

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Direito/ Curso de Pós-Graduação

Elaine Cristina da Silva

ACESSO À JUSTIÇA PELA PERSPECTIVA RELACIONAL:

A Abordagem de Interação Empática como via de Acesso à Justiça Infantoadolescente

Belo Horizonte

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Direito/ Curso de Pós-Graduação

Elaine Cristina da Silva

ACESSO À JUSTIÇA PELA PERSPECTIVA RELACIONAL:

A Abordagem de Interação Empática como via de Acesso à Justiça Infantoadolescente

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Doutora em Direito.

Orientadora: Dra. Adriana Goulart de Sena Orsini

Linha de Pesquisa: Direitos Humanos e Estado Democrático de Direito: Fundamentação, Participação e Efetividade. Área de estudo: Acesso à Justiça e Solução de Conflitos.

Belo Horizonte

2022

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Meire Luciane Lorena Queiroz - CRB-6/2233.

S586a Silva, Elaine Cristina da
Acesso à justiça pela perspectiva relacional [manuscrito]: a abordagem de interação empática como via de acesso à justiça infantoadolescente / Elaine Cristina da Silva. - 2022.
182 f.: il.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Direito.
Bibliografia: f. 162-176.

1. Direito - Teses. 2. Acesso à justiça - Teses. 3. Conselhos tutelares - Teses. 4. Buber, Martin, 1878-1965 - Teses. I. Orsini, Adriana Goulart de Sena. II. Universidade Federal de Minas Gerais - Faculdade de Direito.
III. Título.

CDU: 347.9



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO

UFMG

ATA DA DEFESA DE TESE DA ALUNA ELAINE CRISTINA DA SILVA

Realizou-se, no dia 24 de agosto de 2022, às 14:00 horas, Auditório Professora Alice Monteiro de Barros, da Universidade Federal de Minas Gerais, a defesa de tese, intitulada *ACESSO À JUSTIÇA PELA PERSPECTIVA RELACIONAL: A Abordagem de Interação Empática como via de Acesso à Justiça Infantoadolescente*, apresentada por ELAINE CRISTINA DA SILVA, número de registro 2018663580, graduada no curso de DIREITO, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em DIREITO, à seguinte Comissão Examinadora: Prof(a). Adriana Goulart de Sena Orsini - Orientador (UFMG), Prof(a). Nathane Fernandes da Silva (UFJF - Campus GV), Prof(a). Tereza Cristina Sorice Baracho Thibau (Faculdade de Direito da UFMG), Prof(a). Maria Helena Damasceno e Silva Megale (UFMG), Prof(a). Josiane Rose Petry Veronese (Universidade Federal de Santa Catarina), Prof(a). Dr. Carlos Roberto Loredo (Instituto Santo Tomás de Aquino) A Comissão considerou a tese:

Aprovada, tendo obtido a nota 100.

Reprovada

Finalizados os trabalhos, lavrei a presente ata que, lida e aprovada, vai assinada por mim e pelos membros da Comissão.
Belo Horizonte, 24 de agosto de 2022.

Adriana Goulart de Sena Orsini

Prof(a). Adriana Goulart de Sena Orsini (Doutora) nota 100.

Nathane Fernandes da Silva

Prof(a). Nathane Fernandes da Silva (Doutora) nota 100.

Tereza Cristina Sorice Baracho Thibau

Prof(a). Tereza Cristina Sorice Baracho Thibau (Doutora) nota 100 (am)

Maria Helena Damasceno e Silva Megale
Prof(a). Maria Helena Damasceno e Silva Megale (Doutora) nota 100.



Documento assinado digitalmente

Josiane Rose Petry
Data: 25/08/2022 15:26:23-0300
CPF: 622.102.979-15

Verifique as assinaturas em <https://v.ufsc.br>

Prof(a). Josiane Rose Petry Veronese (Doutora) nota 100.

Carlos Roberto Loredo

Prof(a). Carlos Roberto Loredo (Doutor) nota 100.

Aos meus pais, *Vani e Maria*,
ao meu irmão *Eduardo*,
ao meu querido filho *Ricardo*, o melhor de mim,

com amor,

DEDICO

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro e sempre a Deus pela minha existência e bênçãos recebidas.

À querida professora orientadora Adriana Goulart de Sena Orsini agradeço pela caminhada conjunta que se iniciou no mestrado; pelas orientações, ensinamentos e apoio que ultrapassaram a esfera acadêmica e possibilitaram que eu me tornasse uma profissional e pessoa melhor.

Agradeço à Universidade Federal de Minas Gerais, que me acolheu em seu Programa de Pós-Graduação em Direito; aos seus funcionários, sempre prestativos às demandas acadêmicas dos discentes e, especialmente, aos professores pelos valiosos ensinamentos.

Agradeço às professoras Dra. Tereza Cristina Sorice Baracho Thibau; Dra. Maria Helena Damasceno e Silva Megale; Dra. Josiane Rose Petry Veronese; Dra. Nathane Fernandes da Silva e ao professor Dr. Carlos Roberto Loredó, por aceitarem compor a banca examinadora e, generosamente, contribuírem com o trabalho.

Aos meus pais, Vani e Maria, ao meu irmão Eduardo, sempre grata pelo incentivo, apoio e orações para que eu pudesse concluir com êxito mais essa etapa da minha vida.

Ao meu amado filho Ricardo, que me inspira e mobiliza, agradeço a compreensão pelos momentos que lhe foram tirados em prol da realização do doutorado e desse trabalho e, principalmente, por tornar a minha vida mais maravilhosa.

Às minhas avós Alice Rodrigues dos Santos e Tereza Luciano de Pádua, cujas mãos calejadas cunharam minha história de maneira que eu pudesse ocupar meu espaço no mundo e honrá-las, inclusive agora, com gratidão.

Em memória aos meus queridos familiares João Antônio de Pádua (avô materno), Elenice Rodrigues da Silva (tia paterna), Cristiane Rodrigues Marçal (prima), Adevaldo Rodrigues da Silva (tio paterno), José Geraldo de Pádua (tio materno), Eleny Rodrigues da Silva (tia paterna) e Willian da Silva Alves (primo) que partiram dessa vida durante o período do doutorado, deixando uma profunda saudade, agradeço por terem feito parte da minha história.

Aos queridos amigos Lucas Jerônimo e Cibele Aimée, agradeço por trilharem comigo o percurso acadêmico fazendo dele algo mais leve e significativo, pelo apoio e carinho genuínos em todos os momentos e, principalmente, pela amizade que permanecerá por toda a vida.

À amiga Mayara de Carvalho com quem tenho a honra e alegria de integrar o projeto de promoção da ideia de paz construída por vozes e pela diversidade, materializado no Instituto Pazes, do qual juntamente com Lucas Jeronimo somos cofundadores, gratidão pela parceria e carinho.

À amiga Maria Amália Junqueira Arantes, companheira na trajetória jurídica desde a graduação, gratidão pelo apoio e amizade.

Ao sr. Carlos Guilherme da Cruz, presidente do Fórum Mineiro de conselheiros e ex-conselheiros tutelares e a todo(a)s o(a)s conselheiro(s)s tutelares que, generosamente, contribuíram direta e indiretamente para a produção dos resultados aqui disponibilizados.

Aos amigos do RECAJ UFMG, companheiros de jornada acadêmica e dos encontros que eternizaram o delicioso *fondue* de broa, agradeço pelo convívio e aprendizado.

À professora Dra. Wilges Ariana Bruscato e ao professor Dr. Tadeu Antônio Dix Silva (em memória) que me inseriram nos campos da pesquisa científica e da extensão universitária na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, *campus* de Poços de Caldas, serei sempre grata pelo incentivo, confiança e orientação. A pesquisadora e professora que me tornei também é fruto de seus ensinamentos e dedicação.

A todos que, de algum modo, estiveram comigo nesta jornada, meu muito obrigada.

Por fim e, especialmente, a VOCÊ, querido(a) leitor(a), com quem me coloco a dialogar por meio desse trabalho, agradeço por estar aqui.

O que esperamos nós quando desesperados e, mesmo assim, procuramos alguém? Esperamos certamente uma presença, por meio da qual nos é dito que ele, o sentido, ainda existe (BUBER, 2014, p. 47).

RESUMO

ACESSO À JUSTIÇA PELA PERSPECTIVA RELACIONAL:

A Abordagem de Interação Empática como via de Acesso à Justiça Infantoadolescente

A presente pesquisa tem por objetivo apresentar, com base nos contributos da filosofia da relação de Martin Buber, a perspectiva do acesso à justiça a partir das relações entre os atores que atuam nos espaços de justiça e seus destinatários. Partindo dessa perspectiva foi elaborada uma metodologia denominada Abordagem de Interação Empática, estruturada em três fases: conexão, cuidado e colaboração, com o objetivo de construir relações pautadas na proximidade, na reciprocidade e no diálogo de maneira a promover experiências de justiça que contribuam para o protagonismo das pessoas nas soluções dos conflitos vivenciados, na transformação da realidade em que estão inseridas e na construção de novos direitos. Considerando que o campo do acesso à justiça pela perspectiva relacional é vasto, a aplicação da referida metodologia foi circunscrita ao âmbito dos Conselhos Tutelares enquanto espaços estratégicos de acesso à justiça infantoadolescente, privilegiando a garantia de direitos, a prevenção e o enfrentamento das violências, em conformidade aos preceitos inovadores e protetivos da Constituição da República de 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990). Para cumprir o escopo deste trabalho, a vertente metodológica adotada foi a jurídico-sociológica. Utilizou-se da pesquisa teórica conjugada à pesquisa de campo por meio de entrevistas realizadas com conselheiros tutelares de várias cidades do Estado de Minas Gerais. Os dados obtidos propiciaram a compreensão da conjuntura estrutural e pessoal dos Conselhos Tutelares, bem como a identificação de práticas que se aproximam da metodologia apresentada resultando em efetividade de direitos e outras que caminham em sentido totalmente oposto, o que permitiu a validação da Abordagem de Interação Empática enquanto via efetiva de acesso à justiça infantoadolescente.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; Relação; Martin Buber; Empatia; Crianças; Adolescentes; Conselhos Tutelares.

ABSTRACT

ACCESS TO JUSTICE THROUGH THE RELATIONAL PERSPECTIVE:

The Empathic Interaction Approach as a via to Access Justice for Children and Adolescents

The present research aims to present, based on the contributions of Martin Buber's philosophy of relationship, the perspective of access to justice based on the relationships between the actors who work in the spaces of justice and their recipients. From this perspective, a methodology called empathic interaction approach was developed, structured in three phases: connection, care and collaboration, with the objective of building relationships based on proximity, reciprocity and dialogue, in a way to promote experiences of justice that contribute to the protagonism of people in the solutions of the conflicts experienced, in the transformation of the reality in which they are inserted and in the construction of new rights. Bearing in mind that the field of access to justice from a relational perspective is vast, the application of this methodology was restricted to the scope of Guardianship Councils as strategic spaces for access to justice for children and adolescents, prioritizing the guarantee of rights, the confrontation and prevention of violence, in accordance with to the innovative and protective precepts of the Constitution of the Republic of 1988 and the Child and Adolescent Statute (Law n° 8.069/1990). To fulfill the scope of this work, the methodological approach adopted was the legal-sociological. It was used theoretical research combined with field research through interviews with guardianship councilors from several cities in the State of Minas Gerais. The data obtained allows to understand the structural and personal conjuncture of the Guardianship Councils, as well as to identify practices that approaches to the methodology presented, resulting in the effectiveness of rights, and others that go in the complete opposite direction, which allowed us to validate the Approach of Empathic Interaction as an effective way to access justice for children and adolescents.

Keywords: Access to Justice; Relationship; Martin Buber; Empathy; Children; Adolescents; Guardianship Councils.

RÉSUMÉ

L'ACCÈS À LA JUSTICE À TRAVERS LA PERSPECTIVE RELATIONNELLE:

L'Approche de l'Interaction Empathique comme voie d'accès à la justice des enfants et des adolescents

La présente recherche vise à présenter, à partir des apports de la philosophie de la relation de Martin Buber, la perspective de l'accès à la justice sous l'angle des relations entre les acteurs qui agissent dans les espaces de la justice et ses destinataires. Dans cette perspective, une méthodologie appelée approche d'interaction empathique a été développée, structurée en trois phases : connexion, soin et collaboration, avec l'objectif de construire des relations basées sur la proximité, la réciprocité et le dialogue afin de promouvoir des expériences de justice qui contribuent au protagonisme des personnes dans les solutions des conflits vécus, dans la transformation de la réalité dans laquelle ils s'insèrent et dans la construction de nouveaux droits. Considérant que le champ de l'accès à la justice dans une perspective relationnelle est vaste, l'application de cette méthodologie s'est limitée aux Conseils de Tutelle en tant qu'espaces stratégiques d'accès à la justice pour les enfants et les adolescents, donnant la priorité à la garantie des droits et à la prévention de la violence, conformément aux préceptes innovants et protecteurs de la Constitution de la République de 1988 et du Statut de l'Enfant et de l'Adolescent (Loi n° 8.069/1990). Pour répondre à la portée de ce travail, l'approche méthodologique adoptée est juridico-sociologique. La recherche théorique a été utilisée conjointement avec une recherche sur le terrain par le biais d'entretiens menés avec des conseillers de tutelle de différentes villes de l'État de Minas Gerais. Les données obtenues ont permis de comprendre la conjoncture structurelle et personnelle des Conseils de tutelle ainsi que d'identifier des pratiques proches de la méthodologie présentée aboutissant à l'effectivité des droits et d'autres qui vont dans le sens totalement opposé, ce qui a permis de valider l'Approche de l'Interaction Empathique comme un moyen efficace d'accès à la justice pour les enfants et les adolescents.

Mots-clés: Accès à la justice; Relation; Martin Buber; Empathie; Enfants; Adolescents; Conseils de tutelle.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Violações de direitos	140
Gráfico 2 – Dificuldades para atuação	141
Gráfico 3 – Habilidade e/ou competências indispensáveis ao Conselheiro Tutelar.....	143
Gráfico 4 – Desafios/dificuldades da escuta da criança e do adolescente.....	144
Gráfico 5 – Desafios ou dificuldades da escuta dos pais ou responsáveis	145
Gráfico 6 – Perspectiva da comunidade sobre o Conselho Tutelar.....	147
Gráfico 7 – Desafios da interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA	148
Gráfico 8 – Interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA.....	149
Gráfico 9 – Causas de violação dos direitos infantoadolescentes	150
Gráfico 10 – Ações para efetivação dos direitos infantoadolescentes.....	151
Gráfico 11 – Conselho Tutelar como espaço de justiça	152

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Reprodução fac-símile da escrita de Buber.....	53
Figura 2 – Representação da Justiça sob a perspectiva do acesso pela via relacional ...	68
Figura 3 – Espiral dos 3Cs.....	94
Figura 4 – Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)..	131
Figura 5 – Representação da Justiça Infantoadolescente sob a perspectiva do acesso pela via relacional.....	159

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A: Roteiro das entrevistas semi-estruturadas.....	178
APÊNDICE B: Termo de consentimento livre e esclarecido.....	180
APÊNDICE C: Lista de sentimentos.....	181
APÊNDICE D: Lista de necessidades	182

LISTA DE SIGLAS

ADR – *Alternative Dispute Resolution*

AIE – Abordagem de Interação Empática

CEJUSC – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CNV – Comunicação Não-Violenta

CONANDA – Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente

CPC/15 – Código de Processo Civil de 2015

CR/88 – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

CRAS – Centro de Referência de Assistência Social

CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social

ECA/90 – Estatuto da Criança e do Adolescente de 1990

ONU – Organização das Nações Unidas

SGDCA – Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 ACESSO À JUSTIÇA.....	18
2.1 PERSPECTIVAS DO ACESSO À JUSTIÇA	18
2.2 ACESSO A QUAL JUSTIÇA?.....	22
2.3 ESPAÇOS DE JUSTIÇA E SEUS ATORES	25
2.4 ACESSO À JUSTIÇA PELA PERSPECTIVA RELACIONAL – AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS COMO MATRIZ DE JUSTIÇA	28
2.4.1 <i>A realidade apontada da janela por Martin Buber</i>	31
2.4.2 <i>A realidade vista da janela</i>	53
3 ABORDAGEM DE INTERAÇÃO EMPÁTICA: A AIE.....	69
3.1 BASES ESTRUTURANTES	69
3.1.1 <i>Conceito</i>	69
3.1.2 <i>Bebendo na fonte das Culturas da Não-Violência e da Paz</i>	70
3.1.2.1 <i>Cultura da Não-Violência</i>	70
3.1.2.2 <i>Cultura da Paz</i>	75
3.1.3 <i>Sob a lente construtiva e transformadora do conflito</i>	78
3.2 ELEMENTOS QUALIFICADORES.....	82
3.2.1 <i>Empatia</i>	82
3.2.2 <i>Diálogo</i>	89
3.3 DIMENSÕES: A ESPIRAL DOS 3CS	93
3.3.1 <i>Conexão – “Quem é esse semelhante com o qual eu me encontro?”</i>	94
3.3.2 <i>Cuidado – “Quais as necessidades explícitas e implícitas?”</i>	98
3.3.3 <i>Colaboração – “Como posso colaborar?”</i>	103
3.4 MEIOS.....	107
3.4.1 <i>Comunicação Não-Violenta (CNV)</i>	107
3.4.2 <i>Escutação</i>	111
3.4.3 <i>Perguntação</i>	115
3.4.4 <i>Contação de histórias</i>	118
3.5 INTERAGENTES	121
4 ABORDAGEM DE INTERAÇÃO EMPÁTICA COMO VIA DE ACESSO À JUSTIÇA INFANTOADOLESCENTE	125
4.1 SISTEMA DE GARANTIA DE DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE: UMA VISÃO AMPLIADA DO SISTEMA DE JUSTIÇA INFANTOADOLESCENTE.....	126
4.2 CONSELHO TUTELAR ENQUANTO ESPAÇO DE ACESSO À JUSTIÇA INFANTOADOLESCENTE	133
4.3 PELA VOZ DOS CONSELHEIROS TUTELARES.....	137
4.4 ABORDAGEM DE INTERAÇÃO EMPÁTICA NO ÂMBITO DOS CONSELHOS TUTELARES	152
5 CONCLUSÃO.....	160
REFERÊNCIAS	162
APÊNDICES	177
APÊNDICE A: ROTEIRO DAS ENTREVISTAS SEMI-ESTRUTURADAS.....	178
APÊNDICE B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	180
APÊNDICE C: LISTA DE SENTIMENTOS	181
APÊNDICE D: LISTA DE NECESSIDADES	182

1 INTRODUÇÃO

Diante do agravamento dos impasses sociais, acentuado em um contexto globalizado no qual impera o sistema político-econômico capitalista, cujas mazelas implicam no reforço da dicotomia individualismo *versus* coletivismo, da adversariedade, da objetificação das pessoas e da aniquilação das diferenças, em um movimento uníssono de massificação¹, denotam-se desdobramentos atroz de esfacelamento das relações humanas.

Se por um lado essa conjuntura amedronta, por outro mobiliza a desenvolver percursos concretos de mudança, a qual demanda a reflexão acerca dos fatores que deram (e ainda dão) ensejo à realidade atual, bem como a geração de novos recursos, processos e espaços que promovam sua transformação. Especificamente no âmbito do sistema de justiça, imerso em uma sociedade econômica e socialmente desigual, cujos espaços de acesso a direitos e à justiça são permeados por barreiras e muros, a mudança exige, ainda, a transição do paradigma da redistribuição e retribuição para aquele do reconhecimento das pessoas que compõe o sistema de justiça e para as quais ele se destina e do paradigma da colaboração entre elas, ambos alçados mediante a construção de pontes.

Nesse sentido, ao se lançar um olhar retrospectivo para o acesso à justiça percebe-se que seus espaços foram, paulatinamente, ampliados e ressignificados, estando, ainda, em constante transformação. Importantes avanços foram obtidos como, por exemplo, a adoção a todo sistema de justiça dos meios consensuais de solução de conflitos que inaugurou novos espaços (extrajudiciais), rompendo com a exclusividade daqueles tradicional e formalmente destinados à garantia de direitos e resolução de demandas (Poder Judiciário), em um movimento de democratização do acesso à justiça.

Conquanto, os espaços de justiça, sejam eles extrajudiciais ou judiciais, não estão alheios à realidade da hegemonia do individualismo e do coletivismo em que o primeiro concebe apenas uma parte do ser humano e, o segundo, o considera somente como parte de um coletivo, relegando sua principal característica – a humanidade – a um segundo plano, o que acaba por impactar seus propósitos e, por consequência, as relações que ali se estabelecem. O referido cenário ainda é agravado pelas influências do avanço tecnológico e da lógica

¹ Processo oriundo do coletivismo em oposição ao individualismo, em que, segundo Buber (2012) as pessoas são reduzidas a partes integrantes de formações massivas pelas quais são exploradas. Trata-se da atomização extrema de indivíduos não como formação social, mas como socialidades amorfas, onde toda responsabilidade desaparece na medida em que não há vínculo dialógico. Os indivíduos que compõe a massa não são agregados senão por seu isolamento mútuo, experimentado assim a desolação como experiência de absoluta não-pertença (ZUBEN, 2012).

produtivista que impactam, profundamente, os atores que atuam nesses espaços e seus destinatários.

Diante disso, as relações desenvolvidas nos espaços de justiça têm se pautado, cada vez mais, em parâmetros da racionalidade e da objetividade, valendo-se de uma estrutura tecnicista geradora de interações mecanizadas, verticalizadas e de distanciamento que, por sua vez, acarretam experiências de não-acesso à justiça ou até mesmo de injustiça, em flagrante contraposição ao sentido da justiça a que se busca acesso, enquanto espaço de garantia e efetivação de direitos, a ser construído a partir da promoção da alteridade, emancipação e participação.

Nesse passo, a presente pesquisa se propôs a lançar um olhar sobre as interações entre os atores que atuam em espaços de justiça e seus destinatários, enquanto uma via de acesso à justiça, tomando por referencial a filosofia da relação de Martin Buber, fundada no resgate da dimensão humana por meio das relações interpessoais.

A partir dessa perspectiva delineou-se uma metodologia com vistas à construção de relações mais humanizadas nos espaços de justiça, pautadas na proximidade, na reciprocidade e no diálogo que possa contribuir com a promoção de experiências de justiça consubstanciadas pela realização de direitos e necessidades humanas e, por conseguinte, criar condições favoráveis à participação das pessoas nas soluções para os seus conflitos, na transformação da realidade em que estão inseridas, bem como na construção de novos direitos.

Enquanto uma dimensão de garantia e efetivação dos direitos e necessidades humanas, a perspectiva relacional do acesso à justiça alinha-se à Doutrina da Proteção Integral que rege o Direito da Criança e do Adolescente, conferindo prioridade ao cuidado das relações no âmbito do sistema de justiça infantoadolescente. Diante disso, a pesquisa deslocou-se da generalidade do sistema amplo de justiça para a especificidade do sistema de justiça infantoadolescente, direcionando o foco da perspectiva relacional do acesso à justiça ao Conselho Tutelar, considerado um dos espaços de justiça desse sistema especializado, tido como estratégico para os fins deste trabalho em virtude da função do referido órgão de zelar pelo cumprimento dos direitos de crianças e adolescentes, bem como pela proximidade relacional com o referido público, sua família e comunidade.

Para cumprir o escopo proposto, a metodologia, “caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade” (MINAYO; DESLANDES; NETO; GOMES, 1994, p. 16) foi estruturada a partir da adoção da vertente metodológica jurídico-sociológica optando-se pela pesquisa teórica conjugada à pesquisa de campo caracterizada pelo estudo do fenômeno

jurídico no ambiente social, analisando o Direito como dependente da sociedade (GUSTIN; DIAS, 2013).

Além disso, a presente pesquisa também guarda relação com as experiências vivenciadas pela autora enquanto advogada, mediadora e facilitadora de práticas e Justiça restaurativas nas esferas judicial e extrajudicial, inclusive na área dos direitos da criança e do adolescente, em que a construção do conhecimento também se deu por meio da interação, participação e atuação em espaços escolares, familiares, comunitários, dentre outros.

No que se refere a organização estrutural deste trabalho, o segundo capítulo dedica-se à identificação das perspectivas do acesso à Justiça, seguida pela abordagem dos seus espaços e atores, constituídos para a garantia e efetivação de direitos, culminando na proposta de um novo enfoque do acesso à justiça – pela perspectiva relacional – a partir dos contributos de Martin Buber, privilegiando sua fala em primeira pessoa (citações diretas) de modo a garantir a originalidade e integralidade do seu pensamento, ainda pouco explorado no campo do Direito.

No terceiro capítulo apresenta-se a proposta da Abordagem de Interação Empática, elucidando seus elementos, dimensões e meios que contribuem para a sua efetivação, à luz de referenciais teóricos das culturas da não-violência e de paz, da concepção construtiva e transformadora dos conflitos e da empatia.

No quarto capítulo, situa-se a perspectiva relacional do acesso na esfera da justiça infantoadolescente compreendida de forma ampliada, para além do Poder Judiciário. Em complementação à pesquisa teórica valeu-se da pesquisa de campo, previamente aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG, realizada por meio de entrevistas com 30 (trinta) conselheiros tutelares de várias cidades situadas em diferentes regiões do Estado de Minas Gerais, cuja opção pela unidade federativa se deu em virtude de se tratar daquela em que a pesquisadora reside, conhecendo, portanto, parte da realidade em que a amostra está inserida. A referida pesquisa objetivou compreender a conjuntura estrutural e pessoal dos Conselhos Tutelares, suas demandas e a atuação dos conselheiros tutelares enquanto atores essenciais do sistema de justiça infantoadolescente.

A partir da intersecção entre os aportes teóricos da pesquisa e os dados obtidos por meio de entrevistas realizadas com conselheiros tutelares demonstra-se que a Abordagem de Interação Empática pode ser utilizada como uma via de Acesso à Justiça Infantoadolescente, em especial, no âmbito dos Conselhos Tutelares, privilegiando a garantia dos direitos e a prevenção de violências, em conformidade aos preceitos inovadores e protetivos da Constituição da República de 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990).

2 ACESSO À JUSTIÇA

Tendo em vista que a presente pesquisa apresenta um novo olhar para o acesso à Justiça, indispensável se faz uma breve apresentação do que se identifica como perspectivas do acesso à justiça acerca das concepções que antecederam e embasaram sua construção, as quais foram sendo elaboradas a partir da contínua problematização e ressignificação do tema, estando, portanto, em constante transformação.

2.1 Perspectivas do Acesso à Justiça

Apesar da existência de estudos precedentes, parte-se do trabalho de Cappelletti e Garth (1988) fruto de pesquisas realizadas na década de 70, cujo relatório ficou conhecido por Projeto Florença. Nesse sentido identifica-se uma primeira dimensão do acesso à Justiça, à qual denominamos *perspectiva institucional-jurisdicional* sob o entendimento de que a ideia acesso à justiça determina “duas finalidades básicas do sistema jurídico – o direito de reivindicar direitos e/ou resolver os conflitos sob os auspícios do Estado”, de modo que “o sistema deve ser igualmente acessível para todos e produzir resultados que sejam individual e socialmente justos”. Por essa perspectiva o acesso à Justiça corresponde ao acesso ao Poder Judiciário por meio dos órgãos que compõem o sistema de Justiça.

Nesse sentido, Cappelletti e Garth (1988) especificaram as barreiras ao acesso à justiça e, por conseguinte, propuseram soluções para enfrentamento das dificuldades identificadas, dando origem a três grandes movimentos denominados ondas renovatórias de acesso à Justiça, sendo que a primeira ocupou-se do obstáculo econômico, em que a assistência judiciária aos pobres representou uma medida de solução e otimização, na medida em que, de acordo com os autores, os hipossuficientes procuram a assistência judiciária “não apenas para causas de família ou defesa criminal, mas também para reivindicar seus direitos novos, não tradicionais” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 49).

Focalizado na representação judicial dos direitos e interesses difusos e nos entraves organizacionais do acesso à justiça, a segunda barreira identificada por Cappelletti e Garth (1988, p. 49) oportunizou a “reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais”, ensejando a adaptação dos procedimentos processuais e a criação de órgãos especializados para atender essas demandas.

Suscitando a identificação da segunda dimensão do acesso à Justiça – a *perspectiva pluri-institucional* – a última onda propôs ampliar as reformas do sistema judiciário por meio de modificações procedimentais e estruturais, da constituição de novos tribunais, da integração de pessoas leigas na administração da justiça, de alterações no direito substantivo visando contribuir com a solução de litígios ou preveni-los, bem como o emprego de meios privados ou informais de solução de conflitos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 71).

Nesse sentido, a *perspectiva pluri-institucional* pode ser verificada na medida em que, pela primeira vez, se identifica um movimento de deslocamento da concepção do acesso à Justiça daquela restrita ao Judiciário, ou seja, o novo enfoque do acesso à justiça pretendeu ir além da representação judicial, rompendo os pórticos dos tribunais e vislumbrando outros espaços de Justiça, ainda que, inicialmente vinculados e sob o controle destes.

A esse respeito Falcão (2007, p. 29) sustenta que a administração judicial é apenas uma dentre as diversas possibilidades de administração da justiça, de modo que “imaginar que a justiça ocorre necessariamente e apenas no e por meio do Poder Judiciário [...] corresponde à apropriação, pelo direito positivo, do próprio conceito de justiça”. Em sintonia, Sadek (2014, p. 65) pontua que “o Poder Judiciário não possui o monopólio da efetivação dos direitos e da resolução de conflitos. Não é a única porta de acesso à justiça. Outros espaços têm se constituído para a garantia de direitos e solução de controvérsias”.

A terceira dimensão do acesso à Justiça – *perspectiva assistencial de direitos* – pode ser resumida pelas palavras de Orsini (2007, p. 111) ao conceituar o acesso à justiça sob dois pontos de vista: do cidadão e da sociedade. Enquanto pelo primeiro, o direito ao acesso à justiça consubstancia-se no direito de falar, de ser ouvido, de acessar um serviço público, de exercer a cidadania; pelo segundo se dá no direito a uma tutela jurisdicional efetiva e eficaz. Conjugadas tem-se que a sociedade espera do exercício da jurisdição, na qualidade de um serviço público (ainda que em sentido *lato*) que a tutela jurisdicional seja justa, em tempo razoável e com resultados reais e efetivos.

Por conseguinte, uma *perspectiva a partir dos atores do Direito* redireciona a atenção do acesso à justiça para os profissionais jurídicos, inclusive aqueles que trabalham no sistema judicial, enfatizando o comprometimento das instituições profissionais e educacionais na redefinição do paradigma de formação eticamente comprometida com os direitos humanos, a justiça e a prática (ECONOMIDES, 1999, p. 73).

Dentre os atores do Direito há que se incluir os cidadãos, os quais, segundo Santos (2011, p. 69) precisam ser capacitados juridicamente, na medida em que o direito, apesar de ser um bem que está na sabedoria do povo, revela-se incompreensível para o cidadão comum na

medida em que é apropriado pelas profissões jurídicas e apresentado por intermédio de uma linguagem técnica. Nesse sentido, uma capacitação jurídica popular teria o condão de converter o direito “de um instrumento hegemônico de alienação das partes e despolitização dos conflitos a uma ferramenta contra-hegemônica apropriada de baixo para cima como estratégia de luta”.

Sob uma *perspectiva social*, o acesso à justiça pode ser contemplado pela proposta de Santos (2011, p. 39) de uma revolução democrática da justiça por meio da mudança da concepção convencional em que “busca-se o acesso a algo que já existe e não muda em consequência do acesso” para a concepção de que “o acesso irá mudar a justiça a que se tem acesso”. Para tanto, o autor identifica os principais vetores para se promover uma transformação do acesso ao direito e à justiça:

profundas reformas processuais; novos mecanismos e protagonistas no acesso ao direito e à justiça; o velho e o novo pluralismo jurídico; nova organização e gestão judiciárias; revolução na formação profissional, desde as faculdades de Direito até a formação permanente; novas concepções de independência judicial; uma relação mais transparente entre o poder judicial, o poder político e mídia e mais profunda entre os movimentos e organizações sociais; uma cultura jurídica não corporativa (SANTOS, 2011, p. 39).

De acordo para Santos (2011, p. 40), não há dúvidas de que o sistema judicial, por si só, é incapaz de resolver todos os problemas causados pelas diversas injustiças sociais, mas precisa assumir a sua cota-parte de responsabilidade na resolução. Nesse sentido, ressalta que a revolução democrática da justiça compreende tanto a luta por quantidade de justiça – resposta célere do Judiciário às demandas – como por qualidade da justiça – responsabilidade social (SANTOS, 2011, p. 40), cuja reflexão perpassa pelo reconhecimento da diversidade jurídica e da valorização da luta dos movimentos e organizações sociais por direitos mais justos, mais acessíveis e mais tangíveis.

Fraser também oferece contribuições ao projeto do acesso à justiça sob a *perspectiva social* na medida em que visualiza a justiça como um conceito multidimensional que incorpora a dimensão política (da representação), a dimensão econômica (da distribuição) e a dimensão cultural (do reconhecimento), mantendo-se aberto “à inclusão de novas dimensões através da luta de classes” e vinculado ao princípio normativo inclusivo da paridade de participação sob o qual a visão de justiça “representa o desmantelamento de obstáculos institucionalizados que impedem que certas pessoas participem no mesmo nível com outros, como parceiros plenos, em ações sociais” (FRASER, 2013, p.751-752).

Ainda sobre a *perspectiva social* do acesso à justiça Avritzer, Marona e Gomes (2014, p. 17) propõem uma concepção do acesso à justiça “pela via dos direitos”, a qual apesar de ter na igualdade de acesso ao sistema judicial um de seus mais importantes aspectos, precisa ser compreendida de forma ampla, englobando dois níveis: a ampliação da efetivação dos direitos e a ampliação da possibilidade de participação na conformação dos direitos. Enquanto o primeiro nível depende da informação acerca dos direitos, de uma socialização que permita o recurso a uma instância ou entidade à qual se reconheça legitimidade para dirimir eventual litígio e da efetiva reparação de injustiça ou desigualdade oriunda da violação do direito, o segundo consiste em perceber que o reconhecimento de identidades (individuais e coletivas), implica a própria criação de novas categorias de direito, a serem reconhecidas pelo Judiciário.

Nesse sentido, de acordo com Marona (2013, p. 54), o acesso à justiça pela via do direito pressupõe

rearticular o universalismo da igualdade e o particularismo das diferenças na construção da relação de autorrespeito, partindo da reabilitação do papel da sociedade civil, do questionamento da neutralidade dos corpos funcionais e da atenção aos padrões de desigualdade da sociedade em que se inscreve (MARONA, p. 54).

Sob a análise de Silva, N. (2017, p. 29) a concepção do acesso à justiça pela via dos direitos persegue o objetivo de que indivíduos e grupos tenham a oportunidade de conhecer e de realizar seus direitos satisfatoriamente, o que inclui construir outros sentidos para o direito, novas normatividades, que sejam mais adequadas às suas relações e situações conflitivas, e que sejam consideradas válidas e legítimas, na medida em que serão frutos de pactos elaborados com a observância das necessidades dos envolvidos.

Em sintonia com as perspectivas anteriormente mencionadas e valendo-se especialmente das contribuições da concepção do acesso à Justiça pela via dos direitos é que se vislumbra uma *perspectiva relacional* de acesso à Justiça que contemple as interações entre os sujeitos que compõem os múltiplos e distintos espaços de Justiça reconhecidos pela perspectiva pluri-institucional.

Pela *perspectiva relacional* as pessoas são consideradas para além dos cargos e funções que ocupam ou do papel que desempenham nos espaços de justiça, cujo protagonismo pela solução ou transformação dos conflitos, pela efetivação dos direitos, pelo atendimento de necessidades e interesses é fruto de um processo dialógico e empático que permita ressignificar, inclusive, a concepção e interação com a justiça.

Nesse sentido, uma interação que se proponha dialógica e empática consente a abertura ao outro, reconhecendo a diversidade nas relações interpessoais não como elemento de afastamento, mas sim de possibilidade de relação em reciprocidade: a percepção do outro diante de mim com suas características diferentes e do outro comigo, no processo de interlocução (Peretti; Dullius, 2018).

Antes de densificar a ideia do acesso à justiça pela perspectiva relacional, necessário se faz apresentar a concepção de *justiça* a ser acessada, bem como elucidar o que se entende, no âmbito deste trabalho, por espaços de justiça e seus atores – elementos esses essenciais sob os quais se assentam a referida perspectiva.

2.2 Acesso a qual justiça?

Bailarina inconstante e volúvel; a justiça troca de par no decorrer do jogo das contradições da história. Ora a vemos bailar com os poderosos, ora com os fracos, ora com os grandes senhores, ora com os pequenos e humildes. Nesse jogo dinâmico todos querem ser seu par e, quando ela passa para outras mãos; logo será chamada de prostituta pelos relegados ao segundo plano. A justiça sobrevive a todos os ritmos e a todos os pares, porque ela se pensa acima de todos eles, acima de todos os ritmos e pares, como se pairasse em um lugar onde os choques e os conflitos não existissem. Mas, nesse grande baile social, todos são comprometidos, ou com os donos do baile ou com a grande maioria que engendra novos ritmos que irão romper com as etiquetas e os próprios fundamentos da festa. E a justiça, julgando-se eterna e equilibrada, não sabe, mas envelhece, esvazia-se, toma-se objeto de chacotas e aqueles que foram por tanto tempo preteridos e nunca tiveram em suas mãos essa mulher, começam a pensar que não é uma fêmea distante e equilibrada que desejam, mas uma mulher apaixonada e comprometida que dance no baile social os novos ritmos da esperança e do comprometimento. Não querem mais um ser acima de todos, mas o que está inserido na luta daqueles que se empurram e gritam para que seus ritmos e músicas sejam ouvidos: os ritmos e músicas da vida, da alegria, do pão e da dignidade. Essa bailarina que emerge não será diáfana e distante, não será de todos e de ninguém, não se porá acima dos circunstantes, mas entrará na dança de mãos dadas com os que não podem dançar e, amante da maioria, tomará o baile na luta e na invasão, pois essa justiça é irmã da esperança e filha da contestação. Mas o peculiar nisso tudo é que a velha dama inconstante continuará no baile, açulando seus donos contra essa nova justiça que não tem a virtude da distância nem a capa do equilíbrio, mas se veste com a roupa simples das maiorias oprimidas. Essa nova justiça emergente do desequilíbrio assumido, do compromisso e do conflito destruirá aquela encastelada nas alturas da neutralidade e imergirá na seiva da terra, nas veias dos oprimidos, no filão por onde a história caminha. O que é justiça? É esta (AGUIAR, 1987, p. 13-14).

É cediço que a ideia de justiça é plurívoca e assenta-se em correntes político-filosóficas distintas a depender do momento histórico em que é formulada. Nesse sentido, Aguiar utiliza-

se da metáfora de bailarina para personificar a ideia de justiça no sistema capitalista e propor uma reflexão filosófica acerca do tema. Para o referido autor, a palavra justiça é utilizada para exprimir projetos e justificações de realidades opostas, contraditórias e conflitivas sobrevivendo “concepções que se contradizem, que se anulam, não podendo nunca subsistirem juntas, por representarem polos em conflito a nível de infra e superestrutura. Daí a justiça de um dos polos significar injustiça para o outro” – o que, assim como para Aguiar, nos leva a optar por um ou outro conceito de justiça, na medida em que, em suas palavras parafraseando Gomes (1980) “não há mais lugar para o ecletismo (...) o que, em termos simples, quer dizer que essa amálgama heterogênea de ideias nada mais é senão uma justificativa que vai fortalecer o polo dominante das relações sociais” (AGUIAR, 1987, p. 15).

Na medida em que a configuração do sistema de justiça reproduz o cenário brasileiro marcado pelas desigualdades socioeconômicas e exclusão, a previsão constitucional do acesso à justiça como direito fundamental se revela insuficiente enquanto garantia de efetividade, pelo que demanda a rearticulação “do universalismo da igualdade e o particularismo das diferenças”, partindo da “reabilitação do papel da sociedade civil, do questionamento da neutralidade dos corpos funcionais e a atenção aos referidos padrões de desigualdade e exclusão (MARONA, p. 54).

Diante desse contexto e com base na análise de Sadek (1999) de que as instituições cuja função instrumental engloba a resolução de litígios, o controle social e a administração e criação do direito, ou seja, aquelas instituições que integram o sistema formal de justiça concorrem na conformação das lutas por ampliação do teor do reconhecimento jurídico, há que se partir de uma ideia de justiça que privilegie aqueles que, histórico e socialmente, foram mantidos distantes do sistema de justiça e que se mostre sensível aos direitos, demandas e necessidades dos excluídos, dos oprimidos, das maiorias.

Assim, tendo como horizonte o acesso à justiça pela perspectiva relacional considera-se que a ideia de justiça cujo acesso se almeja, não se restringe a conceitos jurídicos, mas diz daquela que é construída por pessoas, individual ou coletivamente, *enquanto experiências* de realização de direitos e de participação nas soluções para os conflitos vivenciados e para transformação da realidade em que estão inseridas, bem como de atendimento às necessidades humanas básicas enquanto possibilidade de reconhecimento e construção de novos direitos.

Sob esse último aspecto, Wolkmer (2006, p. 121-122) considera como critério para serem pensadas novas formas de legitimação no âmbito do pluralismo jurídico² centrado na

² Santos (2018) difere o pluralismo jurídico clássico do novo pluralismo jurídico, considerando que este se refere-se à aplicação do conceito às sociedades não colonizadas particularmente nos países industrializados, o qual

alteridade e na emancipação, o reconhecimento das necessidades humanas e sua justa realização, cuja satisfação carece de estratégias que rejeitem o uso e a exploração do outro como mero meio.

A estrutura das necessidades humanas que permeia a coletividade refere-se tanto a um processo de subjetividade, modos de vida, desejos e valores, quanto à constante “ausência” ou “vazio” de algo almejado e nem sempre realizável. Por serem inesgotáveis e ilimitadas no tempo e no espaço, as necessidades humanas estão em permanente redefinição e criação. O conjunto das necessidades humanas varia de uma sociedade ou cultura para outra, envolvendo amplo e complexo processo de socialização. Há que distinguir, portanto, na problematização das necessidades, suas implicações contingentes com exigências de legitimação (WOLKMER, 2006, p. 121-122).

De acordo com Gustin (1999, p. 209-210), genericamente, as necessidades possuem natureza social e cultural, o que determina a existência de um conjunto de necessidades humanas básicas generalizáveis a todos os seres humanos, as quais demandam satisfação pela via da garantia de oportunidades aos indivíduos, grupos ou coletividades que amplie suas potencialidades de atividade criativa e interativa, sob pena de danos, privações ou sofrimentos graves. Nesse passo, conclui a autora que a satisfação ou não das necessidades afeta positiva ou negativamente a plenitude das pessoas em sua busca permanente pela emancipação e autorrealização, uma vez que as necessidades lhes conferem “argumentos sobre a justiça e a justeza dos fatos e das relações; portanto, sobre os fundamentos de sua legitimidade”. Desse modo, “a constituição dessa legitimidade deverá ter, igualmente, conteúdo social e cultural, obtido a partir de consenso discursivo e do exercício de uma democracia onde a participação se estruture de forma solidária e emancipada” (GUSTIN (1999, p. 210).

Alinhada à concepção de acesso à justiça pela via dos direitos de Avritzer, Marona e Gomes (2014), pela qual em uma primeira dimensão se busca a efetividade dos direitos e, na segunda, cria-se oportunidades de reconhecimento e construção de outros, a ideia de justiça adotada nesse trabalho se assenta tanto na realização dos direitos como das necessidades humanas, baseada em processos de promoção da emancipação, alteridade e participação a partir das relações interpessoais, possibilitando, inclusive, ressignificar a concepção e interação com própria a justiça. Portanto, o desafio talvez não seja “o de encontrar uma nova e única ideia de

promove uma mudança de perspectiva: a relação entre o sistema jurídico oficial e as outras ordens que se articulam com ele deixa de ser vista como algo apartado ou distinto e é abordada como uma relação mais complexa e interativa, na qual a pluralidade jurídica é vista como parte do campo social. Enquanto no pluralismo jurídico clássico a restrição da análise às relações colonizador-colonizado facilitava o estudo por se tratar de ordens normativas distintas na sua estrutura conceitual, o novo pluralismo jurídico amplia o campo de análise para perceber legalidades múltiplas entrelaçadas.

justiça a ser representada nos nossos tempos, mas ajudar que nos espaços onde a justiça é exercida cada um seja sujeito, e não objeto, de justiça” (IZZO, 2013, p. 101).

2.3 Espaços de justiça e seus atores

Todos os conceitos com que representamos a realidade revelam um cenário espacial, que pode ser físico ou simbólico e que nos escapa ante o fato de os nossos instrumentos analíticos estarem de costas viradas para ele apesar de ser uma chave para compreender a organização da vida e as interações sociais que se constroem no espaço. Dessa forma, “o modo como imaginamos o real espacial pode vir a tornar-se na matriz das referências com que imaginamos todos os demais aspectos da realidade” (SANTOS, 1988, p. 141).

De acordo com Branco (2013, p. 14-15), o Direito permeia o espaço e esse se entrelaça com o Direito em múltiplas formas, inclusive aquelas por ele não reconhecidas, gerando possibilidades e entraves que estão para além de uma pura noção material (e natural) de espaço, mas que se conectam à concepções jurídicas relacionadas a todos os aspectos da vida e que são dependentes da maneira como o poder é exercido e de como as relações sociais e interpessoais se estruturam, “onde o direito e a justiça surgem como instrumentos de modelação e de estruturação social e de resolução de conflitos, sempre que as expectativas e os interesses sejam frustrados”.

A concepção dos espaços de justiça restrita ao sistema judiciário, cujo distanciamento da sociedade se impõe pelas estruturas ostensivas que transcendem o propósito da funcionalidade, pela iconografia e rituais jurídicos que alimentam o imaginário social acerca da justiça, pelos procedimentos e linguagem marcados pela complexidade, formalismo e tecnicismo foi poeticamente explicitada por MERUJE (2013, p.11):

a Justiça vive em palácios daqueles a sério
 dos que têm colunas
 e escadarias
 e estátuas
 estátuas com balanças por todo o lado
 por todo o lado
 que a Justiça é vaidosa
 mas está sozinha
 fechada no seu palácio por detrás de portas de ferro forjado
 por detrás de persianas corridas
 rodeada por canteiros abandonados
 a estrada passa-lhe ao lado
 e a vida também.

Porém, ainda que em um primeiro momento os espaços de justiça tenham se limitado ao Poder Judiciário ou aqueles por ele estabelecidos ou a ele vinculados, pelo movimento de ampliação da concepção do acesso à justiça, restou inegável o reconhecimento de que a justiça se realiza em tempos, meios e âmbitos diversos. Nesse sentido, Ferreira (2013, p, 10) conclui, baseado no diagnóstico de Zygmunt Bauman acerca da fluidez e flexibilidade dos tempos que correm, “que os espaços-tempos da justiça representam, porventura, as unidades sociais onde a segurança e a confiança se configuram como formas de resistência à incerteza e à liquidez crescente das instituições e dos direitos” sendo imprescindível “que os espaços-tempos da justiça, nas suas diferentes divisões, se aprofundem como espaços-tempos democráticos”.

Acerca da diversidade dos espaços de justiça, Branco (2015, p. 25) reporta-se a exemplos como a justiça itinerante na Amazônia cujo acesso se dá em barcos à margem de rios, bem como em Moçambique, onde os embondeiros³ servem de espaço de mediação de conflitos e promoção de direitos. Outros exemplos são a Justiça Itinerante fluvial promovida pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá no arquipélago do Bailique, distrito da cidade Macapá, via “Barco da Justiça” (PIRES, 2017) e a justiça de base comunitária materializada por projetos e ações desenvolvidas por associações de moradores de favelas, paralela ao sistema de justiça oficial e, por vezes, sequer reconhecida como tal por este, destinada a resolver conflitos locais⁴.

Silva, N. (2017, p. 75) pontua que a ampliação dos espaços de justiça para além da esfera do judiciário representa possibilidades de acesso com qualidade, em instituições, órgãos e ambientes que, isentos de pressões produtivistas⁵, podem centrar sua atuação nas “reais necessidades de indivíduos e grupos, especialmente daqueles que mais precisam acessar direitos e espaços de participação”.

Como se depreende, a circunscrição da justiça não mais se limita a tribunais e estruturas formais, mas se amplia a partir das realidades e necessidades emergentes. Nesse sentido e a partir da compreensão de que a busca por justiça é fundamental e universal na cultura e na

³ “Em muitos países africanos o embondeiro, também conhecido por baobá, é reverenciado como a ‘árvore da vida’, não só por fornecer abrigo, mas também por ser reservatório de água, dar frutos comestíveis e as suas fibras poderem ser utilizadas para diversos fins, mas também por se acreditar que o próprio espírito desta árvore ajudava os líderes tribais a tomar decisões sábias, pelo que todas as reuniões importantes eram feitas sob os seus ramos” (BRANCO, 2015, p. 25).

⁴ Santos (2014) dedicou-se ao tema na obra “O Direito dos Oprimidos”, fruto de sua tese de doutorado em que, por meio de uma pesquisa participante, realizou uma análise sociológica, a partir da perspectiva do pluralismo jurídico, do direito informal e da resolução de litígios em uma favela do Rio de Janeiro, denominada pelo autor como Pasárgada.

⁵ De acordo com Lupetti Baptista e Filpo (2015, p. 98), a concepção “produtivista” está relacionada à ideia de priorizar a obtenção de resultados numéricos em detrimento da qualidade dos serviços da Justiça em que “o produtivismo, portanto, seria uma consequência negativa da sociedade de consumo, em que predomina a lógica de mercado e a necessidade crescente de criar e manter eficientes sistemas de gestão, em busca de resultados numéricos mais favoráveis”.

sociedade humana, Nader (2001, p. 32) sublinha que os espaços de justiça devem ser onipresentes, como de fato são.

Com base nesses aportes, a concepção de espaços de justiça adotada no presente trabalho se alinha à proposta de Santos (2011, p. 71-72) de construção de uma justiça democrática de proximidade, que não se limita à proximidade física, formal ou temporal, mas que valoriza a dimensão humana, o relacionamento, não só entre os integrantes do judiciário, legislativo e executivo, mas também e, principalmente, com a sociedade e com as suas organizações.

Nesse sentido, a ideia de espaços de Justiça situa-se em uma compreensão ampliada do acesso de justiça, a partir de uma visão sistêmica, onde os diversos órgãos e pessoas que, direta ou indiretamente, se colocam a serviço da justiça estariam interligados em uma estrutura simbólica de cogestão, co-atuação e corresponsabilidade – à semelhança do sistema de justiça infantoadolescente brasileiro – mobilizando-se para ações conjuntas, multifacetadas e articuladas.

Diante disso, tem-se que os espaços de Justiça são muitos, distintos e sujeitos a processos de transformação e podem ser definidos como locais físicos, virtuais ou simbólicos que acolham pessoas com demandas por direitos, necessidades e soluções para situações de conflito, e estar vinculados ou não ao Poder Judiciário, a órgãos públicos ou privados, com estruturas e instrumentos formais ou com organização e recursos informais e simplificados.

Sob essa ótica, a título exemplificativo podemos citar como espaços de justiça para além daqueles restritos ao Poder Judiciário, as Procuradoria de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs); as câmaras de conciliação; as câmaras de mediação; as câmaras de arbitragem; os sindicatos; os Centros de Referência da Assistência Social (CRAS) e os Centros de Referência Especializados de Assistência Social (CREAS); os escritórios de advocacia; as ouvidorias; as instituições de ensino; as organizações da sociedade civil; as entidades sociais; as instituições, inclusive as religiosas; os conselhos; dentre diversos outros.

A partir dessa ideia de espaços de justiça, seus atores também são muitos, distintos e sujeitos a processos de transformação, dentre os quais, o principal é aquele que busca o acesso à justiça, para o qual os demais estão à serviço. Pela concepção de acesso à justiça aqui adotada, todo o sistema há de ser pensado para o seu destinatário, enquanto protagonista na solução dos seus conflitos, na transformação da realidade em que está inserido e na construção ativa e deliberativa dos seus e de novos direitos – é tudo para ele, mas é tudo *com* ele.

Tendo em mente essa máxima, é que se passa a referir aos demais atores dos espaços de justiça, para fins específicos do recorte dado ao trabalho, simplesmente como atores dos espaços de justiça, os quais são definidos tanto por atribuições conferidas pelo ordenamento jurídico

como pela legitimação social e/ou pelo compromisso ético-profissional inerente ao papel que desempenham na conscientização, promoção, fiscalização e efetivação de direitos; na gestão, solução e/ou transformação dos conflitos; na prevenção e no combate de violências e no fomento à participação na construção de novos sentidos para o direito e para a justiça. Muitos podem ser os exemplos desses atores, mas, apenas para ilustrar, cita-se magistrado(a)s, promotores, delegado(a)s, advogado(a)s, conciliadores, mediadores, integrantes dos poderes executivo e legislativo, integrantes dos CRASs e dos CREASs, profissionais da educação, conselheiro(a)s, membros de entidades sociais e religiosas; etc.

Assim, sendo inúmeros os espaços de justiça, bem como os atores que neles atuam, optou-se por restringir o enfoque do acesso à justiça pela perspectiva relacional ao âmbito dos Conselhos Tutelares enquanto espaços estratégicos de acesso à justiça infantoadolescente e à atuação dos respectivos conselheiros tutelares, cuja abordagem será detidamente realizada no capítulo 4.

2.4 Acesso à Justiça pela perspectiva relacional – as relações interpessoais como matriz de justiça

Inicia-se o presente tópico com algumas falas pontuais acerca de experiências vivenciadas por algumas pessoas com as quais a autora estabeleceu relações profissionais, ao longo dos mais de onze anos como integrante do sistema de justiça, seja na condição de advogada, mediadora ou facilitadora de práticas restaurativas.

1. Não quero saber de justiça⁶, uma vez fui em uma audiência no fórum e o juiz estava muito bravo, sei lá porquê. Nem me deixou falar quando pedi, ele disse que tudo que precisa saber estava no processo. As pessoas falavam de um jeito que eu não entendia, parecia outra língua, outro mundo. Ali não era lugar para mim, mal sei ler. Fiquei assustada e com vergonha mesmo não tendo feito nada de errado. Até ganhei a ação, mas não valeu a pena.
2. A forma como o delegado me olhava, os comentários e as perguntas que me fazia, me fizeram sentir como se eu estivesse mentindo ou fosse culpada pela violência doméstica que sofri. Já tinha sido tão difícil decidir ir até a delegacia e denunciar meu agressor, que se tivesse imaginado que poderia ser julgada e discriminada num lugar que deveria me proteger, jamais teria ido.

⁶ Justiça como sinônimo de Judiciário.

3. Tive medo de perder meus filhos, pois o conselheiro tutelar me fez sentir a pior das mães. Não adiantou dizer que sou mãe solteira, que preciso trabalhar e não tenho com quem deixar meu filho pequeno de 2 anos a não ser com minha filha de 16 anos. Não deixo faltar nada para eles, faço o possível, mas ele disse que não é o suficiente e que se eu não tinha condições não deveria ter engravidado. Quando retruquei mandou me colocar no meu lugar. Foi muito doloroso e injusto ouvir tudo isso. Não tenho o que fazer. Não tenho ninguém para ajudar além da minha filha. Que mal tem meu menino fica com ela?
4. Obrigada por me ouvir e não me julgar. Foi bom ouvir o outro lado e saber o que o levou a agir daquela forma. Acho que o que eu precisava era contar minha versão da história, que tinha meus motivos e direitos, precisava ser compreendida e respeitada. Esse pedido sincero de desculpas valeu mais que qualquer decisão do juiz. Tem coisas que não têm preço. Para mim a justiça já foi feita, encerramos por aqui.
5. Se eu tivesse sido tratado assim antes, com certeza não precisaria ter perdido tanto tempo brigando na justiça. Custava terem me explicado assim, de um jeito que eu entendesse, sem tantas palavras difíceis? Eu nunca tinha sido processado, me fizeram parecer um bandido⁷, eu precisava provar minha inocência, contar meu lado da história. Agora que fui ouvido e tratado como gente, pouco importa a decisão do juiz.
6. Você ouviu quando o juiz me disse que sentia pela minha perda e me desejou consolo? Jamais imaginei que um juiz fosse ter essa consideração por mim. Me senti tão respeitado que até a tensão e o medo de ser interrogado passaram.⁸

Ao refletir sobre essas e outras inúmeras narrativas similares, a autora sempre se questionou acerca do que diferenciava as experiências de justiça das experiências de ausência (de não-justiça ou até mesmo de injustiça⁹). Dentre alguns fatores, um se destacou: *as relações* entre as pessoas envolvidas no processo¹⁰ de acesso à justiça. Inspirada por essas reflexões

⁷ Apesar do vocábulo estar associado às questões do âmbito criminal, o contexto da narrativa se deu na esfera cível, tratava-se, especificamente, de ação de cobrança.

⁸ Fala de um jurisdicionado após o juiz, antes de colher o depoimento pessoal, lhe dar os pêsames pelo falecimento de um familiar cujo ocorrido havia sido informado anteriormente nos autos do processo como justificativa para requerimento de redesignação de audiência.

⁹ A expressão “experiências de não-justiça” se refere àquelas em que a justiça, enquanto satisfação de necessidades/direitos, não ocorreu, porém não se trata de uma experiência de injustiça, entendida como aquela em que necessidades/direitos foram violados. A título exemplificativo reporta-se à situação hipotética em que uma pessoa pleiteia reparação por ter seu nome indevidamente negativado (inclusive nos serviços de proteção ao crédito) cuja necessidade/direito subjacente seja uma manifestação de arrependimento e desculpas pela pessoa que deu causa ao dano, porém, a questão é resolvida exclusivamente com um acordo ou sentença em que restou definido um valor a título de indenização por danos morais. Nesse caso, a pessoa que sofreu o dano, apesar de ter recebido uma reparação material, poderia ter vivenciado uma experiência de não-justiça, na medida em que a necessidade/direito de uma reparação moral (manifestação de arrependimento e desculpas) não foi satisfeita. Por outro lado, um exemplo de experiência de injustiça, valendo-se da mesma situação hipotética, seria da pessoa que causou o dano, ainda que reconhecesse sua responsabilidade e manifestasse arrependimento e desculpas, não fosse compelida a retirar o nome da pessoa que sofreu o dano dos cadastros de proteção ao crédito, permanecendo negativado.

¹⁰ Processo no sentido amplo e não no sentido estrito de processo judicial ou extrajudicial.

passou-se a observar a forma como os atores do sistema de justiça se relacionavam com as pessoas que buscavam o acesso a esse sistema e como essas se manifestavam a partir dessas relações.

Observou-se que as experiências da justiça se evidenciavam nos casos em que as relações com os atores do sistema de justiça eram mais humanizadas e empáticas, por meio das quais as necessidades/direitos, por vezes subjacentes, emergiam de interações dialógicas, oportunizando seu reconhecimento, expressão e possibilidades de satisfação. Por outro lado, relações verticalizadas, formais, impessoais, monológicas, impositivas, em que as necessidades/direitos subjacentes sequer eram identificadas, estavam associadas às experiências de ausência de justiça.

Diante disso, a perspectiva relacional aqui proposta visa a lançar um olhar para as relações dos atores que atuam nos espaços de justiça com aqueles que buscam esses espaços, enquanto via de acesso a direitos e à justiça. Não se trata de uma via de acesso por portas, mas por pontes para lugares possíveis e/ou desejáveis, ou ainda, para novos e diversos mundos. Também não se trata de acesso a algo pronto, pré-definido ou determinado, mas algo a ser construído por todos e a partir de interações humanas dialógicas.

Para tanto valeu-se da filosofia (ontologia) da relação de Martin Buber¹¹, escolhido como marco referencial dentre tantos grandes intelectuais, em razão de sua obra ser “um convite

¹¹ Martin Buber, filho de Karl e Elise, nasceu em 8 de fevereiro de 1878 em Viena, Áustria. Aos quatro anos de idade, após o divórcio de seus pais, passou a morar com seus avós paternos, Salomão e Adela, em Lwow (atual Lviv, na Ucrânia), com quem vivenciou a fé e a tradição judaica – o que despertou, posteriormente, seu interesse pela literatura hassídica e pelo sionismo. Além disso, a convivência com os avós paternos incentivou o profundo respeito pelos estudos, vindo a aprender vários idiomas como o hebraico, polonês, alemão, francês, latim. Voltou a morar com o pai aos 14 anos de idade. Durante sua adolescência teve acesso a obras de Kant e Nietzsche que despertaram inquietações do filosofar. Aos 18 anos (1896) iniciou o curso de graduação em Filosofia e História da Arte na Universidade de Viena. Casou-se com Paula Winkler em 1899 com quem teve dois filhos: Rafael Buber e Eva Strauss-Steinitz. Em 1901 entrou para a Universidade de Berlim onde foi aluno de Wilhelm Dilthey e Georg Simmel, período em que se dedicou ao estudo da psiquiatria e da sociologia. Em 1904 obteve, em Berlim, o título de doutor em Filosofia com a tese “Contribuições para a história do problema da individuação”. Foi editor do jornal “DER JUDE” no período de 1916 a 1924. Em 1923 foi nomeado professor de História das Religiões e Ética Judaica, na Universidade de Frankfurt. De 1933 a 1938 permaneceu em Heppenheim, afastado da vida social, cultural e acadêmica pelo golpe nazista. Em 1938, então com 60 anos, passou a lecionar Sociologia na Universidade Hebraica de Jerusalém – época marcada por intensa atividade intelectual em que aprofundou seus estudos sobre a Bíblia, Judaísmo e Hassidismo e pesquisas políticas, sociológicas e filosóficas. Faleceu em Jerusalém em 13 de junho de 1965. De acordo com Zuben (2006, p. 17), Buber “é mais pensador do que um filósofo acadêmico ou um teólogo profissional. A vitalidade de seu pensamento toma sua força no sentido da concretude existencial da experiência de presença ao mundo. A obra é inexoravelmente unida à vida” e complementa que “se quiséssemos inserir Buber dentro de uma corrente do pensamento filosófico talvez pudéssemos optar pela Filosofia da Vida” (ZUBEN, 2006, p. 20). Apesar de não deixar explícitas suas referências filosóficas e históricas, depreende-se a influência de Feuerbach, enquanto um dos autores mais citados em sua obra, do qual, “em suas próprias palavras, disse ter recebido um impulso decisivo para a construção de sua filosofia do diálogo” (ZUBEN, 2006, p. 18). Wilhelm Dilthey e Georg Simmel também marcaram o pensamento de Buber, assim como seus amigos Franz Rosenzweig e Gustav Landauer. No campo da mística e dos ensinamentos judaicos, respectivamente, Mestre Eckhart e Angelus Silesius nortearam seus estudos. Sua obra “Ich und Du” (Eu e Tu), considerada por ele a mais importante, apresenta “de modo mais completo e profundo, sua grande contribuição à

a não se falar dele, mas com ele. Falar com quem nos diz que a fala mais propriamente humana é a resposta à locução de um Tu, no encontro face a face com a pessoa do Outro” (BARTHOLO JR, 2001, p. 11), um convite de resgate da dimensão humana baseado em relações inter-humanas autênticas.

Eu não tenho nenhum ensinamento. Eu apenas aponto para algo. Eu aponto para a realidade, eu aponto para algo na realidade que não tinha ou tinha sido visto muito pouco. Eu pego aquele que me ouve pela mão e o conduzo até a janela. Abro a janela e aponto para o que está lá fora. Não tenho ensinamento, mas mantenho uma conversação (BUBER, 1967, p. 693, *tradução livre*).

2.4.1 A realidade apontada da janela por Martin Buber¹²

De acordo com Buber (2012), vivemos em uma época marcada pelo esquecimento sistemático e progressivo da principal característica do ser humano – a humanidade, estimulado, inclusive pelo projeto exitoso da ciência de conduzir as pessoas a utilizarem do método tecnológico da experimentação para lidar com todos os problemas. A despersonalização do ser humano e o esvaziamento das interações entre as pessoas expressos na vivência do individualismo e do coletivismo culminam na experiência do vazio humano de nossa época (SIDEKUM, 1979, p. 102-103).

O individualismo como obstinada procura pelo *amor fati*, como obcecado esforço do homem em considerar-se um indivíduo, em se autoglorificar, em se autocelebrar como indivíduo isolado, e assim adquirir, através da imaginação, uma existência que não pode ser adquirida desta maneira ou escapar... Escapar para o coletivismo que proporciona a alguém, sem dúvida, algo certo, ao livrá-lo da responsabilidade pessoal. Perde-se a responsabilidade. Fica-se livre de si mesmo. O problema: "posso tornar-me pessoa", o terrível problema que alguns, sem pressentir o que uma "pessoa"

Filosofia” (ZUBEN, 2006, p. 18). Para conhecer mais sobre a vida e obra de Martin Buber indica-se a leitura da introdução escrita por Newton Aquiles Von Zuben (ZUBEN, 2006), tradutor da obra “Eu e Tu” para o português, bem como livro “Você e Eu: Martin Buber, presença palavra, de Roberto Bartholo Jr (BARTHOLO JÚNIOR, 2001). Recomenda-se, ainda, a obra “Encontro: fragmentos autobiográficos” (BUBER, 1991) em que o próprio autor enuncia “não é minha intenção aqui narrar a minha vida pessoal, mas somente relatar alguns momentos que afloraram da minha introspecção e exerceram influência determinante sobre o modo e a direção do meu pensamento (BUBER, 1991, p. 7).

¹² Conforme sinalizado na introdução, a utilização das várias e, por vezes, longas citações diretas de Buber, nesse e nos próximos tópicos, se deu enquanto uma opção motivada a garantir a originalidade e integralidade de seu pensamento, haja vista sua linguagem peculiar, com o emprego de “frases soltas intercaladas com trechos de aprofundamento, lembrando aforismas e metáforas dos ensaios de Friedrich Nietzsche” (CARVALHO, 2017, p. 203), de exemplos e vivências pessoais, de palavras por ele idealizadas sem correlação com o uso ou o sentido tradicionalmente adotado (ver nota 15). Além disso e, especialmente, objetivou-se proporcionar ao leitor o acesso direto a excertos das obras do filósofo, ainda pouco exploradas no campo do Direito.

realmente é, tantas vezes formularam, não se coloca mais. Há um enorme aparato que funciona de modo confiável, que proporciona tudo aquilo de que o homem necessita, vale dizer, este não precisa mais responsabilizar-se nem por si próprio, nem pelo ser, nem pelos entes. Tudo será feito para ele, ele só deve oferecer-se e nada mais. Isto é o oposto, exatamente o antagônico daquela autodoação pessoal da autêntica relação. Ele se entrega, à maneira de uma roda na máquina. A máquina precisa desta roda, esta peça deve entregar-se, sem responsabilidade. Certa vez existiu, se é que existiu, um instante de reflexão, de decisão, quando o homem-peça entrou na máquina, neste lugar. Estas rodas vivas não foram ajustadas, mas entraram; o momento surgiu uma só vez, a liberdade existiu uma só vez, e não mais (BUBER, 2012, p. 124-125).

Para Buber (2002), enquanto o individualismo concebe apenas parte do ser humano, limitando seu campo relacional a si mesmo, o coletivismo o considera somente como parte de um coletivo, portanto, ambos não o tomam em sua unicidade e totalidade. Pelo individualismo, o rosto do ser humano é distorcido, pelo coletivismo é mascarado e, em ambas visões de vida, por mais diferentes que suas causas possam ser, expressam a mesma condição humana, apenas em estágios diferentes. Tal condição é caracterizada pela união do abandono cósmico e social, do medo do universo e da vida, resultando em uma condição existencial de solidão tal como, provavelmente, nunca existiu antes na mesma medida (BUBER, 2002, p. 237).

Na análise de Carrara (2002, p. 82), a conclusão buberiana a respeito do individualismo e do coletivismo é que ambas falharam no conhecimento do ser humano. Segundo o autor, pelo individualismo, o ser humano se percebe como indivíduo desconsiderando que os outros também assim se percebiam, aceitando sua exposição ao mundo e seu isolamento por acreditar-se um indivíduo e, idealizando salvar-se dessa situação solitária, ele a glorifica. Por outro lado, no coletivismo, o indivíduo, na tentativa de fuga da solidão, se esconde nas formações grupais modernas onde a responsabilidade coletiva o exime da responsabilidade individual pelo seu próprio destino. Tal incorporação do indivíduo ao corpo funcional das massas não se trata da união entre pessoas, afinal, ao reivindicar a totalidade de cada ser humano, o todo reduz, neutraliza, desvaloriza e viola os vínculos entre os seres vivos, de modo que o isolamento de cada um não é superado, mas dominado e paralisado, impedindo-o de encontrar-se consigo mesmo (CARRARA, 2002, p. 82).

Diante desse cenário, Buber se apresenta munido de uma profunda esperança no poder da relação inter-humana pela qual acredita ser possível resgatar a humanidade das pessoas e edificar uma nova comunidade. Nesse sentido, a proposta buberiana se assenta na ruptura da dicotomia: individualismo *versus* coletivismo, por meio do que denominou uma “terceira via”, baseada na premissa de que o fato fundamental da existência humana não é nem o indivíduo

enquanto tal, nem o “todos-juntos”, mas é a pessoa-com-a-pessoa, e é a partir daí que deve ser construído o autêntico “terceiro caminho”, afinal, “o indivíduo é um fato da existência somente se entrar em relação com outros indivíduos; e o “todos-juntos” pode tornar-se um fato da existência humana quando constituir em unidades vivas de relação” (ZUBEN, 2003, p. 208-209).

Creio que a sociedade, imensa inter-relação de muitos homens, só é real na medida em que consiste em relações autênticas entre os homens. Por outro lado, creio igualmente que o indivíduo atinge a realidade na medida em que se torna pessoa, isto é, um homem que estabelece relações com outros homens, com outras pessoas. Como pessoa, é responsável por eles e aceita a responsabilidade deles por sua própria pessoa. Ele os confirma como homens existentes e se deixa confirmar por eles como homem existente e sempre se oferece como pilar sobre o qual será construída uma ponte sobre si e sobre seus parceiros momentâneos – ponte eterna que desaba a cada momento, mas que a cada momento se reconstrói novamente (BUBER, 2012, p. 123).

Como se depreende, o ser humano, na visão buberiana, é um ser relacional, afinal, não é um ser-para-si, mas um ser-no-mundo cuja realização existencial se faz como um ser em relação ao mundo (ZUBEN, 2003, p. 117), sendo três as dimensões nas quais o universo da relação se constrói. A primeira é a vida com a natureza, a segunda é a vida com as pessoas e a terceira é a vida com os seres espirituais¹³ (BUBER, 2006, p. 53).

Dadas as diversas relações estabelecidas pelo ser humano, Buber distingue duas atitudes desse em face do mundo ou diante do ser, definidas por ele pelas “palavras-princípio”¹⁴: *Eu-Tu* e *Eu-Isso*, constituindo dois princípios da existência humana. A primeira, *Eu-Tu*, é uma atitude ontológica, de encontro baseado na reciprocidade e na confirmação mútua, um ato essencial do ser humano. A segunda, *Eu-Isso*, é uma atitude cognoscitiva, objetivante, de experimentação e utilização. (ZUBEN, 2006, p. 30).

Embora Buber pontue que “as palavras-princípios não são vocábulos isolados, mas pares de vocábulos” (Buber, 2006, p. 51), antes de abordá-las, detalhadamente, optou-se pelo desmembramento dos seus termos em Eu, Tu e Isso, enquanto uma estratégia metodológica para melhor compreensão do significado atribuído nas palavras-princípio.

¹³ Não obstante a influência da mística (Budismo, Taoísmo, mística alemã, mística judaica) e principalmente do Hassidismo na vida e obra de Buber (Zuben, 2006, p. 9; 22-27), a relação do ser humano com Deus (Tu Eterno) não será abordada neste trabalho. Para compreensão indica-se a leitura da terceira parte da obra “Eu e Tu” e Eclipse de Deus.

¹⁴ Zuben, estudioso e tradutor de obras de Buber, explica que as palavras-princípio, em virtude do seu conteúdo e sua intencionalidade, são princípios que orientam e sustentam a existência humana, configurando duas formas de relação bipolar, duas intencionalidades dinâmicas (ZUBEN, 2003, p. 148). O referido tradutor distingue as relações *Eu-Tu* e *Eu-Isso* denominando a primeira, relação e a segunda, relacionamento (ZUBEN, 2003, p. 91), nomenclaturas essas utilizadas no presente trabalho.

Por ser um ente de relações, o ser humano expresso no Eu das palavras-princípio não existe isolado e se difere da ideia de indivíduo centrada em sua singularidade. Constitui-se pessoa na relação com o outro e com o mundo, conservando a consciência de si em ambas as atitudes (ZUBEN, 2003, p. 125).

Um indivíduo é somente uma certa singularidade de um ser humano. E ele pode se desenvolver somente através do desenvolvimento de sua singularidade. É isso que Jung chama de “individualização”. Ele pode tornar-se mais e mais um indivíduo sem tornar-se mais e mais humano. Eu tenho muitos exemplos de homens que se tornaram muito, muito individuais, muito distintos dos outros, muito desenvolvidos em suas particularidades sem ser, de maneira alguma, o que eu gostaria de chamar um homem. Indivíduo é somente esta singularidade, capaz de ser desenvolvido e por aí afora. Mas pessoa, eu diria, é um indivíduo vivendo realmente com o mundo. E com o mundo, não quero dizer no mundo, mas exatamente em contato real, em real reciprocidade com o mundo em todos os pontos nos quais o mundo pode encontrar o homem (BUBER, 2008, p. 243).

Tendo em vista a dualidade de atitudes diante do mundo, efetivada por uma ou outra palavra-princípio, o Eu, enquanto polo dessas duas atitudes intencionais de relação não é único, mas duplo, revelando duas possibilidades de ser – o que não se confunde com duas espécies de pessoas, mas de dois polos do humano (BUBER, 2006, p. 92).

O Eu da palavra-princípio Eu-Tu é diferente do Eu da palavra-princípio Eu-Isso. O Eu da palavra-princípio Eu-Isso aparece como egótico e toma consciência de si como sujeito (de experiência e de utilização). O Eu da palavra-princípio Eu-Tu aparece como pessoa e se conscientiza como subjetividade (sem genitivo dela dependente) (BUBER, 2006, p. 90).

O Eu da atitude *Eu-Tu*, que instaura o universo da relação, consiste na pessoa humana em sua plenitude, enquanto ser que toma consciência de si e de sua realidade como uma subjetividade, ou seja, “um sujeito ao qual nenhum objeto está ligado ao modo de um relacionamento objetivante” (ZUBEN, 2003, p. 124). Para Buber:

o homem se torna Eu na relação com o Tu. O face-a-face aparece e se desvanece, os eventos de relação se condensam e se dissimulam e é nesta alternância que a consciência do parceiro, que permanece o mesmo, que a consciência do Eu se esclarece, aumenta cada vez mais. De fato, ainda ela aparece somente envolta na trama das relações, na relação com o Tu, como consciência gradativa daquilo que tende para o Tu sem ser ainda o Tu (BUBER, 2006, p. 68).

O Eu da palavra-princípio *Eu-Isso* é denominado por Buber de "ser separado", o qual se torna consciente de si mesmo enquanto sujeito de experimentação e de utilização. "Ser separado" significa ser limitado por outros seres separados, representando a forma espiritual de um estado natural de divisão e separação. O Eu, na condição de "ser separado" constitui-se sujeito de um processo de relação objetivante (ZUBEN, 2003, p. 124).

O homem transformado em Eu que pronuncia o Eu-Isso coloca-se diante das coisas em vez de confrontar-se com elas no fluxo da ação recíproca. Curvado sobre cada uma delas, com uma lupa objetivante que olha de perto, ou ordenando-as num panorama através de um telescópio objetivante de um olhar distante, ele as isola ao considerá-las, ou ele as agrupa sem sentimento algum de universalidade (BUBER, 2006, p. 69).

Na dualidade das atitudes, Buber distingue o Eu das palavras-princípio confrontando aquele da relação *Eu-Tu* – a pessoa, com aquele da relação *Eu-Isso* – o egótico¹⁵ e, conclui, que nenhum ser humano é puramente pessoa ou puramente egótico, ambos vivem no seio de um duplo Eu entre os quais se desenrola a verdadeira história (BUBER, 2006, p. 92):

A pessoa toma consciência de si como participante do ser, como um ser-com, como um ente. O egótico toma consciência de si como um ente que-é-assim e não-de-outro-modo. A pessoa diz: "Eu sou", o egótico diz: "Eu sou assim". "Conhece-te a ti mesmo" para a pessoa significa: conhece-te como ser. Para o egótico: conhece o teu modo de ser. Na medida em que o egótico se afasta dos outros, ele se distancia do Ser. Com isso não se quer dizer que a pessoa "renuncie" ao seu modo de ser específico, mas somente isso: este não é somente o seu ponto de vista, mas a forma necessária e significativa de ser. Ao contrário, o egótico se delicia com seu modo-de-ser específico, que ele imagina ser o seu. Pois, para ele, conhecer-se significa fundamentalmente sobretudo estabelecer uma manifestação efetiva de si e que seja capaz de iludi-lo cada vez mais profundamente; e pela contemplação e veneração desta manifestação procura uma aparência de conhecimento de seu próprio modo-de-ser, enquanto que o seu verdadeiro conhecimento poderia levar ao suicídio ou à regeneração. A pessoa contempla-se o seu si-mesmo, enquanto que o egótico ocupa-se com o seu "meu": minha espécie, minha raça, meu agir, meu gênio. O egótico não só não participa como também não conquista atualidade alguma. Ele se contrapõe ao outro e procura, pela experiência e pela utilização, apoderar-se do máximo que lhe é possível. Tal é a sua dinâmica: opor-se à

¹⁵ Zuben, tradutor da obra "Eu e Tu" de Buber, esclarece em suas notas que o termo alemão "*Eigenwesen*" poderia ser traduzido literalmente por "*ser próprio*". Segundo ele, se trata de um termo inusitado, que demonstra a disposição de Buber em forjar palavras descomprometidas com o uso ou o sentido que possam ter na linguagem comum. Relata que em uma carta ao tradutor da primeira edição inglesa da referida obra, Buber recusou o termo individualidade e reforça que o autor diferenciava os vocábulos "*Eigenwesens*" e *Person*, pelo que recorreu aos conceitos já consagrados na linguagem filosófica de pessoa e indivíduo para a respectiva tradução. Portanto, "*Eigenwesens*" é o Eu da palavra-princípio *Eu-Isso*, enquanto que *Person* é o Eu da palavra-princípio *Eu-Tu*. "*Eigenwesen*" se refere à relação do ser humano com o seu "si-mesmo", preferindo, o tradutor, utilizar a expressão *ser egótico* ou o termo *egótico*, não obstante seja um termo pouco comum. Em outros trechos da referida obra, Buber utiliza o vocábulo "*Eigenmensch*" traduzido por *egotista* (ZUBEN, 2006, p. 146-147).

parte e à tomada de posse; ambas operações se passam no Isso, no que não é atual. O sujeito, tal como ele se reconhece, pode apoderar-se de tudo quanto queira, que daí ele não obterá substância alguma, ele permanece como um ponto, funcional, o experimentador, o utilizador, e nada mais. Todo o seu modo de ser múltiplo ou sua ambiciosa "individualidade" não podem lhe proporcionar substância alguma (BUBER, 2006, p. 91-92).

De outro lado, o Tu da palavra-princípio *Eu-Tu* é aquele com quem ou com o que se relaciona, portanto, o Tu não se limita à esfera humana, podendo se personificar na natureza, nas pessoas ou nos seres espirituais, o qual é tomado pelo Eu no momento em que se disponibiliza a adentrá-lo e nele permanecer em relação, aceitando-o como parte da sua existência. O Tu é o ente reconhecido e presentificado na relação (PARREIRA, 2016, p. 86). O Tu não é mero ele ou ela, tampouco “um ponto inscrito na rede do universo de espaço e tempo. Ele não é uma qualidade, um modo de ser, experienciável, descritível, um feixe flácido de qualidades definidas. Ele é Tu, sem limites, sem costuras, preenchendo todo o horizonte” (BUBER, 2006, p. 55).

O Tu se revela, no espaço, mais precisamente, no face-a-face exclusivo no qual tudo o mais aparece como cenário, a partir do qual ele emerge, mas que não pode ser nem seu limite nem sua medida. Ele se revela, no tempo, mas no sentido de um evento plenamente realizado, que não é uma simples parte de uma série fixa e bem organizada, mas sim o tempo que se vive em um "instante", cuja dimensão puramente intensiva não se define senão por ele mesmo. O Tu se manifesta como aquele que simultaneamente exerce e recebe a ação, sem estar no entanto, inserido numa cadeia de causalidades, pois, na sua ação recíproca com o Eu, ele é o princípio e o fim do evento da relação. (...) O Tu não conhece nenhum sistema de coordenadas (BUBER, 2006, p. 69-70).

Nesse sentido Veríssimo (2010, p. 94-95) esclarece que o reconhecimento do outro e de si mesmo como Tu expressa um modo de ser voltado à afirmação da condição de pessoa, desenvolvendo uma forma peculiar de ser nas relações “na infindável e complexa rede de relações, com o mundo, as outras pessoas, a comunidade, a natureza, a poética do imaginário, com um ser envelado por um sentido de mística, com as várias expressões e possibilidades de ser”.

Por fim, o Isso da palavra princípio *Eu-Isso*, refere-se a alguma coisa ou ser, inclusive humano, perante a(o) qual o Eu se coloca em um relacionamento de experimentação, de utilização/uso e/ou de conhecimento, a partir de uma postura funcional, unidirecional, de distanciamento e apropriação (BUBER, 2006, p. 69).

O mundo do Isso é o reino absoluto da causalidade. Cada fenômeno “físico” perceptível pelos sentidos e cada fenômeno psíquico pré-existente ou que se encontra na experiência própria, passa necessariamente por causado e causador. Não se excetuam daí os fenômenos aos quais se pode atribuir um caráter de finalidade, como parte integrante do conjunto do mundo do Isso: tal conjunto tolera uma teleologia somente se esta foi inserida como contrapartida parcial da causalidade e se não lhe prejudicar a completa continuidade. O reino absoluto da causalidade no mundo do Isso, embora seja de importância fundamental para a ordenação científica da natureza, não atinge o homem que não está limitado ao mundo do Isso e que pode sempre evadir-se para o mundo da relação (BUBER, 2006, p. 82).

Feitas as ponderações iniciais sobre os vocábulos que compõem as palavras-princípios concebidas por Buber, passa-se a análise das relações *Eu-Tu* e *Eu-Isso*, enquanto fundamentos da existência humana, por meio das quais o ser humano se liga, intencionalmente, de duas maneiras distintas ao ser e ao mundo (ZUBEN, 2003, p.120-121).

A palavra-princípio não é uma simples expressão verbal ou uma mera etiqueta, mas sim uma realidade que está intimamente ligada à essência do homem, pois a palavra-princípio, uma vez proferida, fundamenta a sua existência. Pronunciar, proferir a palavra-princípio significa, pois, desenvolver uma certa atitude frente a um ser. (...) é o significado profundamente existencial de tais termos que, por seu conteúdo e sua intencionalidade, são realmente os “princípios” da existência humana. Princípio é compreendido como o fundamento existencial do “processo” de apelo à existência, à realidade do ser-homem. A palavra fundamenta a relação do homem. As “palavras-princípio” não significam coisas, mas anunciam relações; elas não descrevem algo que possa existir independentemente delas, mas, uma vez proferidas, elas fundamentam a existência (ZUBEN, 2003, p.120-121).

Como sinalizado inicialmente, as palavras-princípio *Eu-Tu* e *Eu-Isso*, traduzem duas atitudes fundamentais que o ser humano pode ter e que determinarão o significado de sua existência e o significado do mundo, atitudes essas que não se referem a “simples tomada de posição de ordem cognoscitiva diante de um objeto ou de um ente qualquer”; mas do “contato anterior a qualquer conhecimento mais primitivo, que seria, em outros termos, de ordem pré-reflexiva, existencial. A atitude não é qualquer coisa exterior ao ‘eu’, que a toma, por assim dizer, mas é constitutiva do mesmo ‘eu’”. É o próprio ‘eu’ realizando-se” (ZUBEN, 2003, p. 118-119).

A palavra-princípio *Eu-Isso* caracteriza diversos modos de existir resumidos por Buber em dois conceitos: experimentação e utilização, os quais estabelecem na estrutura da relação, um contato unidirecional entre o Eu e o mundo, fazendo desse um conjunto de objetos passíveis de observação e manejo pelo Eu (ZUBEN, 2003, p. 173). Dessa forma, o Eu se torna um experimentador, um utilizador, que não participa do mundo, pois “a experiência se realiza ‘nele’

e não entre ele e o mundo. O mundo não toma parte da experiência. Ele se deixa experienciar, mas ele nada tem a ver com isso, pois, ele nada faz com isso e nada disso o atinge” (BUBER, 2006, p. 53).

O homem explora a superfície das coisas e as experiências Ele adquire delas um saber sobre a sua natureza e sua constituição, isto é, uma experiência. Ele experiencia o que é próprio às coisas. Porém, o homem não se aproxima do mundo somente através de experiências. Estas lhe apresentam apenas um mundo constituído por Isso, Isso e Isso, de Ele, Ele e Ela, de Ela e Isso. Eu experiencio alguma coisa. (BUBER, 2006, p. 52)

A relação *Eu-Isso* é caracterizada pela coerência espaço-temporal e implica que os entes, considerados como objetos, se confinam com outros objetos, definindo as coisas como uma soma de partes (ZUBEN, 2006, p. 35). No mundo do Isso não há espaço para a totalidade do ser, para a reciprocidade, na medida em que o Eu se coloca no plano da objetivação, “reduzido da plenitude substancial à realidade funcional e unidimensional de um sujeito de experiência e utilização” colocando-se “diante das coisas em vez de confrontar-se com elas no fluxo da ação recíproca” (BUBER, 2006, p. 69).

O Eu da palavra-princípio *Eu-Isso* (..) é cercado por uma multiplicidade de “conteúdos” tem só passado, e de forma alguma o presente. Em outras palavras, na medida em que o homem se satisfaz com as coisas que experiencia e utiliza, ele vive no passado e seu instante é privado de presença. Ele só tem diante de si objetos, e estes são fatos do passado. Presença não é algo fugaz e passageiro, mas o que aguarda e permanece diante de nós. Objeto não é duração, mas estagnação, parada, interrupção, enrijecimento, desvinculação, ausência de relação, ausência de presença (BUBER, 2006, p. 58).

Como exposto alhures, a palavra-princípio *Eu-Isso*, não se restringe ao relacionamento do Eu com algo ou coisas, pois o que a define, assim como a palavra-princípio *Eu-Tu*, não é a representação de conteúdos determinados como por exemplo, o Tu representando uma pessoa e o Isso, uma coisa. “Tudo aquilo que se apresenta no mundo diante do ‘Eu’ pode ser um Tu ou um Isso de acordo com a atitude do ‘Eu’” (ZUBEN, 2003, p.119). O universo do Isso se refere ao lugar da matéria, do fenômeno, onde se objetivam as relações; é o espaço da ciência e do conhecimento da natureza, mas não do mundo do ser humano (CARVALHO, 2017, p. 209).

Buber ressalva que palavra-princípio *Eu-Isso* nada tem de mal em si, posto que a matéria nada tem de mal em si mesma. Para o filósofo, o mal está no fato de o ser humano permitir que o mundo do Isso, no seu contínuo crescimento, o invada de modo que seu Eu perca a sua

atualidade “até que o pesadelo sobre ele e o fantasma no seu interior sussurram um ao outro confessando sua perdição” (BUBER, 2006, p. 79). Nesse sentido Zuben esclarece ser equivocada a conclusão de que a atitude *Eu-Isso* seja negativa ou inferior:

ao contrário, ela é uma das atitudes do homem face ao mundo, graças à qual podemos compreender todas as aquisições da atividade científica e tecnológica da história da humanidade. Em si o *Eu-Isso* não é um mal; ele se torna fonte de mal, na medida em que o homem deixa subjugar se por esta atitude, absorvido em seus propósitos, movido pelo interesse de pautar todos os valores de sua existência unicamente pelos valores inerentes a esta atitude, deixando, enfim, fenecer o poder de decisão e responsabilidade, de disponibilidade para o encontro com o outro, com o mundo e com Deus (ZUBEN, 2006, p. 35).

Para Buber, a palavra-princípio *Eu-Isso* revela um mundo coerente e ordenado, onde as pessoas podem se entender – o reino dos verbos transitivos¹⁶ – o qual, apesar da importância não pode ser fundamento da existência do ser humano (ZUBEN, 2003, p. 96). Nesse sentido alerta,

o homem que se conformou com o mundo do *Isso*, como algo a ser experimentado e a ser utilizado, faz malograr a realização deste destino: em lugar de liberar o que está ligado a este mundo ele o reprime; em lugar de contemplá-lo ele o observa, em lugar de acolhê-lo serve-se dele (BUBER, 2006, p. 75).

De modo diverso, o *Eu* não experiencia a pessoa a quem diz *Tu*, mas entra em relação com ela no santuário sagrado da palavra-princípio *Eu-Tu* (BUBER, 2006, p.55). Tal atitude instaura a relação, é um ato essencial do ser, na qual o *Eu* e o *Tu* estão presentes, em reciprocidade e simultaneidade. “Relação é reciprocidade” (BUBER, 2006, p. 60). É no face a face que o *Eu* e o *Tu* se presentificam, onde o *Tu* se encontra com o *Eu* por graça e não pela procura (BUBER, 2006, p. 57). O *Tu* se antecipa como oferta, cabendo ao *Eu* a decisão de ir ao encontro do *Tu*, “acolhendo-o em sua irreduzível e inefável alteridade, que sempre ultrapassa as possibilidades da objetivização e das descrições conceituais” (BARTHOLO JÚNIOR, 2001, p. 79-80).

¹⁶ “A vida do ser humano não se restringe apenas ao âmbito dos verbos transitivos. Ela não se limita somente às atividades que têm algo por objeto. Eu percebo alguma coisa. Eu experimento alguma coisa, ou represento alguma coisa, eu quero alguma coisa, ou sinto alguma coisa, eu penso em alguma coisa. A vida do ser humano não consiste unicamente nisto ou em algo semelhante. Tudo isso e o que se assemelha a isso fundam o domínio do *Isso*” (BUBER, 2006, p. 72).

Na atitude *Eu-Tu*, a relação é imediata e não se dá por meio de representações, pois estas ocultariam a autenticidade do ser. A relação *Eu-Tu* exige que todo o ser esteja presente, sem interposição de conceitos, *status*, função, esquemas, fantasias. “Não há fim algum, nenhuma avidez ou antecipação. (...) Todo meio é obstáculo. Somente na medida em que todos os meios são abolidos, acontece o encontro” (BUBER, 2006, p. 69).

Enquanto o universo do Isso assenta-se no passado, o do Tu é o universo presente, pois se as objetividades vivem de passado, o essencial é vivido na presença (BUBER, 2006, p. 58).

O presente, não no sentido de instante pontual que não designa senão o término, constituído em pensamento, no tempo “expirado” ou a aparência de uma parada nesta evolução, mas o instante atual e plena mente presente, dá-se somente quando existe presença, na mente presente, dá-se somente quando existe presença, encontro, relação. Somente na medida em que o Tu se torna presente a presença se instaura (BUBER, 2006, p. 57-58).

Não há preponderância ou domínio de um ser sobre o outro na relação *Eu-Tu*, mas uma disposição recíproca de dar e receber em que o Eu toma o outro por seu Tu, tornando-se um Tu para o outro também, em um ato de acolhimento espontâneo da humanidade do outro, consumando “uma aceitação do ser ao qual se dirige” (BUBER, 2006, p.60).

Na relação *Eu-Tu*, o Tu, assim como o Isso da palavra-princípio *Eu-Isso*, não se limita aos seres humanos, podendo se revelar também na natureza, em uma divindade, música, poema, etc. A propósito, Buber relata a dualidade de possibilidades de relação com uma árvore, revelando que a relação *Eu-Tu*, independentemente do que ou de quem é o outro, “acontece para nós no encontro. É, na verdade, uma presunção de nossa parte, falar sobre ela como se fosse de algo além do encontro. O que deve nos ocupar, aquilo pelo que nós devemos nos interessar, não é a outra parte, mas a nossa” (BUBER, 2006, p. 100).

Eu considero uma árvore.

Posso apreendê-la como uma imagem. Coluna rígida sob o impacto da luz, ou o verdor resplandecente repleto de suavidade pelo azul prateado que lhe serve de fundo.

Posso senti-la como movimento: filamento fluente de vasos unidos a um núcleo palpitante, sucção de raízes, respiração das folhas, permuta incessante de terra e ar, e mesmo o próprio desenvolvimento obscuro.

Eu posso classificá-la numa espécie e observá-la como exemplar de um tipo de estrutura e de vida.

Eu posso dominar tão radicalmente sua presença e sua forma que não reconheço mais nela senão a expressão de uma lei — de leis segundo as quais um contínuo conflito de forças é sempre solucionado ou de leis que regem a composição e a decomposição das substâncias.

Eu posso volatilizá-la e eternizá-la, tornando-a um número, uma mera relação numérica.

A árvore permanece, em todas estas perspectivas, o meu objeto tem seu espaço e seu tempo, mantém sua natureza e sua composição.

Entretanto pode acontecer que simultaneamente, por vontade própria e por uma graça, ao observar a árvore, eu seja levado a entrar em relação com ela; ela já não é mais um Isso. A força de sua exclusividade apoderou-se de mim. Não devo renunciar a nenhum dos modos de minha consideração. De nada devo abstrair-me para vê-la, não há nenhum conhecimento do qual devo me esquecer. Ao contrário, imagem e movimento, espécie e exemplar, lei e número estão indissolavelmente unidos nessa relação.

Tudo o que pertence à árvore, sua forma, seu mecanismo, sua cor e suas substâncias químicas, sua "conversação" com os elementos do mundo e com as estrelas, tudo está incluído numa totalidade.

A árvore não é uma impressão, um jogo de minha representação ou um valor emotivo. Ela se apresenta "em pessoa"¹⁷ diante de mim e tem algo a ver comigo e, eu, se bem que de modo diferente, tenho algo a ver com ela (BUBER, 2006, p.54).

As atitudes de considerar, apreender, classificar, dominar constituem experiências do relacionamento Eu-Isso com árvore. De acordo com Veríssimo (2010, p. 122-123), a expressão "Isso é uma árvore" demonstra de forma fidedigna sua objetivação, "até que ela, sem deixar de se enraizar como uma árvore, mostre-nos outras faces". A relação *Eu-Tu* com a árvore se desenha a partir do momento em que se estabeleça uma relação com ela, naquele encontro único, tomando-a não como coisa ou qualquer um, mas como o outro, na sua unicidade e inteireza, cuja reciprocidade se revela na disposição para senti-la, tocá-la e ser tocado por ela, na aceitação de sua presença sem dela apropriar-se. Não obstante haja a percepção de ligação entre o Eu e o Tu (árvore), essa não é uma imagem representada tampouco uma reprodução passiva dos sentidos ou expoente da subjetividade do Tu, assim como "não é apenas o meio através do qual a subjetividade do Tu se faz perceber a si própria. Ela é aquele ser que se apresenta a nós naquele momento único, de um encontro único, o outro singular, *aquela* árvore" (VERÍSSIMO 2010, p. 122-123).

Como se depreende, a existência humana é tecida na alternância do Tu com o Isso, em que "cada Tu, após o término do evento da relação deve necessariamente se transformar em Isso. Cada Isso pode, se entrar no evento da relação, tornar-se um Tu" (BUBER, 2001, p. 71). Portanto, a diferença entre uma ou outra atitude não é ética, mas ontológica, de modo que as

¹⁷ Zuben (2006, p. 142) esclarece, em suas notas de tradutor, que a expressão "em pessoa" talvez não seja a mais apropriada por se tratar de uma árvore, porém a utilizou por entender que traduz o sentido que Buber quis exprimir, pois "não se trata apenas de uma massa inerte e compacta que se posta simplesmente diante do ser humano, mas é a árvore que pode integrar o evento de relação e, portanto, ser um Tu para ele num momento de verdadeira presença".

distinguir em termos de autenticidade ou inautenticidade é um equívoco, posto que ambas, enquanto humanas, são autênticas (ZUBEN, 2006, p. 35). Nesse sentido Parreira esclarece:

não se trata de uma batalha a ser travada entre dois mundos ou entre duas atitudes distintas em que uma das partes sobreviverá à outra. Não podemos renunciar ao mundo do Isso para que os homens possam, simplesmente, se encontrar no Tu. Esta não é uma atitude válida nem pré-requisito para o surgimento do Tu (PARREIRA, 2016, p. 96).

Tanto na atitude *Eu-Tu* como na atitude *Eu-Isso*, o lugar de revelação da palavra proferida pelo ser é o “entre” (ZUBEN, 2003, p. 93), cuja compreensão não se dá nos indivíduos sozinhos tampouco no mundo que os cerca, mas na relação entre os seres humanos. “O entre é o lugar real e originador do que acontece entre os seres humanos. Ele não tem caráter de continuidade, mas é sempre de novo reconstituído em cada encontro que acontece entre dois seres humanos” (CARRARA, 2002, p. 83). Nas palavras de Buber, “no distante lado do subjetivo, neste lado do objetivo, no estreito topo, onde eu e tu se encontram, aí está o reino do entre (BUBER, 2002, p. 243).

Enquanto princípios da existência humana, de um lado a atitude *Eu-Tu* exterioriza o princípio dialógico, tendo o “entre” como categoria primordial da dialogicidade da palavra e, de outro, a atitude *Eu-Isso* traduz o princípio monológico. Enquanto o primeiro traduz o movimento de voltar-se-para-o-outro, “o segundo não é, como se poderia pensar, o desviar-se-do-outro em oposição ao voltar-se-para-o-outro, mas é o dobrar-se-em-si-mesmo” (BUBER, 2014, p. 57).

De acordo com Buber, no movimento monológico o ser humano se retrai diante da aceitação do outro em sua singularidade ou admite a existência do outro exclusivamente sob a forma da vivência própria enquanto uma parte do seu próprio Eu (BUBER, 2014, p. 58).

O dobrar-se-em-si-mesmo é diferente do egoísmo ou mesmo do “egotismo”. Não é que o homem se ocupe de si mesmo, se contemple, se apalpe, se saboreie, se adore, se lamente; tudo isto pode ser-lhe acrescentado, mas não é parte integrante do dobrar-se-em-si-mesmo – assim como, ao ato de voltar-se-ao-outro, completando-o, pode ser acrescentado o tornarmos o outro presente, na sua existência específica, mesmo englobarmos-lo, de forma que as situações comuns a ele e a nós mesmos sejam por nós experienciadas também do seu lado, do lado do Outro. Chamo de dobrar-se-em-si-mesmo o retrair-se do homem diante da aceitação, na essência do seu ser, de uma outra pessoa na sua singularidade, singularidade que não pode absolutamente ser inscrita no círculo do próprio ser e que contudo toca e emociona substancialmente a nossa alma, mas que de forma alguma se lhe torna imanente; denomino dobrar-se-em-si-mesmo a admissão da existência do Outro somente sob a forma da vivência própria, somente como “uma parte do meu eu”. O diálogo torna-se

aí uma ilusão, o relacionamento misterioso entre mundo humano e mundo humano torna-se apenas um jogo e, na rejeição do real que nos confronta, inicia-se a desintegração da essência de toda realidade. (BUBER, 2014, p. 58)

No movimento dialógico o ser humano estabelece uma relação autêntica e genuína com o outro, para a qual é “essencial ‘voltar-se-para-o-outro’ como ele é... para a face vital desta outra pessoa como à sua própria face; que dois seres se tornem presentes mutuamente” (BUBER, 2012, p. 93). Buber complementa que “‘este voltar-se’ recíproco de pessoa a pessoa não é algo que exige esforço ou reflexão; é algo muito simples, a saber: o encontro¹⁸ do ser humano com seu semelhante”, mas é fundamental “que se deseje o que é positivamente real e simples; é mister consentir que isso aconteça” (BUBER, 2012, p. 94).

O dialógico não é, como o dialético, um privilégio da atividade intelectual. Ele não começa no andar superior da humanidade, ele não começa mais alto do que ela começa. Não há aqui dotados e não-dotados, somente há aqueles que se dão e aqueles que se retraem. E aquele que se dá amanhã, nele não se nota isto hoje, ele próprio não sabe ainda que tem este algo dentro de si, que nós o temos dentro de nós, ele vai simplesmente encontrá-lo, “e encontrando-o, surpreender-se-á”. (...) O diálogo não é um assunto de luxo intelectual e de luxúria intelectual, ele diz respeito à criação, à criatura; e o homem de quem falo, o homem, de quem falamos, é isto, é criatura, trivial e insubstituível (BUBER, 2014, p. 71).

Dentre as três esferas onde a relação acontece (com a natureza, com as pessoas e com os seres espirituais), a esfera do inter-humano é a mais genuína, na qual a relação entre humanos consiste em uma convergência que implica presença e participação mútuas, cuja ação é recíproca, resguardando a alteridade e a individualidade dos participantes. Como bem pontuou Rente (2020, p. 28), o inter-humano consiste em uma esfera particular da existência, uma dimensão própria “que descreve as relações, como o nome aponta, entre as pessoas, como faz a sociologia, mas partindo de uma outra noção, a noção de interexistência, enquanto que a primeira parte da noção de coexistência”.

Nesse sentido Zuben (2008, p. 95-96) esclarece que o espaço “entre” dois seres humanos não é um instrumento ou agente intermediário, mas o lugar onde a relação recíproca se revela

¹⁸ Segundo Zuben, o fenômeno da relação foi descrito por Buber com o emprego de vários termos, dentre eles, diálogo, relação, encontro, pelo que é importante distinguir o sentido de cada um deles. O encontro é algo atual, um evento que acontece atualmente, isto é, na presença. A relação engloba o encontro e abre a possibilidade da latência; possibilita um encontro dialógico sempre novo. Mesmo durante o *relacionamento* Eu-Isso (ver parte final da nota 14), o ser humano guardaria a possibilidade de uma nova *relação* (Eu-Tu). A relação é uma possibilidade de atualização do encontro dialógico (ZUBEN, 2003, p. 92).

como dia-logo¹⁹. “Embora a relação *Eu-Tu* não se reduza à esfera do humano, é nesta que a reciprocidade das ações atinge o grau mais elevado. Na relação dialógica, a palavra da invocação recebe a resposta. É neste face a face que o Eu e o Tu se presentificam” (ZUBEN, 2003, p. 172).

Portanto, é na esfera do inter-humano que o ser humano dá sentido à existência, não somente de si próprio como pontua Parreira (2016, p. 86), mas “principalmente, da pessoa capaz de se tornar Eu na relação com o Tu, vivendo, assim, a reciprocidade”. Pontua, ainda a autora, que o inter-humano não se trata de outra categoria do ser humano, mas do entendimento da importância dessa particularidade na proposta dialógica de Buber, para o qual:

O inter-humano é aquilo que acontece entre homens, em que estes tomam parte como em um processo impessoal, aquilo que o indivíduo vivencia como seu agente e paciente da ação; não se restringe, porém, exclusivamente a isto. O inter-humano só pode ser concebido e analisado como síntese do agir e do suportar a ação de dois ou mais homens. Este fazer e sofrer se entrelaçam mutuamente e encontram um no outro oposição e equilíbrio. Dois ou mais homens vivem mutuamente, isto é, se defrontam em relação recíproca, em ação recíproca. Cada relação, cada ação recíproca entre eles pode ser denominada sociedade. A função da sociedade é o social ou, mais concretamente, o inter-humano (BUBER, 2012, p. 41).

Buber (2014, p.135-139) ressalva que, não obstante a perspectiva sociológica considerar que a sociedade se constrói a partir de relações humanas, o domínio do inter-humano não se confunde com os fenômenos sociais, nos quais a relação entre pessoas de um grupo específico está vinculada ao interesse desse (interesse coletivo), em que somente de modo secundário seus integrantes poderiam voltar-se “um-em-direção-ao-outro”. Nesse passo, o filósofo também aponta a distinção dos fenômenos psíquicos para os quais considera tratar-se “somente do acompanhamento secreto da própria conversação”. Ademais pondera que a esfera do inter-humano vai além do domínio da simpatia, podendo contemplar, inclusive, o encontro entre adversários. Em suma, no que se refere a esfera do inter-humano:

¹⁹ Para além de uma análise objetiva da estrutura lógica ou semântica da linguagem, o que faria da palavra um simples dado, Buber desenvolve uma verdadeira ontologia da palavra atribuindo a ela o sentido de portadora de ser, que pela intencionalidade que a anima, é o princípio ontológico do ser humano como ser dia-logic e dia-pessoal (ZUBEN, 2006, p. 28). Oportuno elucidar ser equivocada a compreensão da palavra diálogo (e de seus derivados dialógico, dialogal, dialogicidade, etc.) a partir do prefixo “di” como suposto sinônimo de “dois/duas”, pelo que diálogo é errônea e comumente definido como conversa entre *duas* pessoas. Com base na etimologia, a palavra diálogo tem origem no grego “*dialogos*”, sendo composta pelo prefixo “*dia*” que significa “através” (e não dois/duas) e “*logos*”, que significa “palavra”, portanto, o significado do vocábulo diálogo está relacionado à *palavra que flui através (por entre) de*.

a única coisa importante é que, para cada um dos dois homens, o outro aconteça como este outro determinado; que cada um dos dois se torne consciente do outro de tal forma que precisamente por isso assuma para com ele um comportamento que não o considere e não o trate como seu objeto, mas como seu parceiro num acontecimento da vida, mesmo que seja apenas uma luta de boxe. É este o fator decisivo: o não-ser-objeto (BUBER, 2014, p.137-138).

Contudo, Buber identifica três fatores que impedem o desenvolvimento do inter-humano. O primeiro deles é a dualidade do “ser” e “parecer”, à qual denominou “a verdadeira problemática no âmbito do inter-humano”, distinguindo duas espécies de existência humana, uma delas considerada como a vida a partir do ser e determinada por aquilo que se é (essência) e outra como a vida a partir da imagem, caracterizada pelo que se quer parecer (BUBER, 2014, p. 141). A relação *Eu-Tu* não acontece se aqueles que estão envolvidos são simples aparência, isto é, se estão preocupados com sua imagem, com o modo pelo qual desejam encontrar o outro, cujo olhar é produzido de acordo com as impressões que deseja causar no outro. Ela exige que os parceiros “sejam”, que se apresentem de forma espontânea e sem reservas, como realmente são (ZUBEN, 2003, p. 171).

no campo do inter-humano ela [a verdade] significa que os homens se comunicam um-com-o-outro tal como são. Não importa que um diga ao outro tudo que lhe ocorre, mas importa unicamente que ele não permita que entre ele e o outro se introduza sub-repticiamente alguma aparência. Não importa que um “se abandone” perante o outro, mas importa que ele permita ao homem com o qual se comunica de participar do seu ser. É a autenticidade do inter-humano que importa; onde ela não existe, o humano também não pode ser autêntico (BUBER, 2014, p. 143).

O segundo fator diz respeito à forma pela qual o outro é percebido. Neste ponto, Buber distinguir três maneiras pelas quais é possível perceber uma pessoa que se apresente diante dos nossos olhos: observar, contemplar e tomar conhecimento íntimo.

Enquanto o observador concentra-se em gravar na sua mente a pessoa observada (objeto de sua percepção), em analisá-la, em identificar seus traços, características e variações e anotá-las; o contemplador não está absolutamente concentrado, pois assume uma postura que lhe permite ver o objeto livremente e espera despreocupado aquilo que a ele se apresentará, de maneira que somente inicialmente é governado pela intenção, tudo que se segue é involuntário. O contemplador não se preocupa em anotar pois confia no trabalho orgânico da memória que conserva o que merece ser conservado; não se atenta aos traços, aprecia no objeto o que não é

“caráter” e nem “expressão”. “Todos os grandes artistas eram contempladores”, diz Buber (2014, p. 41).

Existe, no entanto, uma percepção que é de uma espécie decididamente diferente. O observador e o contemplador têm em comum o fato de os dois terem a mesma posição, justamente o desejo de perceber o homem que vive diante dos nossos olhos; de nada a mais, este homem é para eles um objeto separado deles próprios e das suas vidas pessoais, que justamente e apenas por isso pode ser percebido “de uma maneira certa”; o que eles experienciam desta forma, seja ela uma soma de traços, como acontece com o observador, ou uma existência, no caso do contemplador, não exige deles nenhuma ação e nem lhes impõe destino algum; pelo contrário, tudo se passa nos campos distantes da estesia (BUBER, 2014, p. 42).

Por outro lado, “tomar conhecimento íntimo” ou “tornar-se presente da pessoa” é experienciar o outro como uma totalidade e em toda a sua concretude, sem abstrações que o reduzam (BUBER, 2014, p.147). É perceber de forma receptiva o outro, não como objeto, mas como um ser com o qual se estabelece um contato autêntico (*Eu-Tu*); “envolve a sensibilidade que impele aquele que está a perceber à admiração e ao reconhecimento da beleza existente no outro que vive diante dos seus olhos” (PARREIRA, 2016, p. 86).

Pela tomada de conhecimento íntimo o outro “diz algo”, não no sentido literal, mas pela “linguagem real (na casa da linguagem há muitos compartimentos e este é um dos mais íntimos)”, ele “transmite algo a mim, fala algo que se introduz dentro da minha própria vida” cujo “efeito de ter sido o receptor deste dizer é totalmente diferente do efeito de observar e de contemplar. Não posso retratar nem descrever o homem no qual, pelo qual, algo me foi dito, nada posso contar sobre ele; se tentasse fazê-lo, já seria o fim do dizer” (BUBER, 2014, p. 42).

De acordo com Zuben (2006, p. 32), a tomada de conhecimento íntimo implica a presença ao evento de encontro mútuo, a qual significa presentificar e ser presentificado, daí Buber ter concebido uma segunda denominação a essa forma de percepção do outro – “tornar-se presente da pessoa” – sendo esta, em seu sentido autêntico, absoluta, irrestrita e incondicional.

Em suma, existem dois modos de presença. Sendo originários, a relação *Eu-Tu* e o conceito de presença recebem seu sentido autêntico na doação originária do *Tu*. No encontro dialógico acontece uma recíproca presentificação do *Eu* e do *Tu*. No relacionamento *Eu-Isso* se o *Isso* está presente ao *Eu* não podemos dizer que o *Eu* está na presença do *Isso*. A alteridade essencial se instaura somente na relação *Eu-Tu*; no relacionamento *Eu-Isso* o outro não é encontrado como outro em sua alteridade. Na relação dialógica estão na “presença” o *Eu* como pessoa e o *Tu* como outro (ZUBEN, 2006, p. 34).

Cumpramos esclarecer que o tomar conhecimento íntimo não é uma forma de perceber somente as pessoas, pois se aplica também às coisas, animais, plantas, fenômenos, acontecimentos, etc., afinal nada “é fundamentalmente excluído do rol das coisas através das quais algo me é dito todas as vezes. Nada pode se recusar a servir de recipiente à palavra. Os limites de possibilidade do dialógico são os limites de possibilidade da tomada de conhecimentos íntimo” (BUBER, 2014, p. 43).

Mas o homem, embora se encontre como ser entre seres e como coisa entre coisas, constitui uma categoria diferente de todas as coisas e todos os seres: pois o homem só pode ser compreendido realmente do ponto de vista do dom do espírito que entre todas as coisas e seres só a ele pertence, o espírito como fazendo parte decisiva da vida pessoal do homem, isto é, o espírito que determina a pessoa. Tomar conhecimento íntimo de um homem significa então, principalmente, perceber sua totalidade enquanto pessoa determinada pelo espírito, perceber o centro dinâmico que imprime o perceptível signo da unicidade e toda a sua manifestação, ação e atitude. Mas um tal conhecimento íntimo é impossível se o outro, enquanto outro, é para mim o objeto destacado da minha contemplação ou mesmo observação, pois a estas esta totalidade e este centro não se dão a conhecer: o conhecimento íntimo só se torna possível quando me coloco de uma forma elementar em relação com o outro, portanto quando ele se torna presença para mim. É por isso que designo a tomada de conhecimento íntimo neste sentido especial como o tornar-se presente da pessoa (BUBER, 2014, p.147).

O terceiro fator, nas palavras de Buber, “o mais óbvio que os outros dois [a aparência que invade e a insuficiência da percepção] e, nesta hora crítica, mais poderoso e mais perigoso do que nunca” é a imposição (BUBER, 2014, p. 149), à qual o filósofo contrapõe a abertura.

Sob a perspectiva buberiana, há dois modos básicos de influenciar as pessoas em sua forma de pensar e de viver. Em um, a pessoa quer se impor, impondo sua opinião e/ou atitude de maneira tal que o outro pense que o efeito da ação é seu próprio entendimento, apenas liberado por aquela influência. Em outro, a pessoa deseja encontrar com o outro e incentivar suas potencialidades, o qual deve apenas se abrir para tanto, cuja abertura não ocorre pelo aprendizado, mas pelo encontro via comunicação existencial entre um ente que é e um outro que pode vir a ser. O primeiro modo refere-se à imposição e o segundo, à abertura, para as quais Buber indica a propaganda e a educação como respectivos exemplos, ressaltando que “onde quer que os homens mantenham relações entre si, uma ou outra atitude é encontrada em maior ou menor escala” (BUBER, 2014, p. 149-151).

De acordo com Parreira (2016, p. 156-158), ao passo que na imposição inexistente a preocupação em reconhecer o outro como uma pessoa em sua plenitude, o qual é relegado à condição de coisa a serviço de um determinado objetivo, restando tolhidas suas características

e potencialidades; na abertura, as pessoas se colocam face a face, em um movimento mútuo de reconhecimento e de aceitação recíproca, com vistas a abrir caminhos para que o outro, com todo o seu potencial, manifeste sua plenitude.

Entretanto, estes dois princípios, de impor-se a alguém e de propiciar a abertura a alguém, não devem de forma alguma ser confundidos com conceitos tais como orgulho e humildade. Um homem pode muito bem ser orgulhoso, sem querer se impor aos outros, e não basta ser humilde para propiciar uma abertura ao outro. Orgulho e humildade são disposições da alma, fatos individuais psicológicos que contêm um acento ético; imposição e abertura são processos que ocorrem entre homens, estados de fato antropológicos que apontam para uma ontologia, justamente a ontologia do inter-humano (BUBER, 2014, p. 151).

Como se depreende, paralelamente à identificação dos três fatores que impedem o desenvolvimento do inter-humano (a aparência, a insuficiência da percepção e a imposição) é possível apreender três dos seus quatro elementos: ser, tomar conhecimento íntimo ou tornar-se presente da pessoa e abertura. A partir desses elementos conclui-se que a relação *Eu-Tu* somente acontece se os envolvidos se apresentam como realmente são e sem reservas (ser); disponibilizando-se, reciprocamente, em sua totalidade, unicidade e concretude, sem abstrações que reduzam o outro à condição de objeto (tornar-se presente da pessoa); em uma atitude de reconhecimento e acolhimento das potencialidades do outro (abertura). Cumpre, agora, apresentar o quarto e último elemento do inter-humano: a conversação genuína.

A conversação genuína ou o diálogo²⁰ para Buber (2014) não é mera comunicação entre pessoas ou articulação de signos, gestos e sentidos, mas consiste em um paradigma de compreensão de mundo que tem na relação o fundamento ontológico do ser humano. No diálogo, o ser humano volta-se para o outro em uma disponibilidade espontânea e mútua, cujo significado não está no conteúdo que se pretende comunicar, nem em cada um dos participantes, mas na interação autêntica que se estabelece entre eles – “a reciprocidade tornada linguagem” (BUBER, 2014, p. 146).

Para Buber (2014, p. 35), a linguagem independe de palavras, pois, tal como as falas mais eloquentes entre pessoas não constituem uma conversação, essa também não carece de som algum, tampouco de um gesto. Logo, a linguagem pode renunciar a toda mediação de sentidos e ainda assim ser linguagem, afinal, “nós não encontramos o sentido nas coisas, também não o colocamos dentro das coisas, mas entre nós e as coisas ele pode acontecer” (BUBER, 2014, p. 72).

²⁰ Ver nota 19.

O diálogo humano pode existir sem o signo, apesar de ter neste, isto é, no som e no gesto a vida que lhe é própria (...); esta existência sem signo, todavia, não tem forma objetivamente captável. Por outro lado, um elemento de comunicação – por mais íntimo que seja – parece pertencer à sua essência. Mas, nos seus momentos mais elevados, o diálogo transcende também esses limites. Ele se completa fora dos conteúdos comunicados ou comunicáveis, mesmo os mais pessoais; não se completa, no entanto, num acontecimento “místico”, mas sim num acontecimento que é concreto no sentido estrito da palavra, totalmente inserido no mundo comum aos homens e na sequência temporal concreta (BUBER, 2014, p. 36-37).

Importante lembrar que a atitude primeira do diálogo se dá no interior do Eu, pois para voltar-se para o outro se faz necessário partir de si próprio, “é preciso ter estado, é preciso estar em si mesmo” (BUBER, 2014, p. 55) para, em um ato contínuo, ir em direção ao outro, no qual este torna-se presente em sua alteridade e totalidade, o que não se limita a simplesmente percebê-lo, mas no seu reconhecimento e aceitação como parceiro.

Aqui [vida com os homens] a linguagem se completa como sequência no discurso e na réplica. Somente aqui, a palavra explicitada na linguagem encontra sua resposta. Somente aqui, a palavra-princípio é dada e recebida da mesma forma, a palavra da invocação e a palavra da resposta vivem numa mesma língua, o Eu e o Tu não estão simplesmente na relação mas também na firme integridade. Aqui, e somente aqui, há realmente o contemplar e o ser contemplado, o reconhecer e o ser reconhecido, o amar e o ser-amado²¹ (BUBER, 2006, p. 117).

Na conversação genuína não é preciso que todos os participantes se expressem, pois aqueles que permanecem em silêncio são igualmente importantes, porém, cada um deve estar comprometido a não se esquivar quando o curso da conversação genuína determinar a sua vez de dizer precisamente aquilo que tem a dizer, afinal, a franqueza e a prontidão lhe são elementos caros (BUBER, 2014, p. 154-156). O diálogo não se permite determinar, seus rumos são indomáveis, imprevisíveis. Embora obedeça “a uma ordem básica que lhe é inerente (...) o seu curso é o do espírito e alguns só descobrem o que tinham a dizer quando percebem o apelo deste espírito” (BUBER, 2014, p. 156).

Buber alerta para a existência de falsos diálogos, em suas mais diversas manifestações, os quais apresentam a aparência de um diálogo, mas não trazem a sua essência, enquanto forma de vida (BUBER, 2014, p. 53). Conquanto,

²¹ Buber esclarece que não se deve equiparar o dialógico ao amor, embora ressalve que “o amor sem a dialógica, isto é, sem um verdadeiro sair-de-si-em-direção-ao-outro, sem alcançar-o-outro, sem permanecer-junto-ao-outro, o amor que permanece consigo mesmo” não é divino. De acordo com o filósofo, o amor não é requisito para uma vida dialógica, afinal não é possível amar todas as pessoas com as quais se encontra, mas é possível e essencial reconhecê-las e se disponibilizar a toma-las como outro, como seu Tu (BUBER, 2014, p. 55).

se uma conversação genuína deve surgir, então cada um dos seus participantes deve trazer-se a si mesmo para ela. E isto significa também que ele deve estar pronto a dizer em cada ocasião aquilo que verdadeiramente tem em mente no que diz respeito ao objeto da conversação. E isto por sua vez significa que em cada ocasião ele faça a contribuição do seu espírito, sem redução e sem desvio. Mesmo pessoas de grande honestidade julgam que não são obrigadas a dizer numa conversação tudo “o que elas têm a dizer”. Mas na grande fidelidade, que é o espaço em que respira a conversação genuína, aquilo que tenho a dizer em cada ocasião já tem em mim o caráter daquilo que quer ser dito, e eu não devo detê-lo, não devo retê-lo dentro de mim. Pois o que tenho a dizer leva o signo, inconfundível para mim, de que a palavra pertence à vida comunitária. Onde a palavra dialógica existe de uma forma autêntica, é pela franqueza que se deve fazer-lhe justiça. A franqueza, entretanto, é o oposto exato de um palavrear a esmo. Tudo depende da legitimidade daquilo “que tenho a dizer”. E certamente devo também estar atento para elevar ao nível de uma palavra interior e em seguida ao nível da palavra proferida aquilo que tenho a dizer precisamente agora mas que ainda não possuo sob a forma de linguagem. O dizer é ao mesmo tempo natureza e obra, broto e formação, e onde ele aparece dialogicamente, no espaço onde a grande fidelidade respira, este dizer precisa realizar sempre de novo a unidade dos dois (BUBER, 2014, p. 154).

Segundo Buber (2014, p. 71), “o diálogo não se impõe a ninguém. Responder não é um dever, mas é um poder. É realmente um poder”. A esse respeito Zuben (2006, p. 38-39) esclarece que a relação dialógica carece do fenômeno da resposta. A experiência de receber a palavra e respondê-la é o âmago do “entre” no qual palavra e práxis se confundem. É na experiência vivida de um vínculo em uma situação de apelo e resposta que repousa o fenômeno da responsabilidade sob a ótica buberiana, a qual possui um duplo sentido: como resposta e como “obrigação” de responder.

O primeiro sentido consiste na resposta ao apelo do outro, que é dada tanto na ação como na omissão, sendo que essa pode se comportar como aquela e vice-versa (BUBER, 2014, p. 50) e o segundo é a resposta ao apelo do dialógico, enquanto um projeto do ser humano na história de viver em um nível real e essencial da vida humana, trata-se da responsabilidade que transcende o nível moral para atingir um nível mais amplo – “o domínio da vida vivida” (BUBER, 2014, p. 49), é o nome ético da reciprocidade (ZUBEN, 2006, p. 39).

Responder a quê?

Responder ao que nos acontece, que nos é dado ver, ouvir, sentir. Cada hora concreta, com o seu conteúdo do mundo e do destino, designada a cada pessoa, é linguagem para a atenção despertada. Para aquele que está atento; pois não é preciso mais do que isto para iniciar a leitura dos signos que nos são dados. (...)

Respondemos ao momento, mas respondemos ao mesmo tempo por ele, responsabilizamos-nos por ele. Uma realidade concreta do mundo, novamente criada, foi nos colocada nos braços: nós respondemos por ela. Um cão olhou para ti, tu respondes pelo seu olhar; uma criança agarrou tua mão, tu respondes

pelo seu toque; uma multidão de homens move-se em torno de ti, tu respondes pela sua miséria (BUBER, 2014, p. 50).

Como se verifica, a responsabilidade para Buber (2012) é sempre responsabilidade diante do outro, a qual se assenta sobre a realidade do Eu e Tu, do aqui e agora. O restante é pessoal e cada ser humano, individualmente, deve decidir por si próprio, a depender de sua situação, de seu talento, de suas possibilidades, de seu lugar, de seu momento. Porém, deverá decidir nesta responsabilidade, o que significa que o ser humano “se torna consciente de sua parte na realização do reino, consciente de sua contribuição na realização da comunidade da criação” (BUBER, 2012, p. 79).

Feitas tais considerações, Buber classifica o diálogo em três espécies: diálogo o autêntico; o diálogo técnico e o monólogo disfarçado de diálogo. O diálogo autêntico, como enunciado anteriormente, seja ele falado ou silencioso, é o campo em cada um dos participantes tem, na sua presença e no seu modo de ser, o outro e para ele se volta com propósito genuíno de estabelecer uma reciprocidade viva. Trata-se, segundo Buber, de uma espécie rara de diálogo; “onde ela surge, por mais ‘não espiritual’ que seja sua forma, traz o testemunho da perpetuação da substância orgânica do espírito humano (BUBER, 2014, p. 53-54).

O diálogo técnico, instituído pela necessidade de entendimento objetivo entre as pessoas, integra o inventário dos seus bens essenciais e inalienáveis da “existência moderna” (BUBER, 2014, p. 54). Diferentemente do diálogo autêntico, o diálogo técnico não se baseia no desejo de reconhecer essencialmente o outro, tampouco é necessário haver o desejo de se voltar para o outro, pois “se assim o homem o faz, é apenas com o interesse de cumprir, objetivamente, a missão a que se destina o diálogo [técnico]: informar, ensinar ou aprender algo, convencer alguém ou, simplesmente, transmitir uma mensagem (PARREIRA (2016, p. 137).

Por fim, o monólogo disfarçado de diálogo, assim como no diálogo técnico, não há o intento de voltar-se para o outro, de reconhecê-lo e aceitá-lo como pessoa, ao contrário, nesta espécie, o outro é coisificado, apresenta-se como mero meio para a autoconfirmação e autorregozijo daquele que fala. É a espécie de diálogo articulado no campo do individualismo, da banalização do outro, “onde dois ou mais homens, reunidos num local, falam, cada um consigo mesmo, por caminhos tortuosos estranhamente entrelaçados e creem ter escapado, contudo, ao tormento de ter que contar apenas com os próprios recursos” (BUBER, 2014, p. 54).

Um debate, no qual os pensamentos não são expressos da forma em que existiam na mente mas que, no ato de falar, são tão aguçados que podem acertar o ponto mais sensível e isto sem se considerar os indivíduos com quem se fala como pessoas presentes; uma conversação, que não é determinada nem pela necessidade de comunicar algo, nem por aquela de aprender algo, nem de influenciar alguém, nem de entrar em contato com alguém, mas é determinada unicamente pelo desejo de ver confirmada a própria autoconfiança, decifrando no outro a impressão deixada, ou de tê-la reforçada quando vacilante; uma conversa amistosa, na qual cada um se vê a si próprio como absoluto e legítimo e ao outro como relativizado e questionável; um colóquio amoroso, em que tanto um parceiro quanto ao outro se regozija no esplendor da própria alma e na sua vivência preciosa: - que submundo de fantasmas sem rosto! (BUBER, 2014, p. 54).

A despeito do mundo estar permeado de falsos diálogos, de diálogos técnicos e monólogos entre meros indivíduos, nos quais “o diálogo é apenas um esboço” (BUBER, 2014, p. 55), fato é que o diálogo autêntico constitui “uma verdadeira transformação da comunicação em comunhão, portanto, uma corporificação da palavra dialógica” (BUBER, 2014, p. 37), pelo qual o Eu se encontra face a face com Tu não como coisa ou meio, mas como uma pessoa em sua unicidade, essência e totalidade. Diante disso, valendo-se das palavras de Sidekum (1979, p. 90), é possível afirmar, por meio de Buber, “contra o grito desesperador de Sartre ‘o inferno são os outros’²², o inferno é a ausência dos outros. O inferno é fechamento ao outro”.

Eis as principais considerações acerca de parte da realidade apontada por Buber, cujo horizonte ainda se mostra desconhecido e desafiador.

Desde que amadureci para uma vida a partir de minha própria experiência – um processo que começou pouco antes da “Primeira Guerra Mundial” e foi concluído pouco depois dela – tenho o dever de inserir o quadro das experiências decisivas que tive nessa altura, na herança humana do pensamento, mas não como “minhas” experiências, mas como um *insight* válido e importante para outros e mesmo para outros tipos de homens. Como, no entanto, não recebi nenhuma mensagem que pudesse ser transmitida dessa maneira, mas apenas tive as experiências e alcancei os *insights*, minha comunicação teve que ser filosófica. Tinha que relacionar o único e particular ao “geral”, ao que é descoberto por cada homem em sua própria existência. Tinha que expressar o que é por natureza incompreensível em conceitos que pudessem ser usados e comunicados (mesmo que às vezes com dificuldades). Mais precisamente, eu tive que fazer um Isso daquilo que foi experimentado em Eu-Tu e como Eu-Tu (BUBER *apud* SCHILPP; FRIEDMAN, 1967, p. 689, *tradução livre*).

²² SARTRE, 2022, p. 139.

Figura 1 – Reprodução fac-símile da escrita²³ de Buber

Seit ich zu einem Leben aus eigener Erfahrung
 gereift bin – ein Prozess, der kurz vor dem
 „ersten Weltkrieg“ begann, und bald nach
 ihm vollendet war –, habe ich mich der
 Pflicht gestanden, den Zusammenhang
 von damals gemachten entscheidenden
 Erfahrungen ins menschliche Denkgut
 einzufügen, aber nicht als „meine“ Er-
 fahrungen, sondern als jene für andere
 und auch für andere Menschen gel-
 tig und wichtige Einsicht. Da ich aber
 keine Botschaft empfangen habe, die
 solcherweise weiterzugeben wäre, sondern
 nur eben Erfahrungen gemacht mit
 Einsicht gewonnen habe, musste meine
 meine Mitteilung eine philosophische

Max Buber

Fonte: SCHILPP; FRIEDMAN, 1967, p. 2

2.4.2 A realidade vista da janela

Com base nas construções filosóficas de Buber expostas anteriormente é que se extrai as reflexões acerca da perspectiva relacional do acesso à justiça, traçando um paralelo entre as relações fundadas nas palavras-princípio *Eu-Tu* e *Eu-Isso* e as interações dos atores que atuam nos espaços de justiça com as pessoas que os acessam. Importante frisar que não se trata de uma comparação valorativa entre uma e outra, afinal, ambas expressam formas diferentes de relação e de ser no mundo, cuja distinção “não é ética, mas ontológica” (ZUBEN, 2006, p. 35).

A partir da compreensão buberiana de que o ser humano é essencialmente relacional, tem-se que tal característica esteja presente nas pessoas independentemente da função que desempenhem, dos locais onde vivem e trabalhem, das escolhas e caminhos que tomem, etc., e

²³ Tradução acima.

mesmo que adotem como projeto de vida o isolamento, ainda serão seres de relação. Como Buber ressalta, a primazia do individualismo e do coletivismo de nossa época tem levado a humanidade a esquecer o significado e a essência da palavra que a designa e, conseqüentemente, relegar a um segundo plano as relações inter-humanas.

Como não poderia ser diferente, os espaços de justiça não estão alheios a essa conjuntura, pelo contrário, principalmente o Judiciário e aqueles a ele vinculados, investidos de poder e respaldados pelo manto institucional, agregam a esta os cânones da racionalidade e da objetividade – o que seria compreensível se assim não fossem em detrimento da dimensão humana. Somado a isso ainda há que se considerar as influências do avanço tecnológico e a lógica produtivista²⁴ que impactam, sobremaneira, os atores que atuam nesses espaços e seus destinatários.

Nesse cenário, as interações humanas têm se tornado cada vez mais precárias, desprovidas de proximidade, cuidado e diálogo, privilegiando-se os relacionamentos *Eu-Iso* caracterizados por Buber pela experimentação e utilização, em que o outro é tomado como objeto passível de observação e manejo ou como meio para realização de interesses que não sejam mútuos, dificultando, portanto, a abertura de espaço para a alteridade, para a reciprocidade.

Tal realidade pode ser percebida nas narrativas que iniciaram o tópico 2.4 enquanto expressões de vivências das pessoas que, em algum momento e de alguma forma, interagiram com os atores que atuam nos espaços de justiça. Falas como: “nem me deixou falar quando pedi, ele [o juiz] disse que tudo que precisa saber estava no processo.”; “as pessoas falavam de um jeito que eu não entendia, parecia outra língua, outro mundo”; “ali não era lugar para mim, mal sei ler”; “fiquei assustada e com vergonha”; “a forma como (...) me olhava, os comentários e as perguntas que me fazia, me fizeram sentir como se eu estivesse mentindo ou fosse culpada pela violência doméstica que sofri”; “me fez sentir a pior das mães”; “mandou me colocar no meu lugar”; “me fizeram parecer um bandido” são exemplos da ausência de reconhecimento do outro como ser humano. Depreende-se que as pessoas que expressaram tais falas, quando percebidas, foram coisificadas naqueles espaços.

As referidas narrativas trazem implícitos os fatores que Buber apontou como sendo impeditivos para o desenvolvimento da relação *Eu-Tu*, quais sejam, a aparência, a insuficiência da percepção e a imposição. Se de um lado – das pessoas que procuram os espaços de justiça – há um objeto passível de observação e manejo ou um meio para realização de interesses que

²⁴ Ver nota 5.

não sejam mútuos, de outro, humanidade também não há, mas tão somente um ente cuja existência está condicionada à aparência, ao que dele se espera, à função ou papel que desempenha, ao lugar que ocupa ou à categoria em que se enquadra numa estrutura pré-determinada e objetificante. Afinal, “onde há uma coisa há também outra coisa; cada Isso é limitado por outro Isso; o Isso só existe na medida em que é limitado por outro Isso” (BUBER, 2006, p. 52).

Em outros termos, se de um lado há um cliente, um jurisdicionado, um consumidor, um mediando, etc., do outro há um advogado, um juiz, um promotor, um conselheiro, um mediador, etc. Nesses casos, em ambos os lados figuram representações (aparência), não pessoas, pois faltam-lhes ser o que efetivamente são, humanos. Como conclui Veríssimo (2010, p. 92), “não se forma uma relação sujeito-sujeito, mas objeto-objeto: o ser humano deixa de lado a sua dimensão de ser de relações em abertura de possibilidades para se deixar moldar numa perspectiva objetal”.

Além do sentido de “impressão a ser causada no outro” ressaltado por Buber, a aparência também significa a representação de uma ou algumas das dimensões que constituem o ser humano, sejam elas emocional, física, social, espiritual, profissional, etc., as quais possuem caráter transitório e volátil, porém, não expressa a totalidade do ser, sua essência. Daí, a preferência pela utilização do verbo “estar” quando da expressão das representações, por exemplo “*estou* cliente, *estou* advogado, *estou* juiz, *estou* conselheiro” e, “ser” para designar o que efetivamente é, “*sou* pessoa humana”.

Cumprе ponderar que a problemática da aparência não está em si mesma, mas na desconsideração do ser. Em outras palavras, o outro é pessoa e pode estar advogado –por exemplo, mas conceber o outro somente como tal, restringindo-o à sua dimensão profissional e desconsiderando sua plenitude substancial enquanto pessoa, o reduz à realidade funcional e unidimensional, em um relacionamento de experimentação ou utilização, conforme o pensamento buberiano (BUBER, 2006, p. 69).

Nesse sentido reporta-se à denominação “partes”, tradicionalmente dada às pessoas que integram o processo judicial, também conhecidas por autor e réu, demandante e demandado, dentre outras nomenclaturas, cuja história somente é validada pelo que consta nos autos processuais²⁵, a qual as desumanizam em prol de uma sistematização tecnicista – há nomes e

²⁵ Referência ao axioma jurídico oriundo do Direito Romano “*Quod non est in actis non est in mundo*”, cuja tradução “O que não está nos autos não está no mundo”, desconsidera toda existência externa aos autos processuais. O vocábulo “mundo” significa verdade real, portanto, não é verdade se não está nos autos.

qualificações, mas não passam de um Isso – para ao final se limitarem a números que alimentam metas e estatísticas produtivistas.

Nessas interações objetificantes o outro é percebido de forma limitada, circunscrita à esfera determinada por aquele que percebe, no caso, os atores dos espaços de justiça. Capta-se do outro, por meio de observação e/ou escuta seletiva, aquilo que atende aos objetivos específicos daquela interação (v.g. obtenção de informações, resolução do conflito, instrução processual, etc.), afinal, o reconhecimento e aceitação do outro enquanto pessoa não é o propósito almejado. Por vezes, e não raras, o outro é reduzido a relatos fragmentados registrados em papéis, oriundos da percepção de terceiros alheios à interação atual, como é o caso dos processos judiciais, extrajudiciais, administrativos e tantos formulários que *instruem* (esse nos parece o verbo mais adequado pela perspectiva buberiana) as interações que se amoldam aos relacionamentos *Eu-Iso*.

Por essa ótica, os atores dos espaços de justiça são preparados para obter informações a partir de uma interação mecanizada, impessoal e de distanciamento, pela qual suas percepções do outro restam abreviadas e parciais, pois apesar de se colocarem diante dele, não adentram no fluxo da relação recíproca, de modo que nada lhes é exigido “e nem lhes impõe destino algum; pelo contrário, tudo se passa nos campos distantes da estesia” (BUBER, 2014, p. 42).

Não obstante as conquistas obtidas pelos movimentos de democratização da justiça, a participação mais efetiva e horizontal dos seus destinatários ainda integra o rol dos desafios enfrentados, o que se dá, a nosso ver e dentre outras razões, não pela falta de anseio desses, mas pela vaidade velada e apego ao poder, por vezes simbólico, por parte dos atores dos espaços de justiça. Tais elementos são propulsores de interações verticalizadas que trazem em seu bojo o terceiro fator apontado por Buber como impeditivo para o desenvolvimento da relação *Eu-Tu* – a imposição.

Não se está aqui a tratar do efeito impositivo das decisões proferidas em sede dos meios heterocompositivos de resolução de conflitos (v.g. jurisdição, arbitragem), os quais estão adstritos ao ordenamento jurídico, nesse incluso os princípios constitucionais do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa e outros (artigo 5º, incisos LIV, LV da CR/88), mas da postura e da forma de atuação dos atores dos espaços de justiça na interação com as pessoas que buscam o acesso.

Nesse sentido observa-se a existência de atores dos espaços de justiça que valendo-se do conhecimento teórico que respalda sua atuação e da intencionalidade de cumprir seu papel, impõem unilateral e verticalmente seu entendimento tomado como o mais adequado, sobrepondo-se ao outro na interação, esvaziando, por conseguinte, o sentido da justiça a que se

busca acesso, enquanto espaço de realização de direitos e necessidades humanas baseadas na promoção da emancipação, alteridade e participação.

A postura e atuação impositivas estabelecem uma interação dicotomizada, em que os atores dos espaços de justiça se colocam no centro dessa, inviabilizando o “entre” – onde a aceitação e a confirmação ontológica dos dois polos ocorrem. Desse modo, os referidos atores não conseguem sair de si e acolher o outro, não conseguem conectar-se ao universo do outro, pois tal atitude implica, segundo Veríssimo (2010, p. 90), “uma série de compreensões, tais como, ‘o outro não sou eu’, ou seja, o reconhecimento da diferença, dos limites do outro, seu modo de ser e encarar o mundo”.

Importante ressaltar que a imposição nem sempre é explícita, pelo contrário, na maioria das vezes permeia as interações nos espaços de justiça de forma sutil – o que não a faz menos desfavorável ao desenvolvimento da relação *Eu-Tu*. Mesmo que de forma subjacente, a imposição nega a autonomia do outro cerceando seus atributos e potencialidades enquanto pessoa, o que, especificamente nos referidos espaços, prejudica ou até mesmo inviabiliza sua participação nas soluções para os conflitos vivenciados e para transformação da realidade em que está inserido, bem como na construção de novos direitos.

Há que se considerar, ainda, a comunicação estabelecida nessa forma de interação objetificante, que apesar de ostentar a denominação “diálogo” – tão propagandeada nos espaços de justiça – desse se distancia na medida em que caminha na direção contrária ao reconhecimento do outro e à mutualidade, afinal, segundo Buber (2014, p. 146), o diálogo é “a reciprocidade tornada linguagem”.

Apesar dos esforços para a promoção da acessibilidade dos espaços de justiça, narrativas como “as pessoas falavam de um jeito que eu não entendia, parecia outra língua, outro mundo” e “ali não era lugar para mim, mal sei ler” ainda são manifestações recorrentes das experiências vivenciadas pelas pessoas que buscam esses espaços, nos quais o uso de linguagem técnica, de rituais jurídicos e de procedimentos formais, tornam a comunicação incompreensível à maioria de seus destinatários.

Em que pese a importância da linguagem técnica, sua utilização não favorece a construção de espaços democráticos, principalmente quando a desigualdade e a exclusão social estão presentes. Do mesmo modo, o monólogo disfarçado de diálogo apontado por Buber, não visa o reconhecimento e a aceitação do outro como pessoa, mas se coloca a serviço da afirmação do conhecimento teórico, do *status* e/ou do poder que possuem (ou pensam possuir) alguns atores dos espaços de justiça que, não raras vezes, dele se utilizam para se superpor ao outro

negando-lhe o direito à participação na administração da justiça. A esse respeito, Cunha pondera:

pode, pois, a linguagem incluir ou excluir, na medida em que implica a hierarquia entre "quem sabe" e "quem não sabe", distribuindo ou reproduzindo a voz ou o silêncio de certos assuntos, determinadas reivindicações, identificados anseios, revoltas estatuídas ou desejos negados em momentos deliberadamente escolhidos. Neste aspecto, a esfera jurídica aufere contornos expressivos como local de exercício do poder, sendo o discurso jurídico capaz de criar, influenciar, modificar ou extinguir relações pela descrição do que entende serem as condutas desejadas em sociedade e por controlar as expressões dos interessados em um processo e na vida social (CUNHA, 2020, p. 274).

Sobre o aspecto da participação, é cediço que a ressignificação e expansão dos espaços de justiça promovidas a partir dos contributos da perspectiva pluri-institucional do acesso – segunda onda de Cappelletti e Garth (1988) – proporcionaram que seus destinatários participassem da administração da justiça, por meio da implantação das práticas consensuais de resolução de conflitos, pautadas na proximidade, no consenso e na informalidade.

Porém, cabe aqui contextualizar, brevemente, que esse movimento foi objeto de diversos estudos e críticas, dentre elas o que Nader (1994) denominou “ideologia da harmonia coerciva”, pela qual as práticas alternativas de resolução de conflitos (*Alternative Dispute Resolution - ADR*), implantadas nos Estados Unidos durante a década de 70 em resposta ao cenário norte-americano marcado por uma sociedade extremamente litigante e tribunais abarrotados, integram um projeto de pacificação enquanto modelo hegemônico de controle, em que se busca, a qualquer custo, o consenso, a homogeneidade e a concórdia, a partir da ideia de que o conflito é negativo ou disfuncional, devendo suas manifestações (e não suas causas) ser combatidas e evitadas, transformando seus destinatários em “pacientes” que carecem de tratamento, cuja cura seria obtida por meio de acordos que visam levar a termo os conflitos, em vez de promover formas de lidar com eles ou transformá-los.

O referido modelo criticado por Nader se expandiu pelo mundo e foi importado para o Brasil, influenciando profundamente as práticas locais de resolução de conflitos sem que houvesse uma adequação criteriosa à realidade brasileira, marcada pela desigualdade e exclusão social e de acesso à justiça. Veiculadas às ideias de eficiência, redução da judicialização, celeridade, informalidade, etc., as referidas práticas passaram a ser cada vez mais difundidas vindo a integrar, em 2010, a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, instituída pela Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) pela qual foram criados os Centros Judiciários de Solução de

Conflitos e Cidadania (CEJUSC), atualmente em expansão por todo o território brasileiro²⁶, bem como a rede de entidades públicas e privadas a atuar em parceria com o Judiciário.

Feitas essas considerações, a crítica de Nader (2014) se revela atual e oportuna para a reflexão que se propõe neste trabalho, na medida em que, no cenário brasileiro, as práticas consensuais de resolução de conflitos (v.g. conciliação, mediação, justiça restaurativa), não obstante os avanços que proporcionaram em termos de acesso à Justiça, ainda padecem com a crença equivocada do consenso veiculado à lógica do acordo, cujo escopo principal é pôr fim ao conflito entendido como algo destrutivo. Dessa forma, além da compreensão obsoleta sobre os conflitos²⁷, a busca pelo consenso (acordo) demanda o foco nos fatos e conteúdo da demanda, em detrimento de suas causas e principalmente das relações, limitando as pessoas envolvidas, suas características, potencialidades e histórias à moldura da objetificação, dos relacionamentos *Eu-Iso*.

Outro aspecto relevante se refere à postura de alguns atores que atuam com as práticas consensuais de resolução de conflitos nos espaços de justiça, cuja formação, em que pese os parâmetros²⁸ existentes, não tem se mostrado, a nosso ver, suficiente ou apropriada para uma atuação baseada no desenvolvimento de relações *Eu-Tu*, na medida em que se pautam em metodologias tecnicistas comprometidas com a celeridade, objetividade e produtividade. Exemplos disso podem ser observados nas audiências/sessões de conciliação e mediação em que, não raras vezes, o primeiro (e ocasionalmente, o único) questionamento dos conciliadores e/ou mediadores é se há possibilidade de acordo ou, ainda, ante o fato dos agendamentos das referidas audiências/sessões se darem por um curto período de tempo (geralmente vinte

²⁶ De acordo com o relatório “Justiça em números 2021” do CNJ, a quantidade de CEJUSCs instalados na Justiça Estadual tem crescido substancialmente, de modo que em 2014 havia 362 unidades; em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654; em 2016, aumentou para 808; em 2017 para 982; em 2018 para 1.088 e, no final de 2020 já eram 1.382 CEJUSCs em funcionamento (BRASIL, 2021, p. 191-192).

²⁷ Ver tópico 3.1.3.

²⁸ De acordo com o anexo I (Diretrizes Curriculares) da Resolução nº 125/2010 do CNJ, com redação dada pela Emenda nº 2/2016, a formação básica dos conciliadores e mediadores visa transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como a vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento para habilitação ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Para tanto, o referido anexo elenca os temas a serem abordados no conteúdo programático, estabelecendo que a formação será dividida em duas etapas (teórica e prática), tendo, a primeira, carga horária mínima de quarenta horas/aula e, a segunda (estágio supervisionado), de sessenta a cem horas (BRASIL, 2010). No caso da formação dos facilitadores de Justiça Restaurativa, a Resolução nº 225/2016 do CNJ, que dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário, estabelece que o plano pedagógico básico dos cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de facilitadores em Justiça Restaurativa deverá ser estruturado em parceria com os Tribunais de Justiça, devendo ser observado o conteúdo programático com número de exercícios simulados e carga horária mínima, conforme deliberado pelo Comitê Gestor da Justiça Restaurativa, contendo, ainda, estágio supervisionado, como estabelecido pelas Escolas Judiciais e Escolas da Magistratura (BRASIL, 2016). Em 2021, o referido Comitê elaborou as Diretrizes do Plano Pedagógico Mínimo Orientador para Formações em Justiça Restaurativa, estabelecendo parâmetros para os conteúdos programáticos, bem como para a carga horária mínima da formação teórica (trinta horas) e da formação prática (quarenta a quarenta e oito horas) (BRASIL, 2021).

minutos²⁹) em que se revela inviável sequer o acolhimento das pessoas e a apresentação inicial de informações de forma adequada, tampouco a escuta qualificada dos envolvidos, imprescindíveis a uma atuação que se pretenda mais humanizada.

Nesse sentido, o relatório “Justiça em números” elaborado anualmente pelo CNJ com o escopo de reunir “dados orçamentários, quantitativos de pessoal e diagnóstico do desempenho da atividade judicial brasileira” (BRASIL, 2021, p. 9) sinaliza dentre as causas de redução da quantidade de acordos homologados nos últimos anos após o crescimento registrado em 2016, a atuação dos atores do sistema de justiça.

Há de se destacar que mesmo com o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016, tornando obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo diminuiu 18,8%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 2.426.027 em 2020. Em relação ao ano anterior, houve diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordo (-37,1%), provavelmente em decorrência da pandemia da covid-19, que pode ter dificultado a realização de procedimento de conciliação e mediação presenciais ou **das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais** (BRASIL, 2021, p. 192, *grifo nosso*).

Nesse contexto, Silva, N. (2022) alerta para a problemática de uma política estatística baseada em uma lógica produtivista e utilitarista que, aplicada às práticas consensuais de resolução de conflitos, suplanta a perspectiva sociológica do direito e da justiça, a qual abrange além de aspectos quantitativos, principalmente questões de ordem “política, institucional, social, cultural e simbólica” (SILVA, N., 2022, p. 156 *apud* AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014). Segundo a autora, a atuação do conciliador e do mediador é um trabalho artesanal que demanda “tempo, cuidado, formação adequada, e não se valoriza – ou não deveria ser valorizado – por uma lógica baseada em quantidade” (SILVA, N., 2022, p. 156).

Tais reflexões sinalizam que para além da resolução de demandas, o acesso à Justiça reivindica o reconhecimento e o cuidado das pessoas e das relações. Não obstante as aludidas críticas, os institutos consensuais de resolução de conflitos foram fundamentais para a implantação de práticas mais humanizadas no sistema de justiça, criando espaços de

²⁹ Há que se considerar que os agendamentos das audiências de conciliação/mediação pelo período de vinte minutos talvez ocorram em virtude do artigo 334, §12, da Lei nº 13.105/2015 (CPC) o qual prevê que “a pauta das audiências de conciliação ou de mediação será organizada de modo a respeitar o intervalo mínimo de 20 (vinte) minutos entre o início de uma e o início da seguinte” (BRASIL, 2015). Ainda que tomado como fundamento, o referido dispositivo estabelece o tempo *mínimo*, não obstante o agendamento das audiências de conciliação/mediação por períodos maiores.

informação, diálogo e participação e constituem um campo fecundo para o desenvolvimento de relações baseadas na palavra-princípio *Eu-Tu*. O conhecimento, a objetividade, as técnicas que contribuem com os relacionamentos *Eu-Isso*, otimizando a atuação dos atores que atuam nos espaços de justiça mediante o aprimoramento da percepção sobre o outro, do mapeamento e compreensão da situação ou do conflito, do desempenho de suas atividades, etc., não inviabilizam a disponibilidade dos referidos atores de voltar-se para o seu semelhante e ingressar no fluxo da relação recíproca – ao contrário, se complementam.

Como pontuado alhures, as relações estabelecidas pelas atitudes *Eu-Tu* e *Eu-Isso* versam sobre maneiras distintas do homem ser, estar e apreender o mundo, alternando e atualizando-se em uma e outra atitude. Enquanto a primeira inaugura a relação consistindo no esteio para a vida dialógica, a segunda sustenta a experimentação, o conhecimento, a utilização (ZUBEN, 2003, p. 95), traçando no equilíbrio da alternância entre elas os contornos da existência humana. Porém, mesmo não havendo distinção axiológica entre as duas atitudes, Buber, atento ao desequilíbrio da referida alternância com a predominância dos relacionamentos *Eu-Isso* em nossa época, alerta que “o homem não pode viver sem o Isso, mas aquele que vive somente com o Isso não é homem” (BUBER, 2006, p. 72).

A atitude *Eu-Isso* (...) é uma das atitudes do homem em face do mundo, graças à qual podemos compreender todas as aquisições da atividade científica e tecnológica da história da humanidade. Em si, o *Eu-Isso* não é mal; ele se torna fonte de mal, na medida em que o homem deixa subjugar-se por esta atitude, absorvido em seus propósitos, movido pelo interesse de pautar todos os valores de sua existência unicamente pelos valores inerentes a esta atitude, deixando, enfim, fenecer o poder de decisão e responsabilidade, de disponibilidade para o encontro com o outro, com o mundo e com Deus (ZUBEN, 2003, p. 96).

É no sentido de equalizar as atitudes *Eu-Tu* e *Eu-Isso* no âmbito dos espaços de justiça que a perspectiva relacional do acesso busca o resgate da dimensão humana, tendo em vista que as relações fundadas na visão buberiana podem traduzir formas autênticas de interação que promovam o reconhecimento, a autonomia, a participação e a efetivação de experiências de justiça. Para tanto, Buber esclarecer ser indispensável “estabelecer uma relação autêntica e genuína com o outro”, o que demanda “voltar-se para o outro como ele é... para a face vital desta outra pessoa como à sua própria face; que dois seres se tornem presentes mutuamente” (BUBBER, 2012, p. 93).

Este “voltar-se” recíproco de pessoa a pessoa não é algo que exige esforço ou reflexão; é algo muito simples, a saber: o encontro do homem com seu

semelhante. Acontece, porém, que isso foi esquecido e desprezado. Não é algo que devemos fazer, conquistar; devemos encontrar, sem cessar, no seio das difíceis e pesadas condições da vida contemporânea que nos deixa tão poucos momentos e atmosfera, tão pouca oportunidade para meditação, tão poucos instantes para o encontro conosco mesmos e até com o outro. Quando o homem se encontra mutuamente deste modo, haverá, sem dúvida, uma ruptura no mecanismo... É necessário, no entanto, que se deseje o que é positivamente real e simples; é mister consentir que isso aconteça (BUBBER, 2012, p. 94).

Nesse passo, a perspectiva relacional do acesso à justiça não se contrapõe ao desenvolvimento de relacionamentos baseados na experimentação e na utilização – nem poderia, posto que essencial – ao contrário, atua pela harmonização da realidade contemporânea, pautada na primazia das atitudes Eu-Iso, com a dimensão humana, de maneira a propiciar interações diferentes daquelas tradicionalmente formais e verticalizadas, baseadas no poder, na aparência e na imposição. Almeja-se, com isso, principiar a reflexão acerca da possibilidade de se pensar ao acesso à justiça a partir das relações entre os atores que atuam nos espaços de justiça e as pessoas que buscam o acesso a esses espaços por meio da perspectiva dialógica de Buber, segundo o qual, a via para superar a dicotomia do individualismo *versus* coletivismo e edificar uma nova comunidade é o resgate da principal característica do homem – a humanidade.

Oportuno lembrar que a relação autêntica fundada na atitude *Eu-Tu* pressupõe, segundo Buber, que as pessoas “sejam”, isto é, que se revelem de maneira espontânea, como realmente são, desprovidas de aparência e sem reservas – trata-se do *ser*, oposto do parecer. Por conseguinte, é preciso *abertura*, configurada no movimento mútuo de disponibilidade para o reconhecimento e a aceitação recíproca, a fim de abrir caminhos para que o outro manifeste sua plenitude com todo o seu potencial. Há, ainda, que se *tomar conhecimento íntimo* do outro, em outras palavras, tornar-se presente, o que consiste na percepção do outro, não como coisa, mas enquanto pessoa em sua totalidade e concretude, sem abstrações que o reduzam (BUBBER, 2014, p.147) necessitando, para tanto, da presença autêntica e recíproca ao evento do encontro. Por fim, a relação *Eu-Tu* se desenvolve pelo diálogo, no qual o ser humano volta-se para o outro, em uma disponibilidade espontânea e mútua, onde a reciprocidade se torna linguagem (BUBBER, 2014, p. 146).

Portanto, é na relação *Eu-Tu* concebida por Buber, em que a reciprocidade, a presença, a imediatez e a responsabilidade constituem seus aspectos basilares, que se fundamenta a perspectiva relacional do acesso à justiça.

A reciprocidade indica, como o próprio termo exprime, a existência de uma dupla ação mútua entre os parceiros da relação. (...). Na relação dialógica a palavra da invocação recebe a resposta. A reciprocidade rompe então o imanentismo do Eu lançando-o no encontro face a face. É aí que o Eu e o Tu se presentificam. A presença é justamente o momento, o instante da reciprocidade. Esta presença recíproca é a garantia da alteridade preservada. O Tu não pode ser função do Eu, como se fora mera coisa determinável na trama da causalidade universal; o Tu é encontrado em sua alteridade, ele é confirmado como outro. Além disso, nenhum meio se interpõe entre os parceiros do encontro. A relação é imediata, direta. Nenhum esquema conceitual ou ideias prévias, nenhuma imagem, nem fins nem antecipações. Na atitude Eu-Tu dialógica, não me relaciono com o outro através de sua função social. "Todo meio é obstáculo", diz Buber. O Tu se dá na presença e não na representação. Por se tratar de uma ação recíproca entre os presentes no diálogo, esta relação é também responsabilidade (ZUBEN, 2003, p. 152).

Oportunamente, retoma-se as narrativas que introduziram o tópico 2.4 destacando aquelas tomadas pelos seus locutores como experiências de justiça, tais como “obrigada por me ouvir e não me julgar, (...) precisava ser compreendida e respeitada”; “custava terem me explicado assim, de um jeito que eu entendesse, sem tantas palavras difíceis? (...) fui ouvido e tratado como gente”; “jamais imaginei que um juiz fosse ter essa consideração por mim; me senti tão respeitado”. Como se depreende, o elemento distintivo dessas experiências foi a interação entre as respectivas pessoas e os atores que atuaram naqueles espaços de justiça, que se pautou no reconhecimento e aceitação do outro como ser humano, ultrapassando o campo da objetivação.

Nas referidas falas, os verbos escutar, não julgar, compreender, respeitar, denotam necessidades e direitos implícitos, cuja percepção e acolhimento por parte dos atores do sistema de justiça deflagraram o desenvolvimento de relações mais humanizadas, sem prejuízo das interações *Eu-Isso*, necessárias à atuação desses atores. Tem-se que pela presença, abertura e reciprocidade das pessoas envolvidas operou-se o movimento dialógico, criando condições para que aqueles que buscaram o acesso à justiça pudessem vivenciá-lo, não somente enquanto uma instância resolutive, mas também como uma experiência de justiça materializada na relação *Eu-Tu* com os atores que integraram tais espaços.

Não obstante as questões objetivas que permeiam as interações desenvolvidas nos espaços de justiça, essas não podem prevalecer sobre a dimensão humana, sendo imprescindível o equilíbrio entre essas duas instâncias e a compreensão da singularidade do outro com suas potencialidades e limitações. Da indagação “custava terem me explicado assim, de um jeito que eu entendesse, sem tantas palavras difíceis?” extrai-se a importância de se zelar pelo meio no qual a relação se constrói – o diálogo, que apesar de não se restringir ao conteúdo da

comunicação, não o exclui, além de ser essencial a compreensão dos envolvidos e para um verdadeiro diálogo.

Quer se queira, quer não, o corpo normativo e, por vezes, processual, que fundamenta a atuação dos atores que atuam nos espaços da justiça, é expresso por signos próprios, técnicos, ininteligíveis para a maioria de seus destinatários, o que demanda sensibilidade por parte dos referidos atores para captar tal limitação de maneira a promover a compreensão e, por conseguinte, a inclusão e participação, afinal, os referidos signos impactam a vida das pessoas e/ou versam sobre elas. Nesse sentido, o desafio da perspectiva relacional do acesso à justiça é transmutar o outro de quem se fala naquele com quem se fala.

O acesso à justiça se dá por pessoas que buscam pessoas, isso porque, a Justiça, enquanto ente abstrato, não tem face, corpo, voz ou lugar, mas é nos seus atores que ela se personifica, aos quais compete responder a tal busca com presença, cuidado e responsabilidade. As pessoas que buscam a justiça trazem consigo dores, perdas, temores e esperam ser vistas, ouvidas, acolhidas; clamam por ajuda. Voltar-se para essas pessoas e colocar-se no fluxo de uma relação autêntica e recíproca deve ser o compromisso ético dos atores que se coloquem a serviço da justiça.

Àqueles que, eventualmente, questionem sobre o conflito desse compromisso com os princípios da imparcialidade e equidistância que norteiam a atuação dos atores que atuam nos espaços de justiça, principalmente aqueles vinculados ao sistema judicial tradicional, há que se esclarecer inexistir incompatibilidade. Enquanto os referidos princípios dizem da postura dos atores frente a um objeto (situação, conflito, jurisdicionado, etc.) a ser observado, manejado, dentre outras atitudes inerentes aos relacionamentos *Eu-Isso*, o compromisso de voltar-se para o outro diz da postura frente a si próprio e aos outros como seres humanos, dispostos a ingressar em uma relação *Eu-Tu*. Portanto, tratam-se de posturas distintas, que assim como as palavras-princípios, demandam o equilíbrio da alternância entre elas.

Em outras palavras, resgatando a narrativa³⁰ do jurisdicionado que em virtude de ter recebido os pêsames do juiz pelo falecimento de um familiar relatou “jamais imaginei que um juiz fosse ter essa consideração por mim; me senti tão respeitado que até a tensão e o medo de ser interrogado passaram”, depreende-se que a postura do referido magistrado pautada no reconhecimento, acolhimento e cuidado do jurisdicionado enquanto pessoa (relação *Eu-Tu*), não haveria de comprometer, de modo nenhum, sua atuação ao colher o depoimento pessoal, analisar as informações, valorar as provas e julgar a demanda (relacionamento *Eu-Isso*) de

³⁰ Narrativa apresentada no início do tópico 2.4.

forma imparcial e equidistante, além de fundamentada. Ao contrário, independentemente do desenvolvimento e desfecho da segunda atitude, a primeira, por si só, já proporcionou uma experiência de justiça, cujas necessidades de respeito e tranquilidade, ainda que implícitas, foram atendidas.

A propósito, com relação a atuação mais humanizada dos magistrados, Cunha³¹ pontua:

Havemos de, verdadeira e sinceramente, travar contato com outras estruturas de pensamento que não apenas o jurídico e admitir os modos de compreensão dos fenômenos humanos que não o normativo, com a assimilação dos matizes próprios e conseqüentes modificações. Além disso, cremos que se o intérprete e aplicador do Direito realmente intenta compreender o que se passa com as partes, é preciso estar-se sinceramente envolvido com o outro e assinalar a mensagem de que as visões de mundo das pessoas são importantes e valem o tempo aplicado no processo. Na verdade, o envolvimento de todos os profissionais, dentre advogados, servidores, membros do Ministério Público, e os próprios magistrados, deve corresponder a tal busca da compreensão do outro, confirmando-se a importância cidadã de quem procura o Poder Judiciário (CUNHA, 2020, p. 423).

Diante disso entende-se que cabe aos atores que atuam nos espaços de justiça se colocarem no fluxo da relação recíproca com seus semelhantes, reconhecendo o outro e a si mesmos como pessoas que, para além do estrito cumprimento das atribuições estabelecidas pelo ordenamento jurídico, revela-se mister agir com autenticidade e se orientar pelo cuidado que sustenta suas atitudes, criando condições para que o acesso à justiça se efetive por meio de interações que promovam a autonomia, a alteridade e a participação.

Com esse propósito é que se avançou no sentido de sistematizar uma metodologia – Abordagem de Interação Empática (AIE) – que materializasse a ideia do acesso à justiça pela perspectiva relacional, contemplando os elementos distintivos da relação *Eu-Tu* e agregando a esses os contributos de outros métodos, práticas e teorias que têm se dedicado à promoção de interações dialógicas, a qual será abordada no capítulo 3. Cumpre ressaltar que a perspectiva relacional do acesso à justiça não se limita à metodologia a ser apresentada, posto ser apenas

³¹ Danilo Fontenele Sampaio Cunha, professor e juiz federal, desenvolveu um primoroso trabalho em suas diversas obras (CUNHA, 2017; 2018; 2019; 2020), onde aborda, de forma inovadora, a compreensão do sentido do Direito sob uma perspectiva transdisciplinar com vistas a um Direito sensível a partir de um “humanismo cuidadoso e respeitador”, pautado na “inclusividade discursiva e na superação de paradigmas funcionalistas e utilitários que inundam o ambiente jurídico” (CUNHA, 2017, p. 1), propondo a transformação de práticas judiciais, com ênfase na atuação dos magistrados. Defende, no âmbito do acesso à justiça, que este decorre de um processo de sensibilização ativa e da correspondente revitalização da legitimidade social do Judiciário, por meio de ações virtuosas de juízes abertos ao diálogo, empáticos, eticamente comprometidos e socialmente sensíveis, pautadas na valorização das potencialidades humanas, “na disponibilidade para outro e no cultivo de valores que sustentem a reinvenção da vida em conjunto” (CUNHA, 2019, p. 3).

um instrumento em construção, dentre outros que se espera ver concebidos a partir das reflexões acerca da referida perspectiva.

Não se está aqui a ditar regras de atuação – até porque nem se poderia – tampouco criar mais incumbências para os atores que atuam nos espaços de justiça, mas a propor um olhar sobre as relações que se desenvolvem nesses espaços, as quais podem ser ressignificadas a partir das contribuições de Buber, resgatando a humanidade – há tempos e paulatinamente relegada à margem – de maneira a construir uma justiça e um mundo mais humanos.

Um mundo no qual as pessoas possam genuinamente se encontrar umas com as outras, despidas de preconceitos, conjecturas e reservas. Um mundo no qual elas não se prestem mais a disfarçar suas inquietudes, mascarar suas inseguranças ou encobrir sua solidão na objetivação exagerada do trabalho excessivo e das palavras mal anunciadas, no abandono de seus pares, enfim, na falta de moderação ao proferir o Eu-Isso. Um mundo no qual o homem possa ser “pessoa” e não um “ser-separado”. Um mundo no qual ele possa se nutrir primeiro na fonte do Tu, para, em seguida, experienciar o Isso. (PARREIRA, 2016, p. 100-101)

Daí a relevância de se pensar o acesso à justiça sob a perspectiva das relações, pela qual vislumbra-se a edificação de interações mais humanas, atentas às necessidades, singularidades e complexidades das pessoas. Como bem pontuou Cunha (2017, p. 9) é imprescindível o surgimento de uma ordenação das relações cuja validade significativa demanda “uma condição ética que atribua a cada homem a qualidade de sujeitos uns perante os outros, concitando a humanidade para o reconhecimento recíproco e para a corresponsabilidade”.

Possíveis críticas não diminuem o valor do pensamento buberiano para o pensar sobre a justiça a partir das relações, pelo que sua contribuição, embora não se apresente como uma panaceia, não pode ser ignorada. Somente uma reflexão grávida de possibilidades suscita debates, rupturas e ressignificações, promovendo diálogo e transformação. Nesse sentido, o pensamento de Buber é voz provocativa para o universo jurídico que almeje uma justiça transformadora a qual “só poderá ser fruto de um saber crítico, de um saber histórico que expresse as contradições, que é precário e provisório pois fruto da reflexão sobre a experiência obscura vivida, que se torna o alvo de desvelamento e clarificação” (AGUIAR, 1987, p. 60).

A princípio, a perspectiva relacional do acesso à justiça pode causar estranheza ou, até mesmo, rejeição na medida em que contrasta com os pilares da formalidade e do distanciamento que parecem ser inerentes à ideia tradicional de justiça conforme exposto alhures, ou ainda desconforto àqueles que veem nessa ideia tradicional uma lógica estanque, baseada em fundamentos utilitaristas e/ou justificada por imperativos de segurança, controle e ordem. Para

esses (e outros) talvez irrompa a questão: qual a finalidade dessa nova perspectiva de acesso à justiça? Buber esclarece:

Quando algo novo aparece entre pessoas apaticamente acomodadas, algo de graves consequências para o futuro, e de natureza desconhecida, algo para o qual estas pessoas ainda não possuem nome ou classificação e que contrasta com aquilo a que chamam "vida" - com grande poder e beleza como se fora a verdadeira vida, então geralmente sua desconfiança hostil se externa através da pergunta: que finalidade tem isto? E normalmente este algo novo, quando quer responder esta questão, torna-se incapaz de fazê-lo. De fato, o criativo, aquele que gera novos mundos, não sabe o que fazer com antigas finalidades e antigas linguagens utilitaristas, pois há algo nele que transcende a toda finalidade. No entanto, se respondesse à pergunta: qual a sua finalidade? - diria aquilo que à toda grande arte cabe responder: si-mesmo e a vida (BUBER, 2012. p.33).

Por fim, há que se ressignificar a simbologia da justiça na medida em que a perspectiva relacional do acesso não comporta sua representação clássica de uma divindade grega (*Thémis*) ou romana (*Iustitia*), esculpida sob padrões estéticos eurocêntricos, de olhos vendados, com uma postura imponente e voltada para si, empunhando em uma das mãos a balança e na outra, a espada. De modo diverso, a perspectiva relacional do acesso à justiça a contempla, também a partir do feminino, não no sentido divino, mas em sua expressão humana e autêntica. De pele parda e traços miscigenados como a maioria da população brasileira, traz a balança junto de si – sem dela se apropriar – pois lhe é caro o equilíbrio e a igualdade, assim com o é a diversidade que em seu corpo toma forma. Em seu peito, um coração proeminente, de onde emana seu poder. Seus braços e mãos não sustentam a espada – desnecessária quando a força flui das relações inter-humanas – mas estão livres e abertos para acolher aqueles que a buscam. Tem ouvidos dóceis e atentos, pois em tempos da primazia da fala e carência de escuta, saber escutar é essencial. Seus olhos, sem vendas, são grandes e despertos,

ela vê a impunidade, a pobreza, o choro, o sofrimento, a tortura, os gritos de dor e a desesperança dos necessitados que lhe batem à porta. E conhece, com seus olhos espertos, de onde partem os gritos e as lamúrias, o lugar das injustiças, onde mora o desespero. Mas não só vê e conhece. Age. A minha, é uma Justiça que reclama, chora, grita e sofre. Uma Justiça que se emociona. E de seus olhos vertem lágrimas. Não por ser cega, mas pela angústia de não poder ser mais justa (JESUS, 2002. p. 5).

Figura 2 – Representação da Justiça sob a perspectiva do acesso pela via relacional



FONTE: Ilustração de Flávio Augusto Claudiano baseada nas orientações da autora

3 ABORDAGEM DE INTERAÇÃO EMPÁTICA: A AIE

Antes de sistematizar o que se denomina Abordagem de Interação Empática (AIE), importa esclarecer que se parte do entendimento de que no campo das relações inter-humanas, permeadas ao mesmo tempo pela singularidade e diversidade, não há fórmulas, receitas ou modelos aplicáveis com exatidão. Diante disso, todo esforço aqui empreendido é no sentido de oferecer possibilidades de caminhos e instrumentos que possam contribuir com a atuação dos atores que atuam nos espaços de justiça a partir de sua interação com as pessoas que buscam esses espaços.

Conforme há de se verificar, vários foram os referenciais teóricos do Direito, da Filosofia, da Psicologia e da Educação, em especial, aqueles das áreas da mediação e das práticas restaurativas que, no diálogo com Buber, forneceram contributos para a estruturação da abordagem aqui proposta, cada qual com conteúdo e potenciais ingentes, inexploráveis sequer em sua parcialidade dadas as limitações do presente trabalho.

3.1 Bases estruturantes

Com vistas à sistematização da Abordagem de Interação Empática (AIE) apresenta-se, primeiramente, seu conceito e as contribuições das culturas da não-violência e de paz, além da visão construtiva e transformadora do conflito sob as quais procurou-se fundamentar a referida metodologia.

3.1.1 Conceito

A Abordagem de Interação Empática (AIE) é uma metodologia pensada em um contexto em que se busca o acesso à justiça pela via relacional cujo escopo é promover interações mais humanizadas entre as pessoas, enquanto fonte de reconhecimento, compreensão e satisfação das necessidades/direitos, bem como de protagonismo na transformação da realidade particular e social.

A referida abordagem também diz da postura dos atores que atuam nos espaços de justiça, na medida em que se trata de um convite a voltarem-se para si e para as pessoas que os procuram, enquanto seres humanos, para além das representações, e a disponibilizarem-se a adentrar no fluxo da relação recíproca, sem prejuízo de, posteriormente, se dedicarem às atividades objetivas que compõem suas atribuições.

Importante ressaltar que a AIE não se trata de mais uma prática de resolução de conflitos, mas de uma abordagem, sem objetivo resolutivo ou transformativo, porém com potencial para obtê-lo por via de consequência, que pode ser utilizada pelas práticas já existentes, sejam elas autocompositivas ou heterocompositivas, judiciais ou extrajudiciais, além de outros espaços nos quais pretenda-se cuidar das relações inter-humanas.

3.1.2 Bebendo na fonte das Culturas da Não-Violência e da Paz

A Abordagem de Interação Empática (AIE) alinha-se aos fundamentos das culturas da Não-Violência e da Paz, as quais estão intimamente conectadas e, apesar de se apresentarem como temas da atualidade, remontam a preceitos ancestrais, religiosos e políticos³².

3.1.2.1 Cultura da Não-Violência

A palavra não-violência originou-se da tradução feita por Gandhi do termo sânscrito *ahimsa*, formado pelo prefixo negativo ‘a’ e pelo substantivo *himsa*, que significa o desejo de lesar, de violentar um ser vivo. Assim, *ahimsa* é o reconhecimento, a apropriação, o domínio e a transmutação do desejo de violência que está no ser humano e que o leva a querer afastar, excluir, eliminar, assassinar outro ser humano (MULLER, 2006b, p. 29); é a ausência de toda e qualquer intenção de violência, ou seja, é o respeito em pensamento, palavra e ação pela vida de todo ser vivo (MULLER, 2007, p. 52).

De acordo com Muller (2006b, 2007), a palavra “não-violência” suscita diversos equívocos, inclusive ante o fato de inexistir vocábulo na língua portuguesa para expressá-la, pelo que todas as palavras utilizadas apresentam conotação ideológica de violência. Segundo o autor (MULLER, 2007, p. 17), o primeiro passo é compreender a que, precisamente, a não-violência diz não, a que se opõe, o que recusa – o que ainda não é suficiente, afinal, “o fato de saber o que a não-violência não é, não implica saber o que ela é efetivamente”, diante disso distingue diversos conceitos comumente pouco diferenciados, dentre eles conflito, agressividade, luta, força e violência.

O conflito é um elemento estrutural de qualquer relação inter-humana e, por conseguinte, de toda vida social. O indivíduo não pode fugir à situação de conflito sem renunciar aos seus direitos, pelo que deve aceitá-lo, pois é por meio do conflito que cada

³² Para aprofundamento sugere-se as obras Bhagavad-Gita segundo Gandhi (MAHABHARATA, 2016) e A não-violência: uma história fora do mito (LOSURDO, 2012).

indivíduo poderá ser reconhecido pelos demais. A coexistência entre as pessoas ainda que pacífica, continuará sempre conflituosa, pois “a paz não é, não pode ser e nunca será a ausência de conflitos, mas sim o controle, a gestão e a resolução dos conflitos por outros meios que não os da violência destruidora e mortal” (MULLER, 2007, p. 20). Logo, a não-violência não presume um mundo sem conflitos, longe disso, somente é possível conceber a não-violência em situações de conflito, na medida em que “a não-violência reabilita o conflito para desacreditar a violência” (MULLER, 2006b, p. 27).

Assim como o conflito, a não-violência também não rejeita a agressividade. Diversamente do que se propaga, “não é a violência que está inscrita na natureza humana, mas a agressividade. A violência é tão-somente uma expressão da agressividade, e não uma necessidade natural que se expressa pela violência” (MULLER, 2007, p. 21). O ser humano em que pese sua racionalidade é, antes de tudo, um ser instintivo e impulsivo, cujos instintos constituem um feixe de energias que, quando consolidado, estrutura e unifica a personalidade do indivíduo; quando não, o indivíduo se desestrutura e se fragmenta. “A agressividade é uma das energias que, como o fogo, pode ser maléfica ou benéfica, destruidora ou criadora” (MULLER, 2007, p. 22).

Muller (2007) entende que, enquanto força de combatividade, de autoafirmação constitutiva da personalidade humana, a agressividade promove o confronto com o outro sem esquivar-se, portanto, ser agressivo significa manifestar-se diante do outro, caminhando ao seu encontro. A demonstração de agressividade traduz a aceitação do conflito com o outro, sem submeter-se às suas regras. Sem a agressividade, o ser humano estaria constantemente em fuga diante das ameaças e seria incapaz de subjugar o medo paralisante, afinal, ir em direção ao outro requer audácia e coragem, pois “significa ir em direção ao desconhecido, partir para uma aventura” (MULLER, 2007, p. 22).

Portanto, a agressividade revela-se um elemento essencial da relação inter-humana com potencial para se tornar uma relação de respeito mútuo e não mais de dominação-submissão (MULLER, 2007, p. 23). Por isso, a não-violência pressupõe, a canalização da agressividade natural dos seres humanos, de maneira que não se expresse por meio da violência, mas por meios justos e pacíficos que possam construir uma sociedade como tal (MULLER, 2007, p. 23).

A não-violência também não se opõe à luta, afinal, “a existência é uma luta pela vida” (MULLER, 2006b, 2007). De acordo com Muller (2006b, 2007), é por meio da luta que os direitos daqueles que sofrem injustiça podem ser reconhecidos – o que justifica debitar à luta um momento necessário da construção da justiça. Por sua vez, o que geralmente caracteriza uma situação de injustiça é a impossibilidade de diálogo, diante do que, a luta se revela

necessária como forma de criar as condições de diálogo, estabelecendo uma nova relação de força que mova as pessoas a reconhecerem umas às outras como interlocutores necessários (2007, p. 24). Na medida em que toda luta é uma prova de força, sendo distinta a força da violência, “lutar é agir para exercer uma força que impõe um limite à força que introduz o desequilíbrio” (MULLER, 2006b, p. 27). Nesse passo, “agir em favor da justiça significa restabelecer o equilíbrio das forças e a ação não-violenta quer ser essa ‘bela ação’, que visa estabelecer o equilíbrio das forças para assegurar a justiça e a paz (MULLER, 2007, p. 25).

Feitas tais distinções, Muller (2006b, p. 28) define a violência pela expressão “toda violência é uma violação” e esclarece que o ser humano é violento, compreendendo que assim ele é porque traz em si a exigência de não-violência, que é a própria exigência da razão. Diante dessa tomada de consciência, o ser humano se defronta com duas opções: renunciar à violência e optar pela não-violência, ou então, insistir na violência e tentar justificá-la (MULLER, 2006b, p. 29). À vista disso, não há que se falar da violência como se ela existisse por si mesma em de meio às pessoas, fora delas ou como se atuasse por conta própria. Na realidade, a violência apenas existe e atua por intermédio do ser humano, o qual é sempre o responsável por ela (2007, p. 30).

A violência, diz-se, é o abuso da força; contudo, é preciso dizer bem mais do que isso: a violência, por si mesma, é um abuso; o próprio recurso à violência é um abuso. Abusar de alguém significa violentá-lo. Toda violência imputada ao homem é uma violação: violação de seu corpo, identidade, personalidade, humanidade. Toda violência é brutalidade, ofensa, destruição, crueldade. A violência atinge sempre o rosto que ela deforma com o reflexo do sofrimento; toda violência é uma des-figuração. A violência fere e deixa marcas profundas na humanidade de quem a sofre. No entanto, o homem não sente apenas a violência sofrida, sente, por experiência própria, ser ele também capaz de exercer violência para com os outros. O homem em re-flexão, ou seja, ao se voltar para si mesmo, descobre-se violento. E a violência fere e desfigura igualmente a humanidade daquele que a exerce (MULLER, 2007, p. 31-32).

Em consonância com a filosofia de Buber, Muller (2006b, p. 28) entende que “a vocação do ser humano é construir-se por meio da relação com o outro. Observamos a nós mesmos, por meio do olhar do outro. Essa relação de respeito recíproco que devemos construir com o outro deve estar livre de qualquer violência”. Complementa o autor que a violência é aquilo que perverte radicalmente as relações interpessoais e causa danos à natureza humana. “Afirmo desde já, e isso é essencial, que a violência prejudica não apenas a dignidade da humanidade daquele que a sofre, mas também, num primeiro momento, e mais gravemente, a daquele que a exerce”. (MULLER, 2006b, p. 28).

Conclui Muller (2006b, p. 29) que o “não” da não-violência se opõe a todos os processos de justificação e legitimação que fazem da violência um direito do ser humano, de modo que a opção pela não-violência é um ato de deslegitimar a violência e desconstruir suas ideologias visando manter a consciência de que a violência é radicalmente contrária à vocação espiritual do ser humano. Em que pese o entendimento de que a expressão “não-violência” é inadequada em virtude de se valer de uma terminologia negativa, o autor esclarece estar “cada vez mais convencido de que essa palavra é decisiva por negatividade, precisamente porque ela, e somente ela, permite deslegitimar a violência. Notemos ainda que, no plano prático, o “não” da não-violência não é um “não” de negação, mas um termo de resistência. (MULLER, 2006b, p. 29).

Para Butler (2021, p. 37), a não-violência também é “uma prática de resistência que se torna possível, se não obrigatória, precisamente no momento em que a perpetração da violência parece ser o mais justificável e óbvio”. Segundo a filósofa, a não-violência constitui uma prática que além de impedir um ato ou processo violento, exige uma forma de ação constante, às vezes agressiva, de modo que não se trata apenas da ausência de violência ou o ato de se abster de cometer violência, mas também um compromisso permanente, podendo, ainda, ser compreendida como um modo de redirecionar a agressão com o propósito de afirmar os ideais e o compromisso com a igualdade e liberdade.

Na busca por um conceito, Muller (2007) define a não-violência como

a atitude ética e espiritual do homem forte que reconhece a violência como a negação da humanidade e que decide recusar submeter-se ao seu domínio. Semelhante atitude fundamenta-se na convicção existencial de que a não-violência é uma resistência mais forte à violência do que a contra-violência. Indubitavelmente, o objetivo da ação não-violenta é criar condições que permitam ao adversário que escolheu a violência mudar de atitude. (...) No entanto, se a não-violência é uma atitude que resulta de uma opção pessoal, ela nutre um projeto de civilização destinado a se inscrever na história. A construção da civilização da não-violência representa hoje uma questão primordial tanto para o futuro da humanidade, como para cada uma de nossas sociedades. Ela requer a concentração das melhores energias de todos os homens de boa vontade. Cada ser humano, com suas potencialidades, tem a possibilidade de agir para criar brechas no sistema da violência que domina nossas sociedades, brechas que se constituem em outras tantas aberturas para um futuro em que o homem reconhecerá o outro homem como seu semelhante (MULLER, 2007, p. 255).

Nesse sentido Butler (2021, p. 154) pontua que a “força da alma” que Gandhi se referia não estava desvinculada de um posicionamento encarnado, de uma maneira de viver no corpo e persistir, justamente quando as próprias condições de persistência estão sob ataque, afinal, por vezes, “continuar a existir sob a opressão das relações sociais é a derrota decisiva do poder

violento”. A associação da prática de não-violência a uma força ou firmeza distinta da violência destrutiva, que se manifesta em alianças solidárias de resistência e persistência, configura uma forma de recusa à caracterização da não violência como passividade fraca e inútil, lembrando que “recusar não é o mesmo que não fazer nada” (BUTLER, 2021, p. 154). Sustenta, ainda, a autora que a transposição das barreiras construídas para excluir as pessoas constitui um direito extralegal de liberdade que o regime jurídico existente não prevê em seus termos, pelo que “boicotar um regime que perpetua o domínio colonial, intensificando a expropriação, o deslocamento forçado e a supressão de direitos de toda uma população é afirmar a injustiça do regime, é recusar-se a reproduzir seu caráter criminoso como normal” (BUTLER, 2021, p. 154).

Deveríamos todos concordar em dizer que, se a não-violência é possível, ela é preferível; e se a não-violência é preferível, cabe-nos torná-la possível, pois, se não fizermos nada para torná-la possível, continuaremos a dizer que a não-violência é, sem dúvida alguma, um belo ideal, mas apenas um ideal impossível de realizar. E nossos filhos e netos repetirão, de maneira igualmente estúpida, que a não-violência é impossível. Cabe-nos, portanto, experimentar a não-violência, e nela investir com a mesma energia, com a mesma inteligência, a mesma engenhosidade com as quais até hoje investimos na violência. Nem tudo é possível, mas precisamos inventar o que é possível e nada além do possível, mas todo o possível (MULLER, 2006b, p. 35).

Importante consideração tece Butler (2021, p. 154) ao esclarecer que a não-violência não pressupõe afetuosidade entre as pessoas, na medida em que “não temos de amar uns aos outros para nos engajarmos em uma solidariedade significativa”, pois o desenvolvimento “da capacidade crítica, da crítica em si, está associado à preciosa e contrariada relação de solidariedade, em que nossos ‘sentimentos’ navegam na ambivalência que os constitui”.

Sempre podemos desmoronar, por isso lutamos para permanecer juntos. Só assim temos a chance de persistir em um denominador comum crítico: quando a não violência se torna o desejo pelo desejo do outro de viver, uma maneira de dizer: “Você é enlutável, perder você é intolerável, quero que você viva, quero que você queira viver, por isso tome meu desejo como seu desejo, pois o seu desejo já é o meu”. O “eu” não é você, mas é inconcebível “sem você” - sem mundo, insustentável. Por isso, tomados de ira ou de amor - amor furioso, pacifismo militante, não violência agressiva, persistência radical, esperamos viver esse vínculo de maneira que nos permita viver com os vivos, conscientes dos mortos, manifestando perseverança em meio ao luto e à ira, a trajetória instável e controversa da ação coletiva à sombra da fatalidade (BUTLER, 2021, p. 154).

Resgatando a compreensão de Gandhi acerca da não-violência, Galtung (2003, p. 83) ressalva que não se trata de meras ferramentas a serem utilizadas na abordagem dos conflitos,

mas de uma forma de interação entre seres humanos, que pode se consubstanciar em um conjunto de instrumentos, dentro do qual há espaço para escolhas e, acima de tudo, para a elaboração de novos recursos – o que somente pode ser concebido como consequência da práxis, e não de teorizações simplistas.

Desta feita, a cultura da não-violência oferece importantes subsídios para a sistematização da Abordagem de Interação Empática na medida em que reconhece e fomenta o protagonismo humano para o rompimento dos ciclos de violência e a construção de paz com vozes plurais, preconizando o senso de colaboração e solidariedade.

3.1.2.2 Cultura da Paz

Não obstante os estudos sobre a paz e a não-violência datarem de tempos longínquos, a expressão “Cultura de paz” foi cunhada pela Organização para a Educação, a Ciência e a Cultura das Nações Unidas (UNESCO) em 1989, durante o Congresso Internacional para a Paz na Mente dos Homens, em Yamassoukro (Costa do Marfim):

O Congresso convida os Estados, organizações intergovernamentais e não-governamentais, as comunidades científica, educacional e cultural do mundo e ainda todos os indivíduos a:

- Ajudar na construção de uma nova visão de paz, desenvolvendo uma cultura de paz baseada nos valores universais de respeito à vida, liberdade, justiça, solidariedade, tolerância, direitos humanos e igualdade entre mulheres e homens.
- Aumentar a consciência do destino comum de toda a humanidade para fomentar a implementação de políticas comuns que assegurem justiça nas relações entre seres humanos e uma parceria harmoniosa entre humanidade e natureza.
- Incluir elementos de paz e direitos humanos como características permanentes em todos os programas educacionais.
- Encorajar ações coordenadas em nível internacional para gerenciar e proteger o meio-ambiente, e assegurar que as atividades praticadas sob a autoridade ou o controle de um Estado em particular não comprometam a qualidade ambiental de outros Estados nem causem dano à biosfera (UNESCO, 1989).

A partir de então, inaugura-se a reflexão e estudos sobre o conceito, desenvolvimento e implementação de programas para a cultura de paz. Em 1997, a Assembleia Geral das Nações Unidas proclamou o ano 2000 como o “Ano Internacional por uma Cultura de Paz” consignando que a cultura de paz consiste:

em valores, atitudes e comportamentos que refletem e inspiram a interação social e o compartilhamento com base nos princípios de liberdade, justiça e democracia, todos os direitos humanos, tolerância e solidariedade, que rejeitam a violência e se esforçam para prevenir conflitos, abordando suas causas para resolver problemas por meio do diálogo e da negociação, e que garantam o pleno exercício de todos os direitos e meios para participar plenamente no processo de desenvolvimento de sua sociedade (ONU, 1997).

Em 1998, o período 2001-2010 foi proclamado pela Assembleia Geral das Nações Unidas como a “Década Internacional para uma Cultura de Paz e Não-Violência para as Crianças do Mundo” e, em 1999, aprovou-se a Declaração e o Programa de Ação para uma Cultura de Paz definindo oito eixos de ação: (1) cultura de paz por meio da educação; (2) economia sustentável e desenvolvimento social; (3) compromisso com todos os direitos humanos; (4) equidade entre gêneros; (5) participação democrática; (6) compreensão, tolerância e solidariedade; (7) comunicação participativa e livre fluxo de informação e (8) paz e segurança internacional (ONU, 1999).

Não obstante o decurso de mais de vinte anos desde a promulgação dos principais documentos internacionais que convocaram à transformação dos princípios da cultura de paz em ações concretas nos âmbitos pessoal, relacional, social, estrutural, cultural e econômico, verifica-se que pouco se progrediu nesse sentido e, sobre alguns aspectos, sobrevieram retrocessos. Nas palavras de Karnal (2018, p. 58-59), “a cultura de paz já está na maioria dos textos; ela ainda não está é na maioria dos corações. Ela é um desejo jurídico, um ideal civilizatório, uma projeção de comportamento. Mas ela ainda não é uma prática de todas as pessoas”. Nesse passo, o avanço nos estudos sobre a paz e os esforços dos movimentos que atuam na efetivação da cultura de paz encontram intensa resistência da cultura da indiferença, da coisificação e do individualismo.

Há que se ter em mente que a cultura de paz vai de encontro à doutrinação, aos dogmatismos e aos fundamentalismos de qualquer tipo, sejam eles religiosos, ideológicos, tecnológicos ou políticos (JARES, 2007, 2008). Em oposição aos integristas e aos diferentes anestesistas do espírito crítico, a cultura de paz pauta-se no debate, na crítica e no diálogo, na liberdade de expressão e de criação. “Uma cultura de paz tem de recuperar para muitos cidadãos, desenvolver para outros e cultivar para todos o valor do compromisso e da solidariedade” (JARES, 2007, p. 188).

A compreensão de que a construção da paz demanda, antes de tudo, o resgate pelo ser humano de sua dimensão humana e relacional, não é uma atitude cognitiva, mas ontológica. Como bem pontua Lederach (2011, p. 38), “se não há capacidade de imaginar um quadro de

relações mútuas, e de se situar como parte dessa rede histórica em constante evolução, a construção da paz entra em colapso. A posição central das relações fornece o contexto e o potencial para interromper a violência, na medida em que a qualidade da vida de cada um depende da qualidade da vida do(s) outro(s).

Uma cultura de paz exige e fundamenta-se na plena coerência entre os meios a serem empregados e os fins a serem alcançados. Em contraposição à cultura dominante que separa fins e meios, que proclama que “os fins justificam os meios”, que abre caminho à cultura do “vale tudo” e ao uso indiscriminado de qualquer meio para chegar aos objetivos demarcados – características tão vivas em nossa sociedade, com exemplos bem recentes e conhecidos em diferentes áreas, econômica, política, militar, desportiva, a tradição não-violenta, como a da pesquisa para a paz, ressalta a centralidade desse princípio, estabelecendo uma relação orgânica entre ambos os polos, sem nenhum tipo de hierarquia ou prioridade, porém como processos de uma mesma natureza (JARES, 2007, p. 189).

O rompimento com os ciclos de violência e a construção da paz demandam, ainda, o que Lederach (2011, p. 38) denominou de imaginação moral, que consiste na “capacidade de imaginar algo enraizado nos desafios do mundo real, porém capaz de fazer nascer o que ainda não existe”. Segundo o autor, trata-se da capacidade de imaginar e criar respostas e iniciativas construtivas que, ao mesmo tempo que permanecem enraizadas nos desafios cotidianos da violência, transcendem e, em última análise, rompem as amarras dos ciclos e padrões destrutivos. Essa prospecção não impulsiona a busca por resposta para os problemas numa perspectiva global única, como se fosse um milagroso sistema político, social ou econômico, mas estimula a compreender a natureza dos pontos decisivos e de como transcender os padrões destrutivos (LEDERACH, 2011, p. 38).

Os pontos de virada são momentos impregnados de vida nova, que surgem a partir do terreno aparentemente árido da violência e das relações destrutivas. Essa nova vida inesperada possibilita processos de mudança construtiva nos assuntos humanos e constitui a imaginação moral sem a qual a construção da paz não pode ser compreendida nem praticada. Entretanto, tais momentos férteis não vêm à tona pela aplicação rotineira de uma técnica ou receita. Precisam ser explorados e compreendidos no contexto de algo que se aproxima do processo artístico, que é imbuído de criatividade, habilidade, casualidade e artesanato. (LEDERACH, 2011, p. 31)

No tempo presente, em que a tragédia global da pandemia de Covid-19 despertou, entretantes, a consciência de uma comunidade mundial que viaja no mesmo barco, onde o mal de um prejudica a todos e que, sozinho, ninguém se salva, descortina-se as falsas e supérfluas

seguranças construídas nos projetos, hábitos e prioridades, bem como o véu dos estereótipos com que o “eu” é mascarado ante a preocupação com a própria imagem, restando gritante a vulnerabilidade humana e a pertença comum a que não se podemos subtrair: a pertença como irmãos (FRANCISCO, 2020, n. 32). “Se tudo está interligado, é difícil pensar que este desastre mundial não tenha a ver com a nossa maneira de encarar a realidade, pretendendo ser senhores absolutos da própria vida e de tudo o que existe. (...) É a própria realidade que geme e se rebela” pelo que não se pode fugir à responsabilidade e ao compromisso de lutar “por uma comunidade de pertença e solidariedade, à qual saibamos destinar tempo, esforço e bens” (FRANCISCO, 2020, n. 34 e 36).

Oxalá não seja inútil tanto sofrimento, mas tenhamos dado um salto para uma nova forma de viver e descubramos, enfim, que precisamos e somos devedores uns dos outros, para que a humanidade renasça com todos os rostos, todas as mãos e todas as vozes, livre das fronteiras que criamos (FRANCISCO, 2020, n. 35).

Nesse sentido, implicada no projeto de concretização dos princípios da cultura de paz, a Abordagem de Interação Empática apresenta-se como um convite para “fazer as pazes” com a humanidade – principal característica do ser humano – rompendo com os valores e o modo de pensar e agir da cultura da violência da qual somos frutos.

3.1.3 Sob a lente construtiva e transformadora do conflito

Tendo em vista que os conflitos são inerentes às relações, a Abordagem de Interação Empática (AIE), embora não seja uma prática de resolução de conflitos, não pode se furtar de lidar com eles, isso porque, como exposto anteriormente, ainda que esta não tenha objetivo resolutivo ou transformativo, possui potencial para obtê-lo por via de consequência.

Diante disso parte-se da compreensão do conflito como relação social, tendo como referenciais teóricos Morton Deutsch (1969, 1973, 1994, 2003), Entelman (1997, 2002), Calvo Soler (2014, 2017, 2018) para culminar na perspectiva transformativa dos conflitos concebida Lederach (2018), adotada no presente trabalho e na sistematização da AIE.

Para Deutsch (1973) toda interação social realiza-se em um ambiente social, seja a família, um grupo, uma comunidade, uma nação, uma civilização, etc., que desenvolveu suas técnicas, símbolos, categorias, regras e valores relevantes. Enquanto peças desse encadeamento, os conflitos só são compreensíveis se consideradas as inter-relações dentro do contexto no qual

ocorrem. A tomada de decisões no plano individual ou coletivo é fato gerador de conflitos, na medida em que cada indivíduo é uma unidade complexa em manifestação constante em subsistemas interativos, divergindo em interesses, objetivos e valores estruturais de uma sociedade. Diante disso, o conflito é fruto da interação social e constitui o meio pelo qual os problemas podem ser expressos e no qual criam-se soluções, é a raiz da mudança pessoal e social, nesse sentido, previne estagnações, estimula interesse e curiosidade.

Ainda segundo Deutsch (1973), o conflito pode apresentar consequências destrutivas na medida em que os envolvidos estão insatisfeitos com as conclusões e se sentem prejudicados com o resultado do conflito. Os conflitos destrutivos se desenvolvem em situações competitivas tornando-se independentes de suas causas iniciais. São caracterizados por uma tendência à expansão e à intensificação, estando essa relacionada à intensidade das atitudes negativas dos participantes e, aquela, ao tamanho e ao número das questões imediatamente envolvidas, ao número de motivos e de participantes implicados, ao tamanho e o número dos princípios e precedentes em risco, aos custos envolvidos e o número de normas violadas.

Remo Entelman (2002) propõe uma teoria do conflito que busque encontrar um ponto central que una e abarque todas as variáveis possíveis de conflitos. Esclarece o referido autor que as tipologias comumente estudadas, como conflitos familiares, escolares, viziniais, empresariais, internacionais, laborais, jurídicos e todas as outras adjetivações constituem espécies de conflitos e não os diferencia, mas apenas os exemplificam.

Na visão do referido autor, só há relação social quando as condutas realizadas por cada um dos atores envolvidos seguem uma cadeia de interação subsequente, caso contrário não é uma relação social e as condutas se configuram como independentes (ENTELMAN, 2002, p. 48). Nesse passo, com vistas à diferenciação das relações conflitivas e não conflitivas, Entelman utiliza como critério, a incompatibilidade dos objetivos entre os participantes da relação, de modo que se os seus objetivos não são incompatíveis entre si, caracteriza-se uma relação cooperativa, visto que ambos se direcionam para o mesmo sentido. Por outro lado, sendo os objetivos total ou parcialmente incompatíveis, ou percebidos pelos sujeitos como incompatíveis, trata-se de uma relação conflitiva, pois a contemplação do objetivo de um, demanda eliminar ou contemplar também a interpelação do outro (ENTELMAN, 2002, p. 49).

Baseado nas perspectivas apresentadas, Calvo Soler elabora sua definição de conflito que consiste em “uma relação de interdependência entre dois ou mais atores em que cada um percebe que seus objetivos são incompatíveis com os dos demais (conflito percebido) ou, não o percebendo, os fatos da realidade geram dita incompatibilidade (conflito real)” (CALVO SOLER, 2014, p. 41, *tradução livre*). Nessa linha, tomando a dinamicidade como uma das

principais características dos conflitos Silva, L. (2017, p. 88) esclarece que assim como algumas expressões de alternância que influem no ser humano, como as emoções e os pensamentos, as situações conflitivas se desenvolvem em determinado lapso temporal com movimentos imprevisíveis de acirramento ou até mesmo abrandamento dessas situações. Complementa, o autor, que

o estudo sobre como os conflitos surgem e se desenvolvem, qual o seu movimento de expansão ou retração e os fatores que incidem sobre essa dinâmica tem sido identificado por alguns autores como escalada ou escalonamento dos conflitos. É a observação da expressão conflitiva metaforicamente mensurada como uma escala, em seus graus de intensidade, níveis de interação e direcionamento ascendente ou descendente do seu deslocamento, o que possibilita situar em qual ponto o conflito está e os seus efeitos para os envolvidos e para a coletividade (SILVA, L., 2017, p. 88).

No modelo de espiral dos conflitos, Silva, L. (2017, p. 90-91) esclarece que a bilateralidade das condutas destrutivas praticadas pelos atores em situação de confronto se manifesta pelo movimento de escalada no sentido ascendente das réplicas e retrucamentos que procedem dos atos originários do conflito e o intensificam em um circuito de deterioração das relações. Sob essa perspectiva, as espirais podem ser de retaliação ou de defesa, sendo que a primeira caracteriza-se por aspectos de revanchismo e punição, advindos da raiva e da necessidade de revidar agressões sofridas anteriormente, em que os sujeitos escalam por culparem uns aos outros pelos danos sofridos e, a segunda, revela um mecanismo de autoproteção frente a uma situação de ameaça, a partir do qual cada parte reage para se proteger, impulsionadas pelo medo, cujas ações são normalmente percebidas pela outra parte como ameaçadoras.

De acordo com Galtung (2003, p. 78), quando relacionadas aos conflitos, as atitudes dos envolvidos podem tomar a forma de súbitas explosões de emoções ou violência direta, mas também podem assumir o formato mais institucionalizado de um distanciamento social generalizado e de violência estrutural. Neste ponto o referido autor distingue três tipos de consequências que podem surgir: a) a escalada progressiva, que pode levar a danos a uma ou ambas as partes; b) a polarização, que resulta em retirada mútua e desescalada, que conduz em última análise à institucionalização do conflito e c) a resolução do conflito, que geralmente corresponde ao desfecho desejado (GALTUNG, 2003, p. 79).

A partir de sua noção de conflito, Calvo Soler (2014, p. 57) entende que o fim desse somente é possível em dois casos: (a) quando desaparece a percepção de incompatibilidade de objetivos e os fatos da realidade não a suportam e/ou (b) quando os atores podem atingir seus

objetivos independentemente de outras pessoas e é assim que eles percebem. No entanto, tais situações podem ocorrer de duas formas distintas: pela dissolução do conflito ou pela sua resolução, sendo que na primeira ocorre o desaparecimento ou modificação de alguns dos elementos que compunham aquele conflito e indiretamente dos objetivos e, na segunda, há uma solução para a incompatibilidade de objetivos ou interdependência sem modificar os elementos do conflito, o que pode decorrer em virtude de um acordo entre as partes ou da imposição de uma solução por um terceiro que seja aceita pelos sujeitos do conflito.

Considerando que conflito nasce da vida e gera vida, Lederach (2018, p. 31) o compreende como uma “oportunidade para crescer e aumentar a compreensão sobre nós mesmos, os outros e nossa estrutura social”, por meio do qual é possível promover mudanças construtivas que impactam as dimensões pessoal, relacional, estrutural e cultural da vida humana (2018, p. 37-40). Portanto, para o referido autor, o conflito demanda um olhar para além da resolução de problemas, contemplando na transformação uma perspectiva expandida para “enxergar a vida, o crescimento, os relacionamentos e o entendimento” (LEDERACH, 2018, p. 25).

Pela perspectiva da transformação de conflitos, Lederach (2012, p. 22-23) sugere três lentes em uma única armação: uma para enxergar a situação imediata, outra que vislumbre os padrões mais profundos de relacionamentos e o contexto desses e, uma última que contemple uma estrutura que associe os problemas imediatos aos padrões de relacionamentos subjacentes.

Sob a lente resolutiva, o foco incide no episódio³³ do conflito, ou seja, nos fatos e conteúdo dos problemas prementes, visando soluções imediatas e a desescalada do conflito; sob a lente transformativa centra-se, além desses, no epicentro³⁵ dos conflitos, isto é, nos relacionamentos, de maneira a promover a desescalada do conflito e a escalada rumo à mudanças construtivas, inclusive em resposta à situação atual. Enquanto a pergunta que norteia os processos resolutivos é “como terminar algo que não se deseja?”, nos processos transformativos é “como terminar algo destrutivo e construir algo desejado?” (LEDERACH, 2018, p. 45-47).

Ainda segundo Lederach (2018, p. 33-34), pela perspectiva da transformação de conflitos, a paz tem em suas bases a justiça dos relacionamentos, os quais possuem a dimensão

³³ Para Lederach (2018, p. 46), o episódio é a expressão visível de um conflito que está surgindo dentro do relacionamento ou sistema. em geral dentro de uma estrutura temporal definida, gerando atenção e energia em torno de um conjunto específico de questões que precisam ser tratadas. O epicentro do conflito é a teia de padrões relacionais, em geral reveladora do histórico dos episódios ocorridos, e de onde emergem novos episódios e demandas. Enquanto o episódio libera energia conflitual para o relacionamento, o epicentro é o local onde a energia é produzida.

das interações presenciais e a dimensão estrutural das relações sociais, políticas, econômicas e culturais. Nesse sentido, a paz consiste em “um fenômeno dinâmico, adaptativo e transformativo, mas que ao mesmo tempo possui contornos, propósito e direção que lhe dão forma”; trata-se de uma “qualidade relacional em contínua evolução e desenvolvimento”, a ser conquistada “por esforços intencionais para tratar as marés do conflito humano através de abordagens não violentas, que cuidem das questões pendentes e aumentem a compreensão, igualdade e respeito nos relacionamentos”. Nesse sentido define:

transformação de conflitos é visualizar e reagir às enchentes e vazantes do conflito social como oportunidades vivificantes de criar processos de mudança construtivos, que reduzam a violência e aumentem a justiça nas interações diretas e nas estruturas sociais, e que respondam aos problemas da vida real dos relacionamentos humanos (LEDERACH, 2018, p. 27).

Diante dessas considerações, a Abordagem de Interação Empática vislumbra o conflito como uma oportunidade de reconhecimento da condição humana e de que as pessoas estão interconectadas, bem como enquanto catalisador do desenvolvimento pessoal, relacional e social.

3.2 Elementos qualificadores

Resgatando a relação *Eu-Tu* concebida por Buber, em que a reciprocidade, a presença, a imediatez e a responsabilidade constituem seus aspectos fundamentais, a qual fundamenta a perspectiva relacional do acesso à justiça, extrai-se os elementos que qualificam a Abordagem de Interação Empática, quais sejam: a empatia e o diálogo, sendo que esse absorve a responsabilidade e aquela abarca os três outros aspectos.

3.2.1 Empatia

Falar de empatia em uma tese de doutoramento em Direito pode parecer temerário, ainda mais quando tal conceito, tomado, muitas vezes, de forma equivocada, possa colidir com princípios consolidados da atuação dos atores do sistema de justiça como o da imparcialidade e equidistância. Porém, para além do risco arroga-se o desafio com vistas a desconstruir padrões

estranques estabelecidos por ideais hegemônicos³⁴ e ressignificar posturas sob uma nova perspectiva que se propõe humanista, dialógica e responsável.

Em que pese a empatia não ser pautada na obra de Buber, extrai-se das raras menções a que se teve acesso, que para o filósofo, seu conceito estava associado à ideia de intuição (ROTENSTREICH, 1967, p. 117) pelo que preferia a terminologia inclusão³⁵ por entender ser mais adequada à caracterização da relação dialógica. Porém, tendo em vista que a empatia se tornou tema de grande interesse e investigação nos campos da filosofia, educação, psicologia, neurociência, dentre outras, na última década, muitos pesquisadores fizeram descobertas importantes sobre a natureza de um processo que, como veremos, é um componente crucial das relações e até da existência humana, que, ao nosso ver, estão em sintonia com o pensamento buberiano.

De acordo com Zahavi e Overgaard (2012, p. 12), o conceito de empatia é notoriamente ambíguo. O que se entende por empatia parece variar não apenas entre diferentes áreas, mas inclusive dentro de uma mesma área. Uma das razões pela qual filósofos e psicólogos se interessaram pela noção de empatia foi sua suposta relevância para a teoria moral – sob a ideia de que é a empatia que leva alguém a responder com sensibilidade e cuidado ao sofrimento dos outros estaria no campo da moral. Ao mesmo tempo, entretanto, pesquisas recentes sobre cognição social enfatizaram, repetidamente, que a empatia pode ser a chave para questões importantes e fundamentais na compreensão das relações interpessoais.

Não bastasse os vieses e divergências conceituais referentes à empatia no âmbito científico, a popularidade e conveniência do tema ensejaram a construção, pelo senso comum, de mitos que se propagaram restando amplamente replicados, sendo observados, por vezes, até em produções acadêmicas, dentre os quais destacam-se: “empatia é colocar-se no lugar do outro”, “empatia é sinônimo de simpatia” e “empatia é sentir o que o outro sente”.

³⁴ Santos (2011, p. 34-35) situa no campo hegemônico os interesses econômicos, que reclama por uma justiça eficiente, rápida, que permita a previsibilidade dos negócios, dê segurança jurídica e garanta a salvaguarda dos direitos de propriedade. No campo contra hegemônico se encontram os cidadãos que tomaram consciência de que os processos de mudança constitucional lhes deram direitos significativos e que, por isso, veem no direito e nos tribunais um instrumento importante para fazer reivindicar os seus direitos e as suas justas aspirações a serem incluídos no contrato social.

³⁵ “Empatia significa, se algo, deslizar com o próprio sentimento na estrutura dinâmica de um objeto (...) por assim dizer, para rastreá-lo de dentro, entendendo a formação e a motoridade do objeto com as percepções dos próprios músculos; significa 'transpor-se' para lá e para lá. Significa, portanto, a exclusão da própria concretude, a extinção da situação atual de vida, a absorção no puro esteticismo da realidade da qual se participa. A inclusão é o oposto disso. É a extensão da própria concretude, a realização da situação real de vida, a presença completa da realidade da qual se participa. Seus elementos são, em primeiro lugar, uma relação, de qualquer tipo, entre duas pessoas; segundo, um evento vivenciado por elas em comum, em que pelo menos um deles participa ativamente, e terceiro, o fato de que essa pessoa, sem perder qualquer coisa da realidade sentida de sua atividade, ao mesmo tempo vive através do evento do ponto de vista do outro. Uma relação entre pessoas caracterizada em maior ou menor grau pelo elemento de inclusão pode ser chamada de relação dialógica” (BUBER, 2002, p. 114-115, *tradução livre*).

Desconstruindo os mitos, empatia *não* é colocar-se no lugar do outro, pois tal lugar é inalcançável. O lugar do outro é singular pela sua própria constituição, existência e vivências. Por mais que haja abertura por parte do outro, não é possível acessar plenamente suas dimensões mental, emocional, espiritual, etc. A empatia pressupõe o reconhecimento do eu e do outro, cada qual em sua unicidade e originalidade, cada qual em seu lugar no mundo.

Nesse sentido, Zahavi e Overgaard (2012, p. 20) ressaltam que há uma diferença decisiva entre argumentar que a experiência pessoal é uma condição necessária para a empatia – e que não haveria experiência do outro na sua ausência – e afirmar que a experiência própria serve de alguma forma como um modelo para a experiência do outro, como se a compreensão interpessoal fosse basicamente uma questão de se projetar no outro.

Por conseguinte, empatia *não* é sinônimo de simpatia. Simpatia diz respeito à afinidade, à agradabilidade. Enquanto a simpatia busca o lado positivo das situações sem, necessariamente, considerar os sentimentos, emoções, necessidades e perspectivas do outro, a empatia prioriza esses elementos com vistas à conexão. À medida que a empatia pode ser entendida como um processo, a simpatia está mais para um estado de ressonância emocional e/ou cognitiva, o qual pode ou não estar presente na empatia, não sendo, portanto, uma condição dessa. De acordo com Waal (2010, p. 134), “a empatia é o processo pelo qual reunimos informações a respeito do outro. A simpatia, ao contrário, reflete o fato de estar envolvido pelo outro e pelo desejo de melhorar sua situação”.

Empatia também *não* é sentir o que o outro sente. Sentir o que o outro sente pode ser contágio emocional, mas não empatia. Pelo contágio emocional o “eu” capta a emoção do outro e essa se torna a própria emoção do “eu”, logo, uma pessoa pode ser contagiada pela alegria ou tristeza da outra, mesmo sem saber o motivo dessas emoções. Pela empatia, a experiência vivenciada não passa a ser do “eu”, pelo contrário, continua sendo a experiência do outro; o enfoque está no outro e a distância entre o eu e o outro é preservada e mantida. Portanto, enquanto a empatia envolve uma conscientização do outro e da sua experiência emocional, o contágio emocional não exige tal consciência, mas apenas a vivência de uma emoção semelhante. Pela empatia, “o foco está no outro, em seus pensamentos e sentimentos, e não em mim mesmo, nem em como seria para mim estar no lugar do outro” (SCHELER; MCALEER, 2017, p. 39).

Sob a perspectiva da Fenomenologia, a filósofa Stein (1989, 2004) dedica-se a distinção da empatia de outros atos do sujeito, a começar pela percepção externa – a qual é originária, ao passo que a empatia é cooriginária (2004, p. 28-30). Nesse sentido exemplifica Savian Filho (2014, p. 41) enquanto eu vivo a alegria experimentada por alguém, não sinto nenhuma alegria

originária, como se ela nascesse de maneira viva do meu eu; é um sujeito diferente de mim que experiencia de maneira viva a originalidade da alegria. A alegria que ele irradia é originária para ele, não para mim, entretanto, “a” alegria (não a “sua” alegria) manifesta-se na minha experiência. Portanto, a minha é uma experiência vivida não originária; é cooriginária. Por essa mesma lógica não se confunde com empatia, a recordação, a esperança ou a fantasia, na medida em que essas presentificam vivências que foram ou serão originárias.

Stein (2004, p. 30-31) distingue, ainda, a empatia do “cossentir” ou do “sentir com”, na medida em que o conteúdo do cossentir é variável. A título ilustrativo, a alegria originária proveniente de uma boa notícia pode ser experienciada de modo diferente, como no caso de duas pessoas que se alegram quando um deles é aprovado em um exame, sendo que um se alegra pelo simples fato de ter sido aprovado, enquanto o outro se alegra porque, diante da aprovação, ambos poderão ir ao cinema. Pela empatia, em que pese o modo de viver o sentido empatizado seja distinto, o sentido é idêntico, principalmente quando se trata de conteúdo ideal, no qual não pode haver engano (SAVIAN FILHO, 2014, p. 41).

Difere-se também da empatia, a “unipatia”, isto é, um sentimento único ou uma experiência comum, expressa, por exemplo, quando mais de uma pessoa se entristece de maneira originária por um mesmo motivo. Nesse caso, em que pese a identidade das causas, trata-se de experiências distintas em que não há esquecimento do eu em benefício de um nós (SAVIAN FILHO, 2014, p. 41-42).

A empatia também não se confunde com a representação, no sentido técnico de um substituto na mente para a experiência vivida, isso porque, de acordo com Stein (2004, p. 35-36), pretender que a empatia tenha um caráter objetivo e ao mesmo tempo de presentificação, significaria negar à empatia o caráter de sentimento e reduzi-la a uma operação intelectual, por exemplo, de ordem raciocinativa (SAVIAN FILHO, 2014, p. 42).

Segundo Stein (2004, p. 40-43), a empatia também não é sinônimo de associação, essa entendida como uma experiência em que o sujeito se aproxima-se da experiência alheia por meio de uma representação intuitiva. Exemplificando a filósofa esclarece que ao ver alguém bater os pés raivosamente pode me vir à mente uma lembrança em que eu batia os pés com raiva, pelo que no mesmo instante represento a raiva que um dia me havia tomado – esse seria o caso de associação. Por outro lado, a empatia, postula o ser imediatamente como ato experiencial e atinge seu objeto diretamente, sem nenhuma representação (SAVIAN FILHO, 2014, p. 44).

Distingue-se, ainda, a empatia da inferência por analogia. Stein (2004, p. 40-44) explica que por meio dessa última, a compreensão do outro se dá a partir da interpretação do que se

passa com ele com base nas experiências daquele que infere – o que acaba por relegar a interioridade do outro e, ao mesmo tempo, pressupor que o outro tenha um eu ao modo da evidência interna daquele que infere.

Diante das distinções apresentadas, dentre outras elaboradas por Stein, a filósofa entende que a empatia não é uma emoção distinta e específica; antes, denota uma forma básica, *sui generis*, de intencionalidade dirigida a outros sujeitos experimentadores como tais (STEIN, 2004, p. 27). Para ela, “a empatia é a capacidade de apreender a experiência vivencial alheia” (STEIN, 2004, p. 27, *tradução livre*), o que não implica que a experiência de uma pessoa seja literalmente transmitida a outra. Pela compressão steiniana, a empatia é “o que permite afirmar a intersubjetividade e garantir uma visão não solipsista do mundo nem do próprio eu que conhece” (SAVIAN FILHO, 2014, p. 51).

Schutz (1972) contribui com a discussão filosófica acerca da empatia enfatizando que não é possível vivenciar as experiências do outro como esse as vivencia, pois seus estados psíquicos são inacessíveis. Segundo o filósofo, embora seja possível dizer que certos aspectos da consciência do outro, como sua alegria, tristeza, dor, vergonha, súplica, amor, raiva e ameaças, possam ser disponibilizados de forma direta e não inferencialmente, o mesmo não se pode dizer das razões e significados de tais sentimentos, por exemplo. Portanto, só se faz possível o acesso aos seus movimentos corporais, que atuam como índices de suas experiências, e, apesar da “interpretação” de tais índices ocorrer imediatamente na percepção, a ponto de se poder dizer que os estados psíquicos do outro foram percebidos, isso nunca pode apagar a natureza incerta da empatia, sua incapacidade de capturar original, precisa e infalivelmente as experiências dos outros. Logo, a experiência que se pode fazer da consciência alheia é, e sempre será, indireta, e as afirmações que se fazem sobre ela estarão sempre viciadas pela incerteza. Para Schutz, é imprescindível atentar para o caráter significativo da percepção do outro e distinguir claramente a interpretação das próprias percepções da compreensão autêntica das experiências dos outros.

Como bem pontuado por Tassinari e Durange (2014, 2019), até meados de 1995, acreditava-se que a empatia fosse um fenômeno especificamente psicológico, entretanto, pesquisas oriundas da neurociência (RIZZOLATTI; FADIGA; GALLESE; FOGASSI, 1996; RIZZOLATTI; CRAIGHERO, 2004) comprovaram que a empatia está associada a diversos mecanismos do sistema nervoso central, sobretudo, com as atividades neuronais, revelando a influência dos neurônios-espelho no desencadeamento de comportamentos empáticos, ativados automaticamente na presença da ação e/ou emoção do outro. Alguns pesquisadores como Wall

(2010, 2012) e Decety (2015) defendem que a empatia é uma disposição inata, cuja manifestação, provavelmente, foi favorecida pelo cuidado parental.

Decety e Jackson (2004) partem de duas perspectivas, a humanística (empatia como capacidade inata) e a psicodinâmica (empatia como perícia de comunicação) e propõem que existem três elementos fundamentais da empatia nos seres humanos: (1) *partilha afetiva* entre o próprio e o outro, baseada na ligação percepção ação que dá origem às representações partilhadas; (2) *consciência do eu e do outro*: mesmo quando existe alguma identificação temporária, não existe confusão entre o *self* e o outro e (3) *flexibilidade mental* de modo a adotar subjetivamente a perspectiva do outro e *processos reguladores*. Os referidos elementos se entrecruzam e interagem uns com os outros de modo a produzir a experiência subjetiva de empatia, a qual possibilita “forjar conexões com pessoas cujas vidas parecem totalmente alheias a nós” (DECETY, 2006, p. 2).

Para Decety (2004, 2006, 2011, 2012), empatia não é simplesmente o compartilhamento ou semelhança de afeto ou qualquer outro estado; deve ter os componentes da consciência da diferença entre o eu e o outro e as operações cognitivas complexas que envolvem a capacidade de reconhecer o outro, sua história e perspectivas. Empatia é uma capacidade intencional que envolve autoconsciência e processamento de regulação da emoção. Formar uma representação explícita dos sentimentos de outra pessoa como um agente intencional, portanto, necessita de mecanismos adicionais além do nível de representação compartilhada. A empatia não é uma simples ressonância de afeto entre o eu e o outro, envolve o reconhecimento explícito da subjetividade do outro.

De acordo com Tassinari e Durange (2014, 2019), as pesquisas acerca dos neurônios-espelho contribuíram para ampliar o conhecimento de várias funções cerebrais e sua correlação com comportamentos empáticos ampliou as perspectivas para o desenvolvimento da empatia, por meio de processos pedagógicos, por exemplo, com vistas à melhoria da qualidade das relações interpessoais e a construção de valores humanos, viabilizando, por conseguinte, “uma cultura de empatia e de coexistência humana mais significativa” (TASSINARI; DURANGE, 2019, p. 43-44).

Nesse passo, Zahavi e Overgaard (2012, p. 22-23) ressaltam que a empatia fornece um acesso experiencial a outras consciências, mas, para evitar mal-entendidos, é antes de tudo importante perceber que a empatia, em vez de ser alguma forma misteriosa de telepatia, se refere à capacidade de acessar a vida de outras pessoas e de conectar-se com elas; é uma habilidade que pode ser aprimorada com familiaridade, aprendizado e prática. Em segundo lugar, para os referidos autores, tão importante quanto reconhecer a relevância da empatia é o

reconhecimento de suas limitações, pois há um limite para o quão longe ela possa nos levar. Se quisermos compreender por que alguém está se sentindo da maneira que se sente ou por que está agindo de tal maneira, por exemplo, é preciso considerar o contexto social, cultural e histórico mais amplo.

Atenta às realidades contextuais e relacionais, O'Hara (1997, 2006, 2019) desenvolveu uma perspectiva social da empatia pela qual a compreende como "uma característica essencial da conexão relacional humana, uma expansão da consciência da pessoa para incluir no campo perceptivo o outro como sujeito e a relação com o outro da qual ela faz parte" (O'HARA, 1997, p. 313, *tradução livre*). Considerando a empatia como estado de consciência contextual e como forma de estar, pertencer e conhecer os contextos relacionais em que o ser humano se encontra, O'Hara defende a importância de "compreender as pessoas não como abstraídas de seus contextos nem como subordinadas a eles, mas como um todo em si mesmas e como participantes e cocriadoras ativas dos conjuntos contextuais que habitam" (O'HARA, 1997, p. 309, *tradução livre*). Nesse sentido, para a autora, a empatia fornece mais que apenas informações sobre relacionamentos, é uma expressão de estar em relacionamentos.

O acúmulo de pesquisas, em níveis do subcelular ao sociopolítico, sugere fortemente que a empatia é o ingrediente-chave da vida social humana. É uma maneira de estar com os outros que provoca possibilidades de cuidado mútuo e transformador onde e quando ocorre. É a maneira como nos sintonizamos uns com os outros e nos relacionamos não de uma maneira transacional – para realizar negócios ou conseguir algo que queremos – mas de maneiras que nos reconhecem e nos conectam diretamente à humanidade e personalidade daqueles com quem estabelecemos uma conexão empática. A empatia fortalece os laços que criam comunidades que podem sustentar a dignidade de todos os seus membros, e é uma capacidade que negligenciamos por nossa própria conta e risco (O'HARA, 2019a, p. 20-21).

Para Rosenberg, a empatia é “a compreensão respeitosa do que os outros estão vivendo” (2006, p. 133), sendo imprescindível para tanto, o esvaziamento da mente, despindo-se das ideias preconcebidas e julgamentos, bem como a escuta com todo o ser – o que demanda, por sua vez, presença (2006, p. 134), a qual, valendo-se da concepção construída a partir de um comparativo feito Buber³⁶, é definida por Rosenberg na seguinte sentença: “Presença: não faça nada, apenas esteja lá” (2006, p. 133). Nesse sentido também é o entendimento de Brown

³⁶ "Apesar de todas as semelhanças, cada situação da vida tem, tal como uma criança recém-nascida, um novo rosto, que nunca foi visto antes e nunca será visto novamente. Ela exige de você uma reação que não pode ser preparada de antemão. Ela não requer nada do que já passou; ela requer presença, responsabilidade; ela requer você" (BUBER *apud* ROSENBERG, 2006, p. 134).

a verdadeira empatia exige mais do que palavras, exige esforço. Ser empático não é apenas saber a coisa certa a dizer a alguém. Para serem eficientes, nossas palavras dependem de nossa capacidade de estarmos genuinamente presentes e envolvidos enquanto o outro conta sua história (BROWN, 2019, p. 53).

À luz desses e outros estudos tem-se que a empatia, enquanto elemento qualificador da Abordagem de Interação Empática, não é um estado, mas um processo que engloba aspectos motivacionais, afetivos e cognitivos. Demanda, antes de tudo, o *reconhecimento* de si e do outro como seres humanos, a partir daí requer *intencionalidade* para voltar-se-para-o-outro e acolher sua humanidade e, *presença*, disponibilizando-se ao evento do encontro, de forma integral, imediata, direta e despretensiosa (condição do não-saber, isto é, do interesse legítimo naquilo que o outro tem a oferecer).

Cumprir ressaltar, que a empatia aqui entendida não pode ser considerada como técnica ou ferramenta, afinal, a abordagem proposta não é mera interação, mas qualifica-se pela empatia enquanto componente essencial à conexão humana, ao desenvolvimento de relações recíprocas, de relações Eu-Tu. Por fim, não é demasiado afirmar que o fato de as emoções e os sentimentos integrarem a dimensão da empatia, não a circunscreve ao campo do sentimentalismo.

Constitui um erro grotesco a noção do homem moderno que o voltar-se-para-o-outro seja um sentimentalismo, que não está de acordo com a densidade compacta da vida atual e sua afirmação e que o voltar-se-para-o-outro seja impraticável no tumulto desta vida é apenas a confissão mascarada da fraqueza de sua própria iniciativa diante da situação da época; ele consegue que esta situação lhe ordene o que é possível ou permissível, em vez de, como parceiro sereno, estipular com ele – como é possível estipular com *qualquer* época — qual o espaço e qual a forma que ela deve conceber à existência da criatura (BUBER, 2014, p.57).

3.2.2 *Diálogo*

Assim como a empatia, a diálogo constitui outro elemento qualificador da Abordagem de Interação Empática implícito no vocábulo interação, na medida em que, segundo Buber, o diálogo é “a reciprocidade tornada linguagem” (BUBER, 2014, p. 146).

Importante reiterar o entendimento buberiano a respeito do diálogo que não se confunde com a mera comunicação verbal e/ou não-verbal entre pessoas, mas consiste em um paradigma de compreensão de mundo que tem na relação o fundamento ontológico do ser humano, pela qual o ser humano volta-se para o outro, em uma disponibilidade espontânea e mútua (BUBER, 2014). Nesse cenário, a comunicação é o próprio campo relacional, cujo significado não está

no conteúdo que se pretende comunicar, nem em cada um dos participantes, mas na interação autêntica que se estabelece entre eles, onde os sentidos dos signos são elaborados mutuamente, podendo ainda sobrevir sem qualquer palavra, som ou gesto, na medida em que a linguagem pode renunciar a toda mediação de sentidos e mesmo assim ser linguagem, pelo que o silêncio também é comunicação (BUBER, 2014, p. 35).

De acordo com Parreira (2016, p. 159), o diálogo para Buber não se dá entre indivíduos, mas entre pessoas que assim se constituem somente pela relação *Eu-Tu*. A mera conversa se desenvolve entre sujeitos ou indivíduos e possui teor informativo, cognitivo ou mesmo retórico e superficial, diversamente do diálogo caracterizado pela legitimidade, inteireza e, sobretudo, pela profundidade.

Pensando apenas na “conversa de pessoas”, somos remetidos a colóquios que não necessariamente envolvem as pessoas num encontro entre-dois, tendo em vista que alguém nessa relação pode ser relegado à posição de “mero escutador”. Tais colóquios nos dão a sensação de distância interpessoal, que parece dificultar o estabelecimento do entre-dois, ao nos fazer imaginar uma pessoa que se coloca à frente de outras, mas não no “face a face com o outro” Parreira (2016, p. 159).

Outro aspecto importante do diálogo pela perspectiva buberiana a contribuir com a Abordagem de Interação Empática é a dimensão da responsabilidade, que consiste no fenômeno da resposta – essencial à relação, afinal, “quem ouve se não é para responder?” (ZUBEN, 2006, p. 39). Nesse sentido, a responsabilidade para Buber possui dois vieses: um é a resposta ao apelo do outro, que é dada tanto na ação como na omissão e o outro consiste na resposta ao apelo do dialógico, enquanto um projeto do ser humano na história, de viver em um nível real e essencial da vida humana, trata-se da responsabilidade que transcende o nível moral para atingir um nível mais amplo, isto é, o nome ético da reciprocidade (ZUBEN, 2006, p. 39). Para Buber, somente há responsabilidade genuína onde o responder é verdadeiro. Cabe aos seres humanos estarem atentos ao que lhes é dado ver, ouvir e sentir, bem como enfrentar, com firmeza, o ato da criação, respondendo e ao mesmo tempo responsabilizando-se pelo que lhes acontece (BUBER, 2014, p. 50).

Alinhado ao pensamento buberiano, o diálogo para Freire (2005b, p. 91) é exigência existencial humana por meio do qual as pessoas ganham significação como pessoas. Sob a perspectiva freiriana, o diálogo não pode ser reduzido ao depósito de informações e conteúdo de um indivíduo no outro, nem de simples troca de ideias, mas se trata do ato de criação conjunta e de conquista do mundo para a libertação do ser humano. Freire (2005b, p. 91-95) leciona,

ainda, que o diálogo demanda profundo amor (compromisso) ao mundo e às pessoas, bem como humildade e reconhecimento de que a autossuficiência é incompatível com o diálogo.

O diálogo, como encontro dos homens para a tarefa comum de saber agir, se rompe, se seus pólos (ou um deles) perdem a humildade. Como posso dialogar, se alieno a ignorância, isto é, se a vejo sempre no outro, nunca em mim? Como posso dialogar, se me admito como um homem diferente, virtuoso por herança, diante dos outros, meros "isto", em quem não reconheço outros eu? Como posso dialogar, se me sinto participante de um gueto de homens puros, donos da verdade e do saber, para quem todos os que estão fora são "essa gente", ou são "nativos inferiores"? Como posso dialogar, se parto de que a pronúncia do mundo é tarefa de homens seletos e que a presença das massas na história é sinal de sua deterioração que devo evitar? Como posso dialogar, se me fecho à contribuição dos outros, que jamais reconheço, e até me sinto ofendido com ela? Como posso dialogar se temo a superação e se, só em pensar nela, soffro e definho? (...) Os homens que não têm humildade ou a perdem, não podem aproximar-se do povo. Não podem ser seus companheiros de pronúncia do mundo. Se alguém não é capaz de sentir-se e saber-se tão homem quanto os outros, é que lhe falta ainda muito que caminhar, para chegar ao lugar de encontro com eles. Neste lugar de encontro, não há ignorantes absolutos, nem sábios absolutos: há homens que, em comunhão, buscam saber mais (FREIRE, 2005b, p. 91).

Dado que para Freire (2015, p. 117) “não se pode pensar pelos outros nem para os outros nem sem os outros”, o significado do diálogo está associado à alteridade e reciprocidade na medida em que “implica um respeito fundamental dos sujeitos nele engajados” (FREIRE, 2015, p. 118), bem como à responsabilidade em que “o compromisso, próprio da existência humana, só existe no engajamento com a realidade, de cujas ‘águas’ os homens verdadeiramente comprometidos ficam ‘molhados’, ensopados. Somente assim o compromisso é verdadeiro” (FREIRE, 2005a, p. 19).

Considerando a origem etimológica do termo *diálogo*, revela-se equivocada sua compreensão a partir do prefixo “di” como sinônimo de “dois/duas” e “logos” que significa “palavra”, ensejando a leitura predominante no senso comum como conversa entre duas pessoas. De modo diverso, o prefixo da palavra, é “dia” que significa “através” (e não dois/duas), portanto, o significado do vocábulo diálogo está relacionado à palavra que flui através (por entre) de. Partindo dessa perspectiva, Bohm (2005, p. 34) conceitua diálogo como “uma corrente de significados que flui entre nós e por nosso intermédio, que nos atravessa” podendo surgir novas compreensões que poderiam não estar presentes no ponto inicial, cujo “significado compartilhado é a ‘cola’ ou ‘amálgama’ que mantém juntas as pessoas e as sociedades”.

Para Bohm (2005), o diálogo é o lugar da criação do novo, onde as pessoas se disponibilizam a ouvir umas às outras, sem preconceitos, julgamentos e/ou tentativas de influência. O escopo do diálogo não é analisar, convencer, persuadir, vencer discussões ou trocar ideias e/ou opiniões, mas possibilitar a suspensão dos pressupostos e observá-los de maneira a compreender o que significam e revelam, cujo movimento conjunto e participativo cria um espaço de significado compartilhado que promove a coesão social.

Com lastro na filosofia buberiana, Metcalf e Game (2012) compreendem que o diálogo autêntico não se produz, ele acontece; não é provocado por um ou por outro lado, mas pelo encontro dos dois. O que emerge no fluxo das ideias não vem de fontes identificáveis, pois o Tu revela potencialidades no pensamento do Eu, sem que seja possível definir o que é do Eu e o que é do Tu. Ainda para os referidos autores, o diálogo envolve um espaço implicado em que o interior e o exterior se entrelaçam. O diálogo está simultaneamente carregando e sendo carregado pelos participantes, em um espaço de tempo caracterizado pela simultaneidade de fluxo. No diálogo tudo surge no presente, e nada no presente é irrelevante. Cada enunciado é único e imprevisto e é a conexão que os participantes dialógicos precisam. Trata-se de processo é inesgotável em que o potencial infinito do todo se desdobra no presente.

Compartilhando do entendimento de Rente (2020), tem-se que o diálogo genuíno concebido por Buber não busca, necessariamente, o consenso, mas criar espaço de existência compartilhada onde seja possível dissentir, apresentar-se como alguém diverso e ser confirmado por isso, afinal é por meio do acesso a essa dimensão relacional ontológica, como campo no qual o humano se constitui como pessoa, que se estabelece uma autêntica relação Eu e Tu. Libertar-se da vontade de parecer e de ter razão e acolher as diferentes formas de existir generosamente apresentadas pelo outro, “produzem fecundidade e criatividade: no encontro entre seres autênticos, a palavra nasce e, com ela, a possibilidade do surgimento de mundos outros, mais alinhados com o cuidado mútuo e a possibilidade de uma vida plena” (RENTE, 2020, p. 32).

Para além da construção e compartilhamento de signos e significantes, enquanto um dos pilares da Comunicação Não-Violenta (CNV) sistematizada por Rosenberg (2006, 2015, 2019a, 2019b, 2020), o diálogo é o lugar de conexão, de tomada de consciência das necessidades e vulnerabilidades humanas, portanto, do reencontro com a humanidade preterida. Pautado na escuta e conexão empáticas, tendo a presença como condição, o diálogo revela seu poder (re)humanizador.

Oportunamente, em que pese a CNV se tratar, no sentido amplo³⁷, de uma filosofia de vida cuja essência também constitui as bases da Abordagem de Interação Empática, tanto no que tange as culturas da não-violência e de paz como com relação à empatia, ela será abordada mais detidamente no tópico 3.4.1 dada sua contribuição instrumental para a referida metodologia.

Com base nesses e outros aportes teóricos, o diálogo é contemplado pela Abordagem de Interação Empática como elemento qualificador na medida em que visa a promoção de espaços de existência compartilhada, primando pelo desenvolvimento de relações interpessoais comprometidas com a efetivação de direitos e necessidades humanas.

3.3 Dimensões: a espiral dos 3Cs

A Abordagem de Interação Empática (AIE) também denominada Abordagem dos 3Cs, cuja nomenclatura reporta-se às três dimensões dessa metodologia: conexão, cuidado e colaboração, desenvolve-se em um processo progressivo, construtivo e aberto que prima pelo cultivo das relações inter-humanas baseadas na palavra-princípio *Eu-Tu* de Buber.

Dada a importância das perguntas enquanto um dos meios mais importantes da AIE conforme será tratado no tópico 3.4, optou-se por caracterizar cada dimensão a partir de uma pergunta-chave que a sintetize, representando perguntas norteadoras à atuação dos atores que atuam nos espaços de justiça. Na dimensão da conexão, a pergunta é: “*Quem é esse semelhante com o qual eu me encontro?*”; na dimensão do cuidado: “*Quais as necessidades explícitas e implícitas?*” e na dimensão da colaboração: “*Como posso contribuir?*”.

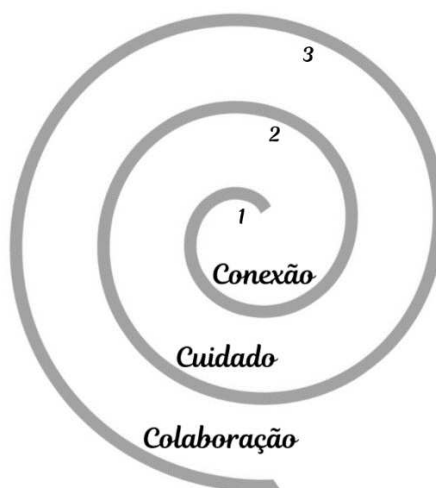
Além disso, em contrapartida à espiral do conflito que se manifesta pela bilateralidade das condutas destrutivas praticadas pelas pessoas envolvidas conforme exposto no tópico 3.1.3, apresenta-se as dimensões da AIE – ilustrada pela espiral dos 3Cs a seguir – como resultante de práticas construtivas entre os atores que atuam nos espaços de justiça e seus destinatários – enquanto a primeira deteriora relações, a segunda as promove e nutre.

Oportuno reiterar que o fato de a AIE ter sido pensada no contexto do acesso à justiça e a direitos, não a eles se limita, podendo ser utilizada em outros cenários e espaços nos quais se pretenda promover e/ou cuidar das relações inter-humanas. Inclusive, para fins de sistematização, adota-se a denominação *interagentes* para identificar as pessoas que se

³⁷ Além de uma filosofia de vida, a CNV pode ser compreendida como paradigma da comunicação; abordagem baseada na linguagem para a transformação pessoal e social; processo de autoconhecimento; estado de consciência e autenticidade; técnica para criar, fortalecer e/ou restabelecer relações; ferramentas de práticas de resolução/transformação de conflitos; etc.

disponham a ser o Eu da relação *Eu-Tu*, no caso do presente estudo, os atores que atuam nos espaços de justiça.

Figura 3 – Espiral dos 3Cs



Fonte: Elaborada pela autora

Em que pese a espiral se iniciar com a conexão, não se encerra, necessariamente, na colaboração. Enquanto um processo aberto, a linha da espiral pode se expandir e traçar novos contornos possíveis e desejáveis pelas pessoas que interagem, de modo que após a dimensão da colaboração pode sobrevir a resolução ou transformação de um conflito de forma auto ou heterocompositiva; a ressignificação de determinada situação, realidade ou relacionamento; o encaminhamento para outras interações (serviços); a adesão a uma política pública; etc. O escopo da AIE é que, até a terceira dimensão, sejam oportunizadas àqueles que buscam o acesso, experiências de justiça a partir das relações estabelecidas com os atores que atuam nos espaços de justiça – o que pode ocorrer até mesmo na primeira ou na segunda dimensão.

3.3.1 Conexão – “*Quem é esse semelhante com o qual eu me encontro?*”

Nas palavras de Buber, é no face a face que o Eu e o Tu se presentificam, onde o Tu se encontra com o Eu por graça e não pela procura (BUBER, 2006, p. 57). Diante disso, a dimensão da conexão é o lugar do encontro, onde os atores que atuam nos espaços de justiça acolhem aqueles que os buscam.

Sobre acolher o outro, Rogers (2018, p. 158) estabelece uma comparação com a apreciação de um pôr-do-sol, a qual ocorre simplesmente pelo fato da impossibilidade de

controlá-lo. Quando se olha para um pôr-do-sol, não se diz: “diminua um pouco o tom do laranja no canto direito, ponha um pouco mais de vermelho púrpura na base e use um pouco mais de rosa naquela nuvem”. Não se faz isso, não se tenta controlar um pôr-do-sol, apenas se olha com admiração a sua evolução.

Assim se dá o acolhimento, a partir de um posicionamento de abertura daquele que acolhe, refletindo uma disposição consciente e espontânea para receber o outro em sua autenticidade, singularidade e inteireza. Porém, não se trata de uma atitude fácil, pois pressupõe o compartilhamento do próprio espaço expondo, de certa maneira, o santuário da vulnerabilidade. Além disso, acolher requer a superação de preconceitos e lugares-comuns para encontrar o outro em território desconhecido.

Enfrentar as sensações de insegurança e resistência que permeiam a esfera do acolhimento do outro exige rompimento de ciclos de medo e estagnação, afinal o paradigma da dominação incute a ideia retratada por Muller (2007, p. 18) de que o contato com o outro é de adversidade, de enfrentamento, afinal o Tu surge no espaço no qual o Eu já havia se estabelecido, adentra sua zona de conforto arrancando-lhe do seu repouso e inquietando sua existência.

O outro é aquele cujos desejos se opõem aos meus, cujos interesses se chocam com os meus, cujas ambições se contrapõem às minhas, cujos projetos contrariam os meus, cuja liberdade ameaça a minha, cujos direitos usurpam os meus. A chegada do outro ao meu lado é perigosa, ao menos em possibilidade. Também pode não ser, mas nada sei a respeito; por esse motivo, tenho a impressão de que é perigosa. Necessariamente, o outro não me quer mal; talvez até me queira bem, mas nada sei sobre isso. Como o outro, o desconhecido faz pairar uma incerteza relacionada ao meu futuro, instala-me numa condição de insegurança. O outro me inquieta; me causa medo. De qualquer modo, mesmo que não esteja imbuído de más intenções, o outro me incomoda. Provavelmente, ele será um estorvo. Vai ser preciso que eu lhe conceda espaço, que lhe ceda meu lugar e talvez mais do que isso. De início, sinto a proximidade do outro como uma promiscuidade. Talvez ele não venha me ameaçar, talvez queira apenas me pedir ajuda? Mas esse pedido não deixa de ser uma ameaça, um incômodo. Meu medo do outro se intensifica quando ele não é igual a mim, quando não fala a mesma língua, não tem a mesma cor, exibe uma fé num Deus que não é o meu. Este, mais do que qualquer outro, transtorna-me (MULLER, 2007, p.18).

Sobre esse aspecto Torralba Roselló (2015) leciona que o acolhimento do outro demanda o enfrentamento da tendência humana ao fechamento, ao hermetismo, à desconfiança, à preguiça – tendência essa que leva as pessoas a permanecerem fechadas em uma muralha, a se fingirem alheios ao que lhes acontece. Porém, o outro se aproxima, chama, clama por algo cujas razões e expectativas são desconhecidas. “Abrir a porta é a máxima expressão da

solidariedade, transforma o vizinho em anfitrião. Quando essa metamorfose acontece, tudo é possível, quando deixamos o outro entrar, ele ilumina com sua presença o espaço íntimo e transforma nosso lar” (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 149).

Ter o valor de acolher um forasteiro, de lhe oferecer um lugar para ficar, aprender com sua sabedoria e suas andanças é uma exigência ética, um gesto que dá qualidade humana a uma sociedade. Acolher é praticar a permeabilidade, é estar aberto ao chamado do outro, chamado esse que é sempre inquietante, pois nos comove, abala nossas convicções, rotinas e valores (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 149).

O acolhimento também consiste em dar voz a um discurso hospitaleiro, o qual, segundo Mortari (2018, p. 223), liberta-se de conceitos que poderiam aprisioná-lo nas lógicas assertivas e incapazes de apreender a unicidade do outro para, de modo diverso, deixar que o outro se comunique de acordo com suas próprias palavras, aceitando o risco de que a alteridade possa gerar desordem nos pensamentos, abalar seguranças e evidenciar limites hermenêuticos. “A hospitalidade é deixar que o outro, entrando em nosso espaço, não renuncie a si mesmo, mas, trazendo sua subjetividade, desordene os nossos hábitos e rompa nossa rigidez escondida” (MORTARI, 2018, p. 223).

O genuíno acolhimento pressupõe a disposição para abster-se de julgamentos e fazer-se presente, reconhecendo a si mesmo como um Eu e o outro como um Tu. Lembrando que para Buber (2006, p. 58), a falta da presença compromete a relação na medida em que, sem ela, o que há é “a estagnação, a parada, a interrupção, o enrijecimento, a desvinculação, a ausência de relação”.

Acolher é fazer-se presente, por vezes em silêncio, abstendo-se de agir para deixar que o outro interpele o Tu a partir de si mesmo. O estar presente comunica ao outro a disponibilidade do Tu, faz com que ele saiba que não está só. “É a disponibilidade pura. Sentir no outro a disponibilidade a estar presente no momento oportuno é a condição necessária para decidir-se por arriscar o espaço do ulterior” (MORTARI, 2018, p. 223).

Portanto, a dimensão da conexão traduz duas atitudes: acolher e oferecer presença, de modo que o outro se sinta confortável para também estar presente e expressar sua humanidade. Em termos práticos, a pergunta norteadora dessa dimensão: “*Quem é esse semelhante com o qual eu me encontro?*” acena para aspectos importantes à atuação dos interagentes, a começar pelo reconhecimento de que o outro é seu *semelhante*, ambos são seres humanos e como tais se encontram face a face, em um olhar horizontal e recíproco. A humanidade que lhes é comum é justamente o que lhes conecta, pois cada qual, a seu tempo, modo e intensidade experiencia das

mesmas emoções e carece das mesmas necessidades, cujas preferências e escolhas são expressões da subjetividade.

Ao indagar “*quem?*”, o interagente assume uma postura de abertura e de interesse empático com relação ao outro, suas subjetividades, sua história, perspectivas e, especialmente, na dimensão da conexão, suas emoções e sentimentos³⁸. Não se trata de mera curiosidade, tampouco de investigação, mas da condição do não-saber – para além do conhecimento, em renúncia consciente do gozo do saber-poder – da disposição genuína em receber com empatia o que o outro oferece de si durante o encontro.

O *encontro*, entendido como evento atual em que o interagente e o outro se presentificam, sem interposição de conceitos ou representações; “traz em si a descoberta de um universo de valores que não podem ser vistos a olho nu, valores (...) intangíveis, inodoros, imperceptíveis, mas se revelam por meio das ações” (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 43). O encontro é o espaço onde se manifestam formas diversas de ser, estar e ver o mundo, onde a fecundidade e a criatividade encontram guarida para a construção de novos mundos.

A título ilustrativo reporta-se a uma das narrativas que introduziram o tópico 2.4, especificamente a de número 6³⁹, em que, um jurisdicionado, após receber os pêsames do juiz pelo falecimento de um familiar declara: “você ouviu quando o juiz me disse que sentia pela minha perda e me desejou consolo? Jamais imaginei que um juiz fosse ter essa consideração por mim. Me senti tão respeitado que até a tensão e o medo de ser interrogado passaram”. No contexto em análise, a dimensão da conexão, cuja duração não se estendeu por mais de cinco minutos, partiu de um ato de atenção do juiz ao fato do jurisdicionado vivenciar uma fase de luto permeada por sentimentos de tristeza, solidão, vulnerabilidade, etc., o que revelou a humanidade da pessoa por trás do jurisdicionado e do próprio juiz, haja vista que a dimensão emocional é inerente a todo ser humano. Diante disso, o juiz, em uma postura de abertura e acolhimento manifestou o reconhecimento do outro e de sua presumível dor, estabelecendo uma autêntica conexão confirmada pelo jurisdicionado ao relatar ter reconhecido, com surpresa, que o juiz também é um ser humano que por meio de uma atitude empática possibilitou a satisfação de suas necessidades de respeito (“me senti tão respeitado”) e tranquilidade (“a tensão e o medo

³⁸ Em que pese a distinção dos termos emoções e sentimentos não ser relevante para o presente trabalho, cumpre esclarecer que o primeiro se trata do conjunto de ações e respostas motoras que estão programadas no cérebro e aparecem no corpo a partir de algum evento e o segundo refere-se à experiência mental oriunda dessas emoções, sendo, portanto, interpretados e não podendo ser percebidos ou identificados imediatamente no corpo (DAMÁSIO, 2012). Ver apêndice C referente à lista de sentimentos.

³⁹ “Você ouviu quando o juiz me disse que sentia pela minha perda e me desejou consolo? Jamais imaginei que um juiz fosse ter essa consideração por mim. Me senti tão respeitado que até a tensão e o medo de ser interrogado passaram”.

de ser interrogado passaram”). Nesse caso, vislumbra-se a ocorrência de uma experiência de justiça já na primeira dimensão da AIE.

Tendo em vista que a conexão deriva da intencionalidade de se interligar ao outro e das ações que se pratica para tanto, a respectiva dimensão requer dos interagentes:

- preparação para o evento do encontro, nesse sentido, a autoempatia é uma prática que contribui com esse processo (ver tópico 3.4.1);
- promoção de espaços seguros e acolhedores, tanto sob o aspecto físico como psicossocial, zelando pelos princípios da voluntariedade e confidencialidade⁴⁰, de modo que as pessoas se sintam integradas ao ambiente e possam agir com naturalidade;
- reserva de tempo específico para realização do acolhimento, o que não significa, necessariamente, um período longo, ao contrário, recepcionar o outro com intencionalidade e abertura oferecendo-lhe presença, quando autêntico, pode ocorrer em poucos minutos;
- apresentação simples, sem formalismos e com cordialidade genuína são posturas que principiam a conexão;
- assunção da condição de pessoa que interage com outras coloca o interagente em um plano de horizontalidade que propicia enxergá-las e escutá-las para além dos sentidos de ver e escutar;
- garantia de, por meio de perguntas, oportunizar a geração do compartilhamento das emoções e sentimentos presentes no momento do encontro, inclusive aquelas relativas ao interagente. A título ilustrativo, perguntas como: “como você está?”, “como está se sentindo?”, são simples, mas com grande potencial de conexão.

Em todos esses aspectos, os meios abordados no tópico 3.4 oferecem relevante suporte ao desenvolvimento da dimensão da conexão.

3.3.2 Cuidado – “Quais as necessidades explícitas e implícitas?”

De acordo com Boff (2013, p. 25), “o cuidado não se esgota em um ato que começa e acaba em si mesmo, é uma atitude, fonte permanente de atos, atitude que se deriva da natureza

⁴⁰ A AIE absorve os princípios da voluntariedade e da confidencialidade das práticas consensuais de resolução de conflitos sob o entendimento que esses devem pautar a atuação de todas as pessoas que se disponham a entrar no fluxo da relação Eu-Tu, na medida em que a primeira é condição para que a relação possa acontecer, afinal, “não é através de uma procura que o Tu é encontrado” (BUBER, 2006, p. 57), há de ser uma oferta espontânea e dentro dos limites da disponibilidade do outro; já a segunda, diz do respeito ao mundo do outro, que por ser exclusivamente dele, somente pode ser partilhado para além da relação Eu-Tu se assim ele quiser, se não, a confidencialidade é um compromisso ético que se impõe.

do ser humano”. Enquanto atitude, possui duas acepções, a primeira expressa desvelo, solicitude, atenção, diligência e zelo que se dedica a uma pessoa, a um grupo ou a algum objeto de apreço, revelando que o outro tem importância porque está envolvido com a vida e o destino daquele que cuida. A segunda acepção deriva da primeira em virtude desse envolvimento, pela qual o cuidado passa a significar: preocupação, inquietação, perturbação e até sobressalto pelo outro com o qual se está envolvido, estabelecendo um sentimento de mútua pertença em que cuidar e ser cuidado constituem duas demandas fundamentais da existência pessoal e social (BOFF, 2013, p. 28-29)

Em consonância com a visão buberiana, Boff (2014, p. 109) entende que pelo cuidado a relação não se estabelece no formato sujeito-objeto, mas sob a estrutura sujeito-sujeito em que os polos são tomados como pessoas em interação e comunhão. Nesse sentido, o cuidado implica intimidade, acolhimento, respeito. Cuidar é entrar em sintonia com o outro, auscultar-lhe o ritmo e afinar-se com ele, permitindo ao ser humano viver a experiência fundamental do valor intrínseco, do qual “emerge a dimensão de alteridade, de respeito, de sacralidade, de reciprocidade e de complementaridade” (BOFF, 2014, p. 110).

Ainda segundo Boff, importa colocar cuidado em tudo, atribuindo direito de cidadania à capacidade de sentir o outro, de ter compaixão com todos os seres que sofrem, humanos e não humanos, de submeter mais à lógica do coração, da cordialidade e da gentileza do que à lógica da conquista e do uso utilitário das coisas (BOFF, 2014, p. 118). Conferir centralidade ao cuidado não significa deixar de trabalhar e de intervir no mundo, mas significa

renunciar à vontade de poder que reduz tudo a objetos, desconectados da subjetividade humana. Significa recusar-se a todo despotismo e a toda dominação. Significa impor limites à obsessão pela eficácia a qualquer custo. Significa derrubar a ditadura da racionalidade fria e abstrata para dar lugar ao cuidado. Significa organizar o trabalho em sintonia com a natureza, seus ritmos e suas indicações. Significa respeitar a comunhão que todas as coisas entretêm entre si e conosco (BOFF, 2014, p. 119).

Mortari (2018, p. 246-247) pontua que o cuidado demanda uma presença discreta. Em certos casos, aquilo que o outro precisa é, tão somente, a presença silenciosa que comunica a disponibilidade a estar presente e de se deixar envolver no seu espaço experiencial no momento da necessidade. “A presença existencialmente intensa e, ao mesmo tempo, discreta se concretiza no saber cultivar uma relação com o outro que o mantenha na sua transcendência, ou seja, uma relação que encontra o justo meio entre o mostrar proximidade e o manter-se à distância” (MORTARI, 2018, p. 247).

A proximidade discreta, continua Mortari (2018, p. 247) fornece todo o suporte ao outro, sem reduzir o espaço do seu movimento livre; manifesta-se na capacidade de deslocar-se para o escanteio quando o outro quer moderar a relação, sempre, porém, mantendo-se em contato, para garantir a retomada de uma presença ativa assim que necessário. Uma prática de cuidado adequada e, portanto, justa é aquela que protege a subjetividade do outro e favorece o determinar-se das condições que permitam a evidenciação do seu ser na sua singularidade.

Nesse sentido, a dimensão do cuidado convida o interagente a reconhecer e validar a condição humana, o universo subjetivo do outro com suas especificidades, potencialidades e antagonismos, sem preconceções e julgamentos, desvinculando a pessoa de sua ação. Para tanto, há de se oportunizar que o outro conte sua história, dando voz ao Tu emudecido, silenciado.

De acordo com Carvalho e Jerônimo (2020, p. 72), ao contar sua história, o outro traz em sua narrativa fragmentos de sua existência que abrangem os registros dos sentidos físicos e da percepção, imaginação, pensamentos e memórias. Narrar uma história pessoal possibilita acessar uma estrutura complexa e multissensorial que estabelece o contato com aspectos da vulnerabilidade, das emoções e necessidades implícitas. Por essa ótica, “as narrativas pessoais informam e são igualmente informadas por conflitos e violências vivenciados ao longo da vida, na medida em que ninguém se distancia das suas experiências de dor e sofrimento ao estabelecer interações sociais (CARVALHO; JERÔNIMO, 2020, p. 72-73).

Diante das narrativas pessoais do Tu, cabe aos interagentes oferecer o cuidado sob a forma de atenção, efetivada pelo olhar atento que, de acordo com Mortari (2018, p. 211), não se trata de simples olhar, mas de uma profunda concentração sobre o outro cuja força motriz não é ânsia de captar algo do outro ou de penetrar em sua vivência, mas “se atualiza como disponibilidade pura a receber aquilo que, do outro, chega ao olhar. Não é a atenção da pesquisa científica, que visa penetrar a realidade, mas uma atenção que acolhe o dado que vem à evidência”. Além disso, o cuidado se expressa na comunicação, verbal e não-verbal, cujas palavras, gestos e posturas hão de ser tomados com atenção e cordialidade, priorizando a construção de perguntas que promovam a reflexão e a conexão com as necessidades, sem perder de vista que é o Tu o protagonista de sua história.

Uma palavra que comunica respeito pelo outro é uma palavra porosa, leve, que não tem a intenção de dizer tudo sobre a coisa sobre a qual versa o diálogo, mas é capaz de manter-se discreta, de deixar brechas de sentido. Quando o discurso pretende dizer tudo, exaurir o dizível, então ele pode se tornar violento. Um cuidador que, enquanto fala, se deixa guiar pelo gesto ético do respeito pelo outro, age segundo a consciência de que a linguagem é sempre

limitada, sobretudo quando se é solicitado a exprimir, com as palavras, aquilo que conseguimos compreender do outro. Palavras demais, ditas com pressa e com tom assertivo, ao invés de esclarecer, obscurecem. A palavra de comunhão capaz de construir relações é obtida medindo aquilo que se diz, eliminando o seu peso e simplificando os enunciados (MORTARI, 2018, p. 222).

Importa, ainda e principalmente, na dimensão do cuidado, oferecer ao outro uma escuta empática e ativa que promova um espaço seguro em que ele se sinta confortável para falar de si e do seu mundo, revelando suas necessidades latentes, eventualmente desconhecidas inclusive para si próprio, uma escuta que resgate a humanidade do escutado e daquele que escuta.

A esse respeito, Rogers (2018, p. 6-7) compartilha a metáfora em que se imagina diante de um prisioneiro em um calabouço e que, dia após dia, transmite mensagens em Código Morse: ‘Alguém está me ouvindo? Há alguém aí?’ E um dia, finalmente, escuta algumas batidas leves que soletram: ‘Sim’. A partir dessa singela resposta, o prisioneiro se liberta da solidão e torna-se, novamente, um ser humano. Para Rogers, “há muitas, muitas pessoas vivendo em calabouços privados hoje em dia, pessoas que não deixam transparecer esta condição e que têm de ser ouvidas com muita atenção para que sejam captados os fracos sinais emitidos do calabouço” (ROGERS, 2018, p. 6-7).

Com esse propósito, a dimensão do cuidado atenta-se ao fato de que os seres humanos não são independentes e que, mesmo se alienados dessa condição, expressam implícita ou explicitamente essa carência fundamental, a qual somente pode ser suprida pelo outro, cujo rosto provoca, evoca e, em manifesta convocação, torna impossível a indiferença (BOFF, 2014, p. 162). Posto isso, “voltar-se para o outro” – utilizando da expressão de Buber (2012, 2014) – em atenção ao seu chamado, é a gênese do cuidado, cuja atitude implica

desenvolver uma nova capacidade de sair de si mesmo rumo ao outro. Sem tal capacidade, não se reconhece às outras criaturas o seu valor, não se sente interesse em cuidar de algo para os outros, não se consegue impor limites para evitar o sofrimento ou a degradação do que nos rodeia. A atitude basilar de se auto-transcender, rompendo com a consciência isolada e a auto-referencialidade, é a raiz que possibilita todo o cuidado dos outros e do meio ambiente; e faz brotar a reação moral de ter em conta o impacto que possa provocar cada ação e decisão pessoal fora de si mesmo (FRANCISCO, 2015, n. 208).

Sob esse prisma, compreender a humanidade no nível das necessidades é o desafio da dimensão do cuidado, pelo que demanda do interagente empatia e sensibilidade, essa última

entendida como a exposição ao outro, sentir o sentir do outro, deixar-se tocar pela alteridade do outro, configurando uma condição, ao mesmo tempo, de passividade e vulnerabilidade (MORTARI, 2018, p. 228).

Enquanto elementos essenciais à existência humana, as necessidades⁴¹ abrangem todas as suas dimensões – física, biológica, psicológica, social, etc. – podendo ser identificadas com alguns direitos fundamentais, embora aquelas sejam mais abrangentes que esses. Rosenberg (2006, 2019) alerta para o fato da compreensão do termo necessidades como algo negativo, associado à ideia de carência, dependência ou egoísmo, ser fruto de um paradigma de dominação, enquanto forma de controle, devendo ser ressignificado pelo paradigma da cooperação no qual os seres humanos são interdependentes e “no âmago de nossa humanidade, todos temos as mesmas necessidades” (ROSENBERG, 2019, p. 95).

Imersas na narrativa pessoal do Tu, suas necessidades explícitas e implícitas são identificadas por meio do olhar atento e da escuta empática do interagente, a serem, posteriormente, confirmadas e validadas delimitando, assim, a dimensão do cuidado. Para ilustrá-la, toma-se como exemplo a narrativa de número 5⁴² constante da introdução do tópico 2.4, em que, a pessoa que expressa sua experiência de justiça diz da importância de lhe ter sido oportunizado contar sua história de maneira a expor suas perspectivas, percepções e emoções, bem como de ter sido efetivamente escutado. A partir de sua narrativa pessoal, necessidades como ser escutado (“agora que fui ouvido”), respeito (“tratado como gente”), clareza (“custava terem me explicado assim, de um jeito que eu entendesse, sem tantas palavras difíceis”), puderam ser identificadas e satisfeitas no âmbito da dimensão do cuidado. Em síntese, a referida dimensão requer dos interagentes:

- incentivo à contação de histórias e narrativas que contribuíam com a identificação das necessidades implícitas e explícitas;
- oferecimento de um olhar atento e uma escuta empática, que demonstre interesse genuíno em estabelecer conexão e compreender as necessidades;
- atenção para a comunicação, verbal e não-verbal, a ser tomada com cordialidade, priorizando a construção de perguntas que promovam a reflexão e a conexão com as necessidades.

⁴¹ Ver apêndice D referente à lista de necessidades.

⁴² “Se eu tivesse sido tratado assim antes, com certeza não precisaria ter perdido tanto tempo brigando na justiça. Custava terem me explicado assim, de um jeito que eu entendesse, sem tantas palavras difíceis? Eu nunca tinha sido processado, me fizeram parecer um bandido, eu precisava provar minha inocência, contar meu lado da história. Agora que fui ouvido e tratado como gente, pouco importa a decisão do juiz”.

Oportuno enfatizar que, não obstante a relevância de todas os meios abordados no tópico 3.4.1, a Comunicação Não-Violenta sistematizada por Rosenberg (2006, 2015, 2019a, 2019b, 2020) contribui, sobremaneira, para o desenvolvimento da dimensão do cuidado.

3.3.3 Colaboração – “Como posso colaborar?”

A dimensão da colaboração trata, como o próprio vocábulo indica (co-laborar), do trabalho conjunto, do que é possível o Eu (interagente) e o Tu construir juntos com vistas à efetivação de direitos/necessidades humanas. Nesse sentido, a referida dimensão é o domínio do *co*⁴³, isto é, da co-criação, co-responsabilidade, co-operação⁴⁴, em que, além da pergunta norteadora, dois verbos orientam a atuação dos interagentes: responsabilizar e comprometer.

Rememorando a responsabilidade em Buber (2014, p. 71), segundo o qual “o diálogo não se impõe a ninguém. Responder não é um dever, mas é um poder”, essa reside na experiência vivida de um vínculo em uma situação de apelo e resposta bifurcando-se em dois sentidos: como resposta e como “obrigação” de responder (ZUBEN, 2006, p. 38-39). Enquanto o primeiro consiste na resposta ao apelo do outro, que é dada tanto na ação como na omissão, o segundo é a resposta ao apelo do dialógico, enquanto um projeto do ser humano na história de viver em um nível real e essencial da vida humana (BUBER, 2014, p. 49-50).

Na medida em que a relação dialógica carece do fenômeno da resposta, Buber esclarece que o responder se refere ao que é dado aos seres humanos ver, ouvir e sentir, “cada hora concreta, com o seu conteúdo do mundo e do destino, designada a cada pessoa, é linguagem para a atenção despertada. Para aquele que está atento; pois não é preciso mais do que isto para iniciar a leitura dos signos que nos são dados (BUBER, 2014, p. 50).

Remetendo a ontologia buberiana da relação, Freire (2005b, p. 191-192), entende que enquanto na teoria da ação antidialógica a conquista, como sua primeira característica, implica um sujeito que, conquistando o outro, o coisifica em mero “isto”, na teoria dialógica da ação, os sujeitos se encontram para a pronúncia do mundo, para a transformação do mundo em colaboração, a qual, sendo característica da ação dialógica, somente pode realizar-se na comunicação. Por sua vez, o diálogo, que é sempre comunicação, funda a colaboração.

⁴³ Prefixo de origem latina que indica simultaneidade ou companhia.

⁴⁴ De acordo com Franco (2002), a capacidade de produzir capital social é constituída, fundamentalmente, pela capacidade que tem o ser humano de colaborar ou de cooperar com outros seres humanos. “Colaborar” evoca a noção de trabalho conjunto, enquanto que “cooperar”, sendo mais abrangente, se refere a quaisquer operações conjuntas, algumas delas fundamentais porquanto constitutivas do humano.

Prossegue Freire (2005b, p. 193) esclarecendo que “na teoria da ação dialógica, não há lugar para a conquista, mas para a sua adesão. O diálogo não impõe, não maneja, não domestica, não sloganiza. A resposta aos desafios da realidade problematizada é já a ação dos sujeitos dialógicos sobre ela, para transformá-la”. Enquanto na teoria antidialógica as pessoas são objetos passíveis de conquista, na teoria da ação dialógica são sujeitos a quem cabe transformar o mundo (FREIRE, 2005b, p. 193).

Diante disso, a dimensão da colaboração parte da responsabilidade enquanto atitude de resposta ao outro, na medida em que é na acolhida ou na rejeição, na aliança ou na hostilidade para com o outro que se estabelecem as relações mais primárias do ser humano e se decidem as tendências de dominação ou de colaboração (BOFF, 2014, p. 163). Portanto, cabe ao interagente, nesse momento, zelar para que a interação estabelecida entre ele e o Tu seja “libertadora, sinérgica e construtora de aliança perene de paz” (BOFF, 2014, p. 163) e de futuros possíveis e desejáveis por ambos.

Importante salientar que a responsabilidade como resposta ao outro não deve ser confundida com o substituir-se a ele, mas compreendida como disponibilidade de empreender recursos cognitivos, emocionais e práticos que colocam o outro na condição de ocupar-se de si mesmo (MORTARI, 2018, p. 246) e a partir daí tomar decisões conscientes e articular planos para efetivá-las, dando ensejo à atitude de comprometer-se.

De acordo com Torralba Roselló (2015, p. 200), o comprometimento significa envolvimento e, conseqüentemente, renúncia a certos territórios de liberdade, porém somente por meio do compromisso a liberdade torna-se realidade. Tudo é possível quando a liberdade existe apenas no âmbito das ideias, mas quando se transmuta do mundo das possibilidades para o da realidade, surge o compromisso – essencial para materializar qualquer projeto. O compromisso amedronta, na medida em que ante o interesse de preservar a liberdade não há garantia de que a causa merece o empenho e tampouco existe razão objetiva para se comprometer. Teme-se, ainda, porque não se deseja limitar o espaço, mas também pelo fato de não saber se o motivo pelo qual se compromete vale a pena.

Sob esse cenário, Torralba Roselló (2015, p. 201) elenca três antídotos para a atitude de se comprometer: o puritanismo expresso na espera do momento certo ou da conjuntura mais adequada; o medo da decepção e/ou da perda de tempo e a preguiça, considerando esses dois últimos, os principais. Diante disso a dimensão da colaboração requer dos interagentes o enfrentamento das próprias limitações e tendências antidialógicas, pois, conforme sustenta o referido autor, ao tomar a “decisão de participar da história, de deixar de ser meros espectadores que a observam da plateia, o compromisso se torna realidade. Essa decisão, no entanto, nunca

é solitária, pois, direta ou indiretamente, afeta outras pessoas sem as quais seria impossível empreender um projeto” (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 201).

Nesse sentido, enquanto nas dimensões da conexão e do cuidado os interagentes atuam para protagonizar as pessoas com as quais interagem (Tu), na dimensão da colaboração o convite é para que integrem o rol dos protagonistas junto ao Tu, na medida em que oferece resposta ao chamado do outro (responsabilizando-se) e assume a missão de materializar sua resposta (comprometendo-se) de modo a, em parceria com o Tu, pensar, planejar e realizar ações que visem atender às necessidades e direitos identificados nas dimensões precedentes.

Cumpra esclarecer que não se trata de acrescentar atribuição à atuação dos interagentes para além daquelas estabelecidas pelo ordenamento jurídico, mas do comprometimento de empreender esforços, dentro das respectivas atribuições, convocando, inclusive, outros potenciais interagentes para articular ações conjuntas e maximizar os efeitos da dimensão da colaboração, haja vista que “sem a existência de um tecido humano, de uma rede, é impossível materializar as ideias” (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 201).

O compromisso é o único caminho para materializar as expectativas, os ideais, mas não é uma via garantida de antemão. Comprometer-se é embarcar numa jornada com outras pessoas e se expor ao fracasso. O compromisso cansa, exaure, pode algumas vezes ser sórdido, mas precisa existir para que as coisas possam mudar, para que as instituições possam melhorar e para que possamos transformar a realidade social do mundo. Todo compromisso implica renúncias. Renunciar pode parecer, a princípio, covardia ou pusilanimidade, mas está diretamente relacionado à liberdade responsável. Ser livre, em última instância, é escolher o que estou disposto a renunciar na vida (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 202).

Como se depreende, a dimensão da colaboração é a esfera da ação conjunta, enquanto projeto do novo, sob o paradigma da parceria e da abundância dos recursos humanos em rompimento com aquele da competição e da escassez. Tratam-se de ações e do compartilhamento em coordenação de ações que implicam o reconhecimento e aceitação recíprocas⁴⁵ do outro como um legítimo Tu na inter-ação. Nas palavras de Arendt,

sem a ação, sem a capacidade de começar algo novo, articulando assim o recomeço possível no mundo a partir do nascimento de cada ser humano, a vida do homem, que se estende do nascimento até a morte, estaria condenada, sem salvação [...]. A ação, com todas as suas incertezas, é como um lembrete sempre presente de que, apesar de sua mortalidade, os homens não nasceram para isso, mas para dar início a algo novo (ARENDR, 1995, p. 107, *tradução livre*).

⁴⁵ Assim como o Tu é o outro do Eu, o Eu também é o outro do Tu.

Pelo viés prático parte-se, como exemplo, da narrativa de número 3⁴⁶ transcrita na introdução do tópico 2.4, a qual apesar de se tratar de uma experiência classificada como ausência de justiça, oferece elementos para uma análise hipotética da dimensão da colaboração. Sob a perspectiva da AIE, o conselheiro tutelar no caso, assumindo a condição de interagente, após o desenvolvimento das dimensões da conexão e do cuidado, poderia ter identificado e validado as necessidades implícitas e explícitas da pessoa com quem interagiu, tais como, por hipótese, *reconhecimento* (“sou mãe solteira”; “não deixo faltar nada para eles, faço o possível”), *compreensão* (“preciso trabalhar e não tenho com quem deixar meu filho”), *respeito* (“foi muito doloroso e injusto ouvir tudo isso”), *entendimento* (“que mal tem meu menino fica com ela?”), *segurança* (“tive medo de perder meus filhos”), *apoio e cooperação* (“não tenho o que fazer”; “não tenho ninguém para ajudar além da minha filha”).

O interagente em questão poderia ter oferecido presença, escuta e comunicação empáticas por meio das quais, eventualmente, as cinco primeiras necessidades apontadas (reconhecimento, compreensão, respeito, entendimento e segurança) seriam satisfeitas já na primeira ou segunda dimensão da AIE. Com relação às necessidades de apoio e contribuição, caberia ao interagente entender o contexto em que as pessoas envolvidas estão inseridas e junto delas pensar formas de atender às referidas necessidades, considerando, inclusive a possibilidade de acionar outros atores, com atribuições específicas, para colaborar.

Além disso, tendo em vista que a AIE é uma abordagem aberta, dadas as especificidades da situação, talvez fosse o caso de sobrevir outras dimensões após a da colaboração, como, por exemplo, o encaminhamento para outras interações (serviços), a adesão a uma política pública, etc., o que não impediria de, no decurso das três dimensões precedentes, ter havido experiência(s) de justiça a partir da interação entre o interagente e a pessoa com a qual esse interagiu.

(Diz a) parábola: “Se um homem canta e não consegue alçar sua voz e o outro vem para ajudá-lo e começa a cantar, então o primeiro também pode agora alçar sua voz. E este é o segredo da união”. Ajudar o outro não é tarefa, porém uma coisa inteiramente compreensível, a realidade na qual a vida comunitária está fundamentada. Ajudar não é virtude, porém uma artéria da existência (BUBER *apud* PARREIRA, 2016, p. 7).

⁴⁶ “Tive medo de perder meus filhos, pois o conselheiro tutelar me fez sentir a pior das mães. Não adiantou dizer que sou mãe solteira, que preciso trabalhar e não tenho com quem deixar meu filho pequeno de 2 anos a não ser com minha filha de 16 anos. Não deixo faltar nada para eles, faço o possível, mas ele disse que não é o suficiente e que se eu não tinha condições não deveria ter engravidado. Quando retruquei mandou me colocar no meu lugar. Foi muito doloroso e injusto ouvir tudo isso. Não tenho o que fazer. Não tenho ninguém para ajudar além da minha filha. Que mal tem meu menino fica com ela?”.

3.4 Meios

Como exposto alhures, a AIE conta com meios para auxiliar o desenvolvimento de suas dimensões, as quais não se limitam aquelas apresentadas no presente trabalho e que serão abordadas sem a pretensão de aprofundamento, uma vez que se encontra disponível, em domínio público, vasto material sobre cada uma delas. Tratam-se de meios já consolidadas pelas práticas consensuais de resolução/transformação de conflitos, como por exemplo, conciliação, mediação, justiça restaurativa, cuja relevância e efetividade são manifestas. Porém, há que se ter em mente o ensinamento de Jung (1991, p. 112) “conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas, ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana”.

Nesse sentido Lederach (2018, p. 75) alerta que ao buscar formas de interação ou troca, é fácil cair numa abordagem tecnicista e partir do pressuposto de que o diálogo somente pode acontecer por meio de um processo formal, direto e sistematizado, entretanto, há muitas formas de aprender, aprofundar e desenvolver a compreensão sobre identidade e relações sem “cair na armadilha de um excesso de métodos que veem o ‘diálogo enquanto conversa’ como único caminho para o entendimento”.

3.4.1 Comunicação Não-Violenta (CNV)

Conforme sinalizado alhures, com vistas ao resgate da natureza humana compassiva, a CNV foi sistematizada por Rosenberg (2006, 2015, 2019a, 2019b) em contraposição à comunicação alienante, produto do paradigma da dominação sustentado por mecanismos de competição, comparação, punição/recompensa e desresponsabilização, propondo uma prática pautada no diálogo e na empatia, voltada ao desenvolvimento da compreensão e colaboração nas relações intra e interpessoais, vindo, inclusive a ampliar seu alcance a partir das contribuições de Buber⁴⁷.

⁴⁷ Rosenberg menciona em sua principal obra (2006, p. 241-242) uma experiência inspiradora que teve a partir de um diálogo entre o filósofo Martin Buber e o psicólogo americano Carl Rogers realizado em uma conferência nos Estados Unidos (ver BUBER, 2008). Nesse diálogo, Buber defendia que o crescimento pessoal ocorre por meio da "relação Eu-Tu" entendida como o encontro entre duas pessoas que se expressam de forma vulnerável e autêntica, a qual não acreditava ser possível entre pessoas na condição de terapeuta e paciente. Rogers concordava que a autenticidade era um pré-requisito para o crescimento, mas sustentava que terapeutas esclarecidos poderiam optar por transcender seu próprio papel e ter um autêntico encontro com os pacientes. Descrente dessa ideia, Buber entendia que, não obstante os profissionais estivessem dispostos e fossem capazes de se relacionar com os pacientes de forma autêntica, tais encontros seriam impossíveis enquanto os pacientes continuassem a se ver como pacientes e a seus psicoterapeutas como psicoterapeutas. Nas exatas palavras de Rosenberg, “esse diálogo lançou luz sobre a própria ambivalência que eu tivera durante muito tempo com relação ao distanciamento clínico – uma regra sacrossanta na terapia psicanalítica que me fora ensinada. Normalmente, trazer os próprios sentimentos e necessidades para a psicoterapia era considerado um sinal patológico por parte do terapeuta. Psicoterapeutas competentes deveriam ficar de fora do processo da terapia e funcionar apenas como um espelho, no qual os

De acordo com Carvalho e Silva (2020, p. 11-12), a CNV foi reconhecida como prática antes mesmo de sua sistematização teórica, posto se tratar, dentre outras acepções⁴⁸, de uma habilidade que contempla recursos voltadas ao aprimoramento dos relacionamentos e à resolução/transformação de conflitos que pode ser aprendida e praticada independentemente de teoria, não obstante sua contribuição no percurso de aprimoramento e de consciência prática.

Por meio da CNV, Rosenberg (2006, 2015, 2019a,) convida a responder duas perguntas essenciais: “o que está vivo em nós?” e “o que podemos fazer para tornar a vida mais maravilhosa?”. Para respondê-las se faz necessário lançar luz em quatro elementos, a saber, a observação, os sentimentos, as necessidades e o pedido, os quais compõem a CNV.

A observação vale-se dos sentidos (visão, audição, tato, olfato e paladar) para identificar de forma objetiva, descritiva e específica, os elementos que compõem determinada situação, como comportamentos, contexto, lugar, data, horário, ocasião, etc. Com relação às pessoas, a observação ajuda a separar o sujeito de sua ação, escolhas e decisões, o que contribui para minimizar rótulos e impulsionar comportamentos desejados. A observação não se confunde com julgamento ou avaliação do que está sendo observado, por exemplo, a afirmação “aquela pessoa é sem-educação” é um julgamento, ao passo que a afirmativa “aquela pessoa me interrompeu duas vezes enquanto eu falava” corresponde a uma observação. Portanto, para responder a primeira questão essencial da CNV é necessário, primeiramente, expressar, concreta e especificamente, o fenômeno observado, sem julgamentos ou avaliações. Por conseguinte, é preciso identificar os sentimentos e as necessidades.

Os sentimentos⁴⁹ são expressões do que está vivo em cada ser humano. Abrangem as emoções⁵⁰, mas não se limitam a elas, haja vista que cada pessoa experimenta diferentes sentimentos associados às mesmas emoções. Os sentimentos, não são bons ou ruins, mas enquanto reguladores internos, revelam que as necessidades foram ou não satisfeitas. Desse

pacientes deveriam projetar suas transferências, que então deveriam ser trabalhadas com a ajuda do psicoterapeuta. Eu compreendia a teoria por trás de se manter os processos interiores do psicoterapeuta fora da terapia e de se proteger contra o perigo de abordar conflitos interiores à custa do paciente. Entretanto, eu sempre me sentira desconfortável ao manter a distância emocional necessária e, ainda por cima, acreditava nas vantagens de trazer a mim mesmo para dentro do processo. Assim, comecei a experimentar substituir a linguagem clínica por aquela da CNV. Em vez de interpretar o que meus pacientes estavam dizendo de acordo com as teorias de personalidade que eu havia estudado, tornei-me presente às suas palavras e escutei com empatia. Em vez de diagnosticá-los, revelei o que estava acontecendo dentro de mim mesmo. No início, isso foi assustador. Fiquei preocupado com a reação dos colegas à autenticidade com a qual eu estava entrando no diálogo com os pacientes. Entretanto, os resultados foram tão gratificantes, tanto para os pacientes quanto para mim mesmo, que logo superei toda a hesitação. Desde 1963, o conceito de trazer a si mesmo integralmente para a relação paciente-terapeuta deixou de ser herético, mas, quando comecei a trabalhar dessa maneira, recebi muitos convites para falar a grupos de psicoterapeutas que me desafiavam a demonstrar esse novo papel!” (ROSENBERG, 2006, p. 242-243).

⁴⁸ Ver nota 37.

⁴⁹ Ver apêndice C referente à lista de sentimentos.

⁵⁰ Ver nota 38.

modo, a CNV convida a identificar os sentimentos relacionados à situação observável e a quais necessidades esses sentimentos estão associados.

Oportuno ressaltar que a responsabilidade pelos sentimentos não é externa ou dos outros, mas exclusivamente daquele que sente. As causas dos sentimentos são as necessidades, portanto, sente-se determinado sentimento porque necessita-se de algo (necessidade) como no exemplo: “me sinto triste porque preciso de companhia”. Sentimentos distinguem-se de percepções, na medida em que os primeiros estão relacionados às emoções e necessidades e independem do comportamento dos outros e, as segundas, se revestem de julgamentos e estão atreladas ao comportamento dos outros, por exemplo, “me sinto desrespeitado” pressupõe que alguém me desrespeitou (julgamento) sendo, portanto, responsável pelo que sinto. Na realidade, as pessoas não são responsáveis pelas ações e sentimentos uns dos outros, mas cada pessoa é responsável pelas próprias ações e sentimentos.

As necessidades⁵¹ são elementos essenciais à existência humana e abrangem todas as suas dimensões – física, biológica, psicológica, social, etc. – podendo ser identificadas com alguns direitos fundamentais, embora aquelas sejam mais abrangentes que esses. Sendo universais, as necessidades conectam e compõem a vulnerabilidade de todo ser humano; enquanto houver vida há necessidades a serem continuamente satisfeitas, afinal, não cessam (*ne-cesse*). Paralelamente às necessidades estão as preferências que se diferenciam daquelas na medida em que se referem exclusivamente às escolhas sobre como se deseja atender as necessidades. A título ilustrativo, o alimento é uma necessidade enquanto a escolha pela comida X ou pela comida Y são preferências.

Uma vez respondida a primeira pergunta essencial da CNV por meio da identificação da observação, dos sentimentos e das necessidades, tem-se que para responder à segunda – “o que podemos fazer para tornar a vida mais maravilhosa?” – é necessário fazer um pedido acerca do que se deseja, com vistas ao atendimento das necessidades identificadas.

O pedido é a expressão intencional daquilo que é importante para a realização das necessidades, podendo se dar sob a forma de agradecimento ou de solicitação de uma ação com o escopo de cuidar de uma necessidade. A CNV recomenda que os pedidos sejam formulados em uma linguagem clara, objetiva e de ação positiva, que reflita aquilo que se deseja, em vez do que não se deseja, devendo ser compreensível e exequível àquele a quem se pede. Por exemplo, “gostaria que você parasse de atrapalhar e colaborasse” (pedido para não-fazer e

⁵¹ Ver apêndice D referente à lista de necessidades.

impreciso), “gostaria que você recolhesse os materiais que estão sobre a mesa e me ajudasse a servir o jantar” (pedido de ação e preciso).

Importante frisar que o pedido não é uma exigência, cuja distinção diz menos sobre a cordialidade da linguagem e mais sobre a intenção daquele que fala e a reação do interlocutor, ou seja, em se tratando de uma exigência, o ato de pedir se ampara na culpa, castigo, punição ou recompensa, cuja reação pode ser de submissão ou rebelião. Por outro lado, o pedido é sempre aberto ao diálogo, em sintonia com os sentimentos e as necessidades tanto daquele que pede quanto daquele a quem se pede, de modo que o “não” como resposta ao pedido pode ser um “sim” a uma necessidade daquele que responde.

Como se depreende, por meio da tomada de consciência desses quatro elementos, a CNV propõe uma comunicação que promova a conexão de maneira que as pessoas possam se expressar de forma autêntica e escutar os outros com empatia, o que requer de antemão, a prática da autoempatia, a qual, segundo Carvalho e Silva (2020, p. 46), “abrange perdoar-se, reconhecer no corpo onde dói, enxergar os lados maravilhosos que habitam nosso ser e que insistimos em desonrar ou subestimar”. Para tanto, os referidos autores propõem como exemplo de prática:

fechar os olhos e refletir em silêncio sobre um desafio pessoal que esteja enfrentando. Auto-observe-se sem julgamentos. Traga à consciência os sentimentos que surgem quando se entra em contato com esse desafio. Sinta o seu corpo e busque perceber onde esses sentimentos se manifestam, em qual parte eles se instalam, se há dor, mudança de temperatura em alguma parte, incômodos. Logo, conecte-se com as necessidades vitais que estão por trás desses sentimentos, observando as razões profundas que os acompanham. E, por fim, considere esse desafio como um importante recurso que queira apresentar-lhe um novo caminho pela frente e aprofunde-se nesses questionamentos: que caminho seria esse? O que poderia ser feito para que sua vida se tornasse mais maravilhosa? (CARVALHO; SILVA, 2020, p. 44).

Por fim, cumpre ressaltar que, apesar de a CNV ter se popularizado pela utilização de seus elementos enquanto quatro passos objetivos, cumpre esclarecer que se tratam de eixos estruturantes que compõem o processo comunicacional da CNV na teoria e na prática, abrangendo um arcabouço filosófico, conceitual e vivencial. Portanto, tomá-la simplesmente como um passo a passo, sem compreender suas dimensões mais profundas, pode, ao contrário do seu propósito, gerar uma comunicação que aliena, desconecta da vida e (re)produz violências.

3.4.2 Escutação

Escutação é a arte de escutar. Nas palavras de Rubem Alves,

o que as pessoas mais desejam é alguém que as escute de maneira calma e tranquila. Em silêncio. Sem dar conselhos. Sem que digam: ‘Se eu fosse você’. A gente ama não é a pessoa que fala bonito. É a pessoa que escuta bonito. A fala só é bonita quando ela nasce de uma longa e silenciosa escuta. É na escuta que o amor começa. E é na não-escuta que ele termina (ALVES, 2011, p. 73).

Apesar de popularmente utilizados como sinônimos, as atitudes de ouvir e escutar são distintas. Ouvir é a expressão do sentido da audição, a captação do som, um processo perceptivo fisiológico, natural, difuso, passivo e não intencional. Escutar é a expressão da escuta enquanto um processo pessoal, social e cultural de construção dinâmica de sentido, a partir da interação entre a mente, a linguagem, as emoções e sensações, configurando uma habilidade intencional, focada e ativa.

Enquanto um processo, a escuta se desenvolve em fases, a começar pelo recebimento intencional da mensagem emitida; seguido da percepção dos tons, ritmos, palavras e informações verbais e não-verbais; depois pela memorização da mensagem ouvida associada a uma compreensão possível; atribuindo-se, por conseguinte, significado conforme o sistema de crenças, valores, aspectos emocionais e sensoriais e experiência interna daquele que escuta e, por fim, manifestando-se como reação ou resposta à mensagem, de forma verbal ou não-verbal.

Como recurso da comunicação, a escuta é um importante meio de conexão inter e intrapessoal e de construção do diálogo, ela também pode ser utilizada para fins outros, servindo, inclusive, a interesses hegemônicos de dominação. Nesse sentido, Silva, L. (2021) classificou como “escuta alienada” aquela que se caracteriza pela ausência de conexão, baseada no desinteresse e/ou na desatenção entre os interlocutores, na ausência de reconhecimento das pessoas envolvidas e na precarização ou inexistência de presença, desqualificando a interação comunicacional.

Como tipos de escuta alienada, Silva, L. (2021) identifica as escutas desatenta; ansiosa; vitimizada; crítica, conselheira, evitativa e enviesada. A *escuta desatenta* ou *dispersa*, experienciada como mera audição de estímulos externos de forma desconcentrada, é traduzida por uma linguagem corporal e facial desfocada do narrador e pela execução simultânea de vários movimentos e atividades, marcada por interrupções constantes e pensamentos aleatórios concomitantes. Por sua vez, a *escuta ansiosa* é caracterizada pela demonstração de pressa e interesse de encerrar o processo comunicacional e, ainda, pela utilização de uma linguagem

interruptiva e exclamativa; evidencia a divagação mental e o distanciamento daquele que escuta. Já a *escuta vitimizada* ou voltada para si se traduz pela autocentralidade da atenção, pelo desvio do foco da comunicação e por interrupções da narrativa; trata-se de uma escuta comparativa.

Silva, L. (2021) traz ainda a *escuta crítica* ou *julgadora*, identificada pela resposta facial e/ou gestual com caráter crítico, ameaçador ou reprovador, pauta-se na ironia e no sarcasmo, apresentando uma linguagem pautada na autoridade, culpa, medo e vergonha restando marcada pela expressão vocal e comportamentos hostis. Quanto a *escuta conselheira*, como o próprio nome sinaliza, é aquela baseada em conselhos, dicas, sugestões e orientações, que visa o oferecimento de respostas, caminhos e alternativas; vale-se de expressões exclamativas e verbos no imperativo, oferece uma escuta colonizadora.

Complementa Silva, L. (2021) que a *escuta evitativa* se caracteriza pelo desvio de foco relacionado a assuntos, temas e pessoas específicas e se traduz pelo silenciamento, pela dificuldade de aprofundar o diálogo e a relação, gerando insegurança. Por conseguinte, a *escuta enviesada* é particularizada pelo recorte de palavras, frases e expressões descontextualizadas, utilizando-se de *feedback* tendencioso e manipulativo – o que reforça o desequilíbrio de poder na relação, promovendo a polarização; esse tipo de escuta tem nuances da popularmente conhecida, fofoca.

Em contraposição à escuta alienante, há também vários tipos de escuta baseados no paradigma dialógico como o proposto por Buber, que promovem o reconhecimento e conexão humanas, o desenvolvimento de relações autênticas, a resolução/transformação dos conflitos e a construção do senso comunitário – as quais, a depender de suas especificidades, mais do que meros instrumentos podem ser entendidas como ações dialógicas e/ou sociais. A título de parâmetro do ideal de escuta perseguido pela AIE opta-se pela escuta empática e pela escuta ativa que, a nosso ver, se complementam, sem prejuízo de outras tipologias que possam agregar valor à qualidade de escuta a ser oferecida.

A escuta empática é aquela que visa a compreensão de si e do outro como seres humanos, para além de suas atitudes e representações, sendo imprescindível um estado de consciência e intencionalidade voltados para tal propósito. Externaliza uma postura de abertura, a qual demanda daquele que se propõe a escutar de forma empática, o esvaziamento da mente, a suspensão dos próprios valores e dinamismos cognitivos, o despojamento de ideias preconcebidas e de julgamentos, bem como, principalmente, a presença autêntica e integral.

Além disso, o não-saber é condição para o oferecimento da escuta empática. De acordo com Mortari (2018, p. 220), escutar requer a “capacidade de fazer-se como um vaso vazio que

dá espaço ao que o outro quer comunicar de si”, trata-se de um escutar passivo que consiste em um silenciar movido pela intencionalidade de compreender o outro. “No escutar, portanto, existe, ao mesmo tempo, passividade receptiva e tensão” sendo a primeira essencial para dar lugar ao outro na mente e a segunda para alcançar o sentido do outro, cuja compreensão exige esforço, a tal ponto de se tornar intenso caso o sentido não seja imediatamente acessível (MORTARI, 2018, p. 220).

Torralba Roselló (2009) chama atenção para outro aspecto da escuta: o tempo – tempo disponível para o outro. Segundo ele, a arte da escuta demanda tempo, “não podemos ouvir com o cronômetro funcionando ou olhando para os ponteiros do relógio; como qualquer arte, seu domínio exige esforço, perseverança, dedicação, imensas doses de paciência” (TORRALBA ROSELLÓ, 2009, p. 21, *tradução livre*). Escutar o outro significa passar tempo com ele, estar disposto a doar tempo pessoal, limitando seu próprio campo de expressão e ação para que o outro possa se expressar. É preciso ter tempo para escutar e, em sociedades intensas e amplamente aceleradas como a nossa, não é de se estranhar que a escuta seja uma ação tão desafiadora (TORRALBA ROSELLÓ, 2009, p. 21-26).

Nesse passo, a escuta empática principia do reconhecimento dos dois polos da escuta, ou seja, daquele que escuta e daquele que é escutado, cuja bilateralidade se mantém inclusive na autoescuta empática, afinal, o Eu que escuta não é o mesmo Eu que é escutado, sendo esse o “outro” daquele. Após a decisão consciente e intencional de oferecer uma escuta empática, partindo do lugar do não-saber, o que se segue é o acolhimento do que o outro oferece – seu silêncio, sua história, suas contradições, suas percepções, emoções, sentimentos e necessidades, sendo esses três últimos o foco da escuta empática para alguns autores como Rosenberg (2006, 2015, 2019a, 2019b).

Rogers (2009, 2018), embora se valha da expressão “escuta profunda” delinea o que aqui se entende por escuta empática. Segundo ele, trata-se da escuta para além das palavras, na medida em que abrange “os pensamentos, a tonalidade dos sentimentos, o significado pessoal, até mesmo o significado que subjaz às intenções conscientes do interlocutor” e, por vezes, até alcança “por trás de uma mensagem que superficialmente parece pouco importante, um grito humano profundo, desconhecido e enterrado muito abaixo da superfície da pessoa” (ROGERS, 2018, p. 5).

Ainda para Rogers (2018, p. 6-9) ao escutar efetivamente o outro e os significados que lhe são importantes, escutando não só suas palavras, mas o próprio ser humano, demonstrando que seus significados foram escutados, oportuniza-se que a pessoa se sinta acolhida, aliviada e

motivada a falar mais sobre seu mundo, se sinta impelida em direção a um novo sentido de liberdade, tome-se mais aberta ao processo de mudança.

Tão importante quanto a escuta empática, a escuta ativa também oferece contributos à AIE a partir de seus elementos distintivos, pelo que se toma como referencial teórico, a concepção de Sclavi (2003, 2020). Nas palavras da autora,

A escuta ativa implica a transição de uma atitude do tipo “certo/errado”, “estou certo/você está errado”, “amigo/inimigo” para outra em que se assume que o interlocutor é sábio sendo, portanto, necessário que se coloque em uma posição para entender como é que comportamentos e ações que parecem desarrazoados são totalmente razoáveis e racionais (SCLAVI, 2020, p. 96, *tradução livre*).

De acordo com Sclavi (2020), a prática da escuta ativa é diametralmente oposta ao que, tradicionalmente, se considera como características de um “bom escutador”: impassível, “neutro”, autoconfiante, alheio às próprias emoções e tendendo a esconder e ignorar as suas reações ao conteúdo da escuta. Ao contrário, pela perspectiva da escuta ativa, a postura daquele que escuta é de lançar-se à compreensão de algo novo e surpreendente que o desloque de suas certezas e, portanto, permita dia-logar. Isso significa estar disposto a sentir insegurança, medo, indignação, etc., a acolher o desconforto, a reconhecer o desafio de entender o que o outro está a expressar. Dessa forma, se estabelece relações de reconhecimento e aprendizado mútuos. É a renúncia à arrogância de quem sabe e a aceitação da vulnerabilidade, mas também a alegria de quem aprende, cresce e se transforma com o outro.

A passividade mencionada anteriormente por Mortari (2018), enquanto característica, a nosso ver, da escuta empática, não se contrapõe ao atributo ativo da escuta ativa, na medida em que a passividade diz da receptividade e da condição de não-saber daquele que escuta, ao passo que a qualificadora ativa do segundo tipo de escuta refere-se ao movimento de disponibilidade, entrega e dedicação para compreender – o que Mortari (2018) denominou de tensão. Desse modo, o adjetivo “ativa” da escuta de Sclavi (2003, 2020) se refere ao fato desta considerar o observador parte integrante do fenômeno observado, de forma dinâmica, circular e autorreflexiva. Portanto, “a arte de ouvir não é pura passividade. É uma atividade muda, uma intencionalidade implícita” (TORRALBA ROSELLÓ, 2009, p. 11, *tradução livre*).

Uma forma eficaz para compreender a escuta ativa é tomá-la em situações concretas e contingentes, pois facilita destacar que um mesmo comportamento pode ter significados opostos e ao mesmo tempo absolutamente legítimos, por exemplo, “não olhar nos olhos uma pessoa idosa” em um determinado contexto pode ser um sinal de respeito, mas em outro pode

sinalizar desrespeito. Diante disso, desentendimentos, constrangimentos, desconfianças não podem ser compreendidos em termos de comportamento “certo ou errado”, mas compreendidos a partir da experiência do outro, o que implica reconhecer e aceitar como aspectos importantes o que se está acostumado a considerar como insignificantes, ou ainda, o que nunca se considerou (SCLAVI, 2020). Nesse sentido, Sclavi desenvolveu as sete regras da arte de ouvir, sendo elas:

1^a) não ter pressa de chegar às conclusões; 2^a) aquilo que se vê depende da perspectiva em se encontre; 3^a) para compreender o que o outro diz é preciso assumir que ele tem razão e pedir-lhe ajuda para ver as coisas e os eventos pela perspectiva dele(a); 4^a) as emoções são instrumentos de conhecimento fundamentais quando se sabe compreender sua linguagem, não informam sobre o que se vê, mas sobre como ver; 5^a) um bom ouvinte é um explorador de mundos possíveis, em que os sinais mais importantes são aqueles que se apresentam à consciência como insignificantes e desconfortáveis porque incongruentes com suas próprias certezas; 6^a) um bom ouvinte assimila prazerosamente os paradoxos do pensamento e da comunicação, enfrenta o dissenso como ocasião para exercitar-se em um campo de gestão criativa do conflito; 7^a) para tornar-se especialista na arte de escutar é preciso adotar uma metodologia humorística, mas quando se aprende a escutar, o humor apresenta-se naturalmente (SCLAVI, 2020, p. 112).

Como se depreende, as escutas empática e ativa, a nosso ver, se complementam na medida em que ambas se dedicam a reconhecer e compreender a humanidade das pessoas, consubstanciando um nível de escuta em que, nas palavras de Torralba Roselló (2015, p. 150) se escuta com um terceiro ouvido, isto é, com o coração e a atenção plena, introduzindo o ouvinte em um território desconhecido, em um novo mundo que o obriga a lidar com suas (in)certezas e contradições, do qual é possível retornar transfigurado, renovado, com novo ritmo, sendo o que se era, mas não exatamente o mesmo (TORRALBA ROSELLÓ, 2009, p. 137).

3.4.3 Perguntação

De acordo com Freire (2021, p. 75), “a existência humana é, porque se fez perguntando, a raiz da transformação do mundo. Há uma radicalidade na existência, que é a radicalidade do ato de perguntar”. Para o referido educador, a pergunta é essencial à existência humana pelo que “implica ação, transformação”. Partindo desse entendimento, perguntação é a arte de perguntar que funde a pergunta à ação para gerar transformação. Perguntas refletem a busca

pelo conhecimento, pela compreensão, integram a impermanência e fazem parte da construção histórica da humanidade.

Kashtan (2019) sustenta que a pergunta é um lembrete constante da interdependência dos seres humanos, da sua condição de entes relacionais, na medida em que, o perguntar convida a ouvir a resposta, a entrar em relação, a cuidar de si e do outro através do diálogo. Nesse sentido a pergunta é um convite de presença, conexão e inter-ação.

A pergunta, segundo Torralba Roselló (2015, p. 164) abriga anseio, desejo de conhecimento, lampejo de sabedoria que branda por uma resposta para crescer, para se tornar maior. Há, ainda, na pergunta, uma pobreza consciente que suplica pela riqueza que o outro possui. A importância do ato de perguntar reside nesse anseio que não se censura, que não se cerceia pelo medo, que busca a resposta em qualquer lugar. “Enquanto houver perguntas, haverá vida intelectual, haverá futuro, haverá progresso no sentido mais digno do termo. A pergunta quebra o círculo vicioso do diálogo cortês, a mecânica da hipocrisia humana, abre novos horizontes, explora novos territórios” (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 164).

A pergunta nos expõe. Quando em nossos lábios, quando vocalizada, evidencia os limites de nosso conhecimento, assim como o desejo de sabermos mais, de irmos além. Toda pergunta é um ato de autotranscendência, pois expressa a vontade que temos de sair de nossos domínios e desbravar territórios ignotos (TORRALBA ROSELLÓ, 2015, p. 165-166).

Enquanto um recurso da comunicação, as perguntas possibilitam acessar o conteúdo registrado na estrutura da mente e da linguagem, bem como seus códigos, símbolos e representações construídos no processo de desenvolvimento pessoal, social e cultural, cuja arte de elaborá-las exige a compreensão de suas especificidades. Para tanto Silva, L. (2020) pontua a necessidade de se atentar para alguns aspectos da pergunta, como seu objetivo (o que se pretende alcançar com ela), sua compreensibilidade (se ela está formulada de forma simples e compreensível), seu contexto e vocabulário (se ela está contextualizada e acessível ao interlocutor) e sua imparcialidade (se apresenta-se de forma imparcial ou contém sugestões, opiniões e/ou induz uma resposta).

A perguntação demanda, ainda, atenção aos seus elementos, quais sejam: os sujeitos (quem pergunta e quem responde), o tempo (objetivo e subjetivo), o lugar (da pergunta e da resposta), o tema (conteúdo), a forma de comunicação (verbal, não-verbal) e o tipo de pergunta (fechada ou aberta). Em relação a tipologia, as perguntas fechadas especificam ou limitam a abrangência do conteúdo de resposta e o campo perceptivo, sendo úteis para resumir, verificar e confirmar informações com o interlocutor.

As perguntas fechadas podem ser compreendidas como quantificadoras e classificadas, sem prejuízo de outras categorizações, em I) perguntas de múltipla escolha, cujas opções são delimitadas; II) perguntas de respostas restritas, limitadas a opções como sim ou não, verdadeiro ou falso, certo ou errado; III) perguntas com conteúdo objetivo referente ao tempo passado utilizando-se dos pronomes interrogativos “quem”, “o quê”, “quando”, “onde”, “como”, “qual”.

Por sua vez, as perguntas abertas ampliam a abrangência do conteúdo de resposta e o campo perceptivo, possibilitando a narratividade, a contação de histórias, a expressão mais ampla da subjetividade do interlocutor, isto é, sua opinião, visão de mundo, ideias, prospecções, etc. Entendidas como qualificadoras em virtude do seu caráter amplo e exploratório, as perguntas abertas podem variar de acordo com os objetivos e propósitos da comunicação.

As perguntas abertas são classificadas, dentre outros tipos e nomenclaturas, em I) perguntas potencializadoras, com foco no potencial da pessoa ou da situação, criando possibilidades de aprendizados mudanças, ressignificações, acordos, etc.; II) perguntas lineares, que auxiliam a revelar como o narrador compreende as causas e consequências dos acontecimentos de forma cronológica e sequencial; III) perguntas sistêmicas, voltadas à compreensão das relações multicausais dos eventos e a interconexão existente entre as pessoas e situações; IV) perguntas hipotéticas ou imaginativas, que possibilitam o reconhecimento e ampliação do processo de escolhas e tomadas de decisão a partir de cenários hipotéticos ou imaginários; V) perguntas reflexivas, que geram reflexões e ampliam a forma como os narradores pensam sobre si e as situações que os envolvem, permitindo-lhes entrar em contato com sua vulnerabilidade e desejos de mudança; VI) perguntas autoimplicativas, que convidam as pessoas a avaliarem como suas decisões impactam direta ou indiretamente determinada situação, contribuindo para a construção de responsabilidade.

Silva, E. (2020) agrega à tipologia das perguntas, a pergunta-ação ou perguntação, a qual consiste na elaboração de perguntas por meio de recursos externos como desenhos, imagens, cartas associativas, jogos e dinâmicas que auxiliam a comunicação. Por essa via, a pergunta é feita de forma indireta, isto é, procura-se acessar determinado conteúdo sem que se questione diretamente sobre ele, de modo que seja elaborado, construído a partir de referências. A título ilustrativo, são exemplos de pergunta-ação: pedir a uma criança para que desenhe sua família é uma forma de perguntar sobre ela; apresentar diversas fichas com palavras de sentimentos e pedir que a pessoa escolha quais delas expressam o que está sentindo naquele momento substitui e ampara a pergunta direta “Como você está se sentindo agora?”; cartas com ilustrações diversas podem ser utilizadas para perguntar sobre determinada situação de maneira que o interlocutor as utilize por associação; etc.. Como se depreende, trata-se de um tipo de

pergunta mais elaborado que demanda preparação e criatividade e, apesar de se valer da ludicidade, não se restringe ao público infantoadolescente.

Cumprе esclarecer que, independentemente do tipo de pergunta deve-se atentar para a utilização irrefletida do pronome “por que” e o excesso de perguntas, uma vez que podem denotar um interrogatório e dificultar, ou até mesmo inviabilizar, a conexão e o diálogo. Especificamente quanto ao “por que”, a pergunta pode, ainda, induzir a resposta do interlocutor no sentido de justificar algo e/ou assumir uma postura evitativa, defensiva ou, até mesmo, reativa. A esse respeito Benjamin (2011, p. 109), entende que o “por que” tem sido utilizado de modo indevido que seu significado original está distorcido. Já foi uma palavra empregada na busca da informação, mas atualmente conota reprovação, desconforto, sugerindo ao interlocutor que ele possa ter agido “errado” ou se comportado “mal” – o que não quer dizer que não se deva utilizar o “por que”, mas empregá-lo com cautela.

Ainda segundo Benjamin (2011, p. 109), o emprego do pronome “por que” deve ser utilizado para acessar os fatos e não sentimentos; os pensamentos e não emoções, pois, em nossa cultura, fatos e pensamentos são mais facilmente tangíveis do que sentimentos e emoções. Além disso, complementa o referido autor que, na eventualidade de uma pergunta colocar o interlocutor em uma situação embaraçosa, cabe àquele que pergunta retirá-la e formulá-la de outro modo. Ainda que valha de todas as cautelas, “nunca sabemos com certeza como uma pessoa vai receber uma pergunta que consideramos inteiramente inócua e objetiva. Apenas podemos ser tão sensíveis quanto somos, e tentar nos tornar tão sensíveis quanto for possível” (BENJAMIN, 2011, p. 116).

3.4.4 *Contação de histórias*⁵²

De acordo com Brown (2016, p. 27), os seres humanos foram programados para contar histórias. Em uma cultura de escassez e perfeccionismo, a razão para criar, integrar e compartilhar histórias está no fato de que por meio delas as pessoas se sentem vivas, criam vínculos com outras e constroem mais histórias.

O reconhecimento é a maneira de entrar em nossa história; a descoberta é onde a assumimos. A meta é passarmos a ser sinceros a respeito das histórias que

⁵² Em que pese, alguns referenciais teóricos utilizarem o termo “estória(s)”, a título de padronização opta-se pelo vocábulo “história(s)” sem prejuízo de significado, pois apesar de antigamente a primeira remeter a uma narrativa de carácter ficcional ou popular e, a segunda, a uma narrativa real, a Academia Brasileira de Letras eliminou tal distinção gráfica, recomendando o uso de “história” em ambos os sentidos.

criamos sobre nossas dificuldades, reexaminar e questionar essas narrativas, vendo se correspondem à realidade, à medida que refletimos sobre temas como limites, vergonha, culpa, ressentimento, desgosto, generosidade e perdão. Elaborar esses temas e passar de nossas respostas iniciais a uma compreensão mais profunda de nossos pensamentos, sentimentos e comportamentos é algo que dá origem a ensinamentos fundamentais sobre quem somos e como nos relacionamos com os outros. A descoberta é o lugar em que a plenitude é cultivada e a mudança começa (BROWN, 2016, p. 89).

Nesse sentido Adichie (2019, p. 32) pontua sobre a importância das histórias ressaltando que embora elas tenham sido, sejam e ainda serão usadas para (re)produzir violências, inclusive sob a forma de imposição de uma versão única da história, também têm o potencial para empoderar e humanizar. “Elas podem despedaçar a dignidade de um povo, mas também podem reparar essa dignidade despedaçada”.

A esse respeito, Arendt (2011, p. 323) se vale da afirmação de Isak Dinesen de que “todas as desgraças podem ser suportadas se você as colocar em uma estória ou narrar uma estória a respeito delas”, complementando que caberia acrescentar que “também a alegria e a felicidade somente se tornam compreensíveis e significativas para os homens quando eles podem falar acerca delas e contá-las em forma de uma estória”, partindo do entendimento que o ato de narrar é uma forma de compreender as experiências humanas e efetivar a "reconciliação com a realidade".

A história – baseada na suposição manifesta de que, não importa quão acidentais as ações isoladas possam parecer no presente e em sua singularidade, elas conduzem inevitavelmente a uma sequência de eventos que formam uma estória que pode ser expressa através de uma narrativa (...) – tornou-se a grande dimensão na qual os homens se “reconciliam” com a realidade (ARENDR, 2016, p. 121).

Hooks (2020, p. 90) entende que as histórias encantam e seduzem devido a sua mágica multidimensionalidade e contribuem com a conexão com o mundo além da identidade. A contação de histórias promove conexão com outras histórias, tornando evidente que, na comunidade global, a vida é sustentada por histórias. Nas palavras da autora, “uma forma poderosa de nos conectar com um mundo diverso é ouvindo as diferentes histórias que nos contam. Essas histórias são um caminho para o saber. Portanto, elas contêm o poder e a arte da possibilidade. Precisamos de mais histórias” (HOOKS, 2020, p. 94).

Sob essa perspectiva, Pranis (2010, p. 56) leciona que pela contação de história, a informação é repassada criando abertura por parte daquele que escuta. Enquanto no processo de transmissão direta ou cognitiva da informação o receptor aciona, no mesmo instante, um

mecanismo de deliberação, de modo que, já no primeiro instante desencadeie um movimento mental para construção de respostas, no processo de contação de histórias mobiliza-se uma escuta diferenciada em que o ouvinte relaxa e assume uma postura de acolhimento, absorvendo a narrativa antes de avaliar seu conteúdo. Tal escuta diferenciada propicia que a informação seja transmitida em sua integralidade, oportunizando uma compreensão ampliada e sistêmica entre os participantes. “Por meio da contação de histórias as pessoas são envolvidas mental e emocionalmente, promovendo a conexão, a reflexão e o empoderamento das pessoas” (PRANIS, 2010, p. 56).

Abrindo nossa história individual aos outros, permitimos que eles se liguem a nós, encontrando pontos em comum conosco e nos conhecendo melhor. Num relacionamento respeitoso entre orador e ouvinte, os dois se abrem a uma ligação mais profunda com o outro. Quando as pessoas partilham histórias de dor e erros, e deixam cair camadas protetoras revelando-se como seres humanos vulneráveis e batalhadores, nós nos identificamos mais com essas pessoas. Fica muito mais difícil manter distância daquele outro e deixar de sentir a ligação existente em função da humanidade comum que nos une. Fica mais difícil apegar-se ao medo, à raiva ou à indiferença que sentimos em relação a alguém quando este expõe sua dor e vulnerabilidade. A menos que já conheçamos a história de vida daquele que está falando, a escuta das histórias de sofrimento e fragilidade em geral desmancha os preconceitos que tínhamos a seu respeito. (PRANIS, 2010, p. 57).

Desse modo, a contação de história é um importante instrumento de conexão e construção de interações inter-humanas na medida em que promove a reflexão sobre a humanidade pulsante em cada ser humano e, a partir daí, um olhar empático para a humanidade do outro. Nas palavras de Pranis (2010, p. 57), contando a própria história o narrador esclarece seu modo pessoal de compreender os fatos, contextos, impactos, sentimentos, emoções, necessidades e a forma como enxerga a si próprio e os outros, afinal, “nosso modo de construir essa história, que molda nossa visão da realidade, fica mais transparente para nós mesmos quando falamos em voz alta para os outros”.

Pranis ainda ressalta a necessidade das pessoas de serem escutadas ao contar sua história, o que as faz se sentirem respeitadas e conectadas às demais. Sob esse prisma, a contação de histórias revela o poder daquele que narra e o poder daquele que escuta, na medida em que “ouvir respeitosamente a história de alguém é honrar seu valor intrínseco e empoderá-lo construtivamente (PRANIS, 2010, p. 57). Além disso, o compartilhamento de histórias promove a desconstrução de crenças e preconceitos, na medida em que, frequentemente, fragmentam estereótipos ou suposições que as pessoas possam ter umas das outras (BOYES-WATSON; PRANIS, 2011, p. 49).

Nessa linha Miller (1995) comunga da compreensão de que as narrativas pessoais integram a vida cotidiana e auxiliam na construção de memórias, tecendo o enredo das relações e repercutem na forma como se interpreta o mundo, nas dinâmicas de poder, no acesso a direitos e na igualdade entre os seres humanos. As histórias traduzem aspectos democráticos e de justiça, na medida que política também é composição narrativa.

Associada à perguntação, a contação de história pode se dar a partir de uma pergunta⁵³ disparadora que possibilite que as pessoas reflitam, se conectem consigo mesmas adentrando o campo de sua vulnerabilidade e se sintam encorajadas a compartilhar sua história. A partir daí abre-se um campo fecundo de possibilidades. “Não podemos caminhar por esses espaços e emergir como éramos. Somos aprofundados por esses encontros de narrativa pessoal” (PRANIS, 2002, p. 3).

3.5 Interagentes

Como exposto alhures, a denominação interagentes refere-se às pessoas que pretendam valer-se da AIE como forma de promover e cuidar das relações inter-humanas, no caso do presente estudo, aos atores que atuam nos espaços de justiça que se disponibilizem a promover experiências de justiça consubstanciadas pela realização de direitos e necessidades a partir das relações entre esses e as pessoas que os procuram, criando condições favoráveis à participação nas soluções para os conflitos vivenciados, na transformação da realidade em que estão inseridas, bem como na construção de novos direitos.

Conforme se depreende do exposto acerca da AIE tem-se que algumas habilidades são essenciais aos interagentes para além daquelas inerentes à respectiva atuação na dimensão específica. Cumpre esclarecer que cada uma das habilidades a seguir considera a prática antecipada do autocuidado como condição de atuação, na medida em que não há interação autêntica se as duas partes que a compõe não estiverem íntegras, disponíveis e conscientes.

Dentre as habilidades destacam-se *humanidade*, diz do reconhecimento da própria condição de ser humano e do outro para além das representações; *acessibilidade*, manifesta na disposição para o encontro face a face sem intermediários e restrições, evidenciando a abertura e disponibilidade ao outro; *interesse*, referente ao cultivo da intencionalidade de compreender

⁵³ No âmbito da Justiça Restaurativa, a metodologia dos Processos Circulares ou Círculos de Construção de Paz desenvolvida por Kay Pranis utiliza o recurso da contação de história enquanto elemento da referida metodologia e, nesse sentido, oferece importantes contributos à AIE. No que tange às perguntas disparadoras ou norteadoras da contação de histórias, Pranis (2011) e Boyes-Watson (2011) disponibilizam vários exemplos, para diferentes propósitos e contextos.

as pessoas acolhendo suas histórias, sentimentos/emoções e necessidades; *cortesia*, expressa na comunicação respeitosa (verbal, não-verbal e paraverbal) sem prejuízo da clareza, firmeza e objetividade que são demandadas em determinadas situações; *congruência*, fruto da sintonia entre a experiência do momento presente, a consciência desta e a respectiva comunicação; *interatividade*, proveniente da assunção de que o interagente é parte integrante e atuante da interação, cujas posturas passiva e ativa se alternam e atualizam-se no fluxo desta; *humor*, não se trata de comicidade ou ironia, mas de uma postura de leveza e positividade capaz de suavizar ou dissipar tensões de situações críticas ou tensas.

Tem-se, ainda, como habilidade essencial, a *quietude*, enquanto prática de atentar-se para o entorno e enxergar suas potencialidades com a mansuetude necessária para não as macular ou destruí-las. Como ressalta Lederach (2011, p. 126), “os maiores potenciais de mudança perdidos não são aquelas coisas distantes que perdemos porque não conseguimos visualizá-las, e sim as que perdemos, pois, nosso movimento passou ao largo delas, e as tornou invisíveis”. Para o referido autor, a quietude busca responder à pergunta “onde estou” sob duas perspectivas de sentido: a primeira, voltada para dentro, procura compreender a localização do Eu na geografia do espaço e do tempo de forma ampla, especialmente no lugar e no momento presente; a segunda, voltada para fora, busca-se, compreender o lugar onde assentam-se os pés (LEDERACH, 2011, p. 126).

A *humildade* também consiste em uma habilidade essencial que demanda do interagente o reconhecimento de que, em sua unicidade e integridade, é parte de um todo. De acordo com Lederach (2011, p. 128), a humildade coloca o ser humano em contato com sua vida precária de significados, evidenciando, de um lado, o senso de contribuição e de lugar significativos que dão sentido à própria vida e, de outro, o reconhecimento intencional de ser parte de algo muito maior. Além disso, a humildade também contempla o sentido de “entender que o aprendizado e a busca da verdade são aventuras para uma vida inteira. A humildade acaba quando a busca da verdade não é mais necessária e quando o aprendizado chegou ao fim” (LEDERACH, 2011, p. 128). Nesse sentido, a atuação dos interagentes

requer um tipo de humildade que reconheça que, por mais que eu saiba ou tenha aprendido, sempre existe mais. A essência da humildade é encontrada na constância do aprendizado e da adaptação. Se tenho toda a verdade, não tenho necessidade de indagações, questionamentos ou buscas adicionais. Sem a humildade, os próprios processos de mudança deixam de existir, pois se tornam finais, rígidos e completos (LEDERACH, 2011, p. 129).

Agrega-se, ainda, ao rol das habilidades essenciais, aquelas elencadas por Freire (2017) como necessárias à prática educativa, pois se entende haver interseções com a atuação dos interagentes na medida em que, assim como aquela, essa exige respeito aos saberes do outro; exige criticidade; exige estética e ética; exige corporificação das palavras pelo exemplo; exige risco, aceitação do novo e rejeição a discriminação; exige reflexão crítica sobre a prática; exige o reconhecimento e a assunção da identidade cultural; exige consciência do inacabado; exige o reconhecimento de ser condicionado; exige respeito à autonomia; exige bom senso; exige humildade, tolerância e luta em defesa dos direitos; exige apreensão da realidade; exige alegria e esperança; exige a convicção de que a mudança é possível; exige curiosidade; exige segurança, competência profissional e generosidade; exige comprometimento; exige liberdade a autoridade; exige tomada consciente de decisões; exige saber escutar; exige disponibilidade para o diálogo; exige querer bem àquele com quem se interage.

Valendo-se ainda da contribuição de Freire (2016, p. 26) há que se considerar o compromisso do interagente com uma atuação ética que somente é efetiva quando imbuída de humanismo e do comprometimento autêntico e consciente com as pessoas e a realidade em que estão inseridas. Daí a importância de ampliar conhecimentos e horizontes “substituindo por uma visão crítica a visão ingênua da realidade, deformada pelos especialismos estreitos”, afinal, não se faz possível um compromisso verdadeiro quando a realidade é tomada como algo dado, estático e imutável, enclausurada em departamentos estanques. Não é possível um compromisso autêntico se, aquele que se julga comprometido não vê e não capta a realidade como uma totalidade, cujas partes se encontram em permanente interação.

Importante reiterar que o referido compromisso não vai de encontro com os princípios da imparcialidade e equidistância que norteiam a atuação dos atores que atuam nos espaços de justiça, principalmente aqueles vinculados ao sistema judicial tradicional. Como já dito, tais princípios referem-se à postura dos atores frente a um objeto (situação, conflito, jurisdicionado, etc.) a ser observado, manejado, dentre outras atitudes inerentes aos relacionamentos *Eu-Isso*. Já o compromisso com a humanização das relações se trata de uma postura frente a si próprio e aos outros como seres humanos dispostos a ingressar no fluxo da relação *Eu-Tu* e frente ao mundo enquanto realidade construída, dinâmica e mutável.

Como bem pontua Parreira (2016, p. 93-94), o diálogo com Buber nos leva a conclusão da relação *Eu-Tu* enquanto ideal de interação entre as pessoas, principalmente no resgate do gênero humano, pois, na realidade vivida, ela é desprovida de interesses que não o ser que se tem à frente. Pela perspectiva buberiana, a plenitude implícita na relação *Eu-Tu* é o que o ser

humano pode ter de mais sagrado, porquanto é o que, genuinamente, vai conferir ao ser humano sua humanidade.

Por fim, não obstante tenha se iniciado o presente capítulo partindo do entendimento de que no campo das relações humanas, permeadas ao mesmo tempo pela singularidade e diversidade, não há fórmulas, receitas ou modelos aplicáveis com exatidão, há que se reconhecer que a quarta arte, em sua transcendência, mesmo não tendo tal pretensão, oferece um paradigma para orientar a atuação dos interagentes e de todos aqueles que se pretendam ser o Eu para o Tu que lhe interpela cuja face revela a divindade do ser humano.

Se eu quiser falar com Deus
Tenho que ficar a sós
Tenho que apagar a luz
Tenho que calar a voz
Tenho que encontrar a paz
Tenho que folgar os nós
Dos sapatos, da gravata
Dos desejos, dos receios
Tenho que esquecer a data
Tenho que perder a conta
Tenho que ter mãos vazias
Ter a alma e o corpo nus
Se eu quiser falar com Deus
Tenho que aceitar a dor
Tenho que comer o pão
Que o diabo amassou
Tenho que virar um cão
Tenho que lambe o chão
Dos palácios, dos castelos
Suntuosos do meu sonho
Tenho que me ver tristonho
Tenho que me achar medonho
E apesar de um mal tamanho
Alegrar meu coração
Se eu quiser falar com Deus
Tenho que me aventurar
Tenho que subir aos céus
Sem cordas pra segurar
Tenho que dizer adeus
Dar as costas, caminhar
Decidido, pela estrada
que ao findar, vai dar em nada
Nada, nada, nada, nada (...)
do que eu pensava encontrar (GIL, 1981).

4 ABORDAGEM DE INTERAÇÃO EMPÁTICA COMO VIA DE ACESSO À JUSTIÇA INFANTOADOLESCENTE

Para inaugurar a reflexão que se propõe nesse capítulo, há que se reconhecer que, se as interações entre os atores dos espaços de justiça de modo geral requerem atenção e cuidado como exposto nos capítulos anteriores, nos espaços de justiça destinados ao público infantoadolescente a atuação dos respectivos atores exige esforços redobrados. Tais esforços não se limitam ao conhecimento teórico e observância do ordenamento jurídico, mas exigem o afastamento de preconceções e julgamentos; a suspensão de crenças e valores pessoais; o desenvolvimento da empatia enquanto um processo que engloba aspectos motivacionais, afetivos e cognitivos que demanda antes de tudo, o reconhecimento de si e do outro como seres humanos; a intencionalidade para voltar-se-para-o-outro e acolher sua humanidade e, a presença autêntica, voltadas à proteção integral e ao melhor interesse da criança e do adolescente.

Neste contexto, manter o contato pessoal com as crianças e adolescentes pelos agentes que prestam serviços públicos e, principalmente, a autoridade judiciária, será fundamental para reconhecê-los como sujeitos de direitos: olhar no olho da criança e perceber seu sofrimento, o olho do adolescente e suas angústias! Além disso, há necessidade de uma Justiça amigável à criança, (...), fazendo parte desta visão de Justiça o acolhimento e a escuta respeitosa das crianças e dos adolescentes, em ambiente em que a criança se sinta protegida e estimulada a participar (RIBEIRO; VERONESE, 2022, p. 19-36).

Nesse passo, tendo em vista que a perspectiva relacional do acesso à justiça desenvolvida no segundo capítulo pela qual as experiências de justiças são fruto da relação entre os atores dos espaços de justiça e seus destinatários, pautada na proximidade, na reciprocidade e no diálogo, intenta-se demonstrar que tal visão está em consonância com a Doutrina da Proteção Integral que rege o Direito da Criança e do Adolescente, expressa no artigo 227⁵⁴ da Constituição da República de 1988, na medida em que constitui mais uma dimensão de garantia e efetivação dos direitos infantoadolescentes.

O desafio inicial de elucidar a ideia de espaços de justiça (em geral) de forma ampliada, a partir de uma visão sistêmica, não se verifica, ao menos teoricamente, no âmbito do sistema de justiça infantoadolescente, uma vez que esse já se estrutura sob um sistema de cogestão, co-atuação e corresponsabilidade entre os diversos órgãos e atores que, direta ou indiretamente,

⁵⁴ Art. 227, CR/88. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão (BRASIL, 1988).

atuam para assegurar os direitos das crianças e dos adolescentes, restando claro que cada um deles constitui espaços e atores do sistema de justiça infantoadolescente. Cumpre, entretanto, ressaltar, que esse não se confunde com a Justiça da Infância e da Juventude enquanto órgão jurisdicional, a qual também consiste em um dos espaços do sistema de justiça infantoadolescente.

Passa-se, então, a explanação do Sistema de Justiça Infantoadolescente identificando seus três eixos de atuação: promoção, defesa e controle, cada qual com seus respectivos espaços e atores. Em sequência, direciona-se o foco da pesquisa para um dos espaços de justiça desse sistema especializado, precisamente, os Conselhos Tutelares, considerado como estratégico para os fins deste trabalho em virtude da função do referido órgão de zelar pelo cumprimento dos direitos de crianças e adolescentes, bem como pela proximidade relacional com o referido público, sua família e comunidade.

Para tanto, em complementação aos aportes teóricos da pesquisa valeu-se da pesquisa de campo realizada por meio de entrevistas com 30 (trinta) conselheiros tutelares de várias cidades situadas em diferentes regiões do Estado de Minas Gerais, com o escopo de compreender a conjuntura estrutural e pessoal dos Conselhos Tutelares, suas demandas e a atuação dos conselheiros tutelares enquanto atores essenciais do sistema de justiça infantoadolescente.

Ao final, com base na Abordagem de Interação Empática desenvolvida no terceiro capítulo dedica-se a identificar nas narrativas dos conselheiros tutelares entrevistados, práticas que se aproximam da referida metodologia resultando em experiências de justiça e outras que caminham em sentido oposto.

4.1 Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente: uma visão ampliada do Sistema de Justiça Infantoadolescente

Como exposto alhures, a ideia de acesso à justiça infantoadolescente adotada no presente trabalho não se restringe ao acesso aos órgãos e membros do Judiciário, Ministério Público e Defensoria Pública, mas inclui, além desses, outros espaços e atores responsáveis por promover, defender e controlar a efetivação dos direitos da criança e do adolescente, os quais integram o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA).

A partir da promulgação da Constituição da República de 1988 e da Lei Federal nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA) que contemplaram a Doutrina da

Proteção Integral⁵⁵, revelou-se imprescindível estruturar um sistema capaz de efetivá-la, de modo a romper definitivamente com o modelo antigo destinado às crianças e adolescentes que se encontrassem em situação irregular⁵⁶, condição esta pré-estabelecida no artigo 2º⁵⁷ da Lei nº 6.697/79 (Código de Menores).

O referido sistema, denominado Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA) e regulamentado pela Resolução nº 113 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (CONANDA) é constituído pela articulação e integração de instâncias públicas governamentais e da sociedade civil, instrumentos normativos e mecanismos institucionais de promoção, defesa e controle para a efetivação dos direitos infantoadolescentes (BRASIL, 2006) e tem sido aperfeiçoado, cuja operacionalização “trata-se de uma tarefa árdua, pois exige conhecer, entender e aplicar uma nova sistemática, completamente diferente da pretérita, entranhada em nossa sociedade há quase um século”(MACIEL, 2018, p. 57).

Esse reordenamento institucional proposto no sistema de garantias adotado pelo Direito da Criança e do Adolescente é responsável por substituir definitivamente as políticas sociais centralizadoras, burocráticas e compensatórias que agravavam ainda mais o processo de exclusão de crianças e adolescentes, por políticas sociais de caráter emancipatório (LIMA; VERONESE, 2012, p. 118-119).

⁵⁵ A Doutrina da Proteção Integral consubstanciada no artigo 227 da Constituição da República, pode ser definida como “um conjunto de enunciados lógicos, que exprimem um valor ético maior, organizada por meio de normas interdependentes que reconhecem a criança e o adolescente como sujeitos de direitos” que gozam de proteção especial e prioritária oriunda de sua peculiar condição de pessoas em desenvolvimento, assegurando-lhes, “com absoluta prioridade direitos fundamentais, determinando à família, à sociedade e ao Estado o dever legal e concorrente de assegurá-los” (AMIM, 2016, p. 60-61).

⁵⁶ A Doutrina da Situação Irregular adotada no Brasil pelo Código Mello Mattos de 1927 (Decreto nº 17.943-A/1927) e pelo Código de Menores de 1979 (Lei nº 6.697/79) limitava-se a tratar de crianças e adolescentes que se enquadravam em “situação de ‘irregularidade’ como a delinquência, o abandono, a orfandade, etc. Com isso surgiu a ideia de que o Estado poderia suprir o que a família não quisesse ou não pudesse realizar, no sentido de assistir, disciplinar, educar crianças que se encontrassem em situações ditas irregulares. Iniciaram-se, assim, os acolhimentos em massa, em grandes unidades de internação. Assim, o ‘menor’ que era vítima de maus-tratos, de violência doméstica, de abandono era tratado como um sujeito em situação irregular, razão que justificava seu afastamento da família e seu consequente acolhimento institucional” (KREUZ, 2012, p. 64-65). Nas palavras de CUNHA (1996, p. 98), “os menores considerados em situação irregular passam a ser identificados por um rosto muito concreto: são os filhos das famílias empobrecidas, geralmente negros e pardos, vindo do interior e das periferias”.

⁵⁷ Lei nº 6.697/79, art. 2º. Para os efeitos deste Código, considera-se em situação irregular o menor: I - privado de condições essenciais à sua subsistência, saúde e instrução obrigatória, ainda que eventualmente, em razão de: a) falta, ação ou omissão dos pais ou responsável; b) manifesta impossibilidade dos pais ou responsável para provê-las; II - vítima de maus tratos ou castigos imoderados impostos pelos pais ou responsável; III - em perigo moral, devido a: a) encontrar-se, de modo habitual, em ambiente contrário aos bons costumes; b) exploração em atividade contrária aos bons costumes; IV - privado de representação ou assistência legal, pela falta eventual dos pais ou responsável; V - Com desvio de conduta, em virtude de grave inadaptação familiar ou comunitária; VI - autor de infração penal. Parágrafo único. Entende-se por responsável aquele que, não sendo pai ou mãe, exerce, a qualquer título, vigilância, direção ou educação de menor, ou voluntariamente o traz em seu poder ou companhia, independentemente de ato judicial (BRASIL, 1979).

Visando promover, defender e controlar a efetivação dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais, culturais, coletivos e difusos, em favor de todas as crianças e adolescentes, de modo que sejam reconhecidos e respeitados como sujeitos de direitos e pessoas em condição peculiar de desenvolvimento, colocando-os a salvo de ameaças e violações, além de garantir a apuração e reparação dessas ameaças e violações, o SGDCA deve articular-se com todos os sistemas nacionais de operacionalização de políticas públicas, especialmente nas áreas da saúde, educação, assistência social, trabalho, segurança pública, planejamento, orçamentária, relações exteriores e promoção da igualdade e valorização da diversidade. bem como com os sistemas congêneres de promoção, defesa e controle da efetivação dos direitos humanos, de nível interamericano e internacional, buscando assistência técnico-financeira e respaldo político, junto às agências e organismos que desenvolvem seus programas no país (BRASIL, 2006).

O SGDCA está organizado a partir de três eixos de atuação: promoção, defesa e controle, de modo que em cada um desses há atores com atribuições específicas podendo exercer suas funções em mais de um eixo.

O eixo da promoção se operacionaliza por meio do desenvolvimento da “política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente”, prevista no artigo 86 do ECA, sob a responsabilidade solidária do Estado e da sociedade, cujas ações⁵⁸, de execução obrigatória, devem ser desenvolvidas de maneira transversal e intersetorial, de maneira a propiciar a integração e articulação com as demais políticas setoriais tais como da assistência social, saúde, educação trabalho, dentre outras (TAVARES, 2018).

O eixo da defesa caracteriza-se pela garantia do acesso à justiça – judicial e extrajudicial, às instâncias públicas e mecanismos jurídicos de proteção legal dos direitos infantoadolescentes de maneira a assegurar a impositividade e exigibilidade concreta desses direitos. É composto pelo Poder Judiciário, especialmente as varas da infância e da juventude e suas equipes multiprofissionais, as varas criminais especializadas, os tribunais do júri, as comissões judiciais de adoção, os tribunais de justiça, as corregedorias gerais de Justiça; pelo Ministério Público,

⁵⁸ ECA, art. 87. São linhas de ação da política de atendimento: I - políticas sociais básicas; II - serviços, programas, projetos e benefícios de assistência social de garantia de proteção social e de prevenção e redução de violações de direitos, seus agravamentos ou reincidências; III - serviços especiais de prevenção e atendimento médico e psicossocial às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão; IV - serviço de identificação e localização de pais, responsável, crianças e adolescentes desaparecidos; V - proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos da criança e do adolescente; VI - políticas e programas destinados a prevenir ou abreviar o período de afastamento do convívio familiar e a garantir o efetivo exercício do direito à convivência familiar de crianças e adolescentes; VII - campanhas de estímulo ao acolhimento sob forma de guarda de crianças e adolescentes afastados do convívio familiar e à adoção, especificamente inter-racial, de crianças maiores ou de adolescentes, com necessidades específicas de saúde ou com deficiências e de grupos de irmãos (BRASIL, 1990).

especialmente as promotorias de justiça, os centros de apoio operacional, as procuradorias de justiça, as procuradorias gerais de justiça, as corregedorias-gerais do Ministério Público; pela Defensoria Pública, serviços de assessoramento jurídico e assistência judiciária; pela Advocacia Pública; pelas Polícias Civil e Militar; pelos Conselhos Tutelares e pelas ouvidorias e entidades sociais de defesa de direitos humanos incumbidas de prestar proteção jurídico-social (BRASIL, 2006).

O controle das ações públicas de promoção e defesa dos direitos infantoadolescente se efetiva pelas instâncias públicas colegiadas próprias, assegurada a paridade da participação de órgãos governamentais e de entidades sociais, tais como os conselhos dos direitos de crianças e adolescentes; os conselhos setoriais de formulação e controle de políticas públicas (Conselhos da Saúde, da Educação e da Assistência Social), bem como os órgãos e os poderes de controle interno e externo definidos nos artigos 70 a 75 da Constituição da República de 1988, dentre eles, os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário e os Tribunais de Contas (BRASIL, 2006).

Uma vez estabelecido pela Constituição da República de 1988 que o atendimento dos direitos da criança e do adolescente será regido pelas diretrizes da política da assistência social (artigos 227, §7º e 204 da CR/88)⁵⁹ pautadas na descentralização político-administrativa e na participação direta da sociedade por intermédio de entidades representativas, o artigo 88⁶⁰ do

⁵⁹ CR/88, art. 227, §7º. No atendimento dos direitos da criança e do adolescente levar-se-á em consideração o disposto no art. 204.

CR/88, art. 204. As ações governamentais na área da assistência social serão realizadas com recursos do orçamento da seguridade social, previstos no art. 195, além de outras fontes, e organizadas com base nas seguintes diretrizes: I - descentralização político-administrativa, cabendo a coordenação e as normas gerais à esfera federal e a coordenação e a execução dos respectivos programas às esferas estadual e municipal, bem como a entidades beneficentes e de assistência social; II - participação da população, por meio de organizações representativas, na formulação das políticas e no controle das ações em todos os níveis (BRASIL, 1988).

⁶⁰ ECA, art. 88. São diretrizes da política de atendimento: I - municipalização do atendimento; II - criação de conselhos municipais, estaduais e nacional dos direitos da criança e do adolescente, órgãos deliberativos e controladores das ações em todos os níveis, assegurada a participação popular paritária por meio de organizações representativas, segundo leis federal, estaduais e municipais; III - criação e manutenção de programas específicos, observada a descentralização político-administrativa; IV - manutenção de fundos nacional, estaduais e municipais vinculados aos respectivos conselhos dos direitos da criança e do adolescente; V - integração operacional de órgãos do Judiciário, Ministério Público, Defensoria, Segurança Pública e Assistência Social, preferencialmente em um mesmo local, para efeito de agilização do atendimento inicial a adolescente a quem se atribua autoria de ato infracional; VI - mobilização da opinião pública no sentido da indispensável participação dos diversos segmentos da sociedade; VII - integração operacional de órgãos do Judiciário, Ministério Público, Defensoria, Conselho Tutelar e encarregados da execução das políticas sociais básicas e de assistência social, para efeito de agilização do atendimento de crianças e de adolescentes inseridos em programas de acolhimento familiar ou institucional, com vista na sua rápida reintegração à família de origem ou, se tal solução se mostrar comprovadamente inviável, sua colocação em família substituta, em quaisquer das modalidades previstas no art. 28 desta Lei; VIII - mobilização da opinião pública para a indispensável participação dos diversos segmentos da sociedade; IX - especialização e formação continuada dos profissionais que trabalham nas diferentes áreas da atenção à primeira infância, incluindo os conhecimentos sobre direitos da criança e sobre desenvolvimento infantil; X - formação profissional com abrangência dos diversos direitos da criança e do adolescente que favoreça a intersetorialidade no atendimento da criança e do adolescente e seu desenvolvimento integral; XI - realização e divulgação de pesquisas sobre desenvolvimento infantil e sobre prevenção da violência (BRASIL, 1990).

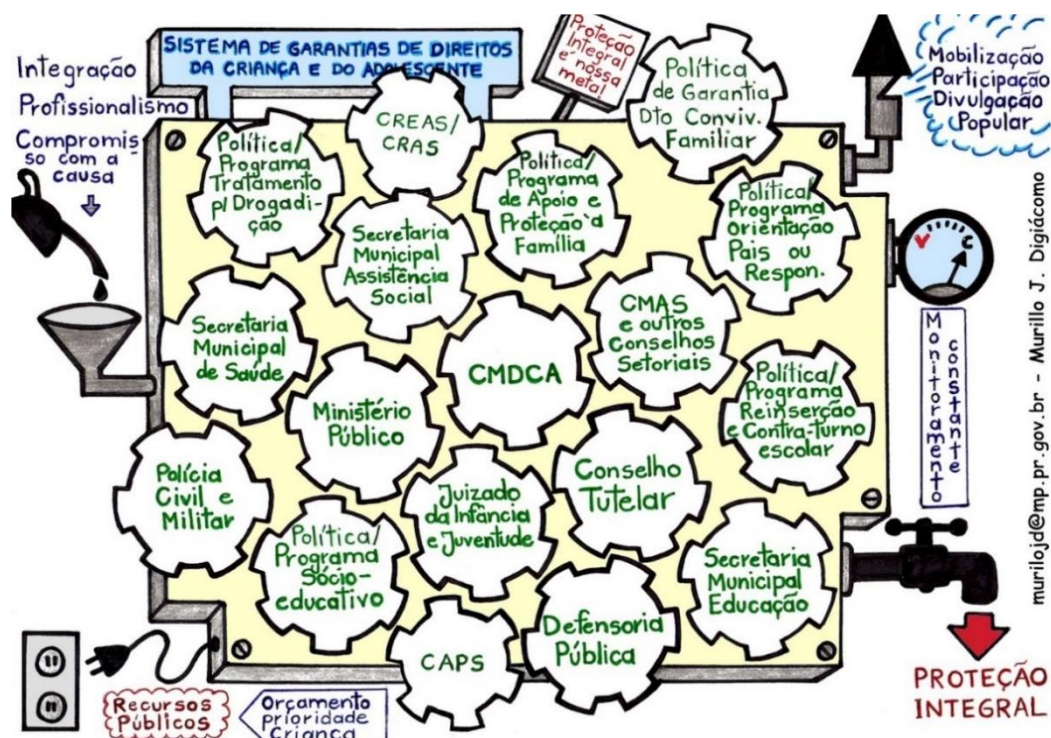
ECA instituiu o poder público local – o Município, como campo prioritário do atendimento infantoadolescente dando forma orgânica ao princípio da participação direta da sociedade por meio da criação dos conselhos de composição paritária entre sociedade civil e Estado. Nas palavras de Brancher, o SGDCA

materializa-se no Município e toma forma com os Conselhos dos Direitos da Criança (embora com eles não se confunda), encontrando um elo jurídico a fundamentar a interconexão entre os diversos serviços de atendimento que o compõem na norma do artigo 86, expressa ao estabelecer que a política de atendimento dos direitos da criança e do adolescente far-se-á por meio de um conjunto articulado de ações governamentais e não governamentais (BRANCHER, 2000, p. 126).

A respeito da interconexão entre os atores, espaços, órgãos, programas e serviços que integram o SGDCA, Malaquias (2014, p. 92) esclarecer que se trata de um trabalho em rede que deve ser entendido como um novo caminho em que os atores desse sistema podem descobrir inúmeros vínculos enriquecedores que, eventualmente, permanecem escondidos e blindados na realidade cotidiana. “É preciso compreender que as conexões que surgem com intervenções articuladas em rede favorecem, sim, a reorganização das famílias, inserindo-as em seu meio social, ao mesmo tempo que acrescentam parcerias e vínculos para os profissionais” (MALAQUIAS, 2014, p. 92).

Oportunamente, segue organograma desenvolvido por Digiácomo (2012) que ilustra a integração sistêmica de alguns atores, órgãos, programas e serviços que compõem o SGDCA, bem como os elementos fundamentais à efetivação da proteção integral de crianças e adolescentes.

Figura 4 – Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente (SGDCA)⁶¹



Fonte: DIGIÁCOMO, 2012.

Dado o recorte metodológico do presente trabalho não cabe aqui elencar todos os atores, órgãos, programas e serviços que compõem o SGDCA, tampouco adentrar em suas especificidades, mas importa dizer da condição que assumem enquanto espaços de justiça e respectivos atores comprometidos com a proteção integral de crianças e adolescentes.

⁶¹ De acordo com DIGIÁCOMO (2012), a ilustração retrata o SGDCA congregando diversos órgãos, entidades, programas e serviços destinados ao atendimento do público infantoadolescente e suas respectivas famílias, os quais são representados sob a forma de “engrenagens”, de modo a demonstrar a necessidade da atuação articulada, prevista no artigo 86 da Lei nº 8.069/90, para que o objetivo do SGDCA (ou seja, o produto final da “máquina”, representado pela “torneira”) seja alcançado: a proteção integral de crianças e adolescentes. Conforme se verifica, as “engrenagens” são todas do mesmo tamanho, uma vez que todas são igualmente importantes para o SGDCA e foram dispostas de forma aleatória (já que não há “hierarquia” entre elas), sendo a própria relação de órgãos, entidades, programas e serviços meramente exemplificativa, na medida em que outros podem (e devem) se integrar ao SGDCA. A única exceção a tal disposição aleatória está no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), propositalmente colocado no “centro” da “máquina”, em virtude de sua função elementar de deliberar sobre a política de atendimento à criança e ao adolescente no município e de promover a articulação de todos os demais órgãos e entidades que integram o SGDCA. A “máquina” também conta com um “manômetro”, representando a necessidade de monitoramento constante sobre o adequado funcionamento do SGDCA, de modo a assegurar que os programas e serviços existentes cumpram de forma satisfatória seus objetivos e estejam disponíveis para o atendimento de todas as crianças e adolescentes. Possui também um “alarme”, que deve soar toda vez que um determinado órgão, entidade ou programa não está funcionando de forma adequada, ou quando é necessário criar determinada estrutura ainda inexistente no município, a partir de uma análise crítica das demandas e dos programas e serviços existentes. Como toda “máquina” necessita de uma “fonte de energia”, retratada na representação pela “tomada de força”, a “fonte de energia” do SGDCA é os recursos públicos provenientes do orçamento dos diversos órgãos públicos encarregados da execução das políticas públicas. Por fim, os componentes do “óleo” que “lubrifica” a “máquina” representam o empenho, o profissionalismo e o compromisso de todos com a causa infantoadolescente, indispensáveis ao adequado e efetivo funcionamento do SGDCA.

Em consonância com os aspectos *institucional* (cogestão e corresponsabilidade) e *organizacional* (rede) do Direito da Criança e do Adolescente estabelecido sob a égide da Doutrina da Proteção Integral, os atores que compõem o SGDCA estão ligados horizontalmente, inexistindo, portanto, prevalência ou subordinação entre eles, cuja interação pressupõe “conexão e vínculos suficientemente equilibrados para que possam exercer suas ações” (NESRALA, 2019, p. 56). Do mesmo modo, a interação dos integrantes do SGDCA com os destinatários dos serviços por eles oferecidos requer atenção diferenciada de maneira a propiciar experiências de justiça a partir dessas relações. Nesse sentido, Lima e Veronese (2012, p. 137) pontuam que

o Estatuto da Criança e do Adolescente implanta um sistema que objetiva garantir tal proteção e a necessária efetivação desses direitos, reconhecendo cada criança, cada adolescente como sujeitos de direitos. Há que se ressaltar que essa normativa pode ser apresentada como um exemplo de legislação que não tem uma subjetividade alienada (subjetivismo), pois tem implícita a necessidade da construção de uma inter-relacionalidade, formá-los para a compreensão de sua vivência social, ou seja, como sujeitos coautores de cidadania, de responsabilidade com o outro, inseridos em uma rede de cuidados por parte da família, da sociedade e do Estado (Poder Público). Para concluir, entende-se que é preciso a construção de uma nova relacionalidade e assim impedir que toda a construção civilizatória se volte contra si mesma, desse modo, é imperioso conquistar a nossa real humanidade, reconhecendo a si mesmo e ao outro (Lima; Veronese, 2012, p. 137).

Nesse passo, o acesso à justiça pela perspectiva relacional proposto no presente trabalho procura oferecer uma via para instrumentalizar o paradigma do acesso à justiça infantoadolescente inaugurado pela Constituição a República de 1988, cuja interpretação “é fundamentada pela imprescindibilidade de um acesso privilegiado e irrestrito da infância e juventude a todos os setores de proteção do Estado, com base na integralização de uma rede formatada e amparada no Sistema de Garantia de Direitos” (ORSINI; SILVA, 2015, p. 295).

Em que pese a essencialidade de todos os espaços e atores que compõem o SGDCA cujas funções e articulação são pressupostos da materialização desse sistema, direciona-se o foco da pesquisa para um dos espaços de justiça desse sistema especializado, precisamente, os Conselhos Tutelares, considerado como estratégico para os fins deste trabalho em virtude da função do referido órgão de zelar pelo cumprimento dos direitos de crianças e adolescentes, bem como pela proximidade relacional com o referido público, sua família e comunidade.

4.2 Conselho Tutelar enquanto espaço de acesso à Justiça Infantoadolescente

Os Conselhos Tutelares surgem, no Brasil, por previsão legal do Estatuto da Criança e do Adolescente. Trata-se de um “órgão permanente e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente” (artigo 131 da Lei nº 8.069/90).

A partir da criação dos Conselhos tutelares efetiva-se a descentralização político-administrativa prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente formalizando a chamada “desjudicialização dos conflitos” de crianças e adolescentes, contrariamente à centralização “menorista” preconizada pela Doutrina da Situação Irregular. Desse modo, o “*modelo judiciariocêntrico*” (BRANCHER, 2000, p.148), então voltado para a figura do “juiz de menores” e seu livre arbítrio é desmembrado para um modelo de coparticipação, prevendo uma atuação em rede entre as Varas da Infância e Juventude e os demais órgãos de deliberação, execução e defesa dos direitos de crianças e adolescentes.

Como importante órgão inserido no SGDCA conforme Resolução nº 113/2006 do CONANDA e representativo da política de proteção aos direitos infantoadolescentes, o Conselho Tutelar integra a órbita do sistema de justiça brasileiro de forma autônoma, não jurisdicional e ampliada, de modo que a proteção integral se estende a todas as crianças e adolescentes, reconhecendo-lhes o *status* de sujeitos de direito e garantindo irrestrito, amplo e privilegiado acesso à justiça (CUSTÓDIO, 2008), cujas atribuições são definidas pelo artigo 136 da Lei nº 8.069/90.

Art. 136. São atribuições do Conselho Tutelar:

- I - atender as crianças e adolescentes nas hipóteses previstas nos arts. 98 e 105, aplicando as medidas previstas no art. 101, I a VII;
- II - atender e aconselhar os pais ou responsável, aplicando as medidas previstas no art. 129, I a VII;
- III - promover a execução de suas decisões, podendo para tanto:
 - a) requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança;
 - b) representar junto à autoridade judiciária nos casos de descumprimento injustificado de suas deliberações.
- IV - encaminhar ao Ministério Público notícia de fato que constitua infração administrativa ou penal contra os direitos da criança ou adolescente;
- V - encaminhar à autoridade judiciária os casos de sua competência;
- VI - providenciar a medida estabelecida pela autoridade judiciária, dentre as previstas no art. 101, de I a VI, para o adolescente autor de ato infracional;
- VII - expedir notificações;
- VIII - requisitar certidões de nascimento e de óbito de criança ou adolescente quando necessário;
- IX - assessorar o Poder Executivo local na elaboração da proposta orçamentária para planos e programas de atendimento dos direitos da criança e do adolescente;

X - representar, em nome da pessoa e da família, contra a violação dos direitos previstos no art. 220, § 3º, inciso II, da Constituição Federal;

XI - representar ao Ministério Público, para efeito das ações de perda ou suspensão do pátrio poder.

XI - representar ao Ministério Público para efeito das ações de perda ou suspensão do poder familiar, após esgotadas as possibilidades de manutenção da criança ou do adolescente junto à família natural.

XII - promover e incentivar, na comunidade e nos grupos profissionais, ações de divulgação e treinamento para o reconhecimento de sintomas de maus-tratos em crianças e adolescentes.

Parágrafo único. Se, no exercício de suas atribuições, o Conselho Tutelar entender necessário o afastamento do convívio familiar, comunicará incontinenti o fato ao Ministério Público, prestando-lhe informações sobre os motivos de tal entendimento e as providências tomadas para a orientação, o apoio e a promoção social da família.

Como se depreende, o Conselho Tutelar é um espaço legítimo da comunidade, que, por meio de seus representantes, visa atender crianças, adolescentes e famílias e zelar pelo cumprimento dos seus direitos, podendo, para tanto, utilizar-se de todos os instrumentos jurídicos que se acham à disposição no ordenamento jurídico, assumindo, assim, as funções anteriormente exercidas pela Justiça da Infância e da Juventude (MILANO, 1996).

Quanto à tessitura correspondente ao seu desenho institucional, pode-se dizer que configura como órgão permanente na medida em que, uma vez criado pela administração municipal, não pode ser destituído. A estruturação dos conselhos deve ser perdurável e mantida pelo Estado em face do dever singular de preservação dos direitos fundamentais da infância e da adolescência.

A autonomia, nesse quadro, alude às funções desempenhadas pelos conselhos, acobertando uma atuação legítima sem subordinação aos poderes executivo e legislativo municipal, nem ao Poder Judiciário ou ao Ministério Público. O Conselho, como órgão colegiado, concebe-se como autoridade, a quem incumbe zelar pelos direitos infanto-juvenis como lídimos representantes da sociedade civil, não podendo, por assim dizer, estar restrito às ordens de quaisquer outros órgãos ou instituições, pertencente ou não ao Poder Público⁶².

A não jurisdicionalidade do Conselho, por outro lado, informa, notadamente, que não pertencem ao Poder Judiciário. Integram a Administração Pública local para efeitos da sua existência, como órgãos que executam funções públicas que freiam e reequilibram desvios funcionais (SÊDA, 2012, p.19).

Pela proximidade em relação às comunidades pelas quais são escolhidos, os Conselhos Tutelares desempenham um papel estratégico no SGDCA, sendo responsáveis não apenas por respostas rápidas de proteção emergencial, como também pela realização de diligências e

⁶² Com fulcro no artigo 137 do ECA, as decisões do Conselho Tutelar somente poderão ser revistas pela autoridade judiciária a pedido de quem tenha legítimo interesse.

encaminhamentos necessários para promover os direitos de crianças e adolescentes em médio e longo prazo.

Com relação aos conselheiros tutelares, o artigo 132 do ECA prevê que o Conselho Tutelar será “composto de 5 (cinco) membros, escolhidos pela população local para mandato de 4 (quatro) anos, permitida recondução por novos processos de escolha”. Na medida em que o Conselho Tutelar é um órgão de decisão colegiada, a previsão de cinco conselheiros se justifica para a deliberação conjunta dos membros, privilegiando-se o consenso da maioria. Essa determinação indica não ser possível a criação de um Conselho Tutelar sem esse número mínimo de integrantes, pois a atuação se perfaz em observância a todos os membros em coletividade.

Nesse aspecto se destaca a determinação estatutária de escolha do conselheiro tutelar “pela população local”. Segue-se a máxima da representatividade política na gestão das políticas municipais, indicando a abertura cidadã na participação da defesa e proteção aos direitos de crianças e adolescentes, mediante um processo regionalizado de escolha de seus membros.

O artigo 133 do ECA disciplina como requisitos de candidatura pessoas com “reconhecida idoneidade moral, idade superior a vinte e um anos e que resida no município”. Apesar desses requisitos gerais, cabe ao município estipular outras especificações conforme as demandas locais⁶³ embasadas nas quais, por exemplo, a Câmara de Vereadores poderia prever a necessidade de curso superior completo para se inscrever ao cargo⁶⁴ (SÊDA, 2012).

O processo de escolha, por sua vez, foi tema de discussão posterior à promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente, assentando a necessidade de leis locais que previssessem um processo bem estruturado de seleção dos seus membros. Isso porque uma função pública dentro do Poder Executivo Municipal poderia atrair “aventureiros” com interesses de usurpar de espaços do aparato estatal (SÊDA, 2012, p. 129).

No mesmo caminho, a Resolução nº 170 do CONANDA estipulou diretrizes básicas a serem observadas no processo de escolha dos conselheiros:

Art. 5º O processo de escolha dos membros do Conselho Tutelar deverá, preferencialmente, observar as seguintes diretrizes:
I - Processo de escolha mediante sufrágio universal e direto, pelo voto facultativo e secreto dos eleitores do respectivo município ou do Distrito Federal, realizado em data

⁶³ De acordo com a previsão do artigo 24, inciso XV, da Constituição da República Federativa de 1988, é competência concorrente da União, Estado e Município legislar sobre matéria referente à infância e juventude.

⁶⁴ Como informa Sêda (2012, p. 121), poucos municípios se ocupam em legislar adequando o Estatuto da Criança e do Adolescente às suas peculiaridades locais. Oportuniza-se, então, que pessoas descomprometidas com a causa da infância e adolescência e desprovidas de reais interesses pela defesa dos direitos de crianças e adolescentes exerçam a função de conselheiro tutelar.

unificada em todo território nacional, a cada quatro anos, no primeiro domingo do mês de outubro do ano subsequente ao da eleição presidencial, sendo estabelecido em lei municipal ou do Distrito Federal, sob a responsabilidade do Conselho Municipal ou do Distrito Federal dos Direitos da Criança e do Adolescente;
II - candidatura individual, não sendo admitida a composição de chapas;
III - fiscalização pelo Ministério Público; e
IV - a posse dos conselheiros tutelares ocorrerá no dia 10 de janeiro do ano subsequente ao processo de escolha (BRASIL, 2014).

Importante salientar que a Lei nº 12.696/2012 alterou vários dispositivos do ECA, os quais modificaram significativamente alguns itens relacionados à política organizacional do Conselho Tutelar. Quanto ao mandato, com alteração posterior pela Lei nº 13.824/2019, restou estipulado um período de quatro anos para o cargo de conselheiro, possibilitando recondução (participação em novos processos seletivos consecutivos), prevendo processo de escolha em data unificada nacionalmente, sempre no ano seguinte após a eleição presidencial. Regulou-se, ainda, a obrigatoriedade de remuneração dos conselheiros, uma vez que a disposição do Estatuto previa remuneração como um quesito facultativo a ser eventualmente estipulado pelo Poder Público Municipal e assegurou cobertura previdenciária, gozo de férias remuneradas, licença-maternidade, licença-paternidade e gratificação natalina.

Tais mudanças, dentro da dinâmica política envolvida no processo seletivo, ensejou importante previsão relacionada ao processo de escolha dos membros do Conselho Tutelar, vedando-se ao candidato “doar, oferecer, prometer ou entregar ao eleitor bem ou vantagem pessoal de qualquer natureza, inclusive brindes de pequeno valor” (artigo 139, §3º do ECA), confirmando a necessidade de romper com um histórico institucional impulsionado pelo interesse político dos candidatos em detrimento do interesse real de zelar pela observância aos direitos de crianças e adolescentes.

No que diz respeito à atuação dos conselheiros tutelares, PENSO (2014) entende que somente será efetiva se os referidos atores

conhecerem a comunidade, os equipamentos das políticas básicas de atendimento e fizerem atendimentos nos quais crianças, adolescentes e suas famílias possam se expressar de forma aberta e honesta. Portanto, apenas alguém altamente preparado será capaz de exercer essa função com eficiência. Mas sua atuação somente produzirá resultados satisfatórios se ele estiver inserto numa rede eficaz e se comunicar de forma clara, objetiva e constante. Vale ressaltar ainda que, mais do que encaminhar, cabe ao conselheiro tutelar o acompanhamento dos casos de violação de direitos de crianças e adolescentes em sua área de atuação, garantindo assim a efetividade da proteção presente nos discursos legais e institucionais (PENSO, 2014, p. 157).

De acordo com Malaquias (2014, p. 92), os conselheiros tutelares se destacam por serem os atores mais próximos do público infantoadolescente e de suas famílias, cuja responsabilidade implícita a esse lugar de destaque demanda constante tomada de decisões sobre todos os impasses e desafios relativos a interesses alheios aos seus. Segundo a referida autora, a atuação dos conselheiros tutelares se reveste de comprometimento, consciência da condição de ser parte imprescindível de uma gigantesca teia multidisciplinar de garantia de direitos infantoadolescentes e de ter uma história de pertencimento no nicho comunitário.

Na medida em que o presente estudo se dedica à perspectiva relacional do acesso à Justiça é importante destacar a interação conselheiro-família-instituição a qual, para Moura (1997), é marcada por demandas de atenção e cuidado, sendo sempre influenciada por dois fatores: a atividade de concepção do que se faz e suas funções e a obtenção de reconhecimento social pelo trabalho desempenhado. Essa experiência subjetiva dá consistência à relação conselheiro-família-instituição e se expressa pelo significado do trabalho por ele compartilhado.

Nesse passo, o acesso à justiça pela perspectiva relacional no âmbito dos Conselhos Tutelares possui o caráter de entrelaçamento dos diversos setores para mobilização e empreendimento de ações conjuntas, multifacetadas e articuladas voltadas ao acolhimento, cuidado e colaboração por meio das quais sejam oportunizadas experiências de justiça consubstanciadas pela realização de direitos e necessidades a partir das relações entre os atores desses espaços e seus destinatários, criando condições favoráveis à participação nas soluções para os conflitos vivenciados, na transformação da realidade em que estão inseridos, bem como na construção de novos direitos.

No que tange os direitos de crianças e adolescentes é essencial o estímulo às práticas que promovam relações inter-humanas, estimulando e contribuindo com o processo de empoderamento dessas pessoas em desenvolvimento. Conforme sugere Carvalho (2006, p. 22), “guardadas as devidas proporções, é possível identificar e fundamentar novas práticas possíveis no campo de atuação do Conselho Tutelar que, ao tratar da ética e da moral, o conselheiro age prevenindo danos futuros”. Assim, haveria a formalização dessas práticas junto ao órgão do Poder Público Municipal, inserido no eixo de acesso à justiça do SGDCA.

4.3 Pela voz dos Conselheiros Tutelares

Com o escopo de compreender a conjuntura estrutural e pessoal dos Conselhos Tutelares, suas demandas e a atuação dos respectivos conselheiros enquanto atores essenciais

do sistema de justiça infantoadolescente valeu-se da pesquisa de campo quantitativa e qualitativa por meio de entrevistas semi-estruturadas, as quais segundo Manzini (1990/1991), estão focalizadas em um assunto sobre o qual confecciona-se um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista.

De acordo com o referido autor (MANZINI, 1990/1991), esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não se condicionam a uma padronização de alternativas. Dessa forma possibilitou-se ampliar o leque de perguntas para melhor compreensão e obtenção de informações sobre o tema estudado.

Quanto ao público entrevistado, compreendeu 30 (trinta) conselheiro(a)s tutelares de várias cidades situadas em diferentes regiões do Estado de Minas Gerais, cuja opção pela referida unidade federativa se deu em virtude de se tratar daquela em que a pesquisadora reside, conhecendo, portanto, parte da realidade em que a amostra está inserida.

As entrevistas foram realizadas no período de fevereiro de 2021 a fevereiro de 2022, de forma *on-line* (conexão pela internet), por meio da Plataforma Zoom, com duração aproximada entre uma hora e meia e duas horas. As entrevistas foram gravadas após autorização das pessoas entrevistadas e posteriormente transcritas, de maneira que seus excertos se encontram semeados ao longo do presente capítulo. Registra-se que alguns trechos e informações das entrevistas foram suprimidos para assegurar o anonimato das pessoas entrevistadas. As entrevistas foram identificadas com nomes fictícios, sendo que o sexo e a idade constante dos excertos são autênticos.

Todas as pessoas entrevistadas foram informadas a respeito da participação na pesquisa sob livre e espontânea vontade, com manifestação expressa no respectivo termo, tendo restado declarado que elas não eram obrigadas a responder a qualquer indagação, caso não quisessem, e que não existiria qualquer ônus em interromper a entrevista e/ou não permanecer até o final da pesquisa. Foram ainda científicas sobre a confidencialidade dos dados, da inexistência de qualquer benefício financeiro para elas ou para a pesquisadora em virtude da pesquisa, e que os dados eventualmente disponibilizados não possibilitariam identificá-las.

Foi dada ciência a todas as pessoas entrevistadas que os resultados da pesquisa poderiam ser divulgados em meios científicos, tais como a publicação de livros, artigos em periódicos, apresentação em eventos ou outros encontros científicos, bem como em palestras sobre o tema. As entrevistas foram norteadas pelo roteiro semiestruturado⁶⁵ sem que esse engessasse o

⁶⁵ O roteiro semiestruturado das entrevistas consta no Apêndice A.

diálogo, o qual fluiu com naturalidade tendo havido uma excelente interação entre a pesquisadora e o(a)s entrevistado(a)s, não configurando, portanto, mera coleta.

Em atenção à Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional do Ministério da Saúde, o estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFMG, à princípio sob o título: *CRIAÇÃO DE ESPAÇOS DIALÓGICOS NO ÂMBITO DOS CONSELHOS TUTELARES: Uma via de Acesso à Justiça Infantoadolescente*. Para o atendimento dos fundamentos éticos e científicos pertinentes às pesquisas envolvendo seres humanos, foi obtido o consentimento livre e esclarecido de todos os entrevistados, registrado em termo próprio⁶⁶ que juntamente com as mídias referentes às entrevistas encontram-se sob a guarda da pesquisadora e permanecerão pelo período legal de 5 (cinco) anos, após o que, serão destruídos.

Passa-se, então, à apresentação dos dados.

A título de qualificação de amostra, 50% se identificaram como sendo do sexo feminino e 50% do sexo masculino. Com relação à faixa etária 23,34% possuíam idade entre 21 e 30 anos; 33,34% entre 31 e 40 anos e 43,34% acima de 40 anos de idade. A respeito do tempo na função de conselheiro(a) tutelar 26,67% encontravam-se no exercício do 1º mandato.

A maioria do(a)s entrevistado(a)s, especificamente 70%, informou ter concluído o ensino superior, cujos cursos universitários mencionados foram: Pedagogia (23,34%), Serviço Social (16,67%), Psicologia (13,34%), Administração (10%) e Direito (6,67%). Além disso declararam que a referida formação contribui, substancialmente, para a respectiva atuação como conselheiro(a)s tutelares, ressaltando (alguns) que não exercem suas profissões quando do exercício da função de conselheiro(a).

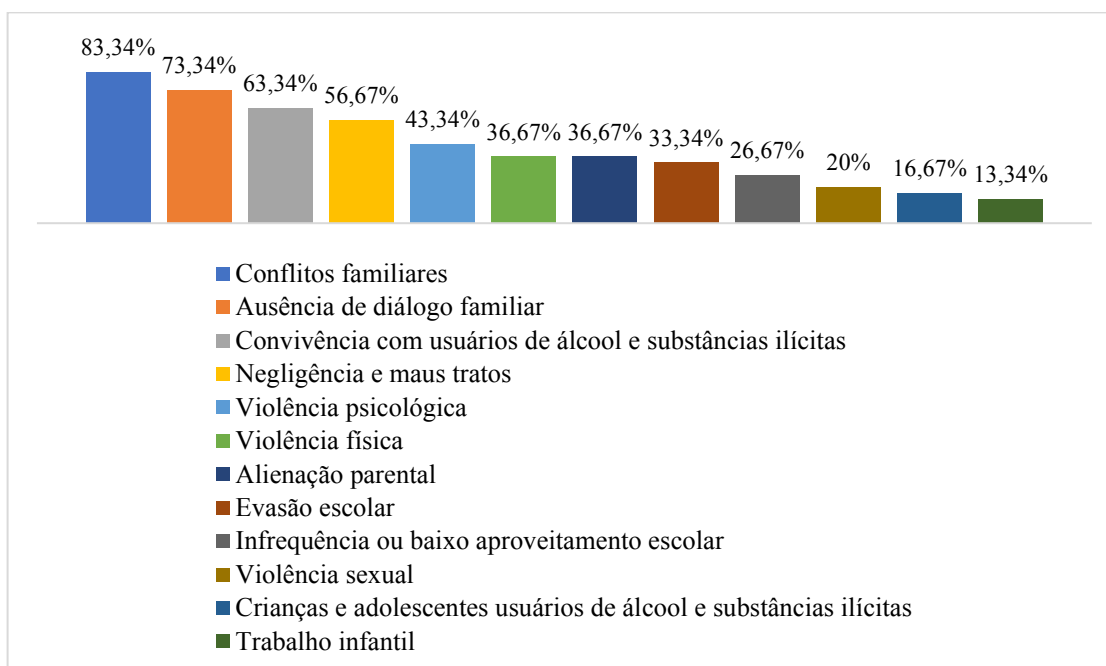
Todo(a)s o(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s afirmaram terem feito cursos na área da infância e adolescência ou sobre direitos infantoadolescentes, porém 16,67% disseram que os referidos cursos ofertados gratuitamente pelo poder público não contribuíram efetivamente com sua atuação em virtude da dissonância entre a teoria e a prática, abordagens superficiais, carga horária insuficiente e/ou temas irrelevantes.

Todo(a)s o(a)s entrevistado(a)s narraram experiências com crianças e adolescentes antes da posse como conselheiro(a)s tutelares, seja na respectiva área de atuação profissional, seja como voluntários em programas de atendimento infantoadolescentes, ressaltando a importância das respectivas experiências na atuação como conselheiro(a)s.

⁶⁶ O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para realização das entrevistas consta no Apêndice B.

A média de atendimentos mensais por conselheiro(a) tutelar variou de acordo com o tamanho do Município, mas o que se pode constatar é que há um número elevado de atendimentos, configurando uma sobrecarga de trabalho.

Gráfico 1 – Violações de direitos



Fonte: Dados da pesquisa

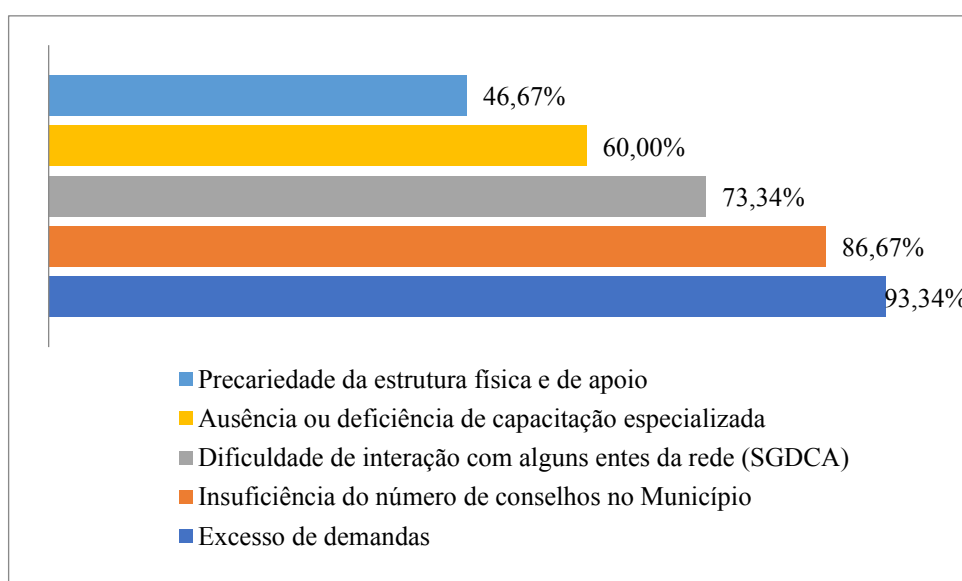
Questionados sobre as principais causas dos atendimentos, o(a)s conselheiro(a)s tutelares elencaram várias, classificando em maior ou menor incidência, sendo que as duas principais dizem respeito a conflitos familiares e ausência de diálogo. A esse respeito a maioria do(a)s conselheiro(a)s pontuou que as referidas causas estão relacionadas à indisciplina, problemas financeiros, dificuldade de comunicação; ausência de atenção familiar, “rebeldia da adolescência”, ausência de tempo para dedicação aos filhos; desafios de convivência em famílias reconstituídas (formada da união de um casal, no qual um ou ambos tenham filhos de um relacionamento anterior). Nesses casos, pontuam o(a)s entrevistado(a)s, que os pais e/ou responsáveis não sabem como agir e, não raras vezes, acabam lidando com violência física. A maioria do(a)s conselheiro(a)s tutelares esboçou o entendimento de que tais casos demandariam atendimento pelo Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) ou pelo Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), mas em virtude da alta demanda e a quantidade insuficiente de profissionais é necessário priorizar os casos mais graves, os quais, em uma análise retrospectiva tiveram como origem conflitos familiares e/ou ausência de

diálogo. Diante disso, vários(a)s conselheiro(a)s informaram que acabam prestando uma orientação precária aos pais e/ou responsáveis haja vista que também não se sentem preparados para oferecer um atendimento mais qualificado.

Questionados sobre como são tratados os casos em que não há violação dos direitos da criança e do adolescente, mas se identifique ausência ou dificuldade de diálogo entre os membros da família, o(a)s entrevistado(a)s responderam que, em regra, são aconselhados e, se necessários acompanhados pelo(a)s próprios(a) conselheiro(a)s, porém, em situações pontuais (suspeita de violação de direitos) são feitos encaminhamentos para outros espaços, serviços e atores (CREAS, CRAS, etc.). O mesmo ocorre nos casos relacionados a conflitos familiares e escolares, sendo que com relação ao segundo identificou-se narrativas reiteradas sobre o alto número de demandas escolares relacionadas à indisciplina e insubordinação diante das quais o(a)s entrevistado(a)s esclareceram não se tratar de atribuição do(a)s conselheiro(a)s tutelares.

Com relação à existência de algum centro/unidade/órgão específico para gestão e/ou solução extrajudicial de conflitos familiares, 36,67% afirmaram que sim e mencionaram os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Quanto a existência de algum centro/unidade/órgão específico para gestão e/ou solução extrajudicial de conflitos escolares, 100% responderam que não, mas 43,34% revelaram haver uma boa interação com os setores da educação (Secretaria de Educação, Superintendência Regional de Ensino, escolas) que permite atuar conjuntamente para solucionar determinados casos relativos a esses conflitos.

Gráfico 2 – Dificuldades para atuação



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre as dificuldades enfrentadas na atuação como conselheiro(a) tutelar foram mencionadas, em ordem decrescente: excesso de demandas; insuficiência do número de conselhos no Município para atender a demanda da respectiva população; dificuldade de interação com alguns atores do SGDCA; ausência ou deficiência de capacitação especializada; precariedade de estrutura física e insuficiência de pessoal de apoio. Especificamente com relação à estrutura física dos Conselhos Tutelares, apesar das Resoluções nº 139/2010⁶⁷ e nº 170/2014⁶⁸ do CONANDA estabelecer parâmetros mínimos, vários(a)s conselheiro(a)s relataram sobre imóveis e equipamentos deteriorados, salas de atendimento com pouca luminosidade e/ou ventilação, cômodos pequenos e/ou insuficientes para atender a demanda. Além disso, a localização geográfica de alguns Conselhos Tutelares foi mencionada como dificultador do acesso, uma vez que estão situados em locais com pouca ou nenhuma visibilidade, de difícil localização e acessibilidade principalmente pela população de zonas periféricas que constitui a maioria do público atendido. Nas palavras de uma conselheira: “O Conselho Tutelar não é para ser encontrado, é para ser visto pela população” (*Vânia, 50 anos*).

Outra dificuldade enfrentada pelo(a)s conselheiro(a)s se refere à ausência ou deficiência de capacitação especializada. Em que pese haver previsão⁶⁹ expressa no ECA sobre os recursos necessários para formação continuada dos conselheiros tutelares dada a sua essencialidade, mais da metade do(a)s entrevistado(a) informaram que não se trata de uma prioridade do Poder Público Municipal, o que acaba por impactar a comunidade infantoadolescente na medida em que a ausência ou precariedade da formação continuada influencia na qualidade da atuação

⁶⁷ Resolução nº 139/2010 do CONANDA, art. 16. O Conselho Tutelar funcionará em local de fácil acesso, referencialmente já constituído como referência de atendimento à população. §1º - A sede do Conselho Tutelar deverá oferecer espaço físico e instalações que permitam o adequado desempenho das atribuições e Competências dos conselheiros e o acolhimento digno ao público, contendo, no mínimo: I - placa indicativa da sede do Conselho; II - sala reservada para o atendimento e recepção ao público; III - sala reservada para o atendimento dos casos; IV - sala reservada para os serviços administrativos; e V - sala reservada para os Conselheiros Tutelares. §2º O número de salas deverá atender a demanda, de modo a possibilitar atendimentos simultâneos, evitando prejuízos à imagem e à intimidade das crianças e adolescentes atendidos (BRASIL, 2010).

⁶⁸ Resolução nº 170/2014 do CONANDA, art. 4º. A Lei Orçamentária Municipal ou do Distrito Federal deverá estabelecer, preferencialmente, dotação específica para implantação, manutenção, funcionamento dos Conselhos Tutelares, bem como para o processo de escolha dos conselheiros tutelares, custeio com remuneração, formação continuada e execução de suas atividades. §1º Para a finalidade do caput, devem ser consideradas as seguintes despesas: a) custeio com mobiliário, água, luz, telefone fixo e móvel, internet, computadores, fax, entre outros necessários ao bom funcionamento dos Conselhos Tutelares; b) formação continuada para os membros do Conselho Tutelar; c) custeio de despesas dos conselheiros inerentes ao exercício de suas atribuições, inclusive diárias e transporte, quando necessário deslocamento para outro município; d) espaço adequado para a sede do Conselho Tutelar, seja por meio de aquisição, seja por locação, bem como sua manutenção; e) transporte adequado, permanente e exclusivo para o exercício da função, incluindo sua manutenção e segurança da sede e de todo o seu patrimônio; e f) processo de escolha dos membros do Conselho Tutelar (BRASIL, 2014).

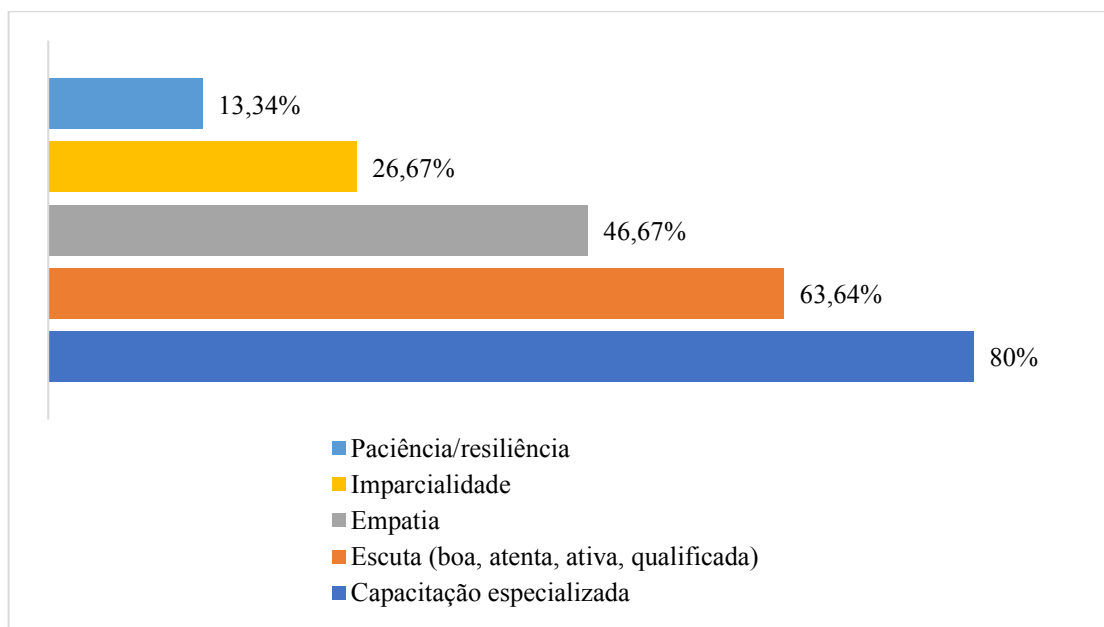
⁶⁹ ECA, art. 134, parágrafo único. Constará da lei orçamentária municipal e da do Distrito Federal previsão dos recursos necessários ao funcionamento do Conselho Tutelar e à remuneração e formação continuada dos conselheiros tutelares (BRASIL, 1990).

do(a)s conselheiro(a)s. Nesse sentido, diversas foram as narrativas do(a)s entrevistado(a)s que apontaram o despreparo com relação à escuta, acolhimento, comunicação e abordagem do público infantoadolescente.

Além disso, a dificuldade de interação entre os atores do SGDCA também foi apontada pelo(a)s conselheiro(a)s sinalizando que a articulação, imprescindível à materialização desse sistema, demanda atenção e ações no sentido de promover conexão e vínculos equilibrados de modo que possam atuar de modo complementar e sistêmico com vistas à efetivação da proteção integral de crianças e adolescentes. Corroboram, especificam e qualificam a referida informação os dados expressos nos gráficos 7 e 8.

Somadas às referidas dificuldades destaca-se o excesso de demanda correlacionado à proporção do número de conselheiro(a)s, o(a)s quais relataram jornadas extenuantes de trabalho, esgotamento físico e emocional que, ainda, se intensificaram durante a pandemia de COVID-19. Não obstante a Resolução nº 139/2010⁷⁰ do CONANDA estabelecer a proporção mínima de um Conselho para cada cem mil habitantes, de acordo com a maioria do(a)s entrevistado(a)s tal referência é, manifestamente, insuficiente para atender às necessidades da infância e da adolescência.

Gráfico 3 – Habilidade e/ou competências indispensáveis ao Conselheiro Tutelar

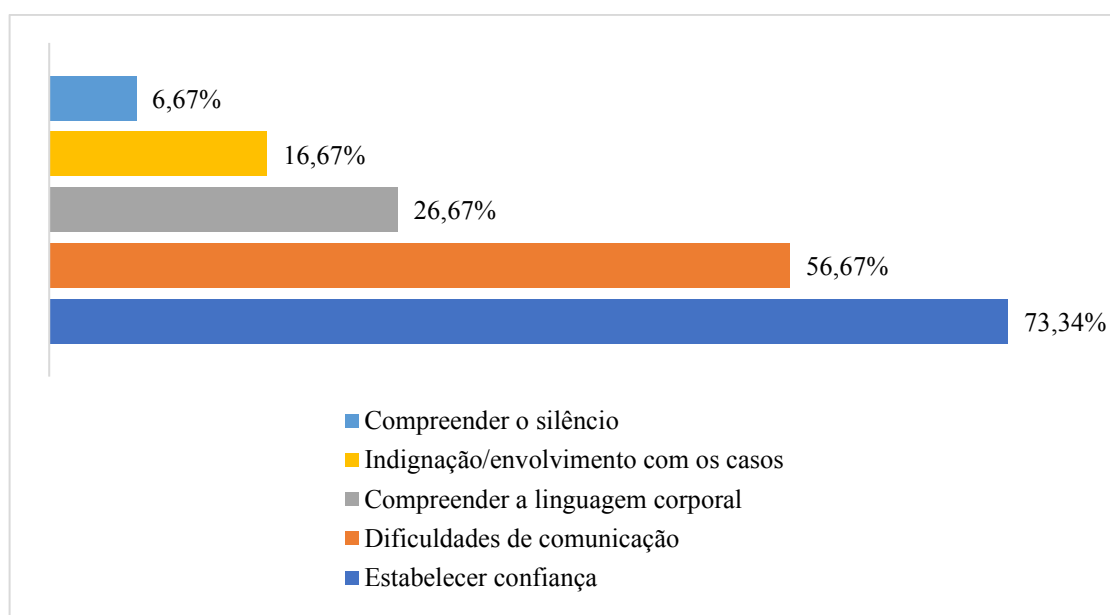


Fonte: Dados da pesquisa

⁷⁰ Resolução nº 139/2010 do CONANDA, art. 3º, §1º. Em cada Município e no Distrito Federal haverá, no mínimo, um Conselho Tutelar como órgão integrante da administração pública local (art. 132 do ECA). §1º Para assegurar a equidade de acesso, caberá aos Municípios e ao Distrito Federal criar e manter Conselhos Tutelares, observada, preferencialmente, a proporção mínima de um Conselho para cada cem mil habitantes (BRASIL, 2010).

Dentre as habilidades e/ou competências indispensáveis para a atuação do(a)s conselheiro(a)s tutelares foram mencionadas pelo(a)s entrevistado(a)s, em ordem decrescente: capacitação especializada; escuta (boa, atenta, ativa qualificada); empatia; imparcialidade; paciência (com relação aos demais atores do SGDCA e com os pais ou responsáveis). Por conseguinte, quanto a autoavaliação acerca de possuir as respectivas habilidades e/ou competências, 100% afirmaram que sim, mas também foram unânimes em afirmar que podem ou precisam de aperfeiçoamento. Importante ressaltar que a maioria das narrativas que mencionaram a habilidade e/ou competência da empatia, a relacionaram com as atitudes de se colocar no lugar do outro, de ter simpatia pelo outro ou, ainda, de tratar o outro como gostaria de ser tratado(a).

Gráfico 4 – Desafios/dificuldades da escuta da criança e do adolescente



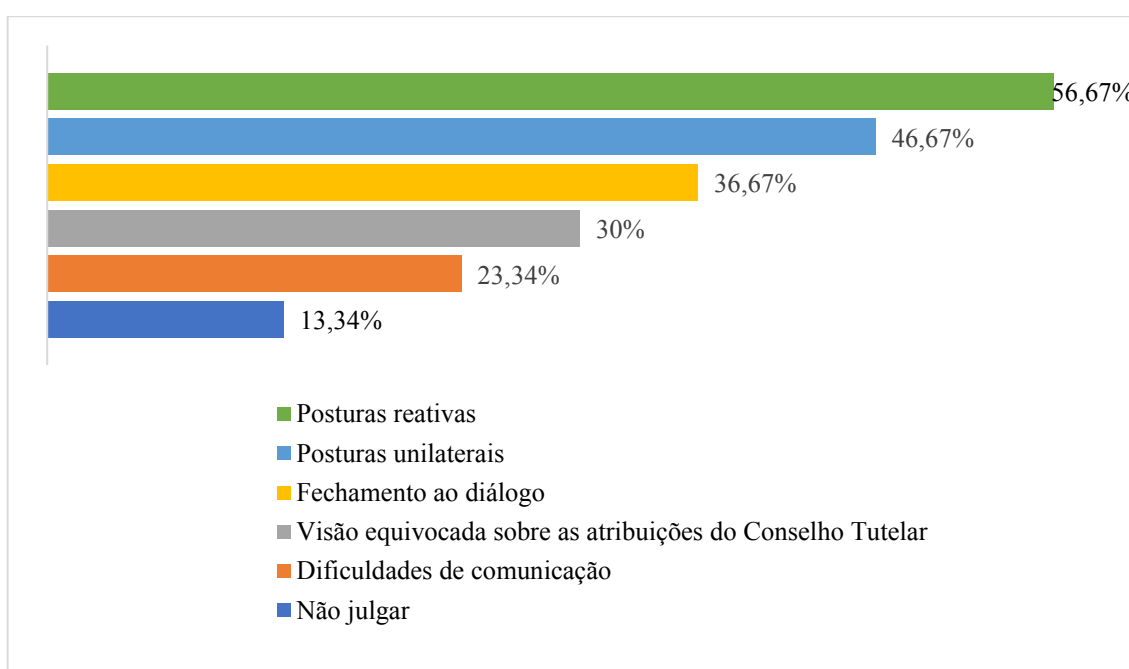
Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os desafios ou dificuldades da escuta de crianças e adolescentes foram mencionadas pelo(a)s entrevistado(a)s, em ordem decrescente: estabelecer confiança; dificuldades de comunicação; compreender a linguagem corporal; indignação/envolvimento com os casos (principalmente com relação aos casos de violências graves); compreender o silêncio. As narrativas sobre os desafios da escuta de crianças e adolescentes, em sua maioria, estavam associadas à ausência ou precarização da formação continuada do(a)s conselheiro(a)s, inclusive, o(a)s entrevistado(a)s que reportaram menor dificuldade possuíam curso superior em

Psicologia, Serviço Social e Educação ou se capacitaram sobre o tema da escuta, por iniciativa própria.

Sobre a conduta do(a)s entrevistado(a)s nos casos em que a criança ou o adolescente se recusa a conversar, informaram que respeitam e redirecionam a conversa aos pais ou responsáveis, procuram observar a comunicação corporal, marcam outros atendimentos até que a criança ou o adolescente se sinta confortável para falar. Nesse ponto houve várias narrativas no sentido de que esse é um grande desafio dos atendimentos.

Gráfico 5 – Desafios ou dificuldades da escuta dos pais ou responsáveis



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os desafios ou dificuldades da escuta dos pais ou responsáveis pela criança ou adolescente foram elencadas pelo(a)s entrevistado(a)s, em ordem decrescente: posturas reativas; posturas unilaterais; fechamento ao diálogo; visão equivocada ou limitada das atribuições do Conselho Tutelar (órgão punitivo, investigativo); dificuldades de comunicação; não julgar (principalmente com relação aos casos de violências graves). Assim como nos desafios da escuta de crianças e adolescentes, também quanto à escuta dos pais ou responsáveis, as narrativas do(a)s entrevistado(a)s estavam correlacionadas à ausência ou precarização da formação continuada do(a)s conselheiro(a)s, restando patente o entendimento desses da imprescindibilidade de capacitações voltadas à escuta qualificada do público infantoadolescente e respectivos familiares ou responsáveis.

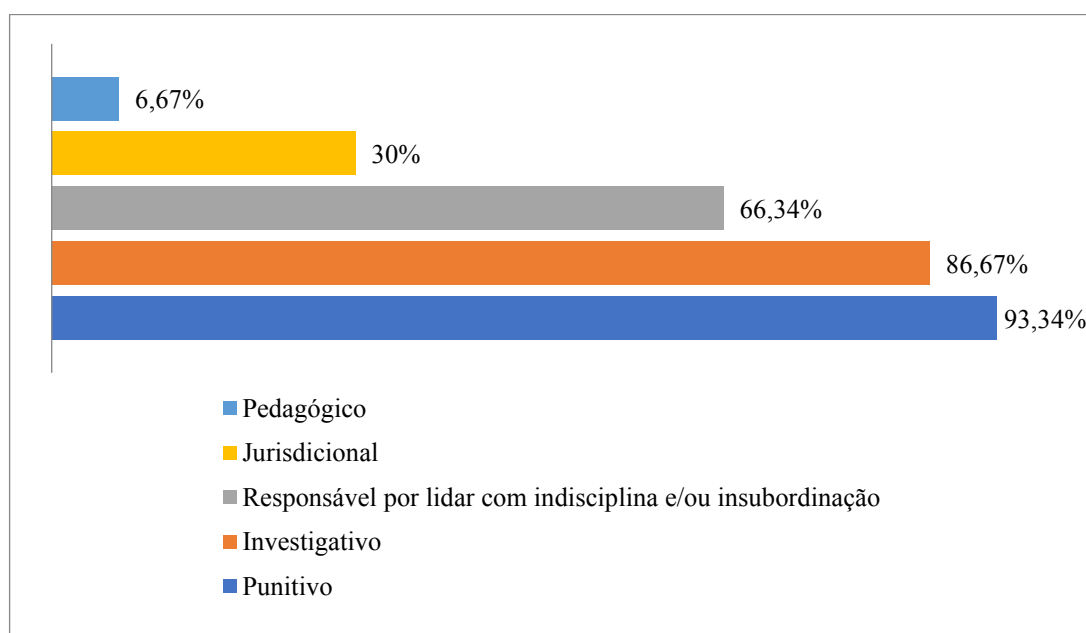
Com relação a forma de recebimento e acolhimento da criança ou do adolescente no Conselho Tutelar, 73,33% do(a)s entrevistado(a)s afirmaram que devido à precariedade da estrutura física e carência de pessoal de apoio nos Conselhos Tutelares (gráfico 2), não há um procedimento específico de acolhimento. 26,66% mencionaram a existência de espaços de recreação e acomodação (com livros, jogos, material de desenho e pintura, brinquedos, TV) onde as crianças e os adolescente são acolhidos.

A respeito das instalações físicas do Conselho Tutelar serem adequadas para receber e acolher as crianças e os adolescentes, 66,67% do(a)s entrevistado(a)s responderam que “não” e 33,34% sim. Questionados sobre o que precisaria melhorar o(a)s conselheiro(a)s elencaram, em ordem decrescente: mais salas de atendimento, instalações mais salubres (com melhor ventilação, iluminação adequada), materiais lúdicos, localização mais estratégica.

Quanto a emprego de recursos lúdicos e/ou pedagógicas nos atendimentos, 80% do(a)s entrevistado(a)s responderam que não utilizam, pois não estão disponíveis no respectivo Conselho Tutelar, 13,34% afirmaram que “eventualmente” e 6,67% responderam que utilizam. No que se refere à realização de dinâmicas ou metodologias de conexão/interação nos atendimentos, 96,67% disseram que “não” em virtude de se sentirem despreparados para tanto, por não entenderem necessário ou por falta de tempo e 3,34% declararam que, quando possível e necessário, são utilizados jogos.

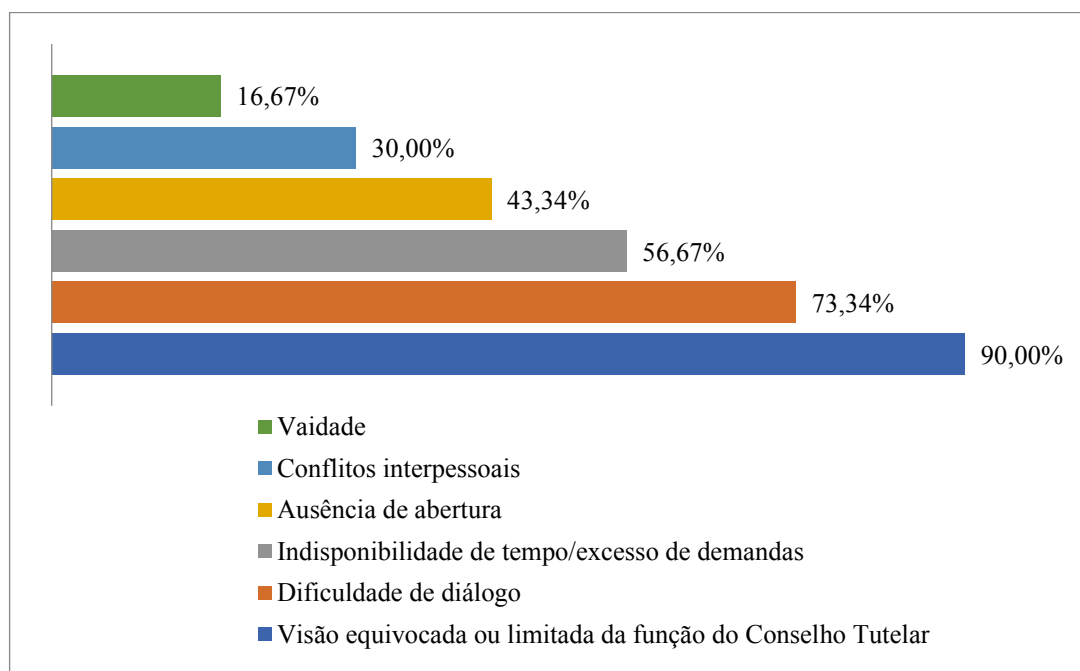
Sobre a média de duração dos atendimentos de uma criança ou adolescente, 100% do(a)s entrevistado(a)s informaram que varia de acordo com o tipo de atendimento, mas pelas estimativas apresentadas conclui-se que giram em torno de 20 (vinte) a 40 (quarenta) minutos, ressalvado que para atendimentos mais complexos a referida média aumenta para 60 (sessenta) a 90 (noventa) minutos.

Todo(a)s o(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s informaram não haver nenhum tipo de avaliação do atendimento realizado no Conselho Tutelar por parte das pessoas atendidas. Nesse ponto houve várias narrativas no sentido de que não haviam pensado sobre essa possibilidade e que a consideraram relevante.

Gráfico 6 – Perspectiva da comunidade sobre o Conselho Tutelar

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre a visão que o(a)s entrevistado(a)s percebem que a comunidade e o público infantoadolescente possuem dos Conselhos Tutelares e de seus conselheiros foram mencionadas, em ordem decrescente: órgão punitivo, órgão investigativo, responsáveis por lidar com indisciplina e/ou insubordinação; órgão jurisdicional; órgão pedagógico. Quanto a essas visões por parte dos atores do SGDCA 56,67% responderam que alguns atores têm uma visão equivocada ou limitada dos Conselhos Tutelares e de seus conselheiros, o que acaba por dificultar a interação e, conseqüentemente, suas atuações.

Gráfico 7 – Desafios da interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA

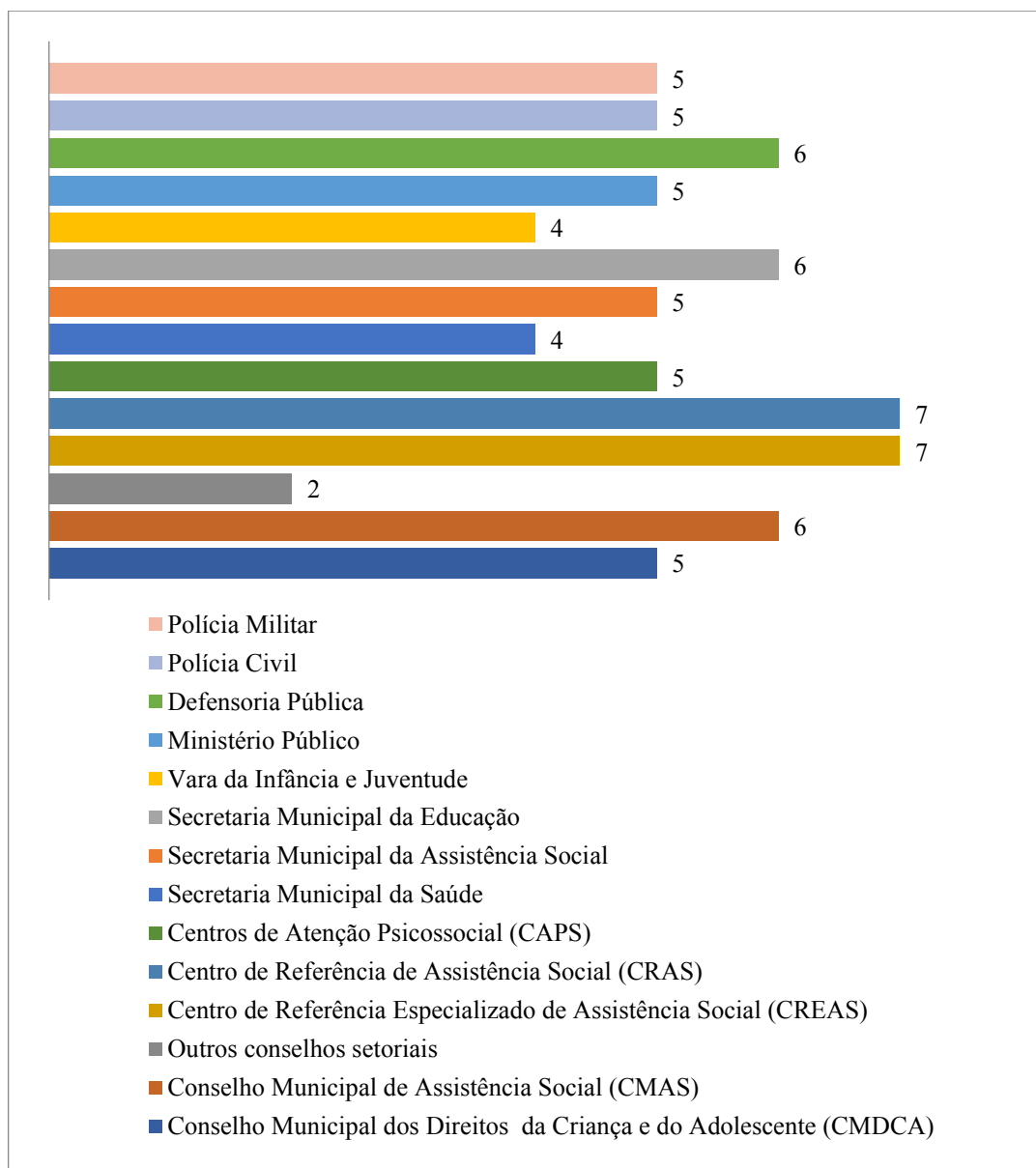
Fonte: Dados da pesquisa

A respeito da interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA 56,67% do(a)s entrevistado(a)s avaliaram como ruim; 26,67% avaliaram como regular e 16,67% avaliaram como boa. As justificativas mencionadas, em ordem decrescente foram: visão equivocada ou limitada das atribuições do(a)s conselheiro(a)s tutelares, dificuldade de diálogo, indisponibilidade de tempo/excesso de demandas, ausência de abertura, conflitos interpessoais e vaidade. Cumpre notar que, nas narrativas do(a)s entrevistado(a)s, revelou-se uma constante o entendimento sobre a visão equivocada ou limitada das atribuições do(a)s conselheiro(a)s tutelares que, conforme se verifica, permeia vários aspectos abordados na pesquisa. Questionado(a)s a respeito das respectivas atribuições, o(a)s entrevistado(a)s reportaram-se àquelas elencadas no artigo 136 e 131, *caput*, ambos do ECA, enfatizando a atribuição de requisitar serviços públicos nas áreas de saúde, educação, serviço social, previdência, trabalho e segurança (art. 136, III, “a”). Ao perguntar, em sequência, se as referidas atribuições o(a)s eram taxativas (limitadas ao disposto nos referidos artigos), 43,34% afirmaram que sim e 56,67% que não, os quais pontuaram haver atribuições outras constantes no próprio ECA e demais normativas.

Sobre a interação do Conselho Tutelar com a comunidade local 63,34% avaliaram como regular e 36,67% como boa. As justificativas mencionadas, em ordem decrescente foram: visão

equivocada ou limitada das atribuições do Conselho Tutelar, ausência de abertura, dificuldade de diálogo, dificuldade de acesso.

Gráfico 8 – Interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA

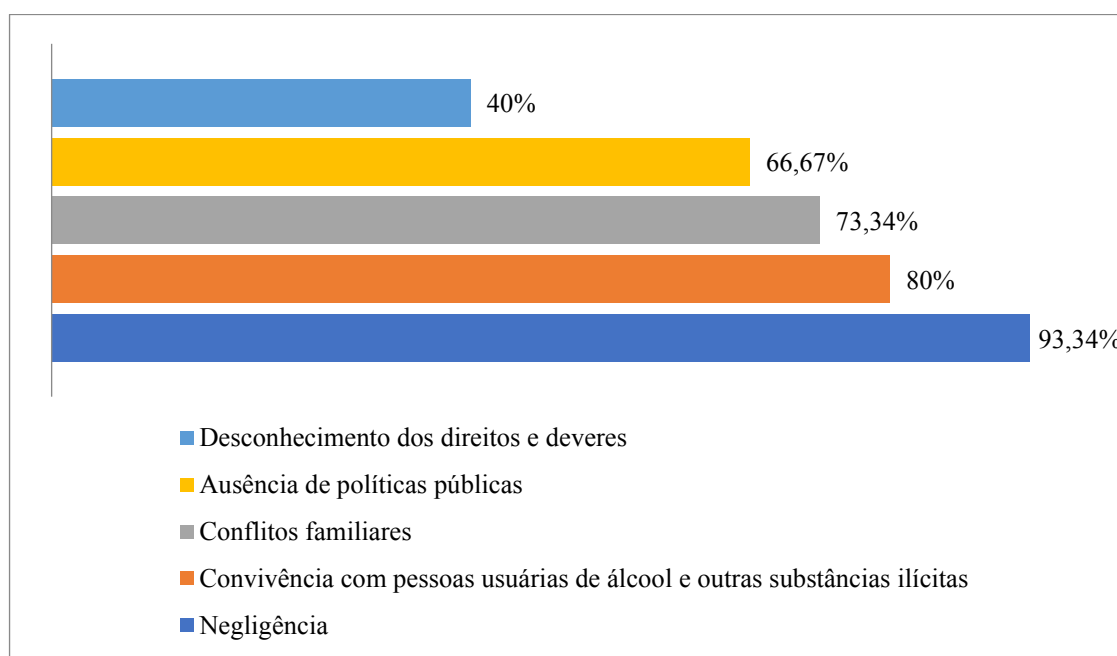


Fonte: Dados da pesquisa

Em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez), sendo 0 (zero) inexistente e 10 (dez) excelente, o(a)s entrevistado(a)s avaliaram a interação do Conselho Tutelar com os demais atores do SGDCA. Como se depreende, a interação mais bem avaliada é a de média 7 (sete) referente ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) e o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) com os quais os Conselhos Tutelares possuem uma relação mais estreita e intensa em virtude da requisição de serviços e dos encaminhamentos, o que não

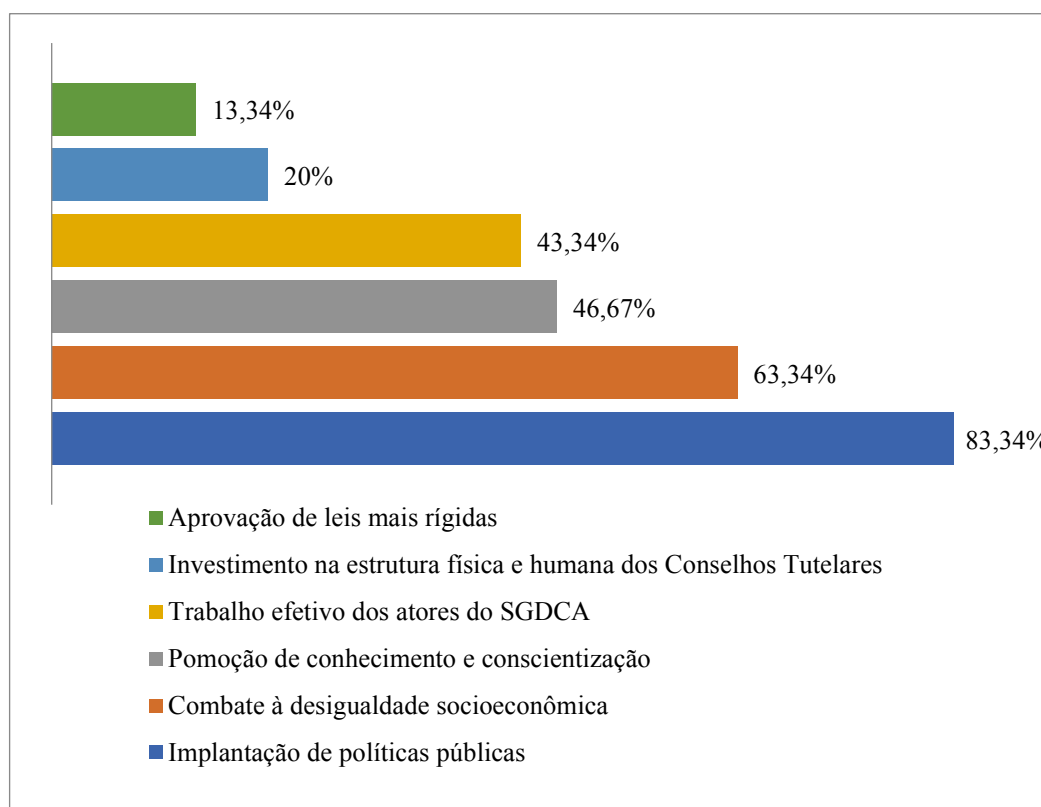
significa que a interação seja satisfatória, afinal, diversos foram os relatos no sentido de dificuldade de interação e visão equivocada ou limitada das atribuições do Conselho Tutelar pelos referidos atores conforme se verifica nos gráficos 2 e 7. Destaca-se, ainda, a baixa avaliação das interações com os atores das Varas da Infância e Juventude e do Ministério Público, tendo havido reiteradas narrativas no sentido da inacessibilidade desses atores. Ademais, com relação a baixa avaliação da interação do Conselho Tutelar com os outros conselhos setoriais cumpre esclarecer que a maioria do(a)s entrevistado(a)s informou que a referida nota não se referia a um relacionamento ruim, mas raro ou inexistente, segundo ele(a)s, em virtude de matérias/finalidades distintas entre os conselhos.

Gráfico 9 – Causas de violação dos direitos infantoadolescentes



Fonte: Dados da pesquisa

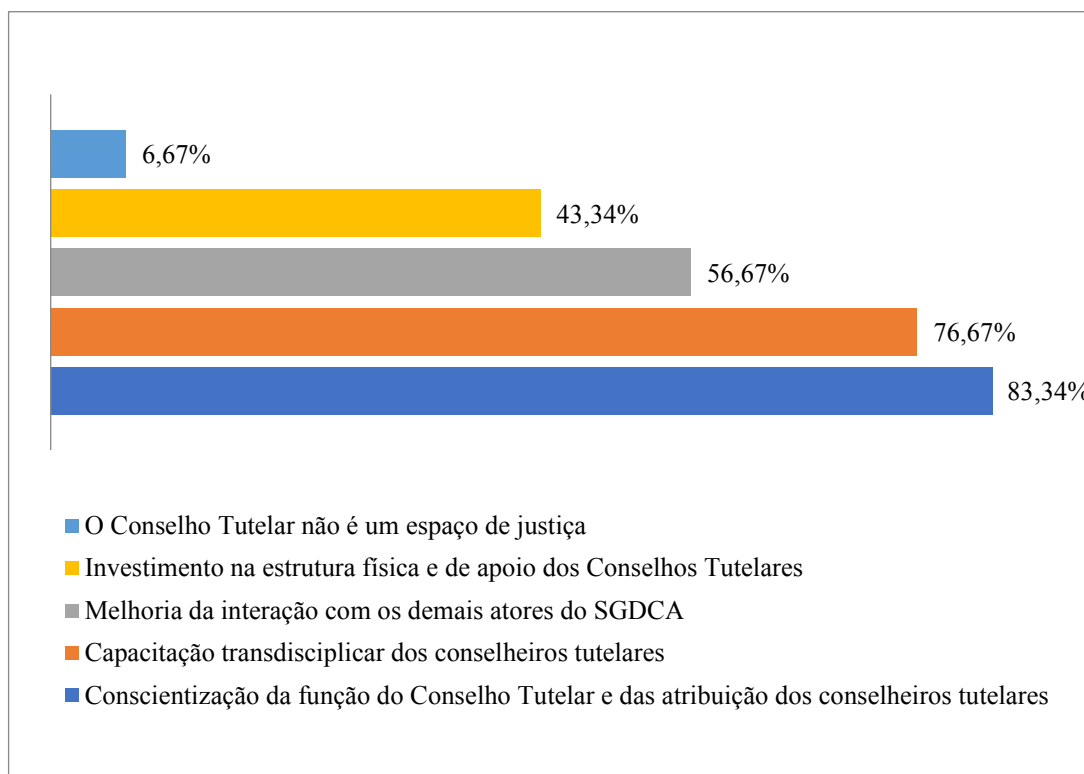
A respeito da(s) principal(is) causa(s) de violação dos direitos da criança e do adolescente, o(a)s entrevistado(a)s elencaram, em ordem decrescente: negligência, convivência com pessoas que fazem uso abusivo de álcool e outras drogas, conflitos familiares, ausência de políticas públicas, desconhecimento dos direitos e deveres.

Gráfico 10 – Ações para efetivação dos direitos infantoadolescentes

Fonte: Dados da pesquisa

Com relação às ações necessárias para a efetivação dos direitos da criança e do adolescente foram mencionadas, em ordem decrescente: implantação de políticas públicas; combate à desigualdade socioeconômica; promoção de conhecimento e conscientização; trabalho efetivo dos atores do SGDCA; investimento na estrutura física e humana dos conselhos tutelares; aprovação de leis mais rígidas.

No que toca o interesse do(a)s entrevistado(a)s em formações especializadas para o atendimento de crianças e adolescentes e de solução de conflitos que envolvam esse público, todo(a)s o(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s manifestaram-se interessados.

Gráfico 11 – Conselho Tutelar como espaço de justiça

Fonte: Dados da pesquisa

Por fim, questionados se consideravam o Conselho Tutelar como um espaço de justiça (onde a justiça pode acontecer/ter experiências de justiça) 6,67% do(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s afirmaram que “não”, esclarecendo que tal função é exclusiva do Poder Judiciário e que, ao Conselho Tutelar compete a requisição de serviços e encaminhamentos de maneira a garantir os direitos infantoadolescentes. Dos 93,34% que responderam “sim” ressaltaram que para o Conselho Tutelar ser um espaço de justiça mais efetivo é necessário que haja conscientização da comunidade e dos demais atores do SGDCA acerca da função do referido órgão e das atribuições dos conselheiros tutelares; capacitação transdisciplinar dos conselheiros tutelares; melhoria da interação com os demais atores do SGDCA e investimento na estrutura física e de apoio dos Conselhos Tutelares.

4.4 Abordagem de Interação Empática no âmbito dos Conselhos Tutelares

Tendo adotado a sistematização da Abordagem de Interação Empática (AIE) construída no Capítulo 3 enquanto referência para realização da pesquisa de campo, de maneira a validá-la (ou não) na esfera da Justiça Infantoadolescente, especificamente no âmbito dos Conselhos Tutelares, e, eventualmente, complementá-la a partir das experiências e elementos colhidos no

estudo empírico, optou-se por analisar as narrativas do(a)s conselheiro(a)s tutelares entrevistado(a)s procurando identificar em sua atuação junto ao público infantoadolescente e respectivos familiares e/ou responsáveis elementos da Abordagem de Interação Empática e não-empática, bem como a repercussão dessas formas de interação na percepção de efetividade do acesso à justiça.

Em que pese o artigo 136 do ECA prever no rol das atribuições do Conselho Tutelar o encaminhamento e requisição de serviços, a atuação do(a)s conselheiro(a)s tutelares não se limita a essas duas esferas. Nesse sentido há que se pontuar o entendimento contrário e equivocado por parte de alguns/algumas conselheiro(a)s tutelares, conforme demonstrado no tópico anterior, tendentes a enquadrar o referido órgão como espaços exclusivos de requisição, direcionamento e/ou encaminhamento. De modo diverso, o presente trabalho propõe um olhar para o Conselho Tutelar como espaço de justiça.

Considerado o principal instrumento de freios e contrapesos do sistema protetivo, o Conselho Tutelar é responsável por canalizar as demandas não atendidas e, valendo-se dos diversos instrumentos disponibilizados pelo ECA, zelar pelo cumprimento dos direitos de crianças e adolescentes. Trata-se de uma via não jurisdicional, estratégica pelo seu lugar privilegiado em meio às políticas públicas de proteção à infância e adolescência e pela proximidade com o referido público, sua família e comunidade. Portanto, um profícuo espaço de justiça.

Com certeza o Conselho (Tutelar) é um espaço de justiça. É a porta de entrada do Sistema. Onde gente encontra com gente. (...). Escutar com empatia é um ato de justiça. Empoderar as pessoas, prevenir violações também são atos de justiça. Mas temos muito que melhorar. Falta capacitação, a rede precisa ser mais articulada, falta investimento nos Conselhos (Tutelares) e nas políticas públicas. (...). Só assim haverá justiça de verdade (*Marcos, 61 anos*).

Reconhecido como tal pelo(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s (gráfico 11), esses ponderam a necessidade de cuidar das relações, inclusive, entre os próprios atores do sistema de justiça infantoadolescente, na medida em que informam a precariedade das interações estabelecidas quando do desempenho de suas atribuições (gráfico 7), o que acaba por impactar as experiências de (in)justiça dos destinatários daqueles espaços.

Além disso, dada a grande demanda de necessidades e direitos infantoadolescentes, conforme apresentado no gráfico 2, acentuada pela pandemia de COVID-19, constatou-se nas entrevistas o quão desgastados e fragilizados estão esses atores, impactados pelas violências contra crianças e adolescentes que lidam diariamente, indignados com a omissão do Poder

Público, irresignados com os limites de sua atuação, etc., revelando a imprescindibilidade do desenvolvimento de interações mais humanizadas, a começar entre esses atores, afinal, aquele que cuida também precisa ser cuidado.

O pessoal critica o Conselho Tutelar, diz que a gente (conselheiros tutelares) passa a mão na cabeça dos meninos, mas não fazem ideia do que enfrentamos. É muita violação de direitos, crianças e adolescentes sofrendo violências graves, diariamente. E na pandemia a situação piorou muito. (...). A sensação é que estamos enxugando gelo, lutando sozinhos para proteger nossas crianças. (...). Tem hora que falta força (*Vânia, 50 anos*).

A partir da compreensão do(a)s conselheiro(a)s de que os Conselhos Tutelares são espaços de justiça e, conseqüentemente, avocam para si o papel de atores responsáveis pela promoção da justiça, preocupados com o cuidado das relações interinstitucionais e interpessoais, já se vislumbra sinais de práticas comprometidas com uma atuação que se proponha proativa, responsável e humanizada. Diante disso, passa-se à análise das dimensões da AIE a partir das narrativas do(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s.

Com relação à dimensão da conexão constatou-se que a condição de pessoas em desenvolvimento que caracteriza o público atendido pelo(a)s conselheiro(a)s tutelares, por si só provoca uma disposição de voltar-se para o outro. Retomando a pergunta norteadora da dimensão da conexão: “Quem é esse semelhante com o qual eu me encontro?”, a resposta é a criança, o adolescente – seres humanos em construção. Nas interações com crianças e adolescentes, por vezes, a dimensão da conexão, promove o acesso à vulnerabilidade da criança ou adolescente interior, aquela que todos foram um dia e que ainda reside em cada ser humano.

As vezes nem estou num bom dia, mas basta um sorriso que crio ânimo (*Solange, 43 anos*).

Me dá tanta tristeza vê-los nessa situação (*Alice, 36 anos*).

Me faz lembrar quando era jovem, não baixava prá ninguém. Também tinha resposta na ponta língua (*Kátia, 49 anos*).

Por outro lado, também foi possível identificar nas narrativas do(a)s conselheiro(a)s posturas de bloqueio à conexão, de resistência ou fechamento.

Procuro não me envolver. Faço meu trabalho direito, mas não me envolvo. Vejo colegas baqueados por problemas dos outros. Separo bem as coisas (*Reginaldo, 47 anos*).

A gente vai se acostumando com tanta desgraça que depois de um tempo aprende a lidar. Hoje levo de boa. Vou no automático (rs) (*Mário, 44 anos*).

Seguindo na dimensão da conexão, as atitudes do acolher e oferecer presença se manifesta no discurso hospitaleiro de várias narrativas do(a)s conselheiro(a)s entrevistado(a)s que evidencia a disponibilidade ao outro.

Quando chamamos um menino aqui, normalmente ele vem receoso. O pessoal vê a gente como um órgão punitivo. Tipo, chama o Conselho Tutelar prá ele, sabe?! Então procuro receber ele como uma visita em casa. Não tem coisa pior do que quando a gente não é bem recebido, né?! O pessoal aqui fala que os meninos gostam de mim porque sou boazinha. Mas prá que ser malzinha? (rs) Dou atenção mesmo! Pergunto como está? Quero saber da vida, da escola, dos rolê (rs) (*Leticia, 24 anos*).

Ainda na dimensão da conexão, a promoção de espaços seguros e acolhedores revela-se um desafio na medida em que 66,67% do(a)s entrevistado(a)s relataram que os espaços físicos dos Conselhos Tutelares não são adequados para receber e acolher as crianças e os adolescentes e 73,34% afirmaram não haver um procedimento específico de acolhimento, haja vista que nem todos dispõem de instalações adequadas em termos de conforto, privacidade e acessibilidade para acolher esse público. Porém, o referido cenário não é suficiente para sufocar a disponibilidade autêntica e a intencionalidade de acolher daqueles que, para além de suporte físico oferecem empatia, como se depreende do relato a seguir.

Teve um dia que estavam mexendo com construção no terreno do lado do Conselho Tutelar, estava maior barulho. Nesse dia uma jovem me procurou chorando, eu já tinha atendido ela outras vezes. Mas não dava para escutar nada. Estava um caos. Ela precisava conversar, então fomos lá prá praça, sentamos no banco e conversamos. (...) Ficou bem. (...) Agora quando ela me vê, fala: vamos prá praça? (*Lúcia, 35 anos*).

Passando à dimensão do cuidado, outros desafios se fazem presentes como os entraves para oferta de uma escuta empática e ativa. Como apresentado anteriormente (gráficos 3 e 4), embora 63% dos entrevistados considerem a escuta (boa, atenta, ativa qualificada) como uma habilidade e/ou competência indispensável para a atuação do(a)s conselheiro(a)s tutelares, mais de 56% e 73% relataram dificuldades de comunicação e de estabelecer confiança, respectivamente, na prática da escuta de crianças e adolescentes. Das narrativas foi possível extrair práticas de escuta empática/ativa e alienada, assim como, o receio de escutar oriundo da

compreensão equivocada acerca da Lei nº 13.431/2017 (Escuta Especializada e Depoimento Especial)⁷¹.

Procuro ouvir as pessoas como se tivesse ouvindo uma música tranquila. Olho sempre nos olhos da pessoa e escuto a música (*Mônica, 44 anos*).

Não é fácil ouvir de verdade, é tanto barulho, tanta interferência que mesmo quando queremos ouvir é difícil. Quando estou em atendimento tento não pensar em nada e prestar atenção no que a pessoa está dizendo (...) sem ficar pensando na resposta. Isso é o que eu acho mais difícil porque já estamos acostumados a ouvir para responder (*Caio, 28 anos*).

Minha formação em psicologia ajuda muito na escuta das crianças e dos adolescentes. É lógico que não atuo como psicóloga na função de conselheira, mas o jeito que escuto acaba sendo diferenciado. Infelizmente não é o caso da maioria dos conselheiros tutelares, inclusive aqui (...) os conselheiros mal têm capacitação adequada para trabalhar, que dirá para ouvir as crianças de forma qualificada (*Luzia, 37 anos*).

Depende... Adolescente é complicado. Você tem que ouvir com o pé atrás. Desconfiando da conversa. Sabe como é... não dão ponto sem nó (*Pedro, 46, anos*).

Depois da Lei do Depoimento Especial não podemos realizar escuta aqui no Conselho. Temos que encaminhar pro CREAS. Teve uma vez que até fiquei com dó da menina, mas preferi mandar pro CREAS (*Elisa, 33 anos*).

A escuta do menor⁷² é para identificar violações. Tem que ser objetivo, fazer as perguntas certas na hora certa. Com os pais tem que ficar atento para pegar as contradições e mentiras (*Ronaldo, 50 anos*).

Em que pese a proposta de identificar as necessidades explícitas e implícitas que, também caracteriza a dimensão do cuidado, possa parecer algo *sui generis*, é possível identificá-la na atuação de alguns conselheiros ainda que para tanto deem outro nome.

As vezes a mãe senta aqui, conta dos apuros que está passando em casa, pede ajuda pro filho, diz que não sabe mais o que fazer. Chora, conta novamente o que já falou. Fica brava com Deus e todo mudo e por aí vai. Mas aí chega uma

⁷¹ Lei nº 13.431/2017, art. 7º. Escuta especializada é o procedimento de entrevista sobre situação de violência com criança ou adolescente perante órgão da rede de proteção, limitado o relato estritamente ao necessário para o cumprimento de sua finalidade (BRASIL, 2017).

Lei nº 13.431/2017, art. 8º. Depoimento especial é o procedimento de oitiva de criança ou adolescente vítima ou testemunha de violência perante autoridade policial ou judiciária.

⁷² De acordo com Rossato, Lépre e Cunha (2016, p. 78-79), apesar de adotado pelo Código Civil e Código Penal, e ser largamente utilizado pela doutrina, o termo “menor” é considerado pejorativo, pois remete ao antigo Código de Menores, que tratava crianças e adolescentes como pessoas em situação irregular, e as fazia carregar o estigma de marginalização, delinquência e abandono, o que não coaduna com os novos paradigmas invocados e trabalhados pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, que prima pela proteção constante e integral das pessoas em desenvolvimento. Desta feita, o adequado é utilizar outras expressões, tais como “criança”, “adolescente”, “pessoas em desenvolvimento”, “infante”, “sujeito de direitos especiais”, etc.

hora que ela para, diz que é isso, agradece e vai embora. Era isso mesmo, só queria falar. Só queria que eu escutasse. Escutei. O povo aqui diz que eu pareço psicóloga do povo e que não é essa nossa função. (...). Mas deixa falar, tá tudo bem (*Adriana, 39 anos*).

Quanto a dimensão da colaboração, manifesta na mobilização frente ao grito silente do outro, traduzida pela pergunta norteadora “Como posso colaborar?” deparou-se nas narrativas do(a)s conselheiro(a)s com expressões equivalentes, sem prejuízo de sentido e tão potencializadoras quanto.

Você não está sozinha! Pode contar comigo (*Joana, 28 anos*).

Sempre digo pros meninos, estamos juntos! E estamos mesmos. Eles sabem que podem contar comigo. Prá isso sou conselheira tutelar (*Selma, 42 anos*).

Quando as pessoas nos procuram é porque precisam de algo, de ajuda. (...). Por isso sempre pergunto o que posso fazer para ajudar? (...). Dessa forma deixo claro que quero ajudar, mas que a pessoa também precisa fazer a parte dela (*Tereza, 56 anos*).

Enquanto esfera da ação conjunta, da inter-ação, a dimensão da colaboração é o campo da construção do novo, a partir do reconhecimento e aceitação recíprocos e das respectivas potencialidades. Em que pese a profundidade do desafio, sua materialização opera por meio de atitudes, aparentemente, simples, mas revestidas de responsabilidade (resposta ao apelo do outro) e comprometimento, como se verifica nas narrativas a seguir.

Não dá prá encaminhar tudo pro CRAS ou pro CREAS, falta profissional prá atender todo mundo. (...). Tem casos que procuramos resolver aqui mesmo (no Conselho Tutelar). Sento com os pais, pensamos juntos e vemos o que dá prá fazer. Se não sei, vou buscar ajuda, corro atrás. Não dá pra deixar eles na mão esperando prá ter atendimento especializado. Tem vezes que juntos a gente resolve (*Rita, 52 anos*).

Costumo dizer pra eles (pais) que eles sabem mais dos filhos do que qualquer pessoa e que o jeito de resolver as coisas também. Então é só uma questão de ajudar eles a ver as coisas de um outro jeito. Não é toda vez, mas às vezes funciona (*Bruno, 38 anos*).

É difícil fazer um pai ou uma mãe entender que porque eles apanharam quando criança não podem fazer o mesmo com os filhos. Procuo entender o lado deles, que foram educados assim, mas preciso defender os direitos das crianças. Não adianta ficar falando de lei, nem ameaçando, tem que sentar, conversar, ter paciência. (...). Alguns não entendem, mas tem uns que depois de um tempo vão entendendo e realmente mudam de atitude (*Tereza, 56 anos*).

Assim como foi possível identificar, nas entrevistas, narrativas que se distanciaram da proposta da AIE e outras que se circunscreveram à esfera jurídica das atribuições do(a)s conselheiro(a)s tutelares, também se deparou com atitudes que coadunam com a relação *Eu-Tu* de Buber, interações essas em que participam pessoas – e não indivíduos ou representações – em ambos os polos da relação. Por meio dessas relações inter-humanas, práticas que se aproximavam da AIE, proporcionaram experiências de realização de direitos e/ou necessidades humanas, portanto de justiça, ao passo que aquelas que caminhavam em sentido oposto geravam experiências de ausência de justiça ou, até mesmo, de injustiça.

Aqui no Conselho não há avaliação escrita do atendimento, até vou sugerir que se coloque, mas dá prá ver no rosto das pessoas quando elas se sentiram bem tratadas, ouvidas e consideradas (*Luzia, 34 anos*).

As pessoas comentam, sabe?! (...) Durante o atendimento, tem vezes, que as pessoas contam que o conselheiro X não atendeu direito ou fez pouco caso da situação. (...). Ficam achando que todo conselheiro é assim. (...). Elas desacreditam no sistema e se sentem desamparadas (*Sandra, 27 anos*).

Procuro tratar bem as pessoas. (...). Não é só com palestras que vai mudar a visão do povo de que o Conselho Tutelar é um órgão punitivo, é com atitude. (...) Precisamos (conselheiros tutelares) ter mais empatia. (...). Quando trabalhamos assim (com empatia), as pessoas reconhecem nosso trabalho e valorizam. (...). Sentem que aqui é um espaço de Justiça como você (pesquisadora) falou (*Marcelo, 29 anos*).

Nesse sentido, a partir da intersecção entre os aportes teóricos da pesquisa e os dados obtidos por meio de entrevistas realizadas com conselheiros tutelares verifica-se que a Abordagem de Interação Empática pode ser utilizada como uma via de acesso à justiça infantoadolescente, em especial, no âmbito dos Conselhos Tutelares, privilegiando a garantia dos direitos, a prevenção e o enfrentamento de violências, em conformidade aos preceitos inovadores e protetivos da Constituição da República de 1988 e do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Por fim, assim como ao término do primeiro capítulo apresentou-se a representação resignificada da justiça a partir da perspectiva relacional (página 68), há que contextualizá-la nos espaços de justiça destinados a crianças e adolescentes, onde, além das características e competências outrora anunciadas, a justiça se coloca em um plano de horizontalidade com seus destinatários sendo sensível à condição peculiar destes, enquanto pessoas em desenvolvimento. Dialoga em dialeto infantojuvenil e prioriza as necessidades e direitos das crianças e dos adolescentes, assumindo uma postura proativa que, em vez de somente aguardar o acesso por seus representantes, vai ao encontro face a face com aqueles que dela necessitam.

Figura 5 – Representação da Justiça Infantoadolescente sob a perspectiva do acesso pela via relacional



FONTE: Ilustração de Flávio Augusto Claudiano baseada nas orientações da autora

5 CONCLUSÃO

Com base na filosofia da relação de Martin Buber, pela qual o ser humano é essencialmente relacional, mas que diante da primazia do individualismo e do coletivismo de nossa época tem-se distanciado de sua principal característica – a humanidade – relegando a um segundo plano as relações inter-humanas, o presente trabalho apresentou uma nova perspectiva do acesso à justiça a partir das relações entre os atores que atuam nos espaços de justiça e as pessoas que buscam o acesso, uma vez que, a tecnicidade, a racionalidade e a objetividade que tradicionalmente têm marcado esses espaços, ensejam, por vezes, interações verticalizadas, formais, impessoais e monológicas, restando associadas às experiências de ausência de justiça ou, até mesmo, de injustiça por parte de seus destinatários.

Diante disso, o acesso à justiça pela perspectiva relacional propõe um olhar mais humanizado para as interações desenvolvidas nos espaços de justiça, a serem pautadas na proximidade, no cuidado e no diálogo de maneira a promover experiências de justiça consubstanciadas pela realização de direitos e necessidades humanas a partir das relações entre os atores desses espaços e seus destinatários, criando condições favoráveis à participação nas soluções para os conflitos vivenciados, na transformação da realidade em que estão inseridos, bem como na construção de novos direitos.

A partir dessa perspectiva delineou-se uma metodologia, denominada Abordagem de Interação Empática (AIE), baseada nos contributos do pensamento buberiano somados à filosofia da não-violência e da cultura de paz, a qual não se trata de mais uma prática de resolução de conflitos, mas de uma abordagem, sem objetivo resolutivo ou transformativo, porém com potencial para obtê-lo por via de consequência, que pode ser utilizada pelas práticas já existentes, sejam elas autocompositivas ou heterocompositivas, judiciais ou extrajudiciais, cujo foco é a interação entre as pessoas enquanto fonte de realização das necessidades/direitos fundamentais e de protagonismo na transformação da realidade particular e social.

A Abordagem de Interação Empática (AIE) se estrutura em três fases: conexão, cuidado e colaboração e identifica meios para auxiliar sua efetivação, a serem utilizados pelos atores que atuam nos espaços de justiça. Em que pese sua sistematização metodológica, não se trata de uma proposta rígida, tampouco finalizada, mas flexível, adaptável às diferentes realidades e em constante aperfeiçoamento, afinal não visa o acesso a algo pronto, pré-definido ou determinado, mas algo a ser construído a partir de interações humanas dialógicas. Nesse

sentido, a Abordagem de Interação Empática (AIE) não constitui uma via de acesso por portas, mas por pontes para lugares possíveis e/ou desejáveis, ou ainda, para novos mundos.

Por conseguinte, tendo em vista que o campo do acesso à justiça pela perspectiva relacional é vasto, procurou-se restringir a aplicação da referida metodologia ao âmbito dos Conselhos Tutelares enquanto espaços estratégicos de acesso à justiça infantoadolescente, em que, valendo-se da pesquisa de campo realizada por meio de entrevistas com conselheiros tutelares do Estado de Minas Gerais foi possível conhecer as principais demandas, entraves e formas de atuação desses atores. Além disso, e principalmente, foi possível identificar práticas que se aproximam da metodologia apresentada resultando em efetividade de direitos e, outras totalmente contrárias, o que permitiu a validação da Abordagem de Interação Empática enquanto via efetiva de acesso à justiça infantoadolescente.

Ressalta-se que a promoção de medidas destinadas ao desenvolvimento das interações mais efetivas e humanizadas entre os atores do SGDCA, a imprescindibilidade da formação continuada do(a)s conselheiro(a)s tutelares, a melhoria da estrutura física e de apoio pessoal dos Conselhos Tutelares, bem como a compreensão ampliada sobre suas atribuições na medida em que o verbo *zelar* pelos direitos da criança e do adolescente compreende ações que visem à conexão, ao cuidado e à colaboração do(a)s respectivos conselheiro(a)s com a comunidade infantoadolescente e seus familiares, constituem os principais desafios do acesso à justiça. Inspirados na profunda esperança de Buber no poder da relação inter-humana pela qual acredita ser possível resgatar a humanidade das pessoas e edificar uma nova comunidade é que se oferece o presente trabalho almejando contribuir com as reflexões acerca do enfrentamento dos referidos desafios e da efetivação dos direitos de crianças e adolescentes.

REFERÊNCIAS

- ADICHIE, Chimamanda Ngozi. **O perigo de uma história única**. Tradução de Julia Romeu. São Paulo: Companhia das Letras, 2019.
- AGUIAR, Roberto Armando Ramos de. **O que é Justiça**: Uma abordagem dialética. 2ª ed. São Paulo: Alfa-Omega, 1987.
- ALVES, Rubem. **O amor que acende a lua**. 15ª edição. Campinas, SP: Papyrus Editora, 2011.
- AMIN, Andréa Rodrigues. Doutrina da proteção integral. In: MACIEL, Kátia Regina Ferreira Lobo Andrade. (Coord.). **Curso de Direito da Criança e do Adolescente**. Aspectos teóricos e práticos. 11ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 60-66.
- ARENDT, Hannah. De la historia a la acción. Barcelona: Paidós, 1995.
- _____. **Entre o passado e o futuro**. Tradução de Mauro W. Barbosa. 8ª ed. São Paulo: Perspectiva, 2016.
- AVRITZER, Leonardo; MARONA, Marjorie; GOMES, Lilian. (Org.). **Cartografia da Justiça no Brasil**. Uma análise a partir de atores e territórios. São Paulo: Saraiva, 2014.
- BARTHOLO JÚNIOR., Roberto. **Você e Eu**: Martin Buber, presença palavra. Rio de Janeiro: Garamond, 2001.
- BENJAMIN, Alfred. **A entrevista de ajuda**. Tradução de Urias Corrêa Arantes. 13ª ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2011.
- BOFF, Leonardo. **O cuidado necessário**: na vida, na saúde, na educação, na ecologia, na ética e na espiritualidade. 2ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.
- _____. **Saber cuidar**: ética do humano – compaixão pela terra. 20ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- BORDALLO, Galdino Augusto Coelho. O Poder Judiciário. Ministério Público. O advogado. In: MACIEL, Kátia Regina Ferreira Lobo Andrade. (Coord.). **Curso de Direito da Criança e do Adolescente**. Aspectos teóricos e práticos. 11ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 631-652.
- 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. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, Departamento de Artes Gráficas, 2011.
- BRANCHER, Leoberto Narciso. Organização e gestão do sistema de garantia de direitos da infância e da juventude. In: MARQUES, Antonio Emílio Sendim; BRANCHER, Leoberto Narciso. (Coord.). **Pela justiça na educação**. Brasília: FUNDESCOLA/MEC, 2000. p. 121-157.

BRANCO, Patrícia. (Org). **Sociologia do(s) espaço(s) da justiça**: diálogos interdisciplinares. Coimbra: Edições Almedina, 2013.

_____. **Os tribunais como espaço de reconhecimento, funcionalidade e de acesso à justiça**. Porto: Vida Economica, 2015.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Comitê Gestor da Justiça Restaurativa. Diretrizes do Plano Pedagógico Mínimo Orientador para Formações em Justiça Restaurativa. Brasília, 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/final-completo-planej-pedag-min-orient-formacoes-cgjr-cnj-pol-nac-jr-jul-21.pdf>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em números 2021. Brasília: CNJ, 2021.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2010. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 225, de 31 de maio de 2016. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2016. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2289>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Resolução nº 113, de 19 de abril de 2006. Dispõe sobre os parâmetros para a institucionalização e fortalecimento do Sistema de Garantia dos Direitos da Criança e do Adolescente. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2006. Disponível em: <<https://www.gov.br/mdh/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/conselho-nacional-dos-direitos-da-crianca-e-do-adolescente-conanda/resolucoes/resolucao-no-113-de-19-04-06-parametros-do-sgd.pdf/view>>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Resolução nº 139, de 17 de março de 2010. Dispõe sobre os parâmetros para a criação e funcionamento dos Conselhos Tutelares no Brasil e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2010. Disponível em: <[file:///C:/Users/elasa/Downloads/resolucao-no-139-organized%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/elasa/Downloads/resolucao-no-139-organized%20(1).pdf)>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente. Resolução nº 170, de 10 de dezembro de 2014. Altera a Resolução nº 139, de 17 de março de 2010 para dispor sobre o processo de escolha em data unificada em todo o território nacional dos membros do Conselho Tutelar. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2014. Disponível em: <https://www.in.gov.br/materia/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/32131032/do-1-2015-01-27-resolucao-n-170-de-10-de-dezembro-de-2014-32130908>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Decreto nº 5.083, de 1º de dezembro de 1926. Institui o Código de Menores. Rio de Janeiro: 1º de dezembro de 1926. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Historicos/DPL/DPL5083.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Decreto nº 17.943-A, de 12 de outubro de 1927. Consolida as leis de assistência e proteção a menores. Rio de Janeiro: 12 de outubro de 1927. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1910-1929/d17943a.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Lei nº. 6.697, de 10 de outubro de 1979. Institui o Código de Menores. **Diário Oficial da União**. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1970-1979/L6697.htm#art123>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Lei nº 12.696, de 25 de julho de 2012. Altera os arts. 132, 134, 135 e 139 da Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), para dispor sobre os Conselhos Tutelares. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2012. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12696.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**. Brasília, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

_____. Lei nº 13.431 de 04 de abril de 2017. Estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência e altera a Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente). **Diário Oficial da União**. Brasília, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13431.htm>. Acesso em: 09 jan. 2022.

BROWN, Brené. **Eu achava que isso só acontecia comigo**. Tradução de Livia Almeida. Rio de Janeiro: Sextante, 2019.

_____. **A coragem de ser imperfeito**. Tradução de Joel Macedo. Rio de Janeiro: Sextante, 2013.

_____. **Mais forte do que nunca**. Tradução de Vera Lúcia Ribeiro. Rio de Janeiro: Sextante, 2016.

BUBER, Martin. Carl Rogers Dialogue: diálogo entre Carl Rogers e Martin Buber (1957). **Revista da Abordagem Gestáltica**, XIV(2), jul-dez. 2008. p. 233-243.

_____. **Do diálogo e do dialógico**. Tradução de Marta Ekstein de Souza Queiroz e Regina Weinberg. São Paulo: Perspectiva, 2014.

_____. **Encontro**: fragmentos autobiográficos. Tradução de Sofia Inês Albornoz Stein. Petrópolis: Vozes, 1991.

_____. **Eu e Tu**. Tradução de Newton Aquiles Von Zuben. São Paulo: Centauro, 10ª ed. 2006.

_____. **Histórias do Rabi Nakhman**. Tradução de Fany Kon e J. Guinsburg. São Paulo: Perspectiva, 2000.

_____. **Between Man and Man**. London and New York: Routledge Classics, 2002.

_____. **O caminho do homem**: segundo o ensinamento chassídico. Tradução de Cláudia Abeling. São Paulo: Realizações, 2011.

_____. **O socialismo utópico**. Tradução de Pola Civelli. São Paulo: Perspectiva, 2007.

_____. **¿Qué es el hombre?** Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica, 2020. Livro eletrônico.

_____. Replies to my Critics. In: SCHILPP, Paul Arthur; FRIEDMAN, Maurice. (Org). *The Philosophy of Martin Buber*. **The Library of Living Philosophers**, La Salle/Illinois: Open Court, v. XII, p. 689-744, 1967.

_____. **Sobre comunidade**. Tradução de Newton Aquiles Von Zuben. São Paulo: Perspectiva, 2012.

_____. **The Knowledge of Man**: Selected Essays. New York: Harper Torchbooks, 1965.

BUTLER, Judith. **A força da não-violência**: um vínculo ético-político. Tradução de Heci Regina Candiani. São Paulo: Boitempo, 2021.

CALVO SOLER, Raúl. **Donde la justicia no llega**: Cuando el proceso judicial no acompaña. Barcelona: Editorial Gedisa, 2017.

_____. **Mapeo de conflictos**: técnica para la exploración de los conflictos. Barcelona: Editorial Gedisa, 2014.

_____. **Justicia Juvenil y Prácticas Restaurativas**: Trazos para el diseño de programas y para su implementación. Barcelona: Nuevos Emprendimientos Editoriales, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARRARA, Ozanan Vicente. A relação em Martin Buber. **Mimesis**, Bauru, v. 23, n. 1, p. 81-98, 2002.

CARVALHO, José Maurício. **Martin Buber, a filosofia e outros escritos sobre o diálogo e a intersubjetividade**. São Paulo: FiloCzar, 2017.

CARVALHO; Mayara de; JERÔNIMO, Lucas. Reflexões sobre a dimensão da autoempatia na Comunicação Não-Violenta. In: CARVALHO; Mayara de; JERÔNIMO, Lucas; SILVA, Elaine Cristina da. (Org.) **Comunicação não-violenta: Diálogos e Reflexões**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2020, p. 7-51.

_____. Storytelling e Comunicação Não-Violenta: uma abordagem restaurativa. In: CARVALHO; Mayara de; JERÔNIMO, Lucas; SILVA, Elaine Cristina da. (Org.) **Comunicação não-violenta: Diálogos e Reflexões**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2020, p. 52-96.

CARVALHO; Mayara de; JERÔNIMO, Lucas; SILVA, Elaine Cristina da. (Org.) **Comunicação não-violenta: Diálogos e Reflexões**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2020.

COSTA, Liana Fortunato; PENSO, Maria Aparecida; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. (Org.) **Abordagem à família no contexto do conselho tutelar**. São Paulo: Ágora, 2014.

CUNHA, Danilo Fontenele Sampaio. **A Justiça Sensível: perspectivas incomuns e possibilidades utópicas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

_____. **O Acesso à Justiça e a Legitimidade Sensível: perspectivas dialógicas nas atividades jurisdicionais**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

_____. **O Sentido do Direito e o Sentimento do Justo: a dinâmica metafórica da tríplice hélice energética vibrátil**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

_____. **Sociologia Jurídica: ordem jurídica, legitimidade social e justiça**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2020.

CUSTÓDIO, André Viana. Os novos direitos da criança e do adolescente. **Espaço Jurídico**. Joaçaba, v. 7, n. 1, p. 7-28, jan./jun. 2006.

_____; VERONESE, Josiane Rose Petry. **Direito da Criança e do Adolescente**. São Paulo: EDIPRO, 2011.

DAMÁSIO, António R. **O Erro de Descartes: Emoção, Razão e o Cérebro Humano**. Tradução de Dora Vicente e Georgina Segurado. 3ª ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

DECETY, Jean. **Empathy: From Bench to bedside**. (Social Neuroscience). London, England: MIT Press, 2012.

_____. Mirrored Emotion. **Interview**, The University of Chicago Magazine, v. 94, n. 4, p. 1-9, 2006.

_____. The neural pathways, development and functions of empathy. **Current Opinion in Behavioral Sciences**, v. 3, p. 1-6, jun. 2015.

_____. **The Social Neuroscience of Empathy**. London, England: MIT Press., 2011.

_____.; JACKSON, Philip L. The functional architecture of human empathy. **Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews**, v. 3, n. 2, p. 71-100, 2004.

DEUTSCH, Morton. A Resolução do Conflito. In: AZEVEDO, André Gomma de. (Org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. v. 2. Brasília, Grupos de Pesquisa, 2003, Parte II. Disponível em: < <http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/a-resolucao-do-conflito>>. Acesso em: 28 ago. 2021.

_____. Conflicts: Productive and destructive. **Journal of social issues**, v. 25, n. 1, p. 7-42, 1969.

_____. Constructive conflict resolution: Principles, training, and research. **Journal of social issues**, v. 50, n. 1, p. 13-32, 1994.

_____. **The resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven and London: Yale University Press, 1973.

DIGIÁCOMO, Murillo José. **Representação gráfica do Sistema de Garantias**. Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR). Curitiba, 2012. Disponível em <<https://crianca.mppr.mp.br/pagina-235.html>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

_____. Sistema de Garantias de Direitos da Criança e do Adolescente e o desafio do trabalho em “Rede”. Ministério Público do Estado do Paraná (MPPR). Curitiba, 2013. Disponível em <<https://crianca.mppr.mp.br/pagina-390.html>>. Acesso em: 06 mar. 2021.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In: PANDOLFI, Dulce et.al. (Org.). **Cidadania, Justiça e Violência**. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999. p. 61-76.

ENTELMAN, Remo F. **Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa, 2002.

FALCÃO, Joaquim. O futuro é plural: administração da justiça no Brasil. **Revista USP**, n. 74, São Paulo, p. 22-35, junho/agosto de 2007.

FRANCISCO, Papa. **Carta Encíclica Fratelli Tutti**. Sobre a fraternidade e a amizade social. 2020. Disponível em: <https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20201003_enciclica-fratelli-tutti.html>. Acesso em: 06 mar. 2021.

_____. **Carta Encíclica Laudato Si'**. Sobre o cuidado da casa comum. 2015. Disponível em: <https://www.vatican.va/content/francesco/pt/encyclicals/documents/papa-francesco_20150524_enciclica-laudato-si.html>. Acesso em: 06 mar. 2021.

FRANCO, Augusto de. Uma teoria da cooperação baseada em Maturana. **Aminoácidos**, Brasília: AED, vol. 4, 2002. Disponível em: < <http://humana.social/uma-teoria-da-cooperacao-baseada-em-maturana/>>. Acesso em: 27 jun. 2021.

FRASER, Nancy. Justiça anormal. Tradução de Norman Michael Rodi. **R. Fac. Dir. Univ. São Paulo**, São Paulo, v. 108, p. 739-768, jan. /dez. 2013.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

_____. **Educação e mudança**. 28ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005a.

_____. **Pedagogia da autonomia**. Saberes necessários à prática educativa. 55ª ed. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2017.

_____. **Pedagogia do oprimido**. 46ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005b.

_____. **Por uma pedagogia da pergunta**. 11ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2021.

GALTUNG, Johan. **O caminho é a meta**: Gandhi hoje. Tradução de Humberto Mariotti. São Paulo: Palas Athena, 2003.

_____. **Transcender e transformar**: uma introdução ao trabalho de conflitos. Tradução de Antônio Carlos da Silva Rosa. São Paulo: Palas Athena, 2006.

GIL, Gilberto. **Se eu quiser falar com Deus**. Álbum Luar: A gente precisa ver o luar. Rio de Janeiro: Warner Music Brasil, 1981.

GOMES, Roberto. **Crítica da razão tupiniquim**. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 1980.

GUIMARÃES, Paula; LARA, Bruna de; DIAS, Tatiana. “Suportaria ficar mais um pouquinho?”. Vídeo: em audiência, juíza de SC induz menina de 11 anos grávida após estupro a desistir de aborto legal. **The Intercept Brasil**. Disponível em: <<https://theintercept.com/2022/06/20/video-juiza-sc-menina-11-anos-estupro-aborto/>> Acesso em: 20 jun. 2022.

GUSTIN, Miracy Barbosa de Sousa. **Das necessidades humanas aos direitos**: ensaio de Sociologia e Filosofia do Direito. Belo Horizonte: Del Rey, 1999.

_____; DIAS, Maria Tereza Fonseca. **(Re)Pensando a pesquisa jurídica**. 4ª ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2013.

HOOKS, Bell. **Ensinando o pensamento crítico**: sabedoria prática. Tradução de Bhuvi Libanio. São Paulo: Elefante, 2020.

IZZO, Valerio Nitrato. Entre arquitetura e literatura: Uma perspectiva interdisciplinar sobre direito e justiça. In: BRANCO, Patrícia. (Org). **Sociologia do(s) espaço(s) da justiça**: diálogos interdisciplinares. Coimbra: Edições Almedina, 2013. p. 89-102.

JARES, Xesús R. **Educar para a paz em tempos difíceis**. Tradução de Elisabete de Moraes Santana. São Paulo: Palas Athena, 2007.

_____. **Pedagogia da Convivência**. Tradução de Elisabete de Moraes Santana. São Paulo: Palas Athena, 2008.

JESUS, Damásio Evangelista de. Os Olhos abertos de Themis, a Deusa da Justiça. **Revista Síntese Jornal**, Porto Alegre, v. 6, n. 62, p. 5, abr., 2002.

JUNG, Carl Gustav. **Obras Completas**. Volume VII. Estudos Sobre a Psicologia Analítica. 3ª ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

KARNAL, Leandro. **O inferno somos nós: Do ódio à cultura de paz**. Campinas, SP: Papirus 7 Mares, 2018.

KASHTAN, Miki. Can the Social Order Be Transformed through Personal Practice? The Case of Nonviolent Communication. **The fearless heart**, 2019. Disponível em: <<https://thefearlessheart.org/can-the-social-order-be-transformed-through-personal-practice-the-case-of-nonviolent-communication/>>. Acesso em: 12 out. 2021.

KUMAR, Satish. **Solo, alma, sociedade: uma nova trindade para o nosso tempo**. Tradução de Cristiana Ferraz Coimbra e Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2017.

LEDERACH, John Paul. **A imaginação moral: Arte e alma da construção da paz**. Tradução de Marcos Fávero Florence de Barros. São Paulo: Palas Athena, 2011.

_____. **Transformação de conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. 2ª ed. São Paulo: Palas Athena, 2018.

LELOUP, Jean-Yves. **Cuidar do ser: Filon e os terapeutas de Alexandria**. Tradução de Regina Fittipaldi, Ephraim F. Alves, Lúcia Endlich Orth e Jaime A. Clasen. 15ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

_____. **Uma arte de cuidar: estilo alexandrino**. Tradução de Martha Gouveia da Cruz. 4ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

LIMA, Fernanda da Silva; VERONESE, Josiane Rose Petry. **Direito da Criança e do Adolescente: a necessária efetivação dos direitos fundamentais**. Florianópolis: FUNJAB, 2012.

LOSURDO, Domenico. **A não-violência: uma história fora do mito**. Tradução de Carlo Alberto Dastoli. Rio de Janeiro, Revan, 2012.

LUPETTI BAPTISTA; Bárbara Gomes; FILPO, Klever Paulo Leal. Conciliando o inconciliável: entre o produtivismo judicial e a busca do consenso. In: Adriana Silva Maillart; Jamile Bergamaschine Mata Diz; Mauro José Gaglietti. (Org.). **Justiça Mediática e Preventiva**. Florianópolis: CONPEDI, v. 1, p. 90-106, 2015.

MACIEL, Kátia Regina Ferreira Lobo Andrade. (Coord.). **Curso de Direito da Criança e do Adolescente**. Aspectos teóricos e práticos. 11ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

MAHABHARATA, Bhagavad-Gita. **Bhagavad-Gita segundo Gandhi**. São Paulo: Ícone, 2016.

MALAQUIAS, Jéssica Helena Vaz. Conselho Tutelar e intervenção de rede: estratégia de ação. In: COSTA, Liana Fortunato; PENSO, Maria Aparecida; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. (Org). **Abordagem à família no contexto do conselho tutelar**. São Paulo: Ágora, 2014. p. 83-94.

MANZINI, E. J. A entrevista na pesquisa social. **Didática**. São Paulo, v. 26/27, p. 149-158, 1990/1991.

MARONA, Marjorie. **Acesso à qual justiça?** A construção da cidadania brasileira para além da concepção liberal. 2013. 247 f. Tese (doutorado). Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Belo Horizonte, 2013.

MARQUES, Antonio Emílio Sendim; BRANCHER, Leoberto Narciso. (Coord.). **Pela justiça na educação**. Brasília: FUNDESCOLA/MEC, 2000.

MARRA, Marlene Magnabosco. A participação do Conselho Tutelar na abordagem às famílias. In: COSTA, Liana Fortunato; PENSO, Maria Aparecida; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. (Org). **Abordagem à família no contexto do conselho tutelar**. São Paulo: Ágora, 2014. p. 95-108.

MERUJE, Filipa. A justiça vive em palácios. In: BRANCO, Patrícia. (Org). **Sociologia do(s) espaço(s) da justiça: diálogos interdisciplinares**. Coimbra: Edições Almedina, 2013. p. 11.

METCALF, Andrew; GAME, Ann. "In the Beginning is Relation": Martin Buber's Alternative to Binary Oppositions. **Sophia**, v. 51, n. 3, p. 351-363, 2012.

MILANO FILHO, Nazir David. MILANO, Rodolfo Cesar. Estatuto da Criança e do Adolescente Comentado e Interpretado. São Paulo: Universitária de Direito, 1996.

MILLER, Peggy J. Personal storytelling in everyday life: Social and cultural perspectives. **Knowledge and memory: The real story: Advances in social cognition**, v. VIII, p. 177-184, 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; DESLANDES, Suely Ferreira; NETO, Otávio Cruz; GOMES, Romeu. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

MONTEIRO, Rafael de Araujo Arosa; SORRENTINO, Marcos; JACOBI, Pedro Roberto. **Diálogo e transição educadora para sociedades sustentáveis**. (Org). São Paulo: IEE-USP: Editora Na Raiz, 2020.

MORTARI, Luigina. Filosofia do cuidado. Tradução de Dilson Daldoce Junior. São Paulo: Paulus, 2018.

MOURA, E. P. G. **Saúde mental e trabalho: esgotamento profissional em professores da rede de ensino particular de Pelotas (RS)**. 1997. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

MULLER, Jean-Marie. **Não violência na educação**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2006a.

_____. **O princípio da não-violência**. Tradução de Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2007.

_____. Por uma educação para a não-violência. **Dialogia**, São Paulo, v. 5, p. 25-36, 2006b.

NADER, Laura, **Harmonia Coerciva**: a economia política dos modelos jurídicos. Tradução de Cláudia Fleith. Revista Brasileira de Ciências Sociais, n° 29, ano 9, 1994.

_____. The plaintiff: a sense of Injustice. **Antropolítica**: Revista Contemporânea de Antropologia e Ciência Política da Universidade Federal Fluminense, Niterói, n. 10/11, p. 31-44, 2001.

NESRALA, Daniele Bellettato. **Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes**: técnicas de governança como instrumento de acesso à justiça pela via dos direitos. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019.

O'HARA, Maureen. Abertura à empatia: um modo de ser desvalorizado. In: TASSINARI, Marcia; DURANGE, Wagner. (Org.) **Empatia**: a capacidade de dar luz à dignidade humana. Curitiba: CRV, 2019a. p. 14-35.

_____. Empatia social: encontrando a sabedoria comum. In: TASSINARI, Marcia; DURANGE, Wagner. (Org.) **Empatia**: a capacidade de dar luz à dignidade humana. Curitiba: CRV, 2019b. p. 105-118.

_____. Make it personal: international futures forum's approach to community transformation. In: MOTSCHNIG, R.; RYBACK, D. (Org.). **Transforming communication in leadership and teamwork**: person-centered innovations. Cham, Switzerland: Springer International, 2016. p. 99-106.

_____. Relational empathy: Beyond modernist egocentrism to postmodern holistic contextualism. In: BOHART, Arthur C.; GREENBERG, Leslie S. (Org.) **Empathy reconsidered**: new directions in psychotherapy. Washington: American Psychological Association, 1997. p. 295-319.

ONU. Organização das Nações Unidas. Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas. **Declaração e Programa de ação sobre uma Cultura de Paz**, de 6 de outubro de 1999. Disponível em: <<http://www.comitepaz.org.br/download/Declara%C3%A7%C3%A3o%20e%20Programa%20de%20A%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20uma%20Cultura%20de%20Paz%20-%20ONU.pdf>>. Acesso em: 07 set. 2021.

ONU. Organização das Nações Unidas. Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas. **Resolução n° 52/13**, de 20 de novembro de 1997. Disponível em: <<http://www.un-documents.net/a52r13.htm>>. Acesso em: 07 set. 2021.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena. Formas de resolução de conflitos e acesso à justiça. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 46, n. 76, p. 93-114, jul/dez, 2007.

_____; SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da. Da Escola ao Poder Judiciário: Reflexões Sobre o Bullying Escolar e a Judicialização de Conflitos Infanto-Juvenis. In: SILVA, Juvêncio Borges; THIBAU, Tereza Cristina Sorice Baracho; MACHADO, Edinilson Donisete. (Coord). **Acesso à Justiça I**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 281-299.

_____; SOUZA, Cibele Aimée; SILVA, Lucas Jerônimo Ribeiro da. As nuances da autonomia progressiva de crianças e adolescentes em contextos jurídicos e institucionais: breves discussões. In: VIEIRA, Marcelo de Mello; BARCELOS, Paulo Tadeu Righetti. (Org). **Direito da criança e do adolescente: Estabelecendo pontes entre o direito privado e o direito infantojuvenil.** Coleção Direitos da Criança e do Adolescente. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2017. p. 79-111.

PARREIRA, Gizele Geralda. **Martin Buber e o sentido da educação.** Goiânia: IFG, 2016.

PENSO, Maria Aparecida. Desafios para os Conselhos Tutelares: acompanhar os casos e articular redes. In: COSTA, Liana Fortunato; PENSO, Maria Aparecida; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. (Org). **Abordagem à família no contexto do conselho tutelar.** São Paulo: Ágora, 2014. p. 155-159.

PEREIRA, Alciane Barbosa Macedo; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. A escola e a proteção de crianças e adolescentes em situação de violência intrafamiliar. In: COSTA, Liana Fortunato; PENSO, Maria Aparecida; CONCEIÇÃO; Maria Inês Gandolfo. (Org). **Abordagem à família no contexto do conselho tutelar.** São Paulo: Ágora, 2014. p. 137-144.

PEREIRA, Tânia da Silva. **Direito da Criança e do Adolescente: uma proposta interdisciplinar.** 2. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

PERETTI, Clélia; DULLIUS, Vera Fátima. **A arte de educar: por uma pedagogia empática em Edith Stein.** Curitiba: Editora Prismas, 2018.

PIRES, Simone Maria Palheta. **Análise sociológica da justiça itinerante fluvial.** Belo Horizonte: Editora Vorto, 2017.

PRANIS, Kay. **Círculos de justiça restaurativa e de construção da paz: guia do facilitador.** Porto Alegre: Departamento de Artes Gráficas do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 2011.

_____. **Processos Circulares de construção de paz.** Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athena, 2010.

_____. **Little book of circle processes: A new/old approach to peacemaking.** Skyhorse Publishing, Inc., 2015.

_____. Telling Our Stories and Changing Our Lives. VOMA Connections. Spring, 2002. Disponível em: <<http://www.voma.org/docs/connect10.pdf>>. Acesso em 12 de outubro de 2021.

_____. STUART, Barry; WEDGE, Mark. **Peacemaking circles: From crime to community.** Living Justice Press, 2003.

PRETTE, Zilda A. P. Del; PRETTE, Almi Del. **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo.** 11ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

QUEIROZ, Marta Ekstein de Souza; WEINBERG, Regina. Prefácio do tradutor. In: BUBER, Martin. **Do diálogo e do dialógico.** São Paulo: Perspectiva, 2014. p. 7-10.

RENTE, Maria Angelica de Melo. O diálogo em Martin Buber. In: MONTEIRO, Rafael de Araujo Arosa; SORRENTINO, Marcos; JACOBI, Pedro Roberto. **Diálogo e transição educadora para sociedades sustentáveis**. (Org). São Paulo: IEE-USP: Editora Na Raiz, 2020. p. 25-34.

RIBEIRO, Joana; VERONESE, Josiane Rose Petry. **Direito digital e o acesso à justiça da criança e do adolescente**: o que a fraternidade tem a dizer. In: VERONESE, Josiane Rose Petry; FONSECA, Reynaldo Soares da. (Coord.). Sociedade Digital: desafios para a fraternidade. Caruaru-PE: Editora Ascens, 2022. v. 1. p. 19-36.

RICARD, Matthieu. A revolução do altruísmo. Tradução de Inês Polegato. São Paulo: Palas Athena, 2015.

RIZZOLATTI, Giacomo; CRAIGHERO, Laila. The mirror-neuron system. **Annual Review of Neuroscience**, v. 27, p. 169-192, jul. 2004.

_____.; FADIGA, Luciano; GALLESE, Vittorio; FOGASSI, Leonardo. Premotor cortex and the recognition of motor actions. **Cognitive Brain Research**, v. 3, n. 2. p. 131-141, mar. 1996.

ROGERS, Carl R. **Um jeito de ser**. Tradução de Maria Cristina Machado Kupfer, Heloísa Lebrão e Yone Souza Patto. São Paulo: E.P.U., 2018.

_____. **Tornar-se pessoa**. Tradução de Manuel José do Carmo Ferreira e Alvamar Lamparelli. 6ª ed. São Paulo: Editora WMF Martins Fontes, 2009.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta**: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Tradução de Mário Vilela. São Paulo: Ágora, 2006.

_____. **A linguagem da paz em um mundo de conflitos**: sua próxima fala mudará mundo. Tradução de Grace Patrícia Close Deckers. São Paulo: Palas Athena, 2019a.

_____. **Nonviolent Communication**: A Language of Life. 3ª ed. Encinitas: Puddle Dancer Press, 2015.

_____. **O coração da transformação social**: como fazer a diferença no seu mundo. Tradução de Ana Sofia Schmidt de Oliveira. São Paulo: Palas Athena, 2020.

_____. **Vivendo a comunicação não violenta**: como estabelecer conexões sinceras e resolver conflitos de forma pacífica e eficaz. Tradução de Beatriz Medina. Rio de Janeiro: Sextante, 2019b.

ROSSATO, Luciano Alves; LÉPORE, Paulo Eduardo; CUNHA, Rogério Sanches. **Estatuto da Criança e do Adolescente**: Lei nº 8.069/90 comentado artigo por artigo. 8ª ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

ROTENSTREICH, Nathan. The Right and the limitations of Buber's dialogical thought. In: SCHILPP, Paul Arthur; FRIEDMAN, Maurice. (Org). The Philosophy of Martin Buber. **The Library of Living Philosophers**, La Salle/Illinois: Open Court, v. XII, p. 97-132, 1967.

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. **Revista USP**, São Paulo, n. 101, p. 55-66, 2014.

_____. O sistema de justiça. In: SADEK, Maria Teresa Aina. **O sistema de justiça**. São Paulo: IDESP/Sumaré, 1999.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A gramática do tempo**: para uma nova cultura política. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2010a.

_____. **O Direito dos Oprimidos**. 1ª ed. São Paulo: Cortez, 2014.

_____. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. **Pela mão de Alice**. O social e o político na pós-modernidade. 13ª ed. São Paulo: Cortez, 2010b.

_____. **Reconhecer para libertar**: os caminhos do cosmopolitanismo multicultural. Introdução: para ampliar o cânone do reconhecimento, da diferença e da igualdade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

_____. **Renovar a Teoria Crítica e Reinventar a Emancipação Social**. São Paulo: Boitempo, 2007.

_____. **Uma cartografia simbólica das representações sociais**: prolegómenos a uma concepção pós-moderna do direito. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, nº 24, p. 139-172, mar. 1988.

SARTRE, Jean-Paul. **Entre quatro paredes**. Tradução de Alcione Araújo e Pedro Hussak. 8ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2022.

SAVIAN FILHO, Juvenal. A empatia segundo Edith Stein. In: SAVIAN FILHO, Juvenal. (Org). **Empatia, Edmund Husserl e Edith Stein**: Apresentações didáticas. São Paulo, Edições Loyola, 2014. p. 29-52.

SCHELER, Max; MCALEER, Graham. **The nature of Sympathy**. London: Routledge, 2017.

SCHILPP, Paul Arthur; FRIEDMAN, Maurice. (Org). The Philosophy of Martin Buber. **The Library of Living Philosophers**, La Salle/Illinois: Open Court, v. XII, 1967.

SCHUTZ, Alfred. **The Phenomenology of the Social World**. Northwestern University Press, 1972.

SCLAVI, Marianella. **Arte di ascoltare e mondi possibili**: Come si esce dalle cornici di cui siamo parte. Milão: Bruno Mondadori, 2003.

_____; Giornelli, Gabriella. **La scuola e l'arte di ascoltare**: Gli ingredienti delle scuole felici. Milão: Feltrinelli Editore, 2020.

SÊDA, Edson. **A criança**: manual da proteção integral. Rio de Janeiro: Adês, 2012.

SIDEKUM, Antônio. **A Intersubjetividade em Martin Buber**. Caxias do Sul: EST Edições e UCS, 1979.

SILVA, Nathane Fernandes da. O consenso no dissenso: comentários à inclusão da mediação e da conciliação no CPC/2015. **Revista Jurídica da Presidência Brasília**, v. 24, n. 132, p. 143-172, fev./abr. 2022.

_____. **O diálogo dos excluídos**: a mediação social informativa como instrumento de ampliação do acesso à justiça no Brasil. 2017. 196 f. Tese (doutorado). Universidade Federal de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação da Faculdade de Direito, Belo Horizonte, 2017.

SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da. **Acesso à justiça juvenil e mapeamento de conflitos no direito da criança e do adolescente**: diálogo internacional e novas designações à luz da política pública de justiça juvenil restaurativa do município de San Isidro – Argentina. 2017. 170 f. Dissertação (mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais. Programa de Pós-graduação da Faculdade de Direito, Belo Horizonte, 2017.

_____. Módulo 1. In: SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Elaine Cristina da; CARVALHO, Mayara. **Workshop de Escutação**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2021.

_____. Módulo 1. In: SILVA, Elaine Cristina da; SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; CARVALHO, Mayara. **Workshop de Perguntação**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2020.

SILVA, Elaine Cristina da. Módulo 3. In: SILVA, Elaine Cristina da; SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; CARVALHO, Mayara. **Workshop de Perguntação**. Belo Horizonte: Instituto Pazes, 2020.

STEIN, Edith. **Sobre el problema de la Empatía**. Tradução de José Luis Caballero Bono. Editorial Trotta, S.A., 2004.

_____. **On the problem of empathy**. Tradução de Waltraut Stein. 3ª ed. Washington, D.C.: ICS Publications, 1989.

TASSINARI, Marcia Alves; DURANGE, Wagner Teixeira. (Orgs.) **Empatia**: a capacidade de dar luz à dignidade humana. Curitiba: CRV, 2019.

_____. Experiência empática: da neurociência à espiritualidade. **Revista da Abordagem Gestáltica - Phenomenological Studies**, v. XX, n. 1, p. 53-60, jan./jun. 2014.

TAVARES, Patrícia Silveira. A política de atendimento. In: MACIEL, Kátia Regina Ferreira Lobo Andrade (Coord.). **Curso de Direito da Criança e do Adolescente**. Aspectos teóricos e práticos. 11ª ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018. p. 481-549.

THADDEU, Rogério. **Escuta, palavras e cura**: escutando o sofrimento e transformando vidas. Curitiba: Juruá, 2019.

TORRALBA ROSELLÓ, Francesc. **L'art de saber escoltar**. Lleida, Espanha: Editorial Milenio, 2009.

_____. **O valor de ter valores**. Tradução de Camila Bogéa. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

UNESCO. Organização para a educação, a ciência e a cultura das Nações Unidas. **Declaração sobre a paz na mente dos homens**. Congresso Internacional para a Paz na Mente dos Homens. Yamoussoukro, Costa do Marfim, 1989. Disponível em: <http://www.comitepaz.org.br/Dec_Paz_Mente.htm>. Acesso em: 07 set. 2021.

VERÍSSIMO, Luis José. **A ética da reciprocidade**: diálogo com Martin Buber. Rio de Janeiro: Uapê, 2010.

VERONESE, Josiane Rose Petry. (Org.). **Direito da Criança e do Adolescente**. Novo curso – novos temas. 1ª ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2017.

_____; FONSECA, Reynaldo Soares da. (Coord.). **Sociedade Digital**: desafios para a fraternidade. Caruaru-PE: Editora Ascés, 2022. v. 1.

VIEIRA, Marcelo de Mello; BARCELOS, Paulo Tadeu Righetti. (Org.). **Direito da criança e do adolescente**: Estabelecendo pontes entre o direito privado e o direito infantojuvenil. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2017. Coleção Direitos da Criança e do Adolescente.

WAAL, Frans de. **A era da empatia**: Lições da natureza para uma vida mais gentil. Tradução de Rejane Rubino. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

_____. WAAL, Frans de; FERRARI, Pier Francesco. (Org.). **The Primate Mind**: Built to connect with other minds. Cambridge: Harvard University Press, 2012.

WOLKMER, Antônio Carlos. Pluralismo jurídico, direitos humanos e interculturalidade. **Revista Sequencia**, nº 53, p. 113-128, dez. 2006.

ZAHAVI, Dan; OVERGAARD, Søren. Empathy without Isomorphism: A Phenomenological Account. In: DECETY, Jean. **Empathy: From Bench to bedside**. (Social Neuroscience). London, England: MIT Press, 2012.

ZUBEN, Newton Aquiles Von. A Questão do Inter-Humano: uma releitura de Eu e Tu de Martin Buber. **Síntese**, Belo Horizonte, v. 35, n. 111, p. 87-110, 2008.

_____. Introdução. In: BUBER, Martin. **Eu e Tu**. 10ª ed. São Paulo: Centauro, 2006. p.7-49.

_____. Martin Buber: **Cumplicidade e diálogo**. Bauru: EDUSC, 2003.

_____. Notas do tradutor. In: BUBER, Martin. **Eu e Tu**. 10ª ed. São Paulo: Centauro, 2006. p.141-150.

_____. Posfácio. In: BUBER, Martin. **Sobre comunidade**. São Paulo: Perspectiva, 2012. p.129-136.

APÊNDICES

APÊNDICE A: Roteiro das entrevistas semi-estruturadas

1. Qual o seu grau de escolaridade? No caso de conclusão do ensino superior, qual curso e área de atuação?
2. No caso de possuir curso superior, essa formação contribuiu com sua atuação como conselheiro(a) tutelar? De que modo?
3. Fez cursos na área da infância e adolescência ou dos direitos infantoadolescentes? Quais? Esses cursos contribuíram com sua atuação como conselheiro(a) tutelar? De que modo?
4. Qual a sua experiência com crianças e adolescentes?
5. Quais as maiores dificuldades na sua atuação como conselheiro tutelar?
6. Qual a média de atendimentos mensais por conselheiro tutelar?
7. Quais as principais causas/motivos dos atendimentos no Conselho Tutelar? A falta de diálogo é uma delas?
8. Como são tratados os casos em que não há violação dos direitos da criança e do adolescente, mas se identifique ausência ou dificuldade de diálogo entre os membros da família?
9. Como são tratados os conflitos familiares em que não haja ameaça ou violação dos direitos infantoadolescentes?
10. Na sua cidade há algum centro/unidade/órgão específico para tratamento e/ou solução extrajudicial desses conflitos familiares? Se sim, como você avalia esse serviço?
11. Como são tratados os conflitos escolares em que não haja ameaça ou violação dos direitos infantoadolescentes?
12. Na sua cidade há algum centro/unidade/órgão específico para tratamento e/ou solução extrajudicial desses conflitos escolares? Se sim, como você avalia esse serviço?
13. Quais habilidades e/ou competências você entende indispensáveis para a atuação do conselheiro tutelar? Por quê?
14. Você possui as habilidades e/ou competências apontadas na pergunta anterior? Se sim, como desenvolveu? Se não, o que pensa ser necessário para obtê-las?
15. Quais os desafios ou dificuldades da escuta da criança e do adolescente?
16. Quais os desafios ou dificuldades da escuta dos pais ou responsáveis pela criança ou adolescente?
17. Como é feito o recebimento e acolhimento da criança ou do adolescente quando são chamados pelo conselheiro(a) tutelar para conversar?
18. Você considera que as instalações físicas do Conselho Tutelar são adequadas para receber e acolher as crianças e os adolescentes? O que pensa ser necessário melhorar?
19. Nas conversas com crianças e adolescentes são utilizados recursos lúdicos e/ou pedagógicos?
20. Nas conversas com crianças e adolescentes são realizadas dinâmicas ou metodologias de conexão/interação?
21. Em média quanto tempo dura o atendimento de uma criança ou adolescente?
22. Como você procede nos casos em que a criança ou o adolescente se recusa a conversar?
23. Há algum tipo de avaliação do atendimento realizado no Conselho Tutelar por parte das pessoas atendidas? Se sim, como é feita?
24. Qual a visão que você percebe que a comunidade e o público infantoadolescente tem dos conselhos tutelares e de seus conselheiros? Há essa visão também por parte dos entes da rede (Sistema de Garantias dos Direitos da Criança e do Adolescente)?
25. Como é a interação do Conselho Tutelar com os demais integrantes do Sistema de Garantias dos Direitos da Criança e do Adolescente? Explique sua resposta.

26. Em uma escala de 0 a 10, sendo 0 inexistente e 10 excelente, como você avalia individualmente a interação do Conselho Tutelar com os seguintes integrantes do Sistema de Garantias dos Direitos da Criança e do Adolescente:
- Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA);
 - Conselho Municipal de Assistência Social (CMAS)
 - Outros conselhos setoriais;
 - Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS);
 - Centro de Referência de Assistência Social (CRAS);
 - Centros de Atenção Psicossocial (CAPS);
 - Secretaria Municipal da Saúde;
 - Secretaria Municipal da Assistência Social;
 - Secretaria Municipal da Educação;
 - Vara da Infância e Juventude;
 - Ministério Público;
 - Defensoria Pública;
 - Polícia Civil;
 - Polícia Militar.
27. Há interação do Conselho Tutelar com a comunidade local? Explique sua resposta.
28. Você gostaria de ter uma formação especializada para o atendimento de crianças e adolescentes e de resolução de conflitos que envolvam esse público?
29. Na sua opinião e pela sua experiência, qual(is) a(s) principal(is) causa(s) de violação dos direitos da criança e do adolescente?
30. Na sua opinião e pela sua experiência, qual(is) a(s) principal(is) dificuldade(s) para efetivação dos direitos da criança e do adolescente?
31. Na sua opinião o conselho Tutelar é um espaço de justiça (onde a justiça pode acontecer/ter experiências de justiça)?

APÊNDICE B: Termo de consentimento livre e esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do Projeto: CRIAÇÃO DE ESPAÇOS DIALÓGICOS NO ÂMBITO DOS CONSELHOS TUTELARES – Uma via de Acesso à Justiça Infantoadolescente

Prezado(a),

você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa que tem por objetivo propor a criação de espaços de acolhida e diálogo nos conselhos tutelares por meio da construção de uma metodologia baseada na cultura de paz, inclusão social e acesso à justiça, que promova a comunicação, o desenvolvimento de relações saudáveis entre crianças, adolescentes, familiares e comunidade local, bem como o empoderamento e a responsabilidade consciente dessas pessoas.

Para participar deste estudo solicita-se sua colaboração por meio de uma entrevista on-line (conexão pela internet) realizada através da Plataforma Zoom, a qual será gravada e, posteriormente, transcrita se assim você permitir e ficará arquivada na residência da pesquisadora assistente por 5 (cinco) anos. A entrevista terá duração aproximada de uma hora e meia. Você pode se recusar a participar ou retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa sem qualquer penalização ou prejuízo.

Espera-se com os resultados deste estudo contribuir para a efetivação dos direitos de crianças e adolescentes, bem como para o acesso à justiça infantoadolescente.

Com relação aos riscos de participação na pesquisa pode-se mencionar possíveis desconforto, insegurança e/ou ansiedade ao responder às perguntas da entrevista, bem como a possibilidade de cansaço e/ou preocupação com a quebra de anonimato. No entanto esclarecemos que sua participação poderá ser interrompida a qualquer momento e que seu nome não será divulgado.

Os resultados da pesquisa serão utilizados em trabalhos científicos a serem publicados e/ou apresentados oralmente em congressos e palestras sem revelar sua identidade, serão sempre apresentados como retrato de um grupo e não de uma pessoa.

Você não terá benefício específico para participar da pesquisa, não receberá remuneração por sua participação e também não terá qualquer tipo de despesa para tanto. Caso ocorram danos que sejam decorrentes especificamente da pesquisa você terá direito a ser indenizado.

As pesquisadoras responsável e assistente poderão fornecer qualquer esclarecimento sobre o estudo, assim como tirar dúvidas, bastando entrar em contato pelos telefones e/ou emails:

PESQUISADORA RESPONSÁVEL: Profa. Dra. Adriana Goulart de Sena Orsini

Email: adrisena@ufmg.br - Telefone: (31) 3409-8709

PESQUISADORA ASSISTENTE: Doutoranda Elaine Cristina da Silva

Email: elacris.adv@gmail.com - Telefone: (35) 99886-7982

No caso de dúvidas éticas, o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais, localizado na Avenida Antônio Carlos, 6627, Unidade Administrativa II, 2º andar, Sala 2005, Campus Pampulha, Belo Horizonte/MG, poderá ser contatado pelo telefone (31) 3409-4592 ou pelo email: coep@prpg.ufmg.br, nos seguintes horários de atendimento: 09:00 às 11:00 e 14:00 às 16:00.

Li as informações contidas neste documento antes de assinar este termo de consentimento. Declaro que toda a linguagem técnica utilizada na descrição deste estudo de pesquisa foi satisfatoriamente explicada e que recebi respostas para todas as minhas dúvidas. Confirmando que também recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Compreendo que sou livre para me negar a participar da pesquisa, sem qualquer penalidade.

Dou meu consentimento de livre e espontânea vontade para participar desta pesquisa, respondendo às perguntas da entrevista: () SIM () NÃO

Autorizo de livre e espontânea vontade que minha entrevista seja gravada e, posteriormente, transcrita excluindo todas as informações que possibilitem a identificação de minha identidade: () SIM () NÃO

NOME DO PARTICIPANTE (em letra de forma)

ASSINATURA DO PARTICIPANTE

_____/_____/2021
DATA

Adriana Goulart de Sena Orsini
ADRIANA GOULART DE SENA ORSINI
Pesquisadora responsável

Elaine Cristina da Silva
ELAINE CRISTINA DA SILVA
Pesquisadora assistente

APÊNDICE C: Lista de sentimentos

Abalado(a)	Entediado(a)
Aborrecido(a)	Esperançoso(a)
Aflito(a)	Estimulado(a)
Alegre	Estressado(a)
Alerta	Envergonhado(a)
Aliviado(a)	Eufórico(a)
Amedrontado(a)	Exausto(a)
Angustiado(a)	Feliz
Animado(a)	Frustrado(a)
Ansioso(a)	Furioso(a)
Apavorado(a)	Grato(a)
Apreensivo(a)	Impaciente
Assustado(a)	Incomodado(a)
Aterrorizado(a)	Indeciso(a)
Atordoadado(a)	Indiferente
Calmo(a)	Infeliz
Cansado(a)	Inquieto(a)
Centrado(a)	Inseguro(a)
Chateado(a)	Inspirado(a)
Chocado(a)	Intrigado(a)
Com inveja	Irritado(a)
Com nojo	Magoado(a)
Com raiva	Mal-humorado(a)
Com repulsa	Maravilhado(a)
Com saudades	Nervoso(a)
Comovido(a)	Orgulhoso(a)
Confiante	Otimista
Confortável	Paralisado(a)
Confuso(a)	Perturbado(a)
Conectado(a)	Preocupado(a)
Conformado(a)	Rancoroso(a)
Consternado(a)	Receoso(a)
Contente	Receptivo(a)
Contemplado(a)	Reflexivo(a)
Curioso(a)	Relaxado(a)
Criativo(a)	Resignado(a)
Deprimido(a)	Ressentido(a)
Desanimado(a)	Retraído(a)
Desconectado(a)	Revigorado(a)
Desconfiado(a)	Satisfeito(a)
Desconfortável	Seguro(a)
Descontente	Sereno(a)
Desencorajado(a)	Sozinho(a)
Desesperado(a)	Solitário(a)
Desiludido(a)	Surpreso(a)
Desmotivado(a)	Tenso(a)
Em paz	Tímido(a)
Em pânico(a)	Tranquilo(a)
Empolgado(a)	Triste
Enciumado(a)	Vulnerável

APÊNDICE D: Lista de necessidades

Abrigo	Espaço
Aceitação	Esperança
Aconchego	Conexão Espiritual
Afeição, afeto	Espontaneidade
Acolhimento	Estabilidade
Alimento	Experiência
Amizade	Expressão
Amor	Fala
Apoio	Flexibilidade
Apreciação	Gratidão
Aprendizagem	Harmonia
Ar	Honestidade
Autenticidade	Humor
Autonomia	Igualdade
Autorrealização	Inspiração
Beleza	Integridade
Bem-estar	Intimidade
Carinho	Justiça
Celebração	Leveza
Clareza	Liberdade
Coerência	Luto
Compaixão	Motivação
Compreensão	Movimento
Comprometimento	Participação
Comunicação	Pausa
Comunhão	Paz
Concretização	Pertencimento
Conexão	Potência/poder
Confiança	Prazer
Conforto	Presença
Consideração	Protagonismo
Consciência/Conscientização	Proteção
Convivência	Privacidade
Cooperação	Propósito
Contemplação	Proteção
Contribuição	Realização
Criatividade	Reconhecimento
Cuidado	Respeito
Cumplicidade	Responsabilidade
Desafio	Saúde
Descanso	Segurança
Determinação	Sensibilidade
Dignidade	Sexualidade
Diversidade	Significado
Diversão	Solitude
Empoderamento	Sono
Entendimento	Suporte
Equilíbrio	Sustentabilidade
Escolha	Tranquilidade
Escuta	Valorização