são importantes, tais como: por favor, obrigado, eu te agradeço, como você se sente com isto?, você concorda?, como você vê isto?, eu gostaria que..., de que você necessita... .

### ***Breve conclusão***

A CNV é uma filosofia prática, um método, e um modo de ver as relações humanas que tem como veículo principal a boa comunicação, e como inspiração a sociabilidade\compaixão básica que orienta a vida humana\social para sua realização e satisfação. Expandiu-se pelo mundo nestes 40 anos de existência, sendo usada em vários setores e lugares, e se destaca como modelo para as metodologias de resolução de conflitos, mediação e diálogo, como nos círculos restaurativos. Na prática, trata-se de uma mudança difícil pois exige, em muitos casos, reaprender a comunicar-se, mudar as lentes, ou mudar de paradigma, deixando o *software* violento por um programa não-violento. As possibilidades de conseguir o que se quer, além de não fazer inimigos, e de se sair bem usando de maior transparência, conseguir entender o que o outro quer, um pouco mais de seu mundo, perceber a si mesmo no conflito e no diálogo, perceber o outro, enfim, estas possibilidades relacionais-comunicacionais são muito maiores quando se usa um modelo como o da CNV do que quando não se utiliza nenhum. Se

---

expressão plena da raiva, como liberar a nós mesmos e aconselhar os demais, e outros. Veja Rosenberg, 2006.

assim for, temos uma ferramenta resolutiva muito poderosa para usar em âmbitos de grupo, família, círculos, encontros, resolução de conflitos, reparação de danos, mediação, conciliação, conversações, colóquios e assemelhados. Cabe dizer ainda que, em termos de trabalho no campo dos Direitos Humanos, este modelo resolutivo é fundamental e mostra-se promissor; é uma filosofia prática bem fundamentada, e um método amplamente testado que vem se expandindo aos poucos no país<sup>26</sup>.

## BIBLIOGRAFIA

BOYES-WATSON, C. & PRANIS, Kay. *No coração da esperança – guia de práticas circulares*. Porto Alegre: TJ do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.

GAMA, Márcia. *Comunicação construtiva* (texto inédito não publicado).

HELLINGER, Bert. *Conflito e Paz – uma resposta*. SP: Cultrix, 2007.

MULLER, Jean-Marie. *O princípio de não-violência: uma trajetória filosófica*. São Paulo: Palas Athenas, 2007.

PELIZZOLI, Marcelo L. *Homo ecologicus*. Caxias do Sul: EDUCS, 2011.

\_\_\_\_\_ (Org.). *Cultura de paz – educação do novo tempo*. Recife: EDUFPE, 2008.

\_\_\_\_\_ (Org.) *Cultura de paz – alteridade em jogo*. Recife: EDUFPE, 2009.

\_\_\_\_\_ (Org.) *Cultura de paz – Restauração e direitos*. Recife: EDUFPE, 2010.

---

<sup>26</sup> Ver Pelizzoli, 2011, cap. 7 e 8.

\_\_\_\_\_ (Org.) *Os caminhos da saúde – integração mente e corpo*. Petrópolis: Vozes, 2010.(b)

ROSENBERG, Marshall. *Nonviolent communication. A language of life*. California: PuddleDancer Press, 2003. (traduzida no Brasil pela Editora Ágora, 2006.)

\_\_\_\_\_. *Life-enriching education*. California: PuddleDancer Press, 2003.(b)

SAYÃO, S. C. & PELIZZOLI, M. L. (orgs.) *Fragmentos filosóficos – cultura de paz e direitos humanos*. Recife: EDUFPE, 2012.

ZEHR, Howard. *The little book of restorative justice*. Intercourse, Good books, 2002 (tradução particular de Márcia Gama – Espaço Família – Recife).

\_\_\_\_\_. *Trocando as lentes – novo foco sobre o crime e a justiça*. SP: Palas Athena, 2008.

[www.curadores.com.br](http://www.curadores.com.br)

## 2. Desacelerar o raciocínio e a raciocinação para uma conversa produtiva

*Antonio Carlos Valença<sup>27</sup>*

*Por isso a linguagem é também nosso ponto de partida, nosso instrumento cognitivo e nosso problema”. (Humberto Maturana e Francisco Varela, A Árvore do Conhecimento, p. 32)*

A proposta fundamental deste artigo ou capítulo é defender uma maior proximidade ou vinculação da expressão verbal e das proposições normativas com a contiguidade da experiência sensorial. Descer a “escada de inferência” (Argyris e Schon, 1974, 1978,1996) do abstrato para o concreto, ou seja, desconsiderar a validação automática ou intestável das abstrações ou das visões de mundo intestáveis, nas conversas, mesmo que haja a autoridade da tradição das comunidades profissionais como garantia de segurança. E, uma vez feita esta proximidade ou vinculação, colocar a prática das comunidades profissionais aos testes, tendo a linguagem como instrumento e, simultaneamente,

---

<sup>27</sup> Consultor, autor de vários livros na área de diálogo produtivo, teoria da ação, grupos e organizações. Fundador da empresa **Valença & Associados**. [www.valencaassociados.com.br](http://www.valencaassociados.com.br)

como objeto da investigação. Estes testes não se resumem, apenas, a atender aos rigores dos usos adequados das regras de lógica, mas, sobretudo, devem analisar as regras que estão operando e inspirando o processo ou a dinâmica da raciocinação. Este texto trata da defesa de uma prática artística em favor da conversação produtiva.

### **Antes de tudo, um artista da reflexão**

Trabalho predominantemente como um consultor, secundariamente como um professor universitário e, ultimamente, sou autor de livros. Por gosto e por maior ocupação proporcional do tempo em trabalho, sou um artista da conversação produtiva. O desafio de qualquer artista é traduzir para os outros uma abstração, uma visão complexa do mundo com uma linguagem contígua ao sensível, capaz de alcançar e desempenhar bem duas funções: (a) emocionar o outro, conectando-o com sua memória agradável ou sua fantasia e desejos latentes de algum tipo de felicidade e (b) descrever ou realizar de modo inovador, singular e estético sua atuação no mundo.

Faço mediação de conversas produtivas em equipes e comunidades de prática, tendo em mente quatro objetivos essenciais no meu trabalho, de modo a ajudar as pessoas a: (a) desacelerarem sua raciocinação (o processo complexo de geração do raciocínio) sem prejudicar o ritmo, o estilo, a forma e, sobretudo, a liberdade de construção livre do pensamento; (b) identificarem e refletirem sobre a organização e a estrutura do pensamento e da argumentação; (c) (e uma vez alcançado b): saberem como analisar e escolher um modelo de ação, uma vez que



se reconheçam inseridas e mantendo interações com os outros naquela estrutura, e, por último, (d) sentirem-se informadas e livremente comprometidas com a construção dos sentidos e das deliberações da comunidade de prática.

Tenho defendido uma tese, um tanto contraditória em relação à maioria dos textos no mercado: só podemos pensar se acionarmos nossas aptidões de estabelecer relacionamentos conceituais sistêmicos. Ou seja, a raciocinação, o processo de raciocinar, é por natureza uma dinâmica sistêmica, cuja organização se dá por afirmações (expansões) e negações (depressões) combinadas. Crianças com menos de cinco anos estão aptas a construir estas organizações linguísticas, exprimindo pensamentos complexos, tanto em “forma”, quanto em conteúdo. Com referência às “formas”, dependendo da arquitetura das organizações, surgem as estruturas argumentativas, nas modalidades dos arquétipos sistêmicos. Afirmações duplas, duplas negações, afirmações seguidas de duplas negações, entre outras, revelam e “organizam” as organizações, tipificando as estruturas argumentativas sistêmicas. Muito bem: então o que dizer quando uma maioria absoluta de pensadores, inclusive eu mesmo, afirmamos que as pessoas não pensam sistemicamente? Isto aponta menos para o processo de organização do raciocínio e mais para a falta de consciência das estruturas sistêmicas (não sabemos que não sabemos), em que pese a organização do pensamento ser sistêmica. Assim, quando medeio as conversas, as pontuações se dão também em cinco direções ou com cinco propósitos: (a) como está fluindo o processo do raciocínio, (b) como está organizado o pensamento e qual a estrutura arquetípica latente, (c) para onde aponta o pensamento, digamos o conteúdo ou sentido construído e (d) diante da organização e estrutura reveladas, o que se pode fazer, e, finalmente (e) para onde deseja conduzir a conversa.

## **Foco flutuante ou desaceleração da fala e da raciocinação?**

Humberto Maturana e Francisco Varela (2001) defendem que quando surgiu a reflexão, esta deu origem à linguagem, e, depois, as condutas linguísticas passaram a ser objeto da coordenação comportamental linguística e, de modo recorrente e recursivo, a reflexão passou a ampliar o escopo e a complexidade da linguagem, da mesma maneira que as ações no meio passaram a objetos das coordenações comportamentais. Chris Argyris (1970, 1982) e Chris Argyris e outros (1985) dizem que a linguagem é a janela da observação (científica) da ação.

Em minha experiência de mais de 35 anos trabalhando com equipes e com comunidades de prática profissional constatei o predomínio das pessoas debatendo, mais do que conversando, dando mais opiniões, atribuições e comandos unilaterais de ação do que informando, e, por isso, ouvindo menos do que afirmam, investigando menos do que asseguram, concordando menos do que tentam persuadir ou esperar seguidores de suas teses. O emprego da expressão verbal ou conceitual tende a uma escalada crescente e ascendente de abstrações. As pessoas usam termos ou conceitos que perdem sua especificidade, sobretudo com respeito a sua ligação concreta com dados sensíveis, de modo que são usadas expressões ou construídos raciocínios cada vez mais “universais”, às vezes, escondendo até mesmo um suposto sentido cultural, aparentemente mais concreto. Segundo Caio Prado Junior (1979), “... os conceitos abstratos e a conceituação em geral que se estrutura com sucessivos relacionamentos e progressivas sistematizações em conjuntos conceituais cada vez mais amplos....”.

Quando muitas vezes pontuo a condição de crescente abstração nas conversas, sou refutado em nome de valores como “cuidado, respeito, acolhimento etc.”. Nada contra esses valores, desde que praticados e não simplesmente proclamados! Seus avessos, quase sempre, são valores de proteção unilateral, que são indicadores de uma forma de não cuidar, não respeitar, não acolher etc.. Ouvir e perguntar com isenção é mais nobre do que falar e assegurar verdades. Um ponto, no entanto, deve ser cuidadosamente tratado: quando combinamos dois ou mais conceitos, eles tendem a se modificar, mediados, dois a dois, por uma terceira abstração. E, nesta perspectiva, devemos distinguir a fluidificação dos conceitos (Konder, L. 1981), que identifica as relações no processo de transformação conceitual, da relativização ou conveniência dos conceitos, pelas quais a pessoa diz o que lhe interessa em cada contexto. Quando uma pessoa se arvora no direito de não ser interrompida para testes de suas abstrações, estamos, na prática concreta, de volta aos princípios da proteção unilateral.

Noutro texto (Valença, 2012), defendo que o termo *diálogo* fica bem nesta tese. “Costuma-se considerar que quando as pessoas interagem, falam umas com as outras, estão em “diálogo”. O significado básico, popular, tradicional deste termo é colóquio, interação verbal ou troca de ideias entre duas ou mais pessoas. É um termo usado até mesmo para tagarelice, falatório, mexerico, e outras deformações, como uma palavra genérica, de função semântica quase universal. Nada mais poderia ser tão equivocado e criar tantos problemas. No entanto, nestes últimos 20 anos, há uma tendência idealizada, um tanto inocente, de tratar o diálogo com expectativas quase perfeitas de transparência, sinceridade, cuidado

e escuta empática, entre outras competências elevadas para as pessoas envolvidas na interação verbal. Nesta linha idealizada, estão William Isaacs (1999), Linda Elinor e Glenna Gerard (1998) e, sobretudo, David Bohm (2005), o mais expressivo deles. Esses autores defendem e especificam as condições operativas para que o “bom” diálogo ocorra.

A tese central de David Bohm para o diálogo, como um processo ideal de interação verbal, é a de que as pessoas são competentes para se manterem focadas em duas funções primordiais: (a) identificar as teses e pressupostos de cada parte envolvida no diálogo e (b) perceber as semelhanças e os padrões recorrentes e recursivos dos pensamentos de todos, enquanto dialogam. Essas duas funções percorreriam todo “o processo do pensamento (de modo a) mudar o modo como ele acontece coletivamente” (p 38). Pessoalmente, não experimento e nem percebo isto em minha vida profissional. Portanto, não reconheço esta capacidade de disciplina e de atenção das pessoas, nas conversas. Percebo, muito pelo contrário, falta foco para ouvir com isenção o outro.

Creio que não fomos educados para tal competência e não nos inclinamos a desenvolver e vivenciar as elevadas virtudes que David Bohm elenca em sua auspiciosa tese. Além do mais, do ponto de vista do aprendizado da civilidade, não vejo uma preocupação verdadeira com a educação reflexiva. *Somos o que fazemos, não o que discursamos*. Nosso modelo educativo é ineficaz, entre outras razões, porque é discursivo, unilateral e autoritário. Por fim, ainda na perspectiva da educação, considero mais fácil ensinar uma pessoa a desacelerar e a refletir sobre seu pensamento, nas cinco dimensões de pontuações que indiquei anteriormente, do

que a ficar focada num fluxo livre de pressupostos complexos, produzindo, simultaneamente, no próprio curso do processo da conversa, as combinações lógicas exaustivas entre todas as argumentações, enquanto elas ocorrem. Na minha experiência, tem sido mais fácil interromper o fluxo do pensamento das pessoas, identificando os pressupostos enquanto estão sendo expressos, e explicitá-los, organizá-los, estruturá-los, e, então, testá-los.

O diálogo proposto por David Bohm leva em conta algumas condições básicas: (a) tamanho do grupo, (b) frequência de sessões sistemáticas, (c) forma de organizar os encontros, (d) esclarecimentos das normas para manutenção da natureza da interação, (e) descarte de agendas e decisões, (f) presença inicial de um facilitador. A proposta é tão artificial (e, no entanto, tão ideal e auspiciosa!) que qualquer grupo de pessoas pode passar a dialogar, se seguir três ou quatro princípios normativos, na interação linguística. Tenho feito experiências com pessoas de boa vontade que passam a dialogar com cinco minutos de prática desses princípios. Mas, quando voltam para seus ambientes convencionais, passam a ser condicionadas por outros contextos e interações, nos quais predominam os apegos, as defesas rígidas de teorias e a cobrança da tradição ou da cultura onde vivem. Ou seja, só conseguem dialogar num laboratório. Precisamos de algo que se aprenda e se acione na vida prática, no cotidiano com os semelhantes.

David Bohm defende treze condições “ideais” para o processo do “diálogo” ser bem sucedido. Minha tese é que pensar assim, exigindo condições de sucesso, é pensar de modo redundante, tautológico, porque essas condições “ideais” estão distantes das competências e das habilidades das pessoas na prática

conversacional corriqueira em praticamente todos os ambientes. Sabemos que muitos outros linguistas e filósofos indicam diferentes condições, operativas ou ideais, para a emergência do “diálogo” (Grice (1969-1989), Austin (1962), Searle (1969, 2002<sup>a</sup>, 2002b), Habermas (in Argyris, 1982), Vogt (1989,2009), Ducrot (1987) etc. A pergunta essencial é: para acontecer o diálogo, o que vem antes, as condições operativas que o garantam ou o próprio fenômeno do diálogo para poder assegurar o aprendizado, a emergência e a manutenção daquelas competências? Em outro texto (Valença, 2012), demonstrei a mesma preocupação: “Em minha experiência de educador reflexivo, acolho o pressuposto de que a experiência progressiva, incremental, seja ela aditando virtudes ou cumulando vícios, gera, com o tempo, não somente as competências e os resultados correlatos e expandidos, mas, simultaneamente, as condições estruturais, os “hábitos”, que condicionam sua manutenção no futuro. E, então, voltamos à questão do mérito e temos de nos posicionar para a escolha: o que e como se deve ensinar? Mas, insisto, não consigo afastar a pergunta: o que vem antes, então, condição operativa ou resultado desejado?”. Ainda no mesmo texto, arremato (Valença, 2012): “Concordo que o diálogo proposto por David Bohm serve para temas abstratos, desconhecidos ou misteriosos, com sua função legítima e útil de produzir o pensamento divergente. Serve também para uso dos apaixonados, de qualquer natureza, que compartilhem uma crença comum e experimentem o êxtase da boa comunicação. Este fluxo criativo, aditivo, apreciativo, envolvente, co-inspirado, cuidadoso é um desejo de toda pessoa que conversa e tem o mínimo de percepção que a linguagem tanto nos liberta quanto nos aprisiona. Como falar da morte, sem o diálogo? Como falar de amor e cuidado sem o diálogo? Fora do padrão do diálogo, digamos, no padrão de disputa de teses sobre o que acontece depois da morte ou

do que trata o amor, a conversa fica desagradável, burra, tensa, séria demais, e inútil. E os amantes, do que precisam, além do diálogo? Pessoalmente, opino que os amantes amam no diálogo, mas quem sabe, talvez o que queiram mesmo é silêncio”.

### **A Conversação produtiva é um meio termo**

O próprio David Bohm admite que o diálogo não ocorre em ambientes organizacionais, que é meu ambiente profissional por excelência (David Bohm, 2005): “Esse é um dos problemas nos grupos de diálogo realizados em empresas. Será que os homens de negócios alguma vez desistirão da ideia de que estão lá principalmente para obter lucros? Se puderem fazer isso, haverá uma transformação real na humanidade” (p. 51). Aqui, há uma atribuição de concentração ou exclusividade de motivos financeiros que impedem o diálogo. Certamente há outras razões. Na verdade, nas empresas estão presentes outras finalidades sociotécnicas (com ou sem a preocupação com o lucro), sobretudo, porque as pessoas estão reunidas para definir situações, eleger critérios, decidir e buscar objetivos expressos ou tácitos, inclusive o de ganhar dinheiro. Quanto ao bem da humanidade, todos o queremos.

Tenho proposto a ideia de uma escala ou contínuo, em que num extremo estaria o debate e no outro, o diálogo. A conversação produtiva estaria em um meio termo. Um ponto intermediário, em que não dependesse de condições ideais de sucesso, que talvez impliquem ou exijam mudanças radicais na natureza das pessoas, em sua cultura e em seu estilo de interação verbal (o que em teoria de sistemas seria uma mudança de estado), mas que também não ocorresse sob o calor dos apegos e disputas emocionais das pessoas. Uma proposta intermediária que permitisse uma interação verbal com liberdade, espontaneidade, transparência, uma conversa capaz

de ser submetida aos testes de validade, não somente dos enunciados e conteúdos, mas também, da organização e estrutura argumentativas. O desafio seria como ensinar (praticando, exercitando com) às pessoas um modelo de interação verbal na qual haja, sistematicamente, os testes (a) dos critérios que avaliem os méritos ou utilidades das proposições estratégicas, com distinção daquelas voltadas para os meios e daquelas voltadas para os fins, de modo a se alcançar os objetivos, razão pelas quais as pessoas conversam e decidem juntas; (b) da organização do pensamento; (c) da estrutura arquetípica e (d) da finalidade, do telos das proposições. Desenvolvendo laboratórios de conversação produtiva (Chris Argyris e Donald Schon 1974, 1978, Argyris 1982, 1985, Valença 2007, 2009, 2011, 2012), busco a investigação e a análise dessas quatro dimensões, a partir dos testes das teorias-em-uso dos envolvidos na conversa. Ora, isto posto, fica claro que não posso, como um artista de mediação, abdicar de critérios pragmáticos para a emergência e a manutenção de uma conversação produtiva.

No texto já citado (Valença 2012), defendi as seguintes teses para justificar o uso da conversação produtiva nas equipes e organizações com as quais trabalho:

- “naturalmente, as pessoas não são disciplinadas e focadas no diálogo,
- elas têm poucas oportunidades e condições de aprenderem as competências citadas por Bohm,
- para qualquer aprendiz é mais fácil interromper o fluxo conversacional
- e testar os pressupostos do que o contrário,
- ou seja, observar, combinar e analisar diversos pressupostos em pleno fluxo livre”.



Acrescento, ainda: a conversação produtiva promove, direta e constantemente, a tese do pensamento coletivo; o exercício sistemático desse tipo de conversação desenvolve a capacidade essencial de pensar e falar com transparência e de modo exaustivo; para se raciocinar bem e sistemicamente, ela é uma ferramenta da reflexão dos pensamentos e das ações, portanto, dos critérios das decisões por ações eficazes; pelo formato das pontuações, há uma articulação entre as várias disciplinas da aprendizagem nas organizações. No entanto, defendo insistentemente a ideia de que, para combinar todos esses benefícios da conversação produtiva, tenho por suposição a presença de uma condição crítica, raramente encontrada nas pessoas, que aqui torno expressa: para além da capacidade de estarem alertas ou concentradas para poderem atuar bem sobre os fenômenos e artefatos externos à sua consciência (nas operações que exigem destreza: digitar, dançar, rodar pratos chineses...), as pessoas precisam aprender a estar atentas para perceber, familiarizar-se, controlar e atuar sobre os fenômenos internos da consciência. Elas precisam saber meditar, tema de que não vou poder tratar neste artigo.

### **Uma matriz comparativa entre debate, conversação produtiva e diálogo**

Elaborei, noutro texto (Valença, 2012), uma matriz comparativa entre debate, conversa produtiva e diálogo. Excluí da matriz as características das conversas improdutivas, “marcadas por polidez excessiva ou diplomacia social, discricção exagerada ou omissão irresponsável, injúria ou calúnia, manipulação e ocultação de intenções, obediências dissimuladas ou convenientes, entre

outras manifestações. Elas podem estar presentes, e quando estão, não são mais conversas sérias, transparentes”.

Eis a matriz original:

### **Debate**

Monólogos alternados e sem escuta (todos disputam o espaço e falam o máximo que podem)

Predomínio da discussão dos pressupostos e teses (advocacia intensa e apego aos pressupostos e teses sem permitir (autodefesa) as condições de testes)

Disputa de méritos ou critérios (cada parte usa de critérios e/ou justificativas para defesa de suas teses)

Uso de atribuições com ou sem evidência (atribuições podem ser realizadas, tanto para as ideias quanto para as pessoas)

Fluxo livre de emoções e sentimentos atrelados (as pessoas tendem a se inflamar e exprimir intensamente suas emoções e sentimentos)

### **Conversação Produtiva**

Monólogos interrompidos e testados (todos admitem parar e refletir com tempo delimitado para realizar os testes dos enunciados e dos critérios)

Predomínio do teste dos pressupostos e teses (suspensão dos pressupostos até seu teste, validação ou não, e acordo posterior do entendimento)

Teste dos méritos ou critérios (todos admitem analisar, testar e aprovar os critérios pré-estabelecidos para julgamento dos enunciados)

Uso de atribuições com teste das evidências (todas as atribuições precisam ser demonstradas com evidências e validadas publicamente)

Interrupção e teste da procedência, veracidade, legitimidade e justiça de sentimentos e emoções (as pessoas precisam admitir que o sentimento é natural, mas a sua legitimidade e

### **Diálogo**

Monólogos ouvidos sem interrupção (todos falam o quanto precisam e sem haver os testes imediatos dos enunciados ou critérios)

Predomínio da escuta atenta e receptiva de todos os pressupostos e teses (suspensão dos pressupostos próprios e escuta incondicional dos pressupostos dos outros)

Acolhimento incondicional dos méritos e critérios (todos falam livremente e justificam livremente seus enunciados com seus critérios livres)

Uso de atribuições com ou sem evidências (todos falam livremente e justificam livremente suas atribuições)

Fluxo livre de emoções e sentimento atrelados (as pessoas tendem a exprimir com calma e com sinceridade suas emoções e sentimentos e esperam ser acolhidas)

	justiça devem ser alvo de teste)	incondicionalmente)
Existência de pauta e propósitos (cada um tem seu propósito pessoal e quer impô-lo aos demais)	Existência de pauta e propósitos (define-se previamente uma pauta de interesse negociada por todos)	Inexistência de pauta e propósitos (não há pauta prévia)
Predomina a persuasão (cada um quer que o outro se convença e o siga)	Predomina o entendimento (todos admitem o teste público de validade dos enunciados, a serviço da criação do sentido e do teste da significação)	Predomina a expressividade (cada um exercita a liberdade de exprimir o que sente e pensa)
Em situações de conflito, tendem a predominar a autoridade e a força (quem pode mais ou sabe mais ou tem mais retórica leva vantagem)	Em situações de conflito, faz-se teste dos enunciados e das emoções e sentimentos (as partes admitem desacelerar o processo de raciocinação e fala para permitir o teste de justiça dos enunciados, emoções e sentimentos)	Em situações de conflito, deve-se acionar as pessoas que estão “de fora” (usar as pessoas do grupo, que não estão envolvidas diretamente no conflito para esfriar o processo)
Subtração, corte e rejeição dos pressupostos dos outros (advocacia unilateral para cortar ou evitar ao máximo a influência dos pressupostos dos outros)	Teste apreciativo, e ao mesmo tempo apoio à expressão dos pressupostos dos outros (acolher e apoiar os pressupostos dos outros enquanto estão sendo expressos, testados e reconstruídos, sem rejeição)	Adição, expansão e apoio aos pressupostos dos outros (estender de modo apreciativo todos os pressupostos até que eles atinjam suas potencialidades)
Expressão tende a não ser sempre séria, coerente e verdadeira (a tendência é usar mecanismos indiretos de controle sobre os	Expressão séria, coerente e verdadeira (todos os enunciados e toda emoção e sentimento podem estar sujeitos a testes)	Expressão séria, espontânea, coerente e verdadeira (todos com inteira liberdade para falar com transparência, naturalidade, consistência

outros e de autodefesa)

interna e expressão de sentimentos e emoções)

Disputar valores e crenças pessoais (cada um quer persuadir os outros da importância e hierarquia de seus valores e crenças)  
Estar atento para não testar o encadeamento lógico (as partes querem “conduzir” e “controlar” o processo e o encadeamento lógicos, em defesa de seus interesses).

Testar valores e crenças pessoais (todo e qualquer valor e crença deve ser submetido a testes de origem, legitimidade, adequação e justiça)  
Estar atento e testar o encadeamento (as pessoas admitem abrir-se para testar o encadeamento lógico, interrompendo e averiguando cada pressuposto, tese ou enunciado)

Compartilhar valores e crenças pessoais (as pessoas devem se sentir livres para exprimir, sem censuras, seus valores e crenças)  
Estar atento ao encadeamento dos pensamentos próprios e dos outros (as pessoas devem ficar atentas às conexões que acontecem entre os pensamentos, as sensações corporais e as emoções, dando atenção ao processo real do pensamento e à ordem em que ele acontece, sem interromper o processo e a expressão).

Julgar o processo ou mérito dos enunciados, submetendo-se aos mecanismos da retórica (as partes usam de estilos e modos retóricos para garantir a prevalência e a capacidade de persuasão de seus pressupostos ou enunciados)

Julgar o processo ou mérito dos enunciados publicamente por sua consistência argumentativa (qualquer pressuposto ou enunciado deve ser julgado pelos critérios da validade, legitimidade, competência e justiça, além de consistência com todos os outros enunciados válidos)

Suspender o julgamento do processo ou mérito dos enunciados, até um ponto de desconforto geral, então introduzindo o critério da necessidade (quando a situação não estiver confortável ou ficar “insuportável”, então perguntar: “qual a necessidade disto?”)

Ao comparar na matriz as três condições operativas da interação verbal, vê-se claramente que cada uma delas exige ou demanda certas competências comunicativas entre as partes envolvidas. Se num extremo as pessoas não permitem que os outros as interrompam com sua atitude advocatícia (ou tentam evitar isso) para exercer seu controle unilateral sobre o destino e o encadeamento lógico dos argumentos, no outro extremo, as pessoas se controlam (ou não) e exercem uma escuta apreciativa incondicional e se permitem não interromper os outros, atentas às conexões entre pensamentos, sentimentos, emoções e expressões corporais, deixando que, num momento crítico desconhecido, inesperado mesmo, emergja uma significação comum, porque estão deliberadas e em busca de um controle bilateral extremamente suave e espontâneo nas conversações.

No meio termo, a conversação produtiva convoca a uma forma de interação verbal com uma medida e estilo que permitam, simultaneamente, a expressão e o teste de pressupostos, enunciados e emoções, com um controle bilateral da situação bem mais pragmático, nem sempre suave e espontâneo. Trabalhando com equipes e organizações, procuro praticar a conversa produtiva em exercícios pragmáticos de expressão artificial dos postos e pressupostos (“tendo por postos... e com os seguintes pressupostos..., afirmo” (sugiro, proponho, recomendo, ordeno...)). Ao falarem assim, de modo extremamente artificial, as pessoas oferecem às outras seu pensamento exposto, detalhado, ordenado e transparente nas intenções. A outra pode pedir um teste de um pressuposto isolado, uma evidência mal descrita, uma justificativa incorreta, ou pode pedir um teste de uma combinação de pressupostos e encadeamentos. O teste é público, diante de uma

comunidade envolvida e interessada na situação, que em conjunto produz, reflexivamente, a construção do sentido, da significação e do encadeamento argumentativo. A conversa se torna produtiva.

Com o desenvolvimento dos laboratórios, quando as pessoas aprendem e dominam este processo, elas estão mais aptas e seguras para os testes dos implícitos, para a investigação e a escuta das necessidades mais profundas de si mesmas e das outras, e aprendem também a desenvolver, na prática da conversação transparente e apreciativa, uma empatia e um cuidado com as carências e as necessidades não reveladas expressamente pelos outros. As pessoas aprendem a nobre arte da superação das condições de erro no argumento e na ação (ambiguidades, inconsistências, paradoxos, incompatibilidades etc.), entre outros exercícios. Ao praticar, aprendem e, ao aprender, voltam a praticar melhor. Assim se faz a prática e o desenvolvimento da conversação produtiva. Depois de dominar esse processo, as sessões de diálogo se tornam mais factíveis, quando necessárias, a depender da situação e do tema em tratamento.

Tenho imaginado, ainda em fase provisória de construção, uma tipologia dos discursos, classificando-os em quatro grandes tipos, a partir de dois eixos: apego/desapego das teses e origem ou finalidade individual/coletiva das teses. O quadrante “desapego das teses e origem/finalidade individual” tende a produzir discursos de proteção, com uma condução unilateral sutil e busca a proteção das imagens; o quadrante do “apego das teses e origem/finalidade individual” tende a produzir discursos de competitividade, com a condução unilateral expressa e busca certeza, maestria ou carisma; o quadrante “apego das teses com origem/finalidade coletiva” tende a produzir os discursos ideológicos, mitológicos, utópicos, sociais,

com o controle unilateral da tradição e busca a estabilidade; finalmente, o quadrante do “desapego das teses com a origem/finalidade coletiva” tende a produzir o discurso agnóstico ou fundado no teste e na reconstrução sistemática, com a condução bilateral, testável e reflexiva. Busca conhecer o que não se conhece, sabendo que não se sabe tudo o que se deseja.

### **O formato das clínicas como conversação produtiva**

Desde 1979, procuro meios de acionar os princípios teóricos de Chris Argyris e Donald Schon em exercícios, técnicas e métodos apropriados. Noutros textos (Valença, 2007, 2009, 2011), descrevo os fundamentos teóricos e metodológicos da Mediação – Método da Investigação Apreciativa da Ação-na-ação, entre eles, as Clínicas de Desempenho da Ação. Esta proposta é um meio educativo de constituir concretamente uma comunidade de interação e aprendizado reflexivo entre profissionais de uma mesma equipe, organização ou comunidade virtual. A interação nessas comunidades se dá, a partir do diagnóstico, ou seja, da análise e do teste criterioso da prática, bem ou mal sucedida, de seus membros, seguida de um planejamento coletivo de atuação naquela situação.

Um dos pressupostos em defesa dos méritos de uma Clínica de Desempenho da Ação é que toda ação humana possui um desempenho associado, intrínseco, também chamado de “talento artístico”. Assim, todos os gestores e líderes possuem e revelam algum grau de talento artístico em suas ações nas equipes e organizações, influenciando na qualidade dos resultados daquele determinado ambiente. O objetivo central de uma Clínica de Desempenho de Ação é colocar em observação e análise científica a

ação de profissionais de uma comunidade (linguística e/ou profissional), através de procedimentos de investigação apreciativa, análise e decorrente aprendizagem, tendo por objeto os padrões concretos da prática das respectivas comunidades.

Em termos de fases ou procedimentos, podemos sequenciar estes passos: (a) pedido de ajuda e descrição da situação: o participante voluntário descreve seu dilema e as condições, como as percebe, da situação considerada “problemática”, em aproximadamente 20 minutos de duração; (b) investigação apreciativa: os demais participantes fazem investigações apreciativas sem inclusão de teses, ou seja, o clinicado é respeitado em sua inteira liberdade de percepção e reação à situação. Esta fase demora entre 20 e 40 minutos, e fica concentrada na geração apreciativa de informações; (c) apresentação de uma ou mais de uma estrutura arquetípica que, como facilitador, apresento, com base na narrativa e nas estruturas de argumentação do clinicado e dos demais participantes; (d) teste da estrutura: o participante, inicialmente, e os demais, posteriormente, validam ou não os arquétipos apresentados. Caso sejam negados, é possível construir outros arquétipos na ocasião; (e) reconhecimento dos pontos cegos ou pontos de alerta: o participante reflete, com base numa gramática genérica dos arquétipos, sobre as razões pelas quais ele (a) se percebe pensando e agindo dentro daquela estrutura sistêmica; (f) propostas de ação do clinicado: uma vez reconhecidos os pontos cegos, o participante é orientado a refletir e a expressar as possibilidades de ações estratégicas, baseadas nos pontos de alavancagem; (g) propostas de ação dos demais participantes: todos os outros participantes podem falar livremente e sugerir novas orientações de ações estratégicas; (h) avaliação do



clinicado: o clinicado diz como se sente e como avalia a experiência; (i) avaliação dos demais participantes: todos os outros participantes avaliam, livremente, a experiência; (j) avaliação do facilitador: apreciação final do facilitador. Todos estes passos podem durar de 20 a 65 minutos. Ou seja, toda a clínica pode durar de 60 a 120 minutos.

### **O uso do *software Praxis***

Nas clínicas de desempenho e de conversa produtiva, usamos um software exclusivo da Aliança Holon/Valença & Associados, o Praxis, que julgamos ser de apoio às atividades de Educação Reflexiva e de Aprendizagem Organizacional. O objetivo central ao usá-lo é promover um processo de reflexão coletiva, numa conversação semi-estruturada, diante de uma experiência real, narrada ou em curso, trazida por um participante voluntário. Esse participante deverá escolher e expor ao grupo uma situação que ele julgue problemática, ou seja, aquela em que o participante se veja em “condições de erro” (Argyris e Schon, 1974,1978), de modo que o participante se perceba com considerável grau de ambiguidade, hesitação, paradoxo e incompatibilidade nas suas ações de adaptação ou mudança de estado. A situação escolhida e compartilhada deverá ser o objeto de investigação e análise coletiva de seu desempenho estratégico e operacional. Esse exercício estimula o processo de escuta e comunicação apreciativa, e tem, como grande diferencial, a elaboração de um diagnóstico em forma de arquétipos sistêmicos, a partir do qual é possível representar o pensamento individual e o coletivo em construção, de forma sistemática e complexa, interligando todos os enunciados ou proposições, de modo interdependente.

O *software* funciona de dois modos: (a) filtrando estruturas linguísticas e argumentativas, a partir de seleção de palavras chaves (b) ou registrando enunciados, a partir de categorias pré-estabelecidas. Esses dois procedimentos “organizam” os enunciados e as proposições (combinações de afirmações+negações) e, depois, “estruturam” essas organizações (organizações de organizações), de modo que, atendidas as condições das estruturas, emergem os respectivos arquétipos sistêmicos. Uma vez que os participantes estejam diante de arquétipos sistêmicos (estruturas argumentativas ou linguísticas profundas), eles são instruídos a refletir, conversar e decidir em duas dimensões: (1) descoberta dos pontos “cegos” ou pontos de alerta, ou seja, refletir sobre as causas por que estão inseridos naquela estrutura (de pensamento e de ação) e (2) os pontos de alavancagem ou de mudança de estado, ou seja, qual a resposta específica diante de recomendações gramaticais genéricas daquela estrutura.

Assim, os participantes se concentram nos fatores críticos, sistêmicos, daquela situação considerada problemática, identificam padrões de comportamento, julgam quais são as saídas cabíveis, uma vez que o *software* os ajude a organizar e a estruturar os pensamentos e as conversas. Os participantes têm uma extraordinária oportunidade de refletir e aprender com suas visões de mundo, pressupostos, estados emocionais e inclinações de ações, em situações demandantes de aprendizagem renovadora ou transformadora, sem se envolverem com debates inúteis ou abstrações desviantes ou alienantes.

## REFERÊNCIAS

- ARGYRIS, C. *Intervention. Theory and Method*. Reading: Addison-Wesley, 1970.
- \_\_\_\_\_. *Reasoning, Learning and Action. Individual and Organizational*. São Francisco: Jossey-Bass, 1982.
- \_\_\_\_\_. *Reasons and Rationalizations. The Limits to Organizational Knowledge*. Oxford: Oxford University Press, 2004.
- \_\_\_\_\_; PUTNAM, R. & SMITH, D. *Action Science. Concepts, Methods and Skills for Research and Intervention*. São Francisco: Jossey-Bass, 1985.
- \_\_\_\_\_ & SCHÖN, D. *Theory in Practice. Increasing Professional Effectiveness*. São Francisco: Jossey-Bass, 1974.
- \_\_\_\_\_ & \_\_\_\_\_. *Organizational Learning. A Theory of Action Perspective*. Reading: Addison-Wesley, 1978.
- \_\_\_\_\_ & \_\_\_\_\_. *Organizational Learning II. Theory, Method and Practice*. Reading: Addison-Wesley, 1996.
- AUSTIN, J. L. *How to Do Things with Words*. Cambridge: Harvard University Press, 1962.
- BOHM, D. *Diálogo*. São Paulo: Palas Athena, 2005
- DUCROT, O. *O dizer e o dito*. São Paulo: Pontes, 1987.
- EKMAN, P. *A linguagem das emoções*. São Paulo: Lua de Papel, 2011.
- ELINOR, L. & GLENN, G. *Diálogo*. São Paulo: Futura, 1998.
- GOFFMAN, E. *The Presentation of Self in Everyday Life*. Nova York: Knopf, 1965.
- GRICE, H. P. "Utterer's Meaning and Intentions". Em *The Philosophical Review*, 78:147-177, 1969 (reimpresso em *Studies in the Way of Words*. Cambridge: Harvard University Press, 1989).

- ISAACS, W. *Dialogue. The Art of Thinking Together*. Boston: Currency, 1999.
- KOCH, I. *A inter-ação pela linguagem*. São Paulo: Contexto, 1992.
- \_\_\_\_\_. *O texto e a construção dos sentidos*. São Paulo: Contexto, 1997.
- \_\_\_\_\_. *Argumentação e linguagem*. São Paulo: Cortez, 2009.
- KONDER, L. *O Que é Dialética*, Editora Brasiliense, 1981
- LEBRET, J. L. *Princípios para a ação*. 8ª ed. São Paulo: Duas Cidades, 1984.
- LUHMANN, N. *Introdução à teoria dos sistemas*. Petrópolis: Vozes, 2010.
- MATURANA ROMESÍN, H. & VARELA, F. *A árvore do conhecimento*. São Paulo: Palas Athena, 2001.
- \_\_\_\_\_. & ÁVILA YÁÑEZ, Ximena d'. *Habitar humano em seis ensaios de biologia cultural*. São Paulo: Palas Athena, 2009.
- MEYER, B. *A arte de argumentar*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.
- MILLER, G. A. "The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on Our capacity for Processing Information". Em *Psychological Review*, 63:81-97, 1956.
- \_\_\_\_\_. & LE MOIGNE, J. *Inteligência da complexidade*. São Paulo: Fundação Peirópolis, 2000.
- OSAKABE, H. *Argumentação e discurso político*. 3ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- PRADO, C J *Introdução a Lógica Dialética*, Editora Brasiliense, 1979
- POLANYI, M. *The Tacit Dimension*. Nova York: Doubleday, 1967.
- POPPER, K. *The Logic of Scientific Discovery*. Nova York: Harper & Row, 1959.
- ROSEMBERG, M. *Nonviolent Communication: a Language of Life*. Encinitas: PuddleDancer, 2003.

SCHARMER, C. O. "Conversation with Henri Bortoft: Imagination becomes an Organ of Perception". Entrevista. Londres, 14 de julho de 1999. Disponível em [www.dialogonleadership.org](http://www.dialogonleadership.org).

SCHÖN, D. *The Reflective Practioner*. Nova York: Basic, 1983.

\_\_\_\_\_. *Educando o profissional reflexivo. Um novo design para o ensino e a aprendizagem*. Porto Alegre: Artmed, 2000.

SEARLE, J. *Speech Acts. An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge: Cambridge University Press, 1969.

\_\_\_\_\_. *Expressão e significado*. São Paulo: Martins Fontes, 2002a.

\_\_\_\_\_. *Intencionalidade*. São Paulo: Martins Fontes, 2002b.

VALENÇA, A. C. *Eficácia profissional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

\_\_\_\_\_. *Uma experiência de aprendizagem organizacional: 10 anos de comunidade na prática*. Recife: Bagaço, 2000.

\_\_\_\_\_. *Método Symlog e aprendizagem organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

\_\_\_\_\_. *Mediação: Método da investigação apreciativa da ação na ação. Teoria e prática da consultoria reflexiva*. Recife: Bagaço, 2007.

\_\_\_\_\_. *Mediação: caderno de campo*. Recife: Bagaço, 2009.

\_\_\_\_\_. *et al. Aprendizagem organizacional: 123 aplicações de arquétipos sistêmicos*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2011.

\_\_\_\_\_. & LIMA, J. G. *Pensamento sistêmico: 25 aplicações práticas*. Recife: Bagaço, 1999.

VOGT, C. *Linguagem, pragmática e ideologia*. São Paulo: Hucitec, 1989.

\_\_\_\_\_. *O intervalo semântico*. São Paulo: Unicamp, 2009.

# 3 Entrevista de mediação: reflexão sobre a comunicação e o conflito

*Angela Maria Lopes<sup>28</sup>*

## INTRODUÇÃO

**E**m Portugal, tal como em outros países, a mediação é uma dimensão cativante nas suas potencialidades, nomeadamente na área da justiça que pensa através de chamados “meios alternativos” encontrar uma saída aos disfuncionamentos introduzidos pela democratização do acesso ao sistema judicial (morosidade, custo, distanciamento do cidadão). Contudo, a palavra mediação parece ter-se desenvolvido mais do que a prática efetiva da mediação. Conceito polissémico com usos e abusos em todos os campos, ao nível da justiça, da intervenção na família, na empresa, nas coletividades sociais, a mediação remete para uma possibilidade, numa sociedade de normalizações “light”, de combater os conflitos e esbater os disfuncionamentos dos sistemas mais do que as fraturas sociais existentes.

---

<sup>28</sup> Presidente da Associação Fórum Mediação – Porto (Portugal). Mestra em Psicopatologia do Desenvolvimento. Representante de Portugal na Chambre Professionnelle de la Médiation et Négociation.

Tal atração que levou essencialmente ao crescimento do negócio da formação de mediadores, não corresponderá, na prática ao desenvolvimento efetivo da mediação<sup>29</sup> em termos de procura, talvez porque o mediador ainda não se soube afirmar junto dos poderes políticos e da sociedade cível como um profissional na integridade da sua prática. O esquema das formações de mediador continua a desenvolver-se através de três grandes concepções predominantes: uma concepção espiritualista de pacificação dos conflitos, jurídica de reparação e psicologizante de compreensão das dinâmicas inclusive latentes dos conflitos, recorrendo a terminologias psicanalíticas, sistémicas e cognitivo-comportamentais. O mediador continua a ser associado de forma indefinida e caricatural, a uma pessoa algo angelical, que professa, com laivos de evangelização a defesa laicizada de valores judaico-cristãos, a pacificação, a harmonia, a coesão entre os homens através do aconselhamento, da interpelação da boa vontade, da compreensão e da solidariedade. Se os conflitos se resolvessem com boas intenções e boa vontade, características que se atribuem o comum dos mortais viveríamos num mundo muito diferente e, na realidade, talvez algo insípido.

### **SER MEDIADOR...**

Ser mediador, para além da motivação e vontade, tal como em qualquer profissão exige conhecimentos teóricos e técnicos entre os quais saber orientar uma entrevista no sentido de desbloquear uma situação conflituosa, ou seja, ter adquirido competências estruturadas ao nível da gestão de entrevista individual, conjunta, grupal e da gestão de conflitos.

---

<sup>29</sup> BONAFÉ-SCHMITT, J.P., *La médiation: une autre justice*, Paris: Syros, 2001.

Surpreendentemente, a maioria dos mediadores inicia a sua intervenção ou primeira entrevista definindo a mediação<sup>30</sup>. Tal prática, embora comum, provoca-me alguma incredulidade e penso que alimenta a inconsistência de uma intervenção profissional polissêmica e com dificuldades de reconhecimento. Não deixaríamos de ficar perplexos se o médico, o mecânico, o professor mas também as profissões mais recentemente reconhecidas como o psicólogo, nos recebessem com uma definição do que é a medicina, a mecânica, a pedagogia, a psicologia. As pessoas que procuram a mediação têm expectativas sobre o que pensam conhecer da mediação e mais do que querer ouvir um discurso sobre a mediação, anseiam ser apoiadas na resolução de um conflito que perturba as suas vidas. Chegam ansiosas para serem ouvidas e ali têm recorrentemente um profissional preocupado em definir o que vai fazer, em vez de fazer...

Para além de esclarecer sobre as regras de funcionamento em termos do quadro (intervenientes, contrato, quadro a mediação judicial, privada...), o mediador deve essencialmente numa fase introdutória, quando da primeira entrevista individual, definir:

- o que a pessoa sabe ou imagina ser a mediação
- as expectativas relativamente à mediação
- identificar os constrangimentos reais e imaginários interrelacionados com a mediação.

Exemplificando:

---

<sup>30</sup> PEKAR LEMPEREUR,A.; SALZER,J.; COLSON, A., Méthode de Médiation. Dunod: Paris, 2008



*“..Poderia dizer-me mais precisamente....quais são as suas expetativas relativamente a esta mediação..”*

*“...pelo que disse, deseja que esta mediação seja.....tenha por objetivo...”*

*“...para si, a mediação é inútil, apenas está aqui para agradar...”*

*“... então, para si o meu papel, enquanto mediador, é de.....”*

O mediador acompanha e estrutura uma reflexão sobre a mediação que começou quando aquela pessoa pensou recorrer ou foi orientada para recorrer à mediação. Eis o papel do mediador, acompanhar as pessoas numa reflexão sobre o conflito, e não debitar informação sobre a mediação.

## **POSTURA DE RECONHECIMENTO E REFLEXÃO SOBRE ALTERIDADE**

A mediação enquanto processo de restabelecimento da qualidade relacional propõe algumas técnicas de gestão de entrevista. Tais técnicas promovem uma intervenção estruturada e mais eficiente no sentido de ultrapassar dinâmicas de adversidade e de escalada das dinâmicas conflituosas. Ser mediador é um acto de reconhecimento em relação às pessoas: reconhecimento da expressão, dos medos, das inseguranças, das pequenas mesquinhezes que se traduz logo no início pelo agradecimento: *“Obrigado por ter vindo à mediação... obrigado por ter feito esta escolha da mediação... ”*. A palavra “obrigado”, é algo que gratifica e que faz retorno naquele que o diz. Qualquer ser humano tem necessidade de ser reconhecido e o reconhecimento também se efectua através das palavras:

*“Então, o essencial para si...”*

*“..o que é importante para si...”*

Todo o processo de mediação é um processo de reconhecimento do outro ou, conforme desenvolve Jean-Louis Lascoux<sup>31</sup>, um processo de “alterocentragem”, uma reflexão sobre a alteridade:

- reconhecimento da vontade e da ideia positiva de utilizar a mediação na resolução do conflito;
- reconhecimento de fazer sair do acto da ausência de consideração, das manifestações de desprezo, das dinâmicas de banalização;
- reconhecimento através dos pequenos actos que, por vezes, são negligenciados como fonte de reconhecimento: chegar a horas, ter um sorriso, ser acolhedor, amável

Através dessa postura de reconhecimento, o mediador cria um vínculo empático, mas não simpático, porque estabelece uma relação de compreensão da legitimidade do ponto de vista do outro. Para isso tem que desenvolver competências de escuta activa por meio de:

- qualidade da sua presença: os olhos do mediador não andam a passear, não se agita, não se deixa levar por uma mania gestual ou linguística;
- da sincronização: utilização oportuna da gestualidade, posição de espelho sobre uma gestualidade significativa;
- o silêncio: o mediador cala as suas interpretações, permanecer em silêncio quando o outro está a refletir, capacidade de silêncio;

---

<sup>31</sup> LASCoux, JLL, A Prática da Mediação; Cadernos da REAPN, Porto, 2010

- os sinais de atenção: (indispensáveis no contacto telefónico): sim, hum-hum
- a síntese: fazer sínteses, sem juízos de valor. A síntese é um processo na entrevista em que o mediador marca, através de uma restituição breve do conjunto dos propósitos enunciados: situação de partida, expectativas das pessoas e situação actual. A síntese é uma reformulação global;
- o recentrar sobre a pessoa: é levar a pessoa que se está a ouvir a que seja ator da situação:
 

*“Há pouco disse nós e depois a gente, mas ainda não disse ainda o que você, Sr. X fez...”*;

É a operação de recentrar o discurso sobre a pessoa. É uma técnica de comunicação verbal através da qual o mediador leva a pessoa a falar em linguagem “eu” quando fala na 3ª pessoa ou torna culpada uma outra pessoa do que sente;

- o reenquadramento: o reenquadrar é recentrar o discurso sobre o quadro, sobre o contexto, o quadro, o meio, o problema: *“...estamos num contexto profissional, agora fala da sua relação com X, mas quando começamos o problema era da produtividade...”*

Nos processos de mediação, em termos comunicacionais utilizam-se muitas técnicas de reenquadramento das representações para levar os intervenientes a uma história comum do conflito, a uma reapropriação comum da ocorrência. Em termos metafóricos, reenquadrar é tirar uma câmara para recriar as suas participações no conflito permitindo que as pessoas revivam algo

sobre um ângulo diferente. A importância das técnicas de reenquadramento e de recentragem é fulcral na intervenção porque um acontecimento divergente depende do quadro em qual o inscrevemos. Quando se muda o quadro, muda-se o significado do acontecimento. Quando o significado muda, as reacções e comportamentos das pessoas também mudam bem como a forma como se posicionam face à uma situação problemática em termos relacionais. O reenquadramento é o eixo do sistema criativo, muito utilizado, há várias décadas nas terapias sistémicas ou familiares (Watzlawick, Jackson, Minuchin...) <sup>32</sup>

## **O MODELO DAS ESTRATÉGIAS DE INTERAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

O Ser Humano funciona como um sistema na sua totalidade quer na relação com ele próprio quer na relação aos outros: recebe, trata e emite informação de forma sequencial ou simultânea em função de predominantes pessoais. Ou seja, cada pessoa tem uma representação própria do mundo condicionada pela forma como recebeu, processou e trata as informações que diferem tal como demonstrou Roger Sperry <sup>33</sup> segundo as nossas predominantes cerebrais (o processamento no hemisfério esquerdo estará mais relacionado com as funções lógicas, analíticas e racionais e o

---

<sup>32</sup> Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., Jackson, D., *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, Norton, 1967.

MINUCHIN, S., *Técnicas de terapia Familiar*, Artmed, 2001.

<sup>33</sup> Recebeu conjuntamente com David Hubel e Torsten Wiesel, o prémio Nobel de Fisiologia/Medicina de 1981, por pesquisas identificação das funções dos hemisférios esquerdo e direito do cérebro.

hemisfério direito mais com dimensões intuitivas, espaciais, criativas).

Baseado em tais teorias, o modelo de intervenção desenvolvido por Jean-Louis Lascoux afirma que as representações constroem-se sobre três eixos, na:

- recepção da informação: que ocorre através da visão, da audição e em termos sensitivos;
- reflexão da informação: pode ser processada de forma analítica, analógica ou através do afeto;
- expressão: pode revestir uma componente verbal, ativa ou emotiva

Cada pessoa tem modalidades específicas na forma como recebe, trata e emite informação que se exacerbam em situações de estresse ou tensão. Intuitivamente, todos sabem que quando confrontado com uma situação complexa, o tímido fica mais tímido, o exaltado mais descontrolado, em termos, o emotivo derrama as suas expressões emocionais. Em termos transacionais, ou seja, na interação que cada indivíduo cria com ele próprio e com os outros, chegamos assim a três eixos com as suas especificidades:

- eixo esquerdo: auditivo, verbal, analítico;
- eixo direito: visual, ativo, analógico;
- eixo central: sensorial, emocional, afetivo.

Lascoux<sup>34</sup> propõe um quadro síntese dos três eixos do esquema transacional:

Eixo Esquerdo	Eixo Central	Eixo Direito
Verbal	Emotivo	Ativo
Auditivo	Sensitivo	Visual
Analítico	Afetivo	Analógico
Lógico	Reativo	Intuitivo
Metódico	Prudente	Aventureiro
Administrativo	Implicante	Antecipador
Aquele que pensa	Aquele que sente	Aquele que faz

Em situação normal, apesar de cada um ter um modo preferencial de receber, tratar e emitir informação, há possibilidade de também alternar com outras teclas de funcionamento. Quando um indivíduo expressa uma ideia, mobiliza o seu sistema transacional antes de interagir com o exterior. Tal dinâmica não ocorre sem que haja alguns desfasamentos entre as intenções (eixo em que é internamente processado a informação ou seja a reflexão) e as ações (eixo em que é transmitida e recepcionada a informação). Daí a expressão popular *deveras sagaz*, “de boas intenções está o inferno cheio”, sinalizando tais incongruências entre o pensamento e a sua inscrição na realidade da ação.

Observam-se de fato desfasamentos entre a minha percepção da realidade e a forma como me inscrevo nessa mesma realidade, a forma como apreendo e trato as informações e a minha exteriorização de tal informação.

Concretamente:

---

<sup>34</sup> Opus cit.

- na percepção da realidade posso privilegiar as dimensões visuais, a intuição, as analogias: *“Esta pessoa é parecida com a minha mãe, na estatura, na forma de andar, parecer os mesmos gostos no vestir...”*;
- no tratamento da informação privilegiou a emoção: *“Algo me comove nesta pessoa que se parece com a minha mãe, aquele olhar ternurento, o perfume...”*
- na emissão da informação: *“as dimensões ligadas à infância representam fatores predominantes, assim é natural que ver alguém parecido com a minha mãe...”*

Perante certas situações, uma pessoa pode passar de um modo de tratamento ao outro. Nas situações de tensão, as modalidades de funcionamento exacerbam-se e as sobre dominâncias tendem a esbater-se, até a apagar-se totalmente. É eficiente fazer uma síntese destas três representações através de uns únicos esquemas sobre três eixos que chamamos “transacionais”, porque se trata de restituir a maneira como uma pessoa interage com outro, ou seja com um outro “sistema individual”, ou mesmo um grupo.

Tal compreensão desta universalidade do funcionamento possibilita ao mediador uma abordagem a mais neutra possível ao ter consciência e distanciar-se da sua própria forma de funcionamento. Por outro lado, após situar as predominantes de um interveniente, a eficácia na gestão da entrevista consiste em diversificar os modos de funcionamento para que o individuo se posicione num modo diferenciado de perceber, tratar e

comunicar sobre uma realidade que subjugou unicamente ao ponto de vista da relação conflituosa.

## EFICÁCIA E QUALIDADE DA COMUNICAÇÃO

O modelo acima exposto não tem por objetivo descodificar mas diversificar as estratégias de comunicação que sejam compreendidas pelo seu interlocutor. Em contexto de entrevista, o mediador deverá diversificar as modalidades de receção, de reflexão, de expressão, ou seja, de matizar a circulação da informação, dizendo mas também mostrando e implicando: *“Não se reconhece como uma pessoa agressiva, descontrolou-se, deu-lhe um murro e partiu-lhe o nariz e ficou em pânico, por isso fugiu...”*

A eficácia da intervenção do mediador depende do seu domínio da disciplina de modelização da comunicação e de diversificação de linguagem que lhe permite fazer circular a informação de forma aceitável para os intervenientes. Tal diversificação desempenha também uma função pedagógica na comunicação estabelecida, levando as pessoas a pensar nos desfasamentos existentes nos processos de escalada de conflito e incentivando-as a elas próprias diversificar as suas formas de comunicação.

O mediador é um profissional da comunicação que deve dominar a arte da linguagem e da palavra, circulando em toda a diversidade do modo de funcionamento, afastando a pessoa do fatalismo funcional (tão própria à dimensão lusitana do fado) no qual se enclausurou:



“Eu sempre pensei assim, é a minha natureza...”

“Faz parte da minha personalidade, não consigo mudar...”

“São os meus valores morais e culturais...”

“Eu faço o que posso...”

“É a minha maneira de ser, ...de fazer... de pensar... de conceber as coisas...”

As verdadeiras competências de um mediador são o aperfeiçoamento de técnicas de entrevistas que permitem regular as tensões, fazendo surgir regras que permitam essa regulação. As técnicas de entrevista centradas no modelo SIC representam um processo estruturado em volta de regras de comunicação e regras de funcionamento precisas com um fio condutor que permitem uma reflexão do próprio sujeito através da dinâmica de:

- Compreensão do processo;
- Expressão de expectativas face ao processo e conclusão do processo;
- Elaboração de regras de comunicação e funcionamento que poderão representar um obstáculo à comunicação e à gestão do conflito;
- Síntese das situações de cada parte sobre os seus conflitos e das suas soluções em que o mediador trabalha na elaboração de um vínculo entre o passado, o presente e o futuro.
- Opção de uma solução com o reexame das saídas que não foram retidas com vista à perenização da solução;

- Materialização do acordo/ da escolha que é materializado num espírito de liberdade contratual como um instrumento de memória e não de suspeição face a sua concretização.

Ao longo do processo, o mediador tem que identificar os riscos de obstáculos a uma saída da situação conflituosa e induzir uma reflexão sobre tais dificuldades que podem ser identificadas em três categorias:

- a atribuição de intencionalidade que consiste em pensar pelo outro, ou atribuir ao outro uma vontade definida: afirmar saber o que o outro queria, pensava, pretendia...
- as interpretações: analisar, psicologizar, acusar, criticar, mudar de assunto, desvalorizar, exagerar, justificar...
- os constrangimentos: impor a sua solução ou ausência de solução, impor a sua incapacidade de mudança, de agir, decidir, ameaçar, adotar comportamentos de fuga, mutismo.

O processo de mediação ocorre em fases que sucintamente podemos definir da seguinte forma:

- Primeira fase de Introdução que ocorre aquando do primeiro contato com a definição das modalidades práticas de funcionamento e dos intervenientes bem como das regras do quadro de intervenção;
- Segunda fase de Contextualização que se inicia com entrevistas individuais com cada interveniente de cerca

de uma hora, uma hora e meia no máximo, onde o mediador faz emergir as expectativas relativamente à mediação e ao papel do mediador, as regras de comunicação e representações sobre eventuais obstáculos à procura de uma solução...

- Terceira fase de Reunião dos intervenientes e acompanhamento da comunicação e na reflexão sobre juízos de valor, atribuições de intenção e constrangimentos que obturam a procura de soluções. O mediador contextualiza ainda os pontos de vistas, interesses, expectativas, necessidades, propostas...
- Quarta fase de resolução: o mediador elenca as soluções apontadas, consequências, modalidades de formalização...

## **PARA CONCLUIR**

O mediador é um profissional da comunicação e da gestão de conflitos que deve apropriar-se de instrumentos específicos de forma a facilitar e ser o garante da emergência de comportamentos que propiciam uma maior qualidade relacional. O mediador acompanha assim uma reflexão sobre uma dinâmica conflituosa e sobre modalidades de comunicação, fazendo no desenvolvimento da sua prática profissional um compromisso de constante aquisição e evolução das suas competências na área da gestão da comunicação e das relações humanas para auxiliar pessoas que se encontram numa dinâmica de constrangimento, contribuindo assim não para um mundo mais justo (isso deveria ser a preocupação da justiça) mas certamente para uma maior liberdade e responsabilidade nas relações interpessoais.

## PARA IR MAIS LONGE

BONAFÉ-SCHMITT, J.P., *La médiation: une autre justice*. Paris: Syros, 2001

LASCOUX, JLL, *A Prática da Mediação*. Porto: Cadernos da REAPN, 2010

MINUCHIN, S., *Técnicas de terapia Familiar*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

PEKAR LEMPEREUR,A.; SALZER,J.; COLSON, A., *Méthode de Médiation*. Paris : Dunod, 2008.

## 4 Mediação: um Instrumento para a Construção da Cultura de Paz

*Edna Malheiros*<sup>35</sup>

*Verônica Carrazzone*<sup>36</sup>

*Marlene Kawahala*<sup>37</sup>

*“Os desejos mais puros e ardentes do coração são sempre realizados”*  
(Gandhi, 1999)

**E**sta frase de Gandhi nos inspira a um mergulho em nós mesmos, levando ao questionamento interior sobre os desejos mais íntimos do nosso coração. Aprendemos a estar atentos e de olhos bem abertos para a compreensão da realidade ao nosso redor, mas esquecemos, muitas vezes, que não há realidade externa sem o olhar interior, ou seja, esse abrir os olhos para dentro de nós mesmos e, assim, encontrarmos os desejos mais puros e ardentes do nosso coração. Pensar em paz ou em uma cultura de paz, traz à

---

<sup>35</sup> Edna Malheiros – Mediadora, Terapeuta de Família e Comunitária, membro do Espaço Família

<sup>36</sup> Veronica Carrazzone – Mediadora, Terapeuta Comunitária, membro do Espaço Família

<sup>37</sup> Marlene Kawahala – Mediadora - Terapeuta de Comunitária, Membro do Espaço Família

tona nossas implicações e inquietações com estes nossos desejos mais íntimos, pois não há paz sem ação, ação que nos faz reconstruir a realidade de que partimos e que temos como referência. Assim, tomar consciência dos nossos desejos talvez nos ajude a compreender a força impulsionadora que promoveu nosso encontro com a mediação.

Mediação é, segundo YARN (1999, apud AZEVEDO, 2009: 41), um processo autocompositivo em que as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, para auxiliá-las a chegar a uma composição. Acrescenta o autor que a Mediação é uma negociação entre pessoas em conflito, na presença de um mediador que as habilita a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizem aos seus interesses e necessidades.

Em que momento, em que contexto sócio-histórico, a partir de que demanda surgiu a mediação? Por que hoje se escuta tanto falar sobre mediação na nossa sociedade? Mundo, sociedade, sujeitos cada vez mais intolerantes com tudo e com todos, envoltos no imediatismo, mas que parece que em alguns momentos se permitem abrir os olhos para dentro de si e de lá retornam inconformados com o que a realidade se lhes apresenta.

Basta uma leitura na **Declaração Universal dos Direitos Humanos** (ONU, 1948) e tentar imaginar um mundo em que se faça acontecer o que se pensou e escreveu: “um mundo em que todas as pessoas nasçam livres e iguais em dignidade e direitos” e que sejam dotadas de razão e consciência e ajam em relação umas às outras com espírito de fraternidade (artigo I); um mundo em que todas as pessoas tenham igual direito de acesso ao serviço público do seu país (Artigo XXI), incluindo uma audiência justa e

pública por parte de um tribunal independente e imparcial, para decidir de seus direitos e deveres ou do fundamento de qualquer acusação criminal contra ele. (Artigo X). Será a mediação um instrumento capaz de implantar alguns destes princípios? É o que propomos discutir neste artigo, ou seja, o que na prática vem sendo feito no campo da mediação que nos faz acreditar nela como um instrumento capaz de implantar uma cultura de paz.

### **MEDIAÇÃO NA BUSCA DE UMA CULTURA DE PAZ**

Viver em sociedade implica em (con)viver com as diferenças - de opinião, crenças, comportamentos e atitudes - que podem ser encaradas de forma consensual ou redundar em relações conflituosas (FIRMEZA, 2011). Embora as divergências sejam consideradas inerentes às relações humanas (VASCONCELOS, 2006) e possam representar uma oportunidade de construção da cidadania<sup>38</sup> frente ao interesse comum, quando não bem administradas podem contribuir para o estabelecimento de situações de confronto de difícil resolução pelas partes envolvidas.

Para DISKIN e ROIZMAN (*op.cit*, 2006, 12) “o problema começa quando resulta difícil aceitar o ponto de vista do outro” e “... a arte da aceitação do outro passa pela compreensão de que somos os artífices da construção da paz e que o futuro da sociedade depende de nossas ações”. Em suma, a paz não se constitui numa atitude passiva, mas se insere em um novo paradigma do viver social.

---

<sup>38</sup> Araújo, 2006: 03 – “Em seu sentido tradicional, a cidadania expressa um conjunto de direitos e de deveres que permite aos cidadãos e cidadãs o direito de participar da vida política e da vida pública”

A sociedade brasileira contemporânea convive com um misto de insegurança social; forte reforço cultural ao imediatismo; dificuldades para o convívio e aceitação das diferenças; além de exacerbada competitividade nas relações. Isto tem levado as pessoas a embates cotidianos que podem resultar em conflitos explícitos e graus variados de violência interpessoal, atrelados a sentimentos de várias ordens: revolta, indignação, injustiça, discriminação, isolamento e impotência, entre outros. A despeito das dificuldades relacionais poderem desaguar em violência, esta não se constitui num impulso natural, mas representa uma resposta às situações de conflito, aprendida conforme nossa cultura de dominação e, como tal, passível de desconstrução e mudança, graças à plasticidade dos humanos que carregam a potencialidade de “mudar o destino original de suas energias instintivas” (ALMEIDA, 2010).

Em consonância com os princípios contidos na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), a exemplo de outras anteriores, assegura o acesso à justiça como um dos direitos fundamentais do cidadão. Contudo, em que pese a responsabilidade do Estado através do judiciário, no que diz respeito à resolução de conflitos na sociedade, isto não significa que a obrigação em dirimi-los seja uma tarefa exclusivamente estatal, sob risco da judicialização da *cultura do conflito*, numa relação adversarial, na qual entra em cena a figura de um ganhador e um perdedor (SPENGLER, 2009).

Em oposição a esta perspectiva, situa-se a chamada cultura do diálogo, que inclui o estabelecimento de uma relação dialógica de fala-escuta, levando à compreensão do outro, com conseqüente permanência dos vínculos afetivos, emergência de novas



alternativas e mudanças paradigmáticas entre os envolvidos. Neste sentido, a Mediação de Conflitos assume posição privilegiada, na medida em que propicia trabalhar os conflitos reais em toda sua complexidade (SALES, 2007) e seu embasamento teórico alicerça-se nos Princípios e Práticas da Justiça Restaurativa e nos modelos da Mediação Transformadora e da Comunicação Não-Violenta ou Compassiva; estes princípios, transformadores de mentalidades, e a busca da paz social e a MEDIAÇÃO, sinalizam na direção de uma cultura de paz e não violência. A Mediação oportuniza o “ganha-ganha”, através de acordos com ganhos mútuos, construídos pelos mediandos através do diálogo, elevando-os à condição de partícipes das suas próprias vidas. Outros benefícios/vantagens da mediação são descritos na literatura: acesso rápido e eficiente à justiça e inclusão social, porquanto uma vez capazes de resolver suas controvérsias pessoais, percebem-se também empoderados, para buscar melhorias para as comunidades, exercendo sua cidadania (SALES, 2007)

Para a consecução dos objetivos a que se propõe a Mediação, de acordo com Vasconcelos (AZEVEDO, 2009 e VASCONCELOS, 2006) o mediador desempenha papel fundamental na condução do procedimento, como facilitador da comunicação, tendo em vista:

a) identificação dos reais interesses, necessidades e sentimentos das partes. Para uma comunicação positiva e um relacionamento construtivo, as estratégias do mediador, compreendem dentre outras: escuta ativa, empatia, igualdade e clareza na comunicação, separação entre problema pessoal do problema material, inversão de papéis e recontextualização.

b) a importância do mediador, como lhe é exigido aos princípios éticos ou valores universais e específicos: independência,

imparcialidade, competência, diligência e confidencialidade, ressalvado alguns casos a que não se aplica.

Neste contexto, ressalta-se que, conforme o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem, CONIMA, os mediadores devem observar o código de ética respectivo.

Diante do império das violências no mundo atual e das constantes mudanças que se operam nos diversos espaços sociais, a Mediação se constitui em uma importante ferramenta para a disseminação e consolidação da Cultura de Paz.

## **MEDIAÇÃO DE CONFLITOS FAMILIARES E AS PRÁTICAS RESTAURATIVAS**

A Mediação de Conflitos Familiares apresenta-se como uma promotora de cultura de paz, através da melhoria da resolução dos conflitos de forma pacífica, e se baseia na compreensão do próprio conflito, privilegiando a valorização tanto da força pessoal quanto da compreensão do outro.

AZEVEDO (2006) traz dados de pesquisa que mostram que as questões postas num processo judicial não desvelam os verdadeiros interesses dos sujeitos envolvidos no conflito. Na mediação, tem-se a possibilidade de vislumbrar o conflito de forma integral, revelando desta forma os verdadeiros interesses das partes, que vão para além do problema imediato que se apresenta. Traduzindo isto para a cultura de paz, significa o investimento para que de fato o diálogo e o entendimento aconteçam em todos os níveis.

Olhar para o outro não mais como adversário, e sim como um aliado interessado em resolver as questões, explicita uma

possibilidade de parceria que fortalece a ambos, antes mais frágeis pela fragmentação. Esclarecer as percepções torna esses sujeitos mais empoderados, pois o senso de valor e poder os torna mais aptos a dirimir futuros conflitos. A exposição dos sentimentos em um ambiente neutro abre um canal de comunicação diferenciado, em que é possível uma compreensão mútua, por meio da exposição do ponto de vista de cada um. Neste momento, o mediador faz valer os princípios da Cultura de Paz, através da garantia do respeito e fomento à liberdade de expressão, opinião e informação. Com fundamentação teórica nas Práticas Restaurativas, a Mediação de Conflitos Familiares se alicerça em três grandes pilares: os Princípios e Práticas da Justiça Restaurativa, de Howard Zehr e Harry Mika; o Modelo de Mediação Transformadora, de Joseph Folger e Robert Baruch Bush; e o Modelo de Comunicação Não Violenta ou Compassiva, desenvolvido por Marshall Rosenberg.

### *Princípios e Práticas de Justiça Restaurativa*

De acordo com Howard Zehr e Harry Mika (ZEHR, MIKA, 1997), os princípios fundamentais da Justiça Restaurativa dizem que:

O crime é fundamentalmente uma violação de pessoas e de relacionamentos interpessoais.

As violações criam obrigações e responsabilidades. A obrigação dos ofensores é corrigir, o máximo possível, o malfeito.

A Justiça Restaurativa busca curar e corrigir as coisas. As necessidades das vítimas por informação, validação, justificativa, reparação, testemunho, segurança, e apoio são seu ponto de partida.

O objetivo das Práticas Restaurativas é propiciar aos envolvidos em uma situação de conflito, a oportunidade de **responsabilização, reparação e reconciliação**. Para que esse objetivo seja alcançado, algumas estratégias são empregadas, sendo as mais usuais a Mediação e o Círculo Restaurativo.

### ***Modelo de Mediação Transformadora***

O modelo de *Mediação Transformadora*, de Joseph Folger e Robert Baruch Bush (BUSH, FOLGER, 1994) tem como objetivo manter e melhorar a qualidade dos relacionamentos em todos os contextos. Suas estratégias são estimular *assunção* do poder e responsabilidade pessoal na relação, assim como facilitar o *reconhecimento* do poder e responsabilidade do outro na relação.

### ***Modelo de Comunicação Não Violenta ou Compassiva***

Como toda comunicação ocorre entre no mínimo duas pessoas, de um lado a *pessoa A* e do outro lado a *pessoa B*, não é diferente no modelo de comunicação Não Violenta ou Compassiva, que nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos o outro.

O modelo de comunicação de Marshall Rosenberg (ROSENBERG, 2006) propõe que, para que se estabeleça o diálogo construtor da harmonia e satisfação de necessidades que evitam o surgimento de conflitos dolorosos, propõe que a *pessoa A* utilize um jeito de se comunicar em que expresse honestamente: o que está observando; os sentimentos que estão sendo mobilizados; as necessidades, valores e desejos que estão gerando estes sentimentos; e os pedidos para satisfação destas necessidades.

Propõe, também, que a *pessoa B*, por sua vez, se disponha a acolher compassivamente: o que o outro está observando; os sentimentos mobilizados nele; as necessidades, valores, e desejos que aqueles sentimentos estão gerando nele; e os pedidos para satisfação das suas necessidades.

## **MEDIAÇÃO NA BUSCA DE UMA CULTURA DE PAZ – EXPERIÊNCIA EM PERNAMBUCO**

*A Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz* (ONU, 1999), estabelecem que “os governos têm função primordial na promoção e fortalecimento de uma cultura de paz” e que “a sociedade civil deve comprometer-se plenamente no desenvolvimento total de uma cultura de paz”, bem como medidas para promover o respeito a todos os direitos humanos, que propõem “estimular a adoção de medidas de fomento da confiança e atividades para a negociação de resoluções pacíficas de conflitos”. Com base nestas proposições, foi assinado em Recife, em 2011, um convênio de Cooperação Técnica entre o Tribunal de Justiça de Pernambuco e a associação sem fins lucrativos Espaço Família<sup>39</sup>, utilizando as ações do projeto MEDIAR. O projeto MEDIAR é um projeto preventivo e resolutivo de conflitos, com atendimento a famílias, grupos e comunidades em situação de conflito ou disputa, em caráter voluntário, desde 2006, em parceria com o Serviço de Neuropsiquiatria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco, HC/UFPE. Suas ações objetivam incentivar a resolução de conflitos no âmbito das questões familiares encaminhadas pelas diversas Varas de Família do Estado de Pernambuco.

---

<sup>39</sup> ESPAÇO FAMÍLIA SERVIÇOS JURÍDICOS E TERAPÊUTICOS

O Convenio de Cooperação Técnica com o TJPE, através das Centrais e Câmaras de Conciliação, Mediação e Arbitragem do Poder Judiciário do Estado de Pernambuco, que foi assinado em 2011, ampliou este serviço para atendimento a casos mais complexos, em que o conflito esteja trazendo sofrimento às famílias, principalmente quando o próprio Judiciário já observou que o processo “vem se arrastando”. Através desta parceria são atendidos os casos enviados pelo TJPE que envolvem situações de conflitos familiares em que as partes não consigam mais estabelecer diálogo, em que haja perigo iminente de violência ou que já tenha havido violência, mas que seja necessário o restabelecimento e manutenção de convivência, preservando, no entanto, o princípio de voluntariedade das partes. Estes atendimentos são realizados por equipe interdisciplinar de mediadores de famílias, que se baseiam no enfoque sistêmico e restaurativo, e que facilitam a comunicação entre as partes, até que elas possam atingir patamares de responsabilização, reparação e reconciliação.

Os objetivos desses atendimentos às famílias que estejam enfrentando conflitos gerados pelo não encerramento de seus processos judiciais e que possam estar favorecendo a violência intra e interfamiliar, encaminhadas pelas Centrais e Serviços de mediação do TJPE, são: estabelecer ou reestabelecer o diálogo entre as partes, para que delas surjam alternativas e a escolha de soluções; ampliar as possibilidades de resolução dos conflitos com foco no litígio judicial estabelecido, na busca de soluções que satisfaçam os interesses e necessidades das partes envolvidas, dentro dos limites da ética e do Direito; possibilitar mudanças relacionais e consequente dissolução da lide; estimular as partes à reflexão sobre perspectivas futuras, visando aumentar o grau de responsabilidade,

melhorar o relacionamento entre elas e diminuir o sofrimento das partes em litígio. Ao final do processo de Mediação Familiar, quando as partes entrarem em entendimento e tiverem restaurado o processo de comunicação entre si e se assim entenderem e aceitarem, para concluir o processo que iniciaram no TJPE é assinado um Termo de Acordo entre elas. Este termo é enviado para a Central de Mediação, para que conste do processo legal que será dado por encerrado, após homologação pelo Juiz competente.

Os estudos e pesquisas sobre a família mostram que o nascimento, crescimento e saída de casa dos filhos, num ciclo ininterrupto de convivência entre distintas gerações, sem dúvida, possibilitam desavenças e desacordos. Isto possibilita compreender essa família no seu ciclo de vida, através de inúmeros momentos de transição, que muitas vezes chegam ao judiciário como conflitos familiares. Assim, um processo judicial só poderá ser resolvido, se a situação emocional vier à tona, se os sentimentos puderem ser verbalizados, e se as partes envolvidas no conflito puderem expressar, de alguma forma, seja através de gestos ou atitudes, o que não conseguem verbalizar. E isto exige do mediador estar atento para as emoções emergentes, procurando decodificar e simplificar as demandas por meio de recursos diversos, contribuindo para que as partes sintam que estão crescendo no processo.

Para compreender os motivos aparentes que levam tais famílias a não encerrarem o processo judicial por dificuldades de estabelecerem um acordo, refletimos, também, se o próprio judiciário, no “ato de remarcar audiências” estaria fortalecendo vínculos que na realidade precisariam ser trabalhados. E aí perguntamos: por que alguns processos “insistem” em não ser finalizados? A Mediação Familiar pode ajudar a responder esta

questão, quando entende que a família, assim como hoje a conhecemos, é um arranjo social recente e que, como todo grupo de convivência continuada no tempo, é capaz de produzir conflitos ao negociar suas diferenças de ideias, desejos e propósitos. Daí o pressuposto básico que utilizamos é que, não basta "desapartar", ou mesmo excluir uma das partes envolvidas, dado a necessidade da continuação da convivência entre as pessoas envolvidas no conflito. Faz-se necessário a restauração do sistema afetado pelo conflito e o empoderamento das partes, que ocorre quando cada um passa a perceber sua responsabilidade e capacidade em contribuir para a resolução do problema.

Assim é que as mediações familiares realizadas com famílias em sofrimento, pelos mediadores do Espaço Família, são sustentadas na consecução da 'responsabilização' da 'reparação' e da 'reconciliação', de acordo com os princípios e práticas da Justiça Restaurativa, de Howard Zehr e Harry Mika. Muitas vezes, faz-se necessário que os mediadores reformulem o que está sendo discutido, através de um novo olhar ou nova perspectiva, para possibilitar que os mediados percebam o processo de forma positiva e construtiva.

Para ilustrar essa nossa prática narramos o caso de uma família com um filho de quatro (4) anos de idade, que em função de desavenças, o casal optou por não dividir mais a mesma residência e foi encaminhado para decidir com quem ficaria o filho menor, com quem ambos, pai e mãe, gostariam de conviver. Ao chegarem ao nosso encontro, nem se falavam e muito menos se olhavam. Após alguns encontros, em separado, conseguimos juntá-los para que pudessem conversar e decidir o que seria melhor para o filho. Com a restauração do processo de comunicação, os pais,



voltaram a conversar e optaram pela guarda compartilhada do filho, como a melhor forma de ambos conviverem com o filho, considerando a importância do filho poder usufruir do direito de conviver com o pai e a mãe. Com base nesta decisão, elencaram os principais pontos que precisariam ser respeitados e, principalmente, que iriam conversar entre si sobre novas decisões que precisariam ser tomadas para melhoria do desenvolvimento do filho.

Este breve relato de caso real, novamente nos confronta com a realidade de que olhar para dentro requer também olhar para fora. Assim a mediação surge não apenas como instrumento dos Direitos Humanos, mas como instrumento capaz de fazer acontecer uma Cultura de Paz. Cultura de Paz que nada mais é do que um conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito e aplicabilidade dos direitos humanos.

## **CONCLUSÕES**

A abordagem construtiva dos conflitos através da Mediação Familiar vem proporcionando crescimento pessoal, levando ao autoconhecimento e, conseqüentemente, à aproximação das partes que passam a apresentar conduta mais responsável e ética. Nas Mediações Familiares, consideradas complexas, que estamos realizando, objetivamos trilhar o caminho para uma mudança de paradigma que conduza à construção de uma cultura de paz. Sabemos que os conflitos existem e sempre existirão, porém apesar disso, o exercício das práticas restaurativas, de que é exemplo, a mediação, possibilitará que as relações que foram trincadas, sejam restabelecidas em outras bases.

O compromisso com a solução pacífica dos conflitos é premissa de uma cultura de paz. Ao restabelecer a comunicação anteriormente rompida entre as partes, como no exemplo da mediação familiar citada anteriormente, em que as partes sequer se olhavam, o mediador garante um acordo fiel ao direito da comunidade em que vivem, com respeito aos costumes e, conseqüentemente, justo.

Entendemos que é necessário ter em mente que os encontros de mediação, nem sempre resultarão em transformação e mudanças dos mediandos, mas propiciarão orientações/ conhecimentos, para que senão agora, no futuro, cada mediando passe a olhar a dificuldade com um olhar de compreensão do fato, numa perspectiva de entendimento, e que cada um possa dar prosseguimento às suas vidas libertos dos entraves das disputas em que um ganha e outro perde.

Reforçamos a ideia de que resolver um conflito familiar não é apenas “desapartar” uma briga entre os ex-cônjuges, mas facilitar o entendimento, para que coloquem em prática o entendimento de que a relação parental, entre pais e filhos, é perpétua, ilimitada e vai além de uma simples manutenção econômica e alimentar, requerendo o carinho e o afeto que não podem faltar para o desenvolvimento de uma criança ou adolescente.

Acreditamos, ainda, que a aplicação das experiências com a mediação de conflito no contexto familiar representa o lançamento de uma semente para consolidação de mudanças mais significativas, que contribuirão para o estabelecimento de uma nova “praxis” que se refletirá na emergência de um organismo social mais pacífico e fraterno.

Concluindo, temos consciência de que a prática da Mediação, que tenha como objetivo manter e melhorar a qualidade dos relacionamentos em todos os contextos, está longe de alcançar os

fins a que se propõem; porém, temos convicção de que representa um avanço, ainda que incipiente e tímido, para trazer mais segurança para os filhos cujos pais não continuaram a relação conjugal, mas continuarão pais de seus filhos, atendendo-os e mantendo o direito do filho que é ter convivência com seus pais.

## REFERÊNCIAS

Almeida, M.G.B. (org). **A Violência na Sociedade Contemporânea** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: EDIPUCRS, 161p. Disponível em <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/violencia.pdf>. [capturado em 26/05/2012].

Araújo, U.F. **Ética e Cidadania: construindo valores na escola e na sociedade**:03-11. In: Brasil, Ministério da Educação – MEC. Ética e Cidadania [Boletim 18 – Proposta Pedagógica; Brasília: Secretaria de Educação à Distância - SEED / TvEscola / salto para o Futuro, out.-2006.

AZEVEDO, A.G. (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. 246 p.

**Brasil, Senado Federal**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Secretaria Especial de Editoração e Publicações/ Subsecretaria de Edições Técnicas; 2010. Disponível em

[http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_05.10.1988/CON1988.pdf](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_05.10.1988/CON1988.pdf) [capturado em 26/05/2012].

BUSH, Robert A. Baruch Bush e FOLGER, Joseph P. **The Promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition**. Ed. Jossey-Bass, São Francisco, 1994.

**Comitê Paulista para a Década da Cultura de Paz – parceria UNESCO-Associação Palas Athena 4**  
<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf> ( capturado da internet em 22 de maio de 2012).

DISKIN L.; ROIZMAN, L.G. **Paz como se faz? Semeando cultura de paz nas escolas**. Brasília: UNESCO / Associação Palas Athena / Fundação Vale; 2006.

FIRMEZA, V.M. **O efeito transformador da mediação em busca da superação da cultura do litígio em direção a uma cultura de paz**. Revista Eletrônica DiKE, vol. 1, n. 1; jan/jul 2011. Disponível em: <http://www2.tjce.jus.br:8080/dike/wp-content/uploads/2010/11/Vera-Firmeza.pdf> [capturado em 15 de maio de 2012].

GANDHI, M. K. **Gandhi Autobiografia: minha vida e minhas experiências com a verdade**; tradução Humberto Mariotti et al. São Paulo: Palas Athena, 2ª. edição, 2001.

ONU - Organização das Nações Unidas. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. 1948. United Nations High Commissioner for Human Rights (Trad.), 2003. Disponível em:

<http://www.oas.org/dil/port/1948%20Declara%C3%A7%C3%A3o%20Universal%20dos%20Direitos%20Humanos.pdf> [capturado em 26 de maio de 2012].

\_\_\_\_\_ **Declaração e Programa de Ação sobre uma Cultura de Paz**. 1999. Elisabete de Moraes Santana (Trad.), 2009. Disponível em:

<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf> [capturado em 26 de maio de 2012].

ROSENBERG, M. B. **Modelo de Comunicação Não Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Trad. Mário Vilela. São Paulo: Ed. Ágora, 2006.

SALES, L.M.M. **A mediação de conflitos: mudança de paradigmas**, Universidade de Fortaleza, s.n.t., 2007. Disponível em:

[http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos\\_pdf/4.pdf](http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos_pdf/4.pdf) [capturado em 15 de maio de 2012].

\_\_\_\_\_ **Conflitos familiares: a mediação como instrumento consensual de solução**. Universidade de Fortaleza, s.n.t., 2007. Disponível em: [http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos\\_pdf/2.pdf](http://www.mediacaobrasil.org.br/artigos_pdf/2.pdf) [capturado em 15 de maio de 2012].

SPENGLER, F.M. **A crise da jurisdição e a cultura da paz: a mediação como meio autônomo e consensuado de tratar dos conflitos**. Edição VI. Santa Cruz do Sul: 2009. Disponível em:

<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/a-crise-da-jurisdicao-e-a-cultura-da-paz-a-mediacao-como-meio-autonomo-e-consensuado-de-tratar-dos-conflitos/print/> [capturado em 15 de maio de 2012].

VASCONCELOS, C. E. **Relações Interpessoais e Mediação de Conflitos**. In: PEDROSA, A.A.B; ANDRADE FILHO, A.L.; FRANCA, J.G. **Educação para a Paz: formação de agentes sociais para a prevenção da violência**. Recife: Fundação Joaquim Nabuco, 2006: p. 57-64.

YARN, D. **Dictionary of Conflict Resolution**, S. Francisco: Ed. Jossey-Bass Inc., 1999, p. 272. In: AZEVEDO, A.G. (org.). **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. 246 p

ZEHR,H; MIKA H. **Conceitos Fundamentais de Justiça Restaurativa**. Eastern Mennonite University. Editor Comitê Central Mennonite. 1997.

## 5 MEDIAÇÃO COLETIVA: Uma construção à luz dos direitos humanos

*Valdênia Brito Monteiro*

A paz é parte integrante da construção de uma cultura de direitos humanos, bem como esta é o outro lado da engrenagem da cultura de paz. Assim, conclui-se que ambas andam juntas. A paz significa a possibilidade do respeito à dignidade humana, da construção de um processo da alteridade e de mudanças culturais da intolerância.<sup>40</sup>

Segundo o Relatório do Banco Mundial (2011, p. 10), um bilhão e meio de pessoas vivem em áreas afetadas por fragilidade, conflitos, ou violência criminal organizada, em larga escala, e nenhum país frágil de baixa renda ou afetado por conflitos ainda alcançou um único dos oito Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) das Nações Unidas.<sup>41</sup> Novas ameaças —

---

▪ Mestre em Direito pela UFPE, doutora pela Universidade de Buenos Aires (UBA), coordenadora do Programa Justiça Cidadã do GAJOP, entidade de direitos humanos, professora e coordenadora do Curso de Especialização da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), bem como professora da Universo.

<sup>40</sup> Sobre tipos de violência (coletiva, estatal, estrutural, cultural e individual), cf. Centro Internacional de Investigação e Informação para a Paz (2002).

<sup>41</sup> Os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) surgem da Declaração do Milênio das Nações Unidas, adotada pelos 191 estados membros em 2000. A Declaração traz uma série de compromissos concretos que, se cumpridos nos

criminalidade organizada e tráfico de drogas, agitação civil devido aos choques econômicos globais, terrorismo — têm complementado preocupações contínuas com a guerra convencional entre e dentro dos países. Apesar de grande parte do mundo ter progredido rapidamente na redução da pobreza nos últimos sessenta anos, áreas caracterizadas por repetidos ciclos de violência política e criminal estão sendo deixadas bem atrás, ficando com o crescimento econômico comprometido e indicadores humanos estagnados.

Apesar das ameaças do mundo, está em andamento, por iniciativa da sociedade civil, uma proposta de um projeto societário de cultura de paz e de direitos humanos, na tentativa da imunização do planeta contra a epidemia do ódio e a cultura do extermínio. Esse projeto é o que faz acreditar ser possível a (re)construção de um mundo justo para os cidadãos e cidadãs baseado no respeito, na solidariedade e cooperação. Um projeto que dá sentido à preservação da dignidade humana.

Assim, os métodos não violentos de resolução de conflitos trazem à tona a possibilidade de colaboração para uma ordem pacífica e de respeito às diferenças: “Ser diferente não é um problema, o problema é ser tratado (a) diferentemente”.<sup>42</sup>

---

prazos fixados, segundo os indicadores quantitativos que os acompanham, deverão melhorar o destino da humanidade neste século. Os objetivos: Erradicar a pobreza extrema e a fome. Atingir o ensino básico universal. Promover a igualdade entre os sexos e a autonomia das mulheres. Reduzir a mortalidade infantil. Melhorar a saúde materna. Combater o HIV/AIDS, a malária e outras doenças. Garantir a sustentabilidade ambiental. Estabelecer uma parceria mundial para o desenvolvimento.

<sup>42</sup> Lema do cartaz em comemoração ao aniversário da Declaração Universal de Direitos Humanos produzido pelo Escritório do Alto Comissariado para os Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) em 2003.

A mediação de conflitos possibilita, enquanto método, que seu conhecimento/aprofundamento possa ser levado para as relações sociais. Enfim, a resolução de conflitos fortalece a participação política e cidadã, ao mesmo tempo em que pode auxiliar na edificação de uma sociedade consciente de seus direitos e de pessoas que tenham possibilidades de acesso ao direito e ao acesso à justiça. O projeto da modernidade sacralizou o direito e trivializou os direitos. “Temos agora de fazer o trajeto inverso: trivializar o direito e sacralizar os direitos.” (SANTOS, 1989, p. 9).

## DO ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à justiça é, por definição, um termo complexo, amplo, de conceito variado. O entendimento de que o Estado, por meio do Poder Judiciário, seria o único detentor da possibilidade de solucionar as pretensões insatisfeitas está pouco a pouco se modificando. Assim, o Acesso à Justiça, na perspectiva dos Direitos Humanos, tanto no âmbito formal quanto extrajudicial, quer no âmbito interno, quer no internacional, apresenta dimensões que dialogam entre si; são, portanto, complementares e não excludentes. O acesso à justiça internacional, neste século, representa um avanço jurídico processual dos indivíduos que buscam respostas aos direitos humanos violados. Cançado Trindade (2001) expressa que a justiça internacional revela o novo primado da razão humana sobre a razão do Estado. Com as transformações e complexidades sociais, o então conceito de justiça, meramente formal, transmuda-se para o conceito mais amplo e voltado à perspectiva social, ou seja, toma por perspectiva a realização de uma justiça material, então chamada justiça social.



Justicia Social es un término del que todo el mundo habla pero que pocos serían capaces de definir con claridad; y más difícil aún es encontrar una acepción que a todos satisfaga. Quizá porque, en primer término, es un concepto altamente político: refleja nuestra visión de la sociedad, nuestros deseos y anhelos de un mundo mejor. Pero también porque es un concepto cambiante, en continua evolución. (JAVIER MURILLO; ROMÁN; HERNÁNDEZ CASTILLA, 2011, p. 9).<sup>43</sup>

A ideia de justiça social, na concepção dos direitos humanos, relaciona-se com a dignidade humana no estado democrático de direito. Para Silva (2003, p. 26): “[...] os regimes democráticos não garantem de antemão a igualdade, mas geram a possibilidade de que ela venha a ser atingida aos poucos, por meio do próprio conflito social.”

Vale pontuar que o acesso à Justiça poderá ser concretizado por meio do processo judicial, como também por outros meios de solução de conflitos, como negociação, conciliação, mediação, entre outros. Como diz Vasconcelos (2008, p. 43):

O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos. [...] O acesso à justiça não é apenas proclamar o direitos de todos. [...] O acesso à justiça não é apenas um direito social fundamental, crescentemente

---

<sup>43</sup> "Justiça Social é um termo que todos falam, mas poucos seriam capazes de definir claramente; e mais difícil ainda encontrar um significado que satisfaça todos. Talvez porque, em primeiro lugar, é um conceito altamente político: reflete a nossa visão da sociedade, nossos desejos e esperanças para um mundo melhor. Mas é um conceito mutante e em evolução". (Tradução livre).

reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualista.

Para Monteiro (2009, p. 23), algumas demandas levadas ao Judiciário buscam respostas para uma gama de situações que desafiam o próprio dogmatismo jurídico e têm a ver com a diversidade de questões não consideradas objetos de pauta do Poder Judiciário. Faria (1991) questiona até que ponto estarão os tribunais e seus magistrados aptos, funcional e tecnicamente, a lidar com conflitos classistas e transgressões de massa envolvendo grupos, classes e coletividade.

Assim, pensar a mediação de conflitos como um caminho para se obter justiça significa repensar conceitos, construir compromissos entre os indivíduos e grupos para uma agenda política, tendo como base o princípio cooperativo de construção de direitos, como condição da cidadania ativa.

Desse modo, o acesso ao direito é necessário para que os cidadãos conheçam seus direitos, que não se conformem quando lesados e lhes sejam proporcionadas as condições para a garantia. É a ideia do protagonismo cidadão como capaz de conhecer, reinventar e exigir direitos; da capacidade de perceber outras visões de mundo, diferentes das suas; do exercício coletivo. Vasconcelos (2008) diz que o reconhecimento do acesso ao direito tem importância capital ante os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação.

Por conseguinte, a mediação de conflitos como método é uma das formas de acesso à justiça e ao direito. Para Souza Júnior (2008, p. 154):

Mediar conflitos, portanto, é atuar em uma situação de alteridade sem as hierarquias que opõem as práticas social às prescrições da autoridade localizada no Estado, operando por meio do Direito adjudicado por um especialista (o juiz) a partir de uma pauta restrita (o código, a lei), em relação a sujeitos que não são reconhecidos em suas identidades (ainda não constituídos como seres humanos e cidadãos) e que buscam construir sua cidadania por meio de um protagonismo que busca o direito social.

## **DA MEDIAÇÃO INDIVIDUAL À COLETIVA E O PRINCÍPIO DA NÃO VIOLÊNCIA**

A Mediação de Conflitos Coletivos à Luz dos Direitos Humanos é um dos métodos não violentos de resolução de conflitos e acesso à justiça que contribui para o exercício da cidadania ativa, pela educação em direitos, na busca do empoderamento, autonomia de grupos e segmentos sociais, para que possam lutar para garantir direitos de forma coletiva no campo da Promoção (efetivação de direitos), Defesa (responsabilização) e Controle Social (vigilância/acompanhamento), bem como para a prevenção da violência e a pacificação. A Mediação de conflitos, como método não violento, que oferece condições à participação dos envolvidos no conflito não pode ser vista exclusivamente como forma de resolução de conflitos da população periférica, marcada pela exclusão e pobreza. É bem verdade que essa população é que mais sofre pela inacessibilidade ao direito da justiça.

A desjudicialização deve ser vista como a capacidade de pessoas ou grupos, de qualquer classe social, perceberem que é possível a prevenção e a pacificação antes do conflito se transformar em violência, assegurando a reflexão sobre o direito de

todos (as) e a disseminação do sentimento de justiça. O mais importante na proposta da mediação de conflitos é constituir-se como um processo de aprendizado e responsabilização dos envolvidos (as).

Alves (2008, p. 2) expressa:

No espaço urbano deve existir a possibilidade de diálogo, a abertura para um entendimento e resolução de um bem que é coletivo e não particular. Por abranger uma coletividade tem que proporcionar um mínimo de significação comum para todos os integrantes daquela comunidade, permitindo-lhes um entendimento, por mais simples que seja, da representação daquele lugar e dos códigos culturais e políticos que o qualificam.

Destaque-se que o sentimento de pertença de determinado grupo é o que leva o diálogo a ser frutífero para a realização de trabalhos na garantia de direitos e proporcione um sentido à prática.

A mediação aliada ao exercício da cidadania rende frutos como a integração social e o restabelecimento do diálogo entre os sujeitos; a valorização do cidadão e dos aspectos mais específicos que o envolvem, já que é a própria pessoa que toma as decisões (autonomia e protagonismo cidadão); a pacificação dos conflitos com a preservação dos laços especiais, tendo em vista a possibilidade de satisfação mútua; e democratização do acesso à justiça. (DIAS *et al.*, 2010, p. 49-50).

A mediação coletiva à luz dos direitos humanos funda-se nos princípios humanistas por acreditar que estes favorecem a

convivência democrática e se assentam em valores como democracia, justiça social e dignidade da pessoa. Herrera Flores (2002, p. 27) diz que os direitos humanos traduzem processos que abrem e consolidam “espaços de luta, pela particular manifestação da dignidade humana”. Invocam uma plataforma emancipatória voltada à proteção da dignidade humana. Desse modo, está contribuindo para a paz. “Educar para la paz es enseñar a la gente a encararse de manera más creativa, menos violenta, a las situaciones de conflicto y darles los medios para hacerlo.” (GALTUNG, 1997, p. 15).<sup>44</sup>

Como bem diz Carbonari (2007, p. 2), “o processo de afirmação dos direitos humanos sempre esteve, e continua, profundamente imbricado às lutas libertárias construídas ao longo dos séculos” pelas pessoas oprimidas e vitimizadas “para abrir caminhos e construir pontes de maior humanidade. Isso porque, a realização dos direitos humanos é um processo histórico, assim como é histórico seu conteúdo”.

A ênfase no princípio da não violência constitui-se numa escolha estratégica do método, entendendo que a mediação se estabelece como uma forma de gestão de conflitos com vistas não somente à sua resolução, mas à melhoria das relações coletivas. Como diz Muller (2007), não é possível pensar um mundo sem conflitos, pois uma sociedade não se constrói a partir unicamente da confiança, mas na justiça.

Para D’Ambrosio (2010, p. 48), o “conflito é o estado provocado por reações distintas, pois os indivíduos são diferentes, e reagem diferentemente a estímulos da mesma realidade”. Contudo,

---

<sup>44</sup> “Educação para a paz é ensinar as pessoas a lidar de forma mais criativa, menos violenta as situações de conflitos e proporcionar meios para fazê-la.” (Tradução livre).

o conflito não pode transformar-se em confronto, que é choque, é enfrentamento, é guerra, “com o objetivo de subordinar e mesmo eliminar uma das partes do conflito”. A eliminação do outro, do diferente acabaria com o conflito e transformaria em violência. A não violência é a atitude ética e espiritual do homem forte que reconhece a violência como a negação da humanidade e decide recusar submeter-se ao seu domínio.

Sposito (1998, p. 3, grifo da autora) diz: “[...] *a violência é todo ato que implica a ruptura de um nexos social pelo uso da força.* Nega-se, assim, a possibilidade da relação social que se instala pela comunicação, pelo uso da palavra, pelo diálogo e pelo conflito.” Assim, o conflito mal administrado é o que faz gerar a violência. Esta representa a crise da sociabilidade.

A violência anula ou protela o conflito matando ou anulando a outra parte, mas não resolve o problema. Para sair da pré-história das relações sociais, devemos romper com a violência como forma de enfrentamento de conflitos. As guerras, o terrorismo, assim como qualquer forma de violência devem ser evitados porque contradizem os princípios básicos de resolução não violenta de conflitos, da convivência democrática e da moral. (JARES, 2010, p. 55).

Vale salientar que um conflito individual pode ter um caráter de coletividade. Assim, é possível que um fato individual se transforme em uma demanda coletiva. O que vai dar a ideia de coletivo é a capacidade de identificar ou perceber até que ponto determinado caso representa um conflito para um coletivo. A mediação individual se restringe a uma situação que tem a ver com as relações mais privadas. No caso específico da mediação

coletiva à luz dos direitos humanos, é uma concepção em construção. Como diz Alves (2007, p. 5):

O trabalho de mediação comunitária prevê dois momentos: o primeiro, de constituição do coletivo, da mobilização da comunidade diante de uma questão; e, o segundo, a mediação com o órgão competente. Cria-se um espaço de reflexão acerca das estratégias de abordagem que viabilizem a legitimação de saberes elaborados e de estratégias de vida criadas por esses grupos, visando a adoção de alternativas para, posteriormente, traduzi-las tanto para os demais membros de sua comunidade e/ou para outros grupos, cujo cotidiano seja afetado pelas mesmas privações e conflitos, como para órgãos e instituições governamentais.

A dimensão política é outro elemento-chave nas discussões dialógicas e tem como base os princípios norteadores de direitos humanos.

Há o resgate da autonomia e do diálogo para a reparação ou criação de laços sociais [...] Além de a mediação constituir-se em forma pedagógica, pois todos podem aprender sobre o outro e a lidar com as problemáticas do cotidiano através da comunicação. (SURLO; DIAS, 2010, p. 149).

No caso específico da alteridade e subjetividade entre os sujeitos, Carbonari (2007) aprofunda o tema dizendo que a alteridade tem na diferença, na pluralidade, na participação, no reconhecimento, seu conteúdo e sua forma. O compromisso com o mundo como contexto de relações é, portanto, marca fundamental da subjetividade que se faz, fazendo-se, com os outros, no mundo, com o mundo.

Para melhor ilustrar as diferenças entre os dois tipos de mediação, o quadro sinóptico abaixo aponta elementos conceituais demonstrativos da importância da mediação de conflitos como método para a educação em direitos humanos (Quadro 1).

A mediação de conflitos é um método que pode ser aplicado no processo de educação em direitos humanos. Esta não se restringe ao campo da concepção tradicional de formação, ou ao aspecto formal; a perspectiva crítica traz implicações político-sociais. Warat (2009, p. 57) expressa que a finalidade da educação é fazer crescer as pessoas em dignidade, autoconhecimento, autonomia e no reconhecimento e afirmação dos direitos da alteridade (principalmente entendidos como o direito à diferença e à inclusão social), conceitos que em definitivo são os que sustentam a Declaração Universal e outras declarações posteriores.

Quadro 1 – Diferença entre mediação individual e mediação coletiva

<b>MEDIAÇÃO INDIVIDUAL</b>	<b>MEDIAÇÃO COLETIVA</b>
Demanda individual, isto é, vínculos interpessoais (de proximidade) e decorrentes dos conflitos relacionados com as condições materiais ou físicas dos atores envolvidos (exemplo: pensão de alimentos, conflitos de vizinhança, compra e venda de imóveis)	Demanda coletiva – reivindicação de direitos aos serviços sociais básicos, educação, saúde e seguridade cidadã. O conflito coletivo se refere a um grande número de atores e interesses envolvidos, que repercutem com grande impacto na comunidade, sociedade ou cidade (exemplo: direitos envolvendo poder público e comunidade)
Ênfase no respeito da subjetividade (e alteridade)	Ênfase na alteridade



Dimensão política – a consciência do sujeito de direitos	Dimensão política – a consciência do sujeito de direitos
Autonomia individual. Estímulo a um agir como cidadão(ã) ativo(a)	Autonomia e estímulo à participação em espaços de decisão coletiva
Equipe interdisciplinar para facilitar o diálogo. Facilita o aprendizado de convivência mais harmônica e pacífica entre essas diferenças. Busca desobstruir os canais de comunicação entre as partes. Visão sistêmica do problema	Equipe interdisciplinar para colaborar com o empoderamento do grupo sobre suas agendas políticas. Oferecer elementos de alternativas de resolução dos problemas sociais. Visão sistêmica da realidade social
Temas relacionados com direitos individuais	Temas relacionados com direitos coletivos e políticas públicas
Espaço privilegiado para repensar os direitos e deveres e o fortalecimento individual diante do conflito	Espaço privilegiado para o fortalecimento da legitimidade e participação do grupo
Prevenção do conflito interpessoal	Prevenção dos conflitos, baseados em discussões/aprofundamento de questões étnicas, raça, gênero, como forma de reconhecimento das diferenças e convivência entre diferentes grupos
Facilitação do acordo extrajudicial	Colaboração para a construção/plano de propostas do grupo sobre o melhoramento da qualidade de vida das comunidades mais vulneráveis.

A educação em direitos humanos, segundo Benevides (2009), parte de três pontos: a educação permanente, continuada e global, voltada para a mudança cultural e para educação em valores, para atingir corações e mentes, e não apenas instrução, ou seja, não se trata de mera transmissão de conhecimentos. Ele corrobora com a definição apresentada no documento que sistematiza a proposta de conteúdos referenciais para o Plano Nacional de Educação em Direitos Humanos (PNEDH), da Secretaria dos Direitos Humanos da Presidência da República, quando expressa que a educação não se caracteriza como eventos, mas “é compreendida como processo sistemático e multidimensional que orienta a formação dos sujeitos de direitos”, e estes não estão prontos e disponíveis, mas em construção, em processo. Por conseguinte, “a educação é um meio indispensável para o acesso a outros direitos.”

Já Estevão (2011) expõe que o direito à educação é um direito que requer muitas batalhas em várias frentes, sendo algumas lutas no campo do discurso, que implicam tomada de posição, argumentação e contra-argumentação, conflito de sentidos de dominação e de resistência, enfim, lutas de poder. Isso equivale a defender que a educação é um direito humano e social inalienável, que requer a recuperação da política nas discussões sobre os assuntos públicos. Enfim, uma educação em direitos que dá respostas para os conflitos, dilemas, tensões, na certeza da importância da construção de um mundo mais justo e de respeito aos direitos humanos.

A Declaração Universal de Direitos Humanos, no seu preâmbulo, estabelece que a implementação dos direitos humanos fique vinculada a um compromisso de uma intervenção educativa, buscando, enquanto ideal, atingir todos os povos e todas as nações.

Nesse sentido, coloca a educação como processo e em construção com os outros sujeitos de direito. Há a clareza de que na luta dos direitos humanos por reconhecimento de direitos faz-se necessário potencializar ações educativas a fim de contribuir para as condições mínimas da ideia de dignidade humana, ponto orientador da mediação de conflitos. A Mediação de Conflitos, como parte da educação em direitos, fundamenta-se nos princípios de direitos humanos, com ênfase na não violência, o que não pressupõe, portanto, um mundo sem conflitos.

A mediação de conflitos como proposta educativa em direitos humanos busca construir um sentimento forte de cooperação e solidariedade entre o grupo/coletivo reforçando a qualidade das relações e dos compromissos firmados com a coletividade; fortalece a escuta e o diálogo como possibilidades para enfrentar dificuldades ou divergências; colabora para a prevenção da violência como meio de pacificar a sociedade e construir a cultura de paz. Para Monteiro (2009), o acesso ao direito passa primeiro por conhecê-lo, depois incorporá-lo como tendo direitos e, por último, sua capacidade de exigí-lo, como sujeito de direito. A mediação como meio para garantir direitos apoia-se na ideia sistêmica de três grandes eixos: promoção, defesa e controle social; como ação prática de promoção (efetivar direitos). Ele assegura a exigibilidade dos direitos. No campo da mediação coletiva, toda e qualquer discussão passa pela luta por direitos coletivos, o direito à cidade, por exemplo. No campo da defesa (responsabilização). Dentre os vários instrumentos, como a defesa jurídica, *advocacy*, encontra-se a mediação de conflitos como ferramenta política de diálogo sobre direitos de uma coletividade; por fim, o controle Social (vigilância/acompanhamento). Vale ressaltar que, com o

diálogo, é possível realizar um trabalho que traga a capacidade de divergir, mas, ao mesmo tempo de conviver com o diferente, o novo.

Esta atitude dialógica, que a educação pode fomentar, significa, de facto: o reconhecimento dos outros como interlocutores válidos, com direito a expressar os seus interesses, por vezes divergentes, e a defendê-los com argumentos; o desenvolvimento da capacidade de participação num colectivo plural; [...]. (ESTEVÃO, 2007, p. 69).

Para o diálogo é necessário autonomia do sujeito, que Chauí (1999, p. 2) chama de sujeito ético:

O agente ético é pensado como sujeito ético, isto é, como um ser racional e consciente que sabe o que faz, como um ser livre que decide e escolhe o que faz e como um ser responsável que responde pelo que faz. A ação ética é balizada pelas idéias de bem e mal, justo e injusto, virtude e vício.

Em síntese, o sujeito ético é consciente, autônomo e livre.

Reforçando a concepção do diálogo a partir da autonomia do sujeito, percebe-se que ele não significa a possibilidade da “conversa simplesmente”. O diálogo aqui posto busca a consciência crítica com base no contexto envolvido. Daí a dimensão política como fundante na luta por direitos humanos. Nas lutas, vão traduzindo-se no exercício da cidadania ativa: [...] compreendida como processos de criação de espaços sociais de luta por direitos, de participação política, nos quais os cidadãos e cidadãs são também inventores(as) e criadores(as) de direitos. (PROJETO JUSTIÇA CIDADÃ, 2006, p. 6). Para Carbonari (2007, p. 3):

[...] os direitos e a participação da cidadania no processo político, antes de ser uma concessão, são direitos – para lembrar a já clássica expressão de Hannah Arendt da cidadania como direito a ter direitos. A dimensão política dos direitos humanos convoca todos os agentes à ação.

Por fim, a mediação de conflitos à luz dos direitos humanos é um método que pode ser usado no trabalho de educação em direitos humanos, que se traduz na capacidade de gestão do conflito, na facilitação e articulação política, na reflexão sobre diversidade de temas sobre direitos econômicos, sociais e culturais, na promoção e busca de respostas para as contradições encontradas entre os grupos, e no estímulo à participação que vai construindo uma cultura de paz e direitos humanos. O verso e inverso da dignidade humana.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Heloisa Greco. *Mediação: um outro olhar sobre os conflitos urbanos*. Faculdade de Economia, Universidade de Coimbra, 2007. Disponível em:

<<http://conferencias.iscte.pt/viewpaper.php?id=50&print=1&cf=3>>.

Acesso em: 17 set. 2011.

BANCO MUNDIAL. *Relatório sobre o desenvolvimento mundial de 2011: conflito, segurança e desenvolvimento: visão geral*. Washington, DC, abr. 2011. Disponível em:

<[http://wdr2011.worldbank.org/sites/default/files/PORTUGUESE\\_WDR\\_2011\\_OVERVIEW.pdf](http://wdr2011.worldbank.org/sites/default/files/PORTUGUESE_WDR_2011_OVERVIEW.pdf)>. Acesso em: 4 out. 2011.

BENEVIDES, Maria Victoria. *Educação em direitos humanos: de que se trata?* 2007. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/9\\_benevides.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/Etica/9_benevides.pdf)>. Acesso em: 7 dez. 2009.

CARBONARI, Paulo César. *Direitos humanos no Brasil: uma leitura enfocada e em perspectiva da situação*. 2007. Disponível em: <<http://xa.yimg.com/kq/groups/26082696/1675229746/name/CARBONARI,+Direitos+Humanos+no+Brasil..pdf>>. Acesso em: 26 set. 2011.

CENTRO INTERNACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E INFORMAÇÃO PARA A PAZ (CIIP). *Universidade para a Paz das Nações Unidas. O estado de paz e a evolução da violência: a situação da América Latina*. Tradução de Maria Dolores Prades. Campinas, SP: Ed. da Unicamp, 2002.

CHAUÍ, Marilena. Uma ideologia perversa. *Folha de S. Paulo*, 14 mar. 1999. Caderno Mais. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/laioncastro/chau-marilena-uma-ideologia-perversa>>. Acesso em: 12 set. 2011.

D'AMBROSIO, Ubiratan. *Cultura de paz e pedagogia da sobrevivência*. In: UNESCO. *Cultura de paz: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo*. Brasília: Unesco; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

DIAS, Maria Tereza Fonseca; MONTEIRO, Clara Valente; SURLO, Gerlis Prata; SÁ, Joicy Alves de; RODRIGUES, Marília Vasconcelos; MOREIRA, Matheus Alexandre *et al.* *Mediação, cidadania e emancipação social*. In: DIAS, Maria Tereza Fonseca (Coord.) *Mediação, cidadania e emancipação social: a experiência da implantação do centro de mediação e cidadania da Ufop e outros ensaios*. Belo Horizonte: Fórum, 2010. parte 1.

ESTEVIÃO, Carlos V. Democracia como direitos humanos, justiça global e educação cosmopolítica. SANTOS, Boaventura de Sousa; SANTOS, Cecília MacDowell dos (Org.). Desafios aos direitos humanos e à justiça global: as lutas pela igualdade e pelo reconhecimento da diferença. *E-Cadernos*, n. 9, 2011. Disponível em: <<http://gajop.org.br/justicacidade/wp-content/uploads/ecadernos9.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2011.

\_\_\_\_\_. Direitos humanos, justiça e educação. *Educação, Sociedade e Culturas*, n. 25, 2007, p. 43-81. Disponível em: <<http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/ESC25/CarlosEstevao.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2011.

FARIA, José Eduardo. *Justiça e conflito*: os juizes em face dos novos movimentos sociais. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1991.

GALTUNG, Johan. La educación para la paz sólo tiene sentido si desemboca en la acción. *El Correo de la Unesco*, feb. 1997.

HERRERA FLORES, Joaquim. Direitos humanos, interculturalidade e racionalidade de resistência. Tradução de Carol Proner. *Estudos Jurídicos e Políticos*, UFSCv. 23, n. 44, 2002, p. 9-29. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15330/13921>>. Acesso em: 4 out. 2011.

JARES, Xesús R. Sobre a convivência e os conteúdos de uma pedagogia da convivência. In: UNESCO. *Cultura de paz*: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo. Brasília: Unesco; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010.

JAVIER MURILLO, F.; ROMÁN, Marcela; HERNÁNDEZ CASTILLA, Reyes. Evaluación educativa para la justicia social. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, v. 4, n. 1, 2011, p. 7-23. Disponível em: <<http://www.rinace.net/>>

rie/numeros/vol4-num1/Riee%204,1.pdf>. Acesso em: 4 out. 2011.

MONTEIRO, Valdênia Brito. *Mediação de conflito*: contribuição para a cultura de direitos humanos. In: \_\_\_\_\_ (Org.). *Justiça cidadã: uma experiência de mediação de conflitos em direitos humanos*. Recife: Gajop, 2009. Disponível em: <[http://www.gajop.org.br/arquivos/publicacoes/justica\\_cidada.pdf](http://www.gajop.org.br/arquivos/publicacoes/justica_cidada.pdf)>. Acesso em 4 out. 2011.

MULLER, Jean Marie. *O princípio da não violência: uma trajetória filosófica*. São Paulo: Palas Athena, 2007.

PROJETO JUSTIÇA CIDADÃ. *Proposta político-pedagógica*. Recife: Gajop, 2006.

SANTOS, Boaventura de Sousa. *O discurso e o poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica*. Porto Alegre: Fabris, 1989.

SPOSITO, Marília Pontes. *A instituição escolar e a violência*. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados da USP, 1998. Disponível em: <<http://www.iea.usp.br/iea/textos/spositoescolaeviolenca.pdf>>. Acesso em: 4 out. 2011.

SOUZA JÚNIOR, José Geraldo. *Direito como liberdade: o direito achado na rua: experiências populares emancipatórias de criação do direito*. 2008. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SURLO, Gerlis Prata; DIAS, Maria Tereza F. *Mediação e cidadania nos núcleos de prática jurídica: a experiência da Universidade Federal de Ouro Preto*. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 19., 2010, Fortaleza, CE. *Anais...* Fortaleza: Conpedi, 2010.

TRINDADE, Antonio Augusto Cançado. *O acesso à justiça internacional*. *Correio Braziliense*, 6 ago. 2001. Caderno Direito & Justiça.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de conflitos e práticas restaurativas*. São Paulo: Método, 2008.



# 6 A Cultura de Paz na Metódica do Direito e na Prática da Mediação de Conflitos

*Carlos Eduardo Vasconcelos*<sup>45</sup>

## INTRODUÇÃO

Como consequência da crescente horizontalização e hipercomplexificação das sociedades contemporâneas, o presente estudo parte da hipótese de que a ideologia do império da lei, em que a norma jurídica é confundida com o texto normativo abstrato, está sendo ultrapassada no sentido da bidimensionalidade de um direito que, sem prejuízo dos pressupostos do estado democrático e suas referências legisladas, resgata a sua dimensão processual, problemática, diatópica, onde são elaboradas as condições significantes dos textos normativos aplicáveis, que constituem a dimensão axiomática.

Identificamos, portanto, tendência no sentido de um direito acolhido como bidimensional, enquanto força dialético-institucional, com função político-jurídica, norteadas por

---

<sup>45</sup> Professor da Faculdade de Direito Guararapes. mestre em Direito das Relações Sociais. Implantou o primeiro programa estadual de mediação comunitária de conflitos, em Pernambuco. Atualmente preside a Comissão de Conciliação, Mediação e Arbitragem da OAB/PE; integra idêntica comissão junto ao Conselho Federal da OAB. Palestrante e professor em cursos de extensão e de pós-graduação no Brasil e em Moçambique.

sentimentos-ideias de justiça e segurança, na peculiaridade de uma ciência normativa distinta do positivismo, do nomologismo, do decisionismo e do sociologismo.

Assim, nesse novo contexto, as técnicas, as habilidades e os valores da mediação de conflitos passam a ser concebidos como instrumentos da dimensão dialética do direito, na exploração problemática da realidade ou necessidades, ou seja, na legitimação e humanização do processo de concretização e, portanto, da significação material da norma a ser efetivamente adotada.

Procurarmos, então, inserir tais estudos nos marcos do novo paradigma da ciência. Destacaremos o novo papel da cidadania enquanto sujeito concretizante no processo de construção da norma a ser aplicada em situações de conflito. Procuraremos examinar a necessidade de ressignificação da dialética nos processos. E apresentaremos a prática da mediação de conflitos, sua aplicação e a pedagogia das respectivas habilidades, valores e técnicas. Enfim, procuraremos avaliar em que medida esta pedagogia implicará no redesenho das nossas instituições de educação jurídica e das instituições do estado contemporâneo.

## **O NOVO PARADIGMA DA CIÊNCIA NO DIREITO E NA MEDIAÇÃO**

- Dimensão da complexidade

Até os anos cinquenta do século XX o conhecimento científico tinha como meta dissipar a aparente complexidade dos fenômenos, a fim de revelar a simplicidade de uma ordem por eles supostamente seguida. A física ainda era vista como um esforço

científico para a identificação da simplicidade por trás da complexidade dos fenômenos. Ocorre que, desde o início daquele século XX, cientistas de vários campos vinham enfrentando um problema lógico, pois a lógica clássica se mostrava insuficiente para lidar com as contradições insuperáveis.

Com efeito, no campo da microfísica passaram a se defrontar duas concepções da partícula subatômica, concebida, de um lado, como onda e, de outro, como corpúsculo. Tradicionalmente, a solução estaria na descoberta de que uma das posições era correta e a outra errada. Entretanto, não foi isto o que ocorreu quando Niels Bohr, em 1927, afirmou que “essas proposições contraditórias eram de fato complementares e que logicamente se deveriam associar dois termos que se excluem mutuamente”. Para tais percepções muito contribuíram os avanços da física quântica para o campo da mecânica quântica, onde se foi reconhecendo que, no complexo mundo subatômico, nem a lógica nem a causalidade predominavam, levando Heisenberg a formular o “princípio da incerteza”. Essa percepção deu origem a todo um processo de mudança cultural, que extrapolou da física e da mecânica para as outras ciências, e que foi desconstruindo o paradigma mecanicista clássico, newtoniano, e construindo um pensamento complexo capaz de abordar as contradições contextualmente, em vez de excluir um ou outro dos seus elementos.

Assim, a dialética que seguia o modelo hegeliano, baseada na ideia de progresso por eliminação; qual seja, conflito entre tese e antítese que resultava no triunfo de um desses pólos, passou a ser concebida como um processo de contradição, antagonismo e complementaridade; qual seja, conflito entre tese e antítese, em

permanente matamorfose. No dizer de Edgar Morin,<sup>46</sup> “a complexidade é a união da simplicidade com a complexidade; é a união dos processos de simplificação que são seleção, hierarquização, separação, redução, com os outros contraprocessos, que são a comunicação, que são a articulação do que foi dissociado e distinguido; e é a maneira de escapar à alternância entre o pensamento redutor que só vê os elementos e o pensamento globalizado que só vê o todo”. Morin reconhece que a simplificação e seus processos são de insubstituível valor científico, estando a complexidade situada na articulação, na comunicação desses métodos reducionistas com os contraprocessos contextualizadores, que compreendem o que foi dissociado e distinguido.

Fritjof Capra<sup>47</sup>, doutor em física teórica pela Universidade de Viena, destaca esta nova tendência de superação do reducionismo cartesiano e do mecanicismo da física newtoniana, baseados numa ecologia rasa, antropocêntrica, que vê os seres humanos como se estivessem situados acima ou fora da natureza e que atribui a esta apenas um valor instrumental, ou de “uso”. E aponta para aquele novo paradigma, a ecologia profunda, em que o mundo é visto não como uma coleção de objetos isolados, mas como uma rede de fenômenos fundamentalmente interconectados e interdependentes.

Enfim, o primeiro aspecto do novo paradigma da ciência remete-nos à dimensão da complexidade, compreendendo sistemas complexos, objetos em contexto, contextualização, ampliação do foco, sistemas amplos, foco nas relações, foco nas interligações, padrões interconectados, interconexões ecossistêmicas, redes de

---

<sup>46</sup> MORIN, Edgar. *Introdução ao pensamento complexo*. Traduzido do francês por Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2006. p. 102 e 103. 120 p.

<sup>47</sup> CAPRA, Fritjof. *A Teia da Vida*. São Paulo: Cultrix, 2000. pp. 25-27.

redes, sistemas de sistemas, complexidade organizada, distinção, conjunção, não-reducionismo, atitude “e – e”, princípio dialógico, relações causais recursivas, recursividade, causalidade circular recursiva, retroação da retroação, ordens de recursão, contradição.

- **Dimensão da instabilidade**

A física também nos trouxe o problema da “desordem” ou da tendência à desordem, que veio superar o seu principal axioma, de um mundo estável, ordenado, como uma máquina absolutamente perfeita, onde a desordem não seria mais que uma ilusão, uma aparência pré-científica. A termodinâmica comprovou, com Boltzmann, que o calor corresponde à agitação desordenada das moléculas. Foi a partir de então que se passou a reconhecer que a entropia corresponde a uma medida de desordem molecular. O reconhecimento da desordem também contribuiu para uma nova forma de pensar, que incluísse a indeterminação e a imprevisibilidade dos fenômenos.

No dizer de Prigogine<sup>48</sup>, *“Começamos a compreender melhor o segundo princípio da termodinâmica. Por que existe a entropia? Antes, muitas vezes se admitia que a entropia não era senão a expressão de uma fenomenologia, de aproximações suplementares que introduzimos nas leis da dinâmica. Hoje sabemos que a lei do desenvolvimento da entropia e a física do não-equilíbrio nos ensinam algo de fundamental acerca da estrutura do universo: a irreversibilidade torna-se um elemento essencial para a nossa descrição do universo; portanto devemos encontrar a sua expressão*

---

<sup>48</sup> PRIGOGINE, Ilya. *As leis do caos*. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: UNESP, 2002. p. 79 a 84.

*nas leis fundamentais da dinâmica. A condição essencial é que a descrição microscópica do universo seja feita por meio de sistemas dinâmicos instáveis. Eis aí uma mudança radical do ponto de vista: para a visão clássica, os sistemas estáveis eram a regra, e os sistemas instáveis, exceções, ao passo que hoje invertemos essa perspectiva”.*

Prigogine então acentua que *”A instabilidade, ou seja, o caos, tem assim duas funções fundamentais: por um lado, a unificação das descrições microscópicas e macroscópicas da natureza, só realizável por meio de uma modificação da descrição microscópica; por outro, a formulação de uma teoria quântica, diretamente baseada na noção de probabilidade, que evita o dualismo da teoria quântica ortodoxa, mas num plano ainda mais geral, nos leva assim a modificar aquilo que tradicionalmente chamávamos “leis da natureza”. Tempos atrás estas últimas eram associadas ao determinismo e à irreversibilidade do tempo, ao passo que, para os sistemas instáveis elas se tornam fundamentalmente probabilísticas e exprimem o que é possível, e não o que é certo”.*

Com efeito, no mundo onde estamos e que nos abarca há objetos que obedecem a leis clássicas deterministas e reversíveis, mas que correspondem a casos simples, quase exceções, como o movimento planetário de dois corpos, e objetos a que se aplica “o segundo princípio da termodinâmica”; que constituem a grande maioria. Ainda conforme Prigogine, *“É preciso, pois, que haja, independentemente da história, uma distinção cosmológica entre estes dois tipos de situação, ou seja, entre estabilidade, por um lado, e instabilidade e caos, por outro”.*

Tem-se afirmado que a ciência começa a estar em condições de descrever a criatividade da natureza. O caos como o imponderável, o liberto, o diabólico, o que ainda não reestruturou a sua auto-organização, o seu organismo. Porque embora paradoxal,

a sua relação com a ordem é de ultrapassagem, de superação, de reestruturação.

Enfim, o segundo aspecto do novo paradigma científico remete-nos à dimensão da instabilidade, compreendendo o mundo em processo de tornar-se, física do devir, física de processos, caos, irreversibilidade, seta do tempo, segunda lei da termodinâmica, lei da entropia, desordem, leis singulares, sistemas que funcionam longe do equilíbrio, termodinâmica do não-equilíbrio, amplificação do desvio, flutuação, perturbação, salto qualitativo do sistema, ponto de bifurcação, crise, ordem a partir da flutuação, determinismo histórico, indeterminação, imprevisibilidade, incontrollabilidade.

- **Dimensão da intersubjetividade.**

E a física ainda nos trouxe um terceiro problema: o problema da objetividade. Embora a relação entre o sujeito que conhece e o objeto que é conhecido seja, de há muito, tema discutido no campo da teoria do conhecimento, esse estudo somente foi formalmente introduzido no campo da física quando Heisenberg formulou seu notável “princípio da incerteza”, segundo o qual, em mecânica quântica, não se pode ter, simultaneamente, valores bem determinados para a posição e para a velocidade. Comprovou Heisenberg que, “ao se lançar luz sobre um elétron, a fim de poder “vê-lo”, isso inevitavelmente o colocava fora de curso, afetando sua velocidade ou sua posição”.

Diz Maturana<sup>49</sup> que, *“Na realidade, em sistemas dinâmicos, tais como os sistemas vivos, a estrutura está em contínua mudança.*

---

<sup>49</sup> MATURANA, Humberto. O que se observa depende do observador. Gaia – Uma teoria do conhecimento. Organizado por William Irvin Thompson. Tradução de Sílvio C. Leite. 3ª ed. São Paulo: Gaia, 2001. p. 61 a 76.

*Quando me movimento altero minha estrutura, porque a estrutura é tanto os componentes quanto as suas relações. Felizmente posso mudar a minha estrutura sem perder minha organização. Enquanto puder fazer isso, ou isso acontecer comigo, estarei vivo". E esse movimento ocorre no contexto de relações. Segundo Maturana, "Sempre que tivermos organismos que, através de um histórico de interações, continuem interagindo entre si, temos um domínio linguístico. Mas é bom notar que a adaptação, a invariável da adaptação, é uma coerência estrutural, significando que a estrutura do sistema pode ser descrita como detentora de uma correspondência mútua que se manifesta de forma dinâmica. Costumo chamar isto de acoplamento estrutural. A mesma coisa acontece entre os organismos. Se houver uma coerência no histórico de interações, eles estão mutuamente adaptados. Vão continuar a interagir entre si enquanto houver coerência, enquanto permanecerem mutuamente adaptados, porque cada interação resultará na seleção de uma mudança estrutural específica. Sempre que isto acontecer, estabelece-se um domínio linguístico. Se este domínio linguístico permitir um reajustamento na interação linguística, teremos então uma linguagem."*

Com isto ficam excluídas as ideias de neutralidade e de uma objetividade sem aspas. Pois o observador exerce, mesmo inconscientemente, uma intervenção perturbadora sobre aquilo que quer conhecer. Em lugar daquela objetividade clássica, temos como que uma intersubjetividade.

Enfim, o terceiro aspecto do novo paradigma remete-nos à dimensão da intersubjetividade, compreendendo uma teoria científica do observador, co-construção da realidade na linguagem, determinismo estrutural, acoplamento estrutural, fechamento



estrutural do sistema, objetividade entre parênteses, espaços consensuais, *multi-versa*, múltiplas verdades, narrativas, construção da realidade, sistema observante, visão de segunda ordem, referência necessária ao observador, auto-referência, reflexividade, transdisciplinaridade.

### **INSERÇÃO DO SUJEITO CONCRETIZANTE COMO COGNOSCENTE DOS PROCESSOS DE DECISÃO JURÍDICA.**

A ciência jurídica descobria-se, no século passado, em situação particularmente embaraçada quanto ao seu objeto. Ao aprofundar-se o movimento pela superação do ideal de uma objetividade absoluta ou “pura”, esta ciência tende agora a ser compreendida em sua dupla dimensão: como racionalidade verificável e discutível do debate jurídico e também como justiça material. Isto porque, consoante o novo paradigma da ciência, não mais devem ser concebidos como opostos ou excludentes o ser e o dever-ser, o suporte fático e a consequência jurídica, a norma e a realidade.

Consoante essas novas tendências, o objeto do direito abrange, simultaneamente, os fatores da realidade do conflito e o texto normativo, que constituem, conjuntamente, a normatividade jurídica. Os fatores da realidade concebidos como *âmbito material da norma* e a idéia normativa orientadora (o texto) concebida como *programa da norma*. Essas duas dimensões do direito passando a compor os elementos estruturais que atuam conjuntamente no trabalho efetivo dos juristas e demais intérpretes.

Assim, normatividade, em sentido jurídico, não se confunde com a força normativa do fático (perspectiva sociológica), tampouco com a vigência de um texto jurídico ou de uma ordem jurídica (positivismo jurídico). A normatividade jurídica, a partir desses dois elementos estruturais, designa a qualidade dinâmica de uma norma assim compreendida, tanto de ordenar à realidade que lhe subjaz – normatividade concreta – quanto de ser condicionada e estruturada por essa realidade – normatividade materialmente determinada. Porque a normatividade jurídica resulta dessa integração do programa ou sistemática normativa textual com o âmbito material da norma ou concretização, devendo, pois, ser concebida como processo real de decisão, resultante de uma força dialético-institucional, com função político-jurídica, norteadas por sentimentos-ideias de justiça e segurança.<sup>50</sup>

Tal exegese, embora não deva ser compreendida como axiomática, recomenda a não eliminação dos procedimentos metódicos de aplicação do direito, e.g., em benefício de uma “interpretação existencial”. Conforme Müller - que desde a segunda metade do século passado concebeu a sua teoria estruturante do direito - as figuras de método e a limitação do seu alcance são indispensáveis como momentos de aplicação do direito, em que pese a relatividade de uma metódica jurídica. A ciência jurídica, no Estado Democrático de Direito, não pode abrir mão da discutibilidade máxima dos seus resultados e modos de fundamentação. Assim, a necessidade da racionalidade “máxima” da aplicação do direito segue da impossibilidade da sua

---

<sup>50</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Dialética nos Contraditórios Judicial e Arbitral: a arte do direito e sua regulação*. In Revista Advocatus Pernambuco, ano 4, número 7. Recife: Escola Superior da Advocacia da OAB, 2011, p. 28-39.

racionalidade integral; supor esta significaria desconhecer o caráter decisório e valorativo, co-constitutivo do direito.<sup>51</sup>

O direito não se confunde com a norma textual, nem pode ser conquistado através de processo puramente lógico de subsunção do fato a esse texto, pela via da conclusão silogística. Daí porque, especialmente no direito constitucional, os pontos de vista da concretização devem frequentemente ser deduzidos do texto normativo, mas a aplicação, de modo decisivo, vai além do texto normativo; mas não vai além da norma, em seu âmbito material, na significação obtida a partir do caso particular. Assim, conforme Müller, o processo da metódica estruturante do direito separa-se do puro pensar o problema, pois a norma não pode ser aceita pela metódica simplesmente como algo dado, embora o texto normativo forneça os limites extremos de possíveis suposições. É reconhecida a ligação necessária com tendências do positivismo científico que visam à clareza do Estado de Direito.

A diferença metodológica acolhida pela chamada teoria estruturante está a serviço da concretização prática do direito, e não da teoria geral do direito ou da crítica ideológica voltada ao ordenamento jurídico, nem foi delineada no sentido de uma sociologia jurídica que concebe o direito somente como contexto de fatos e não como dever-ser normativo. Mas um dever-ser normativo que distingue texto normativo de norma, pois o intérprete não se pode limitar à “interpretação”, ou ao desdobramento puramente filológico do texto. Não passa despercebida, portanto, que essa compreensão complexa do direito, tal como acolhida pela teoria estruturante de Müller, conhecida

---

<sup>51</sup> MÜLLER, Friedrich. *Teoria Estruturante do Direito*. 3ª ed. Peter Naumann e Eurides A. Souza (trad.). São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, 300p.

como metódica jurídica normativo-estruturante, busca a compatibilização da normatividade jurídica com os novos paradigmas da ciência, em suas dimensões de complexidade, instabilidade e intersubjetividade. Paradigmas estes que confirmam a impropriedade de uma ciência jurídica pura, em que a objetividade é “sem aspas”.

A inserção do sujeito concretizante como cognoscente nos processos de decisão jurídica justamente contempla o resgate da dialética e, portanto, a dimensão da intersubjetividade, no processo jurídico. Tal como tantos outros hermenutas contemporâneos, Häberle<sup>52</sup> também acolheu o método concretista, mas na perspectiva de uma constituição aberta (Método concretista de Constituição aberta). Assim, seriam intérpretes da constituição, numa ambiência democrática, todos os cidadãos, grupos, órgãos estatais, entes públicos e privados que, de um ou de outro modo, participem de qualquer processo que investigue e avalie a sujeição a alguma norma constitucional, distanciando, mas não excluindo, o poder do estado-juiz.

Assim, conforme a tendência acentuada por aquele autor, um conceito mais amplo de hermenêutica é necessário, incluindo a atuação concretizante de cidadãos e grupos, órgãos estatais, o sistema público e a opinião pública, que representam forças produtivas de interpretação, enquanto intérpretes constitucionais em sentido lato, atuando nitidamente, pelo menos, como pré-intérpretes. Com efeito, deve subsistir sempre a responsabilidade

---

<sup>52</sup> HÄBERLE, Peter. *Hermenêutica Constitucional. A Sociedade Aberta dos Intérpretes da Constituição: Contribuição para a Interpretação Pluralista e “procedimental” da Constituição*. Gilmar Ferreira Mendes (trad.). Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor, 2002, 55p.

da jurisdição constitucional, que fornece, em geral, a última palavra sobre a interpretação. Essa perspectiva mais ampla da hermenêutica jurídica deve ser garantida, em última instância, por uma jurisdição constitucional-democrática, porque uma hermenêutica desse modo alargada seria questionável em ambiência onde não prevaleça uma cidadania livre e igual.

Acentuamos, enfim, que a chamada interpretação não se esgota na operação lógica de subsunção de algum fato a alguma texto normativo. Não apenas porque o texto normativo é algo abstrato que se resume a um programa que dependerá da dialética concretizadora do âmbito material da norma, para que se converta, finalmente, em norma jurídica, mas porque essa dialética concretizadora do âmbito material da norma é um trato transdisciplinar e interpessoal, interinstitucional ou internacional, e, portanto, abrangente de uma dimensão hermenêutica situada no campo da dialética. É o caso das dinâmicas processuais facilitadas pela mediação de conflitos, em que a interdisciplinaridade dos respectivos tratos concretizantes compõe o âmbito material e, portanto, a eficácia social de uma norma a ser concretizada. Assim, a norma jurídica resulta das contradições e complementaridades entre a sua dimensão esquemática, metódica, textual-positiva, enquanto ciência, e a sua dimensão dialética, material, enquanto arte do contraditório cooperativo.

Estas questões nos conduzem à crítica aos atuais códigos de processo civil e penal e outros, que regem os processos de solução dos conflitos interpessoais, interinstitucionais e internacionais. Neste campo estamos presenciando uma metamorfose, a despeito das dramáticas resistências de grupos corporativos, dentro e fora dos sistemas oficiais de solução de disputas. Em verdade, o vetusto

modelo autocrático, que se apóia nos sistemas formais garantistas, ainda conta com poderosos defensores, que continuam insistindo na exclusividade dos padrões verticais-tutelados de condução dos conflitos, e conspirando pelo amesquinamento dos tratos dialéticos. Este é o problema que procuraremos explorar a seguir.

### **A RESSIGNIFICAÇÃO DA DIALÉTICA NOS CONTRADITÓRIOS PROCESSUAIS.**

Borges<sup>53</sup> destaca a lógica como a ciência que estuda as leis ideais do pensamento; consoante a compreensão de que não se pensa “alguma coisa”, mas “sobre alguma coisa”. A lógica tanto pode ser alética, aplicada mediante monólogo ou solilóquio, inclusive no campo de uma deontologia jurídica, como pode ser uma lógica dialética. Naquela primeira hipótese será uma lógica apodítica, dos silogismos científicos, que se distingue da lógica dialética, do opinável.

O ponto de partida da lógica apodítica, dos silogismos científicos, é alguma premissa com pretensão de verdade, enquanto que a lógica dialética é desenvolvida através da arte do diálogo regrado, com pretensão de razoabilidade. No domínio da dialética, na vasta gama de significações possíveis, há proposições ou compreensões apenas “suscetíveis de serem defendidas”, “aceitáveis”, bastante prováveis. É o campo por excelência do opinável. Diferentemente do raciocínio analítico, cuida-se do verossímil, de opiniões, problematizações, em lugar de partir de proposições metodológicas previamente sistematizadas.

---

<sup>53</sup> BORGES, José Souto Maior. O Contraditório no Processo Judicial (uma visão dialética). São Paulo: Malheiros, 1996, 112p.

Com efeito, no campo do opinável, onde atua o diálogo e a retórica, é possível aspirar ao conhecimento, desde que num procedimento submetido a regras, numa arte razoavelmente controlável, tendo-se em conta que o escopo do diálogo regrado é a contraposição de sentimentos/idéias, enquanto que o escopo da retórica é a persuasão. A retórica também é uma arte e, portanto, ao lado do diálogo regrado, circular-recursivo, um dos modos de manifestação da dialética. Portanto, a retórica é a arte da eloquência, do bem argumentar, a arte da palavra, da oratória, com suas regras.

Dialética da intersubjetividade não é sistema: é arte de problematização. Compreender a arte e, portanto, a dialética, no conceito do Direito, equivale a excluir a possibilidade de conceber o ordenamento jurídico (texto normativo) como sistema em si mesmo. A técnica da ordenação legislativa constitui a sua estruturação a partir de um programa normativo, teleológico, e sua institucionalização. Com efeito, o código jurídico lícito-ilícito não decorre de juízos apodícticos (verdade-falsidade), mas de juízos dialéticos (razoabilidade-insensatez), instrumentalizados em estruturas e funções político-jurídicas.

O Direito, em sua dimensão dialética e, assim, enquanto arte da concretização do sentimento/ideia de justiça e da pacificação social, converte-se numa força dialético-institucional ao apoiar-se nas técnicas legislativas dos ordenamentos jurídicos, com seu método, com seu modelo dogmático, com sua jurisprudência, com suas instituições, com suas hermenêuticas. A falta desta compreensão desvirtuou o princípio constitucional do contraditório, que perdeu, quase que totalmente, o seu sentido dialético, e se converteu em algo ambíguo, tecnicista e alienador da

cidadania. Juízes e advogados foram aculturados à prática da dialética mambembe do contraditório judicial maniqueísta; falsa virtude enlouquecida pelo diálogo de surdos.

Nas palavras de Borges, “Razões são produzidas pelas partes, cada uma delas encastelada em posições nas quais o dizer alheio – o do *ex adverso* – é pretexto tão-só para o desafio do desmoronamento da sua própria arquitetura conceitual. Nada obstante, o processo é uma disputa regrada. Regras ditadas pelo princípio da pertinência. Por isso, a dialética persiste nele como um resíduo histórico, obstinado em sobreviver”<sup>54</sup>. O autor em referência acentua que, para uma reversão dessa tendência à corrosão dialética – reversão necessariamente radical, porque vai à sua raiz – deve-se reconduzir o estudo jurídico, contra o sistematismo moderno, à arte do Direito – *reducere jus in artem*. O que pressupõe uma noção da finalidade, a consideração teleológica do Direito no âmbito da *polis*.

A dialética concretizadora do Direito contemporâneo deve contemplar, pois, um contraditório que abranja a relação circular-recursiva dialogal, em que tese e antítese, arte e técnica, centradas nas contradições e antagonismos de pessoas concretas, sejam cuidadas em sua complementaridade. A tese não elimina a antítese; elas não se antagonizam com feição maniqueísta, excludente, mas se complementam e se transformam, em suas contradições e antagonismos. A complementaridade, nessas situações, está subjacente, necessitando de exploração. Interesses comuns por trás do evento manifesto podem ser identificados numa possível negociação baseada em princípios, voltada para a concretização dialogal, criativa, colaborativa, do direito.

---

<sup>54</sup> BORGES, op. cit, p.50.



As instituições do Estado democrático precisam, pois, urgentemente, de nova arquitetura. Elas devem ser redesenhadas na perspectiva de uma rede social de macropolíticas, em permanente expansão e reinvenção. Uma rede de solidariedade que temos o dever de ampliar, para que se legitime e se mantenha legitimada no seu papel organizador. A mudança de atitude, e até mesmo de paradigma, dos operadores dos conflitos interpessoais supõe uma reforma do pensamento, com vistas a essa reengenharia institucional.

Deixemos bem claro que essa necessidade é ainda maior em países como o Brasil, onde a realidade cultural, política, jurídica e econômica ainda contempla valores feudais e escravocratas; onde as elites ainda praticam o nepotismo; onde a educação do povo ainda é terrivelmente precária; onde ainda não foram incorporados os princípios e as práticas da igualdade de oportunidades. Em suma, em países onde a dogmática jurídica ainda é demasiadamente simbólica, retórica, idealista, formalista, “sistêmica”. Enfim, onde a realidade que pretende regular não corresponde às abstrações constitucionais.

Nós, operadores das dinâmicas de estabilização e pacificação social, precisamos de nos envolver no aprendizado de uma pedagogia de autonomia, que estimule o protagonismo social na solução de controvérsias. Um protagonismo que se nutra da comunicação construtiva, em respeito à diferença entre cidadãos livres e iguais.

Precisamos de habilidades dialogais que reconheçam a importância metodológica do saber fracionado em disciplinas, mas sem incidir no reducionismo das hiperespecializações. Trata-se aqui, portanto, do desenvolvimento de uma dialogia que possa

nortear as relações entre cidadãos livres e iguais. E precisamos aperfeiçoar a nossa compreensão do ser humano mutante e plural, em sua concretude existencial, que muito se diferencia daquele idealizado fato-pessoa das abordagens formais, abstratas, para que possamos descortinar os valores e possibilidades do trato transformador e restaurativo da mediação de conflitos.

Os padrões relacionais caracterizadores dos vínculos reais entre os participantes de situações conflituosas deveriam ser considerados pelo operador do Direito, que deve incorporar, mais e mais, na prática jurídica, a pedagogia do diálogo, a arte, a metodologia e os valores da mediação. A cidadania já vem demonstrando não mais tolerar a exploração alienante e eternizada dos seus conflitos. Um novo paradigma se impõe. As Escolas de Direito estão a necessitar de uma pedagogia norteada por esses valores.

## **DIÁLOGO, MEDIAÇÃO E REGULAÇÃO.**

Nessa perspectiva, espera-se um judiciário que atue enquanto rede social, horizontalmente, aberto às alternativas da mediação e ao protagonismo da cidadania, assegurada a autoridade institucional<sup>55</sup>.

Para a dialética da mediação (diálogo e retórica) os mediadores devem estar capacitados. Em seus procedimentos

---

<sup>55</sup> O Conselho Nacional de Justiça que, desde 2007, vinha estimulando a realização de semanas de conciliação, entendeu que essa política deveria integrar a dinâmica judicial de modo orgânico e, através da Resolução nº 125, de 2010, estabeleceu a necessidade da criação de estruturas de conciliação e mediação no âmbito de todos os tribunais federais e estaduais. O Tribunal de Justiça de Pernambuco já havia tomado tal iniciativa, pioneiramente, através da Resolução nº 222, de 2007.

voluntários e sigilosos, não lhes cabe impor; são isentos. Sabem que a escuta é poderoso instrumento de resgate da auto-estima. Que esse resgate, mesmo que limitado, aumenta as possibilidades do reconhecimento da possível legitimidade do outro em suas diferenças. Daí porque iniciam sua atividade com uma chamada ao compromisso de todos pelo respeito silencioso à fala dos outros, que não devem ser interrompidos, assegurando-se que todos terão as suas iguais oportunidades de expressar as respectivas ideias e sentimentos.

Os bons mediadores sabem que certas questões devem ser conversadas em reuniões alternadas, com cada um dos mediandos, separadamente. Sabem que será preciso um entendimento prévio do significado das sessões conjuntas. Enfim, os mediadores devem ser artistas que acolhem, observam, escutam, perguntam, inspiram, estimulam a contextualização, a recontextualização, o esclarecimento, a reformulação, a desconstrução das retóricas originais e a construção dialogal de outras compreensões, que contemplem os interesses comuns. E, a partir desse novo ambiente, colaboram para o encontro de alternativas que viabilizam a transformação do conflito, sem a pressa ou a ansiedade de quem quer resolver algo, pois eles apenas estão ali, como facilitadores de diálogo. Eles apenas colaboram, com isenção, com assertividade e como outro igual.

O diálogo regulado também pode ser conduzido com as técnicas da conciliação. A conciliação, quando conduzida com as necessárias habilidades e técnicas, pode ser recomendável no cuidar de conflitos eventuais, entre pessoas que não convivem, nas situações em que as questões patrimoniais e jurídicas prevalecem. O conciliador é, em verdade, um avaliador do procedimento, ele

estará conduzindo uma mediação avaliativa; qual seja: um modelo de mediação em que se convencionou que o mediador poderá oferecer sugestões, caso necessário.

O conciliador, também chamado mediador avaliativo, deverá ensinar todas aquelas oportunidades de diálogo. A diferença é que o conciliador ou mediador avaliativo está autorizado a, com prudência e quando entender necessário, especialmente quando perceba dificuldades dos mediandos quanto ao manejo dos dados de realidade - tais como dados econômicos, jurídicos e informações técnicas em geral - apresentar sugestões e alternativas. Deve-se reconhecer, porém, que, ao apresentar sugestões, o conciliador estará substituindo o diálogo pela retórica, com vistas a um acordo e, com isto, exercendo alguma ascendência hierárquica. A conciliação, por estar focada no acordo, tende a fluir mais rapidamente, embora com menor efeito transformador do conflito.

Em verdade, uma das artes do mediador - numa compreensão que transcende o aspecto metodológico da mediação - está, por exemplo, na sua sensibilidade para compreender os momentos excepcionais em que se faça preciso migrar de uma abordagem facilitadora para uma abordagem avaliadora, ou de uma abordagem facilitadora para uma abordagem transformativa, ou circular-narrativa<sup>56</sup>.

Enfim, o diálogo da mediação não é um diálogo solto, indefinido. Nas práticas restaurativas, em que se medeia conflitos no campo do direito criminal, o mediador deve conhecer a especificidade dos encontros e dos círculos restaurativos. Precisamos ultrapassar, portanto, o atual estágio em que uma

---

<sup>56</sup> VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. 2ª ed. São Paulo: Método, 2012. 209p.

infinidade de pessoas se imagina conhecedora de mediação, simplesmente porque exercita um diálogo intuitivo no seu cotidiano. As artes, valores e técnicas da mediação de conflitos devem ser estudados e praticados com responsabilidade.

Essas sutilezas devem ser compreendidas pelo judiciário e acolhidas nos projetos de códigos de processo em tramitação, para que os magistrados não confundam o seu papel enquanto colaboradores, dotados de poder jurisdicional, com o ofício do mediador, que necessita de tempo e de ambiente seguro, de modo que a espada vertical da justiça impositiva não interfira na horizontalidade dialogal e no protagonismo emancipatório dos espaços de mediação e conciliação. No sentido da necessária capacitação, merece destaque o Manual de Mediação Judicial, organizado pelo Juiz André Gomma de Azevedo, com apoios institucionais do Ministério da Justiça e do Conselho Nacional de Justiça<sup>57</sup>.

## A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

Conforme já verificamos anteriormente, a prática da mediação não está desvinculada do direito, como não está da economia, da psicologia e de outros conhecimentos, inclusive dos conhecimentos tradicionais ou dos sentimentos trazidos à circunstância do caso. Trata-se, aqui, de uma prática interdisciplinar, concretizada na transdisciplinaridade do trato. Não se cuida, em mediação de conflitos, de uma prática apenas

---

<sup>57</sup> AZEVEDO, André Gomma (org). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2010. 293p.

intelectual, técnica. O mediador deve estar bem consigo, com o universo, com as pessoas que o procuram. Assim, mediação é, também, necessariamente, uma prática de amor; uma arte. E, assim, um instrumento da cultura de paz. O mediador precisa estar emocional e intelectualmente habilitado a lidar com as pessoas e os problemas envolvidos. E como a relação entre os participantes não é de hierarquia, pois o mediador é, de regra, um igual, a sua legitimação perante os mediados vai sendo construída (ou não) no processo de mediação. Assim, a atitude mental da interpretação não está na dialética da mediação. Conforme Warat, “*quando as pessoas interpretam (interpretar é redefinir), escondem-se ou tentam dominar (ou ambas as coisas). Quando as pessoas sentem sem interpretar, crescem*”.<sup>58</sup>

Os sentimentos necessitam do silêncio, da confiança, da amorosidade. Não para que se acomodem, mas para que expressem as suas raivas, ciúmes e outras tantas expressões de dor. E como o silêncio é uma conquista, é preciso que se permita o momento de dramaticidade, pelo escândalo das palavras. A energia que está sendo dirigida ao ciúme, à raiva e às outras expressões de dor pode ser transformada em silêncio, pelos caminhos da responsabilização, da reparação e da conciliação/reconciliação. Ao mediador cabe facilitar o curso desses caminhos.

A mediação é iniciada quando os interessados começam a participar - enquanto protagonistas e num ambiente igualitário - da uma dinâmica dialogal de solução de controvérsia, com a colaboração de mediador. O caso é subjetivamente mediável quando as partes são capazes e o mediador independente.

---

<sup>58</sup> WARAT, L.A. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424p., p. 26.

É mediável objetivamente, quando as circunstâncias forem juridicamente suscetíveis de solução consensuada. Embora, de regra, a mediação constitua processo voluntário, tem sido crescentemente constatada a adoção de mediações obrigatórias. Especialmente no campo do direito de família tem-se verificado, em países como Chile, Argentina, Canadá e Estados Unidos, a exigência de que os interessados em requerer a tutela judicial sejam capazes de comprovar que participaram, integralmente, de reuniões de mediação. Em outros inúmeros países a mediação deverá ser realizada judicialmente, antes que o réu venha a ser citado para contestar a ação ajuizada. Aí já estaremos no campo da mediação judicial; aquela realizada no âmbito do poder judiciário. Verifica-se, pois, que a mediação tanto pode ser conduzida extrajudicialmente como judicialmente, desde que através de mediadores devidamente capacitados e independentes.

A prática da mediação supõe uma fase preparatória. As experiências pioneiras, no Brasil, ocorreram na justiça do trabalho e nos juizados especiais. Nesses campos precariamente introduziram-se técnicas que não foram bem sucedidas porque, além da priorização da quantidade sobre a qualidade, faltava qualificação aos mediadores/conciliadores. A maestria na comunicação construtiva e na comunicação não-violenta, a habilidade na condução de diálogos apreciativos, a serenidade na escuta ativa ou compassiva, a consciência da circularidade das perguntas e outras várias habilidades e técnicas são fundamentais. Em virtude da pressa não se costumava realizar as entrevistas de pré-mediação.

Pelizzoli destaca a importância do saber ver em profundidade, saber ouvir, sentir, parar e perceber o que está

ocorrendo em cada situação. O valor do desacelerar para perceber a paisagem...<sup>59</sup> Diríamos que o mediador deve cultivar a mente meditativa e a empatia da serenidade.

Especialmente questões de família e aquelas envolvendo crimes necessitam de preparação, mediante reuniões alternadas, em separado, até que os envolvidos no conflito estejam dispostos a assumir, de boa fé, as responsabilidades e compreender a circularidade recursiva do problema. Com efeito, embora em vários países e circunstâncias a mediação de conflitos seja obrigatória, ninguém é ou pode ser obrigado a transigir e a formalizar acordos.

O mediador, ao verificar que a preparação dos mediandos foi suficiente, agendará o encontro, reunião ou círculo de mediação. No início desse encontro explicará, mais detalhadamente, o seu papel e as regras a que todos devem estar submetidos. E os interessados deverão – salvo no ambiente mais informal das mediações comunitárias – assinar o Compromisso de Mediação, em que se comprometem, basicamente, a não interromper a fala do outro, pois terão, sempre, igual direito de se expressar, assumindo, também, que guardarão sigilo a respeito das conversas ocorridas no ambiente da mediação e que se expressarão através de opinião pessoal, ou ponto de vista próprio.

A mediação é tida como uma variável oral de processo, em virtude do programa sequencial e equitativo de procedimentos facilitados pelo mediador, que poderá contar com a colaboração de comediador (es). Em sua primeira fase, são conduzidas as apresentações, as pontuações apreciativas e definidos os compromissos iniciais, mediante esclarecimentos prestados pelo

---

<sup>59</sup> PELIZZOLI, Marcelo. *Cultura de Paz Restauração de Direitos*. Paz e Conflito: visão sistêmico-fenomenológica. Recife: Editora Universitária UFPE, 2010. P. 13-31.



mediador - que também declara a sua independência e se compromete a manter sigilo. Dá-se início, em seguida, a uma segunda fase, a fase das narrativas, quando o mediador deverá escutar ativamente e, sempre que necessário, consoante o seu critério e sensibilidade, indagar, com vistas a esclarecer ou contextualizar, procurando, sempre, vincular as suas perguntas às afirmações anteriormente escutadas. A este tipo de pergunta chamamos de circulares, pois têm por objetivo gerar o efeito circular-recursivo da dinâmica. Qual seja, o sentimento de reciprocidade, de responsividade, pois essa circularidade, essa vinculação da pergunta à fala do mediando deixa-o reconhecido e identificado com a dinâmica e com o mediador. Tudo isto alternativa e equitativamente, para fortalecer o sentimento de imparcialidade e de cooperação.

Recomendamos que o mediador evite dar conselhos, pois a pergunta estimula o protagonismo que o conselho inibe. Perguntas de contextualização levam a respostas reflexivas, capazes de mudar a compreensão, e inovar as narrativas. Com sua arte, o mediador poderá pontuar, destacar alguma informação importante, no contexto das perguntas, com vistas a “arredondar” as compreensões.

A terceira etapa é geralmente antecedida de reuniões em separado, em que o mediador coelabora um resumo do acontecido e indaga sobre os próximos passos. Imaginemos uma situação em que ficou evidenciada a prática da alienação parental, pois a mãe separada não está permitindo ao ex-marido contato com o filho comum, sob a alegação de que ele paga uma pensão alimentícia irrisória. É justo este procedimento? É legítimo tomar do filho o direito contato e convívio com o pai? O que fazer? Como resolver

esta questão de modo responsável? O que este filho está perdendo? Será que essa mulher tem conhecimento de que um juiz poderia até inverter o direito de guarda? Este momento em separado – que deve também igualmente ser propiciado ao marido – permite a preparação da etapa seguinte, a terceira etapa, em que um resumo será compartilhado e em consenso, com acordos parciais.

Uma quarta etapa tem início justamente com a exploração dos interesses e necessidades comuns a serem identificadas consensualmente. Obtida essa compreensão, uma nova etapa seria a identificação de opções, de alternativas, com base em dados de realidade, que são os padrões morais, jurídicos, econômicos e outros referenciais objetivos de segurança e justiça. Escolhidas a(s) opção(ões) consensualmente, dá-se início à última fase, em que será elaborado um Termo de Acordo, com as assinaturas dos mediandos, do mediador e de duas testemunhas. Não obtido o consenso, pode ser elaborado um termo de frustração de acordo, encerrando-se a mediação.

No entanto, a prática pode até ser mais simples e fluida. Duas executivas estavam em conflito e desgastadas junto à alta direção da empresa. Optarem pela mediação. As mágoas eram muitas e inúmeras as reclamações recíprocas de deslealdade. Essa mediação empresarial (ambiente empresarial) merecia uma recomendação mais expressiva no sentido de que, ao falar, cada uma expressasse as ideias como opinião pessoal e não como verdade. Exemplo: “no meu entendimento aconteceu isto ...”. “Comentam que teria ocorrido aquilo...”. Evitando afirmações do tipo “você tem a mania de fazer aquilo ou isto...”. Firmado o Compromisso de Mediação, o mediador ficou muito atento quanto ao cumprimento desta regra e verificou que ambas estavam de tal modo desgastadas que

efetivamente passaram a adotar tal comunicação, gerando o reconhecimento recíproco, com o passar dos diálogos, que o substancial do conflito eram intrigas de corredor por elas incorporadas e que os pontos de divergência poderiam ser superados pela adoção de algumas cautelas comunicativas que se comprometeram a adotar a partir de então. Desculpam-se, reciprocamente, pelas ofensas, e passaram a adotar a nova postura. Hoje são profissionais ainda mais reconhecidas, a partir dos seus diálogos apreciativos. Em ambiente escolar e universitário é comum a agressão física e/ou moral. A tradição era punir exemplarmente. Mas a punição não resolve o problema relacional, que subjaz, às vezes, com ainda maior intensidade.

Um universitário de 21 anos deu um murro no rosto do representante de turma, de 45 anos, porque este teria repreendido o seu comportamento em sala, tudo isto na presença do professor e demais colegas. O caso foi encaminhado para o Núcleo de Práticas Restaurativas da respectiva Instituição de Educação Superior. O mediador recebeu o solicitante, suposta vítima, que, após escutar os esclarecimentos sobre mediação, narrou, amplamente o fato e expressou livremente o que desejaria que viesse a acontecer. Ele apenas desejava que o autor do fato se retratasse perante ele e a turma, mediante pedido de perdão. Convidado o autor do fato, chegou ele, na manhã seguinte, à entrevista com o mediador, expressando arrependimento, porque teria impulsivamente agredido um colega mais velho, pai de família, perante todos os demais colegas e professor. Perguntado como ele gostaria de resolver o problema, disse que estaria disposto a pedir desculpas e se colocar à disposição da vítima quanto ao que mais que fosse preciso para reparar o dano causado.

O mediador teve o cuidado de conversar sobre o significado do pedido de perdão, que deve ser incondicional. Não cabem tergiversações, ponderações, porque o pedido de perdão diz respeito, exclusivamente, ao comportamento pessoal de quem está arrependido. Tudo isto acertado, foi marcada a reunião de mediação e, após a suposta vítima compartilhar os sentimentos e os danos sofridos em virtude daquele episódio, foi transferida a palavra para o autor do fato, que expressou, assertivamente, o seu arrependimento e o seu pedido de perdão, logo aceito e complementado com um bom diálogo sobre outras questões que os aproximavam. Acertaram, então, que, logo à noite, ambos compareceriam perante a turma e o professor para relatar o acontecido e pedir que turma e professor relevassem o lamentável incidente. Foram aplaudidos e o representante de turma, a pedido do autor do fato, aceitou reassumir a sua condição de representante, à qual havia renunciado. Tornou-se desnecessária, portanto, a punição prevista no código de disciplina da instituição.

Não é que a punição deva ser abolida. A regulação é necessária, mas a punição ali eventualmente prevista deve ser - sempre que possível - precedida pelo espaço de diálogo, de restauratividade compartilhada e responsável, espaço este que, sendo bem conduzido e concretizado, torna desnecessária e contraproducente a punição. Por acaso não deve prevalecer o princípio constitucional de promoção da paz?

A atitude que consubstancia tais abordagens é benéfica em variados âmbitos civis e criminais das relações intersubjetivas. O movimento por uma justiça restaurativa preconiza o primado da restauração sobre a punição; da reparação sobre a retributividade. Os círculos restaurativos, no campo dos ilícitos e infrações penais,

são dinâmicas em que os mediadores atuam de modo mais amplo, de sorte que também pessoas da respectiva comunidade, que tenham sido indiretamente afetadas, também são convidadas a participar e a colaborar para a solução. Isto porque esses fatos que envolvem violência são fenômenos sociais, para além de meras relações interpessoais.

É básico que o mediador seja independente (sem vínculos de trabalho, parentesco ou de estreita amizade com qualquer dos mediados), imparcial (equitativo nas escutas e nos encontros alternados), capacitado (com capacitação técnica, valores e habilidades comprovados), diligente (aplicado, dedicado, comprometido), cooperativo (colaborativo, apreciativo) e que preserve a confidencialidade (dever de todos os participantes de manter sigilo sobre o que é revelado nos encontros e nas entrevistas de mediação, abstendo-se de atuar, futuramente, como testemunhas dos respectivos fatos).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A revolução tecnológica da era dos conhecimentos - que massificou as informações, ensejando um sentimento - ideia de igualdade - não se compadece com os formalismos patrimonialistas, verticalizados, de porções fixas.

Percebemo-nos como interdependentes e em permanente metamorfose planetária. E nos sentimos na necessidade de desenvolver habilidades comunicativas inusitadas. Habilidades em diálogo e em retórica, inspirados na dignidade da pessoa humana, e, portanto, numa ética que nos afastem da arrogância das abordagens tecnicistas.

O contraditório nos processos judiciais foi convertido num arremedo de dialética. O formalismo que se apossou da cultura jurídica afasta as pessoas e eterniza os discursos, alienando a cidadania, construindo dinâmicas e instituições autoritárias e alienantes.

O Direito, tal como procuramos demonstrar, decorre da intersubjetividade concreta das relações humanas, manejada pela arte no lidar com o conflito intersubjetivo, com o apoio dos métodos, das técnicas jurídicas e das instituições democráticas. Assim, a norma jurídica é a resultante dessa dinâmica. É uma força que decorre da arte regrada, institucionalizada, do lidar com os conflitos intersubjetivos. Uma força dialético-institucional, em sua multidimensionalidade e interdisciplinaridade, apoiada e validada por um ordenamento jurídico sistematizado teleologicamente e legitimado politicamente. Portanto, uma força dialético-institucional, com função político-jurídica, norteadas por sentimentos-ideias de justiça e segurança.

Verificamos que a cultura jurídica mundial e a nossa, em particular, vem incorporando esses valores e suas novas práticas. Em virtude do clamor social e de iniciativas do Conselho Nacional de Justiça e de alguns Tribunais pioneiros, como o de Pernambuco, começa a ocorrer significativa evolução nas práticas judiciais em nosso país, pelo acolhimento dos valores, habilidades e técnicas da mediação de conflitos. Com efeito, estamos convencidos de que a mudança paradigmática, que assegure os primados da arte dialogal e da ética de alteridade, ensejará decisões crescentemente autocompositivas, em ambiência democrática e colaborativa, capazes de contribuir, substancialmente, para a redução das inconformidades e recursos, em benefício da eficácia social do direito.

É por meio do processo colaborativo, em juízo ou fora dele, que os operadores do direito e demais intérpretes da constituição poderão contribuir para a consolidação de uma cultura de paz e de promoção dos direitos humanos.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma (org). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2010. 293p.

BORGES, José Souto Maior. *O Contraditório no Processo Judicial (uma visão dialética)*. São Paulo: Malheiros, 1996, 112p.

CAPRA, Fritjof. *A Teia da Vida*. São Paulo: Cultrix, 2000. pp 25-27.

HÄBERLE, Peter. *Hermenêutica Constitucional. A Sociedade Aberta dos Intérpretes da Constituição: Contribuição para a Interpretação Pluralista e “procedimental” da Constituição*. Gilmar Ferreira Mendes (trad.). Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris Editor, 2002, 55p.

MATURANA, Humberto. *O que se observa depende do observador*. Gaia – Uma teoria do conhecimento. Organizado por William Irvin Thompson. Tradução de Sílvio C. Leite. 3ª ed. São Paulo: Gaia, 2001. p. 61 a 76.

MORIN, Edgard. *Introdução ao pensamento complexo*. Traduzido do francês por Eliane Lisboa. Porto Alegre: Sulina, 2006. p. 102 e 103. 120 p.

MÜLLER, Friedrich. *Teoria Estruturante de Direito*. 3ª ed. Peter Naumann e Eurides A. Souza (trad). São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, 300p.

PELIZZOLI, Marcelo. *Cultura de Paz - Restauração de Direitos*. Paz e Conflito: visão sistêmico-fenomenológica. Recife: Editora Universitária UFPE, 2010. P. 13-31.

PRIGOGINE, Ilya. *As leis do caos*. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: UNESP, 2002. P. 79 a 84.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Dialética nos Contraditórios Judicial e Arbitral: a arte do direito e sua regulação*. In Revista Advocatus Pernambuco, ano 4, número 7. Recife: Escola Superior da Advocacia da OAB, 2011, p. 28-39.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. 2ª ed. São Paulo: Método, 2012. 209p.

WARAT, L.A. *O Ofício do Mediador*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2004. 424p., p.26.



# 7 *Justiça Restaurativa na prática: a experiência da Central de Práticas Restaurativas do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre/RS.*

*Vera Lúcia Deboni*<sup>60</sup>

*Fabiana Nascimento de Oliveira*<sup>61</sup>

*Tânia Benedetto Todeschini*<sup>62</sup>

## INTRODUÇÃO

A Vara Regional da Infância e Juventude de Porto Alegre, desde o ano de 2005, vem implantando no Estado do Rio Grande do Sul, de forma pioneira no País, as práticas de Justiça Restaurativa. Desde então, contando com convênio celebrados pela AJURIS – Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul, foram

---

<sup>60</sup> Juíza de Direito Titular 3o Juizado da Vara Regional da Infância e Juventude de POA, Coordenadora da CPR/JIJ Central de Práticas Restaurativas do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre. E-mail: [vldeboni@tj.rs.gov.br](mailto:vldeboni@tj.rs.gov.br)

<sup>61</sup> Assistente Social, Mestre e Doutoranda do Programa de Pós-graduação em Serviço Social da PUC/RS, Integrante da CPR JIJ. Coordenadora de Procedimentos Restaurativos, Integrante do grupo de capacitadores em Justiça Restaurativa da Escola Superior da Magistratura da AJURIS. E-mail: [foliveira@tj.rs.gov.br](mailto:foliveira@tj.rs.gov.br)

<sup>62</sup> Educadora Judiciária, Coordenadora da Assessoria Técnica do 3o Juizado Regional da Infância e da Juventude de POA/RS. Integrante da CPR JIJ. E-mail: [taniabt@tj.rs.gov.br](mailto:taniabt@tj.rs.gov.br)

mobilizados e investidos recursos captados junto ao Ministério da Justiça, através da Secretaria da Reforma do Judiciário, do PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, da UNESCO – Programa Criança Esperança, e da SEDH - Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República. Desta forma, foi possível articular proposta com atividades pautadas com base nesta abordagem, a qual ficou denominada de “Projeto Justiça para o Século 21 – Instituinto Práticas Restaurativas”. Segundo Brancher, p. 02, 2010:

A iniciativa surgiu como resposta à necessidade de qualificação e humanização do atendimento às medidas socioeducativas no Juizado de Porto Alegre, contemporânea à crescente pressão da demanda por intervenção judicial em situações de conflitos e violências envolvendo a população infanto-juvenil, e foi definida pelo objetivo mais amplo de *“difundir e implantar as práticas da Justiça Restaurativa na pacificação de violências envolvendo crianças e adolescentes”*.

Este movimento, está pautado no conceito proposto pelo Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas, de acordo com a Resolução 99/2002, que define a Justiça Restaurativa como: “... um processo através do qual todas as partes envolvidas em um ato que causou ofensa, reúnem-se para decidir coletivamente como lidar com as circunstâncias decorrentes desse ato e suas implicações para o futuro.” Brancher, p.02, 2010 nos elucidada que:

“As concepções da Justiça Restaurativa têm sido consideradas paradigmáticas e essenciais para uma revisão da Justiça Penal, e já

vem sendo amplamente testadas e implementadas em vários países do mundo, com ênfase na área da Justiça Juvenil, dada a maior flexibilidade jurídica e permeabilidade a inovações tradicionalmente identificadas nesse setor”.

Na esteira desta expectativa, a Central de Práticas Restaurativas, é implementada, como unidade jurisdicional em 2010, mas desde o ano de 2006 já existia enquanto projeto, junto ao Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre, com o objetivo de “realizar procedimentos restaurativos em qualquer fase do atendimento do adolescente acusado da prática de ato infracional no âmbito do Sistema de Justiça Juvenil”, sendo possível o encaminhamento de situações advindas dos três juízos com jurisdição na área infracional (Projeto Justiça Instantânea - JIN, Projeto Justiça Juvenil - PJJ, 3o Juizado da Vara Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre), para avaliação da possibilidade de implementação da proposta.

Com isso, verifica-se que mudanças de estrutura, gestão ou de procedimento, são mudanças de perspectiva conceitual que dão lugar à renovação das práticas do Sistema de Justiça, mas não apenas deste. A implantação de experiências restaurativas no Rio Grande do Sul pressupôs a existência de condições que pudessem dar sustentabilidade ao processo. Esta mudança se concretizou, tendo em vista a existência de um cenário que, reputa-se, propiciou clareza e ambiência para esta implementação. Nesse sentido, acredita-se que existiram elementos que foram determinantes neste percurso, como o que denominamos de “Instalação Organizacional, a Clareza Conceitual e o Programa de Justiça Restaurativa Consolidado”.

## **1) Construindo o cenário para tornar possível.**

Sobre a Instalação Organizacional, este processo inicia-se pela regionalização das Varas da Infância e da Juventude, conforme estabelecido na Lei Estadual 9.896/1993, de iniciativa do Poder Judiciário Gaúcho. Foram criadas Varas Regionais da Infância e da Juventude nas Comarcas de Porto Alegre, Novo Hamburgo, Pelotas, Santa Maria, Caxias do Sul, Passo Fundo, Santo Ângelo, Uruguaiana, Santa Cruz do Sul e Osório. Com competências territoriais ampliadas para adoções internacionais e as respectivas habilitações; fiscalização das entidades de atendimento e apuração das administrativas relativas à mesmas; execução das medidas de internação e semiliberdade, quando não houver programa específico na Comarca de origem; e outras atribuições definidas em lei, que lhes forem pertinentes, garantiram, em curto espaço de tempo, a estruturação do Sistema de Justiça estabelecido pela então nova legislação que havia entrado em vigor em 1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente.

O antigo Juizado de Menores de Porto Alegre, na mesma época, passou por reordenamento e distribuição de competências, sendo hoje estruturado como Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre, igualmente com base territorial ampliada para as mesmas matérias referidas acima, e composto por três Varas. Para apuração do ato infracional e execução de medidas socioeducativas, está composto pelo Projeto Justiça Instantânea (JIN), criado em 1996, e desde 2004 inserido no complexo do Centro Integrado da Criança e Adolescente, onde ocorre o início da apuração do ato infracional até a fase de defesa prévia. Junto ao Foro Central, estão instalados o Projeto Justiça Juvenil (PJJ),

responsável pelo processamento da etapa de conhecimento da apuração do ato infracional instalado no ano de 2008 e o 3. Juizado da Infância e Juventude, com jurisdição exclusiva para execução das medidas socioeducativas. Junto à 1a e 2a Varas do Juizado Regional, tramitam os procedimentos cíveis e processos criminais de violência sexual contra crianças e adolescentes.

Após a instalação, entre os anos de 1993 e 1995 das nove Varas Regionais, objetivando estabelecer políticas e diretrizes à área da Infância e Juventude no Sistema de Justiça, foi criado pelo Conselho Superior da Magistratura do Tribunal de Justiça do RS, através da Resolução nº 156, de 25/9/1995, o CONSIJ – Conselho de Supervisão da Infância e Juventude. Presidido pelo Corregedor Geral da Justiça e integrado pelos juízes das Varas Regionais, passou a ser importante fórum de articulação e organicidade do Sistema de Justiça e de Direitos da Criança e do Adolescente.

## **2) O prévio (e imprescindível) Alinhamento Conceitual**

O Alinhamento Conceitual, construído através do debate e capacitações promovidas pelo CONSIJ em parceria com a Escola Superior da Magistratura da AJURIS – Associação dos Juízes do Rio Grande do Sul, foi um dos elementos necessários para a qualificação e construção desta nova ambientação, neste contexto do Sistema de Justiça da Infância e da Juventude, especificamente no âmbito socioeducativo. Práticas, conceitos e interpretações doutrinárias foram problematizados, com vistas a dar suporte e embasamento legal e teórico às intervenções do Sistema de Justiça.

Dentre vários, interessa destacar àqueles que se referem à medida socioeducativa. Reconhecer que a natureza jurídica desta

está integrada por carga prevalente sancionatória e retributiva, e as consequências legais decorrentes deste reconhecimento, bem como que compete ao programa de execução, através do qual a medida socioeducativa venha a ser efetivada, perseguir finalidade pedagógica, foi de absoluta relevância para possibilitar a implementação da experiência restaurativa, sem incorrer-se em risco de violar direitos constitucionais, materiais e processuais dos adolescentes nelas envolvidos.

Questionar sobre por que existe a medida socioeducativa, reflete sobre as causas da sua justificação. Entre elas, como ensina Afonso Armando Konzen, pode-se mencionar: 1) **Limitar o poder punitivo do Estado**: o foco reside no interesse do adolescente; na estrita legalidade; proporcionalidade entre fato e consequência; respeito à capacidade de cumprimento. 2) **Declarar a interdição** (função simbólica): foco no comportamento; limite à liberdade de agir. 3) **Exercer a proteção social**: foco no interesse da sociedade; proporcionalidade entre fato e consequência. 4) **Função do Direito** (Socioeducativo): proteger o adolescente da ação do Estado ao aplicar a medida, que significa afirmar o reconhecimento do adolescente como **sujeito de Direitos**.

Uma vez aplicada, o que se pretende com o cumprimento da Medida Socioeducativa? Como resultado dos mesmos debates, resultou como respostas “Estimular a educação em direitos humanos e o respeito às liberdades fundamentais de terceiros com vistas à reintegração e desempenho positivo na sociedade” (Convenção Internacional de Direitos da Criança); “Cuidar das necessidades pedagógicas” (Estatuto da Criança e do Adolescente – art.113). Hoje declarado de forma objetiva como: “Responsabilização quanto às consequências lesivas, incentivando reparação do dano. Integração social e garantia de direitos

individuais e sociais. Desaprovação da conduta tendo a sentença como parâmetro máximo e observados limites da lei” (Lei 12.594/2012 – art. 1º).

Neste contexto, pautado por um Estado Democrático de Direito, desde a criação da ambiência organizacional do Sistema de Justiça, instaura-se uma realidade contraditória. O Estatuto da Criança e do Adolescente reservou ao Poder Judiciário, ao Ministério Público e à Defensoria Pública, papéis fundamentais no Sistema de Garantia de Direitos, onde de um lado, existe uma elevada demanda às Varas da Infância e da Juventude pela efetivação de direitos de crianças e adolescentes, e de outro, idêntica expectativa de que o mesmo Sistema de Justiça seja capaz de responsabilizar os adolescentes em conflito com a lei e garantir efetividade às medidas socioeducativas.

“ Conviver em democracia, implica a possibilidade de coexistência entre indivíduos ou organizações com metas, objetivos, interesses e valores eventualmente divergentes. O reconhecimento do outro, a admissão do seu lugar, o respeito ao seu espaço de presença e sua escuta são fatores indispensáveis à transcendência ou transformação do conflito e liberação da sua energia num vetor construtivo”. (Brancher, p. 49, 2012)

Com base nesta premissa, emergem alguns questionamentos: *A forma como o Sistema de Justiça atua sobre os conflitos e violências tem sido eficiente? O modelo “tradicional” de gerenciar os conflitos, tem resolvido efetivamente as situações? Transforma os comportamentos? Estimula para que elas não ocorram novamente? Fornece oportunidades de real responsabilização, reparação e integração social?* Segundo Ted Wachtel, Terry O’Connell, Ben Wachtel (2010):

“Os procedimentos disciplinares no Sistema de Justiça tradicional, fornecem pouca ou nenhuma oportunidade de reintegração para fazer correções, desculpar-se, reparar os danos ou libertar-se do rótulo de infrator. Eles excluem do processo disciplinar aqueles mais afetados pela infração: os infratores, as vítimas e respectivas comunidades de apoio”.

Desta forma, a estratégia delimitada tinha como objetivo operar um deslocamento do foco centrado no campo jurídico, para o campo das relações e necessidades humanas, esperando com isso maior efetividade na resolução dos conflitos instaurados. Para tanto, inicia-se este processo de mudança, com a utilização dos pressupostos, princípios e valores da Justiça Restaurativa. Passa-se a compreender as possibilidades transformadoras do reconhecimento de que a Justiça se traduz em um valor fundamental e que representa uma necessidade vital do ser humano e que não pode ser considerada apenas monopólio estatal. Compreende-se, também, que esta função de Justiça poderá ser exercida em espaços sociais dos quais participamos, seja em uma reunião de família, em uma comunidade escolar, num Tribunal. Desta forma, Brancher (2008, p. 10), reafirma esta premissa quando salienta:

“...o exercício da função de Justiça não se limita ao campo institucional das atividades judiciais, mas perpassa todas as instâncias de relacionamentos sociais em que normas são transgredidas e/ou são tomadas decisões a respeito de conflitos interpessoais. Essa função se exerce, aliás, até mesmo no campo da consciência de cada indivíduo que reexamina seus próprios atos”.



Com isso, a ideia proposta por Ted Wachtel, Terry O'Connell, Ben Wachtel (2010) reside em:

“... uma transformação de conceitos e não dos objetivos propostos. Parece que deve-se exigir comportamento e responsabilização apropriados, mas não se pode mais depender de administradores que determinam os resultados. Os ofensores precisam enfrentar as consequências reais de suas infrações, envolvendo todos os que foram prejudicados. Nesta lógica, as Reuniões restaurativas têm sido usadas com esta finalidade”.

A base da ética restaurativa é de inclusão e de responsabilidade social, promovendo o conceito de responsabilidade ativa. É essencial à aprendizagem da democracia participativa, ao fortalecer indivíduos e comunidades para que assumam o papel de pacificar seus próprios conflitos e interromper as cadeias de reverberação da violência. As Práticas de Justiça Restaurativa compreendem este conceito ampliado de Justiça, o qual está sendo pautado. Esperava-se, com esta nova abordagem, respostas às infrações e resolução de conflitos, com real significado ético para os envolvidos e comunidade, com responsabilização de todos, buscando a convivência saudável.

### **3) Programa de Justiça Restaurativa consolidado**

O *Programa Justiça para o Século 21* – gestado e implementado junto ao 3o Juizado da Vara Regional da Infância e Juventude de Porto Alegre, pelo então juiz titular, Leoberto Narciso Brancher - objetivava divulgar e aplicar as práticas da Justiça Restaurativa na resolução de conflitos em escolas, ONGs,

comunidades e Sistema de Justiça da Infância e Juventude. Implementado desde o ano de 2005, foi articulado pela Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul – AJURIS e contou com diversos parceiros<sup>63</sup>.

Após intensa fase de capacitação de facilitadores; da implantação do Núcleo de Estudos Permanente em Justiça Restaurativa junto a Escola da Magistratura da AJURIS, Fórum de Pesquisadores, instância com competência para avaliar e aprovar propostas de pesquisas focadas na temática restaurativa, e com cerca de 9184 pessoas participantes de cursos de formação em Justiça Restaurativa, o Programa Justiça para o Século 21 e a consistência das experiências até então desenvolvidas criaram a necessária ambientação institucional para a implantação da **Central de Práticas Restaurativas** na Vara Regional da Infância e Juventude de Porto Alegre, que foi institucionalizada pela Resolução 822/2010- COMAG -TJRS – Conselho da Magistratura do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

A Central de Práticas Restaurativas (CPR JIJ como é conhecida), tem como objetivo aplicar e promover a Justiça Restaurativa, por meio da realização de Procedimentos Restaurativos em todas as etapas dos feitos que envolvam adolescentes aos quais se atribui a prática de atos infracionais,

---

<sup>63</sup> Projeto Justiça Instantânea; Ministério Público do Estado do RS; Defensoria Pública do Estado do RS; Fundação de Atendimento Socioeducativo do RS; Fundação de Assistência Social e Cidadania; Secretaria de Estado de Educação do RS; Secretaria Municipal de Educação de POA; Secretaria Municipal da Juventude de POA; Secretaria Municipal da Saúde de POA; Secretaria Municipal de Coordenação Política e Governança Local de POA; Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana de POA; Escritório Antena UNESCO no Rio Grande do Sul; Conselho Estadual dos Direitos da Criança e do Adolescente; Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente; Escola Superior da Magistratura da AJURIS; Faculdade de Serviço Social da PUCRS; Fundação Escola Superior do Ministério Público.

vítimas, familiares e comunidade, buscando restabelecer laços sociais e promover a responsabilização dos envolvidos. Após avaliação da Corregedoria Geral da Justiça, ante os resultados positivos obtidos, a iniciativa foi declarada como serviço permanente do Poder Judiciário Gaúcho, pelo Expediente nº 0010-09/003270-2, de 22 de junho de 2011 do Conselho da Magistratura, o qual também determinou a ampliação da Justiça Restaurativa para todo o Estado do Rio Grande do Sul.

O Programa Justiça para o Século 21 e hoje a Central de Práticas Restaurativas, desde a sua institucionalização, atende uma média de 400 casos por ano. De acordo com relatórios documentados, os atos infracionais com maior incidência de encaminhamento para Procedimentos Restaurativos envolvem, respectivamente, roubo, tráfico de drogas e lesões corporais.

A partir da sistematização dos dados relativos aos atendimentos, permitiu-se observar que os procedimentos realizados tem oportunizado humanização das relações e pessoas, modificando as perspectivas entre elas, além de promover processos de responsabilização dos envolvidos nas situações de conflitos e violência. Dos mesmos dados, chama atenção e merece ser destacado que cerca de 80% dos participantes destes procedimentos consideram-se satisfeitos com os resultados.

As atividades dos integrantes da CPR JIJ estão divididas em três eixos: Gestão, Formação e Atendimento. No Eixo da Gestão, conta com a Coordenação Geral do Juiz do 3º Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre, e com uma equipe composta por cinco técnicos que atuam como Coordenadores e/ou Facilitadores dos Procedimentos Restaurativos, além de duas estagiárias, uma de Serviço Social e uma de Comunicação Social.

No Eixo de Formação, a coordenação e a equipe integram o Programa Justiça para o Século 21, e nesta condição participam de eventos destinados a capacitação, divulgação e multiplicação das Práticas de Justiça Restaurativa. Estas atividades envolvem a participação no Núcleo de Estudos e no Fórum de Pesquisadores em Justiça Restaurativa, promovidos pela Escola Superior da Magistratura ESM/AJURIS; participação em seminários e congressos sobre a temática; participação como capacitadores dos Cursos de Iniciação e Formação de Facilitadores em Justiça Restaurativa da mesma Escola e em processos de formação pensados para atender as necessidades de diversas instituições, em vários Estados do País. Além disso, a CPR JIJ desenvolve atividades internas de formação como a auto-supervisão, que se constitui em encontros entre equipe, onde são apresentados os casos atendidos e discutida a fidelidade aos pressupostos, princípios e valores da Justiça Restaurativa.

No que se refere ao Eixo do Atendimento, o foco, como já foi mencionado, centra-se no adolescente autor de ato infracional que ingressou no Sistema de Justiça da Infância e da Juventude, vítimas, suas famílias e comunidade. O serviço atende todos os tipos de atos infracionais, exceto violência sexual intra familiar<sup>64</sup>. As situações tanto podem ser encaminhadas na fase pré-processual, por iniciativa do Ministério Público ou por pedido da Defesa, como na fase processual, por opção judicial. Os casos são encaminhados à

---

<sup>64</sup> A CPR JIJ ainda não atende estas situações, tendo em vista a complexidade que a envolve e a necessidade de garantia de acompanhamento da Rede de Atendimento de forma sistemática, após a realização do procedimento, o que, diante da sabida fragilidade, pode não ocorrer. E, como a CPR JIJ conta com um número reduzido de recursos humanos, não há possibilidade de asseguramento deste acompanhamento e expansão do serviço para outras unidades jurisdicionais com outras competências.

equipe da Central, para avaliar a possibilidade de instauração de um Procedimento Restaurativo.

Uma vez aceita a oferta de participação pelos envolvidos nas situações de conflitos e/ou violências, desenvolve-se os Procedimentos Restaurativos que se compõem de três etapas: Pré-círculo Restaurativo, Círculo Restaurativo e Pós Círculo Restaurativo. Dentre as modalidades possíveis, a CPR-JIJ realiza Círculos Restaurativos envolvendo a vítima direta; Círculos Restaurativos Familiares envolvendo vítimas secundárias; Círculos de Compromisso que ocorrem no curso da execução das medidas socioeducativas, objetivando participação e comprometimento do adolescente, família, programa de execução e rede de atendimento; e, Diálogos Restaurativos, considerados experiências de menor complexidade, por não envolver todas as partes do conflito no atendimento.

Ao longo da implementação da experiência constata-se, dentre as principais repercussões positivas, especial destaque ao diálogo, a capacidade de escuta e empatia dos envolvidos; estímulo, envolvimento e responsabilização dos ofensores, vítimas, famílias e comunidades na resolução dos conflitos; fortalecimento dos vínculos afetivos, familiares e comunitários; (re)estabelecimento de relações sociais saudáveis, sem violência; ressignificação do cumprimento da medida socioeducativa (responsabilização e não apenas punição ou, equivocadamente, para garantir direitos); envolvimento e participação dos atores que compõem a rede socioassistencial; satisfação da grande maioria dos participantes, diversamente do que se dá em qualquer outra avaliação daqueles que acessam ou são atingidos pelo Sistema de Justiça. No dizer de Aginsky, Grossi e Santos (2012, p. 70):

“A Justiça Restaurativa constitui-se em um espectro de contrapoderes que insistem em reconhecer a necessidade de transformação de uma cultura punitiva, retaliadora, vingativa, do olho por olho, dente por dente, prevalente em nossa sociedade, buscando afirmar uma cultura dialógica, baseada no respeito. Cada ser humano, na sua individualidade, precisa ser acolhido em sua singularidade, sem pré-julgamentos, separando o ato de sua essência, pois a totalidade do ser humano vai além do crime que praticou. Ele não pode ser reduzido ao crime, por mais hediondo que seja. Os comportamentos antissociais que afetam as comunidades estão intrinsecamente ligados em uma complexa teia de relações sociais, culturais, econômicas, psicológicas e familiares que precisam ser desvendadas e trabalhadas para que sejam desenhadas intervenções mais efetivas”.

Devemos dar destaque que, para a organização dos dados e manutenção de apontamentos confiáveis e passíveis de produção estatística, todos os casos atendidos são registrados em um Sistema Informatizado, chamado de GPR – Guia de Procedimentos Restaurativos, desenvolvido e mantido pela PROCEMPA – Companhia de Processamento de Dados da Prefeitura de Porto Alegre e que permite que outras experiências que venham a ser implementadas também possam utilizá-lo, oportunizando estabelecer dados estatísticos até mesmo nacionais.

No sistema de registros constam todos os documentos necessários, permitindo que o coordenador/facilitador não só faça as anotações, como também possa imprimir diretamente os relatórios, termos de acordo e de consentimento - nestes os envolvidos poderão ou não consentir que o encontro seja filmado para posteriores estudos e em participar de pesquisa científica de avaliação. Semestralmente podem ser impressos relatórios com a totalidade das informações quantitativas referente ao trabalho

realizado, permitindo uma estatística mais apurada, para a avaliação do serviço, de seus resultados e de seus impactos.

Importante dizer que o sistema está projetado para poder ser acessado – mediante senhas próprias – pelas mais diversas instituições do país que implantem experiências restaurativas, de modo a buscar-se garantir dados confiáveis nas mais diversas vertentes. Como disse Zehr (2006, p. 414):

“ Nós precisamos de avaliação e precisamos prestar atenção aos resultados. Nós, que somos partidários e profissionais da Justiça Restaurativa, naturalmente acreditamos que estamos fazendo um maravilhoso trabalho. *Como alguém poderia duvidar disso?*... precisamos avaliar os processos, os resultados, bem como os objetivos e o funcionamento das nossas organizações. É necessário avaliar o que estamos fazendo e como isso se compara com o que pensamos estar fazendo”.

Nesta lógica, a partir do registro neste sistema, no que se refere aos casos encaminhados à equipe para avaliação da possibilidade de implementação de um Procedimento Restaurativo, pode-se informar que: No ano de 2010 (Jan à Dez), foram encaminhados 496 situações; no ano de 2011 (Jan à Dez), 475 situações; e em 2012 (Jan à Jul), 230 situações foram encaminhadas, totalizando 1.201 casos. Sobre os Procedimentos Restaurativos desenvolvidos, em 2010 no período compreendido entre Jan e Dez foram realizados 378; em 2011 (Jan à Dez), 310; em 2012 (Jan à Jul), 241; totalizando 929 situações. O Grau de Satisfação manifestado pelos participantes destes procedimentos ficou consensualizado em 80% como “muito satisfeitos”.

Com os dados quantitativos supracitados, apresenta-se a seguir algumas cenas e possibilidades de intervenção onde foram

utilizados os pressupostos da Justiça Restaurativa, ocorridas no cotidiano do Juizado da Infância e da Juventude, para que se possa ter uma compreensão do processo qualitativo desta implementação.

*PRIMEIRA CENA: Em 2011, João, pai de Gabriela, foi chamado na escola, para acompanhar a adolescente, pois a mesma, estava sofrendo ameaças de ser agredida, em função de desentendimentos anteriores com seus colegas. Ao chegar lá, percebeu que várias pessoas da comunidade estavam reunidas na praça na frente da escola, aguardando a saída de Gabriela. Ocorreu discussão, e logo em seguida agressões físicas, envolvendo uma parte do grupo. João acabou sendo agredido e ao se defender, bateu em uma adolescente, o que revoltou muito a comunidade escolar. Após o ocorrido, João registrou ocorrência na Delegacia Especializada para Apuração do Ato Infracional.*

Este caso ingressou no Sistema de Justiça e o Juiz suspendeu o processo, encaminhando-o para que a equipe da CPR JIJ avaliasse a possibilidade de realização de Procedimento Restaurativo. Como resultado da experiência pode-se relatar que: As mães pediram desculpas ao pai da vítima, pois acreditavam que ele era uma pessoa violenta por ter agredido a adolescente, pois compreenderam que ele agiu para se defender, ao ser agredido pelo grupo maior. As adolescentes acordaram que construiriam cartazes contando como aconteceu e como foi resolvido o conflito. Uma das mães se comprometeu de organizar um espaço para realização da tarefa. As mães e o pai de Gabriela ficaram responsáveis de verificar sobre a possibilidade de afixação dos cartazes produzidos pelo grupo, na escola. O Diretor da escola, que inicialmente não



aceitou participar da experiência, pois entendia que, como o fato ocorreu fora da escola não era sua responsabilidade, concordou em realizar atividades envolvendo a Cultura de Paz, com a participação das adolescentes e suas famílias. As coordenadoras/facilitadoras do procedimento se comprometeram em participar e filmar o cumprimento do acordo.

*SEGUNDA CENA: Em maio de 2011, Gabriele, através da internet, no sítio MSN Messenger, na sua casa, ameaçou causar mal futuro, injusto e grave a Natália, dirigindo-lhe mensagens ofensivas e com cunho de intimidação física, chamando-lhe de vesga, e referindo que iria agredi-la. Na escola, na aula de Educação Física, após discussão, acabaram agredindo-se verbal e fisicamente, sendo imediatamente encaminhadas a Delegacia de Polícia Civil Plantonista para o Ato Infracional – DPPA do DECA – Departamento Especializado da Criança e do Adolescente da Polícia Civil.*

Da mesma forma o caso foi encaminhado a CPR JIJ, onde foi realizado Procedimento Restaurativo, tendo como resultados: A vítima pode dizer da sua dor a ofensora, em especial a vergonha do problema de visão, medo de sair de casa, medo de usar o computador e ser novamente ofendida, receio de não ser aceita por seus colegas. A ofensora, a partir desta fala, pode perceber as consequências do seu ato para a vítima e sua família, bem como para si e sua família. A mãe da ofensora também expressou o quanto se sentia culpada pela forma de agir da filha, reconhecendo necessidade de estar mais presente na vida da jovem. No acordo, adolescentes e mães procuraram a escola para realização de atividades que tratassem sobre “as diferenças” e a convivência entre os diferentes.

TERCEIRA CENA: *Em 15 de março de 2012, na saída da escola, Daniel jogou um rojão no terreno baldio em frente ao colégio, onde está localizada uma parada de ônibus. Após, soube que, com seu ato, teria machucado duas meninas, colegas de escola, sendo que uma delas, filha de uma professora da mesma escola. A escola entrevistou, chamando o adolescente e seus responsáveis, convidando-o a retirar-se da escola. Dois colegas de Daniel, sabendo desta punição, ficaram indignados e resolveram “protestar” na rede social Twitter, usando palavras e xingamentos. Um dos colegas ao realizar seu protesto, disse que caso Daniel fosse expulso, iria estuprar a menina, filha da professora, atingida pelo rojão. As vítimas encaminharam a situação ao Sistema de Justiça.*

Considerações: A escola, usando do modelo “tradicional” de solução de conflitos, excluiu os alunos e encaminhou-os ao Sistema de Justiça. Já tendo sido oferecida representação contra os adolescentes, os advogados estimularam e requereram fosse ofertada a resolução do conflito através da realização do Procedimento Restaurativo, alegando expressa previsão na Lei 12.594/18.04.2012. Realizada experiência, do acordo constou: Compromisso da escola de providenciar reintegração dos alunos; promover círculos de diálogos na escola sobre violência com participação de todos envolvidos; realização de gincana com tarefas estimulando convivência; compromisso dos pais de maior participação na vida escolar dos filhos e da comunidade escolar.

A garantia destes espaços de fala e escuta são avaliados em um Procedimento Restaurativo como momentos significativos para os envolvidos, principalmente para as vítimas. Considera-se que, mesmo quando os envolvidos não desejam prosseguir e participar do Círculo Restaurativo (encontro propriamente dito), eles se sentem aliviados e avaliam a experiência de pré-círculo como positiva.

#### **4) “Perspectivas de Futuro” - *Justiça Restaurativa enquanto Política Pública***

Decorrido este período de trabalho realizado, compreendido entre 2005 e 2010 enquanto projeto, e de 2010 até agora enquanto um serviço institucionalizado pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, verifica-se os avanços neste processo, mesmo que ainda muito se tenha para conquistar. Tem-se percebido e reconhecido a repercussão do Programa Justiça Para o Século 21, junto ao Juizado da Infância e da Juventude de Porto Alegre, assim como, partindo deste estímulo, a implementação de diversas outras Centrais de Práticas Restaurativas em outras instituições, e em comunidades consideradas com maior índice de vulnerabilidade, na Capital Gaúcha.

Partindo desta lógica já consolidada e que vem apresentando resultados positivos nestes anos de aplicação da proposta junto aos envolvidos em situações de violências em Porto Alegre, vislumbra-se a possibilidade de construção e efetivação destas práticas da Justiça Restaurativa, como uma Política Pública, com acesso garantido a quem dela necessitar e desejar, e que se projete como espaço que possibilite à Justiça imperar como valor e necessidade humana.

No atual Estado Democrático de Direito, do qual fazem parte crianças e adolescentes, neste caso especialmente os adolescentes autores aos quais se atribui a prática de atos infracionais, são reconhecidos como sujeitos de direitos, necessitando de maior atenção da Família, da Sociedade e do Estado, devendo-lhes ser assegurado com garantia de prioridade, conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90, que

repetindo o art. 227 da Constituição Federal em seu artigo 4º, estabelece “direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao esporte, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e a convivência familiar e comunitária”. Neste escopo, compreende-se como garantia de prioridade, a preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas e a destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção à Infância e a Juventude.

Nesta perspectiva, aponta-se a possibilidade de construção de CPR's (Centrais de Práticas Restaurativas) nas comunidades do Município de Porto Alegre/RS, no intuito de auxiliar nos processos de resolução de conflitos no âmbito comunitário, utilizando-se das Práticas Restaurativas, envolvendo este segmento populacional, suas famílias e comunidades, na co-responsabilização pela superação das situações conflitivas. Desta forma, com possibilidade alternativa, em várias situações, tornar-se-ia desnecessário o encaminhamento de muitos jovens ao Sistema de Justiça da Infância e da Juventude, pois compreende-se que muitas destas situações têm grande potencial de resolução nas próprias comunidades, com a presença e participação das suas redes internas, evitando chegar no âmbito do Poder Judiciário. Ressalta-se a importância desta possibilidade, pois quando tais situações ingressam neste Sistema “tradicional” de Justiça, elas são direcionadas a cumprir todos os trâmites previstos, conformando um longo trajeto, muitas vezes, permeado por uma exposição desnecessária, pela participação em processos objetificantes.

Para tanto, uma alternativa possível seria a indispensável e prioritária elaboração de uma política pública, com estreita participação do Sistema de Justiça, mas abrangendo também o

envolvimento dos setores responsáveis pelas políticas e execução da Segurança Pública, Assistência Social, Educação, Saúde, Esporte, Lazer, etc., com o objetivo de promover e defender os direitos destes jovens, assegurados pelo Estatuto.

Partindo desta legislação, para compor esta lógica, pontua-se também a importância e necessidade em relação às responsabilidades destes adolescentes. Neste sentido, as concepções da Justiça Restaurativa estão recepcionadas e pautadas na legislação que regulamenta o Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo, SINASE – Lei nº 12.594, de 18 de Janeiro de 2012. Nesta, há expressa previsão de adoção do conceito de responsabilização essencialmente restaurativo como objetivo prevalente das medidas socioeducativas:

“A responsabilização do adolescente pelas consequências do seu ato, sempre que possível incentivando à sua reparação; a integração social do adolescente e a garantia de seus direitos individuais e sociais, por meio do cumprimento de seu plano individual de atendimento; e a desaprovação da conduta infracional, efetivando as disposições da sentença com o parâmetro máximo de privação de liberdade ou restrição de direitos, observados os limites previstos em lei”.

Além de fundamentar os objetivos das medidas socioeducativas, a referida legislação pautou, no seu artigo 15, a necessidade de requisitos específicos para os programas de semiliberdade e de internação, com vistas a definição de estratégias para a gestão de conflitos; tornando-se assim viável a utilização das práticas de Justiça Restaurativa neste contexto.

Os processos de Justiça Restaurativa partem dos pressupostos do diálogo, da inclusão e da responsabilidade partilhada, com o intuito de que a partir da situação de violência ocorrida, possa ser possível o diálogo sobre as consequências na vida de cada um, a compreensão dos motivos e necessidades não-atendidas que os levaram a praticar o ato violento, e numa perspectiva de futuro, combinar ações que atendam tais necessidades, reparem o dano, e que as pessoas fiquem melhor após a participação no procedimento.

### **Considerações Finais**

A experiência da CPR JIJ tem demonstrado que a utilização dos pressupostos, princípios e valores da Justiça Restaurativa nos Procedimentos Restaurativos tem se constituído como possibilidade real de enfrentamento às situações de violência, mesmo quando estas chegam ao Sistema de Justiça, sendo possível, ainda nesta instância, resolver a situação de uma forma mais humana.

Isto torna-se possível com base na metodologia específica, justamente por colocar em xeque as consequências das infrações cometidas, envolvendo todos os que foram prejudicados. Têm-se percebido e valorado a necessidade da participação das pessoas envolvidas nestas situações de violência, em um foro conjunto, onde se torne possível dizer aos ofensores de que forma as vítimas foram afetadas pelos comportamentos inadequados, além do que, estes possam refletir sobre isso, e dizer os motivos que os levaram a agir assim, a responsabilizarem-se por seus atos e até mesmo oferecer propostas de reparação.

Para tanto, tem-se priorizado estes espaços “seguros e protegidos”, no intuito de viabilizar esta proposta. Estes se materializam de uma forma que se torna possível a instauração da ambiência restaurativa, ou seja, um local onde seja possível ocorrer o diálogo, o respeito, a horizontalidade, a humildade, o empoderamento, a co-responsabilização. A garantia destes espaços de fala e escuta são avaliados em um Procedimento Restaurativo como momentos significativos para os envolvidos, principalmente para as vítimas. Considera-se que, mesmo quando os envolvidos não desejam prosseguir com o procedimento e participar do Círculo Restaurativo (encontro propriamente dito), eles se sentem aliviados e avaliam a experiência de pré-círculo como positiva.

O impacto e a transformação que vem ocorrendo, através da oferta deste serviço, retrata a possibilidade concreta de outros encaminhamentos decorrentes dos conflitos e violências, sem que as transgressões tenham que ser resolvidas necessariamente com o binômio punição/sanção. Sabe-se que os métodos utilizados pelo Sistema de Justiça para gerenciar os conflitos não tem produzido o resultado esperado. Não tem resolvido efetivamente os litígios, nem transformado os comportamentos, tão pouco estimulado para que elas não ocorram novamente. Entende-se que isso se dá justamente por não fornecer oportunidades concretas de responsabilização, por não incentivar reparação e por não objetivar a integração social dos adolescentes e a garantia dos seus direitos individuais.

Para além da análise de experiências bem sucedidas, conforme a legislação vigente que regulamenta a execução de medidas socioeducativas destinadas a adolescentes autores de atos infracionais, o SINASE Lei nº 12.594, de 18 de janeiro de 2012, estas medidas devem ser regidas pelo princípio da prioridade às

práticas ou medidas que sejam restaurativas e, sempre que possível, atendam às necessidades das vítimas. Ou seja, a Justiça Restaurativa agora é lei no ato infracional. Desta forma, a urgência se dá em pensar propostas de políticas que possibilitem de uma forma mais ampla o desenvolvimento local e a transformação da realidade, pelo acesso da sociedade a esta possibilidade de resolução de conflitos e violências de forma restaurativa.

Para isso, é determinante influir diretamente nesse processo; inicialmente, em nível local. Desta forma, este texto buscou apresentar e identificar as possibilidades vivenciadas a partir do processo de implementação do serviço denominado CPR JIJ, pois é um espaço que tem demonstrado efetividade, e que também tem avaliado cotidianamente suas práticas, visando pontuar as dificuldades e limites que se apresentam no processo. Com esta reflexão contínua, esperamos contribuir na identificação das possíveis contradições existentes, para a formulação e execução de um projeto de municipalização, com vistas a constituir uma Política Pública assumida por todos os entes por ela responsáveis – Sistema de Justiça, as três esferas de Poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário, constituído de uma forma integrada e que ofereça sustentabilidade.



## REFERÊNCIAS

AGUINSKY, Beatriz G.; GROSSI, Patrícia K.; SANTOS, Andréia Mendes. **A Questão da Comunidade na Interface com a Justiça Restaurativa: algumas polêmicas e a perspectiva do capital social.** In: PETRUCCI, Ana Cristina Cusin Orgs. [et al.]. **Justiça Juvenil Restaurativa na Comunidade: uma experiência possível?** Porto Alegre: procuradoria-Geral de Justiça, Assessoria de Imagem Institucional, 2012.

ARAÚJO, Ana Paula. **Justiça Restaurativa na Escola: Perspectiva Pacificadora?** 1.ed. - Porto Alegre: Armazém Digital 2011.

BRANCHER, Leoberto. **Justiça Restaurativa, Democracia e Comunidade.** In: PETRUCCI, Ana Cristina Cusin Orgs. [et al.]. **Justiça Juvenil Restaurativa na Comunidade: uma experiência possível?** Porto Alegre: procuradoria-Geral de Justiça, Assessoria de Imagem Institucional, 2012.

BRANCHER, Leoberto. **Proposição de Formalização da CPR JIJ.** Documento enviado a Corregedoria Geral de Justiça, Tribunal de Justiça do RS. Documento interno do 3º Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre, 2009.

CURSO DE ATUALIZAÇÃO PARA MAGISTRATURA. **Apontamentos realizados na participação no evento.** ESM AJURIS, Maio de 2012.

DEBONI, Vera Lúcia; OLIVEIRA, Fabiana Nascimento. **Justiça Juvenil Restaurativa na Comunidade e a Articulação do Estado, na ampliação de oportunidades para a prevenção de violências e conflitos.** In: PETRUCCI, Ana Cristina Cusin Orgs. [et al.]. **Justiça Juvenil Restaurativa na Comunidade: uma experiência possível?** Porto Alegre: procuradoria-Geral de Justiça, Assessoria de Imagem Institucional, 2012.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Método**. V1. Petrópolis: Vozes, 1997.

**Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo – SINASE**. Lei nº 12.594, de 18 de Janeiro de 2012.

**Lista dos casos encaminhados a CPR JIJ – Central de Práticas Restaurativas do Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre**. Documento Interno do 3º Juizado Regional da Infância e da Juventude de Porto Alegre, 2012.

MILANI, Feizi M.; JESUS, Rita de Cássia Dias Pereira de (Organizadores). **Cultura de paz: estratégias, mapas e bússolas**. Salvador : INPAZ, 2003.

WACHTEL, Ted; O'CONNELL, Terry; WACHTEL, Bem. **Reuniões de Justiça Restaurativa. Real Justice (Justiça verdadeira) e Guia de Reuniões Restaurativas**. International Institute For Restorative Practices. Bethlehem, Pensilvânia, EUA. Publicado com colaboração com The Piper's Press, Pipersville, Pensilvânia, EUA. 2010.

ZEHR, Howard. **Avaliação e princípios da Justiça Restaurativa**. In: SLAKMON, Catherine; MACHADO, Máira Rocha; BOTTINI, Pierpaolo Cruz (Orgs.) **Novas Direções na Governança da Justiça e da Segurança**. Brasília-DF: Ministério da Justiça, 2006.

## 8 Práticas Restaurativas nas Escolas

*Cristina Meirelles*<sup>65</sup>

### BREVE APANHADO HISTÓRICO DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NO MUNDO

Embora a Justiça Restaurativa tenha suas raízes em práticas aborígenes e indígenas pré-coloniais em vários locais no mundo, como por exemplo, EUA, Canadá e Nova Zelândia, os primeiros registros de ações desenvolvidas acerca da Justiça Restaurativa que conhecemos hoje surgiram na década de 1970, no âmbito do Sistema Judiciário como forma de resolução alternativa de situações de conflito e violência. Vale ressaltar que embora estas práticas aborígenes e indígenas de resolução de conflitos tenham surgido em diferentes locais do planeta, são todas embasadas por princípios e valores similares apesar de seus distintos modelos de práticas. Valores e princípios estes que vieram a fundamentar o que hoje chamamos de Justiça Restaurativa. Da mesma forma, algumas práticas eram usadas no sistema criminal antes mesmo de serem consideradas como pertencentes

---

<sup>65</sup> Terapeuta familiar sistêmica e mediadora formada pelo Instituto *Familiae*. Coordenadora da Equipe de capacitação “Justiça em Círculo” do *Mediativa* - Instituto de Mediação Transformativa, responsável pela implementação da Justiça Restaurativa em diversos Municípios do Estado de São Paulo.

ao âmbito da Justiça Restaurativa. Em função disto, diz-se que na evolução da Justiça Restaurativa, a prática precedeu a teoria (McCOLD, 2008).

Por volta de 1974, em Ontário no Canadá dois jovens cometeram inúmeros atos de vandalismo em residências de uma mesma comunidade. Foi então que o Juiz responsável pela ação, juntamente com sua equipe, decidiram realizar encontros entre os jovens infratores e as famílias que haviam sofrido os danos, a fim de promover através destes encontros a possibilidade dos jovens perceberem o real impacto de suas ações para as vítimas. Esta estratégia, embora bastante inovadora, mostrou-se bastante eficiente, tanto no que se refere à promoção de responsabilização por parte dos ofensores como à reparação de danos às vítimas.

Por volta de 1977, nos Estados Unidos, também foram realizados encontros entre vítima e ofensor para construir acordos que atendessem aos interesses da vítima. Foram experiências comunitárias das quais é possível salientar os trabalhos do *Institute for Mediation and Conflict Resolution, Inc.* (IMCR) cuja evolução veio a constituir um modelo teórico denominado Mediação Vítima-Ofensor (Zher, 2008).

Sendo assim, no campo da mediação penal nos EUA e Canadá, no início, a Justiça Restaurativa era a Mediação e a Mediação era a Justiça Restaurativa (McCOLD, 2008). Esta origem comum explica inúmeras semelhanças entre a Mediação e a Justiça Restaurativa, mas a origem da Justiça Restaurativa em outros lugares do mundo e seus desenvolvimentos locais ao longo do tempo constituem a Justiça Restaurativa como uma resolução alternativa de conflitos que vai além da mediação vítima-ofensor.

Outro modelo de prática amplamente difundido na América do Norte que constitui a Justiça Restaurativa, os Círculos de Paz (originalmente chamados de Círculos de Sentença), teve seu início na década de 1980 no Canadá (Yucon) e EUA (Minnessota). São processos com raízes em antigas tradições indígenas e sabedoria coletiva de resolução de conflitos que se “mescla aos conceitos contemporâneos de democracia e inclusão, próprios de uma complexa sociedade multicultural” (Pranis, 2010). Nos Círculos de Paz, além das pessoas diretamente envolvidas em uma situação ofensiva, há a inclusão de participantes indiretamente afetados pela ofensa e representantes da comunidade que contribuirão para a construção conjunta e consensual de um plano de ação que atenda as necessidades de todos. Inicialmente eram utilizados no Sistema Judiciário, mas logo sua aplicabilidade expandiu-se para inúmeros contextos – comunitários, escolares, laborais e de assistência social.

Um terceiro modelo de prática que constitui a Justiça Restaurativa é a Conferência. As Conferências de Grupos Familiares surgem na Nova Zelândia sob forte influência aborígine. “Nos anos 1980, o descontentamento com a forma do Sistema de Justiça atuar em relação aos jovens infratores levou os aborígenes neozelandeses – Maori – a recuperarem suas tradições de reunir a família e a comunidade para identificar e lidar com os problemas que os afetavam. Apoiados na crença de que a falha de um indivíduo reflete falhas da família e da comunidade, incluíam nessas reuniões os jovens infratores e as vítimas acompanhados de familiares e pessoas da comunidade como apoio afetivo e indivíduos da rede secundária de serviços para suporte futuro.” (Meirelles e Yazbek, prelo). O foco desta metodologia é o empoderamento da família do ofensor e o trabalho da

responsabilização do mesmo para a reparação de danos à vítima. A partir de 1989, a Justiça Restaurativa passa a ser o modelo oficial da Justiça Juvenil na Nova Zelândia e posteriormente é disseminado para o mundo todo. Hoje, mais dois países, Bélgica e Irlanda do Norte, também tem a Justiça Restaurativa como o Sistema Oficial de Justiça Juvenil.

É interessante notar que, enquanto muitos países já empregavam a Justiça Restaurativa como uma forma de resolução de conflitos, somente em 1996, Tony Marshall propõe uma definição funcional de Justiça Restaurativa “como um processo no qual todas as partes envolvidas em uma determinada ofensa reúnem-se para resolver coletivamente como lidar com as consequências da ofensa e suas implicações para o futuro” (McCOLD, 2008). Seis anos depois, em 2002, a ONU através de sua Resolução 2002/12 do Conselho Social e Econômico define: “Procedimento restaurativo significa qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e quando apropriado, quaisquer outros indivíduos envolvidos ou membros da comunidade afetada pelo crime, participam em conjunto e ativamente na resolução dos problemas nascidos do crime, geralmente com ajuda de um facilitador. Os procedimentos restaurativos podem incluir mediação, conferências e círculos”.

## **A JUSTIÇA RESTAURATIVA NO BRASIL**

Em 2005 a Justiça Restaurativa chega oficialmente ao Brasil, através de três Projetos Pilotos promovidos pela Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça e pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Um deles, implementado

no Sistema Judiciário em Brasília com foco nos crimes de menor potencial ofensivo envolvendo adultos, preferencialmente com relação continuada no tempo. Este programa foi estruturado nos 1º e 2º Juizados Especiais de Competência Geral do Núcleo Bandeirante.

Outro Projeto Piloto desenvolveu-se em Porto Alegre/RS, com aplicação da Justiça Restaurativa no âmbito do processo judicial e do atendimento técnico dos adolescentes infratores em cumprimento de medidas socioeducativas junto à 3ª Vara Regional do Juizado da Infância e Juventude de Porto Alegre. De lá para cá, o Projeto JUSTIÇA PARA O SÉCULO 21 vem se expandindo, tendo como “objetivo divulgar e aplicar as práticas da Justiça Restaurativa na resolução de conflitos em escolas, ONGs, comunidades e Sistema de Justiça da Infância e Juventude como estratégia de enfrentamento e prevenção à violência em Porto Alegre” ([www.justica21.org.br](http://www.justica21.org.br) – 2012).

Mais um Projeto Piloto foi então implementado em São Caetano do Sul/SP promovido pela Vara da Infância e Juventude com foco nas Escolas e os adolescentes em conflito com a Lei. Em 2005 o Projeto tinha como objetivos principais:

- “A resolução de conflitos de modo preventivo nas escolas, evitando seu encaminhamento à justiça – já que uma grande parte dos Boletins de Ocorrência recebidos pelo Fórum provinha de escolas – com a conseqüente estigmatização que diversos estudos apontam como decorrência do envolvimento de adolescentes com o sistema de justiça;
- A resolução de conflitos caracterizados como atos

infracionais e não relacionados à vivência comunitária escolar, no Fórum, em círculos restaurativos.

- O fortalecimento de redes comunitárias, para que agentes governamentais e não governamentais, de organizações voltadas a assegurar os direitos da Infância e da Juventude, pudessem passar a atuar de forma articulada, no atendimento às necessidades das crianças, adolescentes e suas famílias, identificadas, principalmente, por meio das escolas”. (Justiça Restaurativa em São Caetano do Sul – 2008).

No ano de 2006, o Projeto é expandido e as 12 Escolas Estaduais de São Caetano do Sul são incluídas e seus representantes são capacitados a realizarem a função de facilitadores. Também neste mesmo ano, dá-se início a um novo Projeto voltado à resolução de situações de conflito e violência doméstica e de vizinhança. A partir deste ano, novos e importantes Projetos de Justiça Restaurativa foram implementados em alguns Municípios do Estado de São Paulo, incluindo a Capital, Guarulhos, Campinas, São José dos Campos e Barueri. No Estado de São Paulo, no início, a Justiça Restaurativa desenvolveu-se a partir de uma parceria entre Justiça e Educação. Já em 2010, novos caminhos começam a ser trilhados através de mais um Projeto Piloto de Justiça Restaurativa, naquele momento com jovens e adolescentes em conflito com a Lei, realizado simultaneamente na Capital e em São Caetano do Sul. No decorrer destes anos, diversos outros Municípios em diversos Estados Brasileiros também deram início a implementação da Justiça Restaurativa, dentre eles, o Maranhão, Minas Gerais, Pernambuco, Rio de Janeiro, Ceará e Pará.



## A JUSTIÇA TRADICIONAL E A JUSTIÇA RESTAURATIVA

Do ponto de vista evolutivo, “a doutrina tem apontado para uma evolução da Justiça Restaurativa em relação a suas proposições iniciais. Se inicialmente era vista quase como contraposta à justiça tradicional, vem sendo agora pensada e incorporada ao sistema de Justiça Juvenil, dando conteúdo restaurativo, por meio de instrumentos e de práticas restaurativas, às respostas ao fato delituoso” (Melo, 2012, apud Van Ness).

Assim sendo, o quadro comparativo apresentado a seguir, ilustra as distintas visões de Justiça para que se entendam as principais diferenças paradigmáticas envolvidas, sem qualquer pretensão de se opor a Justiça Retributiva à Justiça Restaurativa, mas sim de oferecer uma reflexão oportuna sobre um novo olhar ao comportamento do jovem diante de situações de conflito. Olhar este válido para o jovem em todos os seus contextos de inserção: família, escola, comunidade, outras instituições, incluindo também o Sistema Judicial. Desta forma, o uso da lente restaurativa pode ser empregado nos mais diversos espaços sociais, contribuindo enormemente para um convívio social mais pacífico e construtivo.

Visões de Justiça (Zher, 1998)

<b>LENTE RETRIBUTIVA</b>	<b>LENTE RESTAURATIVA</b>
1. Apuração da culpa é central	1. A solução do problema é central.
2. Foco no passado	2. Foco no futuro
3. As necessidades são secundárias	3. As necessidades são primárias
4. Modelo de batalha, adversarial	4. O diálogo é a norma
5. Enfatiza diferenças	5. Busca traços comuns
6. Imposição de dor é a norma	6. A restauração e reparação são a norma
7. Um dano social é cumulado ao outro	7. Enfatiza a reparação de danos sociais
8. O dano praticado pelo ofensor é contrabalançado pelo dano imposto ao ofensor	8. O dano praticado é contrabalançado pelo bem realizado
9. Foco no ofensor: ignora-se a vítima	9. As necessidades da vítima são centrais
10. Os elementos chave são Estado e ofensor	10. Os elementos chave são vítima e ofensor
11. Falta de informação às vítimas	11. As vítimas recebem informações
12. A restituição é rara	12. A restituição é normal
13. A “verdade” das vítimas é secundária	13. As vítimas tem a oportunidade de “dizer sua verdade”

14. O sofrimento das vítimas é ignorado	14. O sofrimento das vítimas é lamentado e reconhecido
15. O Estado age em relação ao ofensor; o ofensor é passivo	15. O ofensor tem participação na solução
16. O Estado na resposta monopoliza a reação ao malfeito	16. A vítima, o ofensor e a comunidade têm papéis a desempenhar.
17. O ofensor não tem responsabilidade pela resolução.	17. O ofensor tem responsabilidade pela resolução.
18. Os resultados incentivam a irresponsabilidade do ofensor.	18. O comportamento responsável é incentivado.
19. Rituais de denúncia e exclusão.	19. Rituais de lamentação e reordenação
20. Denuncia do ofensor.	20. Denuncia do ato danoso.
21. Enfraquecimento dos laços do ofensor com a comunidade.	21. Reforço de integração do ofensor a comunidade.
22. O ofensor é visto de modo fragmentado: a ofensa o define	22. O ofensor é visto de modo holístico.
23. O senso de equilíbrio é conseguido pela retribuição.	23. O senso de equilíbrio é conseguido pela restituição.
24. O equilíbrio é alcançado rebaixando o ofensor	24. O equilíbrio é alcançado soerguendo a vítima e o ofensor.
25. A justiça é avaliada por seus propósitos e pelo procedimento em si	25. A Justiça é avaliada por seus frutos e resultados.

26. A justiça como regras justas.	26. A justiça como regras saudáveis.
27. Ignora-se o relacionamento vítima-ofensor	27. O relacionamento vítima-ofensor é central
28. O processo aliena	28. O processo visa reconciliação
29. Reação baseada no comportamento do progresso do ofensor.	29. Reação baseada nas consequências do comportamento do ofensor.
30. Não se estimula o arrependimento e o perdão.	30. Estimula-se o arrependimento e o perdão.
31. Procuradores e profissionais são os principais atores	31. Vítima e ofensor são os principais, mas contam com ajuda profissional
32. Valores de competição e individualismo são fomentados.	32. Valores de reciprocidade e cooperação são fomentados
33. O contexto social, econômico e moral do comportamento é ignorado	33. Todo o contexto é relevante.
34. Presume resultados que um ganha e o outro perde.	34. Possibilita um resultado tipo ganha-ganha.

## **A MEDIAÇÃO E A JUSTIÇA RESTAURATIVA**

Considerando-se o amplo crescimento da mediação em nosso País, inclusive no contexto Escolar, parece enriquecedora a análise comparativa destes meios alternativos de resolução de

conflitos. Ao apresentarmos a história da Justiça Restaurativa no mundo, mencionamos que no campo da Justiça Penal nos EUA e no Canadá, a “mediação vítima-ofensor era a Justiça Restaurativa e a Justiça Restaurativa era a mediação” (McCOLL, 2008). A origem comum explica inúmeras semelhanças de princípios, valores e mesmo práticas. Vale esclarecer, que a mediação vítima-ofensor é uma das metodologias da Justiça Restaurativa, porém este não é o único modelo de mediação utilizado em todo o mundo. Sabemos que há uma diversidade de procedimentos de mediação, que vão muito além da mediação vítima-ofensor, amplamente utilizada no Sistema Penal ao redor do mundo. Pode-se então afirmar que assim como a Justiça Restaurativa constituiu-se como uma prática que vai além da mediação vítima-ofensor, a mediação também é constituída por uma diversidade de modelos que vão além da mediação vítima-ofensor.

Dentre as semelhanças entre a mediação e a Justiça Restaurativa pode-se citar:

1. Ambas lidam com conflitos interpessoais. Tem como foco as relações entre pessoas sejam relações continuadas no tempo ou não.
2. Não operam sob os propósitos da punição e retaliação, mas sim de construção de uma postura colaborativa para resolução do conflito ou da violência. Para tal, constroem um contexto orientado pelo respeito mútuo.
3. O diálogo é a principal “ferramenta” de construção de empatia, do entendimento da questão a ser considerada, e a construção de soluções que atendam as necessidades decorrentes da situação ofensiva.

4. Tanto na mediação como na Justiça Restaurativa, há necessariamente a presença de um terceiro neutro, que acreditando na competência e recursos pessoais dos participantes, tem como função promover o diálogo entre as partes e assegurar o bom andamento do processo.
5. Os resultados de uma mediação, Círculo ou Conferência estão sempre em poder das partes. Em outras palavras, embora o mediador ou facilitador tenham responsabilidade pelo processo, não tomam parte na construção dos resultados, que são de responsabilidade dos participantes.
6. Em ambos, cada uma das partes decide voluntariamente se quer ou não participar dos encontros para lidar com o ocorrido. Somente nas Conferências as vítimas têm várias formas possíveis de participação: presencial, presencial com suporte, por videoconferência ou por carta ou depoimento.
7. A horizontalidade entre os participantes, o equilíbrio de poder e a igualdade de voz a todos são princípios norteadores fundamentais tanto da mediação como da Justiça Restaurativa.
8. O empoderamento das partes para que possam lidar com a situação do conflito ou violência promove o aprendizado por parte das mesmas para lidar com situações conflituosas futuras.
9. Os dois processos são centrados no futuro, isto é, buscam entender o fato ocorrido no passado e as repercussões presentes, para construir um bem estar futuro.

10. A Justiça Restaurativa e a mediação partem de uma conotação positiva do conflito, onde este é visto como um propulsor de mudanças e transformações necessárias à evolução.

Uma vez consideradas as principais semelhanças, faz-se necessário realçar algumas diferenças significativas entre a mediação e a Justiça Restaurativa.

Primeiramente, na mediação temos a inclusão das partes diretamente afetadas pelo conflito ou violência nos encontros. Já na Justiça Restaurativa, serão incluídos nos encontros tanto aqueles diretamente envolvidos, como também pessoas por eles escolhidas para exercer a função de suporte, pessoas indiretamente afetadas pelo ocorrido bem como representantes da comunidade. Esta diferente configuração de inclusão dos participantes é fundamentada pelo princípio da responsabilização, que na mediação é individual, enquanto na Justiça Restaurativa a responsabilização é coletiva. Mais especificamente, a Justiça Restaurativa é regida pelo princípio de responsabilização individual e coletiva. Ou seja, quem praticou o ato ofensivo deve assumir a responsabilidade pelo que praticou e as implicações para os outros, mas também todos os envolvidos direta e indiretamente são implicados e se responsabilizam por ser parte da solução efetiva.

Um terceiro e importante diferencial refere-se ao foco de cada processo. Enquanto a mediação tem seu foco na satisfação das partes diretamente envolvidas no ocorrido e no restabelecimento das relações, a Justiça Restaurativa tem seu foco na reparação dos danos e atendimento das necessidades de todos. Necessidades estas decorrentes do ato ofensivo ou mesmo que estão na raiz do problema.

Outro aspecto a ser ressaltado refere-se ao resultado esperado. A mediação busca construir um acordo entre as partes que represente os pontos trabalhados e as decisões e encaminhamentos tomados. A Justiça Restaurativa, partindo da participação da comunidade e responsabilização individual e coletiva, busca a construção coletiva de planos de ação que atendam as necessidades de todos. Cada um dos presentes terão responsabilidades claras e definidas representadas por ações específicas.

## **O CONFLITO E A VIOLÊNCIA NO CONTEXTO ESCOLAR**

Conceitualmente pode-se entender o conflito como uma divergência de interesses entre duas ou mais pessoas sobre um tema, um interesse ou um bem, onde se acredita que as aspirações de cada um não podem ser atendidas simultaneamente e que percebam seus objetivos como incompatíveis (Bernardes e Yazbek, 2005). Partindo-se da premissa de que os conflitos são inerentes às relações humanas, e sabendo-se que no espaço escolar há uma multiplicidade de relações entre alunos, professores, funcionários, coordenação, direção, famílias e comunidade, constituindo uma rede relacional muito rica e complexa, inevitavelmente teremos uma enorme gama de situações de conflitos no ambiente escolar demandando novas formas de resolução. Novas formas em parte, pois os formatos punitivos tradicionais de abordagem de comportamentos inadequados ou conflituosos não têm alcançado os resultados desejáveis; em parte, pois a dinâmica acelerada de acontecimentos dentro das Instituições escolares demandam ações



cada vez mais transformadoras e criativas. Ao conotar-se positivamente a expressão do conflito torna-se premente oferecer alternativas mais eficazes e construtivas para manejá-lo (Yazbek, 2007). E “se os elementos do conflito emergem no diálogo, o diálogo pode ser também nossa melhor opção para trabalhar sobre as realidades problemáticas ou potencialmente conflitivas” (Schnitman, 2002)

Através da afirmação dos quatro pilares para a Educação do Século XXI: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos (conviver) e aprender a ser, o Relatório Delors vem a confirmar a importância do desenvolvimento de alternativas que promovam o bom convívio social. Hoje a Escola tem uma responsabilidade que vai muito além do ensino de um conteúdo pedagógico programado. “As escolas agora, são solicitadas a ter responsabilidade ativa em ensinar às crianças as habilidades da vida que ajudarão em seu desenvolvimento social e pessoal. As habilidades de resolução de conflito constituem um enfoque fundamental nessas atividades” (Jones e Bodtker, 1996).

No tocante às situações de violência, o discurso é totalmente diverso. Estas não são inerentes à relação humana e não têm um caráter evolutivo; portanto, sua expressão é absolutamente indesejada e deve ser combatida. “A violência é hoje a principal preocupação dos brasileiros; ela se manifesta na sociedade e, portanto, em suas instituições como, por exemplo, nas escolas; e as abordagens punitivas usadas para lidar com ela não têm se mostrado eficientes” (Justiça e Educação em Heliópolis e Guarulhos – parceria pela cidadania, 2007).

Hannah Arendt (2004), importante filósofa de nosso tempo, afirma que “a violência é definida como o agir sem argumentar e o

império do silêncio: onde quer que a violência domine de forma absoluta, (...) não apenas as leis mas tudo e todos devem permanecer em silêncio". Neste sentido, "somente a pura violência é muda. Esta reflexão da autora fornece uma chave interpretativa para compreender a violência, tanto na educação como no conjunto da sociedade, como uma forma de expressão dos que não têm acesso à palavra, como a crítica mais radical à tradição autoritária. Quando a palavra não é possível, a violência se afirma e a condição humana é negada. Neste sentido, a reversão e a alternativa à violência passa pelo resgate e devolução do direito à palavra, pela oportunidade da expressão das necessidades e reivindicações do sujeito, pela criação de espaços coletivos de discussão, pela sadia busca do dissenso e da diferença". Para a autora, "uma educação que não efetiva o discurso e a ação, onde os sujeitos não são protagonistas, isto é, detentores da palavra e autônomos em seu agir, é uma educação que perpetua e reitera a violência dentro e fora dela".

A Justiça Restaurativa, em consonância com a concepção de violência segundo Hannah Arendt e com a forma de lidar com a mesma por meio da devolução do direito à palavra e criação de espaços coletivos de discussão, tem como princípios e valores fundamentais a promoção da possibilidade de voz a todos e a construção de espaços coletivos de diálogo e responsabilização coletiva, para atendimento de necessidades decorrentes dos atos violentos ou conflituosos considerando-se possíveis diferenças.

Cubas (2007, apud Charlot) menciona três tipos distintos de violência presentes nas Escolas: "a violência na Escola quando ela é local de violências que tem origem externa a ela. Por exemplo quando um grupo invade a Escola para brigar com alguém que está

nas dependências da Escola (...). Outro tipo é violência à Escola relacionada às atividades institucionais e que diz respeito a casos de violência direta contra a instituição, como a depredação do patrimônio, por exemplo, ou da violência daqueles que a representam, como os professores. O terceiro tipo é a violência da Escola, entendida como a violência onde as vítimas são os próprios alunos, exemplificada no tipo de relacionamento estabelecido entre professores e alunos ou nos métodos de avaliação e de distribuição de notas que refletem preconceitos e estigmas, ou seja, outros critérios que não os objetivos de desempenho”.

## **AS PRÁTICAS RESTAURTATIVAS NO AMBIENTE ESCOLAR**

Em função das comunidades escolares serem constituídas por uma rede relacional complexa composta de um grande número de atores, há uma enorme multiplicidade de situações cotidianas que podem ser beneficiadas pelas práticas restaurativas. No entanto, para atender a tal diversidade, é necessário o desenvolvimento de um conjunto de práticas diferentes quanto ao seu formato, mas similares quanto aos princípios e valores restaurativos. É fundamental ressaltar que a implementação dos princípios e valores restaurativos no ambiente escolar vai muito além do desenvolvimento de práticas pontuais diante de situações de conflito e violência. O que se objetiva é uma transformação institucional, uma mudança paradigmática na forma de lidar com as relações buscando um convívio pacífico, permeado pelo respeito e pela responsabilização coletiva para o bem estar de todos.

Com estes intuitos, os Projetos de implementação da Justiça Restaurativa nas Escolas de alguns Municípios do Estado de

São Paulo foram estruturados em três eixos: A capacitação de facilitadores de práticas restaurativas, a capacitação de agentes de mudança institucional e a sensibilização da rede de garantia dos direitos da criança e do adolescente.

## 1. A CAPACITAÇÃO DE FACILITADORES:

Os mais diversos membros da comunidade escolar são capacitados para atuarem como facilitadores de diversas práticas resolutivas e restaurativas nas Escolas. Fazem parte da capacitação ao menos dez representantes de cada Escola, incluindo os membros da equipe gestora, professores, funcionários, alunos e pais. Estes tem a oportunidade de aprender as práticas restaurativas e refletir sobre a postura do facilitador, através de uma mudança paradigmática individual. As práticas restaurativas baseadas na metodologia de Belinda Hopkins, mais comumente utilizadas no ambiente escolar são:

- a) **A hora de círculo:** Consiste-se em um conjunto estruturado de atividades, tais como jogos e brincadeiras grupais que ajudam a construir um sentido comunitário, empatia, confiança, comunicação e experiências cooperativas. As atividades de hora de círculo são importantes formas de desenvolver habilidades sociais e emocionais, promover integração e senso de comunidade, incorporar os principais temas e linguagem restaurativos e garantir um bom contexto para ensino e aprendizagem. Estas atividades devem ser desenvolvidas cotidianamente, pois, promoverão um senso de

comunidade que embasa o convívio respeitoso do grupo e cria condições favoráveis para a tomada de decisões conjuntas bem como a resolução de situações de conflito ou violência.

- b) **Conversas Restaurativas:** Compreendem uma conversa entre um interlocutor e uma ou mais pessoas que viveram um conflito. É utilizada em situações mais simples, onde as perguntas restaurativas podem ser utilizadas logo após a ocorrência do conflito. Tem como propósito ajudar aos envolvidos a compreenderem sentimentos, pensamentos, necessidades e construir ações para restaurar o bem estar. As perguntas restaurativas foram cuidadosamente desenvolvidas para a promoção de um diálogo norteado pelos princípios e valores restaurativos. Elas são:
1. O que aconteceu?
  2. O que você estava pensando? Como você se sentiu?
  3. Quem foi afetado por tudo isso?
  4. O que você precisa neste momento?
  5. O que você pode fazer/pode ser feito para que as coisas voltem a ficar bem?
- c) **Círculo de Classe:** Consiste em uma reunião de membros de uma comunidade, a maioria compartilhando um interesse comum em manter ou restaurar a harmonia, cuidado, segurança e respeito nesta comunidade. É permeado pelos princípios de cooperação e responsabilização coletiva. É utilizado quando a classe tem intenção de conversar e/ou tomar decisões sobre um

tema de interesse de todos, seja este um conflito ou não. O Círculo é valioso para criar um senso de pertencimento no grupo-classe ou na equipe e encorajar os alunos ou a equipe a desenvolver uma ética de cuidado e responsabilidade em relação ao outro.

O Círculo tem a seguinte estrutura:

- 1) Todos os participantes sentam-se em círculo, em cadeiras da mesma altura e sem uma mesa no centro. Todos podem se olhar e escutar.
- 2) Há a presença de um facilitador: Este pode ser um membro da comunidade ou alguém de fora cuja função é promover a conversa de forma circular e garantir o bom andamento do processo. O facilitador não é responsável pelos resultados do processo, mas é responsável por registrar o plano de ação construído pelo grupo.
- 3) Há a utilização da peça de fala: A peça de fala é um objeto significativo para o grupo. Ela indica de quem é a vez de falar. Ela move de forma sequencial ao redor do círculo, passando por todos. Aquele que recebe a peça de fala tem a possibilidade de falar, enquanto os demais têm a oportunidade de ouvir atentamente. Caso a pessoa que esteja com a peça de fala não deseje falar, poderá passar a peça àquele que está sentado ao seu lado.
- 4) Segue algumas etapas:
  - i. Apresentação dos participantes: É feita sempre que necessário e geralmente é feita através de uma atividade lúdica e com valorização de aspectos positivos dos participantes.

- ii. Uma ou mais rodadas de hora de círculo: Explicado acima
- iii. Construção de combinados de funcionamento: A cada círculo é imprescindível que o grupo construa os combinados que vão organizar o funcionamento do grupo no círculo de modo que todos se sintam seguros, integrados e confortáveis para contribuir.
- iv. Questões restaurativas: Apresentadas acima
- v. Fechamento: Geralmente o fechamento do círculo inclui perguntas tais como: Como foi para cada um participar do círculo? O que eu levo deste Círculo? Ao final pode ser realizada alguma atividade lúdica, caso seja apropriado.

**d) Encontro Restaurativo:** O encontro restaurativo é um processo no qual todos aqueles direta e indiretamente envolvidos em uma situação de conflito, reúnem-se na presença de um facilitador capacitado para, através do diálogo buscar reparar os danos e atender necessidades decorrentes do fato através da construção de um plano de ação factível. É realizado em situações mais complexas, onde algumas pessoas vivenciaram impactos significativos diante de um ato ofensivo. É um processo de responsabilização coletiva, a participação é sempre voluntária e geralmente inclui a presença de:

- Um facilitador treinado que não está diretamente envolvido
- A pessoa ou pessoas diretamente afetadas,
- Os pais e/ou suportes, da(s) pessoa (s) afetada(s)

- A pessoa ou pessoas responsáveis pelo dano
- Os pais e/ou suportes, da(s) pessoa (s) do(s) responsável(is) pelo dano
- Pessoas chave da Escola e da rede de garantia dos direitos podem ser convidadas a participar a fim de contribuir com a construção e sustentabilidade do plano de ação, mesmo que não tenham sido afetadas pessoalmente.

## **ETAPAS DO ENCONTRO:**

I) *Pré-Encontro*: Todos os participantes são previamente preparados separadamente para que possam ter clareza do propósito, etapas e funcionamento do processo, entender o papel do facilitador, bem como expressar o que gostariam de ver tratado no Encontro Restaurativo. Este também é um momento de construção de confiança, de identificar riscos a serem considerados, cuidados a serem tomados e também de identificar quem mais as partes diretamente envolvidas gostariam de convidar para participar do Encontro como suportes que contribuirão para a construção e efetivação do plano de ação (os suportes também participarão de um pré-encontro).

II) *Encontro*: Esta etapa é composta de cinco estágios.

### **Estágio 1: Preparação**

Inicia-se com as boas vindas aos participantes e apresentações. Neste momento o facilitador convida a todos a construir e estabelecer as regras de funcionamento necessárias para o bom andamento do Encontro.



### **Estágio 2: Ouvindo Histórias**

O causador do dano será convidado a explicar o que aconteceu, o que ele fez e se ele imagina qual o impacto causado aos demais e também para si próprio. Em seguida quem sofreu o dano vai falar sobre o que ocorreu na sua perspectiva e sobre o dano que ele e os demais sofreram. Depois os suportes serão convidados a falar como foram pessoalmente afetados.

### **Estágio 3: Seguindo em Frente**

O foco inicial será na necessidade das partes afetadas. Inicia-se pela pessoa que sofreu o dano falando de suas necessidades decorrentes da ofensa. São encorajadas a expressar o que precisam para sentir que o dano foi reparado e o que responsável pelo dano deve fazer para colocar as coisas em ordem. Em seguida o ofensor e os demais participantes também falam sobre suas necessidades a serem atendidas.

### **Estágio 4: Esclarecendo o acordo**

Neste momento são detalhados todos os pontos do plano de ação. É definido quem se responsabilizará por qual ação e de que forma o fará.

### **Estágio 5: Reconhecimento, Reparação e Fechamento**

Neste estágio deve-se reconhecer o progresso feito e que aqueles que causaram o dano estão começando a dar os primeiros passos para reparação.

### III) *Pós-Encontro:*

O plano de ação deve prever um novo Encontro onde todos poderão verificar como está se dando o plano de

ação. O pós-encontro tem tanto uma função de acompanhar e monitorar, como também de verificar se há mais alguma ação que não foi prevista, mas precisa ser tomada, ou mesmo se ocorreu alguma mudança significativa no contexto que inviabilize o cumprimento de algum item acordado.

## **2. A CAPACITAÇÃO DOS AGENTES DE MUDANÇA INSTITUCIONAL:**

O segundo eixo dos Projetos tem como objetivo a implementação de mudanças institucionais e educacionais, através da construção de condições físicas e organizacionais de implementação das Práticas Restaurativas nas Escolas. Muito mais do que a disseminação da proposta junto a comunidades e agentes do Sistema Educacional os Projetos buscam uma construção da Cultura da Paz nas comunidades escolares, tendo como principal desafio partir da capacitação de apenas 10 a 15 pessoas por escola e promover uma transformação paradigmática da comunidade escolar como um todo.

Agentes de mudança pensam e discutem sobre a necessidade de se rever atitudes e comportamentos enraizados nas diferentes culturas institucionais. Nas escolas, refletem sobre a prática educativa e propõem ações que possibilitem uma transformação efetiva nas relações e na convivência institucional, reverberando os princípios/valores que perpassam o procedimento restaurativo para o projeto

pedagógico da Escola. Desta forma, tratam da dimensão institucional do conflito, buscando que se compreendam as conexões existentes entre o fato ocorrido e o contexto onde está inserido. Sendo este o desafio do agente de mudança institucional, fica clara a premência de participação da Equipe de Liderança nas capacitações. Estes devem estar absolutamente comprometidos com a promoção das mudanças na Escola.

Os mesmos atores que recebem a capacitação de facilitadores, também participarão da capacitação de agentes de mudança institucional. Um importante aspecto que vem sendo observado nos Projetos é a participação dos jovens como disseminadores das Práticas Restaurativas e da Cultura da Paz na unidade escolar. O poder de disseminação e os efeitos alcançados pela atuação dos jovens são extremamente surpreendentes e dignos de enorme admiração. Através de palestras, informes, cartazes, músicas, vídeos, teatros, ações do grêmio entre outras eles tem difundido o conceito da Justiça Restaurativa, seus princípios e valores, temas de interesse (como por exemplo, o *bullying* e a violência) assim como a necessidade de mudanças de atitude diante de situações cotidianas que demandam um repensar sobre as formas de convívio social. Os efeitos observados transcendem o contexto Escolar, atingindo positivamente as famílias e também outros grupos sociais nos quais estes jovens estão inseridos.

### **3. SENSIBILIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA REDE DE GARANTIA DE DIREITOS:**

O terceiro eixo é a articulação e o fortalecimento da Rede de Apoio, ou seja, a articulação entre as entidades de atendimento aos direitos das crianças e adolescentes, para as quais serão encaminhados os casos, sempre que o conflito tiver sido causado por falta de atendimento a direitos e necessidades básicas do cidadão e da cidadã. Esta ação tem como objetivo tratar da dimensão social e contribuir para criar ações de reequilíbrio e o estabelecimento da justiça como valor. Nos Projetos de Justiça Restaurativa a Rede tem além da função do atendimento aos direitos das crianças e adolescentes as funções de:

- Disseminadores para que se construa uma nova cultura.
- Encaminhadores de situações de conflito e violência para os Círculos e Encontros Restaurativos,
- Participantes dos Círculos e Encontros Restaurativos como apoiadores. O sentido da presença de uma comunidade mais ampla no processo restaurativo tem pelo menos duas dimensões: apoiar as pessoas envolvidas direta e indiretamente no reconhecimento de suas responsabilidades nos fatos e ajudar na elaboração e efetivação do plano restaurativo.

Para que a Rede possa desempenhar estas quatro distintas funções, os Projetos preveem tanto a participação de representantes dos mais diversos segmentos de rede nas capacitações, como também oferece diversos encontros de

sensibilização para representantes da Rede, onde apresenta-se a definição de Justiça Restaurativa, seus princípios, valores e formas de inserção na Escola e na comunidade, explicitando a função da Rede nestes Projetos. Mas acima de tudo, promovendo maior articulação entre os pontos de Rede, tecendo laços mais fortes e duradouros.

Em todos os Municípios que chegamos para a implementação da Justiça Restaurativa, as Escolas demonstraram insatisfações, em menor ou maior grau, com suas articulações à Rede de atendimento à criança e ao adolescente. A princípio, geralmente atribui-se a insatisfação à insuficiência de serviços de atendimento em função de uma demanda sempre crescente. Mas, o outro importante aspecto que se observa, é como boa parte das Escolas se posiciona em relação à Rede. Nota-se que muitas se colocam como usuários externos à Rede e não como pontos de Rede responsáveis pela garantia dos direitos de suas crianças e adolescentes. Não se reconhecem como parceiros, e portanto, demandam serviços da Rede sem investirem na necessária articulação com os demais pontos. A mudança de posicionamento da Escola é fundamental para a efetiva conquista da justiça como valor. Para o Educador Paulo Freire, “*não devemos ser omissos, mas sujeitos de opções.*” Devemos promover a inclusão de todos com suas diferenças e peculiaridades a partir da criação de condições para o desenvolvimento do protagonismo infanto-juvenil. Segundo Paulo Freire, o grupo ou instituição empoderada é aquela que realiza por si mesma, as mudanças e ações que a levam a evoluir e se fortalecer.

É preciso se ter consciência que há situações por demasiado complexas, onde é preciso somar forças para se alcançar resultados efetivos. A Justiça Restaurativa propõe esta união de forças através de suas práticas onde há a inclusão da comunidade mais ampla a

fim de desenvolver uma responsabilização coletiva pela construção de respostas sustentáveis. A Justiça Restaurativa parte de um foco na resolução do conflito para implementar uma nova cultura de respostas e enfrentamento ao mesmo. Esta transformação cultural se dá através de um efeito sistêmico embasado na rede. Rede esta que é, em si mesma, a Justiça Restaurativa em ação.

## **BENEFÍCIOS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NA ESCOLA**

Para concluir, nada mais adequado do que elencar os principais benefícios que as Práticas Restaurativas têm promovido nas Escolas, quando implementadas sob uma perspectiva de transformação de toda uma Cultura na comunidade escolar.

1. Em escolas seguras, onde há respeito mútuo e diálogo, todos podem aprender mais e melhor.
2. Formação de cidadãos responsáveis por suas escolhas.
3. Crianças e adolescentes com direito a serem considerados sujeitos de direitos em conformidade com o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA).
4. Evitar estigmatizações e exclusões, através do respeito às diferenças.
5. Construção de uma comunidade capaz de identificar suas necessidades e empoderada para atendê-las.
6. Uma comunidade escolar com recursos para cuidar da convivência entre seus membros e entre a Escola e demais instituições.

7. Uma Escola integrante e integrada a rede de atendimento às crianças e adolescentes.
8. Uma Escola mais autônoma, isto é menos dependente do poder Público.
9. Uma Escola que resolve pacificamente seus conflitos e dissemina a Cultura da Paz.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ARENDT, H., Sobre a Violência, Relume-Dumará, Rio de Janeiro, 2004.
2. BERNARDES, C. e YAZBEK, V., “Manejo de conflitos em organizações”, Instituto Familiaie, Apostila, São Paulo, 2005.
3. CUBAS, V., “Violência nas Escolas: Como defini-la?” in Violência na Escola: um guia para professores, Ruotti, Alves e Cubas, São Paulo, 2007.
4. DELORS, J. (coordenador), “Um Tesouro a Descobrir”, UNESCO, MEC, Cortez Editora, São Paulo, 1999.
5. FREIRE, P., Pedagogia da autonomia. Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2010.
6. HOPKINS, B., Just Schools: A Whole School Approach to Restorative Justice, Jessica Kingsley Publishers, Londres, 2004.
7. JONES, T. e BOTKER, A., “Diretrizes para programas bem sucedidos de Mediação de pares”, Novos Paradigmas, Cultura e Subjetividade. Artmed, Porto Alegre, 1996.
8. JUSTIÇA PARA O SÉCULO 21, [www.justica21.org.br](http://www.justica21.org.br) – acesso em julho de 2012

9. MACCOLL, P., The Recent History of Restorative Justice: Mediation, Circles and Conference, *in* Handbook of Restorative Justice, Dennis Sullivan e Larry Tiff (org.), Routledge, USA, 2008.
10. MEIRELLES, C. A Mediação de conflitos nas escolas. Revista Nova Perspectiva sistêmica, São Paulo, Brasil, 2008.
11. MEIRELLES, C. e YAZBEK, V. in Relatório Final do Projeto Novas Metodologias de Justiça Restaurativa com Adolescentes e Jovens em conflito com a lei. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – Brasil, no prelo.
12. MELO, E., Crianças e adolescentes vítimas de abuso sexual: a emergência de sua subjetividade jurídica no embate entre modelos jurídicos de intervenção. Uma análise crítica sob o crivo histórico-comparativo, in Justiça Restaurativa em caso de abuso sexual intrafamiliar em criança e adolescente, Célia Passos (org.), Instituto Noos, Rio de Janeiro 2012.
13. MELO, E. , EDNIR, M., YAZBEK, V., Justiça Restaurativa e Comunitária em São Caetano do Sul – Aprendendo com os conflitos a respeitar direitos e promover cidadania, CECIP, SP - Brasil, 2008. [http://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/JusticaRestaurativa/SaoCaetanoSul/Publicacoes/jr\\_sao-caetano\\_090209\\_bx.pdf](http://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/JusticaRestaurativa/SaoCaetanoSul/Publicacoes/jr_sao-caetano_090209_bx.pdf)
14. NUNES, A. Como Restaurar a Paz nas Escolas, São Paulo, Editora Contexto, 2011.
15. ONU, Resolução 2002/12 do Conselho Econômico e Social das Nações Unidas, 2002.
16. PRANIS, K., Processos Circulares, Palas Athena, São Paulo, 2010
17. PRANIS, K.; STUART, B.; WEDGE M. *Peacemaking Circles – From Crime to Community*. Living Justice Press, Minnesota, USA, 2003.



18. SANICOLA, L., As dinâmicas de rede e o trabalho social. São Paulo, Veras Editora, 2008.
  19. SCHNITMAN, D., “Perspectivas y prácticas transformativas en el manejo de conflictos”, Sistemas familiares, vol. 18 (1-2), Argentina, 2002.
  20. SICA, L., Justiça Restaurativa e mediação penal. O novo modelo de justiça criminal e de gestão do crime. Lúmen Júris editora, 2007.
  21. SOUZA, A.P., ISLER, D., BATER, D., PENIDO, E., TECHORBADJIAN, L., EDNIR, M., MUMME, M., YAZBEK, V., Justiça e Educação em Heliópolis e Guarulhos: parceria para a cidadania, CECIP, SP - Brasil, 2007.  
<http://www.tjsp.jus.br/Download/CoordenadoriaInfanciaJuventude/Pdf/JusticaRestaurativa/Artigos/ArtigoJR-IOB.pdf>
  22. YAZBEK, V. Mediação Transformativa e Justiça Restaurativa, Revista Nova Perspectiva Sistêmica, no. 28, São Paulo, 2007.
- ZHER, H., Trocando as Lentes, Palas Athena, São Paulo, 2008.

## 9 Quando o isolamento não é a resposta – experiências de atendimento a adolescentes em conflito com a lei a partir de princípios da Justiça Restaurativa

*Ana Cristina Dubeux Dourado*<sup>66</sup>

Segundo Espinosa, cada um de nós se esforça por perseverar em seu ser. No entanto, pelas relações de poder que constituem cada sociedade, o sucesso em tornar visível uma determinada identidade – seja ela coletiva ou individual - estará sempre condicionado aos fatores que limitam ou contribuem para a constituição do sujeito social.

Talvez entre todos os segmentos que compõem o mosaico social brasileiro, aquele que hoje se destaca com maior impacto por sua invisibilidade seja o dos adolescentes em conflito com a lei. A invisibilidade aqui deve ser definida não apenas pela falta de compromisso dos políticos para com os adolescentes que hoje cumprem medidas socioeducativas no país, mas também pela reação de grande parte da população brasileira ao debate sobre como tratar esses adolescentes. O senso comum é o de que a lei

---

<sup>66</sup> Coordenadora de Programa na Fundação Abrinq-Save the Children. Mestre em História Social pela *University of Essex* (reino Unido) e Doutora em Teoria da Literatura pela Universidade Federal de Pernambuco.

deve ser única para adultos e adolescentes, e se hoje fosse feito um referendo público sobre o rebaixamento da maioria penal, teríamos, infelizmente, a vitória pela aceitação dessa proposta.

No entanto, se a sociedade e os políticos prestassem um pouco mais de atenção aos elementos que caracterizam o perfil da maioria dos adolescentes brasileiros internos em unidades do sistema socioeducativo, veriam que eles estão muito próximos de grupos que hoje reúnem os piores indicadores sociais do país. De fato, olhando para os adolescentes que estão cumprindo medidas socioeducativas de privação de liberdade, poderíamos falar de um microcosmo social bastante representativo do Brasil como um todo. A particularidade que os leva a serem definidos como “infratores” – por terem efetivamente praticado algum tipo de delito – não os torna tão distantes da maioria da população brasileira – ela apenas revela uma consequência do modelo desigual de sociedade em que vivemos.

Essas conclusões podem ser facilmente comprovadas por meio da leitura de um diagnóstico corajoso e de extremo rigor investigativo que foi realizado pelo Conselho Nacional de Justiça em todo o país. Dentro do Programa Justiça ao Jovem, o CNJ produziu o estudo “Panorama Nacional – a Execução das Medidas Socioeducativas de Internação”. Entre 19 de julho de 2010 e 28 de outubro de 2011 uma equipe composta por juízes com experiência na execução de medidas socioeducativas, servidores de cartórios judiciais e por técnicos do Judiciário da área de assistência social, psicologia e pedagogia, percorreu os 320 estabelecimentos de internação existentes no Brasil “...a fim de analisar as condições de internação a que os 17.502 adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa de restrição de liberdade estão sujeitos”<sup>67</sup>.

---

<sup>67</sup> **Panorama Nacional – A Execução das Medidas Socioeducativas de Internação** – Conselho Nacional de Justiça, Brasília, 2012.

Começando pela questão da escolaridade, o percentual de adolescentes analfabetos é praticamente o mesmo da taxa de analfabetismo no país: 8%. Esse é o primeiro elemento que coloca esses adolescentes em situação de representatividade dos indicadores sociais do Brasil como um todo. O fato dos índices de analfabetismo serem mais altos nas regiões Norte e Nordeste também iguala o conjunto dos adolescentes em conflito com a lei em relação aos números nacionais. Quarenta e quatro por cento de todos os adolescentes em privação de liberdade considerados analfabetos estão na Região Nordeste do país.

Dados sobre o contexto familiar desses adolescentes também demonstram que sua realidade é a ponta de um problema maior, que atinge grande parte da população brasileira: 43% dos adolescentes incluídos na amostra dos entrevistados foram criados apenas pela mãe.

Os motivos que estão por trás das internações também revelam problemas sociais ligados à ausência de serviços básicos e ao desejo de adquirir bens de consumo inacessíveis à maioria da população. Furtos e delitos contra o patrimônio lideram as infrações cometidas, causando, muitas vezes, internações indevidas.

Outra pesquisa<sup>68</sup> – realizada entre abril e julho de 2012 pela Fundação Abrinq-Save the Children e outras organizações parceiras num projeto apoiado pela União Europeia - recolheu depoimentos de adolescentes hoje internos em unidades do sistema

---

<sup>68</sup> GROARKE, Ana Maria Maciel (et all) Título provisório: “*Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente – Configurações a partir do olhar de profissionais dos órgãos executores, deliberativos e de controle e dos adolescentes internos nas unidades do sistema socioeducativo*”. Recife: Fundação Abrinq-Save the Children, Lince Pesquisa e Centro Dom Hélder Câmara de Estudos e Ação Social (CENDHEC), 2012 (mimeo).

socioeducativo de Pernambuco. Usando técnicas de investigação como grupos focais e entrevistas em profundidade, os pesquisadores registraram também as percepções de profissionais que atuam diretamente com esses adolescentes. O retrato dessa pluralidade de discursos não fica muito longe do panorama de caos que tem sido apresentado como o cotidiano dos centros de internação em Pernambuco. Mas indo além dos relatos sobre as condições de tratamento oferecidas aos adolescentes, a pesquisa também coletou informações subjetivas que expressam as expectativas de vida, os desejos e as frustrações dos adolescentes entrevistados, revelando características comuns a jovens que não passaram pela experiência de internação em decorrência do envolvimento com a criminalidade. Tais percepções aparecem tanto no discurso dos adolescentes como nos dos profissionais que lidam com eles nas unidades de internação.

Num sistema onde a internação aparece como o resultado de uma série de oportunidades perdidas, a ideia geral é a de que os adolescentes poderiam ter construído trajetórias de vida distintas das que terminaram por ocorrer pelo envolvimento com o ato infracional. Uma análise que pode ser confirmada por depoimentos de profissionais que atuam diretamente nas unidades do sistema socioeducativo em Pernambuco, como os transcritos abaixo:

*“... quando voltam pra sociedade, são jovens que voltam pra mesma comunidade, pra comunidade que não teve mudança, por isso reincidem; são jovens cheios de falta de oportunidades pra ocuparem eles, é isso, é o jovem de hoje em dia: faltam as oportunidades.”<sup>69</sup>*

---

<sup>69</sup> Agente socioeducativo entrevistado durante pesquisa realizada pela Fundação Abrinq-Save the Children pela Empresa Lince Pesquisa e Cendhec que prefere ter seu nome mantido em sigilo.

*“Quem é o adolescente, né? É como eu te disse anteriormente, esse adolescente que hoje a gente tem aqui é um adolescente excluído da família e excluído da sociedade. Excluído do poder público, que é responsável por eles também.”<sup>70</sup>*

*“Mas aí, o que eu vejo hoje, que o comportamento, tanto de um infrator como de um adolescente que não se envolveu, eles são muito parecidos. A forma de vestir, a forma de expressão, a forma de tratar os pais, acho que não tem muita diferença, não. Eles são irreverentes, eles não pensam muito no que estão fazendo, é sempre o aqui e o agora... não tem essa coisa do projeto de amanhã.”<sup>71</sup>*

*“Depois que eu fui trabalhando, você vai tendo (sic) uma visão mais social, você vê que, de fato, ele é resultado do meio que vive; de famílias às vezes desajustadas, uma estrutura precária que vive (sic) em casa, passam fome; uma falta de oportunidade que tem na sociedade pra esse tipo de pessoas que não têm uma qualificação, porque hoje em dia cada vez mais o mercado de trabalho exige que a pessoa se qualifique mais. Então, eu vejo mais eles como vítimas de um sistema em que vivem.”*

A pesquisa liderada pela Fundação Abrinq-Save the Children também revela as fragilidades de articulação de um sistema que, caso funcionasse como previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente, poderia garantir ao menos um atendimento adequado à legislação. Desde 1959, o Brasil apoiou com sua assinatura os

---

<sup>70</sup> Pedagogo entrevistado durante pesquisa realizada pela Fundação Abrinq-Save the Children e pela Empresa Lince Pesquisa que prefere ter seu nome mantido em sigilo.

<sup>71</sup> Assistente social entrevistada durante pesquisa realizada pela Fundação Abrinq-Save the Children e pela Empresa Lince Pesquisa que prefere ter seu nome mantido em sigilo.

mais avançados instrumentos de proteção dos direitos da criança e do adolescente. Este foi o ano da Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança e do Adolescente. Trinta anos depois, a Convenção Internacional sobre os Direitos da Criança foi também assinada pelo Brasil e serviu de base para a finalização do longo processo que resultou na elaboração do Estatuto da Criança e do Adolescente<sup>72</sup>. Infelizmente, esse avanço no marco legal brasileiro não impede que cotidianamente tenhamos expressões do descumprimento de normas e dos padrões internacionais relacionados ao atendimento de adolescentes em conflito com a lei. Embora o Estatuto da Criança e do Adolescente tenha inaugurado, no Brasil, um modelo integrado de políticas públicas e tenha proposto a estruturação de um Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) baseado na articulação do setor público e da sociedade civil, ainda há muito a ser feito no país para que esses princípios saiam do plano ideal. Há fatores relacionados à cultura política brasileira e outros que se referem à burocracia que caracteriza a grande maioria dos aparelhos estatais que impedem a efetivação da integralidade e articulação das políticas públicas que devem garantir os direitos básicos das crianças e adolescentes.

A Fundação Abrinq-*Save the Children*, desde 2010 – juntamente com o Centro Dom Hélder Câmara de Estudos e Ação Social (CENDHEC) - tem contribuído para monitorar o funcionamento do SGDCA em Pernambuco, por meio do Projeto *Ê de Direito-Proteção e Justiça para Crianças, Adolescentes e Jovens*. A pesquisa já citada - realizada no âmbito desse Projeto - constatou

---

<sup>72</sup> Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei 8.069 do 13 de julho de 1990  
[://www.eca.org.br/ecai.htm](http://www.eca.org.br/ecai.htm)

que situações de tortura, espancamento, humilhação, exposição a ambientes insalubres, juntam-se a todo tipo de negação de direitos dos adolescentes que estão no sistema socioeducativo, desde a inexistência do direito à defesa plena, do seguimento dos seus casos e de estreitamento dos laços com a família até a total falta de proteção à integridade física, levando a situações de letalidade no âmbito interno às instituições. Desde o ano passado, as organizações coordenadoras do Projeto têm participado de articulações que têm como principal objetivo fortalecer as estratégias de controle social que contribuam para o enfrentamento da violência nas instituições que atendem adolescentes em conflito com a lei.

Um dos temas tratados na Pesquisa foi a regularidade das fiscalizações feitas às unidades de atendimento. Os órgãos de controle do Poder Judiciário devem atuar para garantir os direitos das crianças e adolescentes atendidos por essas instituições e as visitas de inspeção devem ser feitas de forma independente, sem aviso prévio e por um conjunto articulado de instituições, incluindo também os conselhos tutelares, que têm como missão velar pelos direitos das crianças e adolescentes em sua integralidade. Entre os entrevistados pela Pesquisa que trabalham nesses órgãos de controle, 63% afirmaram que suas rotinas de fiscalização ocorrem sem regularidade ou somente trimestralmente. Várias foram as dificuldades citadas pelas instituições para a falta de regularidades das fiscalizações junto às unidades do sistema socioeducativo: o número reduzido de profissionais para responder às várias atribuições; a limitação de recursos materiais, fazendo com que os técnicos não disponham, por exemplo, de veículos para as visitas externas, entre outros fatores.



## Perspectivas de Mudança

Em abril de 2012, entrou em vigor em todo o país a lei que institui o Sinase<sup>73</sup> - Sistema Nacional de Atendimento Socioeducativo - nova legislação que define normas para padronizar os procedimentos jurídicos envolvendo adolescentes em conflito com a lei - desde a apuração do ato infracional até a aplicação das medidas socioeducativas. Nesse novo contexto, torna-se fundamental discutir situações concretas que mostram em maior ou menor grau uma adaptação das políticas públicas e de modelos de atendimento aos novos direcionamentos. Alguns estados já haviam iniciado esse processo antes mesmo da aprovação da lei, já que o Sinase enquanto resolução do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) é datado de 2006. No entanto, em muitos estados, como é o caso de Pernambuco, pode-se dizer que persiste uma situação que guarda semelhanças com o período anterior à aprovação do Estatuto da Criança e do Adolescente.

O Sinase defende o caráter excepcional da internação do adolescente, o que pode ser considerado um tema polêmico pela opinião pública. No entanto, essa excepcionalidade abre boas perspectivas para a implantação de práticas restaurativas na justiça juvenil, o que já vem sendo realizado com sucesso em alguns estados brasileiros. Esse é o caso do Rio Grande do Sul, por exemplo (como se pode ver no texto de Vera Deboni que compõe esta coletânea).

---

<sup>73</sup> Lei 12.594/2012, sancionada pela presidente Dilma Rousseff em 18 de janeiro de 2012.

A aplicação de práticas restaurativas na justiça juvenil brasileira é bem recente, se comparada a outros países. Enquanto no Canadá a Justiça Restaurativa é parte essencial do Marco Legal de todas as ações que regem o Sistema de Justiça Nacional, no Brasil, as iniciativas ainda acontecem de forma pontual e movidas por juízes e outros operadores do direito que, por sua militância, têm tentado criar um espaço efetivo para esse tipo de prática jurídica. Em 2005, através do apoio do Ministério da Justiça e do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), foram iniciados alguns projetos estruturados em torno de distintas propostas de aplicação da Justiça Restaurativa, no Rio Grande do Sul, em São Paulo e no Distrito Federal. Numa ação denominada Promovendo Práticas Restaurativas no Sistema de Justiça Brasileiro, o Ministério da Justiça e o PNUD apoiaram três projetos pilotos: em Brasília, no âmbito dos Juizados Especiais Criminais, em São Caetano do Sul (SP), no âmbito do Juizado da Infância e Juventude no que tange aos procedimentos de conhecimento do ato infracional, e em Porto Alegre (RS), também no Juizado da Infância e Juventude no âmbito da execução das medidas socioeducativas.

Por estarmos falando especificamente do tema das medidas socioeducativas, vamos detalhar apenas a experiência de Porto Alegre. Foi em 2005 que se instalou no foro central da cidade a Central de Práticas Restaurativas (CPR), na 3ª Vara do Juizado Regional da Infância e Juventude de Porto Alegre. Ao dar entrada no Juizado, cada caso é analisado pelos técnicos do judiciário para perceber em que medida existe potencial para o atendimento por meio de práticas restaurativas, o que corre paralelamente ao acompanhamento do processo judicial. Nos casos em que esse potencial é comprovado, os técnicos da CPR fazem uma consulta

ao adolescente, à sua família, à própria vítima e a pessoas da comunidade dos envolvidos para verificar a disponibilidade de cada um deles em participar do que se chama de *círculo restaurativo*.

Descrito como um encontro entre pessoas diretamente envolvidas em uma situação de violência ou conflito, o Círculo Restaurativo exige várias fases para sua efetivação. No pré-círculo, a pessoa que coordena o processo (em geral um técnico do Juizado) realiza encontros com o adolescente, com a vítima e com pessoas da comunidade para verificar sua disponibilidade em participar do momento do círculo. Não é obrigatório que a vítima decida participar. O essencial é que todos estejam dispostos para estabelecer vínculos de confiança que possibilitem uma abertura para a compreensão mútua e para futuras atitudes de responsabilização que ajudem a reconstruir relações conflituosas.

Durante o Círculo, faz-se uma leitura das informações do caso, que são previamente resumidas pelo coordenador, mas o objetivo do Círculo não é encontrar culpados, mas sim restaurar relações e definir responsabilizações. Ao responsabilizar-se, o adolescente pode assumir ações de reparação de danos, por meio de um termo de compromisso, que é monitorado por vários dos envolvidos. Muitas vezes, essas ações estão relacionadas a benefícios que o adolescente possa trazer para a comunidade.

É importante dizer que a realização do círculo nem sempre evita a internação, apesar de na maioria dos casos esta ser a posição escolhida pelo juiz – ou seja, a de encaminhar para o círculo para evitar o isolamento do adolescente em um centro de detenção. Desde que foi criada, a CPR de Porto Alegre já encaminhou 1.171 casos para a realização de círculos restaurativos dos quais 778

foram realizados até maio de 2012. Outra importante ação que surgiu em Porto Alegre foi a criação do *Projeto Justiça para o Século 21*, que vem promovendo a expansão da metodologia do círculo restaurativo e de conceitos e outras práticas da Justiça Restaurativa para todo o país. Cerca de 9184 pessoas foram formadas a partir do Projeto, que funciona na sede da Ajuris (Escola Superior de Magistratura).

Como forma de incentivar a implantação de experiências voltadas para a mediação de conflitos e práticas de Justiça Restaurativa na comunidade e na escola em Pernambuco, a Fundação Abrinq-*Save the Children* desenvolveu uma parceria com o Projeto Justiça para o Século 21. Em junho de 2012, juízes responsáveis pelo trabalho da CPR vieram ao Recife para participar do I Seminário sobre Práticas Restaurativas na Justiça Juvenil em Pernambuco, que reuniu mais de 100 pessoas. O público prioritário do evento foram as lideranças comunitárias e representantes de ONGs que atuam com mediação de conflitos e prevenção à violência, assim como membros do poder judiciário e do poder executivo que estão envolvidos em criar as primeiras experiências em justiça restaurativa em Pernambuco. O evento trouxe propostas inovadoras de alternativa à internação de adolescentes em conflito com a lei, para Pernambuco, e contou com a presença de especialistas renomados na área, como por exemplo David Daubney, que recebeu o Prêmio Internacional em Justiça Restaurativa; e os juízes Afonso Konzen e Vera Deboni, representantes da CPR de Porto Alegre. Os palestrantes apresentaram conceitos e iniciativas que colocam a questão da justiça juvenil num paradigma diferente da penalização. Ao perceber a resolução de conflitos considerando os direitos e

interesses dos diferentes envolvidos, a Justiça Restaurativa oferece oportunidades para que os adolescentes restaurem vínculos com suas comunidades, seus familiares e mesmo com pessoas vitimadas por agressões, possibilitando a construção de projetos de vida coletivos.

Como forma de criar uma ação de referência em Pernambuco, a Fundação Abrinq-*Save the Children* tem trabalhado em parceria com o Tribunal de Justiça de Pernambuco, com a Secretaria de Educação do Estado e com a Escola de Conselhos/Universidade Federal Rural de Pernambuco. Inicialmente, essa junção de esforços terá como objetivo fortalecer o Projeto Escola Legal, que vem atuando desde 2009 para incentivar práticas de pacificação escolar em todo o Estado, e já criou 163 comitês de mediação de conflitos nas escolas. O apoio da Fundação Abrinq-*Save the Children* tem ocorrido por meio do fortalecimento de processos de formação de educadores e lideranças que estão empenhados em implantar práticas de prevenção à violência e de mediação de conflitos no ambiente escolar.

O foco prioritário da formação refere-se a conteúdos que podem contribuir para a qualificação de profissionais que estão tendo que lidar com situações que tencionam o ambiente escolar. Ao tratar de temas como a legislação relativa aos direitos das crianças e adolescentes, o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente, elementos de diversidade étnica, cultural e sexual no espaço escolar e Mediação de Conflitos, o Projeto espera contribuir para o fortalecimento das ações dos comitês.

Por fim, outra ação que poderá trazer boas perspectivas para a implantação de experiências de Justiça Restaurativa em Pernambuco é a realização de um curso intensivo (previsto para

outubro de 2012) com Kay Pranis, instrutora independente e facilitadora de círculos para a construção da paz que, de 1994 a 2003 desempenhou – no Departamento Correccional de Minnesotta (EUA) - as funções de Planejadora de Justiça Restaurativa. O trabalho que Kay Pranis realizou com lideranças de presídios, com policiais, técnicos do poder judiciário, lideranças comunitárias e educadores de escolas públicas trará certamente para Pernambuco novas perspectivas para tratar o crime e o conflito, a partir de princípios da Justiça Restaurativa que possam, especificamente, qualificar o sistema de justiça juvenil e promover alternativas à internação de adolescentes em conflito com a lei.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUINSKY, Beatriz e BRANCHER, Leoberto. **Projeto Justiça para o Século 21** - Relato da implementação do Projeto Piloto de Justiça Restaurativa junto à 3ª Vara da Infância e da Juventude de Porto Alegre, RS, visando à introdução de práticas restaurativas na pacificação de situações de violências envolvendo crianças e adolescentes. Porto Alegre, s/d. Fonte: <http://www.justica21.org.br>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ) - **Panorama Nacional – A Execução das Medidas Socioeducativas de Internação**. Brasília, 2012

ESPINOSA, Bento de. **Ética**. São Paulo: Martin Claret, 2002.

GROARKE, Ana Maria Maciel (org). **Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente – Configurações a partir do olhar das instituições fiscalizadoras/executoras e dos adolescentes do sistema socioeducativo – Relatório de Pesquisa Qualitativa**. Fundação Abrinq-

Save the Children, Lince Pesquisa e Centro Dom Hélder Câmara de Estudos e Ação Social (CENDHEC): 2012 (mimeo).

PELIZZOLI, Marcelo L. (org). **Cultura de Paz – Restauração e Direitos.**  
**Recife: Editora Universitária da UFPE, 2010.**

# 10 Em busca do “Eu verdadeiro”

*Maria de Fátima Galdino da Silveira*<sup>74</sup>

A nossa forma de ver o mundo é decorrente da maneira como esperamos vê-lo ou como o conhecemos. A cultura, a educação, as experiências vividas são alguns dos elementos que constroem a nossa óptica mental. Quando nos chega a oportunidade de analisar uma situação, que nos parece de uma certa forma mas que na verdade não é, temos a oportunidade de perceber que corremos o risco de julgar um fato como verdadeiro ou falso, mas poderemos errar nesta avaliação, se considerarmos apenas o nosso ponto de vista. Fica muito claro, ao observarmos como a nossa mente tem uma percepção limitada, quando temos contato com uma ilusão de óptica. À primeira vista, não se enxerga a totalidade, e o que acreditamos ser verdade limita-se a uma parte da verdade. Este tipo de ilusão "engana" o sistema visual humano fazendo-nos ver qualquer coisa que não está presente ou fazendo-nos vê-la de um modo erróneo. Algumas são de carácter fisiológico, outras de carácter cognitivo. Na figura abaixo vemos uma ilusão de óptica; numa olhada inicial poderíamos dizer que é um cálice, pois a cor preta nos chama mais a atenção, mas olhando os detalhes,

---

<sup>74</sup> Professora do Departamento de Anatomia/UFPE, Coordenadora do Projeto de Cultura de Paz da UFPE.



poderemos ver faces humanas, dispostas paralelamente na parte inferior da figura, na cor branca. Assim, o que a nossa mente nos diz é o que esperamos encontrar, formas que nossos olhos estão mais acostumados a ver.



Todos nós temos uma essência, um “eu verdadeiro”, o qual tem uma natureza sábia, gentil, justa, boa e poderosa. Isto permite distinguir o fazer e o ser; o que nós fazemos não é o todo que nós somos.

Muitas de nossas escolhas estão condicionadas ao ambiente ao qual fazemos parte, ao grupo que nos cerca ou ao exemplo que nos foi imposto, mas ao tirarmos esse véu de condicionamento externo, poderemos tomar um caminho diferente e nossas escolhas serem mais próprias. No entanto, vivemos confundindo as emoções e as atitudes deste personagem que interpretamos com o nosso “eu verdadeiro”.

A escolha de um time de futebol pode nos ajudar a entender isso, pois é uma característica do brasileiro ser apaixonado pelo “time do coração” e quando esse time joga, ele é sempre o merecedor da vitória. Mesmo quando joga ruim, o adversário tem que perder. Muitos torcedores, ao vestir a camisa do seu time, travam uma guerra, para convencer o opositor de que o seu time é o melhor, chegando, às vezes, a se utilizar da força para impor seu

ponto de vista. Esse comportamento gera, normalmente, brigas lamentáveis entre torcidas. Numa análise mais interativa da violência, podemos dizer que por trás dos conflitos rege uma vontade de sobreviver. A agressão, em geral, tem o sentido de retirar os obstáculos do caminho, de liquidar os impedimentos; ou então, de incorporar e apropria-se do outro, e de sua alteridade (Pelizzoli, 2010). Porém, esses mesmos torcedores, vestindo a camisa da seleção brasileira formam um só time e se abraçam como amigos de jornada.

Por que será que ao vestirmos uma camisa de time, ao optarmos por uma religião ou ao seguirmos um partido político, nos diferenciamos do outro? É que isso vai muito além da camisa, do credo ou de nossas escolhas, é algo mais complexo e envolve muitos fatores. Segundo Needleman (2001), sem ideias verdadeiras para orientar a atenção a partir do interior, o estudo de si logo se depara com uma intransponível barreira, criada, em parte, pelos pensamentos e conceitos condicionados, na mente, pela cultura ou subcultura circundante. Então quando o outro tem escolhas diferentes das nossas, as escolhas deles estão erradas porque as nossas é que estão certas? Será necessário encontrar primeiro esse “eu” mais saudável e mais profundo para equilibrar o nosso comportamento no mundo. Pessoas diferentes são necessárias, porque pessoas diferentes veem e fazem coisas de modo diferente. Nós temos de ter talentos, personalidades e perspectivas diversificadas a fim de encontrar soluções inovadoras para suprir nossas necessidades (Boyes-Watson e Pranis, 2011).

O que se evidencia em nossa tradição de pensamento depois da Modernidade é que pouco temos, além da psicanálise e de algumas psicologias, de disciplinas que possam lidar com nossas

emoções destrutivas, bem como nos propicie auto-conhecimento real, e nos torne senhores de nossa própria mente/vida, de dentro para fora, e assim favoreça a aceitação da alteridade e da realidade (Pelizzoli, 2009).

As escolhas que fazemos ao longo de nossas vidas determinam o caminho que precisamos percorrer e o quanto temos que trilhar. No entanto tudo que fizermos tem consequências, isto é, toda ação tem uma reação, pois é uma lei natural, uma lei física. O que fizermos de bom ou de ruim tem uma consequência para nós mesmos. E ao longo do caminho escolhido por nós, vamos desenvolvendo uma infinidade de decisões e ações que ficam registradas na nossa história. Cada um tem compromisso do que fez, do que faz e do que fará.

*“Havia um incêndio na floresta e as chamas se elevavam a grandes alturas. As árvores começavam a ser destruídas pelo fogo. Muitos animais corriam desesperados, outros ficavam ao longe apenas observando. Alguns gritavam ao vento procurando o culpado, mães buscavam ansiosas pelos seus filhotes e o alvoroço parecia desesperador. Do alto de uma árvore, um pequeno beija-flor, que se impressionara com a cena, pensou: será que ninguém fará nada para conter esse fogo? Será que todos estão apenas aguardando que a solução caia do céu? E resolveu agir. Voou até um pequeno riacho próximo, mergulhando na água, assim molhava todo o seu pequenino corpo. Voava de volta e debatia-se em cima das chamas. Fez esse percurso inúmeras vezes. Um enorme urubu, parado num galho, olhava toda a cena e comentava em tom bastante preocupado: Você vai morrer! Não está vendo que não conseguirá apagar estas chamas com as gotas que caem do seu corpo? O beija-flor respondeu, morro feliz, pois fiz a minha parte.” (Fábula do beija-flor)*

Nesta fábula, o beija-flor desconfia que sozinho não conseguirá deter o fogo, mas nem por isso desiste de fazer o que estava ao seu alcance.

“Fechar os olhos para não ver”, adotar a estratégia do avestruz, não traz nenhuma garantia de imunidade, pois a apatia pode ser entendida como insensibilidade, indiferença e desprezo em relação a todas as emoções. A impossibilidade de uma ação eficaz e necessária diante da realidade também provoca sintomas, que aparecem como angústia, medo, transtornos corporais, depressão; manifestações que cobrem o vazio da incapacidade de intervir eficazmente nas crises sociais e que se contrapõem à explosão furiosa da violência (Souza, 2006).

Portanto, as pessoas esperam soluções a partir da ação dos outros, mas cada um tem o seu papel no mundo. E cada ato individual terá consequências no todo, porque estamos interconectados, nos mantendo ainda mais responsáveis por todas as nossas escolhas, porém é preciso tomar decisões, optar por caminhos.

De acordo com a teoria do caos, uma pequena variação nas condições em determinado ponto de um sistema dinâmico, pode ter consequências de proporções inimagináveis; daí a famosa frase: “quando uma borboleta bate asas na América do Sul, o vento muda na América do Norte”. Até a década de 1980, os físicos defendiam a tese de que o universo era governado por leis precisas e estáticas, portanto os eventos nele ocorridos poderiam ser previstos. Porém, a teoria do caos mostrou que certos eventos universais podem ter ocorrido de modo aleatório. Isto indica o quanto toda a natureza está conectada; existe uma engrenagem física e invisível cujos mecanismos se estendem por a toda parte. No mundo subatômico,

em que partículas minúsculas revelam uma relação de interdependência, nenhuma das partes é mais importante que as demais, no entanto, por estar interdependente, quando uma das partes altera o seu estado, esse efeito se propaga com as outras. Paralelamente, a física quântica revela que nesse universo de proporções tão pequenas, qualquer interferência de um observador altera as relações, pois como estamos falando de partículas quânticas, até a energia emanada pelo observador modifica o padrão vibratório destes elementos. Assim, observador e objeto se confundem nestas relações.

Mas o ser humano tem se desconectado desta realidade interdependente. Vive com a natureza uma relação exploratória, considerando seus recursos ilimitados e utilizando-os sem a consciência para deixá-los às futuras gerações. Os avanços tecnológicos alcançados pela matemática, física, química e biologia são inegáveis. A natureza da matéria foi investigada de forma surpreendente e o universo subatômico não é mais tão misterioso para o homem do século XXI, assim como o universo cósmico, com muitas galáxias, nebulosas e quasares detectados pelas missões espaciais sendo estudados.

O homem experimenta uma relação de “liberdade/domínio”, ao longo da evolução científica. Ele passa a escravizar a natureza e os seres que dela fazem parte para o seu bel-prazer; no entanto, não pode desconhecer que sua conquista se limita a continuação da própria existência. Seus efeitos são sentidos num certo modo de ser que vale como realização para si, na medida em que agindo sobre si procura conhecer-se, pôr-se à prova, aperfeiçoar-se (Freitas, 2010), mas precisa manter o equilíbrio do sistema à sua volta.

Segundo Boyes-Watson e Pranis (2011), precisamos de práticas que nos ajude a nos conectarmos com o nosso verdadeiro

eu, de maneira que possamos viver com nosso eu alinhado com nossos valores e construir relacionamentos saudáveis em famílias e comunidades. Muitas de nossas práticas atuais reforçam os muros em torno do “eu verdadeiro” e aumentam a nossa sensação de desconexão de si e dos outros.

Muitas descobertas científicas geraram produção de medicamentos cada vez mais eficientes e aumentaram, sem dúvida, a sobrevivência do homem moderno. Descobertas de espécies biológicas mais resistentes às pragas aumentaram a produção agrícola e a distribuição de alimentos, criações de animais com rações que permitem a precocidade no abate. O aproveitamento da energia solar, eólica, hidroelétrica permite sua utilização nos diversos setores com o domínio destas fontes naturais. A Ciência proporcionou, ao longo dos últimos séculos, um avanço inegável para o ser humano. Mas, esse mesmo homem produz muito mais lixo orgânico, inorgânico, tóxico, tecnológico, radioativo; destrói a natureza, devasta áreas de florestas e polui todo o bioma terrestre. Parece que chegamos a uma grande crise de identidade, onde o indivíduo moderno não pode mais ignorar as descobertas da Ciência e desprezar as dicas da natureza no que se refere a sua própria preservação sobre a Terra, pois o desenvolvimento, levando-se em conta apenas as dimensões econômicas, não é sustentável.

Também as relações sociais precisam ser bem revistas para que se construa a justiça social. Muito precisa ser feito e uma teia de soluções deve ser construída. No capítulo 11, da declaração das responsabilidades humanas para a paz e o desenvolvimento sustentável, proposto pela Universidade da Paz (Costa Rica), destaca-se que “quando os membros da família humana

reconhecerem que são responsáveis por si mesmos e pelas gerações presentes e futuras no que se refere à conservação do planeta e à proteção do mundo natural, e que são promotores de seu desenvolvimento permanente, eles agirão de maneira racional e ordenada para garantir uma vida sustentável.”

O reconhecimento do conjunto de problemas mundiais e a necessidade de dar-lhes soluções, a partir da formação de uma cidadania capaz de afrontá-los positivamente, têm guiado muitas das atuais reformas educacionais em todo o mundo, pois o conflito traz consigo a possibilidade de mudança e de transformação, seja para duas pessoas, para uma comunidade ou para uma nação. Para construir e encarar os conflitos de forma não violenta é preciso por vezes mudança de atitudes, crenças e comportamentos. Daí a necessidade de se educar indivíduos, porém, a educação precisa ser integral e deve elevar os conhecimentos acima dos conteúdos formais. A educação para a Paz, os Direitos Humanos e a Democracia têm se convertido em referencial essencial tanto das políticas educacionais como das ações pedagógicas e constitui como processo global da sociedade, um dos alicerces essenciais para a Cultura de Paz (Rayo, 2004).

Pois a educação tem como objetivo central formar o ser humano livre, capaz de se defender contra todos os constrangimentos, e, para formá-lo livre, há apenas um meio, tratá-lo como um ser livre desde a sua infância até a sua velhice. Segundo Rousseau, tudo o que não temos ao nascer e precisamos no decorrer da vida vem-nos por meio da educação. Assim, para ele, a educação mais do que uma ciência, é uma arte (SAYÃO, 2010). Porque esse ser livre não deve escravizar outros seres. A educação em geral, e principalmente a educação para a Paz, é essencial para

formar a consciência, contribuir para o crescimento moral, e para inculcar valores éticos que presidem o comportamento do indivíduo na família, na sociedade e na natureza, incentivando o exercício de valores (Araújo e Luna, 2008).

Enfim, precisamos caminhar na direção da busca do “Eu Verdadeiro”, que interaja, participe e construa uma nova perspectiva de realidade. Com sua natureza sábia, gentil, justa, boa e poderosa possa ir modificando essa cultura de violência que vivemos na atualidade, por uma cultura de paz, deixando neste mundo gerações que se respeitem, que tenham compaixão pelo outro e que cuidem da Terra como uma sagrada mãe, mãe essa que distribui o que os filhos necessitam.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, G. M. L. e LUNA, M. J. M. Cultura de Paz em Escolas Públicas: Resultados de uma Experiência. In: PELIZZOLI, M. Cultura de Paz – Educação do novo tempo. Recife: Editora Universitária; 2008.

BOYES-WATSON, C. & PRANIS, K. No Coração de Esperança – Guia de Práticas Circulares. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do estado do Rio Grande do Sul; 2011.

FREITAS, A. S. O cuidado de si como articulador de uma nova relação entre educação e espiritualidade. In: RÖHR, F. Diálogos em Educação e Espiritualidade. Recife: Editora Universitária da UFPE; 2010.

NEEDLEMAN, J. O coração da Filosofia. São Paulo: Palas Athena; 2001.

PELIZZOLI, M. Cultura de Paz – A alteridade em jogo. Recife: Editora Universitária da UFPE; 2009.



PELIZZOLI, M. Cultura de Paz – Restauração e Direitos. Recife: Editora Universitária da UFPE; 2010.

RAYO, J.T. Educação em Direitos Humanos. São Paulo: Artmed; 2004.

SAYÃO, S. Faces do humano. Recife: Editora Universitária da UFPE; 2010.

SOUZA, M.L.R. Violência. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

# 11 Indiferença, insensibilidade e diálogo: reflexões sobre o encontro humano

*Sandro C. Sayão*<sup>75</sup>

Num mundo exposto à violência e ao drama da indiferença do homem pelo homem, quando a maior parte esqueceu as palavras de Jeremias (22.16) que admitem uma equivalência entre direito devido ao pobre e ao infeliz e o conhecimento do Eterno, porque eles não têm nem olhos nem coração senão para o seu próprio interesse, para verter o sangue inocente e exercer a opressão, o encontro do *rostro* poderia ainda destruir a rude casca que, demasiadas vezes, faz de cada um um ser para si.  
Chalier. *Levinas e a utopia do Humano*.<sup>76</sup>

## Primeiras passos

**E**ntender as razões da crise, dos conflitos e da absurdidade existente entre nós, não é uma tarefa de fácil solução.

---

<sup>75</sup> Dr. em Filosofia. Professor dos mestrados em Direitos Humanos e em Filosofia da UFPE. Coord. da Especialização em Direitos Humanos da UFPE.

<sup>76</sup> Catherine Chalier. *Levinas a utopia do humano*. Lisboa: Instituto Piaget, 1993. p. 111-112.

Como um iceberg que esconde dos olhos apressados suas maiores proporções, os dramas humanos também camuflam toda uma gama de entrecruzamentos e sentidos, que não podem ser resolvidos de modo linear/reducionista. A complexidade, aqui, é ponto de referência e a multiplicidade de interpretações uma realidade necessária à compreensão dos fatos que, por si mesmos, exigem um pensamento complexo e igualmente múltiplo. A tarefa de pensar sobre a absurdidade é um desafio multidisciplinar que exige uma gama multifacetada de questões e, priorizar uma em detrimento das demais, é apenas cabível em razão das próprias limitações de quem pensa e da consequente finitude das teorias que se produz.

Diante disso, gostaria de enunciar de saída o lugar desde o qual falo. Lugar este que situa os dramas humanos dentro dos movimentos da própria cultura e dos sentidos que nos cercam e impulsionam. Isso para declarar desde já, que mais do que uma simples escolha individual, os dramas existentes são também no fundo resultado de todo um caminho histórico-cultural, de toda uma filogênese que se entrecruza com as histórias particulares. Se olharmos com atenção para as dores humanas, perceberemos que muitas das histórias individuais estão dentro de um contexto histórico maior, que diz respeito às escolhas e sentidos a muito perpetuados em nosso meio. E não é à toa, que os que lidam com os conflitos humanos percebem que, em muitos casos, os indivíduos ali envolvidos são apenas vítimas de todo um contexto de descaso, de indiferença e não acolhimento que a muito se desdobra. Quem se envolve de perto com as chagas humanas, sabe que há algo equivocado também na atmosfera de sentidos que nos cercam, sabe que os conflitos, os crimes e absurdos que temos

notícia, são também reflexos da cultura, do movimento da história e das ideologias que nos tipificam, e daí a dificuldade de traçar um diagnóstico e apontar um culpado ao que quer que seja. A história se delinea em mão dupla. A microesfera das escolhas individuais se mistura às macro escolhas sociais, isso numa dinâmica não linearizada o que sugere caminhos de mão dupla onde um configura o outro. Nesse sentido, precisamos ampliar as causas da barbárie para perceber nos modelos de desenvolvimento, no caminho civilizatório trilhado por nós, com seus valores e formas de percepção do mundo e da realidade, as raízes do mal. Considerar essa teia de implicações é ultrapassar os limites de uma consciência ingênua, ampliando os horizontes significativos para se confrontar com as próprias estruturas paradigmáticas da sociedade e de nosso tempo, com o mais perverso das instâncias valorativas de nosso mundo, que são encarnadas nas ações individuais de homens e mulheres que vivem passiva e ingenuamente o que o sistema lhes determina. O que não significa descriminalizar o indivíduo, mas responsabilizar também as estruturas reinantes entre nós, que não só potencializam, mas estimulam e criam os dispositivos da absurdidade. Sorvemos a atmosfera de sentidos que nos cerca e por ela somos bombardeados por valores e leituras de realidade que nos falam da mais e menos valia das pessoas em razão do ter, do acúmulo de bens e do poder que essas assumem diante do mundo; somos ensinados a valorizar o consumo, a competição, a força, a guerra; somos adequados a um jogo de significação na qual uns são e outros não, no qual temos que nos esforçar para ser e nos preservar, e é esse caminho que precisa ser revisto. Sem essa revisão de fundo não conseguiremos traçar um novo cenário à vida. E, por isso, a necessidade de um olhar

profundo sobre nós mesmos. A autocrítica é fundamental, sem ela perpetuaremos uma forma de saber passivo, impotente e indiferente. Somos filhos das estruturas que nos cercam, e nossa maior ou menor lucidez consiste em conseguirmos mais ou menos problematizar essas mesmas estruturas, buscando, desde dentro, elementos de subversão que nos mostrem outras possibilidades. A problematização da realidade e de nós mesmos é algo indispensável, sem ela permanecemos presos aos próprios elementos de fundo que gestam a absurdidade. E esse é um primeiro ponto que devemos focalizar se nos interessa suplantar ou mesmo mediar a grande gama de conflitos existentes.

Por isso também a importância da escuta atenta da realidade. Para suplantar esse estado de crise, em que se agitam os mais singulares dramas da existência, há que escutarmos o que está sendo dito nas entrelinhas da história, nas mensagens subliminares de todos os conflitos humanos que povoam os restos dos tempos e seus movimentos. E daí a importância de quem olha desconfiado para os diferentes acontecimentos do mundo, juntando peças e sentidos. Há quase que uma responsabilidade hermenêutica em cada um de nós pesquisadores, visto que nossa postura além de propositiva deve, antes de tudo, ser analítico-reflexiva, denunciando e exclamando o que aí está instalado. Como o artista que joga a profusão das cores no que deseja fazer pulsar, somos os que pela ação reflexiva nos associamos ao mundo para o tornar dito e, com isso, promover a agitação das mentes e do pensamento, que faz girar o mundo e seus moinhos de vento.

A dinâmica da vida a muito nos têm mostrado que não podemos continuar potencializando as mesmas questões que temos valorizado até aqui. Estamos enfermos e daí a necessidade de

escutar os sinais que ela nos aponta. Como um alerta, a crise nos chama à reflexão, para que voltemos nosso olhar para nós mesmos, buscando as razões de sermos como somos e de escolhermos o que temos escolhido ao longo do tempo. Enfim, a crise, mais do que algo negativo, é ponto propulsor para mudança. Nela se encontram as pistas para podermos suplantar as dores vigentes e as mazelas morais que nos destroem. Nas entrelinhas dos dramas vividos, há meios para sua própria resolução, que certamente também serão muito mais profundos e complexos do que imaginamos.

Neste sentido, o que apresento aqui são reflexões e críticas que de algum modo, penso eu, podem contribuir com as discussões na área. A ideia não é reduzir uma tarefa que por si mesma é interdisciplinar, mas colaborar desde um ponto de reflexão e inflexão que tem na filosofia sua ancoragem.

### **Indiferença e Crise**

A insensibilidade traduz o contorno maior de nossos dias. Enclausurados em desejos fúteis e sugados pela sinfonia magistral das patologias do ego e de toda uma arquitetura social que nos prende a mundos toscos, onde o que interessa são os próprios mecanismos de reprodução da máquina capitalista e das necessidades criadas por ela, enrijecemos nossas relações e trocamos a sensibilidade, a hospitalidade e o acolhimento, que traduzem e caracterizam o melhor de nós mesmos, pela fria armadura social que se conjuga em indiferença. Se olharmos o mundo, vamos perceber que padecemos de uma profunda cegueira, que nos mantém indiferentes aos mais significativos e singelos chamados da vida. Prisioneiros de nós mesmos, transitamos pelo

mundo como mortos vivos, que pisam sobre a terra, mas não a sentem, que falam, mas nada dizem, que escutam, mas nada ouvem.

São os percalços de uma cultura que tem em sua base a subversão da alteridade como meta e princípio, em que a realidade se iguala ao pensamento e se converte a suas forças. Nessa cultura em que o saber é o resultado do jogo entre o idêntico e do não-idêntico, no que se pode chamar de cultura da imanência, onde o que é real no mundo são os significativos convertidos à presença da consciência, lidamos uns com os outros de forma indireta, mediados por constructos formais, frutos de projeções solitárias e idealizadas, nas quais a realidade concreta das singularidades dá lugar a máscaras sociais, qual esquemas ideais que transformaram os grupos humanos em aglomerados de pessoas sem face.

Se traçarmos um perfil de nós mesmos, veremos que nossa relação com o mundo é uma relação des/sacralizada, em que todo outro, a exterioridade, é sempre um algo a ser convertido aos esquemas da consciência, que arranca as singularidades de suas dimensões impenetráveis e as lança a mecanismos e dispositivos de subversão e redução do dissimulado ao presente, no que Levinas chama de reunião e sincronização do diacrônico na eternidade do presente ideal.<sup>77</sup>

Tal sentido civilizatório nos colocou disponíveis a esquemas de mais ou menos valia, a ponto de qualificarmos as pessoas e os seres em razão de sua maior ou menor utilidade para nós e para o próprio sistema. O que desembocou num jogo de tensões e indiferença que permitiu e permite toda sorte de manipulação e

---

<sup>77</sup> Emmanuel Levinas. *Entre nós: ensaios sobre a alteridade*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1997. p. 229

violência, que impede o surgir da responsabilidade que demarca a condição humana. Nesse contexto de subjugação das alteridades e das singularidades a que se tem chamado de *totalidade*, homens e mulheres são desfigurados, se tornam números e objetos, e sem um nome próprio, são reduzidos a esquemas que os traduzem e os agrupam em pobres ou ricos, operários ou vagabundos, entre os que podem e os que não podem, entre os que são e os que não-são, entre os úteis e os inúteis.

Na totalidade o outro deixa de ser um alguém e passa a ser uma ideia formal, uma coisa, e aí toda relação é sempre deficitária, para não dizer, impossível. Enfim, em meio à totalidade, não conseguimos nos identificar com as necessidades alheias, somos indiferentes uns aos outros. E quando o que somos, enquanto indivíduos e enquanto mundos humanos é aviltado à categoria de coisa, toda moral é suspensa e toda sorte de manipulação, opressão e infração é cabível. E não são poucos os casos na história da humanidade em que se pode presenciar esse mecanismo bizarro de subversão da alteridade, resultando em genocídios e nas mais absurdas crises.

Nesse caminho civilizatório, no qual se desconsidera que somos humanos pelas relações que estabelecemos e que nossa saúde individual e coletiva depende da qualidade dessas mesmas relações, nossa cultura adoeceu e nós junto dela. Isso, não por conta de uma natureza humana perversa, como interpretam alguns, mas em razão dos valores que sustentamos e do caminho que escolhemos. Enfim, a indiferença nos remete a um permanente contexto de guerra, mesmo em tempos de paz. Por isso, em meio à totalidade, vive-se a pior das cegueiras que é mãe das crises vividas e pai dos conflitos maiores e menores de que somos testemunhas o que nos chama para uma ação pedagógica e médica para com a própria cultura.



## Negra Claridade: Levinas e o argumento da totalidade

O acontecimento  
ontológico que se desenha nesta  
*negra claridade* é uma  
movimentação dos seres, até aí  
fixados na sua identidade, uma  
mobilização dos absolutos, por uma  
ordem objetiva que não podemos  
subtrair-nos.

E. Levinas. *Totalidade  
e infinito*.<sup>78</sup>

Já no início de *Totalidade e infinito*, uma das obras principais do lituano/francês Emmanuel Levinas, ergue-se a afirmação de que vivemos em meio a uma “*negra claridade*”, num estado de barbárie dissimulada pela lucidez e pela expansão considerável de nossos saberes. O que não deixa de estar associado também ao que antes dele já afirmavam Theodor Adorno e Max Horkheimer em *Dialética do esclarecimento*.<sup>79</sup>

Quando Adorno e Horkheimer afirmam que o conceito de esclarecimento, no sentido mais amplo do progresso do pensamento, tem perseguido sempre o objetivo de livrar os homens do medo e de investi-los na posição de senhores, mas que a terra totalmente esclarecida resplandece sob o signo de uma calamidade

---

<sup>78</sup> Levinas, *Totalidade e infinito*. Lisboa: Edições 70, 2008. p.9.

<sup>79</sup> Veja que *Totalidade e infinito* foi publicado em 1961 e *Dialética do esclarecimento* em 1947.

triunfal, de certo modo, eles estão falando a mesma coisa.<sup>80</sup> A história e a dinamicidade vividas por si mesmas desmentem as certezas da época das luzes e levavam a cabo a esperança que sob a égide do conhecimento e do esclarecimento (como movimento pela verdade do ser) a humanidade caminhará para um novo patamar significativo. O que desde então se mostra nua e cruamente é que não basta o esclarecimento. A bagagem cultural acumulada, no que diz respeito ao modo de pensar dos homens e mulheres e as estruturas significativas desde os quais estruturamos nosso estar aí eram, não são só frágeis frente à crise, mas em sua essência são elas mesmas gestoras desta.

Interessante notar que, de pronto, o que Levinas faz é uma crítica aguda ao sentido civilizatório vigente, afirmando que se há crise e se padecemos de algum mal, esse não se deve à falta de esclarecimento, mas ao contrário, a absurdidade tem seu esteio no próprio contexto em que é produzida a verdade; no próprio movimento de esclarecimento e na própria pretensão de lucidez, que caracterizou todo o esforço filosófico dos gregos até os modernos. Para ele, a razão, em sua perspectiva ocidental, é conjugada como caprichosa espontaneidade do livre arbítrio, que tem seu sentido último referido a uma permanência viciosa em si, que, outra coisa não é, senão o captar do ser a partir do nada ou a reduzi-lo a nada, arrebatando-lhe a sua alteridade.<sup>81</sup>

Dentro desse universo de sentidos, toda relação que se trava acaba por diluir-se num movimento *egóico* de identificação do mundo a partir da ipseidade, no qual todo saber e toda relação se degrada em *egologia*. Seja em Parmênides, onde o *ser é* e o *não-ser*

---

<sup>80</sup> Cf. Adorno e Horkheimer. *Dialética do esclarecimento*. p. 19.

<sup>81</sup> Cf. Levinas. *Totalidade e infinito*. p. 31

*não-é*, seja em Heráclito onde *o ser se dá na guerra*, surgem os fundamentos sobre os quais a pergunta pelo ser além dos entes se concretiza. Em direção à verdade, na certeza quase mítica de poder encontrá-la através dos movimentos lúcidos da consciência que se pergunta sobre o ser das coisas, a cultura ocidental assumiu como centro totalizador a condição do ser-em-ato, da atividade da razão negadora da sensibilidade, numa espécie de desdobramento ilimitado do qual nada pode escapar. Aqui a lógica primordial determinou como estrutura básica a infinitude do próprio saber, soldado à ideia do homem eminentemente livre; isso como regra definitivamente poderosa na qual todas as demais realidades se convertem, e onde a própria ideia de sujeito particular se dilui.

Levinas sabe que a face do ser que se mostra na guerra, fixa-se no conceito de totalidade que domina nosso modo de ser ocidental.<sup>82</sup> Fato que se coloca como um acontecimento ontológico que acaba se transformando num vórtex onde tudo e todos são enquadrados em determinações prévias, que lhes definem seu destino e dentro do qual os próprios indivíduos vão buscar o sentido para si e para a diversidade do mundo como um todo. Nesse estado de guerra, as estruturas do real se desnudam ao pensamento e a violência se instaura como elemento que coincide com a própria ordem objetiva dos fatos. Enquanto violência de origem, a busca pela verdade, a ontologia como ponto primordial, aniquila a possibilidade do outro como Outro, visto que busca no Outro o que já está em si mesma e neste aniquilar, toda consideração de justiça é insuficiente. Aí, a ética efetiva de raiz é vetada.

---

<sup>82</sup> Cf. Levinas. *Totalidade e infinito*. p. 10.

Nisso, Levinas chega ao *modus operandi* ocidental, que em sua base é violento e aviltante porque nega a diferença e é alheio à diversidade. Nele, o pensamento vai às coisas e as determina sem sair do lugar, num jogo de forças da identidade em que esta não é afetada, e nisso toda moral está suspensa e todas as leis são convertidas nas leis de quem tem a palavra.

Nisso a acusação é de que há aí um empobrecimento daquilo que somos e podemos vir a ser e que para suplantar o mal, haveríamos antes de investigar a possibilidade de um novo sentido em que se pudesse pensar num novo esquema para a racionalidade e para a vida como um todo

### **A paz: o diálogo como possibilidade**

Como alternativa aos esquemas da lógica vigente, Emmanuel Levinas propõe um caminho que tem em sua base a potencialização do fato da exterioridade absoluta, da realidade do outro enquanto Outro verdadeiro, antes dos momentos do ser. A ideia é estabelecer bases de um novo modo de relação, numa nova forma de interação, a fim de fundarmos um novo sentido entre nós.

Tal proposta não pretende, no entanto, trazer à totalidade argumentos teológicos que renovariam a tradicional questão do ser; mas assume, antes, os seus próprios limites discursivos e limites da tradição, e trata da finitude como condição da razão e de todas as elaborações humanas. É naquilo que transborda as estruturas dadas ontologicamente que se poderá encontrar o argumento necessário para pôr em cheque a racionalidade vigente, que tem como incontestado o acontecimento da verdade antes que a justiça.

Com isto, potencializa o fato de que os indivíduos possuem uma identidade, um rosto, uma face, antes mesmo das estruturas fronteiriças da verdade do ser. Homens e mulheres, em suas singularidades espaço temporais, são irreduzíveis a uma ideia qualquer e sugerem um excesso às limitações ontológicas do histórico desdobramento do pensamento como normalmente o conhecemos.

Desde então, delinea-se um novo argumento que rompe as tramas da totalidade, das guerras e dos impérios em que não se fala, e se reconhece como válido o infinito do ser que ultrapassa os esquemas e todo jogo em que pesa a necessidade da verdade. Para Levinas, somos dimensões de infinitude que não se deixam categorizar e não se permitem converter a nenhum conteúdo dogmático. Somos inconfundíveis a qualquer representação ou identidade e nisso estaria estampado um dos elementos centrais na desconstrução da arquitetura totalitária em que pesa a supressão da alteridade e a própria impossibilidade de se conter a exterioridade que se revela como rosto. Rosto que é transcendência pura e que inspira à ideia do infinito.

Ao opor a escatologia da paz à ontologia da guerra, Levinas estabelece como condição básica o reconhecimento da hipocrisia em submeter o Bem ao Verdadeiro dentro das estruturas propostas pelo pensamento ocidental. Segundo ele, a pergunta base sobre o ser é, por si mesma, uma expressão de violência. Verdade e bondade, neste contexto, não são capazes de coincidir. A verdade se deu sobre a guerra e por ela é sustentada, o que torna esta mesma condição um fator limitante que impede a justiça.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> Há que se considerar em Levinas o Bem enquanto desejo desinteressado por outrem, é o infinito no finito, o mais no menos. Cf. Levinas. *Totalidade e infinito*. p.37 .

Esta mesma condição acaba fundando a atmosfera ideal à percepção do ponto onde a totalidade se quebra, onde a dialética própria do ser é colocada em dúvida. Este ponto subversivo coincide com o momento em que é percebido que algo escapa à totalidade, que algo extravasa o próprio pensamento. Nesse sentido, a ideia do infinito, da infinitude que se abre pela relação com o totalmente Outro, abrirá caminho àquilo que pretende Levinas, que é exatamente o estabelecimento de um novo humanismo que tem como pivô um outro sentido do humano.

E nisso se entende porque Levinas pretende uma filosofia que em sua questão primeira não esteja a pergunta pelo ser, a ontologia, mas uma *trama* ética contornada pela sensibilidade. Levinas, implementa a ética no papel de *prima philosophia* e propõe a justiça antes que a verdade. Para isso, ergue a subjetividade em sua capacidade de acolher a Outrem, na possibilidade da *hospitalidade* e, traça uma reconstrução da subjetividade via alteridade, ou seja, reconstrói o sentido do humano no ser-para, na possibilidade de acolhimento do totalmente outro, numa nova e surpreendente “intersubjetividade”, que será por si só uma completa subversão da tradição do pensamento ocidental.

## **Para além das identidades: o sentido do humano**

"A verdadeira filosofia é reaprender a ver o mundo"  
(Merleau-Ponty)

Como resultado disso, caberia agora pensarmos em outros moldes ao próprio pensamento e ao próprio sentido civilizatório. E

aqui surge o fato de que a evidência da alteridade, o sentido maior da singularidade humana que se expressa num rosto cuja carne estampa a infinitude e a impossibilidade da representação, expõe não apenas algo subversivo ou uma espécie de escândalo para a razão, mas a perspectiva de um novo *ensinamento*, que implanta a ética e determina as condições sobre as quais a racionalidade deve se constituir.<sup>84</sup> A tarefa de apresentar a racionalidade como decorrente de uma nova estrutura, no modo como a ética pertence a essência da relação, mostra-se como parte de uma questão fundamental que tem a ver com a dignidade do Outro e com a excelência do humano que se coloca para fora de si mesmo.

É do encontro com o Outro e da exclamação da alteridade que se invertem os esquemas do em-si e do para-si egoístas, que se fixam como ponto de partida de toda e qualquer possibilidade no seio da cultura ocidental. Nisto, abrem-se indícios de um novo sentido à condição humana. Um sentido que parte exatamente da possibilidade de abertura da individualidade constituída à realidade viva presente na face do Outro. O humano desperta agora de seu sono letárgico em função do rosto que se apresenta. A face do Outro conclama a interioridade constituída à descoberta de novos poderes, poderes que se referem à capacidade de *ser-para*.

Desde então, a relação face-a-face surge como indicativo de um novo sentido sobre o qual deve a humanidade guiar-se. O rosto expressa a transcendência. A transcendência é rosto.<sup>85</sup> Na relação

---

<sup>84</sup> *A ideia do infinito em mim, que implica um conteúdo que transborda o continente, rompe com o preconceito da maiêutica sem romper com o racionalismo, dado que a ideia do infinito, longe de violar o espírito, condiciona a própria não-violência, ou seja, implanta a ética. O outro não é para a razão um escândalo que a põe em movimento dialético, mas o primeiro ensinamento.* Levinas. *Totalidade e infinito*. p.182.

<sup>85</sup> *Ela (a transcendência) é rosto; a sua revelação é palavra.* Levinas. *Totalidade e infinito*. p. 172.

face-a-face, na epifania do rosto que manifesta o brilho e a luz do que não pode ser convertido, englobado e domesticado por um ou outro impulso consciente que venha do Mesmo, emerge a possibilidade de um nova inteligibilidade. Pode-se aí dizer que o rosto do Outro enuncia o desafio ético, não como algo que expõe a fraqueza ou os poderes do Eu, mas de algo que indica um novo caminho, que enuncia a necessidade de abdicação e a necessidade de se estar voltado a ele e a sua espera. Do rosto emana uma espécie de revelação, revelação esta que o conhecimento, que a atividade intelectual não pode conter; uma revelação que se expõe na fragilidade e na estrutura singela da face. Do rosto emana indícios sutis de um enigma que solicita o sujeito a postar-se frente a ele sobre novas condições. *O ser que se exprime impõem-se, mas precisamente apelando para mim da sua miséria e da sua nudez – da sua fome – sem que eu possa ser surdo ao seu apelo.*<sup>86</sup> A presença, a revelação do Outro, do rosto do Outro, na e pela relação face-a-face, surge como o momento onde a individualidade é conclamada à bondade e à justiça. A expressão no rosto do Outro promove a liberdade sobre novas condições; ou seja, a liberdade daí em diante está posta sobre a responsabilidade e não mais sobre as estruturas egológicas do ser solitário. *A abstração do rosto é visitação e vinda que desordena a imanência sem se fixar nos horizontes do mundo.*<sup>87</sup> Pode-se dizer que a liberdade, dentro deste contexto, é uma liberdade justificada; justificada pela ética e por ela gerida.

Perante a fome dos homens, a responsabilidade só se mede 'objetivamente'. É irrecusável. O rosto abre o discurso original, cuja primeira palavra obrigação que nenhuma "interioridade" permite evitar. Discurso que obriga a entrar no discurso, começo do discurso que o

---

<sup>86</sup> Cf. Levinas. *Totalidade e infinito*. p.179.

<sup>87</sup> Levinas. *Humanismo do Outro Homem*. p.72.



racionalismo exige com os seus votos, 'força' que convence mesmo 'as pessoas que não querem a ouvir' (Platão, *República* 327 b.) e fundamenta assim a verdadeira universalidade da razão.<sup>88</sup>

Com isto, da relação, da interação que excede a toda previsão ontológica, a toda fixação pelo ser dos entes, emerge um novo contexto de sentido, na promessa vigorosa de uma nova história. Um contexto que se expressa para além da esfera gnosiológica do eu penso, onde pela relação com a alteridade, pelo encontro verdadeiro com o Outro se descobre o *novum* ético e a própria excelência do humano. O Outro não limita a liberdade do Eu, mas ao contrário, deste parte uma espécie de chamamento à responsabilidade, um clamor à identidade a assumir o Outro, o que por si só já indica a necessidade de abdicação do próprio poder de poder latente à individualidade que frui.

E, por isso, Levinas antes de definir o homem como animal que pode suicidar-se, o define *como capaz de viver para outrem e de 'ser' a partir de outrem, exterior a si.*<sup>89</sup> O ser humano, dentro deste contexto, seria o único capaz de *transcender a si mesmo*, de postar-se *para fora*, para seu exterior, não como um evento solitário, mas como resposta a um chamado, como resposta ao imperativo que vem de fora, do Outro. O rosto que expõe a presença que se fixa para além de toda e qualquer definição, de toda e qualquer projeção conceitual, inaugura a responsabilidade ética, indicando a obrigação para com Outrem como resultado da relação. Sem o Outro, sem a epifania do rosto o Mesmo permaneceria preso ao mal de ser, permaneceria ligado às determinações frutivas do mero

---

<sup>88</sup> Levinas. *Humanismo do Outro Homem*. pp.179-180.

<sup>89</sup> Levinas. *Humanismo do Outro Homem*. p.133.

“viver de...” complacente em si. A revelação da transcendência sobrepassa os termos da intencionalidade constituinte e destitui a imanência do mero viver gozoso, oferecendo novos poderes à individualidade, “... *poderes de acolhimento, de dom, de mãos cheias, de hospitalidade.*”<sup>90</sup> E é exatamente por isso que se pode falar agora em sentido, o Outro, a epifania do rosto do Outro conclama ao agir ético e este indica por si mesmo a excelência do brotar do humano. Ou seja, na ética o homem encontra a possibilidade do humano.

## **Caminhos de mediação – o encontro**

Perante a fome dos homens, a  
responsabilidade só se mede ‘objetivamente’.

É irrecusável. O rosto abre o discurso  
original, cuja primeira palavra é a obrigação  
que nenhuma “interioridade’ permite evitar.

Discurso que obriga a entrar no discurso,  
começo do discurso que o racionalismo exige  
com os seus votos, ‘força’ que convence  
mesmo ‘as pessoas que não querem a ouvir’  
(*Platão, República 327 b.*) e fundamenta assim  
a verdadeira universalidade da razão.<sup>91</sup>

Considerando tudo o que foi dito, cabe agora traçar alguns pontos pragmáticos que nos possam instrumentalizar ao trato com os grupos humanos. A ideia é trazer para dentro de um contexto

---

<sup>90</sup> Levinas. *Totalidade e infinito* p.183.

<sup>91</sup> Levinas. *Totalidade e infinito*. pp.179-180. (grifo em itálico pertence a uma nota de rodapé presente no trecho citado).

interativo prático as questões que esbocei acima. E, neste ponto, dois caminhos me parecem extremamente viáveis.

Num deles cabe, o discurso de denuncia e desconstrução crítica da realidade, que expõe e desarticula o jogo de forças e de poder que sustentam a barbárie. E, neste caso, se desagrega uma racionalidade por outra, se desorganiza a ordem vigente desde dentro, desmistificando suas falas e argumentos. Aqui, a tônica seria exatamente a problematização da realidade, via desmistificação e desconstrução de suas regras e ídolos, assim como a consideração constante da crítica aos paradigmas nos quais calcamos nossas escolhas e decisões. Sem uma prática profundamente crítica da realidade e dos próprios sujeitos, na medida em que estes precisam também identificar em si, internalizados, os mesmos dispositivos da opressão e da violência que pairam no sistema como um todo, não haveríamos de mudar muita coisa e permaneceríamos certamente numa mera metamorfose do passado, repetindo as mesmas questões e pontos que hoje nos conduzem à crise.

Neste sentido, há que se adentrar vertiginosamente nas estruturas que dão sustentação à realidade como a conhecemos, num processo que poderíamos chamar de expansão da própria consciência, na medida em que, pela via da problematização da realidade, ultrapassamos estados rudimentares, em que o pensamento é alheio às regras e forças que sobre ele se aplicam para adentrarmos num contexto maior de lucidez e atenção. Isso no que se pode chamar do suplantar de uma consciência ingênua, para o tecer de um olhar crítico, engajado e lúcido sobre o mundo e si mesmo. Sem o reconhecimento das estruturas ideológico/paradigmáticas que os cercam; sem que possamos

realizar uma autocrítica, permaneceremos indiferentes às estruturas que são gestoras da própria crise e de todos os conflitos.

Para tal não bastam, no entanto, prescrições, não basta o repasse de informações e dados como normalmente se faz via métodos tradicionais. A construção de uma consciência crítica é um processo individual que demanda tempo e inúmeros movimentos internos nos quais os sujeitos, por uma série de mecanismos, ultrapassam antigos vícios e formas pensamento e passam a um novo patamar de reflexão. Pode-se dizer que aqui há o que se chama de desadequação das estruturas mentais que determinam um e outro comportamento, para o insurgir de um novo modo de ser, o que não é uma tarefa fácil e não pode ser feito por processos que funcionam de fora para dentro. E é por isso que se torna inviável falar aqui da conscientização de quem quer que seja. A consciência crítica é uma construção de processos internos de reconhecimento e de análise, que são obviamente estimulados e provocados pelo tipo de interações que fazemos, mas que não são realizados por outro senão o próprio indivíduo.

Dito isso, um outro elemento, a meu ver, surge como fundamental nesse processo de busca de um novo sentido, é o que trata da necessidade de investirmos no próprio *encontro humano*, na sua absurda força construtiva que não segue a veia da logicidade da razão, mas que trata de texturas mais profundas da própria condição humana, donde se tece também o sentido ao nosso viver. Falo aqui das possibilidades que brotam do encontro com o outro, do encontro face-a-face, da sensibilidade que desemboca em acolhimento e hospitalidade, num processo em que nos deixamos afetar e guiar, e que direciona o sentido do que se pode chamar de humano.

Neste processo, surge a dinamicidade do encontro, em que o olhar rompe todas as lógicas e desarma todas as estruturas. Falo aqui da necessidade de investirmos na força construtora do encontro, da matriz humana que brota das relações que se estabelecem quando os sujeitos abrem diante de si espaço ao encontro franco, em que a palavra pode ser pronunciada sem cristalizações e interdições.

Em meio à totalidade perdemos esse sentido fundamental que sempre animou os pequenos grupos humanos. Com a extensão de nosso poder de poder, com o alargamento das estruturas capitalistas que sustentaram a exuberância de antigos mecanismos de poder e interdição, desprezou-se o fato criativo de estar diante do outro, de misturar-se com ele, de identificar-se com ele e, com isso, de sensibilizar-se. Por isso, haveríamos de abrir espaços múltiplos para a palavra, para o encontro, para as relações humanas verdadeiras, que por si mesmas delineiam caminhos alternativos no qual a unidade doentia se vê vazia de seus argumentos. Sem investirmos nesse caminho, seja na educação, no sistema judiciário, no sistema de saúde, permaneceremos em meio a tramas que em si e por si mesmas negam a alteridade e, com isso, rompem com as lições maiores de preservação da vida.

A arquitetura civilizatória nos ensina um caminho de insensibilidade, do não tocar, do não encontrar, um caminho sem vida. A vida humana não é nada na solidão. Somos em razão do encontro. Somos humanos porque nos relacionamos uns com os outros. E se há vida humana essa é em razão de vivermos em comunhão.

Desse modo, o convite é para a palavra, a justiça se faz onde há palavra. E para haver palavra verdadeira precisamos da

sabedoria que se tece quando estamos juntos. É dessa força construtora que emerge do encontro que fala Levinas. E é dessa matriz dialógica que Paulo Freire fala quando almeja para a educação um caminho de construção e comunhão.

É preciso inaugurar novos caminhos para que possamos multiplicar o encontro humano, o diálogo, a problematização das verdades e dos saberes sabidos. Precisamos desconstruir verdades que nos fixam na força, na indiferença, na opulência que nos levam à dor. É deste caminho que falam os grandes homens e as grandes mulheres que a história chama de humanistas e pacificadores. Em todos eles ecoa o dito maior que proclama a maravilha da comunhão e a riqueza que é estar com o outro.

Neste sentido, se há assim um caminho a se seguir esse é o da palavra, do diálogo e dos espaços que criamos para que nossos olhares se cruzem e digam que os caminhos estão em aberto e que precisamos juntos construir e instaurar um sentido alternativo para a civilização que não tenha em si mesmo a negação da vida. Assim, diversidade e unidade finalmente podem andar juntas, visto que a diversidade e a pluralidade vão ecoar dentro de um mesmo contexto, qual seja, o da salvaguarda da vida, que aqui se chama ética.

Na relação face-a-face, olho no olho, somem todos os monstros e o que fica são homens e mulheres em sua busca incessante. Sintonizemos com isso e desmistifiquemos antigas verdades e formas de pensar. Inauguremos um mundo de hospitalidade e acolhimento, onde todas as cores possam brilhar e todos os sons ecoar. Talvez quando aprendermos a aceitar as diferenças, a sermos menos indiferentes, possamos instaurar aqui o

que se deixa para um além da vida. Façamos do nosso tempo um tempo de justiça, para assim, alcançarmos a paz.

## BIBLIOGRAFIA

ADORNO, Theodor e HORKHEIMER, Max. *Dialética do esclarecimento: fragmentos filosóficos*. 1.ed. 1969 (Trad.) Guido Antonio de Almeida. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1985.

CHALIER Catherine. *Levinas a utopia do humano*. Lisboa: Instituto Piaget, 1993.

LEVINAS, Emmanuel. *Entre nós. Ensaio sobre a alteridade*. Petrópolis: Vozes, 1997.

\_\_\_\_\_. *Humanismo do outro homem*. Vozes, Petrópolis - RJ (1993).

\_\_\_\_\_. *Totalidade e infinito*. Lisboa: Edições 70, 2008

SAYAO, S.C. (org.). *Faces do Humano*. Recife: Ed. Universitária da UFPE, 2010.

## **DIÁLOGO, MEDIAÇÃO E PRÁTICAS RESTAURATIVAS**

**TIPOLOGIA**      Book Antiqua

Editora  
Universitária  UFPE

Rua Acadêmico Hélio Ramos, 20 - Várzea  
Recife | PE CEP: 50.740-530 Fax: (0xx81) 2126.8395  
Fones: (0xx81) 2126.8397 | 2126.8930  
[www.ufpe.br/edufpe](http://www.ufpe.br/edufpe) | [livraria@edufpe.com.br](mailto:livraria@edufpe.com.br) | [editora@ufpe.br](mailto:editora@ufpe.br)





P.P.G.D.H



Cultura de Paz  
UFPE

Comissão de Direitos Humanos

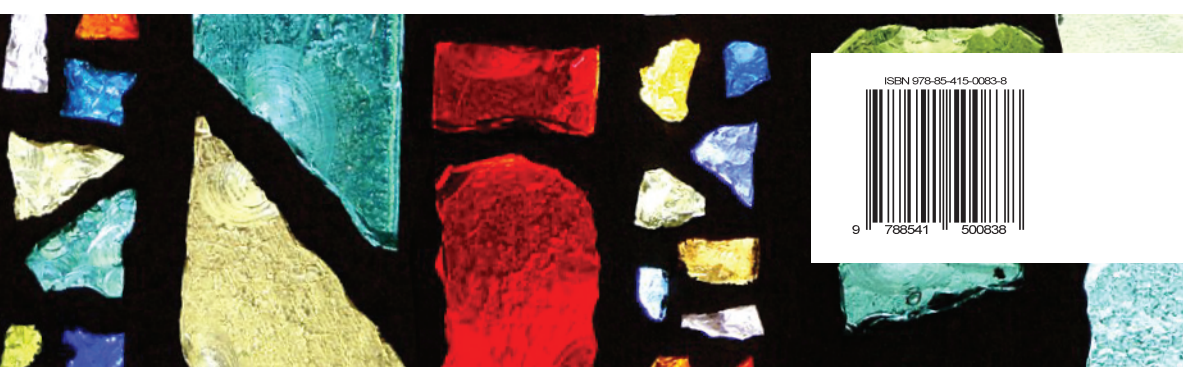
*Dom Helder Câmara*

**PROEXT**

PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO

**PROPESQ**

PRÓ-REITORIA PARA ASSUNTOS  
DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO



ISBN 978-85-415-0093-9



9 788541 500638