

**O EMPODERAMENTO DOS SUJEITOS EM CONFLITO A PARTIR DO  
OLHAR DA JUSTIÇA RESTAURATIVA**

**EMPOWERING PEOPLE IN CONFLICT FROM THE PERSPECTIVE OF  
RESTORATIVE JUSTICE**

**Raquel Dantas Pluma<sup>1</sup>**

Universidade Federal de Sergipe – UFS, Brasil

**Resumo**

O presente trabalho busca evidenciar o papel realizado Justiça Restaurativa na resolução dos conflitos, papel este que empodera os sujeitos da situação conflituosa, posto que a JR, por intermédio de suas práticas restaurativas, promove espaço para a expressão e validação de emoções e sentimentos, o que ocasiona o empoderamento dos envolvidos, já que eles mesmos refletem e discutem consensualmente a melhor maneira de solucionar determinado problema. O método empregado foi o dedutivo, numa abordagem de pesquisa bibliográfica, a fim de evidenciar por meio das fontes pesquisadas a relevância da Justiça Restaurativa para a promoção do empoderamento dos sujeitos envolvidos no conflito.

**Palavras-chave:** Empoderamento dos sujeitos; Emoções; Justiça Restaurativa.

**Abstract**

This paper seeks to highlight the role played by Restorative Justice in resolving conflicts, a role that empowers the subjects of the conflict situation, since RJ, through its restorative practices, promotes space for the expression and validation of emotions and feelings, which leads to the empowerment of those involved, since they themselves reflect and discuss consensually the best way to resolve a given problem. The method used was deductive, with a bibliographical research approach, in order to highlight the relevance of Restorative Justice in promoting the empowerment of those involved in the conflict.

**Keywords:** Empowerment of subjects; Emotions; Restorative Justice.

**INTRODUÇÃO**

Os conflitos são inerentes às relações humanas, razão pela qual são inevitáveis. Desse modo, não há fuga para se desvencilhar dos conflitos, na realidade, precisa-se saber lidar com eles, de uma forma construtiva. Nesse sentido, se os

<sup>1</sup> Mestra em Direito pela Universidade Federal de Sergipe. Pós-graduação em Processo Civil e Direito Constitucional Aplicado. E-mail: raqueldpluma@gmail.com.

conflitos forem tratados como algo natural, serão melhor compreendidos pelos envolvidos na situação de interesses que se chocam.

Vasconcelos (2008) aborda que embora inerente à condição humana, numa situação de conflito, a outra parte é tratada como adversária, pois cada indivíduo envolvido na situação conflituosa busca reforçar a sua visão e o seu posicionamento, para destruir ou enfraquecer a visão da outra parte, aquela que é tida como inimiga.

Nesse contexto, é preciso compreender que nenhuma relação interpessoal escapa de momentos de conflito, porque cada indivíduo tem o seu jeito de olhar e de se posicionar no mundo, cada uma tem os seus valores e opiniões. A partir do momento em que se constata a inevitabilidade do conflito, o desenvolvimento de soluções autocompositivas é mais provável, do contrário, se o conflito é demonizado, tende a se transformar em confronto e violência (Vasconcelos, 2008).

É perceptível que o conflito gera desconforto para as partes. Uma maneira de declinar essa sensação é encará-lo como algo natural, que deve ser tratado para ser transformado em algo positivo, como a mudança de atitudes. Se somente for tido sob a ótica negativa e violenta, dificilmente, os relacionamentos serão transformados.

O objetivo geral do trabalho é demonstrar como o empoderamento dos sujeitos no conflito é importante para o estímulo de soluções autocompositivas, sobretudo pelo olhar da Justiça Restaurativa, pois se conflito é visualizado apenas pelo enfoque adversarial, isto é, cada parte buscando argumentos para reforçar sua visão unilateral, o diálogo não existirá, já que quando percebem “[...] que não estão sendo entendidas, escutadas, lidas, as partes se exaltam e dramatizam, polarizando ainda mais as posições” (Vasconcelos, 2008, p. 20).

Os envolvidos em situações de conflito precisam constatar que estão sendo ouvidos, não julgados, respeitados em seus valores, livres para expressar as suas emoções. Pires (2004) ressalta que a racionalidade penal moderna contribui para a naturalização que os indivíduos dão ao sistema penal, de modo que há uma consciência de colonização sobre os níveis de comportamento e de sanção, ou seja uma conduta que vai de encontro a norma deve ser punida com determinada sanção. “Essa estrutura é telescópica porque justapõe uma norma de sanção (permitindo ou

obrigando a aplicação da pena indicada) a uma norma de comportamento (não fazer isso ou fazer obrigatoriamente aquilo)” (Pires, 2004, p. 41).

Diante disso, o conflito, no contexto do sistema penal, ocorre quando alguém infringe a norma, desviando o seu comportamento, assim o ato do ofensor deve ser objeto de uma, após procedimentos penais adotados. Nesse sentido, o conflito passa a ser tratado pelo Estado, e não pelos envolvidos, de modo que se buscará a sanção do ofensor, já que desviou o seu comportamento da norma.

A vítima, nessa circunstância, fica em segundo plano, pois a “solução” do conflito fica com o Estado. Assim, o protagonismo dos verdadeiros atingidos pelo conflito é apagado, razão pela qual a concepção do empoderamento se esvai por completo.

Nesse cenário, como objetivos específicos do presente texto tem-se: apontar como o conflito pode ser encarado como oportunidade de transformação, a partir da metodologia da justiça restaurativa; identificar como o empoderamento das partes envolvidas no conflito deve ser estimulado para alcançar a transformação das situações de embate.

O trabalho está estruturado em duas seções. A primeira seção traz noções acerca do conflito, o qual se enfrentado de forma positiva pode ser objeto de transformação das relações. Ainda dentro dessa primeira parte, traz-se o conflito a partir da abordagem da Justiça Restaurativa. A segunda seção disserta sobre a necessidade do estímulo ao empoderamento dos sujeitos envolvidos em conflitos, o que passa pela expressão e compreensão de suas emoções.

Trata-se de pesquisa bibliográfica, utilizando-se de artigos científicos, livros relacionados à Justiça Restaurativa e a legislação pertinente, a fim de embasar a premissa de que o empoderamento dos sujeitos envolvidos no conflito podem estimular soluções autocompositivas e repercutir numa verdadeira transformação das relações.

## O CONFLITO COMO OPORTUNIDADE DE TRANSFORMAÇÃO

O conflito é natural, por ser condição intrínseca ao ser humano, bem como inerente ao transcorrer das relações sociais, pois relacionamentos desencadeiam desencontros de visões de mundo, de ideias e de posicionamentos. Desse modo, saber maneiras de lidar com os conflitos mostra-se essencial para o bem desenvolver da vida. “Cada pessoa é dotada de uma originalidade única, com experiências e circunstâncias existenciais personalíssimas” (Vasconcelos, 2008, p. 19).

Ao referir-se a palavra conflito, os indivíduos, imediatamente e de forma quase involuntária, fazem a vinculação do termo a palavras carregadas de negatividade, como incômodo, desconforto, briga, angústia, ansiedade, dentre outras de cunho similar. Raramente, a palavra transformação será lembrada para descrever uma situação conflituosa. Vasconcelos (2008) aponta que mesmo nas relações em que há muito afeto envolvido, os entraves estão ali presentes, posto que fazem parte das relações interpessoais.

Diante dessa circunstância, há a necessidade de observar o conflito não como algo desastroso e negativo, mas que por ser inevitável e inerente à natureza humana, precisa ser percebido como oportunidade de transformação. Mudança de um pensamento retrógrado, de uma conduta que ofende, dentre outras mudanças que o conflito, se encarado como algo natural pode evitar, por exemplo, o fim de relacionamentos.

Lederach (2012) descreve bem acerca da possibilidade de enfrentar o conflito como forma de transformação da vida, assim sendo, utiliza a metáfora das lentes para explicar, que a dimensão do conflito será visualizada de forma distinta a partir da troca de lentes. É preciso a troca de lentes para não apenas enxergar o problema de perto, mas para abrangê-lo como um todo, a fim de que o foco não se detenha ao problema imediato, mas em todas as nuances da situação enfrentada.

Lederach (2012) dá o exemplo da louça suja, que evidencia uma situação costumeira em que o conflito é gerado. A discussão por quem vai lavar a louça, é muito mais profunda, do que o simples ato de se livrar da pilha de pratos, talvez a louça suja tenha sido o motivo que apenas evidenciou que o relacionamento entre as

peças envolvidas no contexto passa por desgastes. A transformação, dessa forma, passaria pelo viés do entendimento do conteúdo, do contexto e da estrutura do relacionamento.

Percebe-se que o conflito não surge ao acaso, muitas vezes, a sua eclosão resulta de desentendimentos/mágoas não resolvidas, assim a “louça suja”, o término de um relacionamento amoroso, o fim de uma amizade podem ter acontecido por uma simples conversa que não foi realizada entre os envolvidos, e assim os ressentimentos se acumularam, culminando no conseqüente fim da relação.

Nesse contexto, é nítido que a busca por se livrar de um conflito da forma mais rápida possível, leva os indivíduos à tentativa de livrar-se do conflito a qualquer custo, o que repercute na fragilidade dos relacionamentos, não solucionando os problemas para almejar a transformação, mas passando adiante aquela situação inicial que gerou, dentre outros, o sentimento de incômodo.

Enxergar o conflito como uma ameaça que precisa a todo custo ser evitada, impede a possibilidade de transformação de ideias e atitudes. De acordo com Lederach:

O conflito nasce da vida. [...] ao invés de ver o conflito como ameaça, devemos entendê-lo como uma oportunidade para crescer e aumentar a compreensão sobre nós mesmos, os outros e nossa estrutura social. O conflito nos relacionamentos de todos os níveis são o modo que a vida encontrou para nos ajudar a parar, avaliar e prestar atenção (Lederach, 2012, p. 31).

A partir do momento em que se vislumbra choque de posicionamentos como oportunidade de transformação, retira-se da palavra “conflito” a carga negativa que ela carrega. No entanto, essa é uma atitude que exige uma mudança de comportamento não só pessoal, mas também do sistema jurídico, especialmente, o ramo do direito penal, cujo tratamento que dispõe para o conflito atinge direitos fundamentais importantes, como o direito à liberdade, tendo em vista que quando a pena de prisão é acionada para punir determinada infração, retira-se do indivíduo o seu direito de ir e vir, a sua autonomia, bem como mitiga os seus direitos de personalidade.

Pires (1999) sugere uma verdadeira mutação na concepção do direito criminal, pois a visão moderna acerca do direito penal é extremamente repressiva e ultrapassada. Mas essa mutação encontra obstáculos, os quais estão ligados “[...] a sistemas de pensamento que têm por efeito expulsar o que suscita problema no modelo de justiça concebido na época moderna”. (Pires, 1999, p. 67).

Pires (2011) na obra *La “Línea Maginot” en el Derecho Penal: La Protección contra el crime versus la protección contra el príncipe* traz dois autorretratos, sendo o primeiro voltado para a proteção da sociedade, a vítima ou a moralidade contra o criminoso, já o segundo em proteger o indivíduo e o criminoso contra a interferência punitiva do poder político central de garantias legais. Para Pires (2001), um dos autorretratos está ligado às crenças culturais sobre punição pedagógica ou moral, enquanto o outro emerge do processo de crescente legalização das relações entre dominadores e dominados.

Diante disso, o conflito, especialmente, aquele, cuja eclosão se dá dentro do ramo do direito penal, em que, em regra, há vítima e ofensor envolvidos, o foco se centraliza em proteger o indivíduo da atitude do ofensor, rotulado de criminoso, como se este fosse alguém que, por cometer determinado crime, merecesse ser rechaçado do convívio social. Assim, a pena, sobretudo, a de reclusão, repercute numa visão equivocada da sociedade de que crime e ofensor são a mesma pessoa.

Nesse contexto, observa-se que o direito penal tratando o conflito dessa forma (meramente retributiva), não se preocupa em separar a ação delituosa do indivíduo que a praticou, daí porque as chances de transformar o conflito em algo que possa servir de mudança, provocando na expressão de Pires (2001) uma “mutação humanista” do direito penal, são reduzidas e/ou eliminadas.

Vasconcelos (2008) ressalta que a visão tradicional acerca da paz repousava equivocadamente sobre a ideia de ausência de conflito, mas, atualmente, a paz pode ser entendida como um bem conquistado por pessoas ou sociedade que retiram do conflito oportunidade de aprendizado. “O conflito, quando bem conduzido, pode resultar em mudanças positivas e novas oportunidades de ganho mútuo” (Vasconcelos, 2008, p. 20).

A Organização das Nações Unidas (ONU) por meio de sua Resolução 2002/2012 traz os princípios básicos para utilização de Programas de Justiça Restaurativa em matéria criminal, o que evidencia o anseio pela mudança da perspectiva tradicional de responsabilização.

Assim, o olhar da Justiça Restaurativa, por meio de suas diferentes práticas e ancorada em seus múltiplos princípios, mostra-se como uma importante prática para ajudar no aprendizado e tratamento dos conflitos, de uma forma construtiva e transformativa, sobretudo na seara do direito penal, pautado pelo sistema retributivo.

### O OLHAR DA JUSTIÇA RESTAURATIVA

O olhar da Justiça Restaurativa parece ser necessário para promover um direito penal menos retributivo, cujo objetivo não seja julgar o ofensor, mas o seu ato, que não deve resumir toda a personalidade do indivíduo à conduta praticada por ele, que infringiu determinada norma abstrata.

Assim, para Costa e Araújo (2021), a Justiça Restaurativa mostra-se como uma forma de reduzir os efeitos da crise do sistema criminal, de modo que o objetivo do modelo restaurativo é o restabelecimento da paz, que ocorre por meio do diálogo e do consenso.

Diante desse aspecto, há a necessidade de devolução do conflito às partes, de modo que elas mesmas falem sobre as consequências de uma referida conduta enquadrada como crime, com isto, os envolvidos se sentirão autônomos. Dessa maneira, mostra-se como uma das metas da Justiça Restaurativa “colocar as decisões-chave nas mãos daqueles que foram mais afetados pelo crime” (Zehr, 2012, p. 49).

De acordo com Zehr (2008), em tempos mais remotos, no Ocidente, primava-se pela Justiça Comunitária, em que o conflito era tratado pela comunidade, tendo em vista que diante do dano, familiares e pessoas da comunidade também eram atingidos, sendo assim cabiam a eles determinar a forma de solução do conflito, geralmente, se dava por meio de acordos extrajudiciais, que em regra, dispunham sobre indenizações.

A prática do acordo era a primeira a ser buscada, pois a opção retributiva (resguardava-se os infratores em espécies de asilos, até que as negociações avançassem, a fim de livrar os infratores de possíveis vinganças pessoais ou da ação das autoridades locais) e a retribuição judicial (busca por tribunais, que eram procurados para a elaboração de acordos negociados) eram consideradas os últimos recursos a socorrer o conflito, porque tais opções eram uma espécie de fracasso diante da impossibilidade de solução extrajudicial (Zehr, 2008).

Nesse contexto, é nítido como a ideia de conflito, no direito penal, passou a ser vista de uma maneira totalmente distante do que foi a justiça comunitária, já que o direito penal do Ocidente, ancorado em uma racionalidade penal moderna, se debruça pela responsabilização do ofensor, que se traduz na aplicação da sanção, pura e simplesmente. A comunidade não é ouvida, a vítima é calada, e o ofensor resume-se apenas à condição de “criminoso”.

Costa e Machado Júnior (2017) ressaltam a importância de novas abordagens para tratar o conflito, fugindo da racionalidade penal moderna, calcada na punição, mas lembram que até mesmo abordagens que não visam o cárcere como punição, acabam por carregar dogmas da racionalidade penal, uma vez que não existe “[...] espaço para as partes diretamente envolvidas no conflito expressarem suas impressões e sentimentos acerca do mesmo. Não há espaço para diálogo entre os opostos” (Costa; Machado Júnior, 2017, p. 67).

Nesse sentido, a utilização de práticas restaurativas mostra-se necessária, pois estas práticas são norteadas por princípios e valores restaurativos, que buscam promover o diálogo e o respeito entre os envolvidos.

A Justiça Restaurativa centra-se na reparação e também na cura para as vítimas que sofreram danos em razão da prática delitiva, assumindo, dessa forma, a posição de protagonistas (Costa, 2019). Nessa circunstância, dá-se às partes, e, especialmente à vítima, a sensação de que estão realmente sendo importantes no processo.

Existem os modelos de VORP, de conferências familiares e de círculos restaurativos, que se distinguem, mas que se mesclam. Os encontros Vítima-Ofensor

(VORP) buscam o encontro, desde que consentido, entre vítima e ofensor, para que dialoguem, sendo esse procedimento conduzido por um facilitador. As conferências familiares abrangem um número maior de participantes, sendo um modelo que se concentra no apoio ao ofensor para que ele possa assumir a responsabilidade da conduta que cometeu, mas a vítima e seus familiares também são envolvidos no processo. Os círculos restaurativos ampliam ainda mais o número dos participantes, além da vítima, do ofensor e do facilitador, também podem participar profissionais do judiciário, membros da comunidade e pessoas queridas da vítima e do ofensor (Zehr, 2012).

Com estes modelos, observa-se como a Justiça Restaurativa age para proporcionar o protagonismo dos envolvidos em situações de conflito, a escuta ativa, o respeito à fala são exercícios desenvolvidos nos encontros restaurativos.

A justiça retributiva diante do crime, ancora-se no estabelecimento de culpa, na imposição de dor, o crime é definido pela violação das leis, os danos são observados de forma abstrata, o Estado é a vítima, de modo que ele e o ofensor são as partes no processos, as necessidades e os direitos das vítimas são ignorados, assim como as dimensões interpessoais são consideradas irrelevantes (Zehr, 2008).

Já a Justiça Restaurativa observa o crime como a violação do relacionamento, os danos são definidos a partir de uma análise concreta, estando conectado a outros danos e conflitos, as pessoas e os relacionamentos são as vítimas, sendo vítima e ofensor partes no processo, além disso as necessidades e direitos das vítimas são a preocupação central, bem como as dimensões interpessoais não são desprezadas (Zehr, 2008).

Pela lente da JR, vítima e ofensor encontram-se no centro. O foco é envolver as partes diretamente afetadas. A JR vai além de reparar o dano, posto que almeja que o dano não ocorra novamente no futuro, evidenciando o caráter preventivo da Justiça Restaurativa (Silva; Sposato, 2018).

Diante desses apontamentos, pontuam-se as principais diferenças entre a justiça retributiva e a justiça restaurativa, pois enquanto esta preocupa-se com os sujeitos e os seus relacionamentos, aquela foca na retribuição, no castigo.

Nesse cenário, é nítido que a ideia de empoderamento é melhor desenvolvida pela lente restaurativa, já que não ignora a vítima e as suas necessidades, bem como busca do ofensor a verdadeira ideia de responsabilização pelo que ele cometeu, não resumindo ao estabelecimento de culpa.

Os ofensores têm muitas necessidades, é claro. Precisam que se questionem seus estereótipos e racionalizações - suas falsas atribuições - sobre a vítima e o evento. Talvez precisem aprender a ser mais responsáveis. Talvez precisem adquirir habilidades laborais ou interpessoais. Em geral necessitam de apoio emocional. Muitas vezes precisam aprender a canalizar raiva e frustração de modo mais apropriado. Talvez precisem ajuda para desenvolver uma auto-imagem mais sadia e positiva e também para lidar com a culpa. (Zehr, 2008, p. 189).

A lente restaurativa busca a responsabilização do ofensor, de modo que ele compreenda o que sua atitude provocou na vida da vítima, bem como o seu ato repercutiu na sua comunidade, ou seja, as necessidades do ofensor também não podem ser negligenciadas, pois se assim o forem, facilmente o mesmo errará no mesmo lugar.

O ofensor precisa reconhecer o mal que cometeu, compreendendo-o em suas diversas demissões, de modo que atue ativamente para corrigir a situação, assim ele deve partilhar da responsabilidade de decidir o que precisa ser realizado. (Zehr, 2008). Com isto, dá-se empoderamento ao ofensor, pois não é resumido ao dano que cometeu, mas é levado a refletir sobre o que causou à vítima, tendo a oportunidade de se redimir.

## **O EMPODERAMENTO DOS SUJEITOS ENVOLVIDOS NO CONFLITO**

O empoderamento dos envolvidos em uma situação de conflito é o que é estimulado pela Justiça Restaurativa em que o diálogo e a escuta ativa são instrumentos essenciais para propiciar o empoderamento dos sujeitos. De acordo com Costa e Campos (2022), por meio da JR busca-se uma construção horizontal do justo, por isso a utilização de metodologias que promovem o diálogo, para que assim as soluções encontradas atendam às necessidades de todos os envolvidos.

O diálogo é o grande sustentáculo da justiça restaurativa. É por meio dele que aqueles direta e indiretamente atingidos pela relação conflituosa alcançam a resolução da desavença. Essa prática permite a composição, sem polarização ou fracionamento, porquanto aquela é construída de acordo

com a vontade das partes e suprindo suas necessidades (Gomes; Graf, 2016 p. 278).

Desse modo, a ideia de conflito como algo que pode transformar a vida pode ser melhor desenvolvida com as práticas adotadas pela Justiça Restaurativa, pois esta é norteadada por princípios e valores, que visam a transformação dos envolvidos.

Nesse sentido, Braithwaite, Harris e Walgrave (2004) abordam sobre a relevância da observação das emoções diante do conflito, pois quando há uma situação entre vítima e ofensor, ambos os lados estão carregados de sentimentos, os quais não podem ser desprezados, mas geridos, o que pode ser feito por pessoas capacitadas para gerir as emoções de uma forma construtiva.

Dessa forma, quando as emoções são trabalhadas de uma forma construtiva, a estigmatização pode ser afastada, dando-se lugar para o diálogo e o respeito a cada posição. Assim, quando o conflito passa a ser observado como algo natural, inerente à condição humana e parte integrante das relações humanas, a carga negativa atribuída a ele pode ser profundamente modificada, o que repercutirá consequentemente nos casos de danos causados aos bens jurídicos protegidos pelo direito penal.

De acordo com Rosenberg (2006), é preciso desenvolver a habilidade da Comunicação Não-Violenta (CNV), a fim de que os sentimentos e as emoções possam ser trabalhados de uma maneira transformativa, para que assim as relações diante de conflitos sejam restauradas, e não acabadas. Segundo Rosenberg (2006), a CNV, é constituída pelo processo da observação, da expressão do sentimento, da necessidade e do pedido.

A importância da observação reside no fato de os integrantes de determinada relação, observarem o que está sendo feito e dito pelo outro, para que os sentimentos possam ser identificados (mágoa, ciúme, angústia, alegria), a partir disso será detectada determinada necessidade (ser mais ouvido, ser respeitado), por último, haverá um pedido, que será relevante para solicitar o que se quer da outra pessoa.

É nítida a preocupação da Justiça Restaurativa em empoderar os envolvidos no conflito, dando-lhes a oportunidade de solucionarem as suas próprias questões, o que perpassa pela manifestação e compreensão de suas emoções.

A Resolução 225/2016 do CNJ em seu art. 2º expressa os princípios que norteiam a Justiça Restaurativa, são eles: 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.

Desse modo, constata-se que a Justiça Restaurativa almeja o lugar de protagonistas dos envolvidos no conflito, pois eles decidem se participam ou não das experiências restaurativas, ou seja, o empoderamento já começa a partir daí do desejo de se submeter ao procedimento restaurativo ou a procedimentos tradicionais. Inversamente do que acontece no modelo da racionalidade penal moderna, em que a vítima ao procurar a delegacia, por exemplo, é ouvida, tornando-se meramente um instrumento para o desencadeamento do processo penal.

A Resolução 2002/2012 da ONU dispõe sobre a utilização da Justiça Restaurativa na seara criminal, enfatizando que a abordagem da JR propicia aos envolvidos oportunidades de transformação. As vítimas podem obter reparação, terem a sensação de segurança, para enfim, superar o problema, do mesmo modo os ofensores podem melhor compreender as consequências de seus atos, o que enseja a ideia de uma responsabilização efetiva. Além disso, a própria comunidade pode compreender as causas por trás de um determinado crime, o que repercute na prevenção da criminalidade e no bem estar comunitário.

Com a referida Resolução, tem a ratificação de que a Justiça Restaurativa tem um potencial transformador inegável, porque dá aos envolvidos protagonistas de uma certa situação problemática, a possibilidade de expressarem as suas emoções, suas dores e desconfortos provocados por toda a situação, e por fatores subjacentes a ela.

Segundo Zehr (2008) a Justiça Restaurativa tem como primeiro passo atender as necessidades imediatas, em especial as da vítima, depois disso, busca-se identificar necessidades e obrigações mais amplas. Para que isso ocorra, o poder e a

responsabilidade devem ser postos diretamente nas mãos dos principais interessados (vítima e ofensor). Também um espaço para comunidade não pode ser esquecido. A JR visa a interação e a troca de informações sobre o que aconteceu, sobre os envolvidos com as suas necessidades. No terceiro passo, a JR deve se concentrar na resolução dos problemas, de forma abrangente, detectando as necessidades presentes, mas também realizando prospecções futuras.

## EXPRESSANDO E COMPREENDENDO EMOÇÕES

A Justiça Restaurativa mostra-se como uma importante aliada para a transformação da ideia de conflito, o qual não pode ser percebido como estrita e somente negativo, mas como uma possibilidade de transformação para as pessoas envolvidas, que devem ser tratadas com respeito a sua dignidade, não sendo resumidas a suas falhas (condutas do ofensor) ou a sua condição de vítima.

Para melhor ilustrar, a Resolução 2002/2012 da ONU dispendo acerca da terminologia de Processo Restaurativo diz:

2. Processo restaurativo significa qualquer processo no qual a vítima e o ofensor, e, quando apropriado, quaisquer outros indivíduos ou membros da comunidade afetados por um crime, participam ativamente na resolução das questões oriundas do crime, geralmente com a ajuda de um facilitador. Os processos restaurativos podem incluir a mediação, a conciliação, a reunião familiar ou comunitária (conferencing) e círculos decisórios (sentencing circles).

Ou seja, a JR é composta por diferentes leques de metodologias para tratar da forma mais adequada possível o evento conflituoso, sendo composta por diversas maneiras de abordar a situação problemática. Com a ajuda de um facilitador<sup>2</sup>, busca-se oportunizar às partes a participação ativa das questões relacionadas ao crime.

Nos processos restaurativos, o papel do facilitador<sup>3</sup> é crucial, razão pela qual o mesmo deve estar capacitado para conduzir os encontros restaurativos, sendo aquela pessoa livre de pré-julgamentos, disposta a ouvir e a direcionar o momento de forma

---

<sup>2</sup> Significa uma pessoa cujo papel é facilitar, de maneira justa e imparcial, a participação das pessoas afetadas e envolvidas num processo restaurativo. (Resolução 2002/2012 da ONU).

<sup>3</sup> Costa (2019) ressalta a importância da capacitação do facilitador, para que ele compreenda bem o exercício de seu papel, sendo uma ponte de facilitação, de modo que não domine a cena nos encontros restaurativos nem imponha a sua vontade. “[...] o facilitador deve ter consciência da postura que deve adotar, por meio de uma capacitação prévia e de um planejamento por parte do grupo gestor para a capacitação continuada”. (COSTA, 2019, p. 40)

adequada. Afinal, em encontros restaurativos tudo pode acontecer, emoções e sentimentos virão à tona, e o facilitador precisará gerir essas emoções, que não podem ser caladas, mas acolhidas e trabalhadas para proporcionar aos sujeitos a sensação de que são ouvidos, respeitados e compreendidos.

“O facilitador tem o papel de propiciar um ambiente seguro, pautado pela voluntariedade, para a vivência empática entre todos os envolvidos, a fim de que surja o diálogo respeitoso entre as partes” (Costa, 2019, p. 40). Diante disso, o facilitador desempenha uma função essencial nos procedimentos restaurativos, razão pela qual deve estar capacitado para gerir os encontros, lembrando-se sempre de ser imparcial e de estabelecer um ambiente seguro para as partes, a fim de que demonstrem as suas emoções, com a sensação de que não estão sendo julgadas ou desrespeitadas.

Braithwaite, Harris e Walgrave (2004) apontam a importância do estímulo à expressão dos sentimentos e das emoções nos procedimentos restaurativos como a vergonha, o remorso, a empatia, dentre outras. Neste trabalho, Braithwaite faz uma crítica a sua Teoria da Vergonha Reintegrativa, tendo em vista que ela foca demasiadamente na emoção da vergonha, o que gera uma acentuada estigmatização do ofensor.

Diante disso, o remorso seria uma emoção mais construtiva que a vergonha, pois esta gera estigmatização, enquanto o remorso pode desencadear respostas reparadoras, já envolve o arrependimento pelos erros cometidos, ou seja, o remorso ultrapassa a noção de culpa, porque inclui sentimentos de tristeza, até mesmo de compaixão, bem como o desejo de reparar ou de desfazer o mal cometido. (Braithwaite; Harris; Walgrave, 2004).

Nesse cenário, é preciso que os participantes do encontro restaurativo sintam que podem expressar as suas emoções, sem se sentirem estigmatizados, sobretudo o ofensor, que foi aquele que cometeu algum dano à vítima.

Os ofensores poderão inevitavelmente sentir vergonha, mas essa emoção não pode gerar a sua estigmatização, nesse sentido, o desafio da JR é ajudar o ofensor a gerir essa vergonha, visando-se a transformação de sua conduta, a sua

responsabilização e o desejo de reparar os danos causados à vítima. (Braithwaite; Harris; Walgrave, 2004).

Os referidos Autores apontam os pontos de partidas emocionais que costumam acontecer nos encontros restaurativos, embora não sejam fixos, já que os fatores podem variar pelo momentum, ambiente, cultura dentre outros. No início dos encontros, o ofensor pode sentir constrangimento, vergonha, culpa, porque tem a ideia de que o seu comportamento provocou a decepção em seus familiares, infligiu as normas. Enfim, no início da sessão, o ofensor busca a fuga de uma forma menos desconfortável.

A vítima também pode ser dominada por emoções relacionadas ao próprio dano que lhe foi causado, porque se sente humilhada, invadida, ou seja, a vítima também pode sentir vergonha, humilhação e constrangimento.

Portanto, gerir emoções é uma importante ação a ser desenvolvida nos encontros restaurativos, tendo em vista que essas emoções se bem geridas poderão resultar em procedimentos restaurativos frutíferos. Importante ressaltar que o que se tem por frutífero, não é simplesmente a chegada do acordo, mas sobretudo a transformação dos relacionamentos.

Zehr (2012) postula que a justiça retributiva e a justiça restaurativa tem em comum o fato de querer acertar as coisas, tendo em vista que a conduta do ofensor desequilibrou a balança, razão pela qual a vítima merece algo do ofensor, porém elas diferem no como equilibrar novamente a balança. A justiça retributiva utiliza a dor como fundamento para reequilibrar a balança, enquanto que a Justiça Restaurativa reitera que o reconhecimento do ofensor sobre a sua conduta é a chave para a transformação dos envolvidos.

[...] a teoria da Justiça Restaurativa sustenta que o único elemento apto para realmente acertar as contas é a conjugação do reconhecimento dos danos sofridos pela vítima e suas necessidades ao esforço ativo para estimular o ofensor a assumir a responsabilidade, corrigir os males e tratar as causas daquele comportamento. Ao lidar de modo positivo com esta necessidade de vindicação ou acerto de contas a Justiça Restaurativa tem o potencial de dar segurança a vítima e ofensor, ajudando-os a transformar suas vidas (Zehr, 2012, p. 72).

Constata-se que a JR visa a transformação, não busca uma ação acabada como a assinatura de um acordo (o qual seria mera consequência), mas uma verdadeira mudança que passa pelo reconhecimento da vulnerabilidade de cada sujeito do conflito, sobretudo, a vítima e o ofensor, protagonistas da situação. Para Costa (2019), o acordo só é realmente válido, quando resultado do consenso, do diálogo entre as partes, pois significa que participaram ativamente do encontro restaurativo, assim o acordo deverá contemplar as necessidades de todos os envolvidos.

O processo de círculo de construção da paz é definido por Boyes Watson e Kay Pranis (2011) como um processo para trabalhar a comunicação em grupo, bem como a construção de relacionamentos, tomar decisões e soluções de conflitos de forma eficiente. Os participantes do círculo são estimulados a expressarem o seu verdadeiro eu, neste sentido cria-se uma ambiência para o reconhecimento de valores, engajando os participantes em todos os níveis da experiência humana, dentre outros estímulos.

No círculo, o facilitador precisa estimular a construção dos valores pelos próprios participantes, antes de chegar às temáticas difíceis. O estabelecimento de valores permite que o indivíduo esteja mais apto a se conectar com a essência de seu eu.

O círculo possui elementos<sup>4</sup> essenciais em que facilitador se utilizará para o bom desenvolver do processo, dentre eles se encontra o objeto da palavra que é essencial para promover o diálogo respeitoso entre os participantes, o objeto da palavra circula, de modo que cada envolvido possa se expressar quando estiver com o objeto da palavra, bem como que silencie quando a palavra estiver com outra

---

<sup>4</sup> Cerimônia de abertura (estimula-se as partes a se doarem para aquele momento em círculo, especialmente, com as pessoas sentadas em círculo, sem mesa, nesta ocasião, o facilitador marca o início e o fim do círculo; peça de centro (pode ser algum item que represente o eu verdadeiro, os princípios fundamentais do processo ou a visão compartilhada do grupo); discussão de valores e diretrizes (discute-se os valores que são importantes para os participantes, estes também trabalharão juntos para definir as diretrizes, que são importantes para tornar o ambiente seguro para que todos possam falar as suas verdades); perguntas norteadoras (busca-se estimular conversas a respeito do foco central do círculo, as perguntas são formuladas para facilitar a discussão); cerimônia de fechamento (momento de reconhecer os esforços realizados no círculo). (Boyes-Watson; Pranis, 2011, p. 38-40).

pessoa. Assim, com o uso do objeto da palavra, dá-se a oportunidade de que sejam expressadas as emoções, sem pressa e provocando uma reflexão atenta. (Boyes-Watson; Pranis, 2011).

No círculo restaurativo, observa-se que os participantes são protagonistas porque são estimulados a fazer parte daquele momento, contando e ouvindo histórias. “As vítimas precisam encontrar Oportunidades e espaços para expressar seus sentimentos e seu sofrimento, mas também para contar suas histórias. Elas precisam que sua "verdade" seja ouvida e validada pelos outros”. (Zehr, 2008, p. 27).

Relacionado a isto, Zehr (2008) dispõe que o desejo da vítima, no sentido de reparação, vai muito mais além da restituição das perdas materiais, pois ela pode expressar outras necessidades, como a obtenção por respostas e de informações, relacionadas a razão de ter sido vítima de determinado crime, bem como o episódio influencia as suas expectativas diante de sua vida, dentre outras perguntas.

Ou seja, há a necessidade de espaço para a expressão de sentimentos e emoções, de modo que a vítima possa emitir essas perguntas, e obter as respectivas respostas.

As vítimas precisam de oportunidade para a expressão e validação de suas emoções, seja de raiva, medo ou dor. As vítimas precisam de empoderamento, já que a sua sensação de autonomia foi roubada, razão pela qual há a necessidade de restituição. Diante desse quadro, as vítimas precisam se envolver com o seu caso, tendo a sensação de controle sobre ele. (Zehr, 2008). O empoderamento gera a sensação de controle sobre sua própria história. A vítima sente que suas verdadeiras necessidades estão sendo atendidas. O ofensor sente as consequências de seus atos, o que repercute no reconhecimento do mal que produziu na vítima.

A JR age para desconstruir estereótipos, sobretudo a visão de que o ofensor é o mal encarnado, por isso, por meio de suas práticas visa aproximar os atores centrais do conflito, quais sejam vítima, ofensor e comunidade afetada, com a ajuda de um facilitador busca promover o diálogo a fim de alcançar a solução dos problemas e decisão acerca das consequências do ato ilícito (Silva; Sposato, 2018).

Assim, é nítido que a JR passa pelo reconhecimento de que houve um dano, que precisa ser reparado, mas não se resume a isso, tendo em vista que busca a transformação dos relacionamentos, bem como almeja o comprometimento, em especial do ofensor, para agir de forma diferente no futuro.

Com a ação da Justiça Restaurativa, são:

[...] maiores as possibilidades de uma satisfação da vítima e do infrator; uma menor reincidência (diante da conscientização desenvolvida nesse procedimento), trazendo benefícios para a comunidade; e maior eficácia e celeridade na solução. O favorecimento do maior protagonismo das partes no sistema de responsabilidade frente ao delito é fator que permite no futuro respeitar as normas jurídicas e eliminar ou minimizar para a vítima o temor de novas violações. (Silva; Sposato, 2018, p. 86).

A Justiça Restaurativa pela sua contribuição de fortalecer os relacionamentos deve ser tática difundida, posto que estabelece o empoderamento dos envolvidos no conflito, já que é baseada por princípios e valores restaurativos que tentam firmar a verdadeira essência do eu. Nesse sentido, o empoderamento dos sujeitos, contribui para que eventos danosos sejam mais difíceis de ocorrer, tendo em vista que a JR oferece uma maior satisfação da vítima com o processo, posto que participou dele ativamente, bem como o ofensor que por meio do reconhecimento de sua responsabilização, pode não mais voltar ou reduzir significativamente a probabilidade de cometer um novo ato ilícito.

Apesar das contribuições nítidas de empoderamento oferecidas pela prática restaurativa, há resistência em utilizá-la, de acordo com Flores e Fialho (2022), muitos dos obstáculos se relacionam ao legalismo imbuído nos profissionais do direito.

As objeções do uso complementar da Justiça Restaurativa estão relacionadas à visão utilitarista do instituto. Parte-se da premissa de que se ela não excluiria a incidência do sistema convencional, sendo útil na redução dos processos judicializados, de nada adiantaria sua deflagração.

A própria noção de que os interesses pela prática restaurativa e a busca pela construção de uma cultura de paz não podem ser mensurados de forma objetiva, a partir da tônica do custo- benefício, já afastaria o empecilho. Entretanto, racionalmente, entende-se que a aplicação complementar pressupõe a consolidação da prática no sistema, o que certamente ainda não ocorreu.

Ademais, verifica-se uma desvirtuação da compreensão da Justiça Restaurativa complementar, ignorando-a quando ela não produz efeitos benéficos no sistema convencional, até mesmo pela confidencialidade que lhe é imposta. Logo, a ausência de benefícios jurídicos (redução de pena, exclusão da culpabilidade, afastamento da incidência da lei penal) contribui

para o desestímulo na adesão pelos ofensores, e o acionamento pelos operadores.

Por sua vez, a utilização da Justiça Restaurativa como medida apta a excluir a aplicação de pena possui objeções dogmáticas enraizadas pelo legalismo que reinou por anos na formação dos profissionais do Direito (Flores; Fialho, 2022, p. 27-28).

Nesse sentido, compreender a Justiça Restaurativa como chave de transformação das relações e como verdadeiro significado de mudança de atitude, é uma forma de observá-la como uma importante aliada dos institutos penais já existentes, não se resumindo ao legalismo exagerado e a estrita imposição de penas, sem a devida preocupação com as perspectivas futuras dos sujeitos envolvidos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o presente trabalho buscou-se abordar os vieses da Justiça Restaurativa na lida do conflito, este que é inerente às relações interpessoais humanas. Nesse contexto, o empoderamento que a Justiça Restaurativa promove nas partes envolvidas é nítido, principalmente diante de algumas práticas desenvolvidas pela JR, a exemplo dos círculos restaurativos, que dão oportunidades para as os envolvidos expressarem e validarem suas emoções, por meio, dentre outras práticas, da escuta ativa e do momento de fala para cada participante.

Observou-se que a Justiça pela lente retributiva exclui as partes diretamente atingidas pelo crime, especialmente a vítima, que é apagada do contexto do processo. Do mesmo modo o ofensor que ao infringir por meio de sua conduta desviante da norma abstrata, é resumido ao crime que cometeu, sendo desconsideradas as causas e as razões que o levaram a produzir o crime.

Do contrário, a Justiça pela lente restaurativa, envolve os diretamente atingidos pelo crime na resolução da situação problemática, empoderando-os no controle da situação. Além disso, pode chamar outros participantes para a busca da melhor solução. Nesse caso, a vítima é observada, é ouvida em suas necessidades, é participante plenamente ativa do processo. Por outro lado, o ofensor é levado a reconhecer a sua responsabilidade, comprometendo-se a não mais produzir o mesmo erro, reduzindo as taxas de reincidência.

Tentou-se demonstrar que a expressão e compreensão das emoções são essenciais para a ideia de empoderamento. Nesse contexto, ficou nítida a importância do papel do facilitador para o bom desenvolvimento dos encontros restaurativos, daí a relevância de sua formação e capacitação adequadas, alinhadas aos valores e princípios restaurativos.

O facilitador, por ser a pessoa que entrará em contato direto com as partes deve ser conduzido pelos valores e princípios restaurativos, pois não pode adotar posturas julgadoras, bem como deve ser totalmente imparcial, demonstrando respeito para com as partes, e buscando estabelecer um ambiente seguro, para que os participantes se sintam livres para expressar as suas emoções, as quais, de algum modo, necessitam de validação.

Com isto, conclui-se que a Justiça Restaurativa com a sua lente transformativa traz o empoderamento dos sujeitos no conflito, porque não os resume à condição de vítima ou de ofensor, mas busca evidenciá-los como indivíduos que possuem emoções e sentimentos, os quais precisam ser expressos e validados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRAITHWAITE, John, HARRIS, Nathan. WALGRAVE, Lode. Emotional Dynamics in Restorative Conferences. In: **Theoretical Criminology**. London: Sage Publications, 2004.

BOYES-WATSON, Carolin. 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 de Fátima Bastiani. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.

COSTA, Daniela Carvalho A. da. **Monitoramento da Justiça Restaurativa em três dimensões**. Desenho a partir da experiência das práticas restaurativas da 17ª Vara Cível da Comarca de Aracaju (adolescentes em conflito com a lei). São Cristóvão: Editora UFS, 2019. Disponível em <<<https://www.livraria.ufs.br/produto/monitoramento-da-justica-restaurativa-em-tres-dimensoes-desenho-a-partir-da-experiencia-das-praticas-restaurativas-da-17a-vara-civel-da-comarca-de-aracaju-adolescentes-em-conflito-com-a-lei/>>>. Acesso em 21 nov. 2022.

COSTA, Daniela Carvalho Almeida da. ARAÚJO, Luciano Ribeiro Silva de. Justiça Restaurativa como Ação Comunicativa: equilíbrio entre sistema e mundo de vida. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 11, n. 3, p. 649-666, 2021.

Disponível em

<<<https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/RBPP/article/view/7386/pdf>>>.

Acesso em 29 out. 2022.

COSTA, Daniela Carvalho Almeida da. CAMPOS, Niully Nayara Santana. A lei Maria da Penha em diálogo com a justiça restaurativa: resgate da voz da vítima como forma de ressignificar violências. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, no prelo, 2022.

COSTA, Daniela Carvalho Almeida da. MACHADO JÚNIOR, Elísio Augusto de Souza. Justiça Restaurativa: um caminho possível na superação da racionalidade penal moderna? **Revista da Faculdade de Direito UFPR**, Curitiba, PR, Brasil, v. 63, n.1, p. 65-91, 2018. Disponível em:

<<<http://dx.doi.org/10.5380/rfdufpr.v63i1.54226>>>. Acesso em 12 nov. de 2022.

FLORES, Andréa. FIALHO, Melyna Machado. A Justiça Restaurativa: um novo paradigma na defesa dos direitos humanos. **Revista de Direito Brasileira**, Florianópolis, SC, v. 31, n.12, p. 19-32, 2022. Disponível em:

<https://doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2358-1352/2022.v31i12.8021>. Acesso em 28 mar. 2025.

GOMES, Jurema Carolina da Silveira. GRAF, Paloma Machado. Circulando Relacionamentos: Uma Nova Abordagem para os Conflitos Decorrentes da Violência de Gênero. In: CRUZ, Fabrício Bittencourt da (Coord.). **Justiça restaurativa: horizontes a partir da Resolução CNJ 225**. Brasília: CNJ, 2016, pp. 277-98. In: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/08/4d6370b2cd6b7ee42814ec39946f9b67.pdf>. Acesso em 06 nov. 2022.

LEDERACH, John Paul. **Transformação de Conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2012.

PIRES, Álvaro Penna. Alguns obstáculos a uma “mutação humanista” do direito penal. **Revista Semestral do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFRJ**. Ano 1. N° 1, Porto Alegre: PPGS/UFRJ, 1999.

PIRES, Álvaro Penna. **La “Línea Maginot” en el Derecho Penal: La Protección contra el crime versus la protección contra el príncipe**. Separa de NPD, 2001.

PIRES, Álvaro Penna. A Racionalidade Penal Moderna, o público e os direitos humanos. **Revista Novos Estudos**. n. 68. Março de 2004. Disponível em:

<<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/121354/mod\\_resource/content/1/Pires\\_A%20racionalidade%20penal%20moderna.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/121354/mod_resource/content/1/Pires_A%20racionalidade%20penal%20moderna.pdf)>>. Acesso em: 29 nov. 2022.

RESOLUÇÃO N° 225, DE 31 DE MAIO DE 2016 DO CNJ. **Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.** Disponível em: << <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2289>>>. Acesso em 08 nov. 2022.

RESOLUÇÃO N° 2002/2012 DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Dispõe sobre os princípios básicos para utilização de programas de Justiça Restaurativa em matéria criminal.** Disponível em: <<[https://juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material\\_de\\_Apoio/Resolucao\\_ONU\\_2002.pdf](https://juridica.mppr.mp.br/arquivos/File/MPRestaurativoEACulturadePaz/Material_de_Apoio/Resolucao_ONU_2002.pdf)>>. Acesso em 30 nov. 2022.

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

SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da. SPOSATO, Karyna Batista. **Justiça juvenil Restaurativa e Novas Formas de Solução de Conflitos.** São Paulo: editora CLA, 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas.** São Paulo: Método, 2008.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes:** Justiça Restaurativa para o nosso tempo. Tradução de Tônia Van Acker. Ed. 25ª aniversário. SP: Palas Athena, 2008.

ZEHR, Howard. **Justiça Restaurativa:** Teoria e Prática. Tradução de Tônia Van Acker. SP: Palas Athena, 2012.