

I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

**ACESSO À JUSTIÇA, FORMAS DE SOLUÇÃO DE
CONFLITOS E A TECNOLOGIA**

A174

Acesso à justiça, formas de solução de conflitos e a tecnologia [Recurso eletrônico on-line]
organização I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito – Belo Horizonte;

Coordenadores: Adriana Goulart de Sena Orsini, Lucélia Sena Alves e Alfredo Emanuel
Farias de Oliveira – Belo Horizonte, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-655-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI

1. Direito. 2. Tecnologia. 3. Acesso à justiça. I. I Congresso de Tecnologias Aplicadas
ao Direito (1:2018 : Belo Horizonte, BH).

CDU: 34



I CONGRESSO DE TECNOLOGIAS APLICADAS AO DIREITO

ACESSO À JUSTIÇA, FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A TECNOLOGIA

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos os trabalhos científicos incluídos nesta publicação, que foram apresentados durante o I Congresso de Tecnologias Aplicadas ao Direito nos dias 14 e 15 de junho de 2018. As atividades ocorreram nas dependências da Escola Superior Dom Helder Câmara, em Belo Horizonte-MG, e tiveram inspiração no tema geral “O problema do acesso à justiça e a tecnologia no século XXI”.

O evento foi uma realização do Programa RECAJ-UFMG – Solução de Conflitos e Acesso à Justiça da Faculdade de Direito da UFMG em parceria com o Direito Integral da Escola Superior Dom Helder Câmara. Foram apoiadores: o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito - CONPEDI, EMGE – Escola de Engenharia, a Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a Federação Nacional dos Pós-graduandos em Direito – FEPODI e o Projeto Startup Dom.

A apresentação dos trabalhos abriu caminho para uma importante discussão, em que os pesquisadores do Direito, oriundos de dez Estados diferentes da Federação, puderam interagir em torno de questões teóricas e práticas, levando-se em consideração a temática central do grupo. Foram debatidos os desafios que as linhas de pesquisa enfrentam no tocante ao estudo do Direito e sua relação com a tecnologia nas mais diversas searas jurídicas.

Na coletânea que agora vem a público, encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-graduação em Direito, nos níveis de Mestrado e Doutorado, e, principalmente, pesquisas oriundas dos programas de iniciação científica, isto é, trabalhos realizados por graduandos em Direito e seus orientadores. Os trabalhos foram rigorosamente selecionados, por meio de dupla avaliação cega por pares no sistema eletrônico desenvolvido pelo CONPEDI. Desta forma, estão inseridos no universo das 350 (trezentas e cinquenta) pesquisas do evento ora publicadas, que guardam sintonia direta com este Grupo de Trabalho.

Agradecemos a todos os pesquisadores pela sua inestimável colaboração e desejamos uma ótima e proveitosa leitura!

COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA NOS PROCEDIMENTOS RESTAURATIVOS COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN LOS PROCEDIMIENTOS RESTAURANTES

Andreza Fernanda de Melo Ferreira

Resumo

Este trabalho discute sobre a aplicação da metodologia da Comunicação Não Violenta (CNV) como forma de beneficiar os procedimentos restaurativos. Dentro da formatação da Justiça Restaurativa o uso da Comunicação Não Violenta demonstra possibilidades de resultados mais efetivos. Uma dialética simples, clara e que demonstre respeito e humanização nas soluções de conflitos com este viés. A comunicação é o principal pilar dos procedimentos restauradores, assim, mais que necessário a busca de metodologias adequadas e que se alinhem com o procedimento completo. A comunicação não violenta utiliza de passos adequados e organizados para buscar uma correlação empática entre emissor e receptor.

Palavras-chave: Comunicação não violenta, Justiça restaurativa, Circulo da paz

Abstract/Resumen/Résumé

Este trabajo sobre la aplicación de la metodología de la Comunicación No Violenta para beneficiar los procedimientos restaurativos. Dentro de los procedimientos de la Justicia Restaurativa el uso de la Comunicación No Violenta demuestra posibilidades de resultados más efectivos. Una dialéctica simple, clara y que demuestre respeto y humanización en las soluciones de conflictos con este sesgo. La comunicación es el principal pilar de los procedimientos restauradores, así, es necesario buscar metodologías adecuadas y que se alineen con el procedimiento completo. La comunicación no violenta utiliza pasos adecuados y organizados para buscar una correlación empática entre emisor y receptor.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Comunicación no violenta, Justicia restaurativa, Círculo de la paz

1. Considerações Iniciais

Frente a pluralidade e diversidade dos conflitos interindividuais aparentes na sociedade moderna, o sistema judiciário procura e elabora formas e metodologias diferenciadas para lidar com a delicada sistemática social. Diante desta busca e no intuito de melhor atender o cidadão é que o caminho para apresentação de novos paradigmas neste assunto se mostra disponível. Apoiado na ideia de aplicação de um sistema que busca a restauração da parte que causou o dano e sua possível reintegração social é que o judiciário tem investido em formas alternativas e complementares para corroborar com o atual sistema de solução de conflitos. A justiça restaurativa é um destes métodos implantados para auxiliar a sociedade neste novo paradigma restaurador. Esta metodologia propõe aplicar uma formatação mais equilibrada, empática e participativa chamando além dos envolvidos e o estado apoiadores de cada parte, seja a família a comunidade ou aqueles a quem se identificam. Todos, em um processo de comunicação clara e honesta, são capazes de se entender e trabalhar em busca de uma solução satisfatória para os envolvidos. É fácil perceber que uma comunicação entre pessoas que possuem uma relação de proximidade e respeito atingem um processo de entendimento mais favorável. Colocar-se no lugar do outro é uma das filosofias aplicadas a esta busca comum de soluções que atendam às necessidades das partes envolvidas no processo.

A Comunicação Não-Violenta (CNV) é uma filosofia prática desenvolvida por Marshall Rosenberg que destrinchou uma metodologia de comunicação para criar alternativas pacíficas de diálogo que amenizassem o clima de violência nas comunicações. Diferentemente do que o nome pode sugerir, a CNV utiliza da tomada de consciência das nossas necessidades individuais, do conhecimento de humanidade de cada um e da capacidade de conexão empática para estabelecer uma comunicação firme e assertiva, sem gerar dúvidas ou interpretações adversas. Além de estabelecer o empoderamento pelo que é dito e pelo que é entendido, a CNV trabalha através da responsabilização própria pelos sentimentos gerados nos acontecimentos e, conjuntamente com a transparência objetiva, o entendimento mútuo. A CNV é uma metodologia que pode ser aprendida e a utilização habitual permite o aperfeiçoamento. É uma construção gradual, um processo em que etapas devem ser seguidas para uma comunicação final de qualidade e benéfica.

O Círculo Restaurativo, uma das formações da Justiça Restaurativa, é visto por Rosenberg como um “estado de libertação emocional” quando realizado com

sucesso produz sensações que influenciam a forma de os envolvidos observarem suas próprias atitudes. É o processo de responsabilização além das atitudes, atingindo a responsabilização pelos sentimentos gerados.

Através desta perspectiva é que este trabalho se orienta por informações que auxiliem a sociedade a conviver melhor. A pesquisa sobre Comunicação Não-Violenta nos processos restauradores pertence a vertente metodológica jurídico-sociológica visto que se preocupa com as necessidades sociais e o reflexo da CNV na sociedade. Através da investigação jurídico-projetiva este trabalho utilizou-se da técnica de pesquisa teórica para se concretizar. Pela ampla possibilidade de aplicação do método restaurativo pretende-se analisar a uso da comunicação não-violenta nos processos restauradores como forma de otimização dos resultados.

2. Desenvolvimento

2.1 Procedimentos Restauradores

As formas específicas de tratativa de conflitos interindividuais e sociais, dentro do atual sistema jurídico são a autotutela, auto composição e a heterocomposição. Este último gênero utiliza-se de um terceiro na relação conflituosa para buscar uma formatação pacífica e restauradora, um paradigma diferente do comum no judiciário para solucionar a desavença existente, há a subdivisão em modalidades específicas: jurisdição, arbitragem, mediação, conciliação e também a Justiça Restaurativa.

O conceito desta última modalidade ainda está em processo de desenvolvimento segundo Marcelo Saliba (2009), devido as inovações e constante evolução do tema de acordo com a aplicabilidade e conhecimento adquiridos com as experiências futuras. De forma a unir as diferentes características, apresentando um conceito que unifica a corrente que define Justiça Restaurativa de forma ampla e a que define de forma restrita, Azevedo (2005, p. 140) define Justiça Restaurativa como:

proposição metodológica por intermédio da qual se busca, por adequadas intervenções técnicas, a reparação moral e material do dano por meio de **comunicação efetiva** entre vítimas, ofensores e representantes da comunidade voltadas a estimular : i) a adequada responsabilização por atos lesivos; ii) a assistência material e moral de vítimas; iii) a inclusão de ofensores na comunidade; iv)

empoderamento das partes; v) a solidariedade; vi) respeito mútuo entre vítima e ofensor; vii) humanização das relações processuais em lides penais; viii) a manutenção ou restauração das relações sociais subjacentes eventualmente preexistentes ao conflito.

Do conceito apresentado é possível apreender que a comunicação efetiva é um dos pilares para demonstrar o sentido humanitário deste método e a afinidade com as novas tratativas da sociedade que eleva os direitos humanos e fundamentais. Unir os envolvidos, com a comunidade, família e um facilitador ou mediador em busca de identificar os problemas e necessidades de cada um direcionando para a melhor alternativa de solucionar o conflito é a estrutura principal do movimento e, em um segundo momento, não menos importante, achar meios e formas de reestruturar a relação abalada assim como reintegrar à sociedade aquele que falhou, mas se propõe a reestabelecer o equilíbrio.

Ciente do conceito e paradigma geral deste método pode-se destacar as sete formas de aplicabilidade da Justiça restaurativa: Escuta restaurativa, debate restaurativo, mediação restaurativa, mediação vítima-agressor, círculos restaurativos, câmaras restaurativas, e câmaras de família. Cada formato tem suas peculiaridades e destino certo de aplicação e necessita de facilitador qualificado para colocar em prática, sendo que em todos os procedimentos a comunicação é um fator de peso para alcançar um resultado positivo. Além de permitir um espaço de fala é necessário o entendimento das partes, para que cada um compreenda e saiba lidar com as peculiaridades da situação. O conflito existente pode ser solucionado de forma harmônica e em um ambiente de paz, mas para isso é necessário fazer-se entender pela outra parte.

2.2 Comunicação Não – Violenta

O caminho para estabelecer uma comunicação pode parecer simples e de fácil compreensão, mas quando se trata de usar da comunicação objetivando um consenso em um processo decisório, o procedimento de emissor e receptor transmitir uma mensagem codificada torna-se um pouco mais complexo. O idealizador da CNV, Marshall Rosenberg, pelo que expõe, procura ir além do simples fato de comunicar-se, propõe um reencontro pessoal:

A cnv nos ajuda a reformular a forma como nos expressamos e ouvimos o outro. Nossas palavras, em vez de serem reações repetitivas

e automáticas tornam-se respostas conscientes, firmemente baseadas na consciência de que estamos percebendo, sentindo e desejando. Somos levados a nos expressar com honestidade e clareza, ao mesmo tempo que damos aos outros uma atenção respeitosa e empática. (ROSEMBERG, 2006, p.21)

Pela definição de Rosemberg é possível perceber o quanto se encaixa esta forma de comunicação em um processo de solução de conflitos que intenta em humanizar, responsabilizar e trazer soluções efetivas e satisfatórias aos envolvidos. É inerente ao convívio social os conflitos. A forma adequada de lidar com eles é o enfrentamento maior da justiça. É neste ponto que a CNV se mostra como uma metodologia adequada a ser usada para este enfrentamento. O processo da CNV, como tratado anteriormente, é um procedimento de quatro passos estabelecidos por Marshal Rosemberg.

O primeiro passo deste método é saber **observar**, e neste momento é preciso separar algo muito enraizado em nossa cultura. Observar é diferente de julgar ou mesmo construir juízos de valores sobre determinada situação. Observar entende-se por compreender a situação configurada e os fatores envolvidos a ela. Quando é possível compreender os fatores, as influências e a situação como um todo, a bagagem para dar início a um processo de entendimento mútuo já tem seu primeiro passo efetuado. O enfrentamento maior deste passo são os julgamentos moralistas, que são inerentes da cultura humana, mas que prejudicam o verdadeiro processo de comunicação. Conceitos pré-concebidos e sem um fundamento prático, construído apenas por valores e crenças individuais se tornam obstáculos a uma relação empática e focada no problema a ser resolvido.

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. (ROSEMBERG,2006, p.51).

No segundo passo trata-se de reconhecer **sentimento**, apesar de erroneamente a sociedade entender que a demonstração de sentimentos é uma fraqueza, este conceito foi equivocadamente aceito culturalmente. O contexto histórico do brasileiro é de uma trilha de muitos obstáculos e sofrimentos, logo a forma de prosseguir na caminhada é a demonstração de rigidez frente aos obstáculos. Deste entendimento é compreensivo a crença que conecta a demonstração de sentimentos a fraqueza pessoal, mas este é um dos paradigmas a ser enfrentado e alterado para que novas tratativas transformem o convívio social. Assim sendo, é preciso neste segundo passo reconhecer de forma adequada os sentimentos gerados

diante de uma situação. Não apenas reconhecer, mas entender a responsabilidade de cada um sobre este quesito. As atitudes de outros podem ser a propulsão em gerar determinados sentimentos, mas a responsabilidade deles é de quem os gerou. Exemplo simples deste fato, e no intuito de elucidar o conceito, discussões geradas com familiares podem gerar um sentimento de raiva, mas aquele que sente é o responsável por este sentimento independente da atitude do outro. Este passo simples corrobora com a intenção empoderadora da Justiça Restaurativa, por exemplo. Afinal cada um é responsável pelas suas atitudes, sejam elas positivas ou não. O mesmo deve-se pensar para os sentimentos.

De acordo com Pelizzoli (2012, p.15), “ O fato de CNV ter posto como essencial a questão dos sentimentos envolvidos no conflito, representa ganho de consciência na questão; pessoas brigam basicamente motivadas por emoções negativas em geral, chegando até a escravizar-se pelas mesmas. Hoje sabemos que somos bastante guiados pelos nossos condicionamentos e disparos emocionais”.

O terceiro passo para a CNV é estabelecer as **necessidades** dos envolvidos. Diante de um conflito de interesses onde cada parte que possui necessidades individuais frente a uma metodologia com objetivo mais humanizada para solucionar os conflitos é trazer à tona as necessidades das partes. Não só da vítima, mas do ofensor que apesar de ter falhado tem em sua trajetória erros e acertos. Visto que o objetivo final não é simplesmente achar o culpado, é, identificar os erros e procurar as maneiras de concertá-los, bem como entender a necessidade de cada um. Em um processo estabelecido pela CNV faz-se importante que cada parte tenha definido e estabelecido quais as necessidades práticas a serem atendidas para o processo e ainda para que se torne claro e conciso é preciso, após uma observação limpa da situação e o reconhecimento dos sentimentos gerados frente a determinado acontecimento, a definição do que é necessário para solucionar aquele conflito. É interessante, compreender o olhar através da visão do infrator para que a solução tomada seja pacífica e satisfatória para as partes, em um processo restaurativo. O momento de fala de cada um é uma forma de permitir este entendimento.

O último e quarto passo para estabelecer a CNV é o **pedido**. Neste momento é preciso analisar todos itens dentro de um processo conciliatório, mas antes é preciso diferenciar pedir de exigir. A exigência é pautada em fazer valer a vontade pessoal acima do que é consensual. Em grande parte, a exigência gera violência e humilhação que são “sentimentos” fora de consonância com um processo restaurativo. O pedido leva em conta em grande parte a necessidade de cada um. A vítima de furto, deseja ter de volta o seu objeto, já o infrator, intenta em devolver com menos represálias. O ideal é que dentro do que a lei

estabelece e de acordo com as necessidades de cada um, o pedido seja formulado com atenção ao objetivo principal: solucionar a controvérsia. Caso seja necessário, buscar maneiras educativas e instrutórias de evitar novos acontecimentos desgastantes como o que gerou o atual conflito. Mais do que achar uma solução o ideal é que seja uma solução benéfica para as partes. Em grande parte, acredita-se que seguindo os passos até aqui orientados por Rosemberg o pedido já será induzido por uma alternativa pacífica e empática. Trata-se de saber pedir de forma clara e objetiva e ao mesmo tempo saber ceder, se for preciso.

O processo de aprendizagem da CNV envolve, além de seguir os passos, demanda disponibilidade e em grande parte uma mudança de paradigma em muito do que se acredita. O intuito maior de Rosemberg e dos estudiosos da CNV é buscar formas harmônicas e mais positivas de viver em sociedade. O mesmo pode-se dizer dos procedimentos restauradores, já que o indivíduo que cai em erro não será expurgado do meio social, e nem deve, ele precisa ser orientado para continuar em sociedade e saber viver de forma pacífica. Desta feita, é possível perceber como a presença de uma Comunicação Não Violenta dentro de um procedimento restaurador é capaz de inundar de benefícios esta metodologia de solução de conflitos. O judiciário como um todo seria beneficiado pela CNV seja em um procedimento restaurador ou não, afinal, a base de tudo é a comunicação, que estabelecida de forma entroncada e obscura gera prejuízos para toda as partes.

3. Considerações Finais

O modelo restaurativo ainda está em processo de crescimento e principalmente de transformação dos paradigmas das comunidades como um todo. Abandonar o modelo punitivo para um modelo restaurador ainda carecerá de números para adquirir credibilidade. Apesar de estar presente no sistema judiciário efetivamente a mais de 10 anos, precisa melhor ser divulgado e implantado. A Justiça participativa demanda qualificação, inclusive o aprendizado dos facilitadores quanto a aplicação efetiva da CNV, para apresentar real transformação e visibilidade para apresentar a verdadeira compreensão dos direitos humanos e da cidadania, da inclusão e da paz social com dignidade.

A formatação dos procedimentos judiciais para aplicação dos princípios restaurativos está longe de ser a solução definitiva dos inúmeros problemas abarcados pelo judiciário e pela sociedade, mas já é um indicativo de melhoria que pode ser aprimorado e complementado com o passar dos anos.

Os cidadãos brasileiros merecem a oportunidade de participar deste preceito restaurador, e em conjunto, terem acesso a CNV, que pode trazer benefícios para vida

social e pessoal de cada um, e por isso nada mais justo que a comunidade acadêmica presente, estude e debata meios e formas de melhorar a convivência social.

Este trabalho tratou de apresentar a CNV e sua aplicabilidade frente aos procedimentos restauradores e expor motivos para a possível aplicação nas formas consensuais de solução de conflitos.

Referências bibliográficas:

AZEVEDO, André Gomes de. O componente da mediação vítima-ofensor na justiça restaurativa: uma breve apresentação de uma inovação epistemológica no auto composição penal. **Revista de formas consensuais de solução de conflitos**. Disponível em: <<http://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/1578>>. Acesso em: 08 Abr. 2017.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena. Formas de Resolução de Conflitos e acesso á justiça. **Biblioteca Digital do TRT- MG** Disponível em: <as1.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/2665>. Acesso em: 08 Abr. 2017.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena. A Justiça Restaurativa: Uma abrangente forma de tratamento de conflitos. In: LARA, Caio Augusto de. **Biblioteca Digital do TRT- MG** Disponível em: < as1.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/2665 >. Acesso em: 08 Abr. 2017.

PELIZZOLI, Marcelo L. **Introdução á Comunicação Não Violenta** – Reflexões sobre fundamentos e métodos. M.L (org.) Dialogo, mediação e cultura da Paz. Ed. da UFPF, 2012.

PORTAL JUSTIÇA PARA O SECULO 21. Disponível em: < <http://www.justica21.org.br/j21.php?id=19&pg=3>>. Acesso em 25/08/2016.

ROSEMBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo, Editora Ágora,2006.

SALIBA, Marcelo Gonçalves. **Justiça Restaurativa e paradigma punitivo**. Curitiba, Juruá, 2009.