

# **JUSTIÇA RESTAURATIVA E A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: REFLETINDO SOBRE PROCESSOS DIALOGAIS E CULTURA DE PAZ**

Marina Della M<sup>é</sup>a Vieira<sup>1</sup>

Joana Patias Goi<sup>2</sup>

Ester Eliana Hauser<sup>3</sup>

**GRUPO DE TRABALHO: GT 01**

## **RESUMO**

O artigo discute aspectos conceituais e valores estruturantes da Justiça Restaurativa, bem como sua aplicabilidade nos processos de atendimento aos conflitos, de prevenção à violência e de construção da cultura da paz, enfatizando sua intrínseca relação com modelos de comunicação não violenta, bem como sua utilização nas atividades desenvolvidas no âmbito do projeto de extensão Cidadania para Todos, da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ.

**Palavras-chave:** Justiça Restaurativa; Diálogo; Comunicação Não Violenta; Círculos.

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente artigo discute os principais aspectos conceituais da Justiça Restaurativa e da Comunicação Não Violenta, enquanto ferramentas para a promoção de valores civilizatórios que contribuem para a efetivação de uma cultura de paz. Tais conceitos e práticas estão presentes nas atividades e oficinas realizados no âmbito de atuação do Projeto de Extensão Cidadania para Todos, adstrito ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIJUÍ, desenvolvido por alunos e professores dos cursos de graduação em Direito e Psicologia. Nesse viés, apresenta apontamentos teóricos e práticos que versam sobre as principais concepções conceituais referentes aos temas acima mencionados, e como tais práticas podem auxiliar os sujeitos na adoção de formas alternativas de resolução de conflitos, de prevenção à violência e de construção de uma cultura de paz.

Em um primeiro momento, discorre-se a respeito do surgimento da Justiça Restaurativa como uma nova forma de enfrentamento dos conflitos, quais os mecanismos que guiam sua aplicação, bem como os principais aspectos conceituais e principiológicos que a fundamentam. Posteriormente, demonstra-se a importância da Comunicação Não Violenta (CNV) no processo de comunicação entre sujeitos, de forma a valorizar sentimentos e necessidades e promover a identificação com o outro. Por fim, retrata a forma como a Comunicação Não Violenta está presente nas atividades práticas desenvolvidas pelo projeto Cidadania para Todos e de que

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ; Bolsista do projeto Cidadania para Todos. E-mail: marina.dmv@hotmail.com

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Graduação em Psicologia da UNIJUÍ; Bolsista do projeto Cidadania para Todos. E-mail: jpgoi@hotmail.com

<sup>3</sup> Professora do Curso de Graduação em Direito da UNIJUÍ; Coordenadora do projeto Cidadania para Todos; Mestre em Direito Público pela UFSC/SC. E-mail: estereh@unijui.edu.br

maneira tal ferramenta contribui para o compartilhamento de valores e experiências durante os círculos restaurativos realizados durante a execução das atividades do projeto.

## **1. JUSTIÇA RESTAURATIVA: ASPECTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS**

A Justiça Restaurativa como uma nova forma de enfrentamento dos conflitos desenvolve-se especialmente a partir das críticas ao sistema de justiça penal tradicional, que não cumpre com suas funções declaradas, não responsabiliza de forma efetiva os ofensores e ignora as necessidades e os interesses das vítimas. Às críticas ao atual sistema de justiça penal somam-se ao fato de que a prisão, como estratégia sancionatória, não reduz a violência, e exerce um papel estigmatizante, seletivo e, sobretudo, viola direitos e garantias fundamentais relativos à dignidade da pessoa humana.

Por outro lado, no processo criminal tradicional, de natureza retributiva, Estado e ofensor ocupam o protagonismo no processo, dando origem a uma disputa cujo objetivo é determinar de quem é a culpa e retribuir o dano causado através da dor, ignorando-se, na maior parte dos casos, as necessidades da vítima. Diante do atual cenário, a Justiça Restaurativa representaria um novo caminho que prioriza a resolução dos problemas e a participação das partes em detrimento da simples atribuição de culpa e de uma pena, imposta por um terceiro alheio às circunstâncias que culminaram na prática de um ato delituoso.

No que tange aos antecedentes históricos, Gisela Bester (2013) aponta que a referência inicial da Justiça Restaurativa remonta às práticas de mediação desenvolvidas por movimentos religiosos em prisões norte-americanas nos anos de 1970, que envolviam o encontro entre ofensores e vítimas. Conforme a autora, “o principal impulso do movimento restaurativo ocorreu na Nova Zelândia, onde foram incorporadas ao sistema algumas práticas da justiça ancestral dos aborígenes Maoris” (ZEHR apud BESTER, 2013, p. 6401), uma vez que “as práticas restaurativas já se encontravam presentes nas tradições de povos do Oriente e Ocidente, nas quais princípios restaurativos teriam caracterizado, por séculos, os procedimentos de justiça comunitária” (PALLAMOLLA, 2009, p. 36)

A partir disso, a Justiça Restaurativa estabelece uma forma inovadora de resolução dos conflitos, voltada ao restabelecimento dos vínculos sociais e afetivos afetados pela violência cotidiana. Ademais, busca através do diálogo efetivo promover a reparação (moral ou material) do dano advindo da prática de um delito, de forma que o conflito seja recuperado pela vítima e a comunidade, lugar do qual emergiu tal conduta, possa lidar com o fato de maneira construtiva. Tal concepção se desvincula da imposição da dor como resposta ao crime.

No entendimento de Toni Marshall (1996, p. 37) “a Justiça Restaurativa é um processo pelo qual todas as partes que têm interesse em determinada ofensa, juntam-se para resolvê-la coletivamente e para tratar suas implicações futuras”. Desse modo, propõe uma nova forma de abordagem do conflito, atribuindo um novo significado acerca da responsabilização do ofensor e da justiça. À vista disso, o foco está na vítima, em suas necessidades e sentimentos, bem como nas relações existentes entre os envolvidos na situação. Nesta perspectiva, se busca estabelecer o diálogo e o protagonismo das partes através dos círculos restaurativos enquanto espaços qualificados para que se concretize uma conversação e que possibilite a restauração dos vínculos existentes entre as partes.

Conforme aponta Howard Zehr (2008), o crime representa uma violação contra pessoas e relacionamentos e, em razão disso, a justiça deveria ter como foco principal a busca de soluções e a reparação dos danos daqueles que foram afetados, levando em consideração os interesses da vítima, do ofensor e da comunidade. Assim, ao retirar o conflito da posse do Estado (que atua em caráter substitutivo para a solução da lide), o mesmo é dimensionado e pensado por aqueles que estão envolvidos de forma direta na situação, ou seja, as partes buscam solucionar, através de um diálogo restaurativo, suas controvérsias e chegar a um consenso que possibilite a cura.

Desta maneira, pessoas concretas que foram afetadas pela situação em questão, buscam coletivamente a solução pelo ensejo de uma perspectiva consensual. Outrossim, segundo o autor, a responsabilidade nestes casos é construída mediante a tomada de consciência do ofensor, o qual, enquanto ser humano “tem necessidades, ainda que isto não o exima de responsabilização, pois a própria responsabilização pode significar mudança e cura”. (PALLAMOLLA, 2009, p. 59). Assim, ao proporcionar um diálogo aberto entre as partes, o ofensor tem a oportunidade de falar sobre seus sentimentos, bem como de refletir sobre seus atos e os impactos advindos dos mesmos. Ademais, em uma perspectiva restaurativa, não há grau absoluto de responsabilidade, visto que existem condicionamentos que influenciam nas ações individuais, os quais não retiram a responsabilidade do sujeito, mas importam na construção de uma corresponsabilidade. (ZEHR, 2008).

A justiça retributiva acredita que a imposição da pena (sofrimento) irá vindicar a vítima, quando na verdade ela é contraproducente tanto para vítima quanto para o ofensor. Já a justiça restaurativa acredita que o que realmente vindica a vítima é o reconhecimento de suas necessidades e danos, somados ao encorajamento do ofensor para assumir a responsabilidade pelo ato, reparar o dano e apontar os motivos de seu comportamento (PALLAMOLLA, 2009, p. 78)

Assim sendo, “o crime não é primeiramente uma ofensa contra a sociedade, muito menos contra o estado. Ele é, em primeiro lugar, uma ofensa contra as pessoas, e é delas que se

deve partir”. (ZEHR, 2008, p. 172). Nesse viés, as práticas da Justiça Restaurativa envolvem o encontro, de forma voluntária, entre aqueles que foram afetados de alguma forma por um ato danoso. Tal processo contribui para que as partes envolvidas na situação “abandonem a passividade e assumam posições ativas nas discussões e na tomada de decisões sobre o que deve ser feito, [...] sempre com a ajuda de um facilitador”. (PALLAMOLLA, 2009, p. 56).

As características da justiça criminal tradicional (retributiva) permitem diferenciá-la do modelo restaurativo. Howard Zehr (2008) aponta os diferentes paradigmas próprios de cada sistema. Em uma perspectiva retributiva, a justiça é “realizada” pelo poder jurisdicional e a primeira preocupação é em apurar quem é o culpado. O Estado ocupa o lugar da vítima e a restituição ou reparação do dano é rara, o foco é no passado e as respostas produzidas são simbólicas, pois não buscam atender de forma efetiva as necessidades da vítima. O processo é baseado na competitividade, ou seja, para que a vítima ganhe é necessário que o ofensor seja punido mediante a imposição de uma pena que lhe cause dor. Em um viés restaurativo, as relações entre as pessoas afetadas merecem ser reconstruídas a partir de uma solução justa e aceita pelas partes. O crime, sob uma lente restaurativa, deixa de ser visto somente como a violação de uma norma e passa a ser concebido como um dano que atinge pessoas e viola relacionamentos. A partir disso, ser responsabilizado é ter uma oportunidade de pensar e assumir a autonomia como sujeito. “O ofensor está envolvido não porque alguma coisa deve ser feita com ele, mas porque isto promoverá restauração” (WALGRAVE apud PALLAMOLLA, 2009, p. 75). Mediante participação ativa no processo de construção de justiça, as soluções são pensadas por quem de fato foi afetado pelo ato danoso, de forma a restaurar a igualdade entre as partes, posto que o dano gerou um desequilíbrio nas relações.

A justiça precisa ser vivida, e não simplesmente realizada por outros e notificada a nós. Quando alguém simplesmente nos informa que foi feita justiça e que agora a vítima irá para a casa e o ofensor para a cadeia, isto não dá a sensação de justiça. [...] Não é suficiente que haja justiça, é preciso *vivenciar* a justiça. (ZEHR 2008, p. 57).

Merece destaque o fato de que, durante os processos circulares, devem estar presentes alguns princípios gerais, dentre os quais citam-se a participação das partes, o respeito, o empoderamento, a confidencialidade, o foco nas necessidades, a busca por resultados transformativos e o reconhecimento dos sujeitos como seres humanos em sua totalidade (MARSHALL; BOYACK; BOWEN, 2005). Logo, tais valores contribuem para a existência de um espaço qualificado e confortável para que se propicie a restauração e sejam observadas as garantias inerentes ao Estado Democrático de Direito. Constituindo o círculo um espaço qualificado para o diálogo, algumas diretrizes devem estar presentes no decorrer do processo,

sendo o facilitador responsável por manter um espaço seguro e confortável. Desta maneira, ao longo de um processo restaurativo busca-se enfatizar

O dano sofrido pela vítima e suas necessidades dele decorrentes; a responsabilização do ofensor para que repare o dano (seja material ou simbólica, emocional); o empoderamento das partes envolvidas, sempre com base em valores como respeito e inclusão e, sempre que possível, a reparação das relações afetadas pelo delito. (PALLAMOLLA, 2009, p. 76).

A ideia de responsabilização está presente nos círculos, uma vez que o ofensor é chamado a responder pelos atos que praticou, mediante a construção de acordos restaurativos, possibilitando a restauração das relações entre aqueles que estão envolvidos em determinado ato danoso. Tal processo, guiado pelos princípios básicos da Justiça Restaurativa, deve respeitar as garantias fundamentais do indivíduo, de modo a seguir “valores centrados na cooperação e na resolução respeitosa do conflito” (PALLAMOLLA, 2009, p. 60). Os valores inerentes ao processo restaurativo funcionam como ferramentas que visam garantir um espaço confortável para os participantes. Por conseguinte, qualquer tipo de solução não deve ser imposta ao ofensor, em observação ao princípio da voluntariedade. Ademais, “o eventual acordo deve ter relação com o delito (razoabilidade) e deve haver correspondência entre o encargo assumido pelo ofensor e a seriedade do delito, ou seja, a reparação não pode ser excessiva (proporcionalidade)” (PALLAMOLLA, 2009, p. 93), o que impede a adoção de qualquer medida que provoque opressão, devendo haver estrita observância aos direitos humanos, para que os mesmos sejam respeitados.

Embora, inicialmente, o desenvolvimento da Justiça Restaurativa esteja relacionado a formas de “mediação vítima-ofensor” no âmbito penal, por meio de processos colaborativos e participativos, nos quais as partes envolvidas no conflito assumem o protagonismo na construção de soluções adequadas, no processo de responsabilização do ofensor e de atendimento das necessidades da vítima, é consenso que seu conceito ainda é aberto e fluído, uma vez que o mesmo vem sendo constantemente renovado, por força das diferentes experiências de aplicação desenvolvidas em diferentes lugares do mundo nas últimas décadas. Em que pese a abertura conceitual Pallamolla (2009), citando Johnstone e Van Ness, menciona a existência de três concepções sobre JR que, embora não sejam antagônicas, evidenciam as diferentes possibilidades de utilização dos princípios e valores que inspiram esse movimento: as concepções do encontro, da reparação e da transformação.

A primeira privilegia, a partir do encontro entre vítima e ofensor e de um processo dialogado e participativo coordenado por um facilitador a construção de soluções consensuais

para o conflito, que transcende a mera atribuição de culpa e imposição da pena ao ofensor, promovendo responsabilização ao agressor e, simultaneamente, a reparação à vítima, bem como o resgate dos laços simbólicos quebrados com a prática do delito. A segunda (concepção da reparação) foca nos interesses e necessidades da vítima, promovendo, na medida do possível, a recuperação de suas perdas e a superação do episódio vivenciado, o que não exige, necessariamente, o encontro com o agressor, embora esse seja considerado uma excelente oportunidade para que a mesma expresse seu sofrimento, receba informações sobre o fato e não fique sujeita apenas a uma posição de passividade/vitimização.

Para Zehr (2008) o encontro propicia que os envolvidos no delito (ou dano) abandonem a passividade e assumam posições ativas nas discussões e na tomada de decisões. Neste processo os sentimentos negativos vivenciados pela vítima, em especial o desprezo e a humilhação face ao ato criminoso contra ela praticado, podem ser superados pelo sentimento de reconhecimento e pelo reestabelecimento de uma espécie de igualdade, quebrada com o ato ofensivo. (GARAPON, 2005). Isso se dá porque a vítima recebe informações sobre o fato, expressa seu sofrimento, é empoderada e restituída material ou simbolicamente, saindo da condição de vitimização a que foi submetida com a ofensa. Já o ofensor é estimulado a compreender as consequências humanas do seu ato, a assumir responsabilidades pelos resultados de suas ações e a ajudar a decidir sobre o que será feito para corrigir os erros. Ambos podem viver, nas palavras de Zehr “uma experiência de justiça”, que não é atribuída/dada, mas construída por meio do diálogo e da expressão de sentimentos e necessidades.

Por fim, a terceira concepção (de transformação) concebe a Justiça Restaurativa como um movimento que busca transformar a maneira pela qual as pessoas compreendem a si próprias e como estabelecem seus relacionamentos com os demais. Nesta perspectiva a Justiça Restaurativa é vista como um modo de vida, no qual se buscam superar as hierarquias e as relações de poder desiguais presentes nos diferentes espaços de convivência e em que se tornem efetivos os valores civilizatórios da igualdade, do respeito, da solidariedade.

No que concerne ao aspecto legal, cumpre ressaltar que, no Brasil, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 225, de 31 de maio de 2016, atendendo recomendações da Organização das Nações Unidas, apresenta um conjunto de dispositivos sobre a política nacional da Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário.

Acerca disso, cabe destacar o disposto no Art. 2º de tal Resolução, o qual propõe um conjunto de princípios sobre os quais as práticas restaurativas devem ser realizadas, dentre eles encontra-se: “a corresponsabilidade, a reparação dos danos, o atendimento às necessidades de

todos os envolvidos, a informalidade, a voluntariedade, a imparcialidade, a participação, o empoderamento, a consensualidade a confidencialidade, a celeridade e a urbanidade”.

Orientada por um conjunto de princípios que fundamentam suas práticas a Justiça Restaurativa representa hoje uma nova alternativa ao sistema tradicional de justiça, mas não se limita a este campo. Porém, como visto anteriormente, a esfera de utilização das práticas restaurativas mostra-se ampla, não estando restrita ao sistema penal, uma vez que a realização de processos circulares também pode ocorrer em diferentes espaços comunitários, de forma a propagar uma cultura de paz, a promover o diálogo construtivo e o fortalecimento de laços entre os sujeitos. Nessa perspectiva, a utilização de tais práticas em espaços escolares, por exemplo, tende a produzir resultados significativos, pois além de solucionar ou evitar conflitos, promove a restauração dos vínculos afetivos, de forma a “desenvolver as habilidades de escutar de forma ativa, de criar empatia e compreender as perspectivas, a cooperação, a negociação e a percepção da diversidade” (MORRISON, 2005, p 307). Em uma tentativa de “reafirmar, reconectar, e reconstruir o tecido social e emocional das relações dentro da comunidade escolar” (ibid., 2005, p. 314), construindo coletivamente uma nova realidade.

## **2. COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA: ASPECTOS CONCEITUAIS E ETAPAS DE DESENVOLVIMENTO**

Dentre as formas de comunicação utilizadas nas relações cotidianas, a mais habitual corresponde à linguagem verbal, oral e escrita. A partir dela, continuamente são expressos sentimentos e emoções que causam, por conseguinte, mudanças nas relações com os indivíduos. Neste processo de comunicação, a violência pode ser manifestada por meio da linguagem, uma vez que, é, também, pela linguagem que se constroem diálogos que acabam por desencadear (ou não) situações conflituosas. Comumente encara-se a violência como ação física contra um terceiro, mas ela carrega consigo uma diversidade de meios expressivos. Nas palavras de Ilka Ferrari (2006, p. 51),

Na psicanálise, a violência é vista sempre em um referencial que mostra que o encontro com a linguagem não é sem consequências para o humano. Compreender a violência por meio desse ensino supõe adentrar-se na constituição do laço social, considerar os discursos que imperam em dado contexto histórico e não perder de vista as formas como os sujeitos são capazes de responder aos mesmos, já que a pulsão está presente também em momentos pacíficos.

Neste ângulo, no encontro com a linguagem, a violência se dissemina de forma volátil (sutil e invisível) e adquire um caráter transcendente, variando sempre de acordo com o local e

o momento histórico. Essa variância é factual, mas sua ocorrência é algo constante. Os danos provocados por essa forma de comunicação podem ser tão profundos quanto os atos físicos.

Sendo assim, todos os indivíduos são afetados de alguma forma pelo discurso. Nesse viés surge a Comunicação Não Violenta (CNV), uma proposta construída pelo psicólogo norte-americano, Marshall B. Rosenberg (2006, p. 21-22), para quem

A CNV nos ajuda a reformular a maneira pela qual nos expressamos e ouvimos os outros. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas e automáticas, tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência do que estamos percebendo, sentindo e desejando.

Tal ferramenta constitui um processo de comunicação que pretende romper com a lógica belicosa ou de disputa, frequentemente presente nos encontros ‘comunicacionais’ cotidianos, propondo o uso de uma comunicação mais consciente, baseada na compreensão e expressão de sentimentos e necessidades de todos os atores do processo dialógico, o que permite o resgate efetivo da humanidade, da empatia e do respeito. É caracterizada pela cooperação mútua, fazendo com que a troca presente na comunicação seja pautada por um estado de consciência em que a compaixão, o respeito, a atenção e a empatia prevalecem entre as pessoas. (QUADROS, 2018).

A CNV é um processo que “nos leva a nos entregarmos de coração, ligando-nos a nós mesmos e aos outros de maneira tal que permite que nossa compaixão natural floresça” (ROSENBERG, 2003, p. 21). Abrange, assim, um significado amplo, de caráter construtivo, colaborativo, baseado em uma comunicação empática, em que o objetivo é sair do espaço de julgamento ao observar o outro.

Pode ser definida, ainda, como um método de gestão de conflitos, pois conecta as pessoas, e mesmo sem negar/eliminar as diferenças entre elas existentes, permite a construção de relações não violentas e respeitosas, de modo que os diferentes aspectos individuais e interpessoais não sejam eliminados, mas vivenciados de modo a enriquecer as experiências humanas. É um caminho para a construção de pontes entre dois sujeitos, que permite a aproximação e, não obstante a existência do conflito, possibilita a constituição de laços baseados na empatia permitindo compreensão das necessidades e dos sentimentos de todos.

Tal forma de comunicação promove autoconhecimento e a conexão com os demais, estabelecendo um processo de cuidado mútuo, que busca atender as necessidades de todos os sujeitos envolvidos no processo de comunicação, permitindo a cada participante a elaboração de questionamentos internos, referentes a si e também ao outro: “por que estou sentindo isso?”, “o que eu preciso do outro para estar bem?” “O que ele está sentindo?” “O que ele precisa de

mim para estar bem?”. Assim, sentimentos extremos, como a raiva e a culpa se tornam conscientes e controláveis, assegurando-se maior controle de estados de instabilidade, pois há uma construção da resposta para tais perguntas.

A CNV baseia-se, portanto, em “habilidades de linguagem e comunicação” capazes “de reformular a maneira como nos expressamos e ouvimos os outros” (ROSEMBERG, 2006, p. 21) e permite que todos os envolvidos no processo comunicacional digam de forma clara o que observam, sentem e necessitam diante das situações, estimulando-os a formularem pedidos claros, não apenas ordens, aos demais. Nestes elementos encontram-se, segundo Rosenberg (2006) os quatro componentes do processo de fala e escuta que a CNV propõe: a observação, o sentimento, a necessidade e o pedido.

Referindo-se a primeiro componente da CNV, Rosenberg (2006, p. 50) menciona a importância de “[...] separar observação de avaliação”, pois “precisamos observar claramente, sem acrescentar nenhuma avaliação, o que vemos, ouvimos ou tocamos que afeta nossa sensação de bem-estar.”<sup>4</sup> Para o autor (2006, p. 50) quando emitimos avaliações e julgamentos, corremos o risco de que a pessoa com quem falamos, compreenda nossas manifestações como críticas, o que pode vir a bloquear o processo comunicacional, “diminuindo a probabilidade de que a mesma ouça a mensagem que lhe desejamos transmitir”.

A segunda etapa do processo da CNV refere-se a identificação e expressão dos sentimentos que os fatos observados provocam, sendo esta uma das partes mais delicadas do processo. As pessoas, como regra, não buscam construir consciência sobre os próprios sentimentos e assumir responsabilidades por eles, como também não atentam para os sentimentos dos outros, seus interlocutores. O processo da CNV estimula os indivíduos a identificarem seus sentimentos, sendo que seu objetivo é dar clareza ao que cada um dos envolvidos está sentindo em relação àquilo que observa. Nesse processo, o uso das palavras adequadas para expressar sentimentos é fundamental para que a real comunicação ocorra, o que nem sempre é simples, pois muitas vezes as palavras limitam o que, em certos momentos, é sem borda, sem fronteira.

O terceiro passo consiste em expressar quais as necessidades estão relacionadas aos sentimentos e aos fatos observados, desenvolvendo uma clareza de expressão cuja honestidade

---

<sup>4</sup> Como exemplo do processo de observação com julgamento pode-se citar exemplo: Se Maria não realiza uma tarefa que lhe foi solicitada e a professora afirma que “Maria é preguiçosa ou desleixada”, estará realizando uma comunicação de julgamento (portanto, violenta), uma vez que expressa uma avaliação pessoal, definindo/avaliando sua interlocutora a partir de um fato observado, qual seja: Maria não cumpriu a tarefa que lhe foi dada.

ocupa um papel fundamental. Neste processo, o sujeito deve proferir ao outro palavras que comuniquem sua vontade de mudança, ou seja, sua necessidade. Ao dizer algo que é preciso para si mesmo, tendencialmente a outra pessoa escutará verdadeiramente, pois há clareza na comunicação.<sup>5</sup>

Diante do sentimento e da necessidade identificados, por último, deve se fazer o pedido. Como quarto componente da CNV, o pedido representa o que realmente é preciso que a outra pessoa faça para que a situação melhore. O pedido deve ser sempre expresso de forma clara e objetiva, indicando ações concretas que se esperam da outra pessoa para que a necessidade seja atendida. Por meio dele, busca-se maior compreensão mútua, objetivando tornar visível e claro o que cada um precisa do outro para atender nossas necessidades e garantir maior harmonia nas relações.

O processo da CNV possibilita, portanto, a construção de processos dialogais mais verdadeiros e conscientes, sem julgamentos, baseados na expressão de sentimentos e necessidades, bem como na formulação de pedidos, não apenas ordens, sobre o que necessitamos dos outros para tornar nossa vida mais plena e feliz. (ROSENBERG, 2006). Busca romper com a lógica discursiva baseada na disputa e na tentativa de controle/domínio do outro, permitindo a consolidação de processos relacionais pautados pelo respeito mútuo, igualdade e reconhecimento das verdadeiras necessidades dos indivíduos.

A CNV estrutura-se em duas partes: expressar-se com honestidade e receber com empatia. Todo o processo presume sinceridade e consciência. Ao valer-se dela, o indivíduo expressa com clareza o que está ocorrendo internamente, dirigindo-se a outras pessoas, mas também ouve de forma plena, por meio de uma escuta empática e comprometida. Esse processo é extremamente desafiador, pois, segundo Rosenberg (2006, p. 134-135) “em vez de empatia, tendemos a ter uma forte tendência de dar conselhos ou encorajamento e de explicar nossa própria posição ou sentimento. Já a empatia requer que o ouvinte “[...] se concentre plenamente a atenção na mensagem da outra pessoa.”, dando aos outros “[...] o tempo e espaço de que precisam para se expressar completamente e sentirem-se compreendidos”. Assim, a CNV consegue propor uma mudança de hábitos de comunicação, que comumente são automáticos e

---

<sup>5</sup> Exemplo de expressão de sentimentos conectados à necessidades: Se estou frustrada pois meus alunos não prestam atenção à aula e não realizam as atividades que solicito, devo, no processo de CNV, expressar claramente meu sentimento e minha necessidade à eles, conectando-os: “Quando vocês não fazem as tarefas que lhes solicito, fico muito triste e frustrada (SENTIMENTO) pois, como professora, me preocupo com a formação e o futuro de meus alunos (NECESSIDADE)”.

desinteressados, trazendo uma perspectiva humana de entendimento e de aprimoramento da relação entre as pessoas.

### **3. A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS PROCEDIMENTOS RESTAURATIVOS DESENVOLVIDOS PELO PROJETO CIDADANIA PARA TODOS**

A Comunicação Não Violenta representa uma forma de se relacionar que possibilita a conexão verdadeira entre sujeitos. A utilização de tais práticas pode estar presente nas mais diversas relações cotidianas, de forma a contribuir para uma significativa melhora na qualidade dos relacionamentos interpessoais. As etapas que envolvem a CNV (observar sem julgar, expressar sentimentos e necessidades e, por último, realizar pedidos) se fazem presentes, em diferentes proporções, nas atividades desenvolvidas pelo projeto de extensão Cidadania para Todos. Neste viés, tal ferramenta assume, invariavelmente, um papel transformador durante a realização dos círculos restaurativos.

Os círculos são desenvolvidos a partir de um roteiro pré-estabelecido e construído coletivamente. Normalmente, contam com um conjunto de etapas estruturadas que facilitam o diálogo e a vivência de valores. A simples organização dos participantes em formato circular possibilita que cada sujeito veja o outro e também se sinta valorizado, uma vez que nele não está presente a hierarquia, posto que todos ocupam, no círculo, posição de igualdade. Para tornar concreta a igualdade pretendida em tais processos, em cada momento de fala utiliza-se o “objeto da palavra”, cuja função é oferecer o poder da fala para aquele que está com o objeto em mãos e, simultaneamente, atribuir poder de escuta aos demais.

Todas as etapas do círculo observam princípios como a voluntariedade e a confidencialidade, de modo que os participantes não são pressionados a falar caso não o queiram. Nesse sentido, são apresentados e discutidos, inicialmente, valores como liberdade, empatia, igualdade, respeito, diferença, paz, responsabilidade, entre outros, sendo os integrantes chamados a escolher qual deles deve conduzir o diálogo no círculo e qual consideram mais importante nas relações cotidianas. Tal exercício possibilita a formação de um lugar diferenciado, que proporciona a reflexão, o protagonismo dos envolvidos e a vivência de valores básicos civilizatórios. Posteriormente, no momento de construção das diretrizes, são definidos acordos que nortearão as atividades, indicando como os participantes vão conduzir o círculo. Em tais momentos, torna-se visível como os elementos estruturantes da CNV se fazem presentes. Diretrizes como falar de si, não julgar e ser sincero, descrevem quais comportamentos os participantes sentem que tornarão o espaço seguro para que possam falar

suas verdades. Esses acordos são elaborados conjuntamente e adotados por consenso, guiando o desenvolvimento do círculo.

Cumprido destacar a realização dos círculos de construção de paz, desenvolvidos com o objetivo de proporcionar um espaço de respeito e atenção plena, oportunizando que cada sujeito fale sobre sentimentos e conte suas histórias pessoais. Tal processo é realizado através de todas as etapas citadas anteriormente e busca promover um ambiente no qual os participantes sintam-se seguros para falar e compartilhar valores, de modo a construir relações orientadas pela paz e de maior profundidade com o outro. Os círculos de construção de paz seriam, segundo Kay Pranis, “[...] acima de tudo, um lugar para criar relacionamentos. É um espaço em que os participantes podem se conectar uns com os outros”. (2011, p. 16).

Em cada uma das fases desenvolvidas nos diversos círculos, o diálogo ocupa um papel de destaque. O respeito mútuo e a liberdade de expressão são valores que guiam o desenvolvimento das atividades. O foco é voltado para as necessidades que cada sujeito gostaria de ver ser atendida. Nesse contexto, os participantes são provocados a sair de uma condição de passividade e assumir o protagonismo, sendo estimulados a falar sobre aquilo que precisam.

Nos círculos restaurativos, lugar em que o diálogo ocupa um lugar fundamental, a utilização da CNV para expressar sentimentos e identificar necessidades tende a produzir impactos bastante significativos tanto no que diz respeito ao reconhecimento do outro quanto na exteriorização honesta daquilo que se sente ou deseja. Uma fala sincera tende a produzir compaixão e identificação. Ademais, atenta-se ao fato de que julgamentos morais ou comparações produzem um impacto negativo nas relações e, além de ser uma expressão de necessidades não atendidas, estimulam a violência. Desse modo, é possível perceber que, em diferentes proporções, a CNV está presente nas diversas atividades desenvolvidas pelo projeto Cidadania para Todos. Ainda que tal ferramenta apareça de forma mais explícita em algumas atividades e de maneira mais sutil em outras, pode-se perceber que tal forma de comunicação estimula a reflexão e gera conexão, fazendo com que a adoção de uma comunicação clara e empática seja possível diante do cotidiano.

Todos esses mecanismos são transformadores ao possibilitarem aos participantes o contato com outra forma de observar as relações humanas, dando atenção ao que o outro está emitindo, sentindo e necessitando. Nos círculos restaurativos, tais processos se tornam possíveis pois

[...] os círculos se valem de uma estrutura para criar possibilidades de liberdade: liberdade para expressar a verdade pessoal, para deixar de lado as máscaras e defesas, para estar presente como ser humano inteiro, para revelar nossas aspirações mais profundas, para conseguir reconhecer erros e temores e para agir segundo nossos valores mais fundamentais. (PRANIS, 2011 p. 13)

Em síntese, a Justiça Restaurativa utiliza-se desta forma de comunicação para proporcionar uma maior aproximação entre as partes, de modo a que os sentimentos sejam valorizados e as necessidades reconhecidas. Nos círculos restaurativos, tal prática é extremamente significativa, dado o fato de que os indivíduos saem de uma condição de acusado, acusador ou vítima, para um ambiente de escuta plena, condicionados a gerar empatia um pelo outro.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo em questão teve por objetivo analisar as formas de atuação da Justiça Restaurativa não apenas enquanto estratégias diferenciadas de atendimento de conflitos, mas também como instrumentos de prevenção à violência e de promoção de modelos de convivência pacíficos e igualitários, tendo em vista a crise dos modelos tradicionais, baseados na lógica punitiva e retributiva. Tais modelos mostram-se ineficazes, dado que sua atuação se dá de maneira meramente superficial, não assegurando uma análise profunda do conflito, com atenção às necessidades das partes. Na Justiça Restaurativa são as partes que ocupam o papel principal na solução dos conflitos, e, por meio da CNV, que perpassa todo o processo, as mesmas são estimuladas a reconhecer sentimentos e necessidades, bem como, adotar uma postura de pleno respeito e escuta ativa dos demais, o que contribui para o estabelecimento de vínculos, da retomada da consciência e de auto responsabilização.

Neste aspecto, a CNV vai ao encontro dos princípios restaurativos e pode ser utilizada como ferramenta durante tais procedimentos, uma vez que contribuiu para a adoção de um novo olhar sobre o modo de se comunicar e relacionar com o outro. Constituída a partir de valores humanos que promovem o respeito e a cooperação, a CNV resgata o estado compassivo dos sujeitos, de modo a conectá-los consigo e com o outro, com honestidade e empatia.

Salienta-se, por fim, a importância assumida pelos círculos restaurativos por representarem novas possibilidades tanto para a prevenção da violência, quanto para o enfrentamento de conflitos. Ao proporcionar espaços seguros para a expressão de sentimentos, necessidades e opiniões, tais práticas permitem que os envolvidos em atos danosos se tornem protagonistas na busca por soluções e, de forma voluntária, assumam a reponsabilidade com o resultado. A partir disso, ao permitir que os sujeitos sejam vistos em sua totalidade, se identifiquem com os demais em suas semelhanças, de forma a criar vínculos, os atos de violência deixam de servir como resposta aos problemas interpessoais. Tais aspectos demonstram o quanto tais vivências constituem formas de resgatar a autonomia dos indivíduos, de forma a empoderá-los e tornar possível a implementação de uma cultura de paz, construída a partir das posturas que cada sujeito assume diante das ações/relações cotidianas.

## REFERÊNCIAS

BESTER, Gisela Maria. **Cultura de paz, justiça restaurativa e humanismo com vistas ao resgate psíquico da vítima e ao não encarceramento:** ainda uma ode à busca da paz social com dignidade - cuidando do antes para evitar o durante e o depois tradicionais. Revista do Instituto do Direito Brasileiro, Lisboa/Portugal, ano 2, nº 7, páginas 6375-6433, março de 2013. Disponível em <[https://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/ridb/2013/07/2013\\_07\\_06375\\_06433.pdf](https://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/ridb/2013/07/2013_07_06375_06433.pdf)>. Acesso em 20 Nov. 2018.

BOYES-WATSON, Carolyn; PRANIS, Kay. **No coração da esperança: guia de práticas circulares:** O uso de círculos de construção da paz para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis. Tradução: Fátima De Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011. 280 p.

CASTRO, Denilson Barbosa De; MARTINS, Paulo Fernando De Melo. **Correlações entre a Justiça Restaurativa e a Comunicação Não Violenta com a educação.** ESMAT, Tocantins, v. 7, n. 9, p. 107-142, jan./jun. 2015. Disponível em: <[http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista\\_esmat/article/view/42/53](http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/view/42/53)>. Acesso em: 20 nov. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 225, de 2016. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3127>> Acesso em: 12 jun. 2018.

FERRARI, Ilka. Agressividade e violência. **Psicologia Clínica**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 49-62, 2006/jun. 2018. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pc/v18n2/a05v18n2.pdf>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

GARAPON, Antoine; GROS, Frédéric; PECH, Thierry. **Punir em Democracia.** São Paulo: Instituto Piaget, 2004.

JUSTIÇA PARA O SÉCULO 21. **Instituindo práticas restaurativas.** Disponível em: <<http://justica21.web1119.kinghost.net/index.php>>. Acesso em: 19 jun. 2018.

MARSHALL, Chris; BOYACK, Jim; BOWEN, Helen. Como a Justiça Restaurativa assegura a boa prática: uma abordagem baseada em valores. In: Slakmon, C., R. De Vitto, e R. Gomes Pinto (org.). **Justiça Restaurativa.** Brasília: Ministério da Justiça e PNUD, 2005.

MARSHALL, T. F. **A evolução da justiça restaurativa na Grã-Bretanha** *Jornal Europeu de Política Criminal e Pesquisa*. Restorative Justice Online, 1996. Disponível em: <<http://www.restorativejustice.org/articlesdb/articles/1228>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

MORRISON, Brenda. Justiça Restaurativa nas escolas. In: Slakmon, C., R. De Vitto, e R. Gomes Pinto (org.). **Justiça Restaurativa.** Brasília: Ministério da Justiça e PNUD, 2005.

PALLAMOLLA, Raffaella. **Justiça restaurativa: da teoria à prática.** 1 ed. São Paulo: IBCCRIM, 2009.

PRANNIS, Kay; **Círculos de Justiça Restaurativa e de Construção de Paz**. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Departamento de Artes Gráficas, 2011.

QUADROS, Bibiana de. **Os mecanismos de responsabilização no âmbito da Justiça Restaurativa e o valor da dignidade da pessoa humana**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, UNIJUÍ. Três Passos, 2018.

RESOLUÇÃO 2002/12 da ONU. **Princípios Básicos para Utilização de Programas de Justiça Restaurativa em Matéria Criminal**. Trad. de Renato Sócrates Gomes Pinto. Disponível em <[http://www.juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material\\_de\\_Apoio/Resolucao\\_ONU\\_2002.pdf](http://www.juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material_de_Apoio/Resolucao_ONU_2002.pdf)>. Acesso em: 28 Nov. 2018.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Trad. Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: um novo foco sobre o crime e a justiça. Justiça restaurativa**. Trad. Tônia VanAcker. São Paulo: Palas Athena Editora, 2008.