



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 10, Issue, 12, pp. 42966-42971, December, 2020

<https://doi.org/10.37118/ijdr.20707.12.2020>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

TRIBUNAIS DO TRABALHO FOMENTANDO A CULTURA DE PAZ: SISTEMATIZAÇÃO DAS TÉCNICAS UTILIZADAS COM BASE EM UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

*¹Yumara Lúcia Vasconcelos, ²Ana Cristina da Silva, ³Alexandre César Batista da Silva, ⁴Sandro Cozza Sayão and ⁵Maria José Matos Luna

¹Professora da Universidade Federal Rural de Pernambuco e do PPGDH – Programa de Pós-graduação em Direitos Humanos da UFPE

²Juíza do trabalho do TRT6 e Discente do PPGDH – Programa de Pós-graduação em Direitos Humanos da UFPE (mestranda)

³Docente do Departamento de Hotelaria e Turismo (DHT), Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)

^{4,5}Docente do PPGDH – Programa de Pós-graduação em Direitos Humanos da UFPE

ARTICLE INFO

Article History:

Received 27th September, 2020

Received in revised form

29th October, 2020

Accepted 20th November, 2020

Published online 30th December, 2020

Key Words:

Mundo do trabalho. Conflito. Mediação. Cultura de paz. Provocação reflexiva.

*Corresponding author:

Yumara Lúcia Vasconcelos

ABSTRACT

Temática relevante nas discussões acerca das relações humanas, a cultura de paz tem por escopo fomentar a dialogicidade, por meio de uma comunicação interativa, pautada pela tolerância e fundada nas diferenças existentes entre as pessoas. Assim, esta investigação teve por objetivo analisar a efetividade do desempenho da aplicação de práticas restaurativas em ações de reintegração funcional, com vistas a considerar uma possível reestruturação da relação pós conflito. Para consecução do estudo, optou-se por um *design* qualitativo, tendo por método de procedimento o estudo de caso, com realização de coleta longitudinal indireta (a partir das impressões da mediadora) e análise de conteúdo (categorial temática) dos dados coletados. Foi possível observar que o sucesso da experiência acena para o reconhecimento da mediação judicial trabalhista como alternativa viável, eficaz e segura para solução de conflitos, especialmente de natureza moral. Da experiência do caso concreto, despertou-se para a necessidade de se adotar estratégias para analisar e identificar o conflito, suas dimensões e respostas adaptativas com vistas à sua transformação. Abordagens restaurativas ensejam a internalização, por apropriação crítica, de aspectos da realidade social nas diferentes células de socialização pelas quais circula, desvelando possibilidades para compreensão dos direitos e compromissos na relação com o outro. Assim, este estudo contribui teoricamente e de forma prática ao evidenciar a necessidade de uma sumarização de evidências de sucesso, pois os relatos positivos das práticas restaurativas não estão sistematizados, demandando sumarização desses achados, o que é importante para se identificar a evolução de conceitos e práticas, no decurso do tempo.

Copyright © 2020, Yumara Lúcia Vasconcelos et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Yumara Lúcia Vasconcelos, Ana Cristina da Silva, Alexandre César Batista da Silva, Sandro Cozza Sayão and Maria José Matos Luna. "Tribunais do Trabalho fomentando a cultura de paz: sistematização das técnicas utilizadas com base em um relato de experiência", *International Journal of Development Research*, 10, (12), 42966-42971.

INTRODUCTION

A cultura de paz define-se como um modo de pensar e agir, orientado e nutrido por valores como justiça, respeito aos direitos humanos, urbanidade, tolerância, solidariedade, harmonia e reciprocidade. O conceito de paz, por esta perspectiva, não sugere inação, passividade ou permissividade. Também não pode ser reduzido às ausências de guerra ou conflito, de modo geral (definição por exclusão).

A cultura de paz possui uma dinâmica independente. Trata-se de um 'pensar' e 'agir' compartilhado, orientados por valores que pacificam as relações sem renúncias identitárias (de quem se é) ou políticas (Oliveira, 2006). Entender a cultura de paz passa, necessariamente, pela compreensão do significado da cultura onde a paz afigura-se como valor-fonte, força condutora e performadora de atitudes, diretivas e comportamentos. Desta maneira, constitui origem, não consequência

(Dupret, 2002; Jiménez, 2013; Fisas, 1998; Langoski, Bressan e Souza, 2012). Como manifestam Langoski, Bressan e Souza (2012, p.129),

Essa manifestação de busca pela cultura de paz privilegia a solução dos conflitos através das iniciativas individuais, com ênfase nos valores, incentivando posturas emancipatórias e cidadãs, com prioridade para o diálogo, a negociação, a mediação como instrumento e mecanismo de respostas válidas e eficientes nas transformações individuais e sociais.

Apesar da obviedade, tematizar a paz é algo complexo devido à própria inespecificidade do conceito, cuja sua impropriedade. O quadro teórico-filosófico no qual se alicerça corrobora esta afirmação. Origem, meios e fins se imiscuem nesta construção. Repercussão e expectativas não conformam um conceito, oferecendo tão somente um perímetro de abordagem. Amplo e interdisciplinar, a cultura de paz é tecida como campo constituído por saberes, pensamentos, significados, políticas e ações definidores de um paradigma de humanidade que valoriza a dignidade, imanência e transcendência das subjetividades, a dialogicidade, o supereu de pertencimento e, por conseguinte, os laços de identificação e identidade, mas, sem negar a existência da diversidade e do conflito, sob uma perspectiva criativa e transformadora. Assim, a acepção defendida nestas linhas acena para um conjunto de técnicas e procedimentos aplicáveis à adequada administração de conflitos, respeitando os limites disciplinares e a própria natureza do conflito.

Nessa seara, podem ser destacados os conflitos trabalhistas, marcados pela luta de classes, fenômeno social que tensiona a relação de trabalho pela assimetria de forças e antagonismo entre assalariados e empregadores, resultantes do economicismo e hegemonia do capital, já que "O mundo do trabalho é tencionado por forças sociais (cujos discursos disputam a hegemonia) representativas das classes sociais" (Fíguro, 2008, p.93). Essa premissa restringe sobremaneira a aplicação e efetividade dos métodos autocompositivos em razão da divergência de interesses das partes, quadro que remete à necessidade de uma taxonomia apropriada do conflito trabalhista, para que essas técnicas não sejam apropriadas indevidamente pela parte hipersuficiente, a prejuízo da consecução da missão dos tribunais de promover a isonomia.

As soluções restaurativas não podem ser pensadas separadamente do conflito. Aprofundar esta compreensão não significa focar em demasia nos problemas, mas refletir sobre soluções adequadas à sua dimensão. Nesse sentido, "(...) parte do princípio de que as relações podem ser restauradas baseadas nos valores de inclusão, pertença, solidariedade e escuta ativa, entre outros" (Grossiet al, 2009, p.500).

Entende-se que nem todos os conflitos são conciliáveis em função da polarização e papéis sociais ocupados pelos atores sociais na relação. Nem todas as fissuras são restauráveis, responsabilidade que escapa ao escopo de atuação dos tribunais do trabalho. Ademais, há um limite de intervenção cujo invólucro é a autonomia do sujeito na definição de suas escolhas. Pacificar é uma ação existencial, não material. As abordagens restaurativas revelam atitudes como compromisso, dialogicidade, empatia, reciprocidade, respeito, proatividade e corresponsabilidade. Não obstante se reconheça o propósito de pacificar, esta aquisição depende primariamente das partes envolvidas. Os produtos das mediações e conciliações, muitas vezes, resvalam tão somente na harmonização de interesses,

vontades e necessidades. Todavia, esses conceitos possuem uma relação de continência acrítica (quando não de coincidência), eivada de significações imprecisas. Para se construir a paz de modo estável, justo e consistente, torna-se necessário conhecer as fontes do conflito. Ocorre, entretanto, que a origem desses conflitos nem sempre são visíveis ou acessíveis. A declaração da ONU sobre a cultura de paz a define a partir de um espectro amplo de significações. Nesta toada, compreende valores, estilos, atitudes e comportamentos comprometidos com a promoção e prática da igualdade, do respeito às liberdades e dignidade da pessoa humana, da não-violência, da inclusão social, do diálogo construtivo, da educação, dentre outras diretrizes políticas de alcance agregado; pluralismo confuso que obstaculiza a compreensão do conceito e seu lugar nos movimentos de pacificação.

Esta breve exposição serviu de moldura à experiência do CEJUSC-JT/OLINDA quando da aplicação de abordagens restaurativas na gestão de conflitos morais e situacionais no ambiente de trabalho. Nesse passo, vislumbra-se uma função mais proativa para os tribunais, qual seja, de fomento à pacificação e a harmonização de posições e interesses. Entende-se que a prática restaurativa não é apenas solutiva e interventiva, mas, igualmente, educativa, pois "Esses métodos privilegiam cooperação, tolerância, empatia e diálogo" (Pérez Saucedo, 2015, p. 111). Assim, definiu-se como questão problematizante desta investigação: qual a efetividade da aplicação das práticas restaurativas nas ações trabalhistas que objetivam a reintegração funcional? O poder judiciário tem a missão não apenas de conciliar e mediar conflitos, mas, sobretudo, educar os envolvidos para a civilidade, respeito às dignidades, solidariedade, harmonia e reciprocidade positiva, esteio de sustentação do que se define ou tenta-se enquadrar como cultura de paz. Educar para a paz implica educar para a autogestão e sua transformação a bem da relação, de forma propositiva, consciente, criativa e não violenta (fase superior do conflito). Orientando-se por esta premissa, este estudo buscou analisar a efetividade do desempenho da aplicação de práticas restaurativas em ações de reintegração funcional, com vistas a considerar uma possível reestruturação da relação pós conflito.

METODOLOGIA

Optou-se, nesta pesquisa, por um *design* qualitativo com objetivos meramente exploratórios, tendo em vista a natureza dos dados coletados e especificidades do problema. Definiu-se como método de procedimento o estudo de caso, "(...) método imersivo de pesquisa que visa à exploração de um objeto bem delimitado, que pode ser uma realidade, uma organização, ou situação-problema" (Vasconcelos et al, 2015, p. 49). Por força destas características, os estudos de caso não se destinam à produção de conclusões abrangentes e a generalizadas, comprometendo-se, tão somente, com a profundidade das práticas, fenômenos ou eventos pesquisados. Por esta razão, "(...) um caso representa um fenômeno espacial e temporalmente delimitado de importância teórica (Gerring, 2019, p. XIIX). Entende-se que, "(...), na produção de conhecimento sobre os fenômenos humanos e sociais, interessa muito mais compreender e interpretar seus conteúdos que descrevê-los." (Tozoni-Reis, 2009, p.15). Neste estudo, interessa prioritariamente analisar em profundidade a prática de mediação e as estratégias empreendidas. Realmente, as pesquisas qualitativas "(...) contemplam a subjetividade, a descoberta, a valorização da visão de mundo dos sujeitos"

(Vergara, 2006, p.257) e assim possibilitam uma melhor compreensão acerca da realidade posta, por meio de descrições significativas (Yin, 2016). Metodologicamente, visou-se protocolizar uma aplicação adequada às características e limitações da unidade-caso. Ocorre que as sessões de mediação são sigilosas, o que fundamentou a decisão de realização de uma coleta longitudinal indireta, a partir das impressões da mediadora (enquadrada como sujeito de pesquisa) no transcurso das sessões. As coletas indiretas contêm um viés incontornável, que é a subjetividade intrínseca aos relatos de experiência, o que confere parcialidade a qualquer conclusão acerca do desempenho da prática. Por esta razão, a discussão de resultados deu relevo às estratégias adotadas. Os dados foram analisados pelo método de análise de conteúdo (Bardin, 2011). Neste ensejo, definiu-se como categorias temáticas diretoras: roteiro de aplicação, estratégias, aplicação e repercussão da prática.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

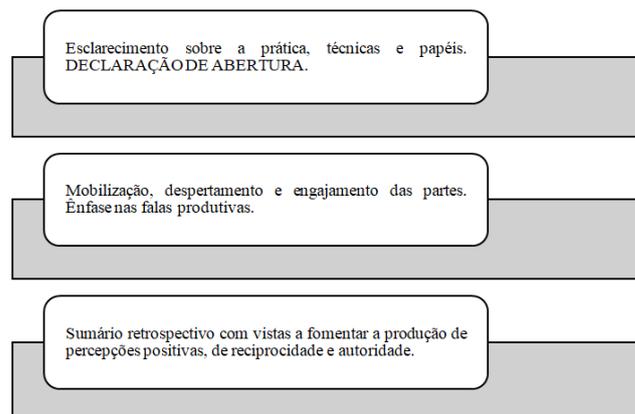
O estudo de caso apresentado nesta comunicação científica ilustra um dos pedidos mais recorrentes à Justiça de trabalho: o retorno ao ambiente laboral com a manutenção do vínculo trabalhista e posto (reintegração funcional). Esta ação consiste em devolver ao empregado o seu vínculo contratual, que lhe foi tirado de forma arbitrária pelo empregador, no exercício do seu poder potestativo.

Normalmente, ocorre nas situações de dispensa, sem justa causa, de trabalhadores(as) portadores(as) de estabilidade provisória:

- como membro da CIPA ou dirigente sindical;
- por decorrência de acidente de trabalho;
- pelo estado gravídico ou;
- qualquer outra condição suspensiva do contrato de trabalho no momento da rescisão contratual.

No caso em apreço, o empregado trabalhava há 19 anos na empresa, 9 dos quais mantendo uma relação conflituosa, marcada pela tensão de três dispensas consecutivas, revertidas por via judicial, inicialmente motivada pela estabilidade provisória e, posteriormente, por nulidade do ato de dispensa. Nesse último processo, o trabalhador foi reintegrado por meio de antecipação dos efeitos da tutela. Ressalte-se que o único pedido do reclamante era a reintegração ao quadro da empresa. Ocorre, porém, que, em tese, o 'retorno' não pressupõe integração efetiva (de fato), tendo em vista o *status* de 'não superação do conflito'. A solução foi imposta por uma autoridade, ciente da questão que mobilizou a proposta da ação, mas, alheia ao cerne do conflito e suas nuances. As audiências não são suficientes para ensejar uma visão acerca do clima organizacional, muito menos vislumbrar o impacto do retorno para a saúde emocional do trabalhador, o que de fato não cabe ao julgador. A retomada do 'lugar' de trabalho, em geral, é marcada por resistências e hostilidade, não necessariamente explícitas, contidas pela civilidade e coerção legal. Naturalmente, esse quadro pode deflagrar novos conflitos, porém, geminados daquele que ensejou o desligamento. Os traumas não cicatrizam sem a verdadeira adesão e comprometimento genuíno das partes com a solução. A reintegração funcional não tem o condão de fazê-lo, porque trata-se de uma resposta provisória ao conflito, uma vez que a decisão judicial não eterniza o vínculo trabalhista.

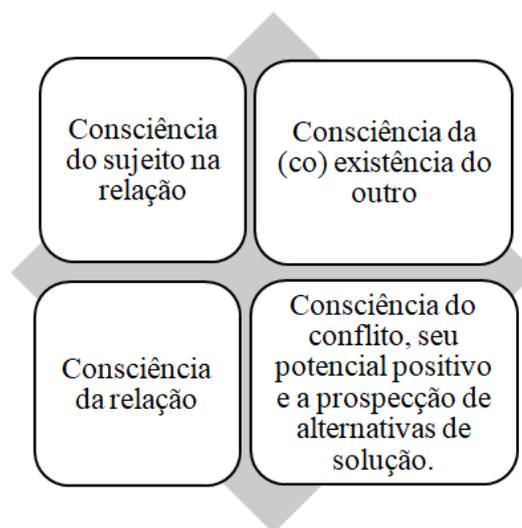
A mediação, no molde proposto, se iniciou com uma declaração de abertura que objetivou o esclarecimento sobre a prática e as técnicas que seriam empregadas. A figura 1 apresenta as etapas da prática.



Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 1. Roteiro da mediação

No caso em tela, a prática utilizou a escuta ativa como parte da abordagem, intercalada à estratégia de provocação reflexiva, desenvolvida no decurso desta pesquisa, ilustrada na figura 2, com o objetivo de identificar a origem do conflito e os possíveis gatilhos emocionais. A estratégia aplicada, artefato desenvolvido a partir da apropriação de técnicas preexistentes, resultou desta investigação. No decurso da prática, o mediador assumiu uma postura positiva, ao mesmo tempo produtiva e interessada, sem manipular a confiança dos mediados com artificialidades.

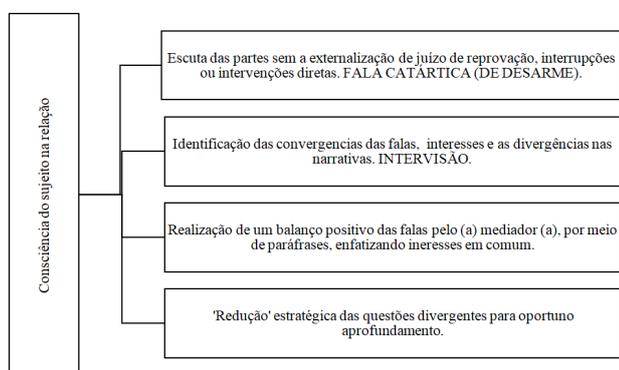


Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 2. Provocação reflexiva

A escuta ativa, também denominada de reflexiva, é aquela que busca a real compreensão das intenções, fatos e repercussão do conflito. É uma escuta atenta e respeitosa, sem interrupções ou intervenções, visando o contraponto ou a autodefesa relativamente à fala de seus interlocutores. Este modo de escuta é marcado pela intensa atividade mental do ouvinte que, durante toda a fala, se concentra no que está sendo dito, com vistas a compreender 'o quê' e 'por quê' se fala, sem prejulgamentos morais. A atenção do ouvinte é dirigida exclusivamente para o orador.

Neste passo, o ouvinte cala a própria ansiedade de expressão para dar voz ao outro. De fato, “Envolve o ouvinte subjugando suas próprias necessidades por um temo em deferência às do ouvinte. Requer concentração e uma vontade genuína de ouvir o que está sendo dito” (Chagas, 2020, p.4-5). A dialogicidade se impõe, nesta prática, como uma necessidade de natureza existencial. “É o encontro entre os homens, mediatizados pelo mundo, onde a reflexão e a ação orientam-se para o mundo que é preciso transformar e humanizar.”(Carvalho, 2013, p. 2029) Ocorre que, em um diálogo não mediado, as falas violentas, as resistências e atitudes de defesa e ofensa marcam os discursos sem dar lugar a escuta e argumentação eficientes, a prejuízo de uma comunicação civilizada. A escuta ativa ‘reduz’ a intensidade desses eventos, refreando emoções, que são externalizadas em seu tempo de fala. A ação de restauro requer esse momento catártico, no qual se opera a liberação de sentimentos represados

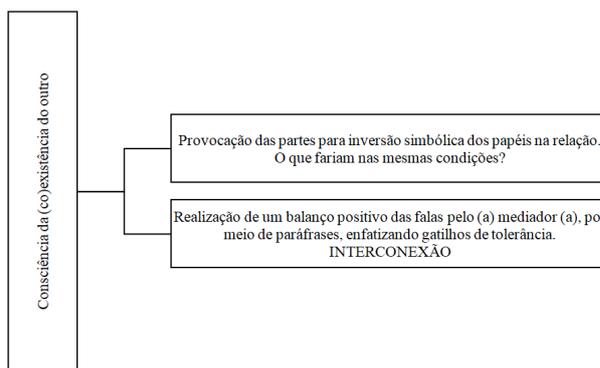


Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 3. Consciência do sujeito na relação

Buscou-se, nesta experiência de mediação, não somente consolidar uma proposta multiautoral retributiva, mas, igualmente, restaurativa. O acordo consistiu no pagamento de uma indenização correspondente às verbas rescisórias decorrentes do encerramento do contrato de trabalho, ao custeio de plano de saúde e o pagamento da contribuição previdenciária até a aquisição, pelo empregado, da aposentadoria. A solução elaborada pelas partes transformou drasticamente o cenário pós-conflito. Entende-se que esta abordagem, tal como adotada, deu segurança e sustentação à decisão, efetivando o engajamento de sua realização, ao mesmo tempo em que oportunizou às partes a superação emocional do conflito.

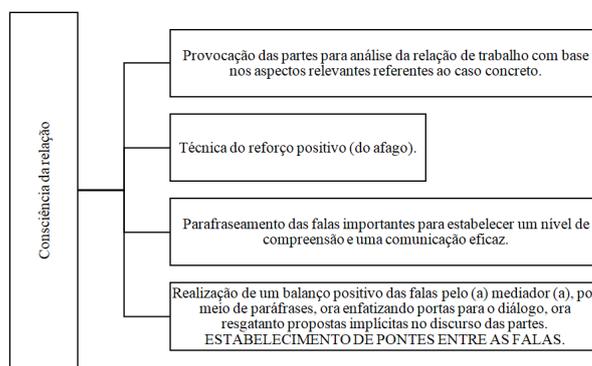
A experiência tornou-as cientes do conflito, das consequências jurídicas e emocionais que podem advir com a prossecução de um processo judicial. Não foi outra a percepção da parte autora, evidenciada na resposta ao questionário distribuído após a sessão de mediação, com vistas a avaliar a reação ante a aplicação das práticas restaurativas. Na avaliação de reação, destacou que a experiência foi reveladora no sentido de fazê-la ponderar acerca de algumas situações vivenciadas na empresa. Sua patronesse, em acréscimo, asseverou que a abordagem foi interessante, tendo provocado ampla e profunda reflexão atinente, desde ao modo e qualidade das relações interpessoais como ao modo de projetar o futuro. Acrescentou, ainda, que foi possível reavaliar algumas posturas. As especificidades do caso concreto estão protegidas pelo sigilo.



Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 4. Consciência da (co) existência do outro

Sem a pretensão de conceituar, os conflitos geralmente são apresentados como diferenças pouco compreendidas e, por isto, mal administradas. Deslocar-se para o lugar do outro, experienciando a sua perspectiva, com seus motivos e condições, mostrou-se como uma prática eficaz para o despertar de empatia mútua. Esta ação, ancorada na técnica de *rapport* (do francês *rapporter*) estabelece uma conexão mais positiva entre as partes, gerando uma sincronia produtiva e respeitosa, independente de aceitação e acolhimento do ponto de vista do outro. Importa, nesta etapa, a atitude mental dos medianos. Algumas ‘soluções’, embora legais, violam liberdades, forçando situações que não se sustentarão a longo prazo, quadro que reclama contrapartidas mais justas e sustentáveis para o empregado, parte hipossuficiente da relação. Visa-se, neste movimento, produzir as condições mínimas necessárias para harmonização da relação. “Nesse enfoque, as relações de poder e autoridade, o saber profissional e a subalternidade devem ser superados, possibilitando o empoderamento do sujeito e o acolhimento da diferença” (Langoski, Bressan e Souza, 2012, p. 129). As paráfrases, presentes em todas as fases da técnica proposta, conferem a medida adequada aos pontos de vista, afastando ruídos, emoções desequilibradas. Operam como um filtro de relevância. De fato, o parafraseio afasta falas agressivas, negativas.

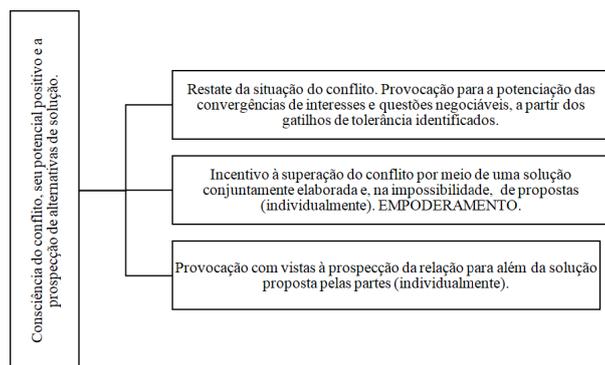


Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 5. Consciência da relação

O reforço positivo, denominado de afago, naturaliza as falas, sem com isso, assentir acerca do teor e razões argumentativas, afinal, o mediador é um terceiro neutro. Corresponde, tão somente, a um deslocamento de perspectiva e revisão de prioridade, sem manipulação do mérito da questão ou apropriação visando sujeição à vontade dominante. Esta premissa procedimental é particularmente importante porque a

pessoa humana é naturalmente condicionável e reativa, embora tenha capacidade de abstração. Identidade, caráter e personalidade são genuinamente autorais. Mas, também é verdadeira a assertiva que anuncia que o ser humano se constrói e amolda socialmente, razão pela qual a educação para a paz é tão decisiva para a gestão eficaz de conflitos. Outra premissa que conforma a abordagem aplicada é a relativização dos comportamentos classificados como 'indesejáveis'. Os contextos determinam reações e comportamentos possíveis. Esse enquadramento situacional pode desconstruir juízos preconcebidos de valor, convertendo limitações em recursos. Os atributos, qualidades e reações não são refratárias ao contexto, que os relativiza (Spink, Figueiredo e Brasilino, 2011). O conflito é a força motriz de emancipação social, produzindo tensões criativas, de contestação ao pensamento hegemônico, incutindo novas racionalidades.



Fonte: elaborada pelos autores

Figura 6. Consciência do conflito, seu potencial positivo e a prospecção de alternativas de solução

Um conceito emergente desta experiência de mediação foi o de zona de persuasão, que compreende os motivos, a predisposição das partes, os argumentos e convergências, fundamentos necessários à concreção da harmonização (figura 7).



Fonte: elaborada pelos autores.

Figura 7. Zona de persuasão

Quanto maior for a zona de persuasão (figura 7), maior será a probabilidade de superar e transformar o conflito. O conflito foi não somente superado, mas transformado. A prospecção de cenários possíveis mostrou-se importante para construção da solução ao conflito. Não é incomum, nesses casos, observar-se trabalhadores aprisionarem-se ao vínculo de emprego, motivados pela crença limitante no insucesso fora daquele espaço com o qual estava acostumado, condicionamento que reduz as perspectivas e visão de futuro. Esse fixismo mental opera a prejuízo de uma leitura prospectiva da realidade, produzindo alterações de percepção.

A reintegração funcional ou restauro do vínculo empregatício toca uma questão delicada: a necessidade de reconhecimento e aceitação social. Naturalmente, esta constatação não justifica qualquer violação aos direitos do trabalhador, mas, convida as partes à reflexão acerca de soluções alternativas e adequadas aos seus interesses, a bem da saúde psicofísica do empregado. O retorno ao lugar de trabalho, dependendo do gatilho do conflito e da convivência subserviente dos pares, pode prolongar um sofrimento já em curso. O deslinde deste caso ratificou esse entendimento. A consciência do papel do sujeito na relação, da presença do outro e da corresponsabilidade mútua pelo conflito, a consciência da relação em si, do conflito e sua potência (nível de afetação nas diferentes áreas da vida do indivíduo) tendem a promover sua ressignificação. A superação do conflito afasta prioridades infrutíferas, ideias fixas e o sofrimento íntimo relacionado.

Conclusão

Os processos judiciais proporcionam soluções legais, não necessariamente as mais justas, mas, aquelas possíveis em razão do repertório fático-probatório (do que se consegue provar). Assim, deixam um rastro de tensões não resolvidas, exaurindo emocionalmente as partes envolvidas no litígio. As sentenças não necessariamente colocam fim ao conflito, porque após a sua prolação, especialmente nos casos de reintegração, resta a superação e, possivelmente, a transformação do conflito, fases necessárias para o refazimento e harmonização das relações. É por esse motivo que "Apaziguar significa estabelecer a paz, dito de outra forma, promover a pacificação, libertar-se, fixar novas prioridades e avançar no caminho de modo mais leve, sem o fardo de emoções destrutivas que adoce o corpo e a alma" (Vasconcelos *et al*, 2020, p.32). Parte dos conflitos trabalhistas perpassam o mero desacordo de verbas, envolvendo violações de natureza moral, com significativa repercussão emocional. Esta foi a premissa desta investigação.

As evidências de sucesso desta experiência acenam para o reconhecimento da mediação judicial trabalhista como alternativa viável, eficaz e segura para solução de determinados conflitos, especialmente aqueles de natureza moral. Da experiência do caso concreto, despertou-se para a necessidade de se adotar estratégias para analisar e identificar o conflito, suas dimensões e respostas adaptativas com vistas à transformação do conflito. As abordagens restaurativas ensejam a internalização, por apropriação crítica, de aspectos da realidade social nas diferentes células de socialização pelas quais circula, desvelando possibilidades para compreensão dos direitos e compromissos na relação com o outro. No que diz respeito a oportunidades futuras de pesquisa, a revisão de literatura apontou para a necessidade de uma sumarização de evidências de sucesso. Há relatos de sucesso das práticas restaurativas, mas, não de forma sumarizada. A necessidade de sumarização desses achados é importante para se identificar a evolução de conceitos e práticas no decurso do tempo.

REFERÊNCIAS

- Bardin, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2011.
- Chagas, Marinho. *Escuta ativa*. Rio de Janeiro: Bibliomundi, 2020.
- Carvalho, Mariana Albernaz Pinheiro de et al. *Contribuições da terapia comunitária integrativa para usuários dos*

- Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): do isolamento à sociabilidade libertadora.* Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 29, n. 10, pp. 2028-2038, Oct. 2013.
- Dupret, Leila. *Cultura de paz e ações sócio-educativas: desafios para a escola contemporânea.* Psicol. Esc. Educ. (Impr.), Campinas, v. 6, n. 1, pp. 91-96, June 2002.
- Figaro, Roseli. *O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados.* Organicom, São Paulo, v.5, n. 9, p. 90-100, 2º semestre de 2008.
- Fisas, Vicenç. *Cultura de paz y gestión de conflictos.* Barcelon: Icaria/NESCO, 1998.
- Gerring, J. *Pesquisa de estudo de caso: princípios e práticas.* Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2019.
- Grossi, Patrícia Krieger. Santos, Andréia Mendes dos. Oliveira, Simone Barros de. Fabis, Camila da Silva. *Implementando práticas restaurativas nas escolas brasileiras como estratégia para a construção de uma cultura de paz.* Rev. Diálogo Educ., Curitiba, v. 9, n. 28, pp. 497-510, set./dez. 2009.
- Jiménez, M. *En búsqueda de una cultura de la paz: Desde una pedagogía del conflicto y la negociación cultural (Documento en construcción).* Revista Contexto & Educación, v. 16, n. 61, pp. 61-92, 24 maio 2013.
- Langoski, Deisemara Turatti. Bressan, Claudete Marlene Fries. Souza, Carmen Lucia Carvalho de. *Uma perspectiva transformadora dos conflitos: a experiência da mediação familiar.* Extensio: R. Eletr. de Extensão, Florianópolis, v.9, n.13, pp.128-138, 2012.
- Oliveira, Ariana Bazzano de. *Direitos humanos e cultura de paz: uma política social de prevenção à violência.* Serviço Social em Revista, v. 8, n. 2, 2006. Disponível em https://www.uel.br/revistas/ssrevista/c-v8n2_ariana.htm.
- Pérez Saucedo, José Benito. *Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz.* Revista Ra Ximhai, vol. 11, núm. 1, enero-junio, 2015, pp. 109-131 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, México.
- Spink, Mjp., Figueiredo, P., and Brasilino, J., orgs. *Psicologia social e pessoalidade* [online]. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais; ABRAPSO, 2011, 192 p. ISBN: 978-85-7982-057-1. Available from SciELO Books.
- Tozoni-Reis, M. F. de C. *Metodologia da pesquisa.* Curitiba: IESDE Brasil, 2009.
- Vasconcelos, Y. L., et al.. *Método de Estudo de Caso como Estratégia de Ensino, Pesquisa e Extensão.* UNOPAR Cient., Ciênc. Human. Educ., Londrina, 2015, 16(1), 49-59
- Vasconcelos, Yumara Lúcia et al. *A mediação judicial trabalhista a partir da experiência do CEJUSC-JT/Olinda: um estudo de caso.* Research, Society and Development, v. 9, n. 10, 2020.
- Vergara, S. C. *Métodos de pesquisa em Administração.* São Paulo: Atlas, 2006.
- Yin, Robert K. *Pesquisa qualitativa do início ao fim.* Porto Alegre: Penso, 2016.
