

# ATENDIMENTO ÀS VÍTIMAS DE CRIMES ATRAVÉS DA JUSTIÇA RESTAURATIVA

Um Guia de Recursos para Profissionais e Facilitadores

Escrito por:  
Catherine Borgen  
Alan Edwards  
Matthew Hartman  
Jennifer Haslett  
Aaron Lyons

Canadá





**Escrito por:**

Catherine Borgen

Alan Edwards

Matthew Hartman

Jennifer Haslett

Aaron Lyons

**Tradução autorizada por:**

Alberta Restorative Justice Association e Justice Canada.

**Diagramador:** Olé Propaganda

**Tradução:** Luis Felipe Soweck Barbosa

**Revisão de Tradução:** Erica Cristina Lemes

Tiragem

2022

---

# Prefácio

A Magistratura do Século XXI deve abandonar a figura da Justiça empunhando uma espada, ostentando uma venda nos olhos, de certa forma orgulhando-se de sua cegueira. Ao contrário, é tempo de enxergar, de tirar da invisibilidade pessoas atingidas por atos ilícitos e que, durante muito tempo, foram apenas e tão somente instrumento de provas para que pudéssemos encontrar o culpado e a ele atribuir uma pena.

Nesse contexto, as vítimas e seus traumas batem as portas dos Tribunais, quer porque a experiência de Justiça não está na pena recebida pelo autor do ato ilícito, mas na forma com que o Sistema de Justiça trata quem sofreu a agressão e, isso importa inclusive para medir a satisfação daqueles que são atendidos por esse sistema e, ao fim e ao cabo, acaba por ser um bom termômetro de como a sociedade vê o Judiciário, quer porque muitas vítimas quando não transformam a dor que sofreram, acabam por transferi-la, praticando outros crimes.

Assim, é evidente a necessidade de iniciarmos atendimentos para vítimas, no âmbito do Poder Judiciário, para que inclusive cumpramos nosso dever Constitucional de tornar realidade o artigo 3º da Constituição Federal, que fala do ideal da construção de uma sociedade livre, justa e solidária. Deste modo, a tradução deste Manual para o português, oportunizada pela parceria Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, representado pela 2ª Vice-Presidência, e o Consulado do Canadá, com sede em São Paulo, contando com a participação decisiva do Instituto Mundo Melhor, Organização sem fins lucrativos que trabalha com Justiça

Restaurativa no Paraná desde 2015, é marco importante que inaugura essa nova visão, que vem trazida pelo aperfeiçoamento dos estudos em Justiça Restaurativa, que se iniciaram em maio de 2014 no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná.

A vítima é um dos três pilares da Justiça Restaurativa, ao lado do autor e da comunidade afetada pelo ato ilícito. Acolher suas necessidades de maneira ordenada, treinar profissionais para realizarem esse atendimento é garantia de que teremos um atendimento mais humanizado, focado cada vez mais nos relacionamentos, objetivando aproximar cada dia mais a ideia de Justiça do sentimento de satisfação.

Iniciativas como estas me fazem sentir, finalmente, que começo a vivenciar a experiência de trabalhar no Judiciário que sempre sonhei, onde para além do processo e dos ritos, importam as pessoas. Um Judiciário que, aos moldes do que ocorria nas tribos africanas, seja representado como uma árvore frondosa, que ofereça o conforto de sua sombra para que as pessoas possam sentar e, juntas, encontrarem soluções criativas e pacíficas para os conflitos, inerentes da condição de seres humanos que todos portamos.

*Laryssa Angelica Copack Muniz*

*Juíza de Direito*

*Coordenadora do Comitê Estadual de JR do TJPR.*

# Apresentação

Com uma imensa satisfação e orgulho, fui convidada a escrever algumas palavras para a apresentação deste manual e, com grande responsabilidade, trago meus comentários e reflexões acerca da Justiça Restaurativa (JR) para o Instituto Mundo Melhor (IMM), para a minha cidade - Ponta Grossa - e para o meu país - Brasil.

O IMM adotou a JR em 2014 e desde então esse movimento restaurativo nos levou para muitas cidades, comunidades e locais nos quais jamais imaginei que pudéssemos estar; por perceber a importância desta ação para as pessoas e ainda sem entender profundamente o seu funcionamento, desafiei-me em realizar a Formação de Facilitadores em Círculos de Construção de Paz no ano de 2018.

Hoje, vejo o quão importante e necessário é esse lugar de fala, de escuta e de expressão autêntica que os círculos proporcionam. A presença do conceito de horizontalidade, onde podemos nos enxergar enquanto seres humanos despidos de julgamentos, demonstrando segurança para expressar nossos sentimentos, medos, alegrias e traumas.

Tanto vítimas quanto ofensores trazem consigo emoções e sentimentos que nós não conhecemos e acredito que nem mesmo os envolvidos tem a percepção plena das ações e prováveis consequências de seus atos. As informações contidas neste guia trazem uma imensa ajuda para os facilitadores e profissionais no trabalho de identificação, de apoio e de olhar para trás sabendo que o que virá pela frente e que existem alternativas de construção nesse lugar. Enfim, quero destacar nossa imensa gratidão e respeito aos colegas do Canadá, ao Tribunal de

Justiça do Estado do Paraná e ao CEJUSC – Centro de Solução de Conflitos e de Cidadania de Ponta Grossa que confiaram ao IMM a responsabilidade pela tradução e revisão desse material tão precioso. Em uma época onde infelizmente presenciamos grandes conflitos de opinião, meu coração está cheio de esperança para que, por meio do diálogo, da compaixão e dos valores da Justiça Restaurativa, Brasil e Canadá estejam sempre de mãos dadas.

Fraterno abraço.

*Cirlei Simão Pauliki*

*Presidente do Instituto Mundo Melhor*

Em novembro de 2021 o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos teve a honra de firmar parceria com o Consulado Geral do Canadá em Webinário Internacional, oportunidade na qual os profissionais paranaenses tiveram a valorosa e única oportunidade de aprender com aqueles que são referência mundial no tratamento de vítimas por meio da Justiça Restaurativa – os nobres Aaron Lyons e Catherine Bargaen.

É com grande satisfação que ora se apresenta o fruto deste valoroso encontro, consistente na tradução ao português do guia “Servindo as Vítimas do Crime Através da Justiça Restaurativa: Um Guia de Recursos para Líderes e Profissionais”, de autoria dos referidos profissionais.

Este será instrumento de grande valia na capacitação dos facilitadores paranaenses e no fomento da cultura de paz e da humanização da justiça local. Tais objetivos coadunam com o propósito de “fazer justiça com amor” que norteia a atuação desta magistrada e a condução desta 2ª Vice-Presidência. Esperamos, dada a relevância do projeto, que este seja apenas o primeiro passo de uma importante trilha que todas e todos seguiremos em conjunto.

Com meus mais especiais cumprimentos.

*Desembargadora Joeci Machado Camargo*

*2ª Vice-Presidente do TJPR*

*Presidente do Nupemec/TJPR e Coordenadora da Política Judiciária Paranaense de Justiça Restaurativa*

O Canadá e o Brasil tem trabalhado conjuntamente para avançar a implementação das metodologias de Justiça Restaurativa por mais de uma década, compartilhando melhores práticas entre os especialistas de nossos países.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) tem sido um dos nossos grandes parceiros nesta área. É com grande satisfação que parabeno o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJPR e o Instituto Mundo Melhor pela tradução, em português, do célebre recurso canadense “Servindo as Vítimas do Crime Através da Justiça Restaurativa: Um Guia de Recursos para Líderes e Profissionais”. O lançamento deste guia no Brasil é fruto desta parceria tão rica e valiosa.

Sinto-me honrada por terem selecionado o Canadá como parceiro nesta trajetória.

*Jennifer May*

*Embaixadora do Canadá no Brasil*

# Sumário

Visão geral	8	3.3 Uma mentalidade para a prática da Justiça Restaurativa	68
Definição do contexto	10	3.4 Habilidades do facilitador	76
1.Introdução	10	3.5 Acompanhando as vítimas através das opções da Justiça	77
2.Foco e Linguagem	13	3.6 Conclusão e Considerações finais	98
Metodologia	15		
3.1 Equipe de Pesquisa	15		
3.2 Metodologia de Pesquisa do Guia	16		
3.3 Constatações das Entrevistas	17		
3.4 Necessidades das Vítimas	17		
3.5 Porque as vítimas pensam em participar	18		
3.6 Porque as vítimas não participam	18		
3.7 Segurança e apoio na Justiça Restaurativa	19		
3.8 Programas e Parcerias de Justiça Restaurativa	20		
3.9 Processos e considerações para os Facilitadores	21		
Revisão de Literatura	22		
1. Definindo Justiça Restaurativa	22		
2. Os princípios do trabalho centrado à vítima	23		
3. Satisfação das vítimas com a Justiça Restaurativa	27		
3.1 Preocupações da Vítima em Participar da Justiça Restaurativa com Jovens	29		
3.2 O que causa satisfação e insatisfação das vítimas?	30		
4. Necessidades de Justiça da vítima	34		
4.1 Vindicação e o 'errado' do crime	37		
5. A busca por melhores práticas de Justiça Restaurativa	38		
Vítimas e Justiça Restaurativa:			
Um programa e Guia para Facilitadores	42		
1. Navegando pela Justiça Restaurativa com Integridade	42		
1.1 O mapa topográfico: vendo a configuração do terreno	43		
1.2 A bússola: orientação para valores e princípios	43		
2. Trabalhar de forma restaurativa com vítimas de crimes: Um Guia do Profissional do Program	43		
2.1 Introdução e propósito desta seção	43		
2.2 Parcerias eficientes	44		
2.3 Desenvolvimento do Programa	48		
2.4 Monitoração e Avaliação	56		
2.5 Encaminhamentos	57		
2.6 Programas oferecidos	59		
2.7 Políticas e Procedimentos	60		
2.8 Formação, aconselhamentos e mentoria	60		
2.9 Comunicar Publicamente sobre a JR	61		
2.10 Conclusão	62		
3. Trabalhar de forma restaurativa com vítimas de crimes: Um Guia do Facilitador			
3.1 Introdução e propósito desta seção	65		
3.2 Crime e Resiliência	65		

# Visão Geral

A Justiça Restaurativa está sendo abraçada por muitas comunidades dentro de Alberta, Canadá e internacionalmente, como uma abordagem promissora para a análise da prática criminosa e vitimizações. O crescimento e desenvolvimento desse campo depende de esforços contínuos de seus ativistas para se manterem fiéis a seus valores e princípios centrais. Um destes princípios cruciais da justiça restaurativa é proporcionar envolvimento e dar voz às vítimas e sobreviventes de crimes. Atendimento às Vítimas de Crimes através de Justiça Restaurativa: Um Guia de Recursos para Profissionais e Facilitadores é uma expressão desse comprometimento.

Este Guia, construído por uma equipe de pesquisadores e profissionais de justiça restaurativa, é baseado em entrevistas com vítimas de crimes e participantes-chave na província canadense de Alberta, análises internacionais de pesquisas que examinam o papel da vítima na justiça restaurativa e décadas de experiências dos autores, com experiência profissional em apoiar pessoas nas consequências dos crimes, através de práticas restaurativas. O Guia descreve os temas centrais dessas pesquisas e também explora em detalhes como esses resultados podem nos informar sobre as maneiras pelas quais programas e práticas de justiça restaurativa podem ser moldados com cuidado e atenção para as necessidades das vítimas de crimes. O Guia é organizado nas seguintes seções:

1. **Definição do contexto** (Introdução, Foco e Linguagem, Metodologia e Conclusão das entrevistas)
2. **Revisão de Literatura** (Definindo 'Justiça Restaurativa', Os Princípios do Trabalho Centrado na Vítima, Satisfação da Vítima com a Justiça Restaurativa, Necessidades de Justiça da Vítima e a Busca por Melhores Práticas na Justiça Restaurativa)
3. **Vítimas e Justiça Restaurativa: Um Guia para Profissionais e Facilitadores** (Navegando pela Justiça Restaurativa com Integridade, Trabalhando Restaurativamente com Vítimas de Crimes)

Dentro dessa exploração, o foco primordial é uma tentativa de compreender o que as vítimas podem necessitar da Justiça: não somente como meras testemunhas, tampouco como meios para um fim de reabilitação do infrator ou a segurança da comunidade, mas como o “foco” da justiça em si. Como a autora nativo-americana Ada Pecos Melton (2005) descreve (p. 108):

*“Os princípios restaurativos se referem ao processo de cura necessário para renovar os relacionamentos pessoais e comunitários afetados. A vítima é o ponto central, e o objetivo é curar e renovar seu bem-estar físico, emocional, mental e espiritual.”*

---

<sup>1</sup> Melton, Ada Pecos (2005). “Indigenous Justice Systems and Tribal Society”, in Wanda D. McCaslin (ed.), Justice as Healing, Pp. 108-109.

As necessidades das vítimas identificadas através de entrevistas na província canadense de Alberta são amplamente consistentes com temáticas levantadas pela literatura. A necessidade de informações - por exemplo, acerca do contexto do crime cometido, a pessoa responsável, ou o futuro disso - destacam-se como fundamentais para as vítimas. A necessidade das vítimas em contar sua história e compartilhar o impacto negativo sofrido foi uma temática comum encontrada no levantamento realizado, assim como o desejo de ter escolhas nas tomadas de decisões e o resultado delas. Tratamento emocional, segurança, empoderamento, ter o reconhecimento de que o ato feito contra elas foi errado, compensação financeira e outras formas de reparação também são necessidades de justiça importantes para muitas vítimas.

Apesar do lugar central que as vítimas e sobreviventes possuem na literatura relativa à justiça restaurativa, pesquisas mostram que programas e práticas de justiça restaurativa se mostraram insuficientes para as vítimas. Estas experiências são exploradas neste Guia, para informar os profissionais de justiça restaurativa sobre áreas específicas que podem exigir atenção especial no planejamento e implementação de programas e serviços de Justiça Restaurativa.

Baseado nas necessidades de justiça das vítimas identificadas nas pesquisas, este Guia oferece estratégias para o desenvolvimento e gerência de serviços de justiça restaurativa, sob uma perspectiva de profissionais e facilitadores. Um convite importante para essa discussão é consolidar parcerias entre vítimas de crimes, seus defensores e rede de serviços e políticas. Programas de Justiça Restaurativa são mais prováveis de serem bem-sucedidos e a corresponderem com as expectativas

das vítimas quando todas as partes possuem uma voz, e realizam um papel significativo em organizar e desenvolver processos de mudanças.

A subseção final deste Guia oferece ferramentas e abordagens práticas para profissionais de justiça restaurativa envolvidos no atendimento direto das vítimas. Ele fornece diversas considerações abrangentes relacionadas à mentalidade e ao conjunto de habilidades de profissionais de justiça restaurativa, que desafiam a ideia de uma neutralidade do facilitador em favor de uma mentalidade de construção de laços. O Guia aplica esses princípios em três áreas específicas da prática da justiça restaurativa: desenvolvimento de casos, facilitação e acompanhamento. Embora o Guia não seja substituível pelo treinamento prático em justiça restaurativa, a sua intenção é estimular a reflexão, a percepção e incentivar diálogos, que podem fortalecer e melhorar serviços de justiça restaurativa para as vítimas - não somente da província canadense de Alberta, mas além.

# Definição do contexto

## 1. Introdução

Qual é o propósito da Justiça? Crime, violência e vitimização necessitam de uma resposta de nossos sistemas sociais, instituições e comunidades. Como nós escolhemos responder? Nossas escolhas são expressões dos valores principais de nossos contextos culturais. O que nos tornamos, ou o que nos revelamos ser, proporciona uma janela para verdades desconfortáveis sobre nossas prioridades coletivas. No entanto, a busca pela justiça oferece uma grande oportunidade para humildade, deliberação e crescimento. Nós oferecemos esse Guia para proporcionar essa oportunidade.

O falecido ativista americano de justiça restaurativa Dennis Maloney era conhecido por apresentar o seguinte cenário para suas palestras: Imagine que você está pegando o ônibus, tarde da noite para ir para casa e se depara com uma cena perturbadora: uma mulher sentada na rua chorando, cercada por três crianças pequenas junto dela, que também choram. Por entre as sombras, você vê alguém fugindo. Baseado em sua intuição, como vizinho responsável e membro da comunidade, quem é a primeira pessoa que você atende nesse cenário?

A maioria de nós imediatamente atenderia a mulher chorando na calçada e então para as crianças ao redor dela. Então, assim que suas necessidades imediatas tenham sido atendidas, nós talvez iríamos voltar a nossa atenção para a pessoa responsável pelo ato. Essa ordem de atuação é uma consequência comum e intuitiva de nossas comunidades. Então por que essas prioridades são invertidas dentro dos sistemas de resposta ao crime e à violência?

A Justiça Restaurativa (JR) descreve uma abordagem para Justiça baseada no sentimento de bom senso de vizinhança, em contraste à abordagem do Estado, centrada no infrator como em grande parte de nosso aparato judicial e criminal. A justiça como uma resposta para a vitimização (ao invés de uma resposta para o descumprimento da lei) não é um conceito novo, e é encontrado em muitas tradições indígenas, espirituais e humanísticas. Atualmente, é uma resposta que está encontrando crescente ressonância com comunidades e instituições na província de Alberta, Canadá, e ao redor do mundo. À medida que o mundo toma ciência da JR, esse campo precisa se consolidar. Que tipo de justiça estamos prometendo? Para quem é essa justiça?

A quem nós, como disciplina, devemos prestar contas? Um ponto forte do campo é seu enfoque contínuo em seus princípios fundamentais. Os princípios proporcionam uma plataforma muito útil para processos de justiça específicos, como o diálogo entre vítima e infrator, conferências ou círculos de paz. Esses princípios serão explorados neste Guia como uma base filosófica e prática para abordar a problemática da vitimização.

Na JR, assim como em qualquer disciplina emergente, teoria e prática nem sempre estão alinhadas. Na prática da JR, essa lacuna por vezes toma a forma em como programas e profissionais dão ênfase ao bem-estar e reintegração dos infratores ao invés de, e em certos casos, em detrimento das necessidades e preocupações da vítima. No final dos anos noventa, um grupo de pioneiros da JR e de movimentos de

apoio às vítimas nos Estados Unidos desenvolveram em conjunto o Listening Project (“Projeto de Escuta”), “especificamente para confrontar as deficiências significativas da prática da JR em relação à participação das vítimas e o impacto nestas, em seus apoiadores e nos seus serviços em geral”. Assim como documentado no último relatório do projeto:

*“Muito frequentemente, a justiça restaurativa não somente reflete as necessidades do infrator - fazer as pazes, mudar e reabilitar esses infratores - mas também é centrada nessas necessidades. A justiça restaurativa pode ser iniciada pelo infrator, e pode ser orientada para o infrator e seu desenvolvimento. Porém, tais necessidades e práticas podem não ser compatíveis com as necessidades das vítimas. Quando infratores recebem ajuda para mudarem suas vidas, mas as vítimas não possuem tal ajuda para lidar com seu trauma, as vítimas podem se sentir traídas pelo infrator e pela orientação do processo de Justiça Restaurativa”*

A pioneira na teoria do trauma, Judith Lewis Herman, ecoa essa crítica em 2005, dissertando que:

*“(…) frequentemente os princípios da Justiça restaurativa oferecem o potencial para a reivindicação da vítima que a justiça convencional nem de perto oferece. Na prática, entretanto, o movimento de Justiça Restaurativa*

*evoluiu de preocupações progressistas ou religiosas pelo destino dos infratores, um desdém em relação pelo castigo, e uma idealização de harmonia e senso de comunidade. Porque o movimento tem uma orientação ao infrator, em suas raízes primitivas, reproduzindo muitas das mesmas deficiências que o sistema de justiça tradicional, em relação aos direitos das vítimas”*

Esses tipos de preocupações permanecem vivos hoje em dia, e elas devem ser levadas a sério se a JR desejar ter seu potencial realizado de maneira satisfatória. Perceber as falhas e limitações de um movimento bem-intencionado não é fácil. Entretanto, a JR claramente não é imune à fixação com os infratores, que é a grande característica da justiça criminal tradicional. A destruição, confusão e dor da vitimização é assustadora para os espectadores. Os profissionais de JR não são imunes a essa trepidação natural.

Muitos programas de JR baseados na província canadense de Alberta e em outros lugares recebem sobretudo demandas de atos criminosos não-violentos. Em tais casos, o impacto do crime é menos detectável por espectadores do que pela vítima e fatores sociais - como vícios, pobreza, traumas e disfunções familiares - que contribuem para o comportamento infrator, cuja resposta é mais voltada para os infratores. Além disso, muitos fazem trabalhos de JR (ao menos inicialmente) partindo de um desejo de ajudar pessoas jovens em situações de vulnerabilidade. Fica, então, fácil ver como a prática

<sup>2</sup> Zehr, Howard et al (2004) “Listening to Victims – A Critique of Restorative Justice Policy and Practice in the United States”, Federal Probation: A Journal of Correctional Philosophy and Practice, Vol. 68, No. 1, P. 1.

<sup>3</sup> Ibid., P. 5.

<sup>4</sup> Herman, Judith Lewis (2005). “Justice from the Victim’s Perspective”, Violence Against Women, Vol. 11, No. 5, P. 578.

da JR pode às vezes levantar preocupações dentro da comunidade da vítima.

Uma premissa deste Guia é que o propósito primário de qualquer abordagem em relação à Justiça deve ser o de reduzir sofrimento <sup>5</sup>. Como no cenário de Dennis Maloney, a JR será fiel a este princípio quando estiver centrada nas necessidades das vítimas. O grande foco deste Guia será oferecer considerações em como atingir de maneira eficiente as necessidades das vítimas. Esperamos que este Guia seja benéfico para três tipos de leitores(as): pessoas que administram e lideram programas de JR (membros de comitês, diretores executivos, coordenadores de programas, supervisores, gerentes e etc.); segundo, esperamos que ele seja um recurso para profissionais que realizam diálogos e programas de encontros baseados na prática da JR e sua orientação em relação à Justiça - conferências, círculos de paz, diálogo e mediação entre vítima e infrator e práticas relacionadas, dentro de comunidades, governos e comunidades indígenas; terceiro, oferecemos o Guia como uma referência para parceiros de programas de JR, incluindo agentes comunitários de referência, serviços às vítimas, patrocinadores, avaliadores e outros que buscam informação para serviços às vítimas através da JR.

#### Questões centrais da revisão de literatura

- Como a Justiça Restaurativa é definida pela literatura?
- Qual é a base metodológica do foco na vítima?
- Quais são as experiências das vítimas que participaram de processos de Justiça Restaurativa?
- Quais elementos tiveram impacto nessas

experiências?

- O que vítimas podem necessitar da Justiça?
- Quais práticas são eficientes para trabalhar restaurativamente com as vítimas?

Este Guia está organizado em 3 seções principais. Primeiramente, a Parte 1, "Definindo o Contexto" descreve o propósito deste Guia, a linguagem utilizada e as decisões feitas pelos autores durante o desenvolvimento deste Guia, a metodologia de pesquisa utilizada, e um resumo das entrevistas realizadas em Alberta, Canadá, e em outras áreas durante o projeto.

A parte 2, "Revisão da Literatura", centra-se em uma análise profunda da literatura que fornece pesquisas, evidências e conhecimentos nesses tópicos.

A parte 3, "Vítimas e Justiça Restaurativa: Um programa e guia para facilitadores" é uma exploração das implicações da pesquisa na organização da JR e sua prática. Isto começa com considerações pragmáticas como: parcerias em programas, design de tais programas, financiamentos, referências, integridade dos programas, políticas, treinamento e formações, avaliações e relações públicas. Esse Guia então aborda questões que envolvem o profissional de JR. Isso inclui uma investigação acerca da mentalidade e habilidades necessárias para o facilitador de JR, tal como aplicado na preparação/desenvolvimento de casos, facilitação e acompanhamento de casos. Este Guia não constitui um treinamento profundo para facilitadores. Ao invés disso, almeja melhorar o conhecimento relativo à vítima e à uma reflexão para profissionais que já possuem formação e experiências no trabalho com JR.

<sup>5</sup> Schelkens, Wim (1997). "Community Service and Mediation in the Juvenile Justice Legislation in Europe", in Walgrave (ed.), Restorative Justice for Juveniles: Potentialities, Risks and Problems for Research, P. 159.

Este guia não constitui um treinamento profundo para facilitadores. Ao invés disso, almeja melhorar o conhecimento relativo à vítima e à uma reflexão para profissionais que já possuem formação e experiências no trabalho com JR.

## 2. Foco e linguagem

Em qualquer exploração das necessidades da vítima em JR, deve-se reconhecer o fato de que muitos infratores foram vítimas muito antes de cometerem tais crimes. Um foco restrito para as necessidades das vítimas de crimes, sem o reconhecimento que muitas dessas mesmas necessidades também estão presentes nos infratores, irá falhar em produzir um clima comunitário forte e saudável. Este foco restrito também falha em reconhecer e dar importância às injustiças sociais sistêmicas - desigualdade e discriminação, por exemplo - que prejudicam a segurança de comunidades. Como agentes de justiça, os ativistas da JR não podem ser seletivos em relação à vitimização. Nós somos desafiados pelos valores e princípios do nosso trabalho a responder com cuidado à vitimização em todas suas formas - danos causados pelo crime, revelados por atos criminosos ou atos maiores que o crime e não-relacionados ao crime.

Nós somos desafiados pelos valores e princípios do nosso trabalho a responder com cuidado à vitimização em todas suas formas - danos causados pelo crime, revelados por atos criminosos, atos maiores que o crime e não-relacionados ao crime.

O conteúdo deste guia, entretanto, é montado intencionalmente e especificamente ao redor de vítimas de crimes. Muitos leitores estarão praticando JR em um contexto onde o crime,

quando notificado, dá início ao processo. A JR precisa de uma espécie de solidariedade moral com a vítima reconhecendo que a personalidade e os direitos dessa vítima foram violados e que há uma obrigação de reparar o que foi quebrado. A natureza dessa solidariedade não pode resultar em um processo de desumanização daqueles que realizam atos criminosos ou em uma postura adversa por parte dos profissionais de JR. Possuir uma orientação centrada na vítima pode beneficiar os infratores profundamente. Então, construir uma resposta justa, tendo como ponto de partida as necessidades das vítimas e as obrigações do infrator, proporciona um panorama de justiça que alerta os infratores e as consequências de seus atos, assim como das pessoas que o vitimizaram anteriormente.

Como o levantamento bibliográfico explora em maiores detalhes, muitos escritores em JR promovem a ideia da prática centrada na vítima. Outros usam termos como “sensível à vítima”, “amigável à vítima”, “focado na vítima” e outros derivados.<sup>7</sup> Independente do termo escolhido, nós vemos valores nesses termos como mecanismos corretivos para a JR centrada no infrator. Quando o conceito de JR centrado na vítima é usado neste Guia, isso é melhor compreendido quando os profissionais de JR são lembrados que as necessidades das vítimas são um ponto de partida crucial para uma maior exploração dos elementos centrais do conceito de Justiça Restaurativa. Entretanto, esses termos

podem atrapalhar esse entendimento quando nos levam a não atingir também as necessidades do infrator e das comunidades, dar espaço a uma visão “vencer/perder” individualista da justiça, fazer vista grossa aos fatores indutores do crime, ou abandonar os princípios de JR de abertura ao diálogo e consenso dos participantes.

Existem outros desafios que a linguagem utilizada apresenta. A palavra "vítima" será usada com constância neste Guia, o que poderá causar problemas a alguns leitores. A palavra "vítima" pode ter uma conotação de um desamparo e de uma estigmatização, e nada diz acerca da coragem, resiliência e riqueza emocional das pessoas que vivem no rescaldo do processo de vitimização. Alguns (especialmente no contexto de abusos físicos e sexuais) preferem "sobrevivente", enquanto outros termos dentro do escopo da JR incluem "pessoa afetada", "parte ferida", "ferido", "reclamante", entre outros termos. Para clarificar, a palavra "vítima" é um termo inadequado, apesar de ser utilizado neste Guia porque permanece sendo um denominador comum para aquelas pessoas que tenham vivido uma experiência ou fator de vitimização. Enquanto o termo parece ser desempoderador para alguns, para muitos outros ele serve simplesmente para nomear e reconhecer a relação de poder injusta que circunda o ato criminoso cometido.

Nós também usamos o termo "infrator", que foi frequentemente usado para estigmatizar o efeito do crime para o sistema de justiça criminal. Nossa intenção não é a de estigmatizar pessoas que praticam

crimes, vinculando sua identidade com seus atos e escolhas danosas. De fato, nem "vítima" e nem "infrator" deve ser pensado como um comentário sobre a natureza do caráter de qualquer uma das partes. Ao invés disso, nossa intenção é a de tentar capturar a posição de uma pessoa como parte de uma interação dentro de um espaço temporal. E mais importante, apesar desses termos poderem prover algum atalho, para finalidade de aprendizagem e de diálogo, nós devemos clarificar que no trabalho da JR, nós consistentemente tentamos usar a terminologia da identidade oferecida a nós pelos participantes desse processo.

O termo "justiça restaurativa" também é contestado. Idealmente, o conceito se refere a uma abordagem para se atingir justiça, centrada em determinados princípios, que transcendem qualquer programa, ferramenta ou modelo específico. Apesar de seu significado mais amplo, o termo há tempos tem sido associado com mecanismos de diálogo usados para atingir esse tipo de justiça - diálogo entre vítima e infrator, conferências, círculos de paz, e afins - o que, para muitas pessoas, tornou-se sinônimo de tais processos. Isso também pode ser dito em relação às pesquisas de JR. Referir-se a um "processo de JR" ou uma "prática de JR", como este Guia faz de maneira recorrente, falha em diferenciar entre princípios e prática, ou em reconhecer as variâncias no quão "restaurativo" um processo pode ser para seus participantes e suas comunidades. Ainda assim, para uma questão de simplicidade e alinhamento com outras pesquisas futuras, este Guia faz uso desse

<sup>6</sup> Herman, Judith Lewis (2005). "Justice From the Victim's Perspective." *Violence Against Women*. Vol 11, No. 5, Pp 571-602. Found at P. 585.

<sup>7</sup> See e.g. Garbett, Claire (2016). "And focused upon victims' needs": towards an assessment of the victim-friendly principles of restorative justice practice", *Contemporary Justice Review*, Vol. 19, No. 3, Pp. 307-324. Available at: <http://dx.doi.org/10.1080/10282580.2016.1185948>.

atalho linguístico comum.

Este Guia foi escrito com espírito de humildade. O campo da JR está em constante evolução e desenvolvimento, e os conceitos avançados aqui expostos devem permanecer abertos a diálogos e

debates. Ao invés de um conjunto fechado e rígido de princípios, esperamos que as páginas a seguir sejam base para diversos diálogos futuros para o propósito da justiça e de uma abordagem de cuidado e acolhimento para o processo de vitimização.



## 3. Metodologia

### 3.1 Equipe de pesquisa

Este Guia foi desenvolvido por uma equipe de pesquisadores e profissionais com grande experiência com o trabalho com vítimas no campo de JR. A equipe trabalhou em parceria para identificar e analisar pesquisas relacionadas ao trabalho realizado com vítimas em JR, para desenvolver e tornar o Guia disponível como um guia de recursos para programas e profissionais de JR.

#### **Pesquisadores contratados**

Alan Edwards  
Jennifer Haslett

#### **Diretores da Just Outcomer (Resultados Justos)**

Catherine Bargaen  
Aaron Lyons  
Matthew Hartman

#### **Aluna pesquisadora**

Jennifer Cracknell

## 3.2 Metodologia de pesquisa do Guia

Considerações práticas e pragmáticas para o trabalho com vítimas neste Guia são informadas por literatura canadense e internacional, por dados vindo de vítimas selecionadas e também de representantes no trabalho direto ou indireto com serviços de apoio às vítimas.

Foi realizada uma revisão bibliográfica de trabalhos publicados no Canadá e internacionalmente. O âmbito dessa revisão de literatura incluiu conceitos e também dados empíricos dentro desse campo, com enfoque nas experiências das vítimas, necessidades e questões do campo de JR, assim como análises acerca de como as definições da JR impactam o entendimento dos profissionais sobre a natureza do envolvimento da vítima.

Entrevistas com vítimas e representantes-chave conectados com a JR e/ou serviços às vítimas foram conduzidas por uma equipe de pesquisadores, por telefone ou pessoalmente. O propósito dessas entrevistas foi obter informações localizadas e uma maior variedade de perspectivas para o trabalho com vítimas usando JR em contextos distintos. Uma consulta mais extensa com profissionais e apoiadores foi para além do âmbito deste projeto.

**Entrevistas foram conduzidas com vítimas de crimes, assim como representantes dos seguintes setores:**

- Programas comunitários de Justiça Restaurativa
- Lideranças indígenas da província canadense de Alberta
- Serviços de apoio às vítimas da província canadense de Alberta e nacionais do Canadá
- Serviços de apoio a indígenas de Albertas
- Profissionais de Justiça Restaurativa

- Comitês de Justiça da Juventude
- Polícia
- Funcionários de iniciativa pública
- Áreas diversas dentro do setor Judicial e Procuradoria-Geral
- Setor de Conduto Universitária e Prestação de Contas da Universidade de Alberta

Vinte e sete entrevistas semiestruturadas foram realizadas entre maio e junho de 2018. Essas entrevistas auxiliaram a equipe de pesquisa a entender melhor o contexto da atuação em JR na província de Alberta. Essa metodologia envolveu a exploração de um conjunto de questões e dilemas envolvendo cada entrevistado(a), incluindo ao mesmo tempo uma flexibilidade para buscar questões relevantes relacionadas à pesquisa, de acordo com cada entrevistado(a). Essa metodologia foi escolhida para tornar explícita uma expertise específica e conhecimento dos entrevistados em relação ao projeto.

Os(as) entrevistados(as) foram identificados através de vários meios. Recomendações foram recebidas pelo diretor da Alberta Restorative Justice Association ("Associação de Justiça Restaurativa de Alberta"), e de membros selecionados do Advisory Committee ("Comitê Consultivo"). Algumas recomendações também foram requisitadas durante as entrevistas para lidar com algumas lacunas identificadas. Muitos fatores foram considerados para a escolha dos entrevistados, incluindo geografia, gênero e fatores socioculturais. Programas e indivíduos que usam de diferentes modelos de serviços e abordagens de JR, trabalhando com jovens e adultos, também foram pesquisados. Estes incluíram abordagens como

círculos, conferências (tanto estruturadas quanto não-estruturadas), diálogos vítima-infrator e círculos de paz. Os profissionais de JR entrevistados, trabalharam com referências vindas de uma multiplicidade de fontes, incluindo escolas, universidades, departamentos de polícia, a Coroa Britânica (com o Canadá sendo parte da Comunidade Britânica), juízes, carcereiros e serviços de apoio às vítimas. Entrevistas vindas de pessoas vinculadas a organizações de apoio às vítimas incluíram serviços comunitários, serviços envolvendo polícias e também serviços públicos, tanto em nível provincial quanto nacional.

### 3.3 Constatações das entrevistas

Foram buscadas perspectivas relacionadas às necessidades das vítimas; o porque as vítimas consideram ou não os processos de JR; a segurança

### 3.4 Necessidades das vítimas

**Necessidades comuns das vítimas trazidas à luz por entrevistas:**

- Informação
- Poder de voz
- 'Cura'
- Segurança
- Empoderamento
- Reconhecimento da maldade do ato
- Compensação financeira

As necessidades das vítimas identificadas através das entrevistas foram consistentes com os dados da literatura, destacando que a informação sobre os processos foi o item mais desejado pelas vítimas. Isto não significa dizer que todas as vítimas querem todas as informações relacionadas, mas elas gostariam de acesso e habilidade de recebê-las. Como uma vítima

Entrevistas foram conduzidas com vítimas de crimes, assim como com representantes dos seguintes setores: Programas comunitários de Justiça Restaurativa; Lideranças indígenas da província canadense de Alberta; Serviços de apoio às vítimas de províncias (canadense de Alberta) e nacionais (Canadá); Serviços de apoio à vítimas indígenas de Alberta; Profissionais de Justiça Restaurativa; Comitês de Justiça da Juventude; Polícia; Oficiais de governos; Áreas distintas dentro do setor Judicial e Procuradoria-Geral; Setor de Conduta Universitária e Prestação de Contas da Universidade de Alberta.

e apoio para as vítimas em JR; a estrutura dos programas e as considerações para os profissionais e os parceiros.

destacou em uma entrevista, “São as perguntas não-respondidas que continuam me machucando”.

*"São as perguntas não respondidas que continuam causando dor."*

Vítima entrevistada

A segunda necessidade mais citada foi pelo desejo das vítimas em ter voz e isso inclui a capacidade para contarem suas histórias e partilhar os impactos dos danos causados a eles, bem como possuírem escolhas e um poder de voz na tomada de decisões e os resultados das suas necessidades. Ainda foram identificadas a compensação financeira para danos à propriedade, perda de salários, ou os aspectos dispendiosos do crime também foram identificados.

### 3.5 Porque as vítimas pensam em participar

Os entrevistados descreveram a necessidade das vítimas por informações (em particular conseguirem informações para as suas questões específicas), a necessidade de possuírem voz (de serem ouvidas), e as necessidades de ter uma palavra a dizer no que acontece, como motivadores chave para participação no processo de JR. Uma das vítimas em uma atividade escolar falou da dificuldade das vítimas em conseguir informações. Questões de sigilo e adesão à Freedom of Information and Protection of Privacy Act (“Lei da Liberdade de Informação e Proteção da Privacidade”) limitam as informações que funcionários de escolas podem compartilhar com as famílias. Participar em um processo de JR pode dar um local normalmente não disponível para aqueles diretamente envolvidos poderem compartilhar informações relevantes. O processo de cura e de empoderamento também foram razões comuns para a participação das vítimas.

Em comunidades rurais, foi sugerido que quando as pessoas geralmente se conhecem, a JR pode

proporcionar um espaço para discutir danos, aumentar a segurança e talvez gerar resultados mais significativos. Em algumas conversas com as vítimas, os entrevistados disseram que os participantes expressaram uma falta de fé no sistema de justiça criminal, ou que esperam por prazos e processos mais rápidos caso eles fossem participar de um programa de JR.

Ajudar menores infratores para "andarem na linha" foi uma razão comum dada por algumas vítimas para participarem em programas de Justiça Restaurativa. De acordo com dois profissionais de JR, ambos avisaram que no contexto deste desejo (ajudar jovens infratores), eles fizeram esforços para garantir que as vítimas também participassem no processo de justiça restaurativa para atingirem suas necessidades individuais, já que eles perceberam o risco das vítimas sentirem-se re-vitimizadas caso desejassem por mudanças que não fossem realistas, ou que o infrator não estivesse preparado para aceitar.

### 3.6 Porque as vítimas não participam

**Razões percebidas para a não-participação no processo de justiça restaurativa:**

- Associação com perdão ao crime
- Sentimento de "mole" em relação ao ato criminoso
- Foco em reduzir o processo criminal
- Medo do ofensor
- Influência de amigos, familiares ou membros da comunidade
- Não vale o tempo necessário
- Falta de informações

Vários entrevistados expressaram preocupações de

que muitos programas de JR raramente incluem as vítimas. Eles sentiram que isso era enganador para o público, e estavam preocupados que tanto as necessidades das vítimas não estavam sendo levadas em consideração e também que a JR será rotulada como sendo somente útil para reabilitar infratores. Alguns profissionais estavam hesitantes em definir quais medidas de Justiça deveriam ser consideradas “Justiça restaurativa”, dizendo que a definição do que é JR deveria ser bem clara. Outros entrevistados ficaram mais focados no envolvimento da comunidade em matéria de indenizações ao

invés do envolvimento da vítima. Explorações mais profundas também seriam necessárias para entender a extensão do convite às vítimas para participarem de programas de JR na província canadense de Alberta. As razões das vítimas optarem em não participar no processo de Justiça restaurativa variam. Alguns entrevistados na área de atendimento às vítimas disseram que o termo JR é frequentemente associado com perdão. Acreditando que a JR tem a ver com (re)construir um relacionamento com o infrator levou algumas vítimas escolherem não explorar a justiça restaurativa. Outras preocupações incluíram ver a JR como "passando pano no crime", ou apenas como um caminho para reduzir o tempo do processo criminal. Para alguns tipos de crime, os entrevistados compartilharam que as famílias descreveram seu medo do infrator ou que foram influenciados por amigos, família ou por membros da comunidade para não participarem da Justiça Restaurativa. Um profissional que estava ativamente buscando a participação das vítimas no programa estava incerto em relação ao porquê de algumas vítimas que disseram à polícia que tinham interesse pela JR, posteriormente recusaram a participar assim que o programa fez o contato para dar maiores informações. Em outras circunstâncias,

as vítimas não sentiram que um processo de JR seria significativo ou que valesse o seu tempo. Um número de entrevistados acreditava que o público não fazia ideia de que as opções de JR estavam à sua disposição, e sem nenhuma estratégia sobre como divulgar essa mensagem e prestar esses serviços, ela permaneceu subutilizada. Preocupações específicas foram levantadas por alguns representantes de entidades de serviços para vítimas, sobre quando e como serviços e programas de JR são oferecidos às vítimas. Dúvidas existem acerca do que a JR realmente é; se existem programas de JR com credibilidade operando em sua área geográfica e que trabalham com vítimas, e se é pertinente mencionar a JR para entes de vítimas de homicídio, vítimas de violência sexual ou doméstica, visto que vítimas podem achar a ideia de comunicar-se com o infrator em tais circunstância algo ofensivo. Alguns outros entrevistados que prestam serviços a vítimas, entretanto, descreveram o quão forte foram as colaborações com programas de JR e alguns sentiram que o Canadian Victims Bill of Rights ("Declaração Canadense de Direitos para as Vítimas") lhes exige que forneçam informações acerca desses serviços para seu público atendido/clientes.

### 3.7 Segurança e apoio na Justiça Restaurativa

A preparação dos participantes e o treinamento dos profissionais foram dois dos principais temas de discussão que dizem respeito à segurança e apoio das vítimas que fazem parte de programas de JR. Foi dito que a exploração desses assuntos em torno da segurança e apoio apropriado às vítimas foi feita em conversas iniciais entre os profissionais e as vítimas. Foi considerado importante o esclarecimento

das necessidades e esperanças das vítimas, assim como as esperanças para o processo de JR e também os riscos que elas percebem. Identificar os recursos e a potencial rede de apoio da vítima através e durante o processo de JR é crucial para gerir a questão de segurança envolvida. A preparação dos infratores também foi notada e considerada importante para garantir os riscos

de uma possível revitimização, por meio de uma exploração e compreensão das motivações do infrator, assumindo responsabilidades, níveis de culpa e remorso.

Vários profissionais de JR entrevistados destacaram a importância de se perguntar diretamente às vítimas questões sobre riscos, o que faria elas se sentirem mais seguras ou mais confortáveis e como trabalhar para cuidar dessas necessidades. Conversas com vítimas sobre envolver ou não membros da família, amigos ou profissionais, seja na preparação ou na aplicação dos diálogos de JR, também foram consideradas importantes. Estas conversas abrangem especificamente assuntos de segurança e conforto para as vítimas na medida que elas exploram as opções da JR, se optarem por avançar para uma conversa presencial, e também sobre o 'após' da comunicação. Alguns entrevistados sugeriram que a flexibilidade é fundamental em um processo de JR, e que devem haver oportunidades para as vítimas possam ter um poder de voz e poder em tomadas de decisão.

Para alguns entrevistados, o treinamento e as competências dos facilitadores de JR foi um fator importante nas conversas de segurança e suporte. Eles que sentiram que as vítimas podem ser facilmente revitimizadas se os profissionais de JR não tiverem conhecimento, sensibilidade para com a vítima ou falta de habilidade para o trabalho com os infratores.

A importância de um entendimento acerca de traumas, luto, vergonha, desenvolvimento da

criança e do adolescente (caso seja um trabalho com a juventude), e traumas intergeracionais também foram destacados.

Participação voluntária de tanto vítimas quanto ofensores foi considerada um princípio central e uma salvaguarda importante contra a revitimização.

A maioria dos profissionais de JR entrevistados trabalham dentro de programas que são limitados no tipo de encaminhamentos que recebem. Crimes de violência doméstica, violência sexual e, por vezes, violência qualificada geralmente não são considerados. A causa dessa limitação foi atribuída à complexidade desses casos. Os profissionais envolvidos podem não ter experiência o suficiente, conhecimento ou habilidades para assumir tais casos.

A participação voluntária tanto da vítima quanto do infrator foi compreendida como sendo fundamental para o processo da JR. Isso foi frequentemente dito como sendo um princípio central para os programas e um importante escudo contra a revitimização. Foi observado por vários facilitadores de JR que inevitavelmente, os participantes experienciam um escopo de pressões para ou participar ou não participar. Se completar um programa de JR incluísse a possibilidade de se evitar ter uma ficha criminal, isso foi visto como um incentivo para muitos infratores participarem de tais programas. Porém, os entrevistados ainda acreditam que a participação de infratores é voluntária, visto que eles(as) ainda possuem uma escolha de continuar no sistema judicial e processos criminais.

### 3.8 Programas e parcerias de Justiça Restaurativa

A maioria dos indivíduos entrevistados que trabalham em programas de JR não tinham parcerias

significantes ou conexões com serviços de apoio às vítimas. Esses programas tendem a possuir fortes

parcerias com escolas, com a polícia ou com a Coroa Britânica, ocasionalmente com tribunais e com outras comunidades, empresas ou organizações. Um profissional de serviços a vítimas expressou curiosidade sobre a possibilidade de se ter ou não desconexões entre a JR e alguns serviços e/ou serviços de apoio às vítimas, por causa do tempo e gravidade da maioria dos casos que são encaminhados para esses serviços. Muitos serviços que acolhem vítimas frequentemente trabalham com vítimas de crimes recentes, e por isso ainda não estão prontos para considerar um caso de JR, ou então com vítimas de homicídio, violência doméstica ou violência sexual para os quais os programas JR geralmente não prestam serviços.

A visibilidade e a integração de JR dentro de um tribunal criminal não é a norma na província canadense de Alberta. Como dito na fala de um entrevistado, "Mudanças significativas precisam acontecer em nossas abordagens para que a JR

seja incluída na província - fazer o serviço pela metade não irá funcionar". Algumas sugestões para expandir serviços de JR incluem modelos regionais e panfletos que podem proporcionar materiais básicos sobre a JR, links e recomendações para mais informações a respeito desse tema.

Um exemplo de parcerias fortes existe em um módulo do Indigenous Justice Program ("Programa de Justiça Indígena"), no qual já um programa de formação de paz presente nas cortes. Vítimas eram centralmente envolvidas desde o início do processo, e a colaboração com elas era evidente nesse formato, sendo elas perguntadas se gostariam que o processo criminal fosse realizado através do profissional de cultura da paz, e também tinham opções se gostariam (e também sobre como) de estarem envolvidas. A participação das vítimas nesse programa foi considerada alta.

### 3.9 Processos e considerações para os facilitadores

Os entrevistados reconheceram que muitos processos diferentes de JR acontecem na província de Alberta e vários indivíduos notaram que é importante que diferentes comunidades usem modelos ou desenvolvam abordagens que melhor atendam suas necessidades. Os facilitadores parecem concordar que a preparação é a chave para um trabalho pacífico e seguro em Justiça Restaurativa, e que cada caso precisa ser abordado como sendo singular em suas circunstâncias. Apesar de diferentes modelos, os facilitadores que trabalham com vítimas parecem concordar que construir relacionamentos de confiança com os participantes é importante para a prática bem-sucedida de JR.

Atributos-chave de facilitadores de JR, como descritos por uma vítima, incluem boa conduta profissional, atenção e sensibilidade para os conteúdos com os quais aquelas pessoas estão lidando e também sensibilidade para as capacidades dos participantes em participar da JR. Conhecimento acerca da dinâmica do ato criminoso e da vitimização, os riscos envolvendo as vítimas e percebidos por elas, e a compreensão da dor das vítimas também foram entendidas como conhecimentos fundamentais. Muitas sugestões específicas e detalhadas foram feitas pelos entrevistados em relação a conteúdos e práticas para os facilitadores. Muitas dessas linhas foram incorporadas em seções posteriores deste guia.

# Revisão de literatura

Enquanto programas e facilitadores de Justiça Restaurativa continuam a aprender e a refinar seu trabalho, é vital que nós mantenhamos conexões consistentes entre nossas práticas e o mundo acadêmico que sustenta a JR. Tomando por base esse princípio, os autores deste Guia realizam uma revisão de literatura, almejando auxiliar proponentes e facilitadores de JR a construir relações entre ideais e construções teóricas e o trabalho com vítimas na justiça restaurativa. Fazemos um convite a um pensamento crítico acerca desses conceitos, analisar suas implicações práticas, e possibilitar um olhar crítico para o facilitador de JR acerca de suas próprias práticas.

A questão acerca do lugar que as vítimas devem ocupar na prática da JR tem provocado muitas discussões, desde pelo menos a publicação, em 1990, da importante e influente obra de Howard Zehr, *Trocando as Lentes*. As vítimas e as suas necessidades, na sequência do ato criminoso, devem ser "centrais" para a prática da justiça restaurativa? O trabalho dos profissionais de JR deve ser o de procurar alcançar um certo "equilíbrio" entre a resposta às necessidades da vítima, as necessidades do infrator e as demandas da comunidade?

## 1. Definindo Justiça Restaurativa

No campo da justiça restaurativa, sabe-se que não há um consenso na definição de justiça restaurativa.<sup>8</sup> As definições de justiça restaurativa dividem-se em 3 categorias: JR como um conjunto de valores para uma abordagem de compreensão do dano e do ato criminoso; JR como um processo; e JR como uma visão de mundo. Dado o tópico específico desta

revisão, esta terceira abordagem para a definição de justiça restaurativa será tratada como estando fora do âmbito desta revisão. Olhando para as duas definições mais amplamente utilizadas de justiça restaurativa, vemos que são os valores e os princípios que trazem uma clareza vital para uma compreensão de JR. Essas definições

Se a vítima se tornar central, o que acontece com o princípio de equilíbrio? Enquanto muitos teóricos e profissionais lutam para precisamente discernir e descrever a importância do papel das vítimas no processo de JR, muitas pesquisas realizadas demonstram que há uma falta de espaço para as vítimas e suas necessidades em muitas práticas de JR, além de atenção inadequada por parte dos profissionais. Essa revisão acerca da justiça restaurativa olha para essas questões através de uma revisão sobre o que obras e pesquisas fundamentais do campo dizem sobre o lugar e as necessidades das vítimas dentro da visão da justiça restaurativa. Também examinaremos as pesquisas acerca das experiências das vítimas com a JR e como os profissionais conseguem ou não alcançar uma realização das necessidades das vítimas. Analisaremos também as necessidades das vítimas no âmbito de um processo de justiça criminal, e também de um processo de diálogos. A partir daí, iremos olhar para pesquisas acerca de práticas de JR que melhor respondam a estas necessidades. Essa pesquisa constitui muito da fundamentação teórica sobre estratégias práticas oferecidas posteriormente neste Guia.

provêm de Tony Marshall e Howard Zehr. Marshall define justiça restaurativa como:

*(...) um processo em que as partes com voz em um crime específico encontram coletivamente uma maneira de como lidar com as consequências de um ato criminoso e suas implicações para o futuro.*<sup>9</sup>

Reconhecendo as limitações de uma definição tão concisa, Marshall identifica os valores e princípios subjacentes a essa definição, trazendo assim uma clareza maior de como uma resposta judicial pode ser ao mesmo tempo justa e restaurativa, e de como ela deve ser abordada. Para efeitos de resposta à pergunta "para o que serve a justiça restaurativa?", Marshall observa que "os principais objetivos da JR são:

- Atender plenamente às necessidades da vítima - materiais, financeiras, emocionais e sociais (incluindo as de seus entes queridos e pessoas próximas que foram afetadas);
- Prevenir a reinserção no crime, integrando os infratores às comunidades;
- Permitir que infratores assumam responsabilidade por suas ações;
- Recriar uma comunidade funcional que apoie a reabilitação de infratores e vítimas, e que seja ativa na prevenção de crimes.
- Prover meios para evitar a escalada dos processos judiciais, os custos e atrasos associados.<sup>10</sup>

Assim como a de Marshall, a definição de justiça restaurativa de Howard Zehr não pode ser contida

a algumas frases curtas. A definição de Zehr de JR, modificada em 2015 é:

*"A Justiça restaurativa é uma abordagem para alcançar a justiça que envolve, na medida do possível, aqueles que possuem voz em um ato criminoso ou danoso em específico, para coletivamente identificar e enfrentar danos, necessidades e obrigações, para que se possa curar e tornar as coisas mais corretas o quanto for possível".*<sup>11</sup>

*"Quem foi ferido e quais são suas necessidades."*

Howard Zehr

Zehr deixa claro que valores e princípios são os elementos que definem essa abordagem. Ele define o paradigma da JR, em parte, como sendo guiado pelas questões que são colocadas. A primeira dessas perguntas, na visão da justiça restaurativa, é "quem foi o prejudicado e quais são suas necessidades?" Um dos princípios mais fundamentais da justiça restaurativa, então, é que a justiça começa com as vítimas e suas demandas. Para Zehr e muitos outros que fornecem bases para uma visão de JR, articulando a importância dos seus valores e princípios, as vítimas e suas necessidades devem ser centrais para pensar em se fazer justiça restaurativa e as suas consequências.<sup>12</sup>

Lode Walgrave, outro arquiteto de filosofia da JR contemporânea, esclarece que "(um) foco na reparação de danos, e não no que deveria ser feito

<sup>10</sup> Ibid., P. 6.

<sup>11</sup> Zehr, Howard (2015). The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated. P. 48.

<sup>12</sup> Isso torna ainda mais importante para as vítimas que os facilitadores de JR possuem conhecimento e comprometimento com a prática desses princípios e valores. Como iremos discutir posteriormente, quando estas características não estão presentes nos facilitadores, existe um preço que as vítimas pagam quando participam de processos de justiça restaurativa.

com o infrator, é a chave para o entendimento da JR, e para distingui-la tanto das abordagens punitivas quanto das retributivas"<sup>13</sup>. Posteriormente, Walgrave também escreve que, em JR, "o principal foco (...) é a reparação do maior número possível de danos causados". O apoio à vítima, então, é a primeira e mais importante ação para obter justiça por meio da reparação."<sup>14</sup>

Isso é afirmado também por Ada Pecos Melton (2005), que, explorando a conexão entre a noção de justiça de determinados povos indígenas do Canadá e os princípios de JR, escreve que:

*"Os princípios Restaurativos se referem ao processo de cura e recuperação necessários para a renovação de relacionamentos pessoais e comunitários. A vítima é o foco, e o objetivo é procurar uma cura e renovação para seu bem-estar físico, emocional, mental e espiritual. O processo de cura envolve atos deliberados pelo infrator para recuperar dignidade e confiança e também para retornar para um estado de saúde física, emocional, mental e espiritual. Isso é necessário para que o infrator e a vítima desenvolvam resiliência e para a restauração de harmonia pessoal e comunitária."*<sup>15</sup>

Dentro do contexto da JR no Canadá, o foco dos governos provinciais do Canadá o nível de atenção dado às vítimas varia. O governo da província de Alberta define a justiça restaurativa como "(...) um processo voluntário que foca nas necessidades da vítima e na responsabilidade do infrator em reparar os danos causados".<sup>16</sup>

Em 2015, o governo da província de Manitoba anunciou o programa Strategy for Victim-Centred Restorative Justice ("Estratégia para Justiça Restaurativa Centrada na Vítima"), um método para oferecer processos de JR, assegurando que "(...) a vítima está no centro do processo, [que] pode ajudá-la (o) a sentir-se no controle da situação, ganhar uma sensação de encerramento e obter garantias que reparações apropriadas farão parte do fim do processo."<sup>17</sup>

O governo da província de Nova Escócia, apesar de não se utilizar de linguagem centrada na vítima, diz, no entanto, que "diversos esforços serão realizados para prover às vítimas as informações, preparação e apoio necessários, para que possam participar de um processo de justiça restaurativa."<sup>18</sup>

<sup>13</sup> Walgrave, Lode (2009). "Advancing Restorative Justice as the Ground for Youth Justice", P.5. Disponível em: <https://www.unicef.org/tdad/2lodewalgrave.pdf>

<sup>14</sup> Walgrave, Lode (2008). "Restorative justice: An alternative for responding to crime?", in Shoham, Beck, and Kett (eds.), International Handbook of Penology and Criminal Justice, P. 628.

<sup>15</sup> Melton, Ada Pecos (2005). "Indigenous Justice Systems and Tribal Society", in Wanda D. McCaslin (ed.), Justice as Healing, Pp. 108-109.

<sup>16</sup> Alberta Justice and Solicitor General. Restorative Justice. Disponível em: [https://solgps.alberta.ca/safe\\_communities/crime\\_prevention/Publications/restorative-justice-booklet\\_2013\\_07\\_18.pdf](https://solgps.alberta.ca/safe_communities/crime_prevention/Publications/restorative-justice-booklet_2013_07_18.pdf)

<sup>17</sup> Government of Manitoba (2015), "Manitoba's Strategy for Victim-Centred Restorative Justice". Disponível em: [https://www.gov.mb.ca/justice/restorjus/pubs/restor\\_jus\\_booklet.pdf](https://www.gov.mb.ca/justice/restorjus/pubs/restor_jus_booklet.pdf)

<sup>18</sup> Government of Nova Scotia Restorative Justice Program website, FAQ. Disponível em: <https://novascotia.ca/just/RJ/faq.asp#00>

Uma maneira de abordar a questão de como e o quanto a JR é ou deveria ser centrada na vítima pode envolver questionar se as vítimas são "partes" da mesma maneira que os infratores e se membros da comunidade são ou não. Uma resposta para essa

pergunta pode exigir, em parte, de uma compreensão significativa acerca de quais necessidades podem aparecer para as vítimas após o ato prejudicial. Tais temas serão explorados posteriormente neste Guia.

## 2. Os princípios do trabalho centrado à vítima

A primeira articulação de ter as vítimas e as necessidades das vítimas como um ponto central na teoria e prática da JR está presente na obra *Trocando as Lentes*, de Howard Zehr (1990). Zehr resume o paradigma restaurativo como começando com três questões:

*"Quando um crime ocorre (independente se um "ofensor" é identificado), as três primeiras perguntas devem ser "Quem foi afetado?", "Como ele(a) foi afetado(a)?" [e] "Quais são suas necessidades?"*<sup>19</sup>

Em respeito ao porquê da relevância dessas questões e o significado delas para a JR, o autor acrescenta:

*"O primeiro objetivo da justiça, então, deve ser o de restituir e curar as vítimas. A cura das vítimas não implica que se deva esquecer ou minimizar o ato criminoso. Ao contrário, isso implica em um senso de recuperação e um grau de encerramento. Os afetados pelo ato devem sentir-se novamente que suas vidas possuem sentido e que estão seguros e com controle de si próprios. (...) o processo de cura engloba uma sensação de recuperação e uma esperança para o futuro."*<sup>20</sup>

Zehr e Mika (1998) enfatizam esse ponto, em seu escrito *Conceitos Fundamentais de Justiça Restaurativa*<sup>21</sup>:

*2.1 As necessidades das vítimas por informações, validação, justificação, restituição, testemunho, segurança e apoio são os pontos de partida da justiça.*

*2.1.1 A segurança das vítimas é uma prioridade imediata.*

*2.1.2 O processo de justiça fornece uma base que promove um trabalho de recuperação e cura, que é de domínio da vítima.*

*2.1.3 Vítimas são empoderadas através de uma maximização de suas vozes e participação na determinação de necessidades e resultados.*

Novamente, na próxima seção:

*2.2 O processo de justiça maximiza oportunidades de troca de informações, participação, diálogo e consenso mútuo entre a vítima e o infrator.*

*2.2.1 As vítimas têm o protagonismo em definir e dirigir os termos e condições de tais trocas.*

<sup>19</sup> Zehr, Howard (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*. USA: Herald Press. P. 191.

<sup>20</sup> *Ibid.*, Pp. 186-187.

<sup>21</sup> Zehr, Howard and Harry Mika (1998). "Fundamental Concepts of Restorative Justice", *Contemporary Justice Review*, Vol. 1, No. 1, Pp. 47-55. Também disponível em: [http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ\\_Principles/Fundamental\\_Concepts\\_RJ\\_Zehr\\_Mika.PDF](http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ_Principles/Fundamental_Concepts_RJ_Zehr_Mika.PDF)

Susan Sharpe (1998) também vê as vítimas como o ponto de apoio da prática da justiça restaurativa, detalhando a similaridade das conexões entre os valores da JR e a prática. A autora inicia listando seis maneiras fundamentais que os programas devem se manter fiéis aos valores da JR:

*Um programa de justiça restaurativa é fiel ao seu propósito quando:*

1. *Se concentra no envolvimento das vítimas como um foco.*<sup>22</sup>

Umbreit e Peterson Armour (2010) também acrescentam:

*"O ponto central para os princípios de justiça restaurativa é o entendimento que ele é um processo centrado na vítima. Isso significa que o dano causado à vítima é o principal balizador, e serve para organizar a essência da interação entre as partes-chave. Apesar de ser centrado na vítima, o processo não é controlado por ela. Isso permite que o processo responda às necessidades de todas as várias partes envolvidas.*<sup>23</sup>

Llewellyn e Howse (1999) também dão ênfase à importância de ter em mente que "há distinção entre justiça restaurativa como um processo centrado na vítima e controlado pela vítima". A justiça restaurativa, como temos discutido, é centrada na vítima, e os danos que lhe são infligidos como no

processo"<sup>24</sup>. Mas os autores também dizem que deve haver cautela "(...) não se pode dizer sobre restauração da vítima de maneira isolada"<sup>25</sup>

Llewellyn e Philpoo (2014) ecoam a importância de se levar em consideração as necessidades de todos os participantes do processo de JR, advertindo que "(...) como uma descrição do próprio processo de justiça restaurativa, o termo 'centrado na vítima' é algo problemático caso crie uma impressão de que justiça restaurativa é focada nas vítimas em detrimento do infrator ou da comunidade" (ênfase dos autores originais).<sup>26</sup> Sendo centrado na vítima, então, não se trata da ideia de que a JR é "somente para a vítima"; os profissionais de JR têm a obrigação de responder às necessidades de todos os participantes, mesmo que tragam centralidade às necessidades da vítima. Zehr também enfatiza o princípio do trabalho voltado à vítima em 2015, quando escreve que "uma vez que a justiça procura fazer a coisa certa, uma vez que as vítimas tenham sido prejudicadas, a justiça restaurativa deve começar com aqueles que foram vitimizados e suas necessidades."<sup>27</sup> (ênfase do autor original).

Estar centrado na vítima no trabalho em JR não significa que as vítimas controlem o processo de diálogo; mas sim significa que as necessidades das vítimas são o ponto de partida e foco da concepção do processo. As demandas da vítima auxiliam a determinar a extensão das responsabilidades do

<sup>22</sup> Sharpe, Susan (1998). "Six Touchstones for Restorative Justice Programs", in Restorative Justice: A Vision for Healing and Change, P. 49.

<sup>23</sup> Umbreit, Mark and Marilyn Peterson Armour (2010). Restorative Justice Dialogue: An Essential Guide for Research and Practice, P. 7.

<sup>24</sup> Llewellyn, Jennifer and Robert Howse (1999). "Restorative Justice – A Conceptual Framework", P. 69.

<sup>25</sup> Ibid., P. 70.

<sup>26</sup> Llewellyn, Jennifer and Daniel Philpott (2014). "Restorative Justice and Reconciliation: Twin Frameworks for Peacebuilding", in Llewellyn and Philpott (eds.), Restorative Justice, Reconciliation, and Peacebuilding, P. 35, footnote 19.

<sup>27</sup> Zehr, Howard (2015). The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated, P. 42.

infrator, ajudam a decidir o que é discutido, influenciam quem faz parte do processo, como o diálogo prossegue, e assim por diante. Existem muitas expressões do processo centrado na vítima. Um exemplo é de Koss (2018), que, no programa de restauração, observou que muitas vítimas mereciam o estatuto de serem as primeiras a consentirem (ou não) com o processo.<sup>28</sup> Isso representa um desafio para a prática padrão de se encontrar primeiro com os infratores, para então determinar se a vítima

também deve ser contatada.

Dado o quão consistentemente o envolvimento da vítima é destacado na literatura que fundamenta a JR, pode ser útil observar o que pesquisas revelam sobre as experiências das vítimas com a JR. O que acontece quando as necessidades das vítimas não são vistas como centrais no processo de JR? As pesquisas que destacam as experiências das vítimas no processo de JR podem lançar alguma luz sobre essa questão.

### 3. Satisfação das vítimas a Justiça Restaurativa

Inúmeros estudos, no decorrer do tempo e em diferentes continentes, destacam o que é frequentemente chamado de "satisfação da vítima" com suas experiências no processo de JR. As primeiras avaliações conduzidas por Mark Umbreit demonstram regularmente que o índice de satisfação das vítimas oscila em torno de 75% e 90%. Esses números sugerem que a JR satisfaz e atendeu as demandas de muitas das vítimas. Os estudos iniciais de Umbreit são similares a muitos outros estudos sobre as experiências dos participantes em um processo de JR. Por exemplo, Umbreit, Coates e Vos (2002) conduziram uma revisão de 63 estudos de processos de JR - principalmente conferências e o que foi denominado na época de mediação vítima-infrator (MVO), em 5 países. Esses revisores confirmaram que:

*"As expressões de satisfação com a MVO são consistentemente elevadas tanto para as vítimas quanto para os infratores,*

*ao redor de diferentes locais, culturas e o nível de gravidade dos crimes. Tipicamente, oito ou nove dentre dez participantes estão satisfeitos com o processo e os resultados. (...) Por exemplo, um estudo sobre MVO, que compara diversas províncias e seis países, do Oregon descobriu que o índice de satisfação dos infratores foi de 76%, e o das vítimas foi de 89%."*<sup>29</sup>

Em 2011, o Ministério da Justiça da Nova Zelândia realizou um estudo de 154 vítimas que participaram em processos de JR com infratores adultos. Os resultados foram:

*"A grande maioria (82%) das vítimas ficaram satisfeitas com os círculos de justiça restaurativa que elas participaram. Fazer parte de círculos e programas de justiça restaurativa geralmente teve um impacto positivo, com 74% dos*

<sup>28</sup> Mary Koss (2018). "The RESTORE Conference Model Perspective, Q&A" PowerPoint, NCRDV Webinar, February 15, 2018.

<sup>29</sup> Umbreit, Mark S., Robert B. Coates, and Betty Vos (2002). "The Impact of Restorative Justice Conferencing: A Review of 63 Empirical Studies in 5 Countries". Center for Restorative Justice and Peacemaking, Pp. 3-4. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/255647653\\_The\\_Impact\\_of\\_Restorative\\_Justice\\_Conferencing\\_A\\_Review\\_of\\_63\\_Empirical\\_Studies\\_in\\_5\\_Countries](https://www.researchgate.net/publication/255647653_The_Impact_of_Restorative_Justice_Conferencing_A_Review_of_63_Empirical_Studies_in_5_Countries)

*participantes dizendo que se sentiram melhor após tais experiências. Mais de três quartos (77%) disseram que ficaram satisfeitos com suas experiências com a justiça restaurativa, de maneira geral, tanto antes quanto durante e após a participação nos programas. Os quatro fatores observados como sendo críticos para a satisfação foram as preocupações e as questões da vítima, e como e quão seriamente elas foram tratadas no processo, o facilitador ser justo com todos durante o andamento, o infrator completando do plano e o contato entre o facilitador e a vítima após o processo."*

30

Sherman et al. (2015) realizaram uma pesquisa longitudinal sobre a participação das vítimas e infratores em conferências de justiça restaurativa dirigidas pela polícia e os efeitos causados nas partes; essas conferências foram conduzidas por facilitadores treinados pelos mesmos profissionais e utilizaram os mesmos roteiros para cada conferência. Tanto efeitos de curto prazo quanto de longo prazo foram estudados. O escopo de crimes abrangidos foram crimes violentos não-domésticos e não-sexuais, cometidos por infratores de idades menores de 30 anos, crimes contra propriedade cometidos por menores e condução sob o efeito de álcool cometidos por adultos. Os resultados para vítimas que participaram de conferências de justiça restaurativa foram comparados com as vítimas de

grupos de controle, cujos casos foram ajustados através de tribunais. As vítimas cujos casos passaram por programas de JR demonstraram uma menor prevalência de sintomas de estresse pós-traumático quando comparadas com vítimas em grupos de controle, menor impacto emocional do crime, menor desejo por busca de violência relativa, maior satisfação e sentimento de justiça e tiveram maior probabilidade de receberem um pedido de desculpas do infrator.<sup>31</sup>

Avaliações positivas de processos de diálogos em JR continuam sendo publicadas, apesar de, com o decorrer do tempo, pesquisadores terem expandido o âmbito de seu trabalho. Alguns orientaram estudos para o que está acontecendo para causar os processos de JR, e profissionais passaram a considerar tais estudos como menos relevantes do que estudos citados anteriormente.

Muitas pesquisas têm surgido detalhando dificuldades em processos judiciais envolvendo infratores jovens; processos que são considerados como, e geralmente marcados como sendo, justiça restaurativa.

Em um estudo de Hoyle e Rosenblatt (2016) envolvendo conferências lideradas pela polícia com jovens infratores, uma das principais conclusões foi que "somente 2 de 23 casos observados puderam ser classificados como 'justiça restaurativa', porque na maioria desses casos, os facilitadores tenderam a dominar os intercâmbios que tiveram lugar, e alguns participantes, nomeadamente a rede de apoio aos infratores, foram deixados de lado. (ênfase dos

<sup>30</sup> New Zealand Ministry of Justice (2011). "Victim satisfaction with restorative justice: A summary of findings". Disponível em: <https://www.justice.govt.nz/assets/Documents/Publications/Restorative-Justice-Victim-Satisfaction-Survey-Summary-of-Findings.pdf>

<sup>31</sup> Sherman, Lawrence W., et al. (2015). "Twelve experiments in restorative justice: the Jerry Lee program of randomized trials of restorative justice conferences." *Journal of Experimental Criminology*, Vol. 11, No. 4, Pp. 501- 540.

autores originais) Apesar de dominarem as discussões, policiais fizeram frequentemente perguntas de uma perspectiva de julgamento ou

como lições de moral - isso significava ou sinalizava que o infrator era visto como sendo persistente ou recorrente, ou alguém que se arriscava a ser." <sup>32</sup>

### 3.1 Preocupações da vítima em participar da Justiça Restaurativa com jovens

Uma das mudanças mais significativas para as vítimas em suas experiências envolvendo a justiça restaurativa no Canadá tem sido a introdução de processos de justiça para distanciar jovens infratores da justiça tradicional. As explicações acerca dessa mudança são importantes.

Em 1 de Abril de 2003, entrou em vigor no Canadá a Lei de Justiça Penal Juvenil (Youth Criminal Justice Act). O preâmbulo da declaração diz que "o sistema judiciário deve levar em consideração os interesses das vítimas e assegurar a responsabilização através de consequências significativas, reabilitação e reintegração". Além disso, "o sistema judiciário deve reservar suas intervenções mais graves para os crimes mais graves, e reduzir o foco em encarceramento". A Declaration of Principle ("Declaração de Princípio") fornece um contexto em torno do qual deve ser considerada uma mudança no sentido de uma justiça restaurativa:

*"O sistema judiciário juvenil é voltado para proteger o público geral ao (I) responsabilizar jovens através de medidas que são proporcionais à gravidade do crime cometido e ao grau de responsabilidade desse jovem; (II) promover reabilitação e reintegração de jovens; (III) apoiar políticas de prevenção*

*de crimes, encaminhando jovens infratores para programas ou organizações comunitárias que trabalham com circunstâncias envolvidas no comportamento infrator."*

A única menção na Declaração de Princípio ("Declaration of Principle") sobre as vítimas de jovens infratores é: "(...) cortesia, compaixão e respeito pelas vítimas; a oportunidade para vítimas receberem informações e participarem de programas de JR. <sup>33</sup>

As prioridades do sistema judiciário canadense para programas que recebem esses jovens infratores através dessa Lei são reduzir tempo de cárcere, promover reabilitação e reintegração e endereçar as causas por trás de comportamentos criminosos. Parece que essas são de fato as prioridades para muitos programas de JR que envolvem a justiça criminal da juventude.

Desde a introdução da Youth Criminal Justice Act ("Lei da Justiça Penal Juvenil") no Canadá, tem ocorrido uma proliferação de programas que focam em casos nos quais o infrator é um jovem. De acordo com dados coletados pelo Correctional Service of Canada ("Sistema Penitenciário Canadense"), no ano fiscal de 2009/10, 21.504 encaminhamentos de

<sup>32</sup> Hoyle, Carolyn and Fernanda Fonseca Rosenblatt (2016). "Looking Back to the Future: Threats to the Success of Restorative Justice in the United Kingdom", Victims & Offenders, Vol. 11, No. 1, P. 42.

<sup>33</sup> Government of Canada, Department of Justice (2003). "The Youth Criminal Justice Act: Summary And Background", P. 1-2. Available at: <http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/yj-jj/pdf/back-hist.pdf>

jovens infratores para programas de JR foram feitos. Durante o mesmo período, houveram 12.277 casos encaminhados para JR onde o infrator era um adulto.<sup>34</sup> Os programas de JR representam a forma predominante da prática da justiça restaurativa no Canadá. O crescimento no número de programas de JR tem-se concentrado em jovens infratores, como é o caso em muitos outros países.<sup>35</sup> Então, visto o alto índice de programas de JR envolvendo jovens infratores, em âmbito canadense e internacional, vale a pena questionar as experiências das vítimas sobre essa abordagem relativamente nova para a justiça. O quão bem-sucedido são os programas de JR para jovens infratores em relação a atender as necessidades das vítimas? A abordagem de se fazer conferências e círculos já era bem estabelecida na Austrália na época que tais legislações eram redigidas e pesquisas

correlacionadas estavam sendo feitas no Canadá. Um dos primeiros estudos mostrou resultados frustrantes. Em 2004, Lathleen publicou um estudo longitudinal explorando experiências de participantes em 89 programas de JR envolvendo jovens. As avaliações dos participantes foram completadas imediatamente após as conferências, e novamente, após um ano. Entre as vítimas que expressaram sentir estresse após o crime (antes de participarem dos círculos), como insônia, pesadelos, baixa autoestima, ou aumento em sentimentos de desapego, 47% delas reportaram que, após 1 ano de sua participação em conferências "(...) foi nem um pouco útil em superar essas dificuldades" e apenas "(...) 19% disse que a conferência foi útil ou muito útil." <sup>36</sup> Ao invés de causar descontentamento ou desilusões, tais estudos deveriam ser examinados, para que suas implicações práticas fossem melhor compreendidas.

### 3.2 O que causa satisfação e insatisfação das vítimas?

Na análise de Daly, os resultados demonstram que "(...) [um] processo como a JR, e diversos outros processos legais (como uma corte criminal) pode fazer muito pouco para ajudar vítimas afetadas de maneira profunda pelo crime."<sup>37</sup> Essa alegação parece carecer de nuances, visto que muitas formas do trabalho em JR não estão incluídas no estudo da autora. No estudo, não há análise sobre qualquer

papel que as limitações das conferências tenham tido para a insatisfação das vítimas. Claramente, existem muitas pesquisas que demonstram fortes benefícios da JR para as vítimas de crimes mais sérios <sup>38</sup> vítimas estas que podem se autoconsiderar "afetadas profundamente pelo crime". Segundo, pode-se indagar se a falta de sucesso dos processos de conferências e círculos para vítimas que sofreram

<sup>34</sup> Federal-Provincial-Territorial Working Group on Restorative Justice, Correctional Service Canada (2016). "Restorative Justice in the Canadian Criminal Justice Sector". Disponível em:

<http://www.csc-scc.gc.ca/restorative-justice/003005-4012-eng.shtml#3.1>

<sup>35</sup> Bouffard, Jeff, Maisha Cooper, and Kathleen Bergseth (2017). "The Effectiveness of Various Restorative Justice Interventions on Recidivism Outcomes Among Juvenile Offenders", Youth Violence and Juvenile Justice, Vol. 15, No. 4, pp. 1-16.

<sup>36</sup> Daly, Kathleen (2004). "A Tale of Two Studies: Restorative Justice from a Victim's Perspective", P. 7. Available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/65ec/fb322ac8461885c2785346cdbe514ede9ac3.pdf>

<sup>37</sup> Ibid., P. 9.

<sup>38</sup> Ver, por exemplo, Susan L. Miller's book *After The Crime* (2011), Tinneke Van Camp's book *Victims of Violence and Restorative Practices* (2014), and the Mark S. Umbreit et al. book *Facing Violence: The Path of Restorative Justice and Dialogue* (2003).

estresse pode ser vinculada ao conhecimento e habilidades (ou falta destes) dos facilitadores, que, por muitas possíveis razões, podem ter prestado menos atenção para as necessidades das vítimas, em detrimento às necessidades do infrator. Daly não deu peso ao fator da competência do facilitador em seu estudo, concluindo no entanto que "(...) a melhoria das práticas através de conferências de facilitadores pode ajudar nos limites, mas isso é muito pouco provável que isto tenha um grande impacto."<sup>39</sup>

Em contraste com a pesquisa de Daly, as habilidades e orientações do facilitador podem desempenhar uma importante função na análise da satisfação da vítima, no que pode ser a maior e mais inclusiva coleção de pesquisas sobre as experiências de vítimas em JR. Choi, Bazemore et al. (2012) compilaram dúzias de estudos que detalham a insatisfação das vítimas com suas experiências e a JR envolvendo jovens infratores.<sup>40</sup> Um fator comum encontrado nos achados do estudo é que:

*"Apesar desses estudos confirmarem muitas inconsistências existentes entre os princípios de JR e sua prática, isso não parece ser um problema grave nos processos de JR. Ao invés disso, parece que existem muitas práticas que são realizadas de maneira descuidada ou que deturpam valores da JR, por parte de facilitadores ou de organizações."*<sup>41</sup>

Em outras palavras, o sucesso ou fracasso de

processos de JR em jovens infratores pode depender imensamente do nível de habilidade e competência dos facilitadores. Os pesquisadores concluem que:

*"(...) melhores práticas em JR requerem: treinamento de profissionais e facilitadores; preparação aprofundada das vítimas, infratores e sua rede de apoio; práticas centradas na vítima e sensíveis à vítima; processos movidos pelo diálogo (e não focados nos resultados); interações abertas, honestas e respeitadas, nas quais os infratores sintam-se seguros o suficiente para aceitarem responsabilidade por suas ações, ao invés de serem guiados por processos fechados e roteirizados; oportunidades para a expressão de sentimentos genuínos (...)"*<sup>42</sup>

Dissecando temas mais frequentes relacionados à insatisfação das vítimas que participaram de processos de JR, o principal tema pode ser considerado como "inconsistências entre a prática em si e os princípios: JR centrada no infrator"<sup>43</sup>, através do qual eles querem dizer especificamente que "(...) a marginalização de vítimas durante processos restaurativos, por uma falta de experiência, formação, desacordos por parte de facilitadores acerca de aspectos teóricos da JR, ou pressões para casos serem processados e arquivados de maneira rápida."<sup>44</sup> Os autores concluem que:

*"(...) maximizar a sensibilização dos facilitadores em relação às vítimas pode*

<sup>39</sup> Daly, Op. Cit., P. 9.

<sup>40</sup> Choi, Jung Jin, Gordon Bazemore, and Michael J. Gilbert (2012). "Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice", Children and Youth Services Review, Vol. 34, No. 1, Pp. 35-42.

<sup>41</sup> Ibid., P. 39.

<sup>42</sup> Ibid., P. 40.

<sup>43</sup> Ibid., P. 39.

<sup>44</sup> Ibid., P. 39.

*resultar em uma preparação adequada dos participantes, sessões planejadas de maneira cuidadosa e diálogos sendo conduzidos de maneira competente, e que são consistentes com a teoria, com os valores e com os princípios da JR. Isso pode aumentar significativamente as chances de que as promessas de uma justiça restaurativa sejam cumpridas."*<sup>45</sup>

Temas adicionais em relação à insatisfação das vítimas com suas experiências com a JR, conforme indicadas pela literatura e coletadas por pesquisadores, incluem:

- Preparação inadequada de vítimas para o processo de JR;
- Vítimas se sentirem usadas pelos programas de JR como ferramentas para reabilitarem infratores;
- Vítimas se sentirem pressionadas - para participarem do processo, para perdoar o infrator, para esconderem suas emoções, para envolverem-se profunda e rapidamente no processo de JR, etc.;
- Revitimização durante ou após o processo de JR;
- Preocupações sobre a competência do facilitador.

Os autores resumem o estudo observando que

*"(...) os processos de JR podem produzir resultados adversos para algumas vítimas quando o processo se torna orientado ou focado ao infrator ou então insensível às preocupações e*

*necessidades das vítimas. Na maioria das vezes, os resultados das pesquisas sugerem que os buracos entre o resultado real e o ideal resultam de práticas malfeitas - preparação inadequada para a participação das vítimas, falta de treinamento para os facilitadores e obstáculos estruturais."*<sup>46</sup>

Margarita Zervanova documentou diversos casos de vítimas que se depararam com processos de JR centrados nos infratores. Em seu escrito, intitulado 'Aspirations of Restorative Justice Proponents and Experiences of participants in Family Group Conferences' ("Aspirações de Proponentes de Justiça Restaurativa e Experiências de Participantes em Círculos de Grupos Familiares") (2007), ela observa que o objetivo frequentemente divulgado de "empoderamento" em JR com jovens infratores, significou muitas vezes que os participantes foram empoderados "(...) somente para um grau que não compromettesse a conquista dos objetivos do sistema judicial criminal. De fato, em algumas maneiras, participantes foram 'empoderados' para facilitar o cumprimento dos objetivos do sistema."<sup>47</sup>

*"... como ser atingido por um carro e ter que sair e ajudar outro motorista, quando tudo o que você estava fazendo era cuidando da própria vida."*

Vítima de crime

Nesse ambiente, então, não é de se surpreender a marginalização das vítimas no sistema de justiça criminal tradicional.

<sup>45</sup> Ibid., P. 40.

<sup>46</sup> Ibid., P. 41.

<sup>47</sup> Zernova, Margarita (2007). "Aspirations of Restorative Justice Proponents and Experiences of Participants in Family Group Conferences", British Journal of Criminology, Vol. 47, No. 3, P. 506.

Declan Roche (2003) cita uma vítima que descreveu sua participação em um processo de JR como “(...) ser atingido por um carro e ter que sair e ajudar o outro motorista, quando tudo o que você estava fazendo era cuidando da própria vida.”<sup>48</sup> A pesquisa de Zernova com as experiências de vítimas com a JR ecoa essa temática da vítima como um meio para a reabilitação do infrator. Entrevistando 47 participantes em círculos na Inglaterra, ela notou que:

*“(...) metade das vítimas entrevistadas durante esse estudo sentiram que a motivação dos organizadores dos círculos para convidá-las para as conferências foi mais para beneficiar os infratores do que para beneficiar elas.”*<sup>49</sup>

Exemplos disso incluem o fato dos infratores falarem primeiro em algumas conferências e círculos, dando uma impressão de que “o infrator era a pessoa mais importante no ambiente, e que a vítima não merece ser perguntada se estava pronta para iniciar a conferência/círculo.”<sup>50</sup>

Mais evidências de uma prática de JR centrada no infrator encontradas nesse estudo é que:

*“(...) um número considerável de conferências foi realizado onde as vítimas não participaram. Entretanto, nenhuma conferência ocorreu sem a participação do infrator. É notável que, em um número significativo de casos, foi presumido que*

*uma conferência sem a participação da vítima poderia beneficiar os infratores. No entanto, nunca parece ter-se acreditado que uma conferência sem a participação do infrator poderia beneficiar a vítima.”*<sup>51</sup>

Zernova conclui que “mesmo que em realidade as vítimas não costumavam participar para benefício dos infratores, a percepção das vítimas é que os infratores eram os principais – ou então os únicos – beneficiados nas conferências, visto as dificuldades que muitos facilitadores de JR encontravam quando tentavam fazer as vítimas participar em intervenções de JR”<sup>52</sup>

*“Isso significa que a justiça restaurativa não se deve ser limitada a ofensores menores, porque, se há algum benefício para a vítima dentro da JR, isso não deve se dever à idade do ofensor.”*

*Martin Wright*

Alguns argumentam que o próprio conceito de programas de justiça restaurativa juvenil priorizam infratores sobre vítimas. Como observa Martin Wright, astutamente: “[uma] parte essencial do conceito restaurativo é ajudar a vítima; não é apenas uma nova maneira de lidar com os infratores. Isso significa que a justiça restaurativa não deve ser limitada a jovens infratores, pois se houver algum benefício para a vítima, este não deve depender da data de nascimento do infrator.”<sup>53</sup> Essa perspectiva

<sup>48</sup> Roche, Declan (2003). *Accountability in Restorative Justice*, P. 14.

<sup>49</sup> Zernova, Margarita (2007). *Restorative Justice: Ideals and Realities*, P. 70.

<sup>50</sup> *Ibid.*, P. 71.

<sup>51</sup> *Ibid.*, P. 71.

<sup>52</sup> *Ibid.*, P. 71n.

<sup>53</sup> Wright, Martin (2001). “How restorative is restorative justice?”, Pp. 7-8. Disponível em: <http://restorativejustice.org/10fulltext/wrightmartinhowrestorative>

Essa perspectiva é consistente com a discussão de Zernova em sua pesquisa, na qual ela conclui que “[o] fato de que a idade dos infratores determinou o direito das vítimas de se beneficiarem de programas de JR não se encaixa bem com a aspiração de colocar os interesses das vítimas em primeiro lugar. Se as necessidades e interesses das vítimas fossem de fato de importância fundamental, a idade dos infratores pareceria algo bastante ilógico para impedir ou permitir que algumas vítimas participem de encontros de justiça restaurativa e negar a outras a chance de se beneficiar da justiça restaurativa.”<sup>54</sup>

Essa marginalização das vítimas nos processos de justiça restaurativa juvenil dificilmente se limita à experiência canadense. Como Jane Bolitho (2017) conclui, a partir de sua própria pesquisa, “A maioria dos programas de JR administrados pelo governo nos sistemas de justiça criminal ocidentais são destinados a jovens e adultos jovens que cometeram crimes brandos ou moderadamente graves. Esses programas funcionam dentro de uma rubrica

que enfatiza os benefícios do desvio do tribunal ... e geralmente são orientados ao infrator, pois o processo de JR pode prosseguir com ou sem a presença da vítima.”<sup>55</sup>

Casey et. al (2014) encontraram uma diminuição semelhante no escopo de JR em casos de jovens infratores. Eles observam que “... as práticas restaurativas muitas vezes podem se tornar pouco mais do que um meio alternativo de fornecer uma consequência ou penalidade, com programas voltados para resultados de curto prazo, como planos de resultados predeterminados, em vez de oportunidades para mudanças comportamentais sustentáveis de longo prazo.”<sup>56</sup>

Quando as vítimas do crime são marginalizadas, as suas necessidades são muitas vezes ignoradas ou minimizadas, frequentemente na tentativa de trazer maior foco para a reabilitação e não-incidência do jovem infrator. Que necessidades de justiça as vítimas trazem consigo, esperando que sejam atendidas por sua participação nos processos de diálogo de JR?

## 4. Necessidades de justiça das vítimas

A teoria da JR, conforme discutido no início desta revisão, sugere que as vítimas e as necessidades das vítimas são consideradas preocupações centrais na prática e, mesmo nas definições que renunciam a essa visão, as vítimas e suas necessidades devem ser mantidas pelo menos em pé de igualdade com as necessidades do infrator e da comunidade.

As pesquisas sobre as necessidades de justiça das vítimas geralmente se concentram em crimes

considerados mais graves como violência sexual, violência doméstica e homicídio. Esta tendência tem várias vantagens. Primeiro, é importante que as necessidades das vítimas sobreviventes nessas situações sejam conhecidas, não apenas no campo da justiça restaurativa, mas em qualquer situação em que suas necessidades de justiça possam ser consideradas relevantes. Em segundo lugar, a gravidade desses crimes fornece clareza sobre quais

<sup>54</sup> Zernova (2007), *Restorative Justice: Ideals and Realities*, P. 71.

<sup>55</sup> Bolitho, Jane (2017). “Inside the restorative justice black box: The role of memory reconsolidation in transforming the emotional impact of violent crime on victims”, *International Review of Victimology*, Vol. 23, No. 3, P. 234.

<sup>56</sup> Casey, Matthew, William Curry, Anne Burton and Katherine Gribben (2014). “A Necessary Discovery: Why the Theory is Important”, in Kelly and Thorsborne (eds.), *The Psychology of Emotion in Restorative Practice*, P. 154.

necessidades surgem após os crimes; essa clareza pode ser benéfica quando faz sentido extrapolar essas necessidades para outros crimes. Terceiro, os legisladores e seus colegas formuladores de políticas podem usar essas informações na criação de leis e procedimentos mais orientados para as vítimas e também podem usar as informações para informar a criação e o financiamento de serviços às vítimas e sobreviventes.

As necessidades de justiça das vítimas variam de pessoa para pessoa com base em muitos fatores, incluindo como elas são afetadas pelo que aconteceu com elas, como a vitimização anterior as afetou e também a presença de outros fatores de estresse em suas vidas. Sabemos também que a gravidade do impacto da vitimização nem sempre se alinha com a forma como os crimes são classificados em termos de gravidade. O que se segue é um resumo das necessidades de justiça das vítimas, extraídas de vários estudos relacionados à experiência de vitimização.

Judith Lewis Herman's "Justice from the Victim's Perspective" (2005) relata uma pesquisa que inclui entrevistas com 22 sobreviventes/vítimas de violência sexual e de violência doméstica, examinando suas perspectivas de justiça e necessidades após os crimes contra eles.

Na pesquisa de Herman, as necessidades mais sentidas pelos sobreviventes eram de reconhecimento, validação e justificação: "Se os informantes buscavam a resolução por meio do sistema legal ou por meios informais, seu objetivo mais importante era obter validação da comunidade. Isso exigia um reconhecimento dos fatos básicos do

crime e um reconhecimento do dano."<sup>57</sup> Herman continua:

*"Além do reconhecimento, o que os sobreviventes buscavam com mais frequência era a justificação. Eles queriam que suas comunidades tomassem uma posição clara e inequívoca na condenação do crime. A denúncia comunitária do crime foi de grande importância para os sobreviventes porque afirmou a solidariedade da comunidade com a vítima e transferiu o ônus da desgraça da vítima para o infrator."*<sup>58</sup>

Os sobreviventes pesquisados no estudo de Herman estavam divididos de maneira bastante equilibrada quanto ao valor de ouvir um pedido de desculpas do infrator. Alguns queriam muito ouvir palavras de remorso, arrependimento e responsabilidade, enquanto outros expressavam profundo ceticismo de que qualquer pedido de desculpas da pessoa que os prejudicou seria genuíno. Outros falaram em querer um pedido de desculpas não só do infrator, mas também da comunidade e/ou familiares que, por sua omissão, foram vistos por alguns sobreviventes como cúmplices da violência e abuso.

Jo-Anne Wemmers (2002) publicou uma coleção de dados de pesquisa, resumindo as necessidades de vítimas da seguinte forma:

**Informação:** Refere-se à necessidade de serem informados sobre o processo de justiça que irão participar e também sobre o que eles devem esperar de sua participação.

**Compensação** e outras formas de reparação que contenham valor prático e/ou simbólico para as

<sup>57</sup> Herman, Judith Lewis (2005). "Justice from the Victim's Perspective", Violence Against Women, Vol. 11, No. 5, P. 585.

<sup>58</sup> Ibid., P. 585.

vítimas.

**Validação:** Isso fala das dimensões emocionais da vitimização. Wemmers adverte que “a gravidade do crime de acordo com o código penal não é necessariamente uma boa indicação de seu impacto emocional” e que “falar sobre o crime e como ele o afetou pode ser útil para algumas vítimas.”<sup>59</sup> Ser capaz de expressar seus sentimentos e ter seus sentimentos validados por outros pode contribuir para o processo de cura.”<sup>60</sup>

**Participação:** Wemmers detalha duas expressões dessa necessidade. Uma é a participação ativa, contrariando o desempoderamento que acompanha a vitimização e aumentando seu senso de autonomia pessoal e poder pessoal; o outro é participação passiva, em que as vítimas podem preferir um papel consultivo no processo de justiça, mas veria a participação ativa apenas como um acréscimo ao seu fardo.

**Proteção:** Refere-se à proteção de ser re-vitimizado pelo infrator e de outros crimes e de criminosos em geral.

**Praticidades:** As vítimas têm necessidades práticas após o crime – transporte, se seu carro foi roubado, assistência para substituir itens roubados, dinheiro para reparar bens danificados no crime, etc.

Wemmers conclui com uma breve análise da medida em que a JR atende com sucesso a essas necessidades, encontrando espaço significativo para melhorias em muitas delas.

Mary Koss pesquisou a participação da vítima no Programa RESTORE. RESTORE foi um programa

de conferência no início dos anos 2000, com sede no Arizona, adaptado para contravenções adultas e agressões sexuais criminais. Koss entrevistou 22 vítimas sobre aspectos de sua participação no programa, incluindo suas necessidades de justiça.

Como parte de sua pesquisa, que ela detalhou em um artigo de 2014, procurando esclarecer aspectos das necessidades de justiça das vítimas. Ela dividiu as necessidades das vítimas naquelas que eles identificaram antes do processo de conferência ocorrer e aqueles que eles identificaram, olhando para trás em sua experiência, pós-conferência.

De acordo com Koss, antes da conferência, as vítimas relataram que queriam participar de JR para “dizer como fui afetado/explicar meu lado”, “responsabilizar o responsável” e “dar entrada na punição”, “ouvir um pedido de desculpas/ pedir desculpas” e “participar de uma alternativa ao tribunal”.

Necessidades semelhantes foram refletidas após a conferência, juntamente com novas necessidades que surgiram em retrospecto. Estes eram “garantir que o RP [responsável] receba ajuda/para entender o que aconteceu”, “certifique-se de que o RP não faça isso com mais ninguém”, “deixe isso para trás” e “recuperar o meu poder.”<sup>61</sup> Ocorreu uma mudança notável entre as vítimas de peso colocadas em “diga como fui afetado/explique meu lado” em suas reflexões pré-conferência e suas reflexões sobre a importância dessa pós-conferência. As vítimas não perceberam que essa necessidade era tão significativa para elas na pré-conferência como a sentiram na pós-conferência.<sup>62</sup>

<sup>59</sup> Wemmers, Jo-Anne (2002). “Restorative Justice for Victims of Crime: A Victim-Oriented Approach to Restorative Justice”, todas as citações utilizadas nesse parágrafo vêm da p. 45.

<sup>60</sup> Ibid., p. 45.

<sup>61</sup> Koss, Mary P. (2014). “The RESTORE Program of Restorative Justice for Sex Crimes: Vision, Process, and Outcomes”, *Journal of Interpersonal Violence*, Vol. 29, No. 9, P. 1643.

<sup>62</sup> Ibid., P. 1644.

## 4.1 Vindicação e o "errado" do crime

A referência de Herman à necessidade de vindicação dos sobreviventes/vítimas aponta para outro elemento da teoria e prática de JR raramente discutidas, mas possivelmente importantes para as vítimas.

Christopher Bennett promove o entendimento de que as vítimas do crime não sofrem apenas danos; eles experimentam ser injustiçados pelo infrator.<sup>63</sup> O ato de cometer um crime inflige danos morais à vítima, um dano distinto de “dano”. Esse dano é uma violação do infrator a outra pessoa (a vítima), e exige a denúncia como sendo um dano ou “dano a uma relação entre o infrator e a vítima”.<sup>64</sup> Nesta visão, as vítimas exigem tanto a vindicação do infrator como da comunidade. Bennett conclui: “Assim, uma forma de justiça centrada na vítima deve preocupar-se, não apenas em aliviar os danos, mas em ‘corrigir os erros’.”<sup>65</sup>

Em consonância com essa ideia, vários participantes da pesquisa de Herman falam da importância de um processo de justiça em que ocorra a denúncia do crime. Herman cita o filósofo e teórico da justiça Jean Hampton para resumir sua visão: “Ao me vitimizar, o malfeitor se declarou elevado em relação a mim, agindo como um superior que está autorizado para me usar para seus propósitos. Foi feita uma falsa reivindicação moral.”<sup>66</sup>

Da mesma forma, Stephen Garvey (2003) argumenta,

*“Ele diz, com efeito: ‘Sou melhor do que*

*você. Seus direitos são subordinados e secundários aos meus interesses, e sou livre para passar por cima deles como quiser. Os crimes, portanto, transmitem uma mensagem de insulto ou desprezo para suas vítimas... Essa injúria expressiva ou moral é o que constitui o mal de um crime, e o mal de um crime é o que o torna um crime.”*<sup>67</sup>

Isso ressoa fortemente com James JR Guest (2005) que, em seu artigo “Aboriginal Legal Theory and Restorative Justice”, explica que “numa sociedade aborígine, quando um crime é cometido, é criada uma dívida que é devida à vítima, não ao Estado. Porque o vitimizador baixou o status da vítima, o vitimizador deve restaurar o status anterior da vítima – ou seja, de ser igual a todos os outros na sociedade.”<sup>68</sup>

Esses elementos – que as vítimas sofrem uma lesão moral por meio da vitimização, que a dinâmica de poder no cometimento do crime eleva o status do infrator em detrimento da parte lesionada, que a dinâmica de poder deve ser reequilibrada em um processo de justiça, elevando a vítima, e que a comunidade desempenha um papel importante neste reequilíbrio, reivindicando a vítima e denunciando não apenas o dano material, mas o dano moral – é o que Wenzel et al. (2008) denominam “restauração

<sup>63</sup> Bennett, Christopher (2007). “Satisfying the needs and interests of victims”, in Johnstone and Van Ness (eds.) Handbook of Restorative Justice, Pp. 247-264.

<sup>64</sup> Ibid., P. 253.

<sup>65</sup> Ibid., P. 253.

<sup>66</sup> Herman, Judith Lewis (2005), “Justice from the Victim’s Perspective”, Pp. 597-598.

<sup>67</sup> Garvey, Stephen P. (2003). “Restorative Justice, Punishment, and Atonement”, Utah Law Review, No. 1, P. 306.

<sup>68</sup> Guest, James J. R. (2005). “Aboriginal Legal Theory and Restorative Justice”, in Wanda D. McCaslin (ed.), Justice as Healing, P. 338.

de valor.”<sup>69</sup> Vítimas e comunidades (e, esperançosamente, infratores bem preparados) possuem um papel no processo de justiça de valores morais e sociais que foram postos em risco por um determinado crime; seu suporte à vítima inclui uma vindicação desta e uma denúncia do ato mal-intencionado cometido pelo infrator, mal-intencionado cometido pelo infrator, defendendo

## 5. A busca por melhores práticas de Justiça Restaurativa

Justiça Restaurativa é um nome relativamente novo para um conjunto de ideias e princípios impregnados de costumes e tradições indígenas. No entanto, apesar da longa história desses costumes e tradições, só recentemente os escritores começaram a pesquisar as melhores práticas nos processos de JR. Um relatório de 2018 documenta as consultas em todo o Canadá sobre a reforma da justiça criminal, observando que,

*(...) os programas de justiça restaurativa são mais bem-sucedidos quando adotam uma abordagem informada sobre o trauma e focada na vítima. Um programa de justiça restaurativa focado na vítima, por exemplo, (...) garantiria que a participação voluntária da vítima seja central para o processo e permitiria que a vítima escolhesse como se comunicar com o infrator (pessoalmente ou por escrito) e por quanto tempo para ficar engajado.”<sup>70</sup>*

Em 2009, o pesquisador Jung Jin compilou uma extensa pesquisa sobre as melhores práticas em JR.<sup>71</sup>

a restauração do valor – respeito pelas pessoas, segurança individual, respeito pelo direito das pessoas de estarem seguras em sua própria casa, etc. – que o crime do infrator desequilibrou. A restauração de valor é vista na literatura como um elemento importante da teoria e prática da Justiça Restaurativa.

A pesquisa reuniu feedback de três principais grupos os quais ele nomeou como: “consumidores” (ou seja, participantes que passaram por um processo de JR), “facilitadores” e “especialistas” (pelo que ele quer dizer pesquisadores). Usando quatro motores de busca e sete termos-chave de busca, ele coletou informações sobre o que esses três grupos veem como melhores práticas na JR atualmente. Ele relata que as três melhores práticas e mais consistentes em relação às qualidades dos facilitadores são:

1. Exercer um estilo não-diretivo e discreto para maximizar o envolvimento dos participantes (por exemplo, não pressionar nem forçar, respeitar o silêncio e dar tempo suficiente para o processo);
2. Desempenhar um papel secundário sendo empático, respeitoso, paciente, calmo e compreensivo e demonstrando boa capacidade de escuta, bem como tratando os participantes de forma justa; e
3. Comprometer-se com a filosofia e os princípios da justiça restaurativa, promovendo a empatia, um senso de humanidade compartilhada, paz e relacionamento.

<sup>69</sup> Pemberton, Antony and Inge Vanfraechem (2015). “Victims’ victimization experiences and their need for justice”, in Vanfraechem et al. (eds.), *Victims and Restorative Justice*, Pp. 24-25; Wenzel, M., TG Okimoto, NT Feather, and MJ Platow (2008). “Retributive and Restorative Justice”, *Law and Human Behavior*, Vol. 32, No. 5, P. 385.

<sup>70</sup> Department of Justice Canada (2018). “What we heard - Transforming Canada's criminal justice system: A Report on Provincial and Territorial Stakeholder Consultations”, P. 24. Disponível em: [http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/other-autre/tcjs-tsjp/WWH\\_EN.pdf](http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/other-autre/tcjs-tsjp/WWH_EN.pdf)

<sup>71</sup> Choi, Jung Jin (2009). “Best Practices for Achieving Restorative Justice Outcomes for Crime Victims and Offenders in the United States”, in Petr (ed.), *Multidimensional Evidence-Based Practice*, Pp. 154-178.

As três melhores práticas mais consistentes identificadas por Choi em relação às qualidades do programa e do processo são:

1. A uma necessidade de preparação cuidadosa e compassiva para vítimas e infratores, usando reflexão e autoconscientização”;
2. Demonstrar sensibilidade à vítima (por exemplo, a vítima escolhe quem fala primeiro, respeitando as escolhas ao longo do processo, a necessidade de triagem do infrator, proporcionando um contato contínuo com as vítimas para, se necessário, encaminhamentos, apoio e serviços contínuos); e,
3. Maximizar a sensibilidade da vítima para minimizar a possibilidade de revitimização.

Choi identifica ainda a abordagem “humanista” para a prática da JR <sup>72</sup> (um termo cunhado por Mark Umbreit na década de 1990) como a abordagem mais consistente com as melhores práticas. A abordagem humanista dá importância central à cura da vítima, responsabilização do infrator e restauração da perda. Isso contrasta com uma abordagem “orientada a acordos”, que se concentra principalmente em acordos, sanções e outros resultados.

A pesquisa de Choi destaca vários temas importantes no trabalho dos profissionais com as vítimas. Primeiro, enfatiza a importância da escolha do facilitador de ser compassivo com as vítimas. Em segundo lugar, destaca a necessidade de maximizar a sensibilidade e a capacidade de resposta em relação às vítimas. Finalmente, e mais amplamente, os resultados destacam a necessidade de os facilitadores de JR ancorarem sua prática nos valores e princípios de JR.

A pesquisa de Choi sobre as melhores práticas para facilitadores de JR reflete um ponto central: a vitimização é uma experiência intensamente pessoal – a amplitude, profundidade, intensidade e duração dos efeitos da vitimização são únicos para cada pessoa prejudicada. Se as necessidades das vítimas são específicas para cada vítima e também mudam ao longo do tempo, as vítimas não podem simplesmente ser conectadas a um processo inflexível, sem resposta, de tamanho único e preencher um papel prescrito. Manter o envolvimento da vítima como central na JR significa que os facilitadores estão preparados para partilhar o poder e liderança com eles na co-criação de um processo de justiça que orienta para os danos e injustiças específicas de sua vitimização. Isso também significa que os facilitadores devem ter habilidade, capacidade e compaixão para apoiá-los por meio de sua experiência em nossos programas.

Um exemplo explícito da interseção entre as melhores práticas e as necessidades das vítimas pode ser encontrado na pesquisa que Jane Bolitho (2014) <sup>73</sup> realizou em casos de crimes violentos graves. Baseando sua pesquisa em um programa dedicado apenas a esses casos e que usava um processo de Conferência Vítima e Ofensor (CVO) roteirizado (centrado na vítima, flexível), Bolitho concentrou sua pesquisa em “como as vítimas (particularmente após danos graves) entendem sua experiência de JR, e conseqüentemente, como isso pode informar o que sabemos sobre como o funcionamento da JR.”<sup>74</sup> Concentrando-se nas necessidades de justiça não atendidas das vítimas após a condenação do ofensor, estas são enquadradas como

<sup>72</sup> Ibid., P. 156.

<sup>73</sup> Bolitho, Jane (2015). “Putting justice needs first: a case study of best practice in restorative justice”, *Restorative Justice: An International Journal*, Vol. 3, No. 2, Pp. 256-281.

<sup>74</sup> Ibid., P. 258.

necessidades de: relacionamentos e segurança, empoderamento, informação, alívio, crescimento, responsabilidade e significado.<sup>75</sup>

Bolitho observa que, no programa que está pesquisando,

*“[os] objetivos específicos da CVO são 'atender às necessidades de justiça não atendidas das vítimas de crime'; facilitar um consenso sobre como reduzir os danos causados pelo crime; abordar as questões não resolvidas pelo sistema judiciário; fornecer um processo para converter a hostilidade em diálogo; proporcionar às pessoas que são vítimas de crimes um espaço para ter voz e fazer perguntas, expressar como se sentem e ter uma palavra a dizer sobre como o dano pode ser reparado; e responsabilizar o ofensor por seu crime”*<sup>76</sup>

Bolitho descobriu que “a maioria das necessidades de justiça não atendidas, identificadas antes da CVO, foram atendidas em 95% de todos os casos (70/74)”.

<sup>77</sup> Dissecando o que explica esse sucesso, Bolitho identifica vários fatores:

- Extensa preparação e reunião de informação com os participantes (o “tempo médio desde o encaminhamento para CVO foi de onze meses, com um intervalo de um mês a 43 meses”<sup>78</sup>)
- A relação de confiança das vítimas com os facilitadores [“(...) 100 por cento das vítimas e infratores entrevistados nesta pesquisa ficaram

satisfeitos com a preparação do facilitador, processo e reunião de informações.”]<sup>79</sup>

- A bem como as qualidades dos próprios facilitadores, que [“(...) consistentemente exibiu as três condições centrais de Rogers para o crescimento terapêutico: 'consideração positiva incondicional' (aceitar a pessoa como ela é, não quem ela gostaria que ela fosse', 'empatia' (estar confortável em si mesmo o suficiente para entrar no mundo perceptivo de outra pessoa para compreender melhor o aqui e agora) e 'congruência' (ter uma presença firme e autêntica, mas não exageradamente profissionalizada)].”<sup>80</sup>

Bolitho conclui que:

*“(...) priorizar explicitamente as necessidades da vítima pode informar a aplicação de pressupostos centrais na prática de JR, por exemplo, que um infrator deve apresentar um certo nível de responsabilidade. Quando uma vítima tem uma necessidade de justiça não atendida muito específica (informações específicas sobre, por exemplo, a forma da morte) e onde a prática de JR é explicitamente orientada para a vítima e projetada para atender a necessidades de justiça não atendidas, é possível trazer o as partes juntas em um encontro CVO fortemente coreografado para atender a essas necessidades, mesmo quando o infrator não cumpre o 'ideal' de JR.”*<sup>81</sup>

<sup>75</sup> Ibid., Pp. 268-9.

<sup>76</sup> Ibid., P. 261.

<sup>77</sup> Ibid., P. 270.

<sup>78</sup> Ibid., P. 263.

<sup>79</sup> Ibid., P. 273.

<sup>80</sup> Ibid., P. 273.

<sup>81</sup> Ibid., P. 276.

Essa ética é bem captada pela acadêmica e escritora Melanie Randall em um artigo de 2013, no qual ela observa:

*“[n]uma abordagem de justiça restaurativa centrada na vítima, as vítimas são os condutores de um processo destinado a reparar o dano que sofreram. Esta abordagem é certamente mais respeitosa e potencialmente bastante empoderadora para as vítimas, cujo consentimento e participação é essencial e central e cuja lesão é um foco crítico do processo... O ponto de partida centrado na vítima não deve ser controverso se*

*a justiça restaurativa levar a sério seus próprios valores.”<sup>82</sup>*

A literatura revisada nesta seção sugere fortemente que as experiências positivas das vítimas com a justiça restaurativa dependem de serem tratadas com respeito, compromisso, compaixão e habilidade; a literatura também demonstra que é muito importante para as vítimas que as escolhas dos profissionais sejam congruentes com os princípios e valores da JR. Este Guia fará agora a transição de discussões de teoria e pesquisa para discussões sobre como o programa de justiça restaurativa e as escolhas dos profissionais podem melhorar significativamente a qualidade das experiências das vítimas na Justiça Restaurativa.

---

<sup>82</sup> Randall, Melanie (2013). “Restorative Justice and Gendered Violence? From Vaguely Hostile Skeptic to Cautious Convert: Why Feminists Should Critically Engage with Restorative Approaches to Law”, Dalhousie Law Journal, Vol. 36, No. 2, P. 478.

# Vítimas e Justiça Restaurativa: um Programa e Guia do Facilitador

## 1. Navegando pela Justiça Restaurativa com integridade

Agora nós voltamos para o que tudo isso significa para nós como profissionais de programas e facilitadores de justiça restaurativa.<sup>83</sup> Nas páginas seguintes, faremos uma jornada juntos para explorar as implicações da pesquisa sobre programas e práticas de justiça restaurativa.

Juntos, atenderemos questões como:

- Quais políticas e procedimentos do programa podem ajudar a garantir que as necessidades das vítimas sejam atendidas por meio de Justiça Restaurativa?
- Como nossas parcerias dentro do sistema de justiça criminal impactam as experiências das vítimas?
- Como uma compreensão da vitimização informa nossa prática de Justiça Restaurativa?
- Que treinamento, habilidades e atributos as vítimas precisam dos profissionais de Justiça Restaurativa?
- Como avaliamos até que ponto as vítimas encontram significado e justiça por meio de seu

envolvimento na Justiça Restaurativa?

Na exploração destas questões, este Guia visa traçar alguns dos terrenos complexos pelos quais sua jornada pode levá-lo. A navegação depende da capacidade de permanecer orientado, apesar dos padrões climáticos, penhascos ou outros perigos; nem sempre podemos contar com um caminho pré-estabelecido. A mesma lógica se aplica a este Guia, que, em última análise, tenta fornecer ferramentas para se manter-se orientado por princípios, em vez de uma fórmula prescrita para a prática. As estratégias, habilidades e ferramentas são oferecidas na esperança de que elas possam ajudar cada profissional e rede de apoio a tomarem suas próprias decisões importantes com uma profunda compreensão de seu ambiente e uma forte orientação para os valores da restauração justiça.

Ao descrever a jornada em que nos encontramos, usaremos duas ferramentas metafóricas para destacar declarações particularmente importantes.

---

<sup>83</sup> Para os propósitos desta seção, estamos nos referindo a profissionais de programas como aqueles que desenvolvem e gerenciam programas de justiça restaurativa, mas podem não estar fornecendo serviços diretos. Profissionais são aqueles que prestam serviços diretos para vítimas e infratores dentro de um contexto de justiça restaurativa. Às vezes, os indivíduos estão envolvidos com ambos os papéis.

## 1.1 O mapa topográfico: vendo a configuração do terreno



Quando você vê o mapa topográfico, é nossa tentativa de destacar as informações que são importantes em atender às necessidades da vítima de maneira significativa e eficiente.

Ao navegar na natureza, compreender onde você está e o que o cerca é uma habilidade essencial para poder chegar ao seu destino com segurança. Os mapas

topográficos mostram características geográficas como colinas, rios, vales, falésias, miradouros, etc. Ao longo deste Guia vamos destacar informações que são importantes para nós compreendermos essa viagem. Quando você vê os mapas topográficos, é nossa tentativa de destacar as informações que são importantes para atender de forma significativa e eficaz às necessidades das vítimas.

## 1.2 A bússola: orientação para valores e princípios

A maioria de nós na justiça restaurativa acredita que estamos no 'caminho certo' a maior parte do tempo – mas é possível que, inconscientemente, nos desviemos de nossos valores restaurativos? Os valores expressos em nossa cultura dominante, a natureza de nossas parcerias com instituições de justiça criminal e nossos preconceitos não reconhecidos representam forças poderosas e às vezes desestabilizadoras. Assim como vagar pela natureza selvagem, nós podemos, sem intenção, nos encontrar praticando algo que fuja dos valores e princípios da justiça restaurativa. A bússola representa oportunidades para refletir sobre nossa prática e depois voltar ao caminho certo.



Sempre que você ver uma bússola neste Guia, você estará sendo redirecionado(a) a mecanismos, políticas, procedimentos e práticas que irão lhe ajudar a se orientar em direção a valores e princípios em seu trabalho na Justiça Restaurativa.

sobre nossa prática e depois voltar ao caminho certo. Então, sempre que você ver uma bússola neste Guia, você será convidado(a) em direção a abordagens que podem lhe ajudar a manter a orientação para seus valores e princípios dentro de seu trabalho em Justiça Restaurativa.

# 2. Trabalhar de forma restaurativa com vítimas de crimes: um guia profissional do programa

## 2.1 Introdução e propósito desta seção

As vítimas de crimes geralmente acessam os serviços de justiça restaurativa por meio de alguma forma de programa ou rede de apoio estabelecida. Embora os profissionais forneçam o serviço direto, sua prática é fortemente influenciada pela cultura e políticas organizacionais. A capacidade dos funcionários e voluntários para servirem bem as vítimas depende de um comprometimento da rede para gerar e apoiar

práticas eficientes.

Esta seção irá explorar como esses compromissos com o bem-estar das vítimas e sobreviventes podem informar processos organizacionais de desenho, desenvolvimento e mudança de programas. Isso inclui uma discussão de tópicos como parcerias de programas; estratégias para o desenvolvimento e revisão de programas; encaminhamento de

processos; opções de serviços às vítimas; políticas e procedimentos; formações, monitoramento e avaliação.

### Prólogo a questões posteriores

1. Como o desenho de programas impacta nossa capacidade para servir as vítimas de maneira eficientes?
2. Como programas existentes podem eficientemente mudar processos, para melhor servir as vítimas?
3. Que políticas e procedimentos podem guiar facilitadores em direção a uma entrega de serviços eficientes para as vítimas?
4. Como os programas podem criar requisitos para treinamentos para melhorar serviços às vítimas?
5. Que papel a avaliação faz em garantir que a experiência das vítimas nos programas está alinhada com o que dizemos que estamos fazendo?
6. Como nossas estratégias de comunicação e marketing impactam como as vítimas entendem e experienciam nossos serviços?

Como uma consideração orientadora para essas discussões, podemos nos perguntar: quão confortáveis nos sentiríamos, como profissionais e facilitadores do programa, nos sentiríamos com uma vítima/sobrevivente sendo testemunha de qualquer aspecto de nossa estrutura e operações? Até que

## 2.2 Parcerias eficientes

As parcerias de programas são um elemento essencial para garantir que os programas tenham infraestrutura para atender eficazmente às vítimas e sobreviventes. Isso inclui a escolha dos parceiros do programa, os termos em que as parcerias

ponto eles veriam suas necessidades e experiências refletidas nessas decisões?

O financiamento é quase sempre um fator limitante no trabalho de Justiça Restaurativa.

Naturalmente, essa realidade às vezes pode sufocar a criatividade ou levar a sentimentos de futilidade. Embora reconhecendo essa limitação, esta seção também pretende estimular a reflexão sobre como os programas podem funcionar dentro dessas restrições para alcançar resultados restaurativos para as vítimas.

Como será explorado, parcerias criativas e colaborativas podem ajudar a preencher lacunas no serviço às vítimas e sobreviventes sem colocar demandas despropositadas aos prestadores de serviços de justiça restaurativa.

A discussão a seguir destina-se a lideranças que estão no processo de vislumbrar e criar uma nova programação de justiça restaurativa ou re-desenvolver (“revisonar”) aspectos de sua programação atual. No centro de uma abordagem restaurativa estão os princípios de inclusão, responsabilidade, relacionamentos, empoderamento e construção de senso de comunidade. Seja dirigindo programas já existentes ou iniciando novos do zero, esses princípios fundamentais podem ser trazidos à vida no processo.

são estabelecidas e como são essas relações na prática. As parcerias dizem respeito a referências, financiamento, aconselhamento, cooperação ou encaminhamentos. Um parceiro é definido como uma organização com a qual o prestador de serviço ou rede de JR tem um relacionamento formal.

## Quem são seus parceiros?



É importante considerar como a relação entre as redes de justiça restaurativa e seus parceiros impacta o movimento de justiça restaurativa. Se nossos referenciais e parceiros financeiros estão focados primariamente naqueles que causam danos, é natural que nossas prioridades sejam também orientadas nessa direção.

Parcerias efetivas existem quando há alinhamento na visão e nos objetivos de resultados dos parceiros. Isso é verdade, até certo ponto, para as redes de justiça restaurativa e de justiça criminal, pois ambas aspiram em criar as condições para que os infratores desistam do crime. No entanto, também existem pontos importantes de divergência na abordagem entre os programas de justiça restaurativa e seus parceiros de justiça criminal. Estes foram bem documentados desde o início do movimento de justiça restaurativa, 84 e incluem o papel das vítimas e da comunidade em geral, o valor da punição (como a imposição deliberada de dor) e até mesmo os objetivos da própria justiça.<sup>85</sup> Para nossos propósitos, deve-se reconhecer que o sistema de justiça criminal foi construído com pouco foco estrutural no atendimento das necessidades das vítimas. Sem



diferenciar intencional e explicitamente os objetivos restaurativos de outras prioridades observadas no sistema de justiça criminal, nossas redes de apoio podem ser inadvertidamente guiadas em direção aos objetivos de nossos parceiros enquanto tentamos manter o financiamento, aumentar as referências ou ser “bons” parceiros. Essa tendência gera preocupações bem documentadas sobre a cooptação da justiça restaurativa.<sup>86</sup> Por outro lado, diversificar nossas parcerias pode ajudar nossos programas a permanecerem orientados para uma visão restaurativa de justiça enraizada nas necessidades das vítimas e sobreviventes.

As parcerias apresentam uma oportunidade não apenas para programas de justiça restaurativa, mas também para as comunidades e o sistema de justiça criminal. Se firmarmos parcerias visando a inclusão e o empoderamento de todas as partes interessadas na justiça – o sistema de justiça criminal, indivíduos diretamente impactados (por exemplo, vítimas, infratores e famílias), prestadores de serviços e a comunidade em geral – os programas de justiça restaurativa podem efetivamente se tornar convocadores para uma visão ampla, inclusiva e

<sup>84</sup> Ver como exemplo: Zehr, Howard. (1990). *Changing Lenses: A New Focus for Crime and Justice*.

<sup>85</sup> Llewellyn, J.J.; Archibald, B.P.; Clairmont, D.; Crocker, D. (2013). “Imagining Success for a Restorative Approach to Justice: Implications for Measurement and Evaluation.” *Dalhousie Law Journal*, Vol. 36, No. 2, P. 281.

<sup>86</sup> McAlinden, Anne-Marie (2010), “Transforming Justice: Challenges for Restorative Justice in an Era of Punishment-Based Corrections”, *Contemporary Justice Review*, Vol. 14, No. 4, Pp. 383-406; Masahiro Suzuki & William Wood (2017), “Co-Option, Coercion, and Compromise: Challenges of Restorative Justice in Victoria, Australia”, *Contemporary Justice Review*, Vol. 20, No. 2, P. 277.

restaurativa da justiça. O trabalho de construção e manutenção de programas alinhados com os valores e princípios da justiça restaurativa pode ter um efeito de ponte no sistema de justiça criminal isolado, criando o potencial de redirecionar o foco de cada parceiro para respostas e objetivos de justiça que atendam às necessidades de todas as partes interessadas impactadas.

Com essas vantagens em mente, uma recomendação na elaboração de programas de justiça restaurativa é convidar as vítimas e prestadores de serviços associados a participar da rede de apoio, em comitês consultivos de programas e formações.

### Como criar e fortalecer parcerias com vítimas e sua rede de apoio

Como a Revisão de Literatura e entrevistas conduzidas por este Guia sugeriram, um campo às vezes perde a noção da centralidade das necessidades das vítimas em nosso trabalho de justiça restaurativa. Isto tem, por vezes, contribuído para percepções negativas e estereótipos de justiça restaurativa. Como então vamos agora chegar às vítimas e seus prestadores de serviços de uma forma que os convide para uma parceria autêntica? Seja convidando alguém para fazer parte do conselho de uma rede de apoio ou pedindo orientação direta, a abordagem adotada afetará diretamente o sucesso. Essa abordagem pode ser



A representação da vítima é crucial em cada nível do processo, para assegurar que essas perspectivas ajudem a moldar decisões.

A representação da vítima é solicitada/requisitada em todos os níveis das organizações para garantir que essas perspectivas ajudem a moldar as decisões ao longo do caminho. Essa representação ajuda a minimizar o potencial para consequências prejudiciais não intencionais e é um primeiro e importante passo para construir e manter práticas centradas na vítima.

guiada por valores bem conhecidos em nosso campo – curiosidade, humildade, reconhecimento, responsabilidade e prestação de contas. Ao iniciar novos relacionamentos com prestadores de serviços às vítimas, podemos começar com a curiosidade em relação às suas experiências e percepções de justiça restaurativa. Essas conversas podem ser abordadas com humildade e prontidão para assumir a responsabilidade pelas formas como as nossas redes de apoio e programas (ou de outros) podem ter resultado em danos não intencionais aos clientes vitimizados. Podemos nos perguntar: como nossa rede de apoio, como parte do campo da justiça restaurativa, pode ser responsabilizada? O que precisa ser feito para acertar as coisas?

Quando iniciando novas relações com a rede de apoio das vítimas, nós podemos começar com uma curiosidade em relação às experiências e percepções acerca da Justiça Restaurativa.

Além disso, podemos solicitar orientação contínua de profissionais que atendem às vítimas por meio de nomeações do Conselho, participação em comitês consultivos, formações para nós mesmos e nossos prestadores de serviços e/ou orientação individual. Essa abordagem para construir parcerias novas e autênticas com redes de serviços às vítimas pode ajudar a alinhar a entrega dos nossos serviços com

as necessidades das vítimas e sobreviventes.

Estrategicamente, muitas vezes é útil iniciar esse trabalho de parceria internamente (por exemplo, dentro do conselho de administração da rede de apoio) e trabalhar para fora (com partes interessadas e clientes). A tabela a seguir indica uma potencial estratégia para expandir a diversidade de parcerias dentro de uma rede de apoio.

Possíveis metas	Possíveis etapas de ação	Possíveis Resultados
Alinhar as estruturas internas da rede de apoio para serviços para vítimas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Encontrar/desenvolver um aliado dentro dos serviços de vítimas para estar no Conselho da sua rede de apoio.</li> <li>2) Realizar uma avaliação interna para estabelecer quaisquer obstáculos estruturais a serviços eficazes para as vítimas.</li> <li>3) Ajustar as estruturas conforme necessário.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ampliação da representação do conselho.</li> <li>2) Fontes de financiamento diversificadas e ampliadas.</li> <li>3) Contratos renegociados em relação a expectativas, financiamento, parâmetros de referência, serviços prestados, etc.</li> </ol>
Promover orientação e voz dos serviços às vítimas por meio de parcerias expandidas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estabelecer relacionamentos com redes de atendimento às vítimas em sua comunidade.</li> <li>2) Criar/convocar ou participar (se já existir) de um comitê de atendimento às vítimas que vislumbre serviços significativos para todas as vítimas.</li> <li>3) Formalizar parcerias com serviços de atendimento às vítimas por meio de Memorandos de Acordo ou outros mecanismos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Maior conscientização sobre os serviços disponíveis.</li> <li>2) Esclarecimento do papel da sua rede de apoio em relação aos serviços para as vítimas. A rede de apoio torna-se um contribuinte estratégico e importante para a estratégia local de atendimento às necessidades das vítimas de crimes.</li> </ol>
Desenvolver mecanismos com parceiros para avaliar e manter alinhamento com os valores e princípios da justiça restaurativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Determinar e articular os programas compartilhados, valores, princípios e metas de resultados.</li> <li>2) Desenvolver mecanismos de rastreamento para monitorar a fidelidade de prática com políticas e procedimentos articulados (ou seja, os procedimentos e as políticas estão sendo adequadamente seguidos?).</li> <li>3) Desenvolver mecanismos de avaliação para comparar os resultados reais com os objetivos dos resultados.</li> <li>4) Estabelecer reuniões contínuas de parceria para refletir de forma colaborativa sobre os dados obtidos por meio de avaliação.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Objetivos de resultados compartilhados para a programação de justiça restaurativa que sejam contextuais e culturalmente específicos.</li> <li>2) Aumento da credibilidade junto à comunidade e parceiros do sistema.</li> <li>3) Práticas e programas que evoluem para serviços mais fortes por meio do aprendizado obtido pela avaliação.</li> </ol>

<p>Avaliar e re-visualizar programas existentes e/ou desenvolver novos programas para atender às necessidades das vítimas</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Desenvolver um comitê de trabalho de programa diversificado (representando vítimas, infratores, comunidade, sistema de justiça) para avaliação ou desenvolvimento do programa.</li> <li>2) Avaliar a eficácia dos programas existentes em tender às necessidades das vítimas e/ou quais necessidades não estão sendo atendidas atualmente para as vítimas em sua comunidade.</li> <li>3) Envolver o comitê em uma revisão ou processo de desenvolvimento de novos ou programas já existentes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Estabelecimento de comitê consultivo representativo baseado na comunidade.</li> <li>2) Avaliação informada da capacidade programa para atender às necessidades das vítimas.</li> <li>3) Programa revisado ou novo, desenvolvido e conduzido pelo comitê de trabalho representativo.</li> <li>4) Estrutura manual do Programa de articulação, políticas e procedimentos.</li> </ol>
---	--	--

## 2.3 Desenvolvimento do Programa<sup>87</sup>

O Guide for Developing Restorative Justice Programs in Alberta ("Guia para o Desenvolvimento de Programas em Justiça Restaurativa em Alberta") desenvolvido pela Alberta Restorative Justice Association ("Associação de Justiça Restaurativa de Alberta") proporciona um importante entendimento dos elementos relevantes para a concepção, revisão e desenvolvimento de programas, descritos nas páginas seguintes.<sup>88</sup> O Guia atual tenta expandir e detalhar conceitos do Guia anterior, com maior especificidade em relação ao serviço às vítimas.

O que se segue descreve um processo completo de revisão do programa. Quando a rede de apoio e líderes de programas adotam uma abordagem colaborativa para avaliar e rever seus programas no sentido de integridade com valores e princípios de justiça restaurativa, o resultado natural deve ser um serviço mais significativo às vítimas.

Dito isso, essas recomendações também devem beneficiar outros serviços/atendidos, incluindo

famílias, comunidades e redes de referência.

Portanto, enquanto aqui o foco é o reforço no atendimento e aos cuidados das vítimas, o processo trabalha para fortalecer o serviço de justiça restaurativa como um todo.

O trabalho à frente é prever um serviço eficaz e significativo às vítimas e outras partes interessadas – e envolver os participantes, o programa, parceiros, voluntários e funcionários neste processo. No processo, você pode ouvir de algumas pessoas envolvidas que o programa já é "restaurativo" e, portanto, pode ser questionado por que você está tentando "consertar algo que não está quebrado". Como será discutido, esta resistência e o ceticismo deve ser ativamente envolvido, cuidadosamente, e com compaixão, pois, de outra forma, pode atrapalhar significativamente o progresso. O estudo de caso apresentado pode ser útil para ilustrar o potencial dessas parcerias.

<sup>87</sup> Essa seção é fundamentada nos seguintes artigos: Hartman, Matthew (2017). "Diversion from the Ground Up: Part 1 of 3", RJCO Quarterly, P. 2. Available at: [https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/RJCO\\_Quarterly\\_Winter\\_2017\\_Final.pdf](https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/RJCO_Quarterly_Winter_2017_Final.pdf); and, Hartman, Matthew (2017). "Diversion from the Ground Up: Part 2 of 3" (2017), RJCO Quarterly, P.2. Disponível em: [https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/2017F\\_RJCO\\_Quarterly.pdf](https://s3.amazonaws.com/media.cloversites.com/cc/cc7f2f79-a45f-4d3e-8eb3-f826ee58513d/documents/2017F_RJCO_Quarterly.pdf)

## Estudo de Caso: Revisão da Justiça em um Condado nos EUA

O estudo de caso a seguir ocorreu nos Estados Unidos entre 2015 e 2017. No momento em que o processo a seguir foi iniciado, havia 10 "Painéis de Desvio" operando em todo o Condado com mais de 12 anos de história e experiência. Os Painéis foram administrados e facilitados por agências sem fins lucrativos em parceria com a agência de justiça juvenil do condado. Eram programas baseados localmente, utilizando voluntários da comunidade como membros do painel para proporcionar um desvio do processo judicial formal da agência de justiça para jovens.

Embora originalmente desenvolvidos como "programas de justiça restaurativa", esses programas divergiam significativamente dos valores e princípios da justiça restaurativa descritos neste Guia. Um processo de avaliação foi iniciado pelo coordenador de justiça restaurativa da agência de justiça juvenil. Várias observações foram destacadas, incluindo a falta de envolvimento ou alcance das vítimas, uso de táticas autoritárias com jovens e famílias, falta da capacidade para atender às necessidades globais de justiça de todas as partes interessadas.

Os facilitadores e muitos voluntários tinham mais de 10 anos de experiência com os painéis e operaram durante todo esse tempo com o entendimento de que o que estavam fazendo era "justiça restaurativa". A primeira decisão importante foi deixar de focar se a prática era justiça restaurativa e se concentrar na questão de saber se o programa poderia ou não ser aprimorado por meio de um processo de revisão destinado a expandir o envolvimento e a

representação da comunidade, particularmente focado no aprimoramento a serviços prestas às vítimas. O enquadramento intencional ajudou mas não foi suficiente para irrempor a frustração dos facilitadores do programa (funcionários remunerados) e membros voluntários do painel.

Preocupações relativas ao alcance excessivo do governo, perda da agência local, e mudança sem sentido foram expressas durante todo o processo de revisão. Esta resistência e preocupação, juntamente com os esforços intencionais para alinhar o processo de revisão com os valores da justiça restaurativa, levaram os coordenadores/facilitadores do processo de revisão a assegurar um modelo de mudança de desenvolvimento comunitário que enfatizava a agência local, representação colaborativa, desenvolvimento interativo e processo transparente. Os coordenadores iniciaram com dois dos Painéis como "**Piloto**", revisualizando os locais. Tal como descrito neste Guia, os coordenadores trabalharam em parceria com organizações locais sem fins lucrativos para convocar um comitê de trabalho representativo para reavaliar o programa local, de acordo com os valores e princípios da justiça restaurativa, e o carácter e ética local da comunidade em que os serviços estavam a ser prestados.

Ao longo de dois anos, estes comitês de trabalho (um em cada comunidade piloto) desenvolveram manuais completos do programa que delineava o objetivo, valores, políticas, e procedimentos dos seus programas, locais. Os programas revistos estavam significativamente mais alinhados com os valores e

---

<sup>88</sup> Ver "Guide for Developing Restorative Justice Programs in Alberta" (2015), Alberta Restorative Justice Association. Disponível em: <https://www.arja.ca/copy-of-videos-articles-research>

princípios da justiça restaurativa e tiveram o efeito inesperado de empoderamento e adesão emergente

da comunidade que não existia anteriormente.

## Uma Abordagem Baseada em Princípios para o Desenvolvimento de Programas

Como iniciador de um processo de revisão, é possível que você tenha maior experiência e uma compreensão mais clara da razão pela qual as práticas existentes não são tão eficazes e restaurativas quanto poderiam ser; e o conhecimento mais prático sobre o que funciona e o que não funciona na prestação de serviços de justiça restaurativa em sua comunidade. Com essa experiência, seria fácil e eficiente revisar o programa, reescrever o manual e implementar quaisquer mudanças como líder e responsável por sua rede de apoio... certo? Não necessariamente!

Há duas razões para ser cauteloso com essa abordagem. Primeiro, esse método de gerenciamento de mudanças pode alimentar o ceticismo existente. Aqueles que fizeram parceria, investiram e doaram para o programa provavelmente experimentarão essa abordagem como desvalorizando o que eles têm a oferecer e, mais importante, o que eles já ofereceram ou contribuíram. Eles podem experimentá-lo como

um julgamento em relação a todo o trabalho que veio antes e se opor a esse julgamento percebido. Isso pode resultar na perda de aliados e partes interessadas importantes ou, na melhor das hipóteses, em um processo de revisão mais longo e doloroso do que o necessário.

Segundo, adotar uma abordagem unilateral perde-se uma oportunidade de dar vida aos valores e princípios da justiça restaurativa no programa.

Alguns valores normalmente associados à justiça restaurativa incluem respeito, interconexão, empoderamento, escuta, diálogo, humildade e curiosidade para citar alguns.

Colocar esses valores no centro de nosso serviço sugere um convite para o desenvolvimento de programas ou processos de revisão que dão expressão a esses valores. São os momentos mais desafiadores para os profissionais/coordenadores, momentos que devemos refletir e praticar esses valores para manter a integridade, a confiança e o relacionamento correto com nossos públicos durante todo o processo. Howard Zehr e Harry Mika compilaram uma lista detalhada de princípios para a justiça restaurativa. Alguns que são particularmente relevantes para esta discussão estão incluídos abaixo:<sup>89</sup>



São os momentos mais desafiadores para os coordenadores que devem servir como reflexão, e levar a pensar em como praticar esses valores, para manter integridade, confiança e bons relacionamentos com as partes envolvidas durante o processo.

<sup>89</sup> Zehr, Howard and Harry Mika (1998). "Fundamental Principles of Restorative Justice." *Contemporary Justice Review*, Vol. 1, No. 1, Pp. 47-55. Disponível em: [http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ\\_Principles/Fundamental\\_Concepts\\_RJ\\_Zehr\\_Mika.PDF](http://www.cehd.umn.edu/ssw/RJP/Projects/Victim-Offender-Dialogue/RJ_Principles/Fundamental_Concepts_RJ_Zehr_Mika.PDF)

## Princípios Fundamentais Selecionados de Justiça Restaurativa

Vítimas, agressores e comunidades afetadas são as principais partes interessadas na justiça.

As obrigações da comunidade são para com as vítimas e agressores e para o bem-estar geral de seus membros.

O processo de justiça pertence à comunidade.

Os membros da comunidade estão ativamente envolvidos em fazer justiça.

O processo de justiça se baseia nos recursos da comunidade e, por sua vez, contribui para a construção e fortalecimento da comunidade.

Se quisermos alinhar nosso trabalho de desenvolvimento e revisão com esses princípios selecionados, as seguintes conclusões podem ser feitas:

### **Implicações no Desenvolvimento e Revisão**

Desenvolver ou alterar programas de justiça restaurativa impacta a comunidade. Portanto, o processo deve envolver os membros da comunidade que têm participação ou serão afetados pelas mudanças.

Se o processo de justiça pertence à comunidade, então a própria comunidade afetada precisa ser a principal arquiteta de quaisquer programas que ofereçam respostas de justiça ao dano.

Para que os programas sejam restaurativos, a comunidade precisa desempenhar um papel primordial no desenvolvimento, supervisão, prestação de serviços e avaliação do programa.

O Diagrama 1 (abaixo) destaca uma série de estágios na relação em evolução entre o sistema de justiça criminal e a comunidade. Essa progressão também sugere uma visão para o desenvolvimento e revisão do programa. Como o processo de desenvolvimento ou revisão de um programa pode ajudar a estabelecer uma base para um papel evoluído da comunidade na administração da justiça? Os defensores da justiça restaurativa têm a oportunidade de encorajar os sistemas a uma compreensão e visão diferente da comunidade; isso pode começar com a modelagem de parceria e engajamento autênticos com a comunidade.<sup>90</sup> Como organizações baseadas na comunidade, temos acesso exclusivo tanto ao sistema quanto às partes interessadas da comunidade. Podemos, portanto, estar bem situados como organizadores e facilitadores para uma visão articulada neste diagrama (próxima página).

---

<sup>90</sup> United States Government, National Institute of Corrections (2001). "Restorative Justice: Principles, Practices and Implementation." Section 4: Building Community Resource Capacity, Pp. 239-240.

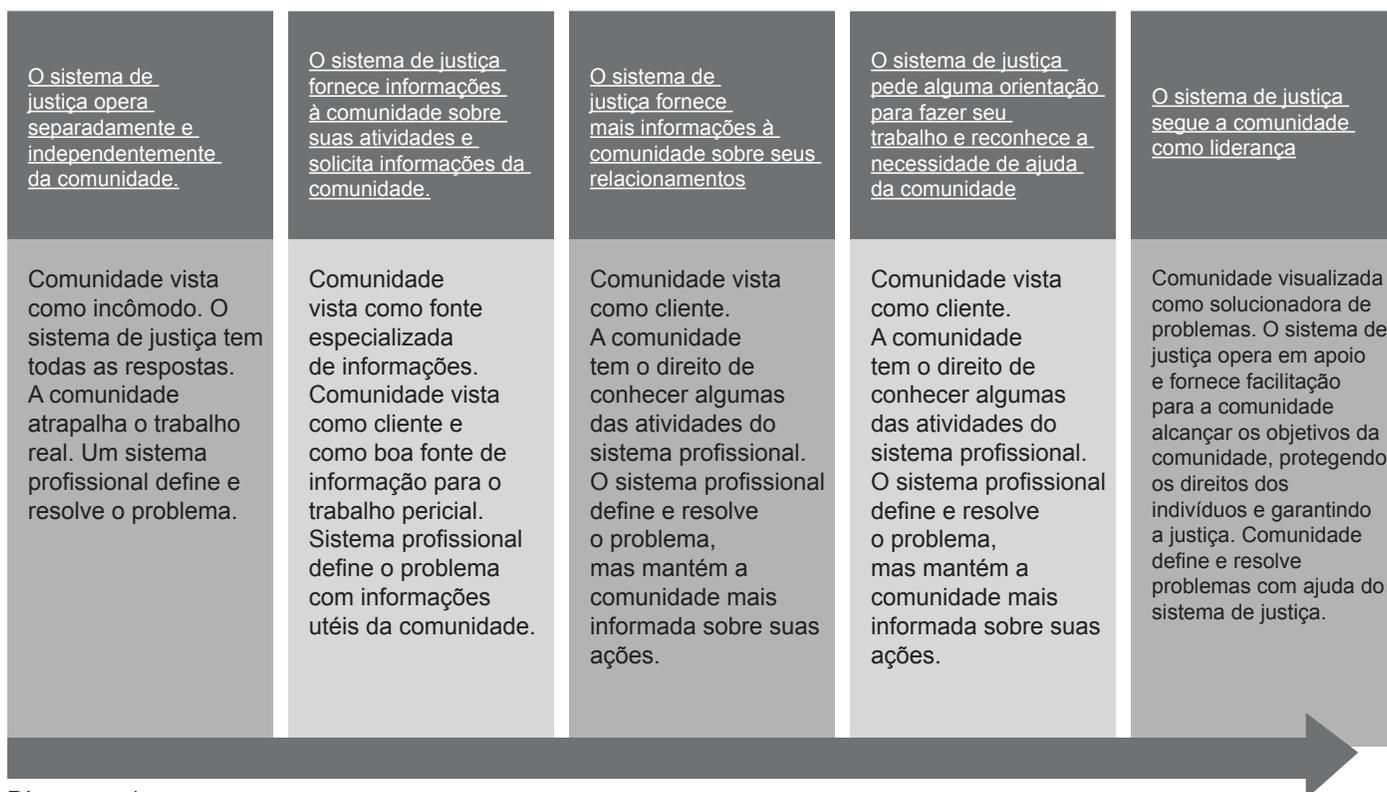


Diagrama 1

## Comitê de Representação das Partes

Para que um processo tenha integridade, é importante que ele tenha o maior envolvimento e/ou representação possível daqueles impactados pelo programa em seu desenvolvimento, avaliação e revisões. Vítimas/sobreviventes e seus prestadores de serviços devem possuir voz e representação. Uma vez que os grupos participantes são identificados, um trabalho para identificar figuras representativas daquelas partes/grupos deve ser iniciado. O objetivo nisso é criar um comitê representativo para avaliar e revisar programas existentes, em direção a um que esteja alinhado o máximo possível com valores e princípios da JR – com ênfase em assegurar que as necessidades das vítimas estão sendo efetivamente

atendidas neste programa.

### Grupos Representativos possíveis

- Vítimas/Sobreviventes
- Serviços de atendimentos às vítimas
- Sistema Judicial Criminal
- Justiça de menores infratores
- Polícia
- Grupos de juventude
- Comunidades indígenas
- Pais/Famílias
- Grupos religiosos
- Organizações sem fins lucrativos
- Pequenos negócios
- Escolas
- Governos locais

## Comprometimento de Parceiros Chave

Quando as partes interessadas são convidadas a participarem, deve ser dada uma atenção para uma maximização da eficiência desse processo. Para que isso seja alcançado, é importante que se consiga um comprometimento de gestores e redes de apoio

locais, com poder sobre políticas e procedimentos locais. Isso significa que aqueles que participam do processo podem efetivamente implementar o programa planejado pelo comitê representativo.

No estudo de caso mostrado anteriormente nessa

seção, o sucesso dependeu de um comprometimento Diretoria da Justiça Juvenil do Condado em fazer o que estava dentro de seu poder, e dentro da lei, para implementar os programas de acordo com o que a comunidade planejou. Isso incluiu estar disposta a explorar mudanças para as políticas e procedimentos internos na Agência de Justiça Juvenil, caso e quando necessário.

Para que a Diretoria atingisse esse nível de adesão e comprometimento, a Agência de Justiça Juvenil

foi convidada como participante igualitária no desenvolvimento do programa. A participação de seu vice-diretor permitiu que eles identificassem ideias não realistas surgindo da comissão de trabalho, ou aquelas que precisavam ser implementadas ao longo do tempo. Como essas negociações aconteceram no contexto de um processo em que todos os interessados tiveram voz, os resultados não foram vistos como uma surpresa ou traição ao grupo maior de interessados que desenvolviam o programa.

## Começando do Mesmo Ponto

Uma vez que você tenha o compromisso dos representantes das partes interessadas, o próximo passo é assegurar que o grupo esteja trabalhando com a mesma premissa em relação aos valores e princípios da justiça restaurativa. Isso pode ser feito por meio de uma orientação recomendada do Comitê de Trabalho de um a três dias. Embora seja um compromisso significativo, dedicar o tempo necessário para alinhar entendimentos, encontrar uma linguagem comum e a adesão a um conjunto

comum de valores e visão para poupar tempo ao Comitê a longo prazo.

Uma vez que você tenha o compromisso dos representantes das partes interessadas, o próximo passo é assegurar que o grupo esteja trabalhando com a mesma premissa em relação aos valores e princípios da justiça restaurativa. Isso pode ser feito por meio de uma orientação recomendada do Comitê de Trabalho de um a três dias. Embora seja um compromisso significativo, dedicar o tempo necessário para alinhar entendimentos, encontrar uma linguagem comum e a adesão a um conjunto comum de valores e visão para poupar tempo ao Comitê a longo prazo.

O objetivo da orientação é fornecer uma base de compreensão, linguagem e visão sobre a qual a avaliação e a revisão possam ser construídas. É importante que a participação na orientação seja uma expectativa para as partes interessadas envolvidas no comitê de trabalho. Sem esse entendimento comum, suposições diferentes podem impedir o progresso.

### Possíveis Tópicos para Orientação

- Orientação para rede de apoio das vítimas
- Justiça Juvenil e ECA
- Definição de "Justiça" (analisando especificamente o papel da comunidade)
- Necessidades das partes envolvidas
- Trauma e resiliência
- Vergonha e punição
- Justiça Restaurativa
  1. Valores
  2. O que a JR **não é**
  3. Modelos da prática em JR

<sup>91</sup> Ver Alberta Restorative Justice Association (2015). "Guide for Developing Restorative Justice Programs in Alberta". Pp.7-16. Available at: [https://docs.wixstatic.com/ugd/adb2db\\_63a135b633d548518d9c69ff5515f6c4.pdf](https://docs.wixstatic.com/ugd/adb2db_63a135b633d548518d9c69ff5515f6c4.pdf)

O Guia para o Desenvolvimento de Programas de Justiça Restaurativa em Alberta contém informações adicionais que podem ajudar a orientar e informar os processos recomendados aqui <sup>91</sup>. Seção II, “Justiça Restaurativa”, fornece uma orientação adicional para os princípios e práticas de JR que podem fornecer ao leitor considerações sobre o que poderia ser incluído em uma orientação inicial do comitê de trabalho. A Seção III, “Desenvolvendo um Programa de Justiça Restaurativa”, contém detalhes e recomendações adicionais a serem considerados no desenvolvimento e administração de programas.

## Avaliação

Um primeiro passo recomendado no processo de mudança é identificar, na medida do possível, informações tangíveis e objetivas sobre o alinhamento de sua rede de apoio ou programa com as metas pretendidas. O resultado dessa avaliação pode orientar tanto o processo usado para revisão quanto os resultados e decisões tomadas no processo de revisão. Existem muitas abordagens para a avaliação de programas e processos. Isso pode ser informal, como a observação de processos <sup>92</sup>. O processo de revisão também pode ser uma forma de programa de avaliação na medida em que implica realizar um balanço das práticas de um programa sob a perspectiva do que pode ser ajustado para estar mais alinhado com os princípios do programa.

## Revisionando

Depois de observar as áreas de desalinhamento e/ou as lacunas no serviço, o comitê de trabalho pode entrar no processo colaborativo de revisão do programa. Dependendo da disponibilidade de seu comitê, pode levar de um a dois anos para o

processo de revisão. Mais uma vez, evite a tentação de atalhos por uma questão de eficiência. É provável que os atalhos adotados possam resultar em atrasos e decisões insustentáveis que ressurgam na futura administração do programa.

## Estratégias para um processo de revisão eficaz

Para manter a discussão e o processo orientados para uma presença e escuta profundas, considere fazer com que todas as reuniões comecem e terminem com um processo de círculo utilizando um bastão de fala. Um círculo também pode ser usado sempre que o Comitê se deparar com questões complexas que suscitam múltiplos pontos de vista.

Considere usar o consenso para tomar todas as decisões programáticas.

Sempre que necessário, dedique um tempo de qualidade para responder de forma significativa às preocupações do processo, danos sofridos, etc. Preste muita atenção no 'andar da conversa' para respeitar a experiência de todos. Reconheça e encontre paciência para ter que visitar tópicos previamente concluídos para confirmar ou ajustar as decisões tomadas. Provavelmente não será um processo linear.

Considere cuidadosamente a logística e o formato do processo com os impactos nos membros do comitê em mente. Considere usar um local central, um facilitador de processo consistente e um registro cuidadoso dos resultados e decisões do processo.

<sup>92</sup> Ver como exemplo Billingham, Stephanie G. (2012). “A Victim-centered Appraisal of Restorative Justice Victoria”. Available at: [https://dspace.library.uvic.ca/bitstream/handle/1828/5070/Billingham\\_Stephanie\\_MA\\_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.library.uvic.ca/bitstream/handle/1828/5070/Billingham_Stephanie_MA_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

O Diagrama 2 fornece uma possível progressão da reunião para engajamento interativo e elucidativo do comitê.<sup>93</sup> O processo pode começar com a introdução de literatura para ajudar. Informar os membros do comitê sobre os tópicos

em questão. Por exemplo, se um tópico a ser discutido é como convidar efetivamente as vítimas para o processo, você pode fornecer partes da seção deste Guia voltada para o profissional para que os membros do comitê revisem antes da reunião em si.

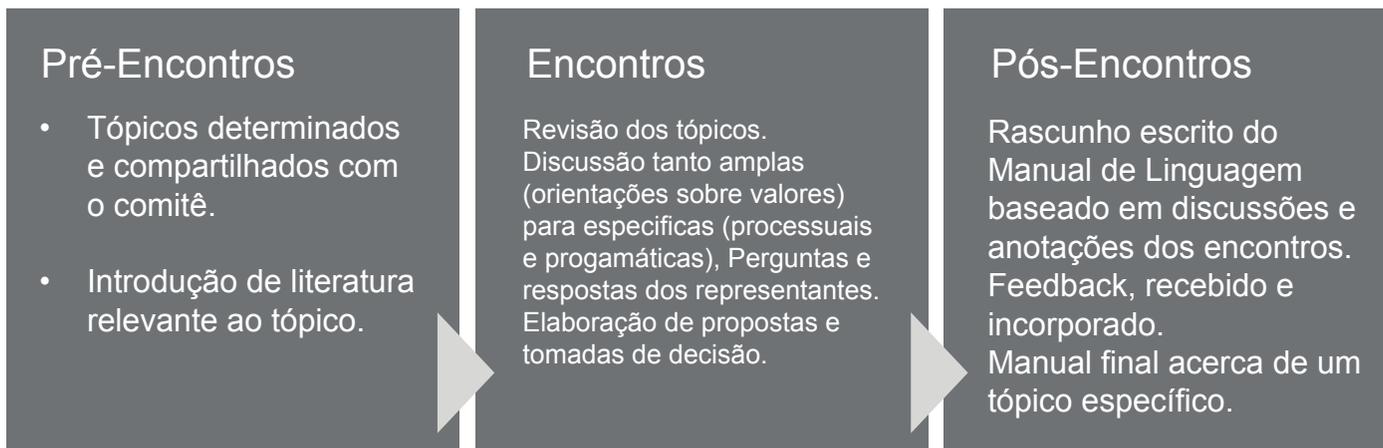


Diagrama 2

Durante as reuniões, os participantes podem receber uma breve visão geral ou resumo dos principais pontos da literatura sobre o tema em questão. O facilitador pode então orientar exercícios ou discussões que apoiem o processo de desenvolvimento. É importante começar de forma ampla com perguntas baseadas em valores. Sobre o tema do contato inicial com as vítimas, por exemplo, uma pergunta inicial poderia ser: Que valores você gostaria de ver comunicados na carta inicial que é enviada à vítima? À medida que esses valores fundamentais são nomeados, o facilitador pode orientar a discussão mais específica, usando perguntas abertas destinadas a suscitar o pensamento crítico. As questões acerca de procedimentos podem incluir:

- Como o valor do empoderamento pode ser expresso em nossa carta inicial para a vítima?
- Como podemos explicitamente evitar a coerção no processo introdutório?
- Como uma lente de trauma pode informar este procedimento?
- Como nosso valor de equidade (igualdade) pode informar essa política?

No processo de elucidação de ideias e direção, surgem propostas conceituais do grupo sobre a política, procedimento ou prática. Essas propostas são debatidas e exploradas extensivamente, levando ao consenso sobre os conceitos propostos.

O foco deste processo está na compreensão conceitual, não na linguagem manual de construção de palavras. Construção de palavras pode ser feita

<sup>93</sup> Nesse contexto, “interativo” significa retornar ciclicamente aos tópicos para produzir os resultados mais eficazes e sustentáveis. Muitas vezes, ao se engajar em uma determinada questão, surgem novas ideias para questões já abordadas anteriormente no processo. É importante que o facilitador permita que os participantes revisem essas questões para infundir um novo aprendizado.

“Elucidativo”, no contexto deste Guia, significa trazer à tona ou evocar sabedoria e experiência locais, internas e históricas. Um processo elicitivo é aquele que é estruturado e facilitado de forma a ser o menos prescritivo possível, permitindo que os participantes se tornem os autores de suas próprias soluções para os problemas que identificaram.

após as reuniões, pedindo feedback e edições do comitê.

Idealmente, o organizador pode chegar a uma linguagem manual que o comitê possa aprovar via consenso no início da próxima reunião. Muitas vezes, a linguagem do manual pode criar novas questões, ideias ou preocupações que só podem ser abordadas através de um diálogo mais aprofundado. É aqui que a paciência e o compromisso com o processo são essenciais.

Como disciplina, a justiça restaurativa promove a importância dos relacionamentos. Esse processo testará nosso compromisso com esse conhecimento. Nosso desejo de agir – de seguir em frente – nos tentará a minimizar ou ignorar as preocupações que surgirem. É fundamental que os facilitadores



Um comprometimento com autenticidade, vulnerabilidade, check-ins regulares um-a-um, alcance proativo em endereçar preocupações e questões e comunicação confiável são pré-requisitos essenciais para o sucesso de esforços de revisão.

## 2.4 Monitoramento e Avaliação

Um aspecto do desenvolvimento de um programa que deve ser priorizado é a avaliação e acompanhamento. Frequentemente estamos testando teorias de mudanças em nossas intervenções – por exemplo, “se proporcionamos X, então Y irá acontecer ou mudar.” Exemplificando, podemos acreditar que se proporcionarmos às vítimas um espectro de opções para seu envolvimento, as vítimas irão experienciar mais ações durante o processo. Isso soa como positivo, mas como podemos ter certeza que nossos serviços estão resultando em melhoras para as vítimas? O monitoramento e avaliação são

investam e mantenham relacionamentos com os membros do Comitê. Um compromisso com a autenticidade, vulnerabilidade, check-ins individuais regulares, contato proativo para abordar preocupações ou perguntas e comunicação consistente e confiável são requisitos essenciais para o sucesso dos esforços da revisão.

Concluindo, o processo descrito nesta seção pode ajudar os programas de justiça restaurativa a se reinventarem ou se reinventarem de maneira que reflitam o caráter local, a ética e a cultura das comunidades que servem. O processo também pode construir o alicerce de um grupo sustentado e comprometido em guiar o crescimento, desenvolvimento e prestação de contas dos programas. Garantir a representação das vítimas e do serviço às vítimas neste comitê é um passo crítico para manter a capacidade de um programa de atender efetivamente às necessidades das vítimas em sua comunidade.



O monitoramento e avaliação são mecanismos para se assegurar que os resultados que almejamos são realmente aqueles que os envolvidos experienciam.

Maneiras comuns de avaliação para as experiências das vítimas com a JR incluem: <sup>94</sup>

- Percepção das vítimas em relação a um sentido de “isso é justo”;
- Níveis de medo e raiva, antes e após de uma intervenção de JR;
- Receber uma reparação ou compensação acordada;
- Mudanças em sintomas relativos a traumas;
- Sentimentos de ser “ouvido” ou “reconhecido” pelo ofensor e/ou outros;
- Coerência entre as expectativas da vítima e o que ela realmente vive durante o processo;
- A qualidade das interações com os facilitadores;
- A vítima atingiu ou não seus objetivos relacionais.<sup>95</sup>

Uma avaliação pode ser mais do que simplesmente um processo de descobrir se seu programa e práticas estão (ou não) “funcionando” em atingir suas metas. Avaliações e feedbacks são ideais quando se tornam um processo contínuo de aprendizagem e reflexão, em que os resultados tornam-se planos e ideias de adaptações futuras.

Avaliações efetivas começam com o estabelecimento de objetivos e metas em comum para o programa. Para determinar as atividades necessárias para uma

## 2.5 Encaminhamentos

A noção de “encaminhamentos” para a justiça restaurativa sugere um alto nível de desconexão entre nossos programas e o sistema de justiça criminal mais amplo: a justiça restaurativa como

melhora, precisamos ter uma visão para a mudança e impactar o que buscamos impactar. (Esse pode ser um ponto de partida lógico pra o Comitê de trabalho descrito na seção anterior.) É fundamental que uma parte desses objetivos e metas sejam especificamente moldados para envolverem as necessidades das vítimas. Se você tiver representação das vítimas e de seus prestadores de serviços no comitê, então isso irá certamente contribuir para um resultado melhor, por essa inclusão.

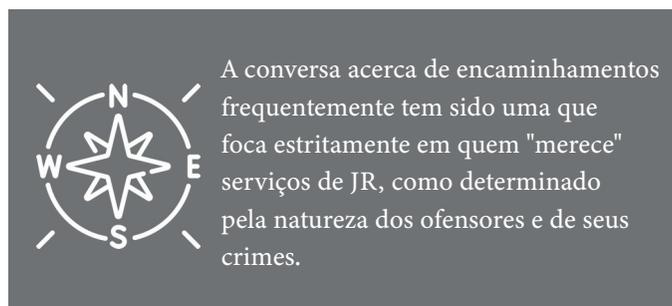
O trabalho de articulação dos objetivos e metas da justiça restaurativa também podem ajudar a manter a integridade na prestação de serviços com os valores e os princípios da justiça restaurativa. O trabalho de desenvolver esses objetivos e metas, juntamente com mecanismos que assegurem a sua manutenção como o foco do programa, é uma parte essencial da manutenção da integridade da prática da justiça restaurativa. Esses esforços podem incluir avaliações dos participantes pré e pós-programa, reflexão regular sobre os resultados desses instrumentos e um compromisso de utilizar essas informações para ajustar atividades e práticas para alcançar mais plenamente os objetivos articulados pelo comitê.

uma “rampa” de um sistema separado. As vítimas seriam bem atendidas por parcerias ampliadas entre nossos programas e outros componentes do sistema de justiça criminal, com base em uma apreciação

<sup>94</sup> Van Camp, Tinneke and Jo-Anne Wemmers (2013). “Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice”. International Review of Victimology, Vol. 19, No. 2, Pp. 117-143.

<sup>95</sup> Por exemplo, medir as mudanças na relação entre a vítima e o infrator e/ou entre a vítima e uma comunidade de apoio. Para um tratamento mais aprofundado do tópico de avaliação de uma perspectiva relacional, os leitores são encorajados a ver o trabalho de Llewellyn, J.J; Archibald, B.P.; Clairmont, D.; Crocker, D. (2013). “Imagining Success for a Restorative Approach to Justice: Implications for Measurement and Evaluation.” Dalhousie Law Journal, Vol. 36, No. 2, P. 281.

e compromisso compartilhados com os valores e princípios da justiça restaurativa. No entanto, os encaminhamentos continuam sendo um importante passo para iniciar os serviços de justiça restaurativa.



A conversa sobre encaminhamentos muitas vezes se concentra estritamente em quem “merece” serviços de justiça restaurativa, conforme determinado pela natureza dos infratores e seus delitos. Este foco não honra a perspectiva, experiência ou necessidades das pessoas que foram prejudicadas por essas ações. Essas estruturas e parâmetros orientados ao infrator podem contribuir para o acesso desequilibrado e restritivo aos serviços de justiça restaurativa. Por outro lado, ao ampliar como, quando e de quem você recebe encaminhamentos, você pode expandir significativamente a orientação à vítima de seu programa.

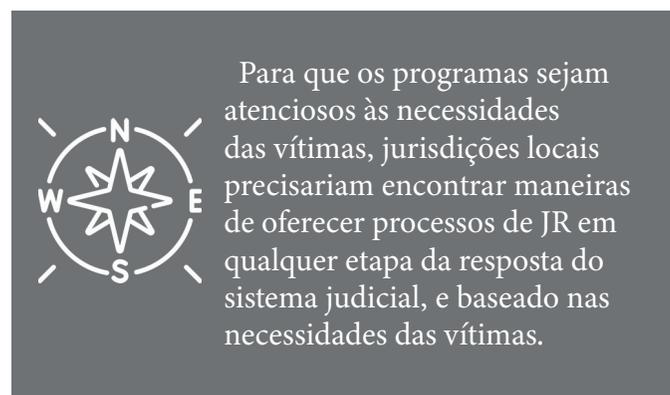
## O Momento dos Encaminhamentos

As vítimas muitas vezes se sentem deslocadas pelo sistema de justiça criminal, não apenas pelos serviços que lhes são oferecidos, mas por quando são oferecidos. Os encaminhamentos de justiça restaurativa são frequentemente feitos em prazos judiciais ou de aplicação da lei, o que contribui para que as vítimas sintam que o processo é orientado para o infrator. Às vezes, o encaminhamento vem depois de muito tempo desde o crime, e a vítima já passou do incidente. Por outro lado, em outros cenários, o encaminhamento para a justiça restaurativa é feito

em prazos apertados para os quais a vítima não está preparada. Em ambos os casos, o momento do que temos a oferecer muitas vezes não se alinha com o cronograma das necessidades das vítimas. As vítimas geralmente são impotentes nesses cenários.

Para que os programas estejam atentos às necessidades das vítimas, as jurisdições locais precisariam encontrar maneiras de oferecer processos de justiça restaurativa em qualquer ponto da resposta dos sistemas de justiça e com base nas necessidades das vítimas. Seja em pré-acusação, pré ou pós-sentença,

durante a supervisão ou mesmo pós-supervisão, os serviços de diálogo/encontro podem estar disponíveis para as vítimas se e quando elas precisarem, não quando for conveniente ao sistema de justiça ou ao nosso programa.



## Por Quem os Encaminhamentos são feitos

Melhorar o acesso das vítimas à justiça restaurativa requer examinar atentamente as fontes de encaminhamento. Os parceiros do sistema de justiça criminal (pessoal de justiça juvenil, aplicação da lei, Coroa, etc.) muitas vezes detêm as chaves para o acesso à justiça restaurativa. Abrir a porta amplamente para as vítimas pode exigir a criação de vias para que elas possam iniciar os encaminhamento

por si mesmas ou por meio de redes de serviços às vítimas. Esse tipo de acesso exigirá fortes laços entre nossos programas e prestadores de serviços às vítimas em nossas comunidades. Isso vai além da construção de relacionamentos ou fornecimento de uma breve apresentação ocasional para envolver os serviços de vítimas como aliados e parceiros. Se pudermos abrir a porta em nossos protocolos

## 2.6 Programas Oferecidos

Os tipos de programas oferecidos por meio de nossa rede de apoio afetarão significativamente os tipos de referências que podemos receber. Seja por meio de parcerias com serviços de atendimento às vítimas, seja por meio da criação de novos programas dentro de nossas próprias redes de apoio, devemos aspirar e assegurar que as necessidades das vítimas sejam atendidas de forma significativa e restaurativa, quer um boletim de ocorrência policial ter sido registrado ou não, o infrator optar por participar, ou um encontro restaurativo é antecipado.

Para que nossas redes de apoio sejam eficazes no atendimento às necessidades das vítimas, nossos programas precisam ser diversificados e flexíveis o suficiente para responder a essas necessidades em vários contextos. Em um cenário ideal, se um caso/processo é recebido do tribunal formal, ou uma vítima entra em nosso escritório na rua sem ter contactado a polícia, nossa rede de apoio pode responder significativamente às necessidades existentes. Isso requer alguma criatividade e flexibilidade dentro de nossas redes de apoio em relação a como operamos e vemos nossos programas, juntamente com esforços proativos e persistentes

de encaminhamento para que as vítimas possam iniciar encaminhamentos, e tivermos flexibilidade de programa para poder atender essas vítimas de forma restaurativa, independentemente da escolha ou prontidão do infrator, teremos dado um passo significativo frente na nossa capacidade de servir eficazmente as vítimas na nossa programação.

para construir parcerias com serviços para vítimas em nossa comunidade.

A programação restaurativa específica para a vítima pode incluir círculos de apoio (envolvendo voluntários da comunidade e/ou outras vítimas de crimes), processos de substituição (nos quais as vítimas se envolvem em diálogo com uma pessoa que cometeu um crime similar àquele feito contra a vítima), ou outros procedimentos.



Uma resposta restaurativa às necessidades das vítimas requer múltiplos caminhos para as vítimas conseguirem uma rede de apoio.

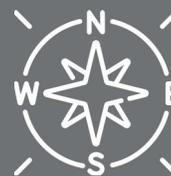
Uma resposta restauradora às necessidades das vítimas requer múltiplos caminhos, para que as vítimas recebam apoio e acesso aos serviços. Nossas organizações podem ser parte integrante disso, por meio da concepção e parcerias do nosso programa de desenvolvimento e recrutamento de outros parceiros, para ajudar a preencher as lacunas de nossos serviços.

## 2.7 Políticas e Procedimentos

A maioria dos defensores da justiça restaurativa são mais apaixonados pela dinâmica humana do que por padrões, políticas, manuais e afins. Às vezes cometemos o erro de acreditar que criar manuais e/ou esclarecer expectativas e mecanismos de apoio por meio de políticas e procedimentos dará origem a uma prática mecanizada, não autênticas e não responsivas. No entanto, essa posição pode ter o efeito de impedir que nossas redes de apoio administrem um serviço sustentável que mantenha sua integridade com os valores e princípios da justiça restaurativa. Em nossa priorização de flexibilidade, relacionamento humano e contexto sobre a infraestrutura do programa, às vezes podemos ignorar as realidades da rotatividade de pessoal e voluntários, da cooptação do sistema, da volatilidade do financiamento e hábitos de prática desalinhados que podem ocorrer inevitavelmente dentro dos programas.

A criação da infraestrutura do programa por meio de políticas e procedimentos, idealmente coletados em um manual do programa, não precisa ser à custa ou perda de relacionalidade, autenticidade ou flexibilidade ao contexto e à cultura. Se abordada com cuidado, a infraestrutura do programa pode aumentar a capacidade dos profissionais de operar de forma responsiva e segura dentro de um conjunto de valores e princípios bem articulados. Os manuais do

programa podem fornecer uma membrana protetora em torno de um programa, protegendo contra muitos dos riscos mencionados anteriormente. Este é um passo importante em nosso compromisso em servir as vítimas.



Se abordado de maneira cautelosa, infraestrutura de programas, pode melhorar a capacidade de facilitadores em operar livremente, autenticamente e de maneira segura dentro de um conjunto articulado de valores e princípios.

A criação da infraestrutura do programa por meio de políticas e procedimentos, idealmente coletados em um manual do programa, não precisa ser à custa ou perda de relacionalidade, autenticidade ou flexibilidade ao contexto e à cultura. Se abordada com cuidado, a infraestrutura do programa pode aumentar a capacidade dos profissionais de operar de forma responsiva e segura dentro de um conjunto de valores bem articulados e princípios. Os manuais de programa podem fornecer uma membrana protetora em torno de um programa, protegendo contra muitos dos riscos mencionados anteriormente. Este é um passo importante em nosso compromisso em servir as vítimas.

## 2.8 Formação, Treinamento e Mentoria

Uma crítica frequente ao campo da justiça restaurativa é que as expectativas de formação não são adequadas para o significado do trabalho que fazemos. Conforme indicado na Revisão da Literatura, a falta de formação tem uma correlação

direta com serviços que não estão sintonizados com as necessidades das vítimas, resultando em serviços ineficazes ou até prejudiciais.<sup>96</sup> Se pretendemos atender às necessidades das vítimas de maneira significativa, nossos programas devem

investir energia e recursos para fornecer formações adequadas para profissionais e facilitadores. Esta seção descreve algumas recomendações básicas e orientações sobre este tópico.

## Requerimentos de Formação

A resposta às necessidades de formação de nossos funcionários e voluntários garante que eles tenham a capacidade de responder efetivamente às necessidades emergentes de nossos clientes. Os programas podem considerar a criação de protocolos e expectativas alinhados com os seguintes componentes dos requisitos de treinamento.

## Formação de Pré-Requisitos

A formação de pré-requisitos concentra-se em conceitos e habilidades fundamentais necessários para qualquer profissional fazer o trabalho de seu programa. Este é uma formação que deve ser exigida antes de um profissional prestar serviço direto a qualquer um de seus clientes, mesmo sob a supervisão de um treinador e/ou mentor. Em toda a América do Norte, um requisito mínimo de tempo para a formação de pré-requisitos geralmente está na faixa de 35 a 40 horas, embora o conteúdo específico dessa formação se pareça, em cada jurisdição pode variar (Veja abaixo “Tópicos para Formação” para exemplos).

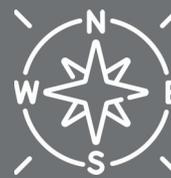
## Educação Contínua, Treinamento e Mentoria

A educação continuada concentra-se em expandir o conhecimento e as habilidades dos profissionais além do nível básico ou inicial, ao mesmo tempo

em que transmite materiais e competências que não podem ser efetivamente cobertos no tempo previsto para a formação de pré-requisitos. É importante ter expectativas claras de educação continuada necessárias para os profissionais. As estruturas de educação continuada geralmente incluem uma combinação de formação, grupos de prática/encenação, treinamento e mentoria. Considere fazer parcerias com prestadores de serviços locais para vítimas para fornecer orientação em dramatizações ou observação de casos específicos para formas de fortalecer os serviços prestados às vítimas.

## Prática e Avaliação

Os programas geralmente exigem um certo número de horas de serviço dentro de um determinado período de tempo para manter as habilidades e o conhecimento. Para novos profissionais, isso pode ser combinado com os requisitos de quem eles facilitam (a co-facilitação é normalmente considerada a melhor prática) e mecanismos específicos para coleta de informações, tutoria e avaliação em colaboração. Alguns programas exigem que cada profissional co-facilite pelo menos uma vez por ano com o Coordenador do Programa e receba uma avaliação posterior que pode incluir recomendações para treinamento adicional ou mentoria.



Criar expectativas claras, estruturas e mecanismos para monitorar esses elementos de desenvolvimento de capacidades é parte crucial para desenvolver e manter programas com a capacidade de servir vítimas de maneira eficiente.

<sup>96</sup>Choi, Jung Jin, Gordon Bazemore, and Michael J. Gilbert (2012). “Review of Research on Victims’ Experiences in Restorative Justice: Implications for Youth Justice.” *Child and Youth Services Review*, Vol. 34, No. 1, P. 40.

A criação de expectativas claras, estruturas e mecanismos de rastreamento para esses elementos de desenvolvimento de capacidade é uma parte crucial de desenvolvimento e manutenção de programas com capacidade para atender eficazmente

as vítimas. Mais uma vez, as políticas escritas podem dar aos funcionários, voluntários e parceiros da comunidade uma compreensão clara as expectativas de desenvolvimento de capacidade dentro de seu programa.

## Tópicos para Formação

A natureza da formação fornecida aos funcionários e voluntários depende de quais serviços são fornecidos pelo programa. Parte dos programas de revisão para atender de forma mais eficaz às necessidades das vítimas é diversificar os serviços para além dos simples encontros. Se um programa diversificar com sucesso sua prestação de serviços, as necessidades de formação também mudarão.

Também é importante reconhecer as áreas em que não somos mais adequados para fornecer formação. É aqui que as parcerias fortes com os serviços às vítimas e outros podem ser essenciais para o fornecimento de formação avançada e contínua aos nossos funcionários e voluntários. A seguir está uma lista de exemplos de tópicos recomendados a serem incluídos em uma formação de orientação de um programa.

## Exemplos de Tópicos de Pré-Requisito para Programas de Encontro Vítima-Ofensor

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parâmetros legais para casos criminais de justiça restaurativa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diretrizes para processos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilidade da Vítima</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades de facilitação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impacto do trauma</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entendimento básico do sistema de justiça criminal, juntamente com serviços em parceria e apoio às vítimas e infratores e membros da comunidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conhecimento e habilidades para trabalhar com infratores, vítimas e membros da comunidade</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Compreender dinâmicas de poder e habilidades para navegar desequilíbrios de poder</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como identificar necessidades e interesses de participantes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entendimentos básicos das causas fundamentais do crime e trabalho com infratores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como desenhar o processo para abordar as necessidades levantadas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades interpessoais e de comunicação</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Humildade e Responsabilidade Cultural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introdução a questões de Equidade na Prática de Justiça Restaurativa</li> </ul>

## Oportunidades Específicas de Formação para Melhorar a Orientação à Vítima

<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidados em relação ao trauma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientação aos serviços e rede de apoio da vítima</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Introdução básica às habilidades e ferramentas de aconselhamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Importância da rede de apoio e autonomia na resiliência em relação ao trauma</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Respostas a crises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades em aconselhamento individual</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação específica para vítimas atendidas (crianças, jovens, idosos, mulheres, LGBTQ+, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação específica para culturas diversas</li> </ul>

### 2.9 Comunicar Publicamente Sobre a JR

Como um campo de justiça restaurativa, às vezes temos lutado para comunicar efetivamente nosso trabalho aos outros. Aproxime-se de qualquer provedor de serviços para vítimas e pergunte o que é justiça restaurativa, e eles provavelmente descreverão um diálogo, uma conferência ou um círculo vítima-ofensor. Eles podem até simplesmente dizer que é quando a vítima e o ofensor se reúnem para discutir um crime. Você pode até ouvir coisas como “justiça restaurativa(...) esse é aquele programa pra menores infratores, né?”. De maneira geral, a comunicação sobre a justiça restaurativa tende a concentra-se mais em mecanismos de diálogo do que nos princípios de justiça, e mais nos ofensores do que nas vítimas.



Em seminários de formação ou palestras, ativistas da JR frequentemente dizem que a JR não é um programa, mas sim uma fundamentação para uma visão de mundo, sobre como nós escolhemos

respondermos a atos danosos dentro de nossas comunidades. Posteriormente, nós podemos dar explicações sobre como fazer justiça restaurativa em termos de diálogo facilitado. Essa inconsistência em nosso enquadramento pode tornar difícil para as vítimas e outros, a compreensão do que queremos dizer com nossos termos. Pode até ser difícil para nós internamente (como um movimento) separar filosofia do processo em nossa comunicação. Onde existe tal confusão, a falta de adesão ou referências à JR não é surpreendente.

Os programas de justiça restaurativa demonstram uma orientação para as vítimas, garantindo que as preocupações estão presentes em materiais de comunicação, marketing e divulgação. Uma maneira de 'verificar' nossa comunicação é assumir que há sobreviventes de crimes graves e violentos no grupo com o qual você está falando (e provavelmente há!). Como sua comunicação será com eles? Se você tiver dúvidas sobre como responderia isso, considere adaptar a forma como está falando sobre seu trabalho e/ou como opera sua prática. Se estivermos tendo dificuldade em manter uma estratégia de comunicação que enfatize a capacidade

de nosso programa de responder às necessidades das vítimas, isso pode significar que nosso próprio programa pode exigir uma nova visão em relação a essa ênfase. Na maioria das vezes, nossa linguagem revela verdades importantes sobre nosso trabalho. Como será explorado na próxima seção do Guia,

os proponentes da justiça restaurativa podem ter uma tendência a comunicar seus objetivos em termos focados no infrator e orientados ao sistema. Em vez disso, recomendamos mensagens com o foco na vítima. Exemplos de duas abordagens para mensagens são como segue:

Mensagens focadas no infrator e no sistema	Mensagens focadas na vítima
Dar a jovens uma segunda chance.	A responsabilidade do acusado/infrator para com a vítima.
Evitar medidas punitivas e antecedentes criminais.	A preocupação da comunidade com o bem-estar das vítimas.
Ajudar o acusado a aprender com os erros e ganhar empatia.	Oportunidades para a vítima atender a necessidades que muitas vezes não são atendidas em outros processos de justiça, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser ouvido;</li> <li>• Receber respostas às perguntas;</li> <li>• Responsabilizar o infrator por danos específicos;</li> <li>• Ter uma palavra a dizer sobre a como a situação é abordada; e/ou,</li> <li>• Obter reparação.</li> </ul>
Economizar tempo e custos dos tribunais.	
Ajudar a combater as causas profundas do crime.	
Transformando o sistema de justiça criminal.	

Comunicação, marketing e divulgação é outra área em que ter vítimas e seus prestadores de serviços em sua gestão pode ser benéfico. Eles têm experiência de saber o que a comunicação ressoa com as vítimas e seus prestadores de serviços e, portanto, pode fornecer uma contribuição significativa sobre como comunicar o trabalho de seus programas.

## 2.10 Conclusão

Ao longo desta discussão das considerações dos profissionais do programa, enfatizamos um tema central: a importância de construir parcerias significativas, autênticas e sustentadas com as vítimas e seus prestadores de serviços. Construa essas conexões a ponto de se tornarem aliados um do outro. Encontre maneiras de reunir o movimento de justiça restaurativa em torno da legislação para os direitos das vítimas em que estão trabalhando. Leve o trabalho de reforma da justiça para as vítimas tão a sério quanto você está levando o trabalho de reforma

da justiça para os infratores. Recrute vítimas e seus defensores para sua gestão, equipe e voluntários. Convide-os como facilitadores para sua formação de facilitação. Se nos comprometermos com esse tipo de parceria, o resultado serão serviços mais holísticos e eficazes para as pessoas prejudicadas dentro de comunidades.



(...) o tema central é: a importância de construir parcerias significativas, autênticas e sustentadas com as vítimas e sua rede de apoio.

## 3. Trabalhando de Maneira Restaurativa com Vítimas de Crimes: Um Guia para o Facilitador

### 3.1 Introdução e Propósito dessa Seção

O crime é desorientador. À medida que as vítimas iniciam um processo de busca de assistência, recuperação e justiça, a qualidade da resposta que recebem das pessoas ao seu redor pode ser um fator fundamental em sua recuperação. Um encontro com programas e profissionais de justiça restaurativa pode, para algumas vítimas, ser a primeira vez que elas recebem validação pelo dano sofrido e começam a explorar suas próprias necessidades individuais e familiares além dos objetivos e exigências do sistema de justiça. Esse encontro pode ser uma experiência bem-vinda de contato e relacionamento humano cuidadoso em meio a um cenário de incerteza e

### 3.2 Crime e Resiliência

O atendimento às vítimas na justiça restaurativa começa com a pergunta: “o que as vítimas de crimes precisam após a vitimização?” Nossa primeira tarefa como facilitadores é buscar uma compreensão da experiência e necessidades associadas à vitimização, para que possamos fundamentar nossas habilidades e prática nesse entendimento.



Nossa primeira tarefa como profissionais e facilitadores é a de procurar um entendimento da experiência e necessidades associadas com a vitimização, para que possamos basear nossas habilidades e práticas nesse entendimento.

O crime afeta a vida das vítimas às vezes maneiras inesperadas. Seja uma ofensa à "propriedade" ou um ato de violência física, a experiência pode alterar a experiência da vítima em muitos aspectos da vida. Para a vítima, um arrombamento, por exemplo, a perda de propriedade pode ser um pequeno fator

isolamento. Ser acompanhante das vítimas nestes tempos requer uma combinação de mentalidade, presença e habilidades, alicerçadas na consciência da experiência de vitimização. Supõe-se que alguns leitores identificarão sua prática como “centrada na vítima” ou terminologia semelhante, enquanto outros descreverão sua filosofia em termos diferentes. Acolhendo essa diversidade de abordagem, esta seção pretende ser um recurso prático para qualquer profissional ou facilitador em justiça restaurativa refletir, explorar e desenvolver suas capacidades a serviço das vítimas.

em meio a uma experiência de perda muito maior: perda da sensação de segurança, conforto e confiança para os outros. Da mesma forma, a lesão física de uma agressão pode curar mais rapidamente do que o choque do incidente e a expressão contínua desse choque na mente e no corpo através dos sintomas do trauma psicológico. Assim, além dos impactos tangíveis do crime – lesões físicas, danos/perdas de propriedade, custos financeiros e similares – a vitimização é muitas vezes vivenciada como uma crise na percepção que uma pessoa tem de si mesma e do mundo ao seu redor.

A “gravidade” de um crime para uma vítima é realmente um produto não apenas do incidente em si, mas da relação entre o incidente e a experiência de vida da pessoa na época. Os profissionais estão bem servidos para iniciar seu envolvimento com as vítimas em um estado de curiosidade aberta em vez de certeza quando se trata da experiência da vítima.

O trauma psicológico pode resultar da vitimização do crime. As experiências traumáticas são aquelas que sobrecarregam a capacidade de uma pessoa para lidar ou responder a uma ameaça. Trauma significa uma resposta fisiológica de “sobrevivência” que dura mais do que o evento em si. Expressões comuns de trauma incluem:

Retirada/ Evitação	Esconder-se, uso de substâncias, dificuldade em estar perto de outras pessoas, excluir-se, etc.
Excitação	Ansiedade, hiper vigilância, falar rápido, tremores, sudorese, nervosismo, dificuldade de concentração, etc.
Intrusão	Revivendo eventos, flashbacks, pesadelos, reencenando o trauma, etc.

Esses tipos de sintomas são respostas normais a eventos anormais. Para algumas vítimas, eles persistem continuamente sem desaparecer ou se dissipar, uma condição conhecida como Transtorno



A vitimização é experienciada emocionalmente, socialmente, e até espiritualmente. São dimensões intangíveis que se tornam a 'moeda de valor' da justiça como uma prática curativa.

de Estresse Pós-Traumático (TEPT). Nem todas as vítimas de crimes sofrem trauma, e muito menos demonstram sintomas do TEPT.

Facilitadores (pelo menos aqueles que, como os autores deste Guia, não são médicos) são estudiosos para lembrar que nosso papel não é o de fazer diagnósticos ou atribuir categorias às vítimas. Em vez disso, o convite é abordar nosso trabalho com informações e conscientização das muitas camadas de vitimização. Além das importantes mudanças fisiológicas que podem ocorrer, a vitimização é vivenciada emocionalmente, socialmente e até espiritualmente. São essas dimensões intangíveis que se tornam a 'moeda' da justiça como cura e recuperação.

A crise de vitimização pode, de fato, minar os “pilares” essenciais da experiência de totalidade de uma pessoa, como seu senso de autonomia, relacionamento e uma 'ordem' previsível para a vida. Todos precisam ter uma sensação de controle pessoal sobre nossas vidas; o crime viola esse controle pessoal, removendo nosso poder de escolher ou influenciar nossas circunstâncias no momento. Da mesma forma, uma necessidade humana básica é sentir-se conectado, confiante e valorizado pelos outros. A experiência da vitimização muitas vezes estimula a desconfiança, a alienação e o isolamento. Finalmente, todos nós precisamos acreditar em um certo grau de ordem e previsibilidade sobre o mundo; o crime pode perturbar as crenças fundamentais sobre o mundo como um lugar confortável e seguro.

<sup>97</sup> Zehr, Howard (2012). “Journey to Belonging”, in Weitekamp and Kerner (eds.), *Restorative Justice: Theoretical Foundations*, Pp. 23-24. Available at: <https://www.napierlibrary.co.nz/assets/mcelrea/Journey-to-Belonging-by-Howard-Zehr-Massey-University-20000424.pdf>

Dito de outra forma, a experiência de vitimização pode pôr em causa as relações fundamentais: consigo mesmo, com os outros e com o próprio mundo. Em relação a si mesmo, a vítima pode ser compelida a perguntar “quem sou eu? Por que eu? Ou mesmo, como eu pude deixar isso acontecer?” Em relação aos demais, a vítima pode estar buscando respostas: “quem fez isso? Quem sabe sobre esta? O que os outros estão pensando sobre mim? Em quem posso confiar?” Em relação ao mundo, a vítima pode lutar com questões fundamentais: “como explicamos o mal? Como um Criador compassivo pode permitir que isso aconteça? O que posso esperar do meu mundo?” Relacionadas a essas questões fundamentais, as vítimas experimentam uma enorme variedade de emoções poderosas: choque, tristeza, confusão, medo, raiva, depressão e vergonha, entre outras. Zehr resume a experiência nos três “Ds” de desempoderamento, desconexão e desordem.<sup>98</sup>



O que é preciso para uma vítima começar a trilhar um caminho para a recuperação do impacto de um crime? O que pode ajudar na jornada em direção a uma maior totalidade ou bem-estar? A recuperação é diferente para cada pessoa, e é fundamental para a justiça restaurativa que “as vítimas sejam capazes

de identificar suas próprias necessidades”.<sup>99</sup> Ainda assim, Zehr sugere que existem alguns pontos comuns expressos por muitas vítimas ao longo de sua jornada. A partir do enfraquecimento do crime, as vítimas podem recuperar ou descobrir um senso de honra, dignidade, autonomia e voz. Após a dor da desconexão e isolamento, as vítimas podem gradualmente encontrar uma nova experiência de conexão e confiança baseada na compaixão e solidariedade – “vindicação”, para usar a palavra de Zehr – mostrada por outros.

Com segurança ao longo do tempo, a fragmentação e desordem da violação podem dar origem a novas formas de ver o passado, presente e futuro que contêm a dolorosa história do dano dentro de uma nova narrativa de esperança. Esses caminhos entrelaçados são referidos por Zehr como as jornadas em direção à honra, vindicação e significado.<sup>100</sup> Como o autor pontua:

*“Sejamos vitimados ou vitimados, a jornada do quebrantamento e do isolamento para a transcendência e o pertencimento exige que re-narremos nossas histórias para que não sejam mais apenas sobre vergonha e humilhação, mas, em última análise, sobre dignidade e triunfo.”*

Como, então, a justiça pode ajudar a restaurar ou conceder honra a uma vítima? Como pode um processo de justiça proporcionar uma experiência de vindicação, ou o reconhecimento carinhoso da inculpabilidade de uma vítima pelos danos cometidos contra ela? Como uma resposta da

<sup>98</sup> *Ibid.*, P. 23.

<sup>99</sup> *Ibid.*, P. 23.

<sup>100</sup> *Ibid.*, Pp. 26-30.

justiça pode ser motivo de lembrança, descoberta, esperança e um novo significado para as vítimas?

### 3.3 Uma mentalidade para a Prática da Justiça Restaurativa

Pensar sobre o papel de alguém como agente de justiça exige que façamos distinções entre o trabalho de justiça restaurativa e outros tipos de intervenção ou papéis de facilitação. Certamente há alguma sobreposição entre a justiça restaurativa e, por exemplo, funções de aconselhamento, mediação ou coaching. No entanto, existem diferenças distintas na mentalidade que orientam o caminho para uma maior exploração de capacidades e habilidades.

Descrições e definições de justiça restaurativa fornecem pistas sobre a natureza desse papel. Para Por exemplo, Zehr descreve a justiça restaurativa como:

*“uma abordagem para alcançar a justiça que envolva, na medida do possível, aqueles que têm interesse em uma ofensa ou dano específico para identificar e abordar coletivamente os danos, necessidades e obrigações a fim de curar e colocar as coisas da maneira mais correta possível.”*<sup>102</sup>

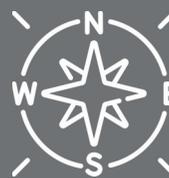
Olhando atentamente para esta definição, podemos ver duas facetas importantes da justiça restaurativa. Nós primeiro podemos observar uma qualidade de resposta aos danos e necessidades dos participantes. Em segundo lugar, encontramos dentro da definição uma visão de justiça como reparação, cura ou

E, mais importante, como o facilitador da justiça restaurativa pode ser um agente da justiça para esses fins?

“corrigir”. Os facilitadores da justiça restaurativa podem modelar essas qualidades de justiça desenvolvendo um tipo de presença que está uma vez responsivo às necessidades das vítimas, e outra visionário em manter a possibilidade de esperança e convidar à recuperação e crescimento, conforme a vítima necessita.

#### Uma mentalidade Responsiva

Onde o crime remove o controle das vítimas sobre suas vidas, a justiça pode ser um processo para restaurar vítimas um renovado senso de controle sobre elas mesmas e suas experiências. O especialista em trauma Bruce Perry observa que, “Como o trauma em sua essência é de total impotência e perda de controle, a recuperação requer que o paciente esteja no controle de aspectos-chave da interação terapêutica”<sup>103</sup>. a capacidade de resposta dos profissionais às necessidades das vítimas é um passo na mesma direção. A responsividade na prática da justiça restaurativa pode ser aplicada tanto aos objetivos quanto ao desenho do processo.



Os praticantes da justiça restaurativa podem modelar essas qualidades de justiça desenvolvendo um tipo de presença que está uma vez responsivo às necessidades das vítimas, e outra visionário em manter a possibilidade de esperança e convidar à recuperação e crescimento, conforme a vítima necessita.

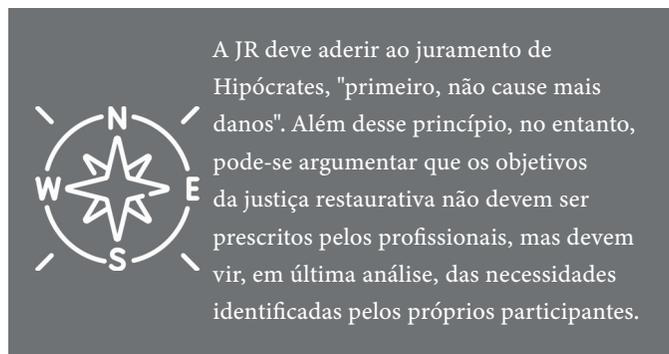
<sup>101</sup> Ibid., P. 28.

<sup>102</sup> Zehr, Howard (2015). The Little Book of Restorative Justice, Revised and Updated. P.48.

<sup>103</sup> Perry, B. and Szalavitz, M. (2006). The Boy Who Was Raised as a Dog, and Other Stories from a Child Psychiatrist's Notebook, P. 245.

## Responsividade nos Objetivos

Deve-se reconhecer que a justiça restaurativa não é uma abordagem pela qual todos e quaisquer objetivos possam ser alcançados. A justiça restaurativa não pode, por exemplo, ser responsiva a objetivos de vingança ou agressão enquanto mantendo a integridade de seu princípio de reparação. A JR deve aderir ao juramento de Hipócrates, "primeiro, não cause mais danos". Além desse princípio, no entanto, pode-se argumentar que os objetivos da justiça restaurativa não devem ser prescritos pelos profissionais, mas devem vir, em última análise, das necessidades identificadas pelos próprios participantes.

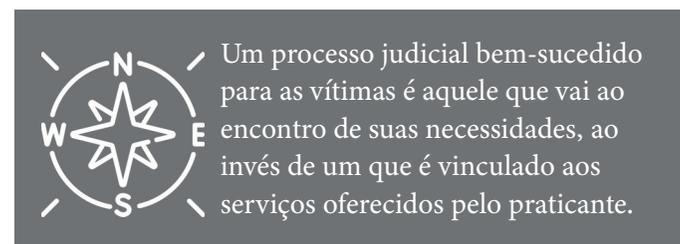


Aspirações que ressoam para uma vítima de crime podem ser alienantes para outra. Um sobrevivente de uma vítima de crime expressou: "Não me importo com 'recuperação', mas não me diga 'encerramento'. Esse vai te dar um olho roxo!"<sup>104</sup> Da mesma forma, o conceito de 'perdão' pode representar liberdade emocional para uma vítima e para outra representar a "palavra com que começa com M" de expectativa injusta.<sup>105</sup> 'Reconciliação', outro conceito frequentemente associado à justiça restaurativa, pode ser uma fonte de esperança e

justiça para um, e para outro representa uma fonte de opressão contínua por parte do infrator. Mesmo o pedido de desculpas, que muitas vezes é considerado uma necessidade para as vítimas, pode não ser desejável para alguns. Como disse um sobrevivente do crime sobre a perspectiva de receber um pedido de desculpas do infrator,

*"Eu me sentiria vitimado novamente. Suspeito que ele iria gostar de falar sobre o que ele fez. Ele realmente não lamentaria, no sentido de remorso ou arrependimento. E eu desconfiaria de um pedido de desculpas porque então me sentiria pressionado a perdô-lo e ter um relacionamento mais próximo. Eu não quero um relacionamento; Quero mantê-lo a uma distância segura."<sup>106</sup>*

Os profissionais demonstram uma mentalidade responsiva ao aceitar e apoiar as diferenças nos objetivos das vítimas. Uma mentalidade responsiva em relação às vítimas significa ser capaz de priorizar a linguagem e os objetivos das próprias vítimas antes do que nós ou outros podemos acreditar que seja bom para elas.



Ser responsivo também significa apoiar as escolhas das vítimas sobre se devem participar de um processo de justiça restaurativa. Como esta seção irá explorar com mais detalhes, o objetivo do

<sup>104</sup> Zehr, Howard (2001). *Transcending: Reflections of Crime Victims*, 38.

<sup>105</sup> Armour, Marilyn Peterson and Mark Umbreit (2005). "The paradox of forgiveness in restorative justice". *Handbook of Forgiveness*, P. 493.

<sup>106</sup> Herman, Judith Lewis (2005). "Justice From the Victim's Perspective." *Violence Against Women*, Vol. 11, No. 5, P. 587.

envolvimento inicial com as vítimas é fornecer informações, validação e exploração de opções; uma abordagem responsiva desencorajaria a tentativa de convencer as vítimas dos méritos de uma abordagem restaurativa. Os objetivos das vítimas na justiça podem incluir o desligamento total do infrator ou o uso de processos legais contraditórios para alcançar a justiça. Enquanto uma exploração das necessidades subjacentes pode ser frutífera para muitas vítimas, uma ética de receptividade guiaria o facilitador a entrar nessas explorações sem uma agenda separada própria. Um processo de justiça bem-sucedido para as vítimas é aquele que atende às necessidades da vítima, e não aquele que necessariamente se baseia nos serviços oferecidos pelo profissional.

## Capacidade de Resposta Durante o Processo

*“O controle que os facilitadores da justiça restaurativa me deram significava tudo. Quando o trauma e seus mini traumas subsequentes são atingidos em você, o controle é a primeira coisa que é arrancada. No processo de justiça restaurativa, o controle é a primeira coisa que é devolvida. Em seguida vem o respeito. Então vem uma profunda experiência de dignidade.”*

*Carys Cragg, sobrevivente de um crime*

A prática flexível demonstrou ser um elemento-chave na satisfação com a justiça restaurativa e foi mencionado frequentemente em entrevistas para este Guia como central para a prática efetiva de JR. explorando uma abordagem <sup>107</sup> responsiva ao design de processos, pode ser útil primeiro

reflita sobre o contraponto à responsividade, que poderia ser chamada de mentalidade “prescritiva”. De que maneiras podemos prescrever atualmente elementos do processo de justiça restaurativa para os participantes, incluindo vítimas? Por exemplo, como são tomadas as decisões sobre:

- Quando e onde acontecem as reuniões de preparação e diálogo?
- Como a sala é montada? (arranjos de assentos, usando uma mesa/sem mesa, etc)
- Durante um diálogo, em que ordem os participantes são convidados a falar?
- Quem é convidado a participar do diálogo?
- Que questões são exploradas?

Tal como acontece com os objetivos da justiça restaurativa, a responsividade na prática não equivale a uma abordagem passiva do tipo “vale tudo”. É inevitável e apropriado que os facilitadores tomem certas decisões sobre como apoiar o processo, com base tanto em sua experiência quanto em considerações práticas. Dito isto, é importante proporcionar à vítima oportunidades de fazer escolhas em relação ao processo em áreas-chave de importância para ela. Através do compromisso consistente dos profissionais com a prática responsiva, as vítimas podem começar a ganhar um senso de empoderamento, que foi perdido durante sua experiência de vitimização.



Através do compromisso consistente dos profissionais com a prática responsiva, as vítimas podem começar a ganhar um senso de empoderamento, que foi perdido durante sua experiência de vitimização.

<sup>107</sup> Ver neste Guia, P.14.

## Oferecendo Esperança e Visão

Muitas vezes, as vítimas podem procurar o facilitador para obter informações e ideias sobre o que pode ser alcançado por meio de um processo de justiça restaurativa – mesmo antes de obterem clareza sobre o que eles próprios podem desejar alcançar. O profissional então tem a oportunidade de explicar alguns dos possíveis benefícios da justiça restaurativa. Isso apresenta um dilema: como podemos fornecer alguma esperança e visão sem ser prescritivo sobre os objetivos da justiça restaurativa ou ser visto fazendo suposições sobre as necessidades da vítima ou o que pode ser possível em sua situação específica?

Vítima: "Quais são os benefícios possíveis desse processo?"

Facilitador: "Nós percebemos que as pessoas participam do processo por diferentes necessidades. Algumas pessoas possuem questões ainda se respostas sobre o crime, as circunstâncias por trás dele, ou o que irá acontecer no futuro. Outras participam do processo por um desejo de ter a pessoas que os ofendeu entender o dano causado, e tomar os passos necessários para reparar esse dano. As pessoas frequentemente querem saber sobre como a pessoa responsável se sente sobre o crime, e se sentem que aprenderam alguma coisa dessa experiência. Se você quiser eu posso compartilhar com você alguns escritos sobre o que outros disseram acerca do processo. mas antes de tudo, o objetivo de tal processo seria o de tentar servir suas necessidades de maneira que seja significativa e útil para você"

Uma estratégia útil para responder a essas perguntas é focar nos depoimentos de outras vítimas como indicada na possível resposta à direita.

O enquadramento da resposta é sobre atender às necessidades específicas da vítima – em vez de objetivos de bem-estar mais abstratos (totalidade, liberdade, aceitação, perdão, encerramento, cura, paz, etc.) colocou palavras para esses objetivos para si. Dito de outra forma, o foco da explicação está em quais oportunidades tangíveis podem estar presentes para as vítimas se

envolverem com infratores e/ou outros, em vez de fazer avaliações de como as vítimas podem se sentir por causa desse tipo de envolvimento.

## Além da Neutralidade

*"A qualidade das respostas sociais pode ser a melhor maneira de analisar o nível de estresse da vítima."*<sup>108</sup>

Allan Wade

Imagine que você vá até a casa de uma vítima de agressão para realizar uma reunião inicial explorando a possibilidade de justiça restaurativa. Você está convidado a entrar e se sentar na sala de estar. Quando você começa a se apresentar, a vítima pergunta: "Então, de que lado você está – do meu ou do cara que me agrediu?" Como você pode responder a essa pergunta?

Tomando emprestado de conceitos dentro do campo de resolução de conflitos, alguns facilitadores de justiça restaurativa foram ensinados a imaginar seu papel como sendo "neutro". A intenção útil deste termo é esclarecer que os facilitadores em um contexto de justiça restaurativa não devem procurar

<sup>108</sup> Wade, Allan (2012). "Tell it Like it Is: Developing Effective Social Responses to Violence", PowerPoint.

promover os interesses de um dos participantes sobre os de outros ou ajudar um lado a 'ganhar'. O termo também ajuda a esclarecer o fato de que os facilitadores não têm o papel de adjudicar acordos. No entanto, o conceito de “neutralidade” tem algumas limitações importantes. Em primeiro lugar, pode implicar uma postura desapassionada ou mesmo desengajada em relação às pessoas e suas preocupações ou emoções. Em segundo lugar, sugere uma falta de investimento moral ou ético no sofrimento causado pela vitimização. E terceiro, a verdadeira “neutralidade” é provavelmente impossível para os seres humanos sentientes alcançarem. Para restaurador justiça, pelo menos, são necessárias metáforas e descritores diferentes. Em seu estudo de 2005 sobre as necessidades de determinadas vítimas, Herman encontrou que:

*“Além do reconhecimento, o que os sobreviventes buscavam com mais frequência era a justificção. Eles queriam que suas comunidades tomassem uma posição clara e inequívoca na condenação do crime. A denúncia comunitária do crime foi de grande importância para os sobreviventes porque afirmou a solidariedade da comunidade com a vítima e transferiu o ônus da desgraça da vítima para o infrator.”<sup>109</sup>*

## Conflito Vs. Injustiça

Um passo para entender o papel do facilitador como agente da justiça é reconhecer a diferença entre conflito e injustiça. Embora alguns crimes possam ocorrer no contexto de um conflito interpessoal, seria um erro chamar o próprio dano de “conflito”. O conflito é interativo, sugerindo uma contribuição mútua para uma falha de comunicação ou desacordo. A injustiça é perpetrada unilateralmente como um ato de dominação de uma pessoa ou grupo sobre outro. esse desequilíbrio, e então tornas as coisas certas novamente.



Conflito não justifica violência ou outras injustiças, e deve ser entendido como um assunto separado.

O conflito não justifica a violência ou outras injustiças e deve ser entendido como um assunto separado.<sup>110</sup> Infelizmente, o campo da justiça restaurativa muitas vezes falhou em distinguir adequadamente esses conceitos. Por exemplo, uma varredura através de alguma literatura sobre justiça restaurativa produz o seguinte:

*“A justiça restaurativa também está sendo expandida para lidar com conflitos e danos em outros contextos que não o crime. Por exemplo, esse tipo de conferência ou mediação está sendo cada vez mais usado para lidar com reclamações e disputas no local de trabalho.”<sup>111</sup>*

<sup>109</sup> Herman, Judith Lewis (2005). “Justice From the Victim’s Perspective.” *Violence Against Women*. Vol. 11, No. 5, P. 585

<sup>110</sup> Edwards, Alan and Jennifer Haslett (2011) “Violence is Not Conflict: Why it Matters in Restorative Justice Practice.” *Alberta Law Review*, Vol. 48, No. 4 Pp. 893 -904. Disponível em: <http://www.albertalawreview.com/index.php/ALR/article/viewFile/138/138>

<sup>111</sup> Encontrado online em: <http://restorativejustice.org/rj-library/restorative-justice-and-prison-staff/4173/>

- “Atkinson Secure Children's Home viu uma diminuição de 91% no uso de contenção usando justiça restaurativa – uma técnica que facilita a comunicação entre vítimas e perpetradores envolvidos em conflitos.”<sup>112</sup>
- “As abordagens de Resolução de Conflitos, como Justiça Restaurativa e Mediação, estão se tornando cada vez mais importantes nas políticas e práticas com crianças e jovens”<sup>113</sup>

Se uma violação é entendida e tratada como um conflito, isso pode sinalizar para a vítima que ela é responsável por alguma parte do dano perpetrado contra ela. Isso, por sua vez, corre o risco de agravar os sentimentos de insegurança, auto-culpa e vergonha que muitas vítimas sentem e pode levar à sua re-vitimização. Falar e trabalhar com a injustiça como “conflito” nos afasta do tipo de reivindicação que as vítimas disseram claramente que precisam. É um assunto de debate se “neutro” é um termo útil na resolução de conflitos; na justiça restaurativa o termo é enganoso.

## Acompanhamento

Se não for “neutro”, como os facilitadores da justiça restaurativa podem entender o seu papel? Alguns usaram termos como “duplamente parcial” ou



“multiparcial”, para capturar a qualidade do atendimento e investimento nas necessidades e preocupações dos participantes, e para promover os princípios da justiça restaurativa. Outro termo, oferecido pelo teórico John Paul Lederach, é o de “companheiro”. O termo vem do latim, “aquele que parte o pão com outro”, que aponta para uma relação autêntica, de confiança e igualitária.

## Presença do Facilitador

Um relatório de avaliação do primeiro programa de diálogo vítima-infrator do Canadá em crimes graves e violentos foi publicado em 1995. O relatório constatou que havia “apoio unânime” ao programa entre vítimas e infratores entrevistados e procurou explicar esse sucesso. O relatório observou que:

*“Tanto para as vítimas quanto para os infratores, era vital que eles não fossem apenas ouvidos, mas ouvidos. Este atributo não surgiu simplesmente como uma técnica profissional, mas como um ser humano que se preocupa com o outro.”<sup>114</sup>*

As habilidades de comunicação interpessoal associadas à prática da justiça restaurativa são um tópico importante e serão explorados na próxima seção do Guia. As habilidades também são o foco de muitas oficinas de formação em justiça restaurativa. No entanto, como sugere a avaliação mencionada acima, os participantes da justiça restaurativa valorizam as qualidades dos profissionais que são mais primárias do que “habilidades”.

<sup>112</sup> Cook, Ben (2014, February 4) “Restorative Justice Can Drastically Reduce Need to Restrain Young Offenders.” *The Guardian*. Available at: <https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/feb/04/restorative-justice-reduce-restrain-young-offenders>

<sup>113</sup> Littlechild, Brian. (2009). “Restorative Justice, Mediation and Relational Conflict Resolution in Work with Young People in Residential Care.” *Practice*. 21. 229-240.

Essas qualidades podem ser pensadas coletivamente como a “presença” do facilitador. Mais simplesmente, a “presença” do facilitador refere-se a um estado de tranquilidade mental e de estar sintonizado com outra pessoa. A presença começa com a atenção, mente aberta, o cuidado e o esforço para a aceitação da pessoa e sua história. Como facilitadores, podemos desenvolver a presença aspirando e ativando as capacidades pessoais, tais como:

Nossa estabilidade permite que nosso companheiro se apoie em nós, pois nossa presença fornece um ambiente no qual eles podem se mover livremente. . .”

Kate Pabst

### Estabilidade

Regulação emocional, foco profundo, porém relaxado, autoconhecimento, e aquietação de "ruídos" psicoemocionais. Uma habilidade para ouvir sobre experiências de vida difíceis sem sentir-se emocionalmente desestabilizado.

### Aceitação Positiva Incondicional

Compaixão por pessoas, baseada no reconhecimento de seu valor inerente; identificar pessoas com seus atributos positivos; respeito profundo.

### Curiosidade Radical <sup>115</sup>

Uma vontade de entender o participantes sob seus termos, ao invés de expectativas ou "mapas mentais" que foram desenhados para eles; desafiar nossas preconceções sobre outros e os convidando a questionar nossas conclusões. Facilitadores podem trabalhar em continuamente "reiniciar" seu conhecimento para um estado de "ignorância" curiosa.

Pode ser que a presença do facilitador seja mais fundamental do que qualquer habilidade específica. Certamente, tal capacidade parece ser um ingrediente chave em como as habilidades de escuta e comunicação irão 'aterrissar' com os participantes. Como desenvolvemos e cultivamos essas capacidades para que elas existam como mais do que ideias ou palavras em uma página? Esta é uma pergunta complexa, cuja resposta provavelmente combina experiência de vida, intenção, influência de pares/colegas e o nível de estresse enfrentado pelo facilitador no dia a dia.

<sup>114</sup> Roberts, Tim. (1995). "Evaluation of the victim offender mediation project. Langley, British Columbia: Final Report". Victoria BC: Focus Consultants. P. 82.

<sup>115</sup> Fraser Region Community Justice Initiatives (2012). *Inviting Dialogue: Restorative Justice and Victim Offender Conferencing Training Manual (6th Revised Edition)*, P. 34.

Paradoxalmente, outra “introdução” para a capacidade de presença pode ser aprender as ferramentas e habilidades de escuta e comunicação.



A presença do facilitador pode ser mais importante do que qualquer habilidade específica. Essa capacidade parece ser um ingrediente-chave em como as habilidades de escuta e comunicação irão se encaixar com os participantes. Como desenvolvemos e cultivamos essas capacidades?

Como discutido, aprender técnicas de comunicação não é um substituto para a presença. Entretanto, quando as ferramentas são usadas de maneira auto reflexiva, elas podem proporcionar uma plataforma para presença mais aprofundada, mapeando um caminho para o que a presença pode parecer ou como pode soar. Por exemplo, fazer muitas perguntas abertas não é um substituto para a curiosidade; entretanto, a prática de perguntar pode resultar ao facilitador tornar-se mais genuinamente curioso sobre as experiências dos outros.

## Bem-estar do Facilitador

Nenhum facilitador está livre de dor e estresse, e muitos também experienciam traumas por ouvirem inúmeras histórias dolorosas de participantes. Em certo grau, nossas próprias lutas podem nos permitir desenvolver um grau de empatia com outros.

Entretanto, pode surgir um ponto onde a dor e estresse sofrido pelo facilitador deixa de ser um ponto de conexão com outros, e então passa a ser uma barreira. Quando nossas emoções se tornam muito fortes e nos consomem, é muito difícil para nós, como facilitadores, ser uma fonte de apoio para

outros.

Se o facilitador está sentindo fragilidade emocional, as vítimas naturalmente sentem preocupação sobre compartilhar suas experiências de maneira espontânea,



temendo uma desestabilização. De outro modo, se nossa abordagem for abafar a sobrecarga emocional, vítimas podem não receber a compaixão que necessitam.<sup>116</sup>

O trabalho em justiça restaurativa requer que o facilitador mantenha qualidades de otimismo, criatividade, esperança e um senso de ressignificar e prover novas possibilidades. Quando o facilitador perde essa perspectiva e equilíbrio, torna-se difícil acessar ou comunicar essas qualidades com outras pessoas.



A maioria de nós sabe o que nos dá energias renovadas, força, alegria ou equilíbrio, nós frequentemente só não praticamos isto. Em prol das vítimas, e também de nós, é importante que nós, como facilitadores, priorizemos e demos espaço para essas atividades.

<sup>116</sup> Por uma explicação maior sobre “compaixão”, ver o trabalho de Paul Gilbert, em [www.compassionatemind.co.uk](http://www.compassionatemind.co.uk)

### 3.4 Habilidades do Facilitador

Esta seção destaca algumas habilidades essenciais para trabalhar restaurativamente com vítimas de crimes. Tenha em mente que esta não é uma lista abrangente de habilidades de facilitação em Justiça Restaurativa e não pode substituir a formação para a facilitação da qualidade.

Uma relação de confiança entre a vítima e o facilitador é muitas vezes um componente chave

- Construir relações de confiança
- Confidencialidade
- Realizar questionamentos
- Assertividade

de seus (continua na outra coluna: sentimentos de segurança em um processo.<sup>117</sup> Como um facilitador de JR observou em uma entrevista, um dos conjuntos de habilidades mais importantes que um facilitador pode ter pode ser a criação de relacionamentos de confiança muito rapidamente. As habilidades envolvidas na construção desses relacionamentos incluem:

- Validação
- Conhecimento e Profissionalismo
- Práticas reflexivas
- Treinamento contínuo

Integridade	Cumprir os compromissos assumidos com a vítima.
Honestidade	Ser direto sobre limitações pessoais, medos, erros e idiosincrasias; compartilhamento emocional; ser uma pessoas, e não um 'papel'.
Limites e Fronteiras	Abster-se de internalizar os sentimentos e experiências da vítima a ponto de tornam-se onerosas; diferenciação emocional.
Humor	Encontrar coisas de que rir com a vítima; o humor auto-depreciativo é normalmente um lugar seguro para começar!

#### Silêncio

Muitos treinamentos em comunicação têm sido focados nas respostas verbais aos participantes. Entretanto, o uso eficiente do silêncio pode às vezes comunicar mensagens de maneira mais eficiente que palavras. Por exemplo, um silêncio realizado de maneira eficiente pode comunicar:

- Escuta profunda/desejo de saber mais;
- Afirmar que aquele que está falando não está sendo pressionado;
- Reconhecer que a história da pessoa que está falando é importante;
- Ser “testemunha” de momentos dolorosos ou a procura por ajuda/cura.

<sup>117</sup> Nota: isso foi um tema nas entrevistas com partes envolvidas neste projeto.

Quando se usa o silêncio, é importante estar atento para como o silêncio está sendo percebido. Se ele aparenta ser um ‘silêncio desconfortável’ (mesmo que não-intencionalmente), provavelmente é hora de falar alguma coisa!

## Perguntas

Perguntas são uma ferramenta vital para obter informação, demonstrar preocupação e apoiar uma autorreflexão por parte da vítima. As perguntas são geralmente mais eficientes quando pareadas com frases que levam a reflexões.

Tipos de Perguntas		Exemplos
Diretas (ou fechadas)	Perguntas que podem ser resolvidas com um “Sim” ou “Não”.	“Você ficou irritada quando descobriu que foi o José quem arrombou a porta?”
Perguntas principais:	Perguntas que contém nosso julgamento dentro dela. O tom da pessoa geralmente dá espaço a uma pergunta relacionada. Perguntas principais podem soar como perguntas diretas ou abertas, dependendo do contexto que são feitas.	“Você não esperava isso?”
Perguntas Abertas	Questões que encorajam a pessoa a falar mais e levar a um maior esclarecimento e profundidade do significado do que está sendo dito. Perguntas abertas refletem uma intenção curiosa e humilde.	“Como foi para você quando você descobriu que foi o José quem arrombou a porta?”

À medida que os facilitadores desenvolvem suas habilidades no uso de perguntas, às vezes pode haver uma tendência a confiar fortemente no uso de perguntas – uma prática que às vezes pode aumentar a defesa por parte da pessoa que está falando. As perguntas geralmente são mais apropriadas quando usadas em combinação com outras habilidades de conversação e escuta ativa/reflexiva.

## Assertividade

As vítimas precisam saber que estão entrando em outro dano. É importante que elas sintam em você, um processo em que ficarão a salvo de qualquer como facilitador, uma qualidade de afirmação, a

capacidade de estabelecer limites claros em relação aos outros, a fim de proporcionar proteção emocional ou 'ampliar' a voz da vítima, se necessário.

## Assertividade na Justiça Restaurativa

Interromper firme e educadamente alguém que está a ocupar um "tempo de modo avião" desproporcional em um diálogo à custa da vítima

Perceber e abordar os desequilíbrios de poder

Recusar-se a permitir interrupções indesejadas da vítima por outros participantes do diálogo

Fazer perguntas difíceis, mas respeitosas, ao ofensor para obter sua responsabilidade pessoal

Esperando por acordos justos que satisfaçam a vítima

A assertividade não deve ser confundida com agressividade. Ao contrário da agressão, a asserção combina firmeza com respeito e não é usada com a intenção de envergonhar.

## Validação

Declarações validadoras são aquelas que afirmam a legitimidade, normalidade ou valor nas ações ou declarações de uma pessoa. A validação pode assumir muitas formas, por exemplo:

"Eu consigo imaginar ..."	"Isso faz sentido."
"Isso foi corajoso."	"Não é só você que pensa assim."
"O que aconteceu com você foi errado."	"Várias pessoas que vieram aqui, pensam assim."

Vítimas que experimentam os sintomas de traumas psicológicos, comumente questionam se seus sintomas sugerem uma suposta fraqueza emocional em si mesmas, ou uma anormalidade. Pode ser útil e confortante para as vítimas quando alguém "de fora" oferece a elas uma validação – nomeando seus sintomas para elas. Por exemplo, o clínico de trauma e facilitador de justiça restaurativa.

David Gustafson promove uma ressignificação de sintomas comuns de sintomas traumáticos como mecanismos adaptativos fisiológicos para "sobrevivência e adaptação":<sup>118</sup>

Intrusão	Sistema mente/corpo tentando trazer material reprimido para a superfície da consciência para integrar e alcançar a domínio.
Retirada/Evituação	Afastando-se do mundo exterior, conservando energia por um período de descanso e renovação necessários como hibernação.
Excitação	Sistema mente/corpo aumentando a vigilância para evitar ser pego de surpresa novamente; tentativa do organismo de determinar o nível apropriado de atenção para possível perigo e restabelecer o equilíbrio nas funções de autoproteção.

Desenvolver uma base de conhecimento sobre os efeitos do trauma e algumas das experiências comuns a muitas vítimas pode ajudar os facilitadores a terem as ferramentas para validar a experiência da vítima.

## Conhecimentos e Profissionalismo dos Facilitadores

As vítimas são bem atendidas quando os facilitadores trazem um alto nível de conhecimento e profissionalismo para o trabalho de justiça restaurativa. A lista a seguir descreve alguns elementos-chave desse profissionalismo.

### Conhecimento e Profissionalismo na Prática

Demonstrar confiança e competência em comunicação interpessoal e habilidades em facilitação.
Manejar a complexidade com confiança e sem ficar confuso.
Praticar paciência.
Apresentar-se de forma madura, hábil, organizada e preparada.
Encontrar um equilíbrio adequado entre formalidade e informalidade.
Demonstrar uma amplitude de conhecimento sobre o sistema de justiça criminal, vitimologia e recursos disponíveis para as vítimas de crimes Quando as respostas estão fora do seu conhecimento, o facilitador sabe a quem recorrer para obter respostas e toma a iniciativa de encontrar respostas para os participantes.

### Prática Reflexiva

A justiça restaurativa é um trabalho complexo, e mesmo o facilitador mais experiente tem sempre mais a aprender. A prática reflexiva refere-se às muitas maneiras pelas quais os facilitadores podem estudar suas próprias experiências para melhorar a maneira como trabalham.

São diversos os modelos utilizados para delinear um processo de reflexão sobre as experiências, dando sentido a elas e planejando o futuro. Um modelo comum é o Reflective Framework (Quadro para a Prática Reflexiva), de Rolfe et al., que emergiu das profissões de saúde. O modelo tem três componentes:

O que/ Quais?	Então?	E agora?
<ul style="list-style-type: none"> <li>O que é o problema/dificuldade/razão em estar confuso; razão para se sentir mal; etc.</li> <li>O que eu fiz para me envolver naquela situação?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Então o que isso me diz/me ensina/implica/significa sobre mim/meu cliente/nossa relação/minhas atitudes/as atitudes do cliente/etc....?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E agora o que eu preciso fazer para tornar as coisas certas/parar de estar confuso/melhorar o cuidado de meus clientes/resolver a situação/me sentir melhor/seguir em frente/etc....?</li> </ul>

<sup>118</sup> Gustafson, D.L. (2018). Encountering 'the Other': Victim Offender Dialogue in Serious Crime. Belgium: KU Leuven Faculty of Law. P.475

<sup>119</sup> Adapted from: Rolfe, G., Freshwater, D., Jasper, M. (2001). Critical reflection in nursing and the helping professions: a user's guide. Available at: <http://www.scopt.co.uk/wp-content/uploads/2017/10/Rolfe-Reflective-Framework.pdf>

O que/ Quais?	Então?	E agora?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• O que eu fiz para me envolver naquela situação?</li> <li>• O que eu estava tentando alcançar?</li> <li>• Quais ações eu tomei?</li> <li>• Qual foi a resposta dos outros?</li> <li>• Quais foram as consequências? Para o cliente? Para eu mesmo (a)? Para outros?</li> <li>• Quais sentimentos foram evocados? No cliente? Em mim mesmo (a)? Em outros? O que foi bom/ ruim sobre a experiência?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Então o que isso me diz/me ensina/implica/ significa sobre mim/meu cliente/nossa relação/ minhas atitudes/as atitudes do cliente/etc....?</li> <li>• Então no que eu baseei minhas ações?</li> <li>• Então qual outro conhecimento eu posso trazer para essa situação?</li> <li>• Então o que eu deveria ter feito para melhorar?</li> <li>• Então qual é meu novo entendimento sobre a situação?</li> <li>• Então quais assuntos mais amplos surgem dessa situação?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E agora o que eu preciso fazer para tornar as coisas certas/parar de estar confuso/melhorar o cuidado de meus clientes/ resolver a situação/me sentir melhor/seguir em frente/etc....?</li> <li>• E agora, quais assuntos mais amplos devem ser considerados para que essa ação seja bem-sucedida?</li> <li>• E agora, quais podem ser as consequências dessa ação?</li> <li>• E agora, qual planejamento é necessário para uma nova direção?</li> </ul>

O envolvimento na prática reflexiva requer humildade, comprometimento e prazer em aprender. Para alguns, também requer apoio de colegas. Por esta razão, as “comunidades de prática” da justiça restaurativa – fóruns físicos, telefônicos ou online para os facilitadores dialogarem sobre questões práticas – tem sido benéfico em muitas jurisdições.

## Formação

A maioria das profissões de ajuda específica requer os pré-requisitos de ensino superior e formação. Como um campo amplamente não regulamentado e dirigido por voluntários no Canadá, a prática da justiça restaurativa não está sujeita a tais requisitos. Isso significa que cabe aos programas e facilitadores individuais decidir quanto e que tipo de treinamento irá prepará-los para uma prática segura e eficaz. Embora muitos facilitadores de justiça restaurativa recebam uma base de treinamento interno de seu programa, é aconselhável buscar formação independente adicional para maximizar seu serviço às vítimas.

Os facilitadores podem se beneficiar de

treinamento fora do campo da justiça restaurativa. Isso pode incluir, por exemplo, formação em cuidados informados sobre traumas, estágios de desenvolvimento de crianças, (incluindo trauma histórico e intergeracional), resposta a crises, facilitação de grupos, entrevistas, habilidades de aconselhamento e/ou treinamento culturalmente específico relevante para a comunidade do profissional.



Enquanto todos os praticantes são recomendados a expandir rigorosamente seus conhecimentos e habilidades, um princípio integral é procurar estas virtudes acerca da JR vindas de uma diversidade de fontes.

Também pode incluir treinamento orientado para obter conhecimento e conscientização sobre a demografia específica das vítimas atendidas (por exemplo, crianças/jovens, idosos, mulheres, pessoas LGBTQ+, homens, grupos culturais específicos, etc.). A justiça restaurativa no Canadá é um movimento de justiça amplamente popular que é fortemente influenciado por valores e ensinamentos espirituais e indígenas. Globalmente, as iniciativas de justiça restaurativa são muitas vezes uma consequência das vozes dos povos marginalizados. O trabalho foi muito fortalecido por suas raízes nos modos de conhecer e ver o mundo que são

distintos das burocracias ocidentais que regem as instituições legais, educacionais e outras instituições importantes. A formação em um contexto de justiça restaurativa é, portanto, corretamente entendido tanto em termos formais (como diplomas e certificações) quanto em termos informais (como experiência de vida, tradição e mentorias). Embora todos os facilitadores sejam bem aconselhados a expandir e manter rigorosamente o conhecimento e as habilidades, um princípio integral é buscar conhecimento e educação sobre justiça restaurativa de uma diversidade de fontes.

### 3.5 Acompanhamento das Vítimas Através das opções de Justiça Restaurativa

Este Guia assume que existem muitos modelos válidos e importantes de prática de justiça restaurativa. As necessidades dos facilitadores de um processo de justiça diferem muito com base no ambiente, nas culturas e na natureza do próprio dano. Em consonância com o princípio da prática responsiva, assume-se que os processos são construídos de forma diferenciada a partir de tais variáveis. A justiça restaurativa não é uma abordagem de “tamanho único”.

Outra premissa é que, apesar da variação significativa na prática da justiça restaurativa, os processos geralmente se enquadram em três componentes: Desenvolvimento de Casos, Facilitação e Acompanhamento. As páginas a seguir serão divididas nessas categorias.

#### Desenvolvimento de Casos

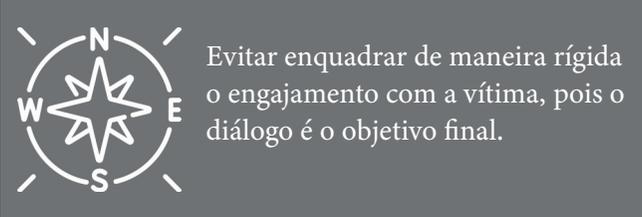
A exploração de casos e as reuniões de preparação são de importância fundamental na justiça restaurativa.

É por meio dessas interações que as vítimas e outros participantes:

- Constroem uma sensação de segurança e conexão com você como facilitador;
- Ganham uma oportunidade de serem ouvidos e reconhecidos sobre sua experiência do crime;
- Exploram em detalhes os danos causados pelo crime e começam a articular as suas necessidades e esperam avançar;
- Alcançam uma compreensão da filosofia da justiça restaurativa e das opções relacionadas com a justiça restaurativa;
- Tomam decisões sobre se e como proceder com alguma forma de envolvimento em seu programa;
- Contribuem para a formação de um processo de justiça restaurativa; e,
- Preparam-se para os próximos passos.

Quando essas reuniões são conduzidas com o envolvimento de familiares ou outras pessoas de apoio, elas também podem representar

oportunidades importantes para os participantes falarem abertamente com esses apoios sobre sua experiência e avancarem em direção a uma maior conexão social.



Evitar enquadrar de maneira rígida o engajamento com a vítima, pois o diálogo é o objetivo final.

Os facilitadores são incentivados a participar de reuniões de desenvolvimento de casos com as vítimas com curiosidade aberta e para evitar fazer suposições sobre onde a exploração irá conduzir. Muitos programas de justiça restaurativa são construídos com alguma forma de diálogo vítima/ofensor como serviço central e, como facilitadores, entendemos os possíveis benefícios desses diálogos. É, então, de fundamental importância manejar qualquer instinto de querer usar de técnicas de

“treinamento” com as vítimas em direção a certos diálogos. Deve-se evitar enquadrar de maneira rígida o engajamento com a vítima, pois o diálogo é o objetivo final. A não ser que as vítimas digam claramente que desejam buscar um diálogo, o propósito do encontro é de explorar suas necessidades, proporcionar informações e validação, e para explorar áreas onde suas necessidades possam interligar com os serviços ofertados por seu programa. Para esta finalidade, pode ser útil estabelecer uma distinção mental entre um encontro de desenvolvimento de caso “centrada no processo” e um encontro “centrada na pessoa”. O objetivo de uma reunião centrada no processo é avaliar a disposição da vítima em participar de um diálogo e ajudá-la a sentir-se pronta para a experiência. O objetivo de uma reunião centrada na pessoa, é entender os danos e as necessidades da vítima e oferecer apoio e opções à ela enquanto ela considera seus próximos passos.

Centrado no Processo		Centrado na Pessoa	
1	O facilitador se apresenta e descreve o objetivo da reunião.	Facilitador se apresenta e delinea o propósito do encontro.	
2	O facilitador descreve o processo de diálogo facilitado.	Facilitador explora os impactos do crime; reflete de volta à vítima uma compreensão das necessidades que estão sendo comunicadas pela vítima, verificando a precisão dos relatos.	
3	<p>O facilitador pergunta à vítima se isso é algo que eles estariam interessados em participar.</p> <p><b>Em caso afirmativo,</b> o facilitador explora as esperanças do processo, responde a perguntas, esclarece os danos, identifica apoios, e planeja os próximos passos.</p> <p><b>Em caso negativo,</b> o facilitador agradece à vítima pelo seu tempo e conclui a reunião.</p>	<p>O facilitador pergunta se a vítima gostaria de saber mais sobre as possíveis opções oferecidas por seu programa.</p> <p><b>Em caso afirmativo,</b> o facilitador descreve as opções em termos gerais, explora quais as opções que melhor podem ser construídas para satisfazer as necessidades da vítima.</p> <p><b>Se não,</b> o facilitador apoia a vítima na exploração de outras opções (por ex, processo contrário, sem processo, outras referências, etc.; dependente do contexto).</p>	

Lembre-se: a justiça restaurativa para as vítimas começa desde o primeiro contato com você.

Se a experiência delas é de validação, compaixão, exploração, relacionamento e descoberta de opções, este é um serviço significativo, independentemente delas seguirem ou não outras etapas com seu programa.

## Com Quem se Encontrar Primeiro: Agressor ou Vítima?

Depois de receber um encaminhamento, muitos programas de justiça restaurativa, incluindo a maioria daqueles que entrevistamos, fazem uma prática rotineira de iniciar o processo de desenvolvimento do caso reunindo-se com o agressor e seus apoiadores. A lógica por trás dessa prática, pelo menos em parte, é avaliar a responsabilização do agressor e garantir a adequação do encaminhamento para não elevar prematuramente as expectativas da vítima. Esta é, em muitos aspectos, uma lógica sólida.

No entanto, também pode haver um valor distinto em iniciar o desenvolvimento do caso reunindo-se com as vítimas. Encontrar-se primeiro com a vítima pode informar o facilitador e o processo como um todo com o reconhecimento das necessidades das vítimas como ponto de partida para a justiça. As necessidades expressas durante esta reunião podem ajudar a orientar as perguntas feitas durante a reunião inicial com o agressor e ajudar a determinar a adequação para um encontro presencial ou outras opções. Algumas vítimas também podem achar simbolicamente significativo ter sido a primeira pessoa contatada após sua vitimização. Além disso, a vítima pode encontrar um valor restaurativo ao falar com o facilitador.

Independentemente de qualquer decisão de prosseguir com o diálogo – uma oportunidade que pode ser-lhes perdida se o nosso contato com eles depender da prontidão do ofensor. Dito isso, também pode ser importante entrar em contato com a vítima primeiro para ajudá-la a pensar em suas opções com

antecedência se, por exemplo, o agressor se recusar a participar ou for considerado inadequado para um processo envolvendo encontro.

As decisões sobre com quem se reunir primeiro podem ser entendidas como decisões programáticas informadas pelas necessidades e praticidades de cada caso, em oposição a um protocolo firme.

## Contato Presencial

O contato inicial do facilitador com as vítimas geralmente é estabelecido por e-mail ou por ligação telefônica. Durante um telefonema inicial, onde geograficamente viável, o objetivo principal do facilitador geralmente deve ser fornecer informações suficientes para convidar uma reunião pessoal de desenvolvimento de caso com a vítima.

Os encontros presenciais costumam ser a forma mais eficaz de comunicação sobre assuntos difíceis e complexos. Eles também permitem que a vítima e o facilitador observem a linguagem corporal e as expressões um do outro e saiam do encontro com o mais alto grau de relacionamento e compreensão um do outro.

Às vezes, uma vítima opta por aproveitar a oportunidade por telefone para compartilhar em detalhes sua experiência e sentimentos sobre o crime. Nesta circunstância, o facilitador não precisa desencorajar isso e, ao invés disso, pode tentar fornecer o melhor suporte possível, dadas as limitações da ligação telefônica. Geralmente, no entanto, isso não substitui um encontro presencial e o convite ainda deve ser feito.

Esses processos são estranhos e muitas pessoas, e para algumas, ajuda a nos conhecer um pouco melhor antes de tomar decisões sobre como proceder...

Como um membro da sua comunidade, eu tenho preocupações acerca do que aconteceu com você, e eu gostaria de saber como tem sido para você. Eu acho isso mais fácil de abordar para ambos se pudéssemos nos ver...

Às vezes, as vítimas podem resistir à ideia de um encontro presencial com o facilitador, seja porque não querem explorar a justiça restaurativa ou porque acreditam que um encontro presencial não é necessária para prosseguir. Essas escolhas são respeitadas, porém é apropriado para o facilitador perguntar “Eu posso compartilhar com você algumas das razões do porque eu acho útil ter essas conversas ao vivo com a pessoa?”. Se a resposta é sim, o facilitador pode compartilhar mensagens como aquelas contidas dentro das aspas abaixo.

## Onde e Quando?

A localização e o momento das reuniões de desenvolvimento de casos fazem parte dos meios pelos quais o respeito e as escolhas são oferecidos às vítimas. Você pede que a vítima venha até a sua localização, você vai até a casa dela ou encontra um local público para se encontrar? Em que horário a reunião ocorrerá? Além dos aspectos práticos das decisões para as vítimas, elas têm frequentemente um valor simbólico. Há várias considerações dentro dessas decisões. Por exemplo:

- Quanta privacidade a vítima pode querer e como isso será acomodado?
- Que sentimentos o local de encontro traz para a vítima? Por exemplo, alguns programas de justiça restaurativa estão localizados dentro de um órgão policial. Será que o ambiente policial proporciona uma sensação de segurança para a vítima ou é frio e intimidador? Algumas vítimas podem sentir-se mais à vontade em suas casas; outros podem se sentir tímidos ou envergonhados por ter um estranho ali.
- Quão acessível é o local para a vítima?
- A vítima precisa tirar uma folga do trabalho ou tomar providências para cuidar dos filhos para se encontrar com você? Quão flexível você é para acomodar o horário da vítima?

## Descrevendo a Justiça Restaurativa

A maioria dos encaminhamentos para programas de justiça restaurativa começa com o encaminhamento de uma pessoa acusada de um crime. Os objetivos do agente de encaminhamento ao fazer o encaminhamento podem ou não se cruzar estreitamente com os objetivos das vítimas. Ao levantar a questão da justiça restaurativa com as vítimas, o facilitador tem a tarefa de articular os objetivos do processo usando uma linguagem orientada para a vítima, e não para o agressor ou para o sistema de justiça. Por exemplo, enquadramentos comuns para os objetivos da justiça restaurativa incluem:

- Dar aos jovens uma segunda oportunidade;
- Evitar medidas punitivas e antecedentes criminais;
- Ajudar o acusado a aprender com os erros e ganhar empatia;
- Economia de tempo e custos dos tribunais;
- Ajudar a abordar as causas profundas do crime; e/ou,
- Transformar o sistema de justiça criminal.

Ao invés disso, pode ser mais útil concentrar-se:

- a responsabilidade do acusado/ofensor para com a vítima; ou,
- a oportunidades para a vítima atender a necessidades que muitas vezes não são atendidas em outros processos de justiça, tais como:
  - ser ouvido,
  - receber respostas a perguntas
  - responsabilizar pessoalmente o ofensor,
  - ter uma palavra a dizer sobre como a situação é abordada e/ou
  - obter uma reparação

Isso não é para sugerir que os ganhos da justiça restaurativa para as pessoas que causam danos, para as comunidades ou para o sistema de justiça não sejam importantes. Pelo contrário, a intenção é estar consciente das necessidades da pessoa com quem você está falando (neste caso, a vítima) e centralizar sua comunicação em torno dessas necessidades.

### Opções para o Envolvimento das Vítimas

Quando uma vítima indica a necessidade de algum nível de comunicação com ou de um ofensor, ou quando outras partes veem valor em conversar, a escolha da vítima não precisa ser limitada a um ou outro. Algumas vítimas podem desejar participar de um processo de diálogo sem ter o desejo ou a capacidade de encontrar o ofensor cara a cara. Nestas circunstâncias, pode ser útil delinear um espectro de opções possíveis para o seu envolvimento. Essas opções são descritas na página a seguir no Diagrama 3.<sup>120</sup>

### Rede de Apoio às Vítimas

Como a Equipe de Pesquisa ouviu claramente durante as entrevistas com facilitadores de JR e prestadores de serviços às vítimas, as vítimas envolvidas em um processo de justiça restaurativa geralmente acham útil ter o apoio e o envolvimento de outras pessoas em quem confiam. Isso pode assumir a forma de pessoas de apoio que participam de um diálogo de justiça restaurativa ao lado da vítima, aqueles que participam de encontros de preparação, mas não do diálogo em si, apoiadores que desempenham um papel nos bastidores ajudando a vítima a se preparar e informar após o processo de diálogo, ou alguma combinação destes. Os apoiadores podem incluir amigos, cônjuges/parceiros, parentes, anciãos, membros de sua comunidade religiosa, mentores e pessoas em uma função profissional ou voluntária, como trabalhadores do serviço às vítimas, trabalhadores da juventude, assistentes sociais, conselheiros e outros.

Durante o trabalho de desenvolvimento do caso, pode ser útil levantar a questão dos apoios com a vítima, independentemente de a vítima ter optado por participar de qualquer forma de diálogo. Perguntas como “a quem você procura quando precisa falar sobre assuntos difíceis?” ou “quem são as pessoas que despertam o melhor em você?” ou simplesmente, “quem são suas maiores fontes de apoio?” pode ajudar a iniciar essas conversas.

Se uma vítima optou por prosseguir com um diálogo facilitado, pode ser reconfortante para ela ter a

<sup>120</sup> Rourke, Jessica, Shanna Grant-Warmald, and Andrew Kerr (2016). *Strengthening Ties to Better Serve Victims: A Partnership Guide for Police-Based Victim Services and Restorative Justice Agencies*. Restorative Justice Victoria. P. 23. Available at: [http://www.comjustice.org/uploads/1/1/7/4/117440886/restorative\\_justice-victim\\_services\\_partnership\\_guide\\_from\\_bc-june\\_9\\_2016.pdf](http://www.comjustice.org/uploads/1/1/7/4/117440886/restorative_justice-victim_services_partnership_guide_from_bc-june_9_2016.pdf).

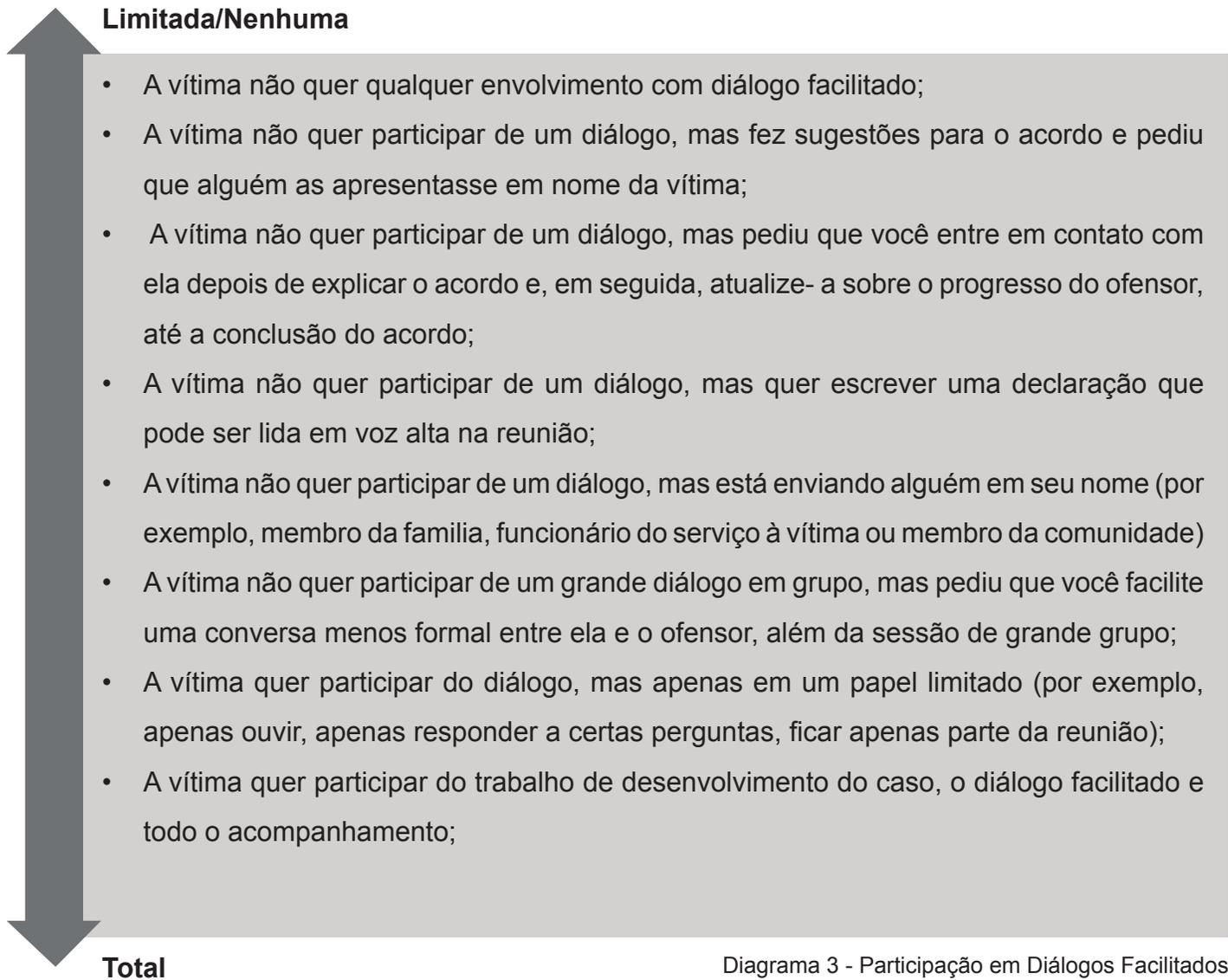


Diagrama 3 - Participação em Diálogos Facilitados

oportunidade de convidar apoiadores para o diálogo. Torna-se então necessário que o facilitador fale com essas pessoas para fornecer informações e esclarecer seu papel.

“Apoio” em um processo de justiça restaurativa tem uma conotação específica. Os apoiadores devem ser pessoas cuja presença contribui com autoconfiança, sabedoria e/ou conforto para a experiência da vítima.

**O papel de um apoiador no diálogo pode incluir:**

- Sentado silenciosamente perto da vítima
- Falando sobre seu relacionamento com a vítima
- Falando sobre que tipo de pessoa é a vítima
- Falar sobre os impactos ou mudanças que observaram na vítima e na comunidade em geral como resultado do crime

**Geralmente não é útil para as pessoas da rede de apoio:**

- Falar em nome da vítima (a menos que a vítima tenha pedido para fazê-lo)
- Aconselhar/admoestar ou repreender ou dar lições ao agressor
- Exigir ou recusar reparação
- Introduzir um tom adversário ou hostil no diálogo, verbalmente ou não verbalmente

Os facilitadores devem ter cuidado para preparar os apoiadores para um papel construtivo. Isso pode exigir uma escuta empática e engajada, além de compartilhar e refletir sobre os princípios que orientam o processo de justiça restaurativa. Se você, como facilitador, acredita que o processo de diálogo será prejudicado pelo envolvimento de um apoiador, é razoável desacelerar, alterar ou suspender o processo até que suas preocupações sejam abordadas. Nas circunstâncias em que as vítimas expressam o desejo de apoio adicional no processo, mas não podem identificar um apoiador, pode ser apropriado que os facilitadores desempenhem um papel ao sugerir uma pessoa de apoio à vítima. Pode ser um profissional, um voluntário (por exemplo, outra vítima de crime que passou por um processo de justiça restaurativa) ou outro membro da comunidade, conforme apropriado e convidado pela vítima.

## Referenciais

As vítimas podem se beneficiar de apoio psicológico e emocional para além do que pode ser oferecido pelo seu programa. Familiarize-se com aconselhamento e serviços relacionados em sua área para que você esteja pronto para fazer encaminhamentos para vítimas que desejem explorar esses caminhos. Algumas vítimas são elegíveis para apoio financeiro de órgãos governamentais.<sup>121</sup>

## Confidencialidade e Compartilhamento de Informações

As reuniões de desenvolvimento de casos são geralmente consideradas confidenciais, exceto quando danos pessoais possam resultar na

manutenção da confidencialidade. Entretanto, é às vezes útil interromper a confidencialidade com a permissão do participante, para propósitos específicos.



Algumas vezes, é útil interromper a confidencialidade com a permissão do participante, para propósitos específicos. A regra básica é que "não há surpresas negativas" para os participantes.

A regra básica é que "sem surpresas negativas" para os participantes (e especificamente as vítimas) dentro de um diálogo facilitado.

Isso significa que um participante do diálogo não deve ouvir novas informações pela primeira vez durante um diálogo se essas informações puderem causar inquietação, confusão ou tensão aumentada. Exemplos dessas circunstâncias podem incluir situações em que:

- o relato do agressor sobre o crime ou sua a responsabilidade pelo mesmo seja diferente significativamente do que a vítima espera;
- as esperanças de reparação ou restituição da vítima estão fora de sintonia com o que você sabe que o agressor está disposto ou será capaz de oferecer; e/ou
- o agressor tem deficiências cognitivas ou outras que afetariam como ele/ela irá se comunicar com a vítima.

Tais cenários sugeririam a importância do facilitador em obter a permissão dos participantes para compartilhar informações com outras pessoas durante o desenvolvimento do caso. A vítima também deve ser informada de quaisquer pessoas de apoio identificadas por um agressor

<sup>121</sup> Por exemplo, em Alberta, ver "Financial Benefits for Victims of Violent Crime:" [https://www.solgps.alberta.ca/programs\\_and\\_services/victim\\_services/help\\_for\\_victims/Publications/Financial%20Benefits%20Brochure.pdf](https://www.solgps.alberta.ca/programs_and_services/victim_services/help_for_victims/Publications/Financial%20Benefits%20Brochure.pdf)

para participar do diálogo facilitado. Todos os participantes do diálogo devem entrar na sala com a consciência de quem encontrarão lá. Ao compartilhar informações confidenciais entre os participantes antes de um encontro, os facilitadores podem achar útil explicar o raciocínio por trás do compartilhamento de informações antes de solicitar permissão.

## Envolvendo as Vítimas no Desenho do Processo

Se uma vítima optar por participar de um diálogo presencial, torna-se importante durante o desenvolvimento do caso trabalhar com a vítima para moldar o processo de uma forma que seja confortável e significativa para ela. Tendo em mente a abordagem “responsiva” discutida anteriormente, pode ser útil consultar a vítima sobre os elementos do processo.

### Exploração de elementos do processo com vítimas

- Onde e quando será realizado o diálogo?
- Quem estará presente?
- Quando a vítima chegará, em comparação com o ofensor e/ou outros? Quem estará primeiro na sala de diálogo?
- Se houver múltiplos ofensores envolvidos: Haverá apenas um diálogo entre todos, ou mais individualizados?
- O que eles precisam de você se emoções fortes surgirem durante o processo?
- Que diretrizes de comunicação devem ser mantidas no processo?
- Como eles gostariam de lhe indicar se eles precisam de uma pausa?

- Haverá uma mesa ou qualquer outra coisa entre pessoas no diálogo?
- Como serão organizadas as cadeiras?
- Como será aberto o diálogo? Existe um papel para cerimônia, ritual ou outros métodos de criar uma intenção compartilhada?
- Como é que a vítima chegará e sairá do diálogo? Por exemplo, dada a natureza emocional do processo, eles prefeririam dirigir a si mesmo ou serem conduzidos por outra pessoa?
- Que confortos devem estar presentes? - por exemplo: alimentação, área para fumantes, sala separada para intervalos, etc.
- Como e em que cronograma eles gostariam que o acompanhamento ocorresse após o diálogo?
- Quem será o primeiro participante a falar no diálogo?

Questionar e responder às necessidades da vítima dentro do processo pode contribuir para o sentimento de empoderamento e propriedade da vítima sobre o processo. A vítima também pode querer que você descreva a 'prática comum' em alguns desses tópicos à medida que eles formam suas próprias perspectivas.

Muitas vezes, há um equilíbrio a ser alcançado entre fornecer-lhes alguma estrutura e segurança, por um lado, e, ao mesmo tempo, convidar suas vozes e ideias. Uma forma de pensar sobre o equilíbrio

apropriado é considerar-se trabalhando em parceria com a vítima para fazer essas decisões.

Ao facilitar um processo de diálogo, é importante manter o alinhamento com os valores da justiça restaurativa de consenso e voluntariedade em todos os momentos. Trabalhar a partir de uma ética de empoderamento da vítima não significa que suas preferências devam ser impostas a outros participantes do diálogo. A coerção imposta a agressores ou outros seria contraproducente em um diálogo.

Se ficar evidente que os participantes têm opiniões diferentes sobre esses elementos do processo, é importante resolver essas diferenças durante o desenvolvimento do caso. Isso geralmente é feito por meio da “diplomacia de transporte”,



Quando desenhando um processo de diálogo, é importante manter um alinhamento com os valores de JR, de consenso e voluntariedade, em todos os momentos. Trabalhar a partir de uma ética de empoderamento da vítima não quer dizer que as preferências devem ser impostas a outros participantes do diálogo.

em que o facilitador atua como um canal de comunicação indireta e compartilhamento de informações entre os participantes. No entanto, o desacordo sobre esses assuntos é relativamente raro, pois os participantes geralmente adiam às preferências da vítima quando estas são informadas.

## Trabalho com Vítimas Infanto-Juvenis

Trabalhar com vítimas mais jovens requer muitas das mesmas competências, habilidades e abordagens descritas neste Guia. As vítimas jovens têm sabedoria e conhecimento do que precisam após o crime. Nossa comunicação e envolvimento com eles não deve minimizar esses atributos que proporcionamos às vítimas adultas do crime. No entanto, existem algumas considerações complementares a abordar neste contexto.

Geralmente, é necessário envolver os pais ou tutores das vítimas jovens no processo de desenvolvimento do caso. Se eles têm a guarda do jovem, eles precisam ser engajados no contexto de seus direitos legais sem ignorar a rede de apoio e as necessidades expressas da(s) vítima(s) jovem(s). Onde a confiança entre os jovens e seus pais for baixa, considere envolver outras

### Considerações adicionais para o trabalho com vítimas infanto-juvenis

#### Linguagem Simples

Use uma linguagem simples para fazer perguntas, descrever o processo ou refletir o que o facilitador está ouvindo. E conveniente verificar frequentemente o entendimento à medida que você avança, com perguntas como "você pode compartilhar o que você me ouviu dizer sobre sua escolha de participar?"

#### Processo Sucinto

Quando possível, mantenha encontros ou outros processos alternativos mais sucintos. Quanto mais longo o processo, mais difícil é para um jovem para manter o foco.

#### Atividades do lado direito do cérebro

Considere envolver os jovens em atividades do 'cérebro direito durante a comunicação ou como um método de comunicação. Por exemplo, ter limpadores de cachimbo, massa de modelar, utensílios de desenho ou outros suprimentos para os jovens terem nas mãos enquanto conversam; andar enquanto fala; ou pedir aos jovens que desenhem como eles se sentem agora sobre o que aconteceu, podem ser ferramentas úteis.

#### Diálogo indireto

Explorar formas de abordar as necessidades declaradas dos jovens que podem não exigir diálogo direto com a pessoa que os prejudicou. Muitos jovens tendem a concordar com qualquer coisa que um adulto com autoridade ofereça; se o diálogo face a face for apresentado como o caminho a seguir, as vítimas mais jovens provavelmente obedecerão. Como facilitador, é mais provável que você evoque os verdadeiros desejos de um jovem se fornecer várias opções para abordar o que ele precisa.

peças de apoio adultas nas quais a confiança seja maior. Quando surgem diferenças entre os jovens e seus cuidadores, isso às vezes pode ser difícil de navegar e pode exigir habilidades de mediação e facilitação dentro das unidades familiares para ajudá-los a encontrar o caminho através de questões como (por exemplo) quem deve estar na sala, desenho do processo, e pedidos de restituição.

Algumas vítimas mais jovens precisarão de apoio adicional de terapeutas, adultos mais velhos, mentores ou outros fora do processo de justiça restaurativa antes de se sentirem prontas para se envolver totalmente com um programa de justiça restaurativa. Essas pessoas de apoio adicional podem desempenhar um papel importante, não apenas para garantir que o jovem seja acompanhado habilmente durante os processos de justiça restaurativa, mas também para que eles recebam apoio consistente de preparação e acompanhamento, mesmo além do oferecido por um facilitador qualificado. Os facilitadores podem desempenhar um papel ativo em ajudar as vítimas mais jovens e seus cuidadores a identificar e acessar apoios adicionais dentro da comunidade.

## **Apoiando Vítimas de Diferentes Culturas**

Muitas jurisdições na província canadense de Alberta possuem programação culturalmente específica para pessoas afetadas por crime, e esses recursos devem ser acessados quando disponíveis e solicitados pelas vítimas. Mesmo assim, os facilitadores da justiça restaurativa podem muitas vezes encontrar-se na posição de trabalhar com vítimas e sobreviventes de diferentes origens culturais dos seus próprios países. Por exemplo, muitos programas de justiça restaurativa não indígena e facilitadores, tanto em

Alberta urbana como rural, fornecem serviços aos participantes indígenas (incluindo vítimas) por ocasião.

O princípio de responsividade descrito anteriormente neste Guia pode ser considerado um princípio orientador nesses contextos transculturais. Recomenda-se que os facilitadores consultem as vítimas de outras culturas em relação às necessidades culturais. A cultura pode influenciar, por exemplo:

- A abertura dos processos de diálogo: que tipo de cerimônia de abertura, oração ou outro ajuste de intenções é apropriado? Quem deve ser convidado a liderar isso?
- O uso do bastão de fala: Quando um objeto é usado como uma “bastão de fala” em processos de justiça restaurativa, esses objetos têm um simbolismo poderoso. Deve-se tomar cuidado para garantir que o objeto usado seja culturalmente apropriado no contexto do processo de justiça restaurativa. Alguns grupos têm conotação negativa ou positiva específica com determinados objetos, ou protocolos específicos em torno de seu uso. Deve-se considerar também o risco de apropriação cultural ao selecionar peças de fala.
- Locais de encontro: a dinâmica cultural e/ou racial pode influenciar onde as vítimas individuais podem se sentir confortável ou desconfortável no encontro. Os edifícios muitas vezes têm simbolismos históricos, religiosos, políticos ou outros que podem afetar dramaticamente a experiência dos indivíduos, especialmente aqueles que foram marginalizados pelas instituições dominantes da sociedade canadense ou que sofreram traumas históricos que podem ser desencadeados por esses símbolos.

- Participantes da reunião: A cultura pode influenciar as necessidades e expectativas de um indivíduo em relação a quem está presente no desenvolvimento do caso e/ou nos encontros de diálogo facilitado. Por exemplo, em culturas mais coletivistas pode haver uma expectativa de um maior número de pessoas de apoio familiar presentes.
- Comida: A comida servida durante ou após um processo de justiça restaurativa carrega significado. Para muitas culturas, a presença de alimentos (e às vezes alimentos específicos) é um componente cerimonial vital do trabalho de cura. É aconselhável perguntar às vítimas de diferentes culturas sobre seus desejos em relação à comida.

Em alguns trabalhos restaurativos transculturais, pode ser apropriado para os programas de justiça restaurativa trabalhar em colaboração com anciãos ou líderes culturais na convocação/convite de encontros de justiça restaurativa. Construir essas pontes, quando apropriado e convidado, pode ser um passo importante tanto para servir vítimas quanto na promoção de uma maior resiliência da comunidade como um todo.

## Trabalhar com Ofensores para Atingir as Necessidades das Vítimas

Trabalhar de forma restaurativa com pessoas que ofendem é um tópico importante e rico além do âmbito deste Guia. No entanto, é importante perceber aqui que a qualidade do trabalho dos facilitadores com os agressores muitas vezes tem uma influência

muito significativa nas experiências das vítimas na justiça restaurativa. O trabalho minucioso de desenvolvimento de casos com agressores oferece a eles oportunidades para:

- Refletir sobre suas escolhas e valores;
- Avançar em direção a uma curiosidade e abertura em relação às experiências das vítimas;
- Lidar com experiências próprias relativas a serem vitimizadas em suas vidas, anteriormente ao crime;
- Desenvolverem confiança no facilitador e no processo de justiça restaurativa; Experienciar a vulnerabilidade em relação a suas próprias emoções; Desenvolver um sentimento de clareza de suas intenções de seguir em frente;
- Fazer parte de redes de apoio que podem fornecer apoio e encorajar a responsabilização.



Desculpas eficientes vão além das palavras "me desculpe". Um pedido de perdão sincero é uma expressão de responsabilidade pessoal.

- Um aspecto comum de trabalhar com agressores é o de explorar o conceito de perdão. Para muitas vítimas, um pedido de desculpas sincero pode ser uma forma
- significativa de reparação simbólica. Desculpas eficientes vão além das palavras "me desculpe". Um pedido de perdão sincero é uma expressão de responsabilidade pessoal, que inclui:<sup>122</sup>
- Ser dono das próprias escolhas e ações; Remorso;
- Reconhecimento do dano e sofrimento causado;
- Percepção sobre o que levou ao comportamento danoso e como evitá-lo no futuro;
- Comprometimento em mudança; Oferecer fazer

<sup>121</sup> Por exemplo, em Alberta, ver "Financial Benefits for Victims of Violent Crime:" [https://www.solgps.alberta.ca/programs\\_and\\_services/victim\\_services/help\\_for\\_victims/Publications/Financial%20Benefits%20Brochure.pdf](https://www.solgps.alberta.ca/programs_and_services/victim_services/help_for_victims/Publications/Financial%20Benefits%20Brochure.pdf)

as pazes;

- Convidar as vítimas expressarem sua dor, fazer perguntas, etc.

As palavras de desculpas significativas são acompanhadas por emoções genuínas ou congruência entre o que é dito e as emoções por trás disso. Finalmente, um pedido de desculpas significativo é apresentado com uma qualidade de vulnerabilidade e reconhecimento de que o pedido de desculpas pode não ser necessariamente aceito.<sup>123</sup>

## Determinar Quando Prosseguir com um Diálogo

Apesar da aparente simplicidade deste parâmetro de referência, determinar se deve continuar pode ser complexo. Exemplos dessa complexidade podem incluir:

- Tanto a vítima quanto o agressor concordam em se encontrar, mas você se preocupa que, as perspectivas e sentimentos da vítima sejam subjulgados por outros na sala;
- O jovem acusado está assumindo responsabilidade total, mas você não tem certeza de que os pais irão se intervir com comentários minimizando o papel daquele jovem;
- A intenção primária da vítima para o diálogo parece ser ajudar o agressor, e você teme que ela possa estar negligenciando suas próprias necessidades.

Tais circunstâncias requerem uma mistura de consulta e julgamento por parte do facilitador. Enquanto nós, como facilitadores, precisamos nos sentir confiantes antes de avançar com um diálogo,

também precisamos refletir sobre qualquer instinto que temos de proteger as vítimas, limitando suas escolhas.



Antes de se tomar qualquer decisão sobre terminar um processo sob os interesses da vítima é o primeiro passo para ter uma conversa transparente com a vítima sobre suas preocupações.

Se a vítima tiver informações precisas sobre o que esperar do diálogo e estiver preparada para essa realidade, o processo pode ser frutífero mesmo se as condições não parecerem objetivamente ideais. Antes de tomar qualquer decisão sobre encerrar um processo no interesse da vítima, um primeiro passo importante é ter uma conversa transparente com a vítima sobre suas preocupações.

## Preparação Pessoal das Vítimas para um Diálogo Facilitado

Dependendo dos impactos pessoais de um crime, as vítimas podem exigir vários períodos de tempo, orientação e apoio para se preparar para um diálogo com a pessoa que os prejudicou. Esta preparação pode assumir a forma de diálogo com facilitadores, bem como com cônjuges, amigos, conselheiros, idosos ou outros. A seguir estão algumas áreas que uma vítima pode explorar na preparação para um diálogo.

<sup>122</sup> Adaptado de Edwards, Alan (2016). *Inviting Responsibility: Moving Toward Values-Congruence in our Work with Offenders*, training manual.

<sup>123</sup> David Gustafson – comunicação pessoal, 2011.

<b>Preparação da vítima para um diálogo</b>	
<b>Explorar Foco/Objetivo</b>	A maioria das vítimas que optam pelo diálogo facilitado o fazem com propósitos específicos em mente. Esse senso de propósito pode evoluir e mudar através do processo de desenvolvimento do caso. A exploração contínua do propósito ajuda a definir o cenário para alcançar esses resultados.
<b>Identifique o que comunicar</b>	A maioria das vítimas que optam pelo diálogo facilitado o fazem com propósitos específicos em mente. Esse senso de propósito pode evoluir e mudar através do processo de desenvolvimento do caso. A exploração contínua do propósito ajuda a definir o cenário para alcançar esses resultados.
<b>Identificar perguntas ou as Curiosidades</b>	Às vezes, um motivador para as vítimas dialogarem com a pessoa que ofendeu é obter informações e respostas. A preparação podem incluir a exploração de quais informações elas precisam em sua recuperação, e elas obterão essas informações.
<b>Antecipar Possibilidades</b>	Uma vez que a vítima tenha determinado o que deseja transmitir e quais informações espera obter, pode ser proveitoso explorar como o agressor poderia responder e como a interação poderia decorrer. Explorando estes “e se” podem ajudar a vítima a alcançar uma sensação de prontidão e reduzir a sua ansiedade antes de um diálogo facilitado.

## Facilitação

Para as vítimas que escolhem por participar de um diálogo facilitado e estão bem preparadas para a experiência, o encontro geralmente ocorre sem problemas com o mínimo de intervenção do facilitador. Ainda assim, mesmo após uma preparação rigorosa, o facilitador deve estar altamente sintonizado com as sutilezas da comunicação do grupo à medida que o processo dialógico se desenrola. Há uma série de considerações importantes a ter em mente ao apoiar as vítimas por meio de um processo de diálogo.

## Nomear o Crime

Ao iniciar o diálogo, os facilitadores são encorajados a declarar o motivo do encontro e, ao fazê-lo, reconhecer a ofensa.<sup>124</sup> Isso deve ser feito de maneira direta e ativa afim de reconhecer a vitimização (validando assim as experiências das vítimas) e estabelecer o ritmo para a responsabilização.

A nomeação “ativa” do dano pode ser contrastada com abordagens mais passivas que tendem a responsabilizar a vítima, conforme ilustrado à direita.<sup>125</sup>

<sup>124</sup> Em algumas jurisdições do Canadá, um policial preenche esse papel lendo um depoimento dos fatos.

<sup>125</sup> Adaptado de Coates, Linda and Allan Wade (2014). “Shame On You: Using Language to Conceal Violence and Blame Victims” PowerPoint presentation.

Bob agrediu Dan	Atividade
Dan foi agredido por Bob	Passividade
Dan foi agredido	Agente oculto
Uma agressão ocorreu	Nominalização
Aconteceu uma disputa	Mutualização

No caso acima, o facilitador é aconselhado a evitar frases como as seguintes:

- O objetivo desta reunião é discutir a disputa entre Bob e Dan...
- O objetivo desta reunião é falar sobre o incidente de 12 de junho...
- O objetivo desta reunião é abordar o assalto que ocorreu...

Ao invés disso, ativamente nomear o crime pode soar algo do tipo:

O propósito desse encontro é para encaminhar o dano causado quando Bob socou Dan...

### Administrar Desequilíbrios de Poder

As dinâmicas de poder estão sempre em jogo de alguma forma durante o diálogo em grupo. O poder refere-se às características inatas, atribuídas e adquiridas que permitem que uma pessoa atinja seus objetivos. O poder vem de múltiplas fontes, abrangendo gênero, raça, classe, educação, posição, atributos físicos, redes sociais e muito mais. O diálogo

de justiça restaurativa pode servir para reequilibrar o poder no sentido limitado de restituir o poder às vítimas que foram privadas de seu poder durante o crime. No entanto, dadas as múltiplas fontes e usos do poder, a dinâmica do poder geralmente é complexa durante o diálogo em grupo.

Assim como o poder estava “desequilibrado” antes do diálogo, os desequilíbrios existirão durante e após o diálogo – embora talvez em formas progressivas. Como muitos tipos de poder são inalteráveis, pode ser que o diálogo tenha menos probabilidade de produzir um poder “equilibrado” e, ao invés disso, represente um papel maior na influência da reflexão dos participantes sobre como eles preferem usar seu poder.

Dinâmicas de poder podem ser comumente manifestadas por meio de um diálogo, mostrando como pessoas se comunicam umas com as outras.

### Comportamentos de reivindicação de poder

Levantar a voz	Tornar-se hiper-racional
Manter-se em silêncio	Sair do ambiente
Interromper	Checar o telefone
Usar de posturas corporais, expressões faciais ou tons de voz agressivos ou desdenhosos	

Normalmente, quando uma pessoa está reivindicando poder dessa maneira, sugere um medo subjacente de impotência. Por exemplo, um pai que procura dominar uma discussão com seu filho(a) acerca de suas responsabilidades usando seus pontos de vista, pode estar lidando com vergonha e impotência sobre o envolvimento de seus filhos em comportamentos fora dos valores de sua família.



Geralmente, quando uma pessoa clama poder através dessas maneiras, isto sugere um medo inconsciente de impotência.

Um agressor/ infrator pode tentar reivindicar o poder se vivenciar o diálogo como desrespeitando sua visão do que aconteceu, ou fazendo julgamentos sobre seu caráter sobre os quais não tem influência.



É apropriado, e muitas vezes necessário, para as vítimas "lutarem por seu espaço" durante o processo e expressar sentimentos que são difíceis de ouvir. Longe de cooptar o processo, isso pode estar no centro de um processo eficaz.

Da mesma forma, a vítima pode adotar esses comportamentos como expressões de enfrentamento ou tentativa de superar a impotência

que experimentou por meio de sua vitimização ou de suas consequências. Embora ninguém em um diálogo deve ter permissão para abusar verbalmente de outros, deve-se tomar cuidado para não confundir a indignação da vítima com abusos de poder. É apropriado e muitas vezes necessário que as vítimas "tomem a palavra" durante o processo e expressem sentimentos que são difíceis de ouvir. Longe de cooptar o processo, isso pode estar no centro de um processo produtivo.

Se os comportamentos de reivindicação de poder atrapalham ou resultam em outras pessoas se tornando defensivas ou retraídas, eles precisam ser abordados. Isso é especialmente vital em qualquer circunstância em que uma vítima de crime esteja sendo silenciada intencionalmente ou não por outras pessoas.

### Estratégias para abordar os comportamentos de reivindicação do poder

#### Aborde o assunto de maneira geral

"Eu imagino que muitos de nós nesta sala estão sentindo alguns problemas... isso é natural, isso é algo que a maioria de nós não está acostumada. Vamos trabalhar juntos para garantir que todos tenham voz."

#### Ser firme em relação a interrupções

Afirme a pessoa, não o comportamento: "Paulo, eu entendo que você tem outra perspectiva sobre isso que será importante para nós ouvirmos. Por enquanto, eu gostaria de ter certeza de que Carla termine seu pensamento. Obrigado." Ou simplesmente: "Estou tendo problemas para ouvir a Carla".

#### Fazer um Intervalo

Fazer uma pausa para se reunir separadamente com os participantes pode permitir que eles reivindicando poder para 'desabafar' com você, receber reconhecimento, refletir sobre o processo e seu papel, respirar fundo e decidir se eles vão se comprometer novamente a ouvir. Da mesma forma, pode permitir que aqueles que estão sendo silenciados compartilhem suas perspectivas não ditas com você, recebam validação e decidam se serão comprometer-se a oferecer a sua voz com o seu apoio.

#### Terminar o processo (caso necessário)

Se você acredita que o processo de diálogo está se tornando prejudicial ou desumanizando para qualquer participante, inclusive a vítima, é razoável encerrar o processo. Pode ser necessário um maior desenvolvimento do caso – alternativamente, o diálogo pode não ser um instrumento adequado para atender às necessidades dos participantes.

## Culpar a Vítima ou Minimizar os Danos

Dado o desenvolvimento completo do caso, é incomum que os participantes de um diálogo facilitado façam declarações de culpa, desdém ou minimização em relação à vítima. Se ocorrerem, o facilitador pode escolher por abordar esses sentimentos no diálogo, ou separadamente durante um intervalo.

Se esses depoimentos forem abordados no diálogo, os facilitadores podem achar necessário se retrair de oferecer uma solução imediata, e ao invés disso, podem pedir a contribuição específica de outros sobre os comentários. A resposta oferecida abaixo pode ser uma maneira de abordar essa questão.

### Rede de apoio do ofensor:

"Claro, é errado entrar na casa de outra pessoa e pegar objetos. Mas quem raios deixa a casa destrancada hoje em dia?"

### Facilitador a um participante seletivo:

"Joaquim, o que você pensa sobre o que você está ouvindo? Como você vê a questão de quem é responsável?"

Uma decisão como essa, naturalmente, depende da confiança do facilitador em que a pessoa a ser selecionada para responder oferecerá uma perspectiva de validação para a vítima. Essa confiança só pode ser conquistada através do desenvolvimento do caso. O facilitador pode falar a qualquer momento para redirecionar a conversa para a responsabilização do agressor/infrator, no entanto, é mais provável que a intervenção seja significativa para a vítima for proveniente do agressor/infrator ou de outro participante.

Pode ser apropriado no ambiente de diálogo

perguntar à vítima como os comentários estão sendo interpretados ou vivenciados por ela. É mais provável que esta investigação seja eficaz se outros no grupo já tiverem demonstrado certa solidariedade com a vítima, e a vítima estiver ciente de que não está 'sozinha'. Essa escolha também depende da assertividade geral da vítima e de como ela parece estar reagindo aos comentários culpados ou minimizadores – ou seja, seu nível aparente de prontidão para abordar os comentários diretamente. Se fizer uma pausa para abordar os comentários, o facilitador se envolveria separadamente com os participantes, incluindo a vítima e a pessoa que faz declarações de culpa/minimização. Isso pode incluir:

### Questões para a vítima

- Como está o processo, na sua perspectiva?
- Como foi para você ouvir comentários sobre...
- O que você gostaria que Fulano entendesse?
- Que apoio você precisa de mim/ outros?

### Questões para o participante culposo/minimizante

- Como está o processo na sua perspectiva?
- Quando você declarou, o que você esperava?
- Como você imagina que isso foi interpretado por (a vítima)?
- Minha observação de como isso ocorreu é.....
- Quais são seus pensamentos sobre como proceder?
- Que apoio você precisa de mim/ outros?

## Acordos Razoáveis

Acordos eficazes que emergem de processos de justiça restaurativa geralmente contêm três elementos:

<b>Reparação:</b>	Planos para reparar os danos causados às vítimas e à comunidade.
<b>Prevenção:</b>	Planos para adquirir habilidades ou fazer mudanças mensuráveis na vida para que a probabilidade de outras ofensas seja diminuída.
<b>Monitoramento:</b>	Planos para quem apoiará o infrator para cumprir suas obrigações.

É importante que as necessidades de reparação das vítimas não se 'percam' na discussão sobre os acordos. Os facilitadores podem trabalhar para assegurar que a reparação às vítimas assuma um papel proeminente no acordo por meio de seu enquadramento e investigação sobre este tópico durante essas discussões.



Acordos claros e específicos podem prover vítimas com garantias que suas necessidades sejam endereçadas sem maiores complicações, incertezas ou complicações.

Acordos eficientes incluem acordos de prazos específicos, responsabilidades, e pessoas envolvidas. Isto é alcançável e incluem planos tanto de monitoramento como de contingência se as responsabilidades não forem cumpridas.

Incluem também disposições sobre a forma como as informações sobre o progresso serão comunicadas aos participantes do diálogo. Acordos claros e específicos podem proporcionar às vítimas a garantia de que suas necessidades serão atendidas sem maiores problemas, incertezas ou complicações.

## Acompanhamento

O acompanhamento oportuno das vítimas após um diálogo facilitado oferece-lhes oportunidades para analisar o diálogo, manter-se informado sobre o progresso do caso, fornecer um retorno de avaliação ao facilitador ou programa e planejar um possível envolvimento futuro em programas e serviços.

Após o diálogo, os facilitadores podem desenvolver um plano simples de acompanhamento com a vítima de acordo com algumas perguntas básicas:

- Que tipo de apoio e informações e acompanhamento a vítima consideraria benéfico em avançar?
- Em quais formatos? Email, telefone, pessoalmente, etc...?
- O acompanhamento será realizado baseado em qual cronograma?
- Quem irá iniciar o contato?
- Como facilitador e vítima saberão quando o caso estiver concluído?

### 3.6 Conclusão e Considerações Finais

A autora e sobrevivente de trauma Shannon Moroney disse sobre sua experiência de recuperação: “O fator número um que me manteve focada em maneiras saudáveis de lidar com a situação foi – e é – o amor e o apoio que tenho da família e dos amigos”<sup>127</sup>. O contexto de justiça têm uma relação única com as vítimas, distinta daquela da família, amigos, terapeutas ou outros. No entanto, através de uma mistura de consciência, mentalidade, presença, habilidades e estratégias, os profissionais ainda podem ser outra fonte vital de apoio e acompanhamento às vítimas de crimes. A teórica evolucionista Mary Clark definiu o amor, em seu sentido mais amplo, como “a segurança produzida pela experiência de aceitação nutritiva e orientação para o desenvolvimento autônomo”<sup>127</sup>.



Enquanto “amor” pode ser um termo incomum para descrever o papel de um facilitador, a definição de Clark pode de fato ser uma descrição razoável do que nós, como facilitadores, podemos aspirar ao trabalhar com as vítimas em sua jornada em direção à justiça. Seja qual for a descrição que escolhermos, esforçar-se por um acompanhamento qualificado das vítimas é empreender uma jornada própria. As

considerações e estratégias destacadas neste Guia são oferecidas na esperança de que possam fornecer pedras de toque, alimento para reflexão e motivos para mais conversas e reflexões ao longo do caminho. À medida que você integra o conteúdo deste Guia, os autores o incentivam a continuar buscando conhecimento sobre as muitas teorias, ideias, princípios e valores que sustentam a prática. Esses elementos trazem clareza aos meandros da prática e ajudam a moldar nossas respostas aos desafios do trabalho.

Por meio desse processo de reflexão, aprendizado e ação, o campo da justiça restaurativa continuará a crescer em sua capacidade de trabalhar com conhecimento, habilidade, compaixão e compromisso com as vítimas que possam estar interessadas em uma resposta restaurativa às injustiças que vivenciaram.

<sup>126</sup> Moroney, Shannon (2011). *Through the Glass*.

<sup>127</sup> Clark, Mary E. (2002). In *Search of Human Nature*. P. 221.





Canada 



INSTITUTO  
MUNDO  
MELHOR



**TJPR**  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DO PARANÁ



Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de  
**SOLUÇÃO DE CONFLITOS**  
Tribunal de Justiça do Estado do Paraná

