



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ**  
***Campus de Cornélio Procópio***  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM ENSINO**

---

CLÁUDIA HELENA DO VALE PASCOAL RODRIGUES  
JOÃO COELHO NETO  
ALESSANDRA CRISTINA FURLAN

**PRODUÇÃO TÉCNICA EDUCACIONAL**

**MANUAL ILUSTRADO:**  
IDEIAS PRÁTICAS PARA O ENSINO DOS MÉTODOS  
CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS À LUZ DO *DESIGN*  
*THINKING*

CLÁUDIA HELENA DO VALE PASCOAL RODRIGUES  
JOÃO COELHO NETO  
ALESSANDRA CRISTINA FURLAN

## **PRODUÇÃO TÉCNICA EDUCACIONAL**

**MANUAL ILUSTRADO:**  
IDEIAS PRÁTICAS PARA O ENSINO DOS MÉTODOS  
CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS À LUZ DO *DESIGN*  
*THINKING*

**ILLUSTRATED MANUAL:**  
PRACTICAL IDEAS FOR TEACHING CONSENSUAL CONFLICT  
RESOLUTION METHODS IN THE LIGHT OF DESIGN THINKING

Produção Técnica Educacional apresentada  
ao Programa de Pós-Graduação em Ensino  
da Universidade Estadual do Norte do Norte  
do Paraná – *Campus* de Cornélio Procópio,  
como requisito parcial à obtenção do título  
de Mestre em Ensino.

Ficha catalográfica elaborada por Juliana Jacob de Andrade – Bibliotecária, CRB 9/1669, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UENP

R696m      Rodrigues, Cláudia Helena do Vale Pascoal  
Manual ilustrado: ideias práticas para o ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos à luz do design thinking. / Cláudia Helena do Vale Pascoal Rodrigues; orientador João Coelho Neto; co orientadora Alessandra Cristina Furlan - Cornélio Procópio, 2024.  
42 p. :il.

Produção Técnica Educacional (Mestrado Profissional em Ensino) - Universidade Estadual do Norte do Paraná, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação em Ensino, 2024.

1. Design thinking. 2. Direito Ensino Jurídico. 3. Métodos consensuais de solução de conflitos. I. Coelho Neto, João, orient. II. Furlan, Alessandra Cristina, co-orient. III. Título.CDD: 378.17

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA.....	5
2 PRODUÇÃO TÉCNICA EDUCACIONAL.....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
REFERÊNCIAS.....	41

## INTRODUÇÃO

Este manual foi elaborado a partir da compreensão do *design thinking* e de suas possíveis abordagens no ensino jurídico, em especial, no ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos. Ademais, tem por objetivo tornar esse conhecimento acessível aos docentes dos cursos de Direito.

Os cursos jurídicos, em grande parte, ainda perpetuam o modelo tradicional de ensino, que já não atende às expectativas e necessidades demandadas pela sociedade, uma vez que os atuais ambientes de trabalho envolvem aspectos globais e tecnológicos, os quais requerem criatividade e inovação.

Para transpor os limites das tradicionais práticas de ensino, especialmente no âmbito jurídico, é necessário que a didática docente envolva os acadêmicos e desperte os seus interesses, de modo que estes se tornem reflexivos acerca de sua própria formação e desenvolvam *insights*, na busca das melhores soluções para os desafios com os quais se depararem no exercício profissional.

Nesse sentido, o *design thinking* mostra-se significativo para a dinamização do ensino jurídico, pois embora tenha sido inicialmente desenvolvido para a criação de projetos por *designers*, é reconhecido por apresentar uma metodologia que pode ser estendida a qualquer área do conhecimento.

Tendo o ser humano como o centro do processo e utilizando-se de princípios que priorizam a empatia, a colaboração e a experimentação, o *design thinking* destaca-se como uma metodologia ativa de caráter interdisciplinar, que instiga os futuros operadores do Direito a desenvolverem o protagonismo no processo de ensino e aprendizagem.

Sob este prisma, o docente poderá utilizar este Manual para embasar a sua prática de ensino, com o intuito de fomentar as variadas habilidades discentes, especialmente no ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos.

Com o objetivo de implantar novas vias para que os jurisdicionados obtenham soluções para seus próprios conflitos, o ordenamento jurídico brasileiro vem sofrendo modificações, para possibilitar a autocomposição

dos envolvidos em um litígio, sob a ótica da dignidade da pessoa humana e do protagonismo das partes, de modo colaborativo.

A título exemplificativo, a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil vigente) modificou consideravelmente os preceitos fundamentais do processo civil e ressaltou, logo em seu artigo 3º, parágrafo 3º, a necessidade de estímulo à solução consensual de conflitos, visando não só reduzir o número de litígios que chegam ao Poder Judiciário, mas também conferir um resultado mais célere e adequado aos variados conflitos humanos.

Nesse espeque, a formação acadêmica dos operadores do Direito que atuarão para estimular essa perspectiva de solução de conflitos, deve ser iniciada desde os bancos das universidades, de modo que exercitem o protagonismo em seu próprio desenvolvimento profissional.

Assim, os pilares e princípios inovadores do *design thinking* podem contribuir para um ensino jurídico adequado à realidade social e profissional dos acadêmicos.

As atividades contidas neste manual serão implementadas em um curso de capacitação para professores do curso de Direito da Faculdade Cristo Rei de Cornélio Procopio, Estado do Paraná. O curso, com duração de 8 (oito) horas (4 horassíncronas e 4 horas assíncronas), contará com a participação de 6 (seis) professores e será realizado durante o mês de fevereiro de 2023.

As atividades propostas têm como objetivo contribuir para o desenvolvimento do ensino jurídico e favorecer a divulgação deste conhecimento a todos os profissionais que queiram humanizar o ofício e colaborar para a pacificação social.

## **1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-METODOLÓGICA**

O ser humano, gregário por natureza, durante a vida no convívio em sociedade depara-se com uma série variada de conflitos. Com o fito de pacificar tais conflitos e com o crescimento da densidade populacional ao longo da história, ao Estado foi atribuída a função de solucioná-los.

Não obstante, as leis e a ciência jurídica evoluíram de tal forma que, em determinados aspectos, o ordenamento passou a ser tratado como uma teoria abstrata, distante de seus fins, o que enseja constantes violações.

Outrossim, considerando o princípio da inafastabilidade da jurisdição, contido no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, o Poder Judiciário não pode deixar de dar um provimento a estes conflitos, porém essa resposta nem sempre agrada os jurisdicionados.

Destarte, embora nenhuma lesão ou ameaça de lesão possa ser excluída da apreciação jurisdicional, o processo não é um fim em si (GONÇALVES, 2021), já que ninguém deseja a instauração do processo por si só, mas como meio para a obtenção do resultado esperado.

Entretanto, em muitas ocasiões tem-se observado uma rigidez tão intensa quanto ao cumprimento da formalidade processual e da “letra da lei”, que os procedimentos judiciais acabaram por se tornar um fim em si mesmo, ocasionando provimentos distantes das necessidades das pessoas e invocando soluções que não se adequam às expectativas de nenhuma das partes envolvidas.

Tanta dissonância, em parte se deve ao imenso número de processos que amontoam-se diante do judiciário, dia após dia, com a expectativa de que sejam julgados com a celeridade de uma inteligência artificial, mas com uma consciência e empatia humanas.

Para exemplificar, somente em 2021, o Poder Judiciário concluiu 26,9 milhões de processos, sendo no mesmo período registrado o ingresso de 27,7 milhões de novas ações, incluídas as que retornaram a tramitar. Assim, o ano terminou com 62 milhões de ações judiciais em andamento (CNJ, 2022).

Ressalte-se que esse número espantoso envolve todo tipo de conflito, desde uma divergência entre vizinhos (causada por latidos de cachorro), até aquele que diz respeito a pessoas doentes, necessitadas de auxílio previdenciário ou medicamentos dispendiosos para sobreviver.

Com o objetivo de desabarrotar o Poder Judiciário e conferir melhores soluções aos jurisdicionados, percebe-se uma movimentação no ordenamento jurídico, que visa esclarecer e oferecer vias alternativas e consensuais de solução de conflitos aos seus usuários. Entre outras providências, em 2010, foi editada a Resolução 125, pelo Conselho Nacional de Justiça, que impõe aos órgãos judiciais, em seu artigo 1º, parágrafo único, o dever de oferecer mecanismos que favoreçam a autocomposição (GONÇALVES, 2021).

De forma consonante, o Código de Processo Civil destacou a necessidade de priorização das soluções consensuais de conflitos, cabendo este

estímulo não só ao Estado, mas a todos os envolvidos no processo.

Essas transformações trouxeram uma nova importância aos métodos consensuais de solução de conflitos e denotam a necessidade de acessibilizar informações acerca desses mecanismos, a fim de que as pessoas deixem de conceber os conflitos como contendas a serem vencidas e passem a enxergá-los como problemas passíveis de solução.

O grande desafio, como define Brown (2020), é que as pessoas são tão engenhosas em se adaptar a situações inconvenientes que, muitas vezes, nem chegam a perceber que estão fazendo isso.

Pensando nesses anseios jurídicos e sociais, emergem conceitos que remetem ao ambiente educacional. Será que as transformações almeçadas pela sociedade, no que tange às soluções consensuais de conflitos, não devem ser ensinadas em sala de aula, especialmente a partir de uma remodelação da dinâmica no ensino jurídico? E de que forma o *Design Thinking* e seus princípios basilares podem auxiliar nessa remodelação?

Para responder a essas indagações, faz-se necessário explorar a metodologia do *design thinking* e suas implicações no ensino jurídico.

Nota-se que a figura do professor em sala de aula como a única fonte de conhecimento modificou-se radicalmente, já que os estudantes passaram a ter acesso à informações de forma diuturna, por meio da rede mundial de computadores e recursos tecnológicos que facilitaram o seu acesso.

Nesse ínterim, considerando que o ensinar e o aprender se entrelaçam, tornando-se indissociáveis, observa-se que não só a figura do professor foi modificada, mas também a do acadêmico e sua demanda profissional.

Como leciona Miranda (2016, p. 21), se o objetivo é desenvolver ações docentes que promovam aprendizagens efetivas e há a convicção de que as metodologias usuais não dão conta de produzi-las, é preciso repensar os processos atuais, sobretudo no sentido de proporcionar aprenderes produtivos e não meramente reprodutivos.

Assim, para atender à nova realidade dos profissionais do Direito, o rompimento da expectativa do professor como transmissor de informações somente poderá ser efetivado por meio de novos recursos e metodologias que se mostram indispensáveis no século XXI. Para tanto, as metodologias ativas podem ser utilizadas com o intuito de aperfeiçoamento dos processos de ensino e



aprendizagem.

Shulman (2010) explica que as metodologias ativas favorecem a aprendizagem, por deixarem o aluno diante de problemas reais, aos quais podem relacionar o conteúdo estudado.

Neste contexto, o estudante passa a ser o centro do processo de ensino, sendo corresponsável pelo aprendizado, cabendo a ele buscar ativamente a eficácia no tocante à aplicação do conhecimento.

Ressalte-se que tais metodologias retiram o acadêmico de um ponto de conforto e que este pode apresentar uma resistência inicial. No entanto, manter o conforto do acadêmico seria impossibilitar o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias à sua plena formação.

Entre as metodologias ativas, o *Design Thinking* se destaca como uma abordagem aplicável ao ensino jurídico, principalmente por incitar o acadêmico a desenvolver sua criatividade e a olhar os desafios como oportunidades.

BROWN (2020) explica que por ser uma metodologia profundamente ligada à funcionalidade e, por isso, centrada no ser humano, o *design thinking* tem por escopo servir às pessoas.

São cinco as etapas do *Design Thinking*: empatia, definição, ideação, prototipação e teste. Na fase da empatia, há uma identificação com o ser visado para o produto ou serviço final. A ideia é a obtenção de uma compreensão empática das pessoas, por meio de entrevistas, observação, dentre outras. Nesta etapa, desenha-se o problema cuja solução é almejada.

Na definição, por sua vez, ocorre a construção do contexto que embasará as ideias. Nesta fase, é fundamental que o participante matenha-se aberto a novas oportunidades, para obter inspiração apta a gerar ideias.

A terceira etapa é a ideação, caracterizada pelo momento em que ocorre a tempestade de ideias no que tange ao projeto e conseqüentemente o surgimento das propostas para solucionar o problema apresentado. Entretanto, nesta fase é fundamental que todos os envolvidos consigam participar, opinando e propondo suas ações para intervir no problema preconizado. De acordo com Brown (2020), o *brainstorm* é uma técnica muito rica para gerar ideias, porque a diversidade de pessoas está diretamente ligada à diversidade de opções a serem geradas.

Em seguida, é a fase da prototipação, que dá vida às ideias. A construção de protótipos torna as ideias palpáveis e possibilita a experimentação enquanto os protótipos são construídos, já que a construção é compartilhada entre os envolvidos e cada um pode contribuir para o aperfeiçoamento do protótipo. Sendo os conflitos de natureza jurídica complexos e baixa a probabilidade de obter-se *prima facie* a melhor solução, a prototipagem permite analisar os resultados até a escolha definitiva, quando o produto ou serviço será implementado.

Como diferencial dessa abordagem, ressalta-se o fato de não haver linearidade na sequência das etapas, uma vez que pode-se descartar uma ou mais ideias após a prototipagem, pois não há reprovação com relação à mudança e as falhas são consideradas degraus para a solução ideal ao desafio que se apresenta.

A partir desses pressupostos teóricos, o presente Manual contém sugestões de atividades com o fim de facilitar a aplicação da metodologia do *Design Thinking* ao ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos.

## **1 PRODUÇÃO TÉCNICA EDUCACIONAL**

O Produto Técnico Educacional apresentado neste documento é parte integrante da Dissertação de Mestrado Instituída: “*Design Thinking Aplicado ao Ensino dos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos*”, disponível em <<https://uenp.edu.br/mestrado-ensino>>. Para maiores informações, entre em contato com a autora: Cláudia Helena do Vale Pascoal Rodrigues pelo e-mail: [claudiapascoalrod@hotmail.com](mailto:claudiapascoalrod@hotmail.com).

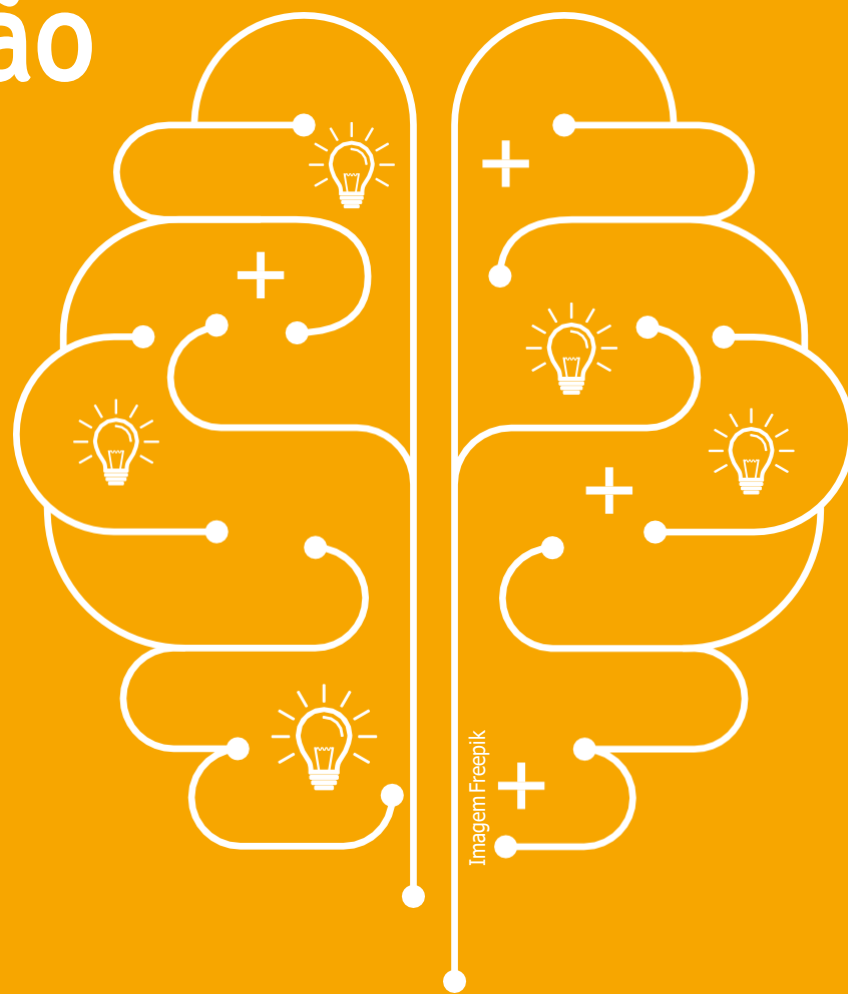
As atividades pedagógicas aqui apresentadas destinam-se ao ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos, por meio da utilização das etapas da metodologia Design Thinking, mas podem ser facilmente adaptadas com vistas à aplicação no ensino de todo e qualquer conteúdo jurídico.

O guia tem como objetivo contribuir para a organização da prática pedagógica do docente ao explorar conceitos jurídicos à luz dos pilares e das etapas do Design Thinking, evidenciando tratar-se de uma metodologia ativa, de forma que o acadêmico do curso de Direito aprenda fazendo.

MANUAL ILUSTRADO

# Um Guia Prático para o Ensino dos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos à Luz do Design Thinking

Cláudia Helena do Vale Pascoal Rodrigues  
João Coelho Neto  
Alessandra Cristina Furlan



## Prezado(a) Professor(a),

É com grande satisfação que apresentamos este Manual Ilustrado, desenvolvido no curso de Mestrado Profissional em Ensino da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

O Manual possui atividades com o intuito de propiciar e fomentar estratégias, por meio de atividades práticas destinadas aos acadêmicos do curso de Direito, voltadas à resolução de conflitos de forma conciliadora, criativa e colaborativa.

Ao aplicar as propostas, espero que você colha frutos de uma prática docente dinâmica e centrada no ser humano, para que os acadêmicos desenvolvam um olhar empático e um fazer criativo e se tornem profissionais obstinados a buscar uma solução de conflitos que preserve a dignidade humana de todos os envolvidos.



# Em que consiste o Design Thinking?

O *Design Thinking* é uma abordagem centrada no ser humano, que estimula a resolução de problemas de forma ativa, criativa e colaborativa, sem fórmulas exatas de aplicação, baseando-se em etapas que incentivam o protagonismo do estudante no processo de ensino e de aprendizagem.

No entanto, a sua efetiva aplicação só é possível por meio da aliança entre teoria e prática. Sendo assim, o *Design Thinking* mostra-se possível abordagem didática de ensino e de aprendizagem para a inovação no ensino jurídico, com vistas à formação humanística, tecnológica e crítica do bacharel em Direito.



# Metodologia

O processo sempre começa com uma fase que contempla o entendimento do problema, estudo das possibilidades e do comportamento do usuário.

Esse entendimento deve ser permeado pela empatia, que significa se colocar no lugar do outro e entender as suas necessidades, para que seja possível obter a visão mais completa possível sobre o problema e as possíveis alternativas.

Outro pilar do *Design Thinking* é a criatividade, capacidade inventiva essencial para o estabelecimento de conexões. A criação de ideias e a inovação transmutam o problema, que passa a ser visto como um desafio.

Por fim, imprescindível aliar a teoria à prática, colocando “a mão na massa” através da prototipação.



Errar não é fracassar, mas uma oportunidade de pensar por outro vértice.

# ETAPAS

Há uma variação nos conceitos e definição das etapas do *design thinking*, mas usualmente são apresentadas em cinco fases: **empatia, descoberta, ideação, prototipação e teste**

## 1 Empatia

Na fase da empatia, há uma identificação com aquele que será o usuário do produto ou serviço final. A ideia é a obtenção de uma compreensão empática das pessoas, o "sentir com o outro", por meio de entrevistas, observação, e outras formas.

É preciso colocar a "cabeça para funcionar", ou seja, aqui exige-se o "desenho" do problema a ser resolvido.



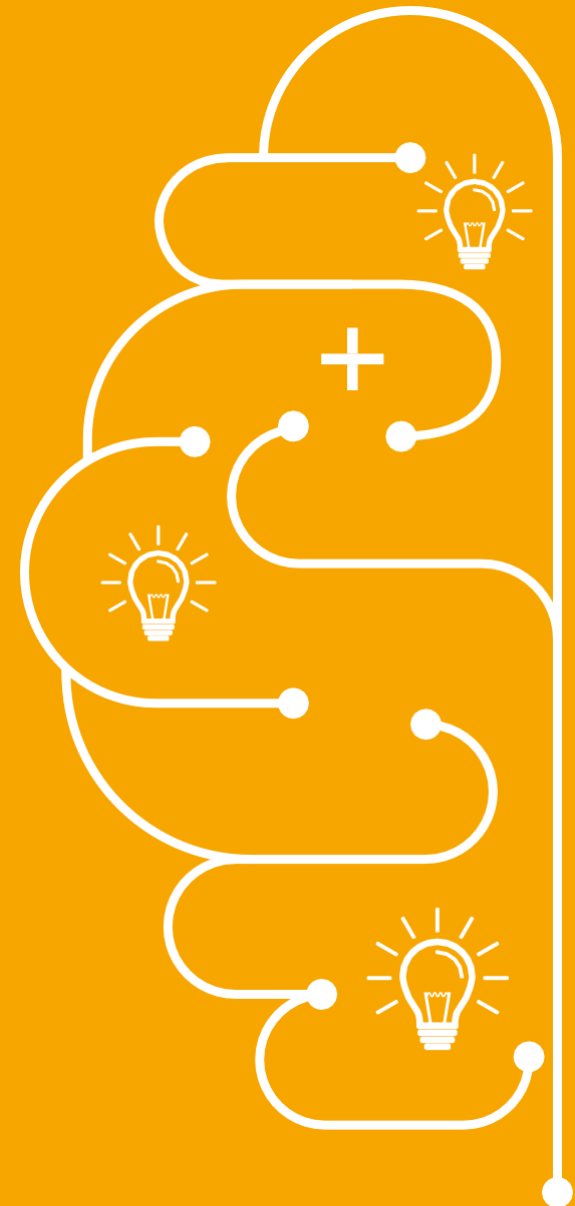
## 2 Definição

Na definição, também conhecida como etapa da descoberta, ocorre a construção do contexto, da base sólida que embasará as ideias. Nesta fase, é fundamental que o participante esteja aberto a novas oportunidades, para obter inspiração apta a gerar ideias.

## 3 Ideação

A ideação, expressão adotada na tradução literária, caracteriza-se pelo momento em que ocorre a “tempestade de ideias” no que tange ao projeto e conseqüentemente o surgimento de propostas para solucionar o problema apresentado.

Aqui, é fundamental que todos os envolvidos participem, opinando para intervir no problema preconizado. Como leciona Brown (2010), o *brainstorm* é uma técnica muito rica para gerar ideias, porque a diversidade de pessoas está diretamente ligada à diversidade de opções a serem geradas.





# 4 Prototipação

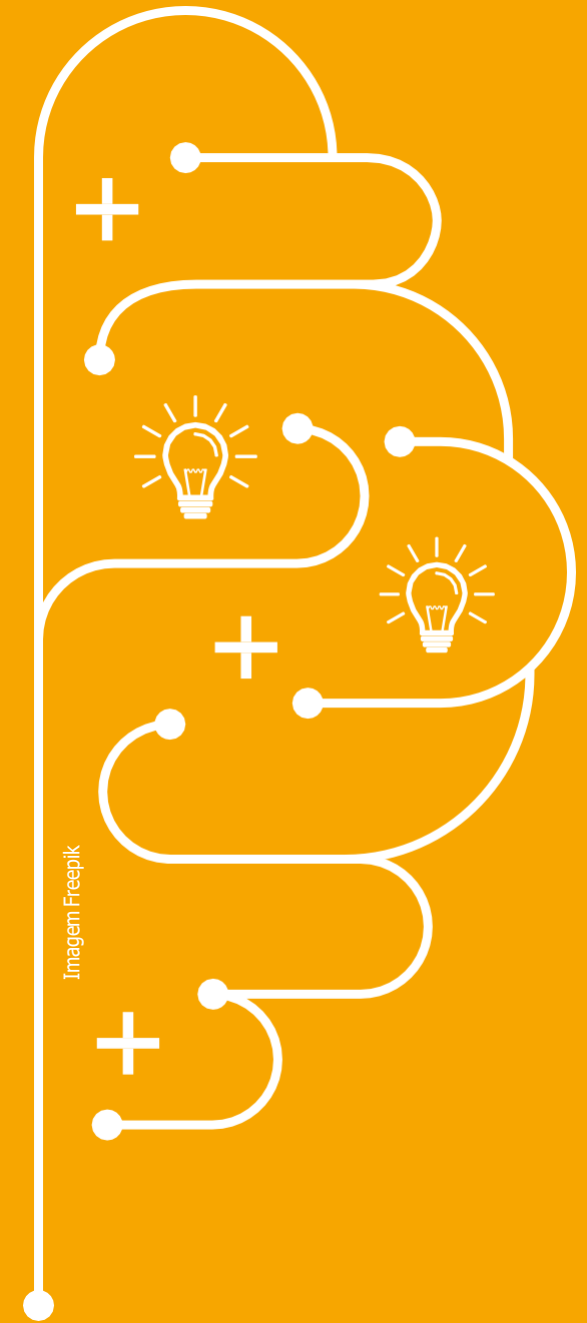
Em seguida, é a fase da experimentação, que dá vida às ideias. A construção de protótipos torna as ideias palpáveis, tornando possível o aprendizado enquanto são construídos, já que a construção é compartilhada entre os envolvidos.

Brown (2020):

“Apesar de parecer que desperdiçar tempo valioso em esboços, modelos e simulações atrasará o trabalho, a prototipagem gera resultados com mais rapidez. Parece paradoxal: não leva mais tempo construir uma ideia do que pensar em uma? Talvez, mas só para aqueles poucos sortudos que conseguem pensar na ideia certa da primeira vez. A maioria dos problemas é complexa, e uma série de experimentos iniciais costuma ser a melhor forma de decidir entre vários direcionamentos possíveis. Quanto mais rapidamente tornamos nossas ideias tangíveis, mais cedo poderemos avaliá-las, lapidá-las e identificar a melhor solução.”

Nessa fase, todos os envolvidos comunicarão as soluções encontradas, a fim de identificar aspectos que possam ser melhorados em cada um dos projetos, ou elegendo aquele que melhor resolveu o problema apresentado.

Importante ter em mente que a metodologia também objetiva proporcionar melhorias constantes, possibilitando que aperfeiçoamentos possam ser realizados.



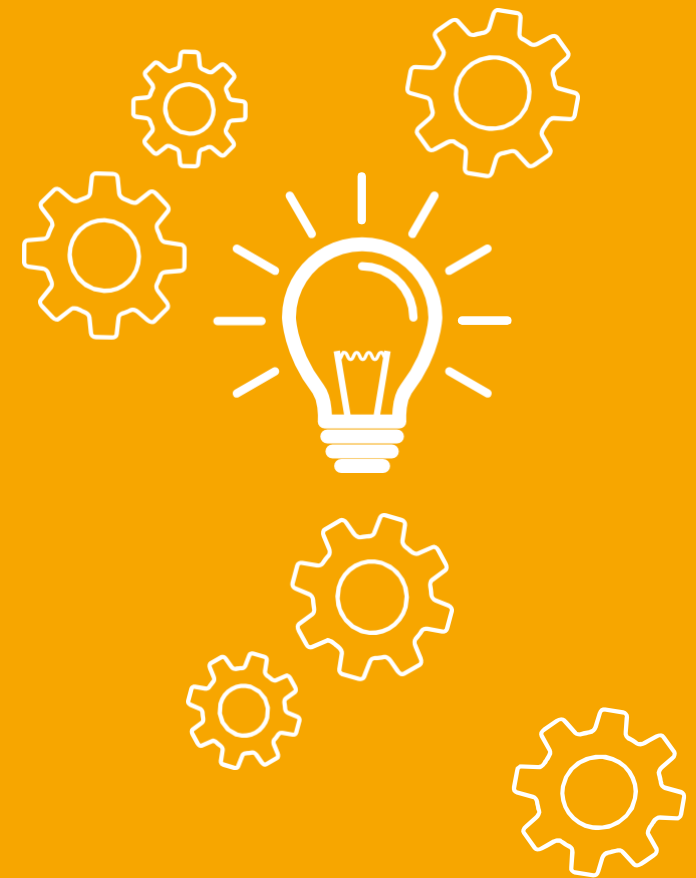
# 5 Teste

Nesta fase, o objetivo é validar uma ou mais das soluções apresentadas, a fim de verificar se o problema de fato foi resolvido ou se a necessidade de seu destinatário foi suprida. A participação do usuário é importante, pois este poderá demonstrar a satisfação do problema, pontos de aperfeiçoamento do produto/serviço ou até mesmo rejeitar a solução apresentada.

## **POR QUE APLICAR O DESIGN THINKING AO ENSINO DOS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS?**

A necessidade de ampliação e aperfeiçoamento da justiça colaborativa exige um espírito empático e criativo de seus operadores, que desde a sua formação acadêmica devem centrar a compreensão e solução de problemas no ser humano, tornando o sistema de justiça mais compreensível aos seus usuários e, por conseguinte, mais acessível e eficaz.

Nesse prisma, a abordagem do *Design Thinking* é perfeitamente aplicável ao ensino dos meios consensuais de solução de conflitos, porque suas etapas possibilitam o protagonismo, o exercício da criatividade e o senso de colaboração dos envolvidos.



# ATIVIDADES (Go Thinker)



# Atividade 1

## Questionário diagnóstico

Professor(a), para iniciar a utilização deste guia, é importante que faça um levantamento prévio do conhecimento dos estudantes, por meio de uma autoanálise destes acerca da prestação jurisdicional e os métodos consensuais de solução de conflitos.



Para a criação e aplicação do questionário podem ser utilizados aplicativos, como o *Google Forms*®, que é gratuito e de fácil manuseio no qual as informações podem ser obtidas de forma simples e rápida.



## QUESTIONÁRIO DIAGNÓSTICO

1 – Você sabe em que consistem os métodos consensuais de solução de conflitos? Se sim, discorra sobre tais métodos.

2 - Na solução de conflitos, você conhece a diferença conceitual entre autocomposição e heterocomposição? Comente.

3 – Na atualidade, é possível vislumbrar que o cidadão, ao buscar o serviço do Poder Judiciário, tem fácil acesso à justiça e conta com uma prestação jurisdicional célere e efetiva? Explique.

4 – Você acredita que os métodos consensuais de solução de conflitos são efetivos instrumentos de pacificação social, prevenção e solução de demandas?

5 – Em sua compreensão, por que apesar de a Constituição Federal permitir a convivência das soluções consensuais e do direito de ação, ainda persiste na sociedade uma “cultura de judicialização do conflito”? Fundamente.

## ANÁLISE DAS RESPOSTAS

- A partir das respostas fornecidas pelos estudantes é importante considerar seus pontos de vista numa perspectiva de buscar a construção de novos significados.
- Para isso, ao longo do desenvolvimento das próximas atividades, sempre que possível retome as informações apresentadas nas respostas ao questionário, a fim de propiciar uma aproximação crítica do estudante, ao se defrontar com as interpretações das situações propostas para discussão.

# 1ª Etapa - EMPATIA

“A empatia é o hábito mental que nos leva a pensar nas pessoas como pessoas, e não como ratos de laboratório ou desvios-padrão.”  
Tim Brown

## CONHECENDO AS NECESSIDADES E MOTIVAÇÕES HUMANAS

Pilar do *Design Thinking*, a etapa da empatia visa olhar para o projeto sob o viés do seu usuário, e assim compreender determinado produto ou serviço.

Para Brown (2020):

*“A missão do design thinking é traduzir observações em insights, e estes em produtos e serviços para melhorar a vida das pessoas.”*

### GO THINKER!

- Existem várias formas de explorar a empatia, a exemplo das entrevistas, simulação de eventos reais e os 5 porquês.
- Para exemplificar e exercitar, nas próximas atividades, serão utilizados o **Mapa da Empatia** e a **Pesquisa Desk**.

## Atividade 2:

# Mapa da empatia

**Descrição:** o mapa da empatia tem por objetivo a compreensão do contexto, dos pensamentos, ações e problemas, bem como das necessidades do destinatário. Entender o que o cliente deseja ou precisa é essencial para oferecer um serviço que esteja em sintonia com os seus anseios.

**Objetivos:** desenvolver profunda empatia para conhecer melhor o usuário do serviço jurídico em questão, e assim, melhorar a comunicação e focar em pontos relevantes.

**Método:** dividir a turma em equipes de 5 pessoas. A equipe deverá preencher o mapa com respostas que permitam conhecer a *persona* (pessoa envolvida no conflito), a partir de um caso a ser fornecido pelo docente.



### SUGESTÃO DE VÍDEO

Brené Brown sobre empatia.

Disponível em: <https://>

<https://www.youtube.com/watch?v=1Evwg>

[u369Jw](https://www.youtube.com/watch?v=1Evwg). Acesso em: 19 dez. 2022.



## CASO HIPOTÉTICO

Dona de um cachorro chamado Apolo, da raça labrador, Joana de 78 anos, recebeu recomendação médica para que doasse o animal de estimação em razão de uma alergia. Então, ela anunciou em um grupo de *whatsapp*® voltado para a adoção de *pets* na cidade e, com isso, o cachorro foi entregue para uma mulher.

Ocorre, que uma semana depois de doar Apolo, Joana se arrependeu e, embora tenha demonstrado esse sentimento em sua fala, enfrentou o apego ao *pet* pela nova dona, que se recusou a devolvê-lo, pois se encantou pelo cachorro.

Disse Joana, que houve um arrependimento quase imediato no momento da doação de Apolo. Ela relatou que entregou chorando o cachorro para o primo da pessoa que o adotou. Na verdade, o cãozinho não era dela, mas de sua bisnetinha, de cinco anos. A doação do cachorro deixou a criança muito triste, se alimentando mal e com dificuldades escolares. Joana tentou negociar com a menina para comprar outro cachorrinho, mas como já tinha três anos que Apolo vivia com elas, a garota afirmou que só aceitaria o animal que era dela.

A mulher que adotou o cachorro contou que Joana começou a enviar mensagens em seu *whatsapp*® de forma incisiva e com uma comunicação não muito harmoniosa, assim, ela a bloqueou em seu aplicativo, o que obstaculizou uma negociação amigável entre as partes.

# Mapa da Empatia

Por meio do preenchimento do mapa da empatia é possível conhecer melhor a *persona*, ou seja, o usuário cujo problema precisa ser solucionado.

<p><b>Nome</b> Um direito fundamental do ser humano, que o individualiza em sociedade. Preencher prenome e sobrenome.</p>	<p><b>Idade</b> Importante para estreitar as vivências e experiências do indivíduo através dos tempos.</p>
<div style="text-align: center;"> <p>Quais pensamentos influenciam seu comportamento? Quais são as suas preocupações? E quais são os seus planos?</p> <p><b>PENSA E SENTE?</b></p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div data-bbox="190 683 810 1007" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 30%;"> <p>Quais músicas gosta? Quais seus meios de comunicação preferidos? Quais figuras públicas admira? Qual a sua referência de ser humano?</p> </div> <div data-bbox="896 766 1344 877" style="text-align: center;"> <p>O que</p> <p><b>OUVE?</b>      <b>VÊ?</b></p> </div> <div data-bbox="1400 654 2060 1007" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 30%;"> <p>Como é o ambiente em que vive? Vai ao cinema? Quais programas televisivos e <i>streamings</i> costuma acompanhar? Quem são seus amigos? Utiliza redes sociais?</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p><b>FALA E FAZ?</b></p> </div> <div data-bbox="750 997 1556 1292" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: 60%; margin: 0 auto;"> <p>Que tipo de linguagem utiliza? Quais mensagens costuma transmitir? Qual o seu trabalho? Quais são os seus hobbies? Sobre quais assuntos gosta de conversar?</p> </div>	
<p><b>Quais são as DORES?</b> Quais são as principais preocupações? Quais problemas quer resolver? Quais são as dificuldades encontradas?</p>	<p><b>Quais são as NECESSIDADES?</b> Qual a maior satisfação? Quais são os sonhos e planos? Quais estratégias são necessárias para resolução das dificuldades?</p>

## Atividade 3: Pesquisa Desk

**Descrição:** cabe ao poder judiciário o poder/dever de resolver os conflitos existentes na sociedade. Porém, o aumento expressivo de ações judiciais, especialmente nas últimas décadas, gerou a preocupação com técnicas alternativas para atender a esta demanda.

**Objetivos:** expor ao estudante de Direito, que os métodos consensuais de resolução de conflitos são uma alternativa hábil a contornar a morosidade e o formalismo habitual do sistema judiciário.

**Método:** o estudante deverá pesquisar em sites, artigos, revistas ou livros, situações reais em que um método consensual de solução de conflitos tenha sido empregado com sucesso, entregando às partes envolvidas (conforme o caso hipotético fornecido) uma solução satisfatória e concludente para seus anseios.



### SUGESTÃO DE LEITURA

Mediação e conciliação avaliadas empiricamente. Disponível em:

[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/05/d87ecfa91fdc\\_ada3c1795f522be42dcc\\_7772666f491fd\\_94a642e05b394cff84a.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/05/d87ecfa91fdc_ada3c1795f522be42dcc_7772666f491fd_94a642e05b394cff84a.pdf). Acesso em: 10 dez. 2022.

## 2ª Etapa - DEFINIÇÃO

“Se eu tivesse uma hora para resolver um problema e minha vida dependesse da solução, eu gastaria os primeiros 55 minutos determinando a pergunta certa a se fazer, e uma vez que eu soubesse a pergunta, eu poderia resolver o problema em menos de 5 minutos.”

Albert Einstein

Nesta etapa, o *design thinker* reunirá as informações coletadas na fase da empatia, para que sejam analisadas e sintetizadas em questionamentos decisivos.

Além disso, é o momento de formular muitas perguntas, a fim de que os envolvidos reconsiderem práticas enraizadas e comportamentos pré-definidos e possam trazer à tona informações ocultas, que ajudarão a resolver o problema de formas variadas e inesperadas.

Desse modo, após uma análise das dores e anseios da persona, é possível definir um ou mais problemas a serem solucionados.

- Para explorar essa etapa da metodologia, podem ser utilizadas a Matriz de Definição do Problema, Entrevista em Profundidade, entre outros.
- Aqui, sugerimos o **Diagrama de Afinidades**.

# Atividade 4:

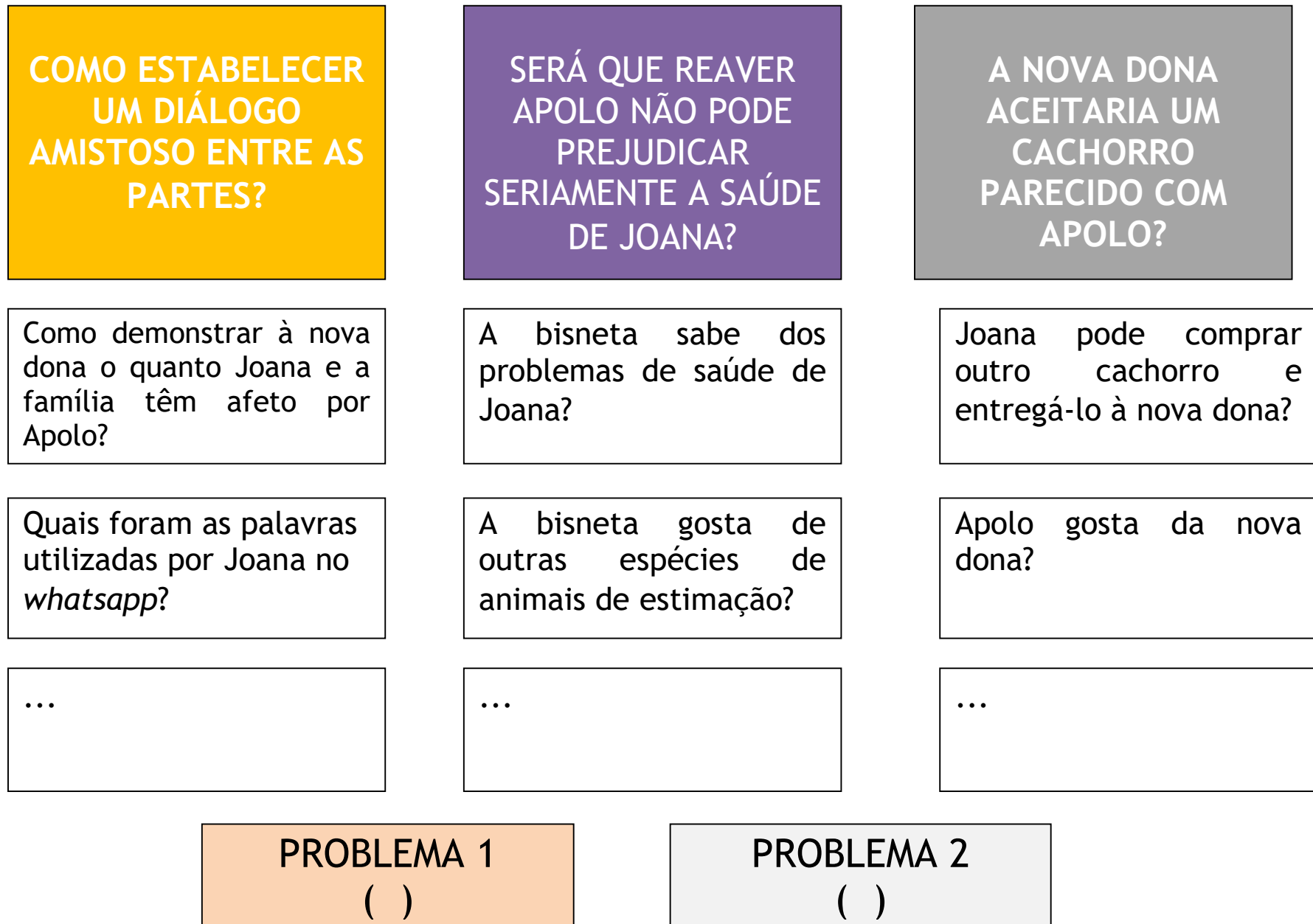
## Diagrama de Afinidades

**Descrição:** a delimitação do problema a ser solucionado é essencial para o desenvolvimento das soluções adequadas. O diagrama de afinidades é um recurso que possibilita o agrupamento de informações a serem interpretadas sob o aspecto de comparação, com a finalidade de filtrá-las até que se possa definir com exatidão o problema ou o desafio em questão.

**Objetivos:** propiciar ao estudante o desenvolvimento de autonomia para a investigação dos problemas e desafios que permeiam a efetivação dos meios alternativos de solução de conflitos.

**Método:** os estudantes deverão permanecer em equipes. Cada integrante deverá expor à respectiva equipe as dificuldades e obstáculos que acredita serem um embaraço à resolução consensual do conflito, a partir do caso hipotético passado pelo professor. As sugestões deverão ser organizadas por tema e reunidas em um diagrama que auxilie na definição do problema.

## DIAGRAMA DE AFINIDADES



## 3ª Etapa - IDEIAÇÃO

“Não devemos ter medo das novas ideias. Elas podem significar a diferença entre o triunfo e o fracasso.”

Napoleon Hill

A etapa da ideação é o momento de gerar o maior número de ideias possíveis para a solução dos problemas em questão, utilizando a criatividade para estimular a criação de soluções que possam atender às necessidades contextualizadas.

É importante que, nesta fase, haja uma grande diversidade de pessoas e experiências pessoais, pois assim também haverá grande diversidade de ideias.

Diversidade de pessoas gera diversidade de ideias e colaboração gera quantidade de ideias, uma vez que é possível ampliar a solução proposta por outra pessoa.

Uma estratégia para auxiliar na ideação é a imposição de restrições ou olhar para o problema em diferentes cenários (*mash-up*): “e se não tivéssemos dinheiro algum?”; “e se vivéssemos em uma região isolada?”; “e se uma mudança de país fosse necessária?”.

### GO THINKER!

- Para explorar essa etapa da metodologia, podem ser utilizados o *Brainwriting*, Matriz SWOT, entre outros.
- Aqui, sugerimos o **Brainstorming**.

## Atividade 5: Brainstorming

**Descrição:** trata-se de um meio de geração de ideias em grupo. Cada indivíduo colabora para contribuir com soluções criativas ou originais relativas a um tema.

**Objetivos:** oportunizar uma atividade interativa e colaborativa, de modo que cada estudante se sinta à vontade para expressar o que pensa e desenvolver um pensamento crítico e criativo através do trabalho em equipe.

**Método:** tendo por base o diagrama desenvolvido na atividade 4, os grupos deverão registrar por meio de *post-its*, ideias e soluções que podem contribuir para a resolução consensual do conflito em questão.



# 4ª Etapa - PROTOTIPAÇÃO

“Eu não falhei.  
Apenas  
descobri 10  
mil maneiras  
que não  
funcionam.”  
Thomas Edison

Prototipação é a materialização testável de um produto ou serviço.

A prototipação é uma forma de pensar visual ou manualmente e baratear o erro. O objetivo de um protótipo é construir rapidamente algo que possa ser testado e facilmente descartado, em caso de falhas.

Como afirma Tim Brown, embora pareça paradoxal, o fato é que só se leva mais tempo para construir uma ideia do que pensar em uma, para aqueles poucos sortudos que conseguem pensar na ideia certa da primeira vez.

Para Brown (2020):

*“Quanto mais rapidamente tornamos nossas ideias tangíveis, mais cedo poderemos avaliá-las, lapidá-las e identificar a melhor solução.”*

## GO THINKER!

- São tipos de protótipos: desenhos, modelos, encenações, diagramas, *storyboards* e outros.
- Aqui, sugerimos o modelo, por meio da confecção de uma **minuta de acordo**.

# Atividade 6:

## Minuta de acordo

**Descrição:** a prototipação é o momento de transformação de ideias em um material concreto, seja um vídeo, uma maquete, uma encenação, petição ou até mesmo uma minuta de acordo.

**Objetivos:** incentivar o estudante de Direito a compartilhar suas ideias de maneira tangível, por meio de um material que possa ser testado e aperfeiçoado.

**Método:** os estudantes, permanecendo em equipes, deverão elaborar uma minuta de acordo, contendo um esclarecimento acerca das vantagens na solução consensual do conflito, bem como uma proposta de termos que atendam aos anseios da *persona* em questão.

# 5ª Etapa - TESTE

“O que quer que você faça, faça bem feito. Faça tão bem feito que, quando as pessoas te virem fazendo, elas queiram voltar e ver você fazer de novo e queiram trazer outros para mostrar o quão bem você faz aquilo que faz.”

Walt Disney

No *design thinking*, o processo está focado no ser humano e, portanto, a experiência de seu destinatário é colocada em primeiro lugar. Conhecida como UX – *User Experience*, a experiência do usuário pode ser colocada à prova por meio de testes de usabilidade.

A etapa dos testes permite avaliar os pontos negativos e positivos de um protótipo, seja ele um produto, serviço, *site*, aplicativo, documento ou outro.

Em suma, o usuário analisa o produto ou serviço, podendo relatar suas percepções. As soluções podem e devem ser aperfeiçoadas até que todas as falhas (de acordo com a percepção do usuário) tenham sido removidas ou aperfeiçoadas e não haja mais valores a serem agregados dentro do contexto.

## GO THINKER!

- Para explorar essa etapa da metodologia, podem ser utilizados o questionário de *feedback*, a análise conceitual, e outros.
- Nesta etapa, indicamos a ***rubrica de avaliação***.

# Atividade 7:

## Rubrica de Avaliação

**Descrição:** trata-se de um recurso eficaz para a avaliação de um protótipo, a partir da definição das expectativas.

**Objetivos:** conferir objetividade na avaliação do produto, bem como um ambiente produtivo de diálogo e colaboração entre os estudantes.

**Método:** os estudantes deverão responder a uma rubrica de avaliação, a fim de avaliar as minutas confeccionadas na atividade 6 pelas equipes dos colegas, com o fito de suscitar ideias e propiciar sugestões.

A Rubrica de Avaliação pode ser criada no Microsoft Word e no LibreOffice ou podem ser utilizados aplicativos como o *Microsoft Teams*, o *Moodle* e o *Google Classroom*.

# Rubrica de Avaliação

(MODELO ADAPTÁVEL)

	Pontuação				
	0	1	2	3	4
<b>A minuta foi desenvolvida em uma linguagem clara e acessível?</b>					
	0	1	2	3	4
<b>As soluções apresentadas estão centradas no ser humano?</b>					
	0	1	2	3	4
<b>As propostas possuem embasamento legal?</b>					
	0	1	2	3	4
<b>Houve alguma sugestão de resolução tendenciosa ou parcial apta a gerar prejuízo a uma das partes?</b>					
	0	1	2	3	4
<b>As condições do acordo são satisfatórias para os envolvidos?</b>					

## Atividade 8:

### Questionário final

Professor(a), ao final do desenvolvimento das atividades sugere-se que sejam aplicadas questões, para juntamente com o questionário diagnóstico analisar as informações e verificar a possibilidade real de aplicação do *design thinking* ao ensino jurídico, como uma metodologia ativa que atenda às demandas profissionais e humanas do futuro jurista e da sociedade.

Como sugestão, seguem questões exemplificativas abaixo.

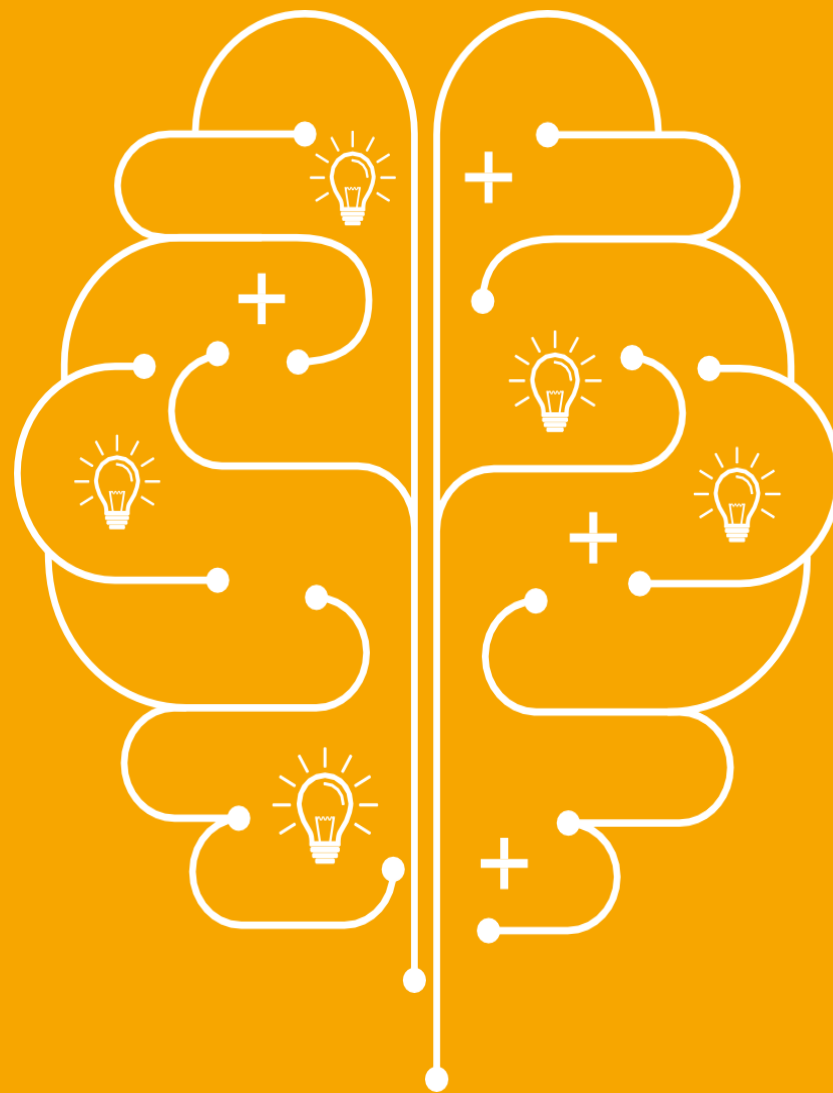


Para a criação e aplicação do questionário podem ser utilizados aplicativos, como o *Google Forms*®, que é gratuito e de fácil manuseio no qual as informações podem ser obtidas de forma simples e rápida.



## QUESTIONÁRIO FINAL

- 1 – Você compreendeu o conceito do *design thinking*? Explique.
- 2 – Quais são as etapas da metodologia *design thinking*? Fundamente.
- 3 – Você já havia participado de uma aula neste formato?
- 4 – Devem ser desenvolvidas mais atividades que abordem as etapas do *design thinking*?
- 5 – Que tipos de abordagens no ensino jurídico você acredita que podem contribuir para a sua formação integral?
- 6 – Em seu entendimento, é possível compreender melhor os métodos consensuais de solução de conflitos a partir do *design thinking*?
- 7 – Como sua formação pode contribuir para uma cultura de pacificação social?
- 8 – Alguns dos conteúdos abordados despertou a sua curiosidade? Comente.





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O produto elaborado apresenta as etapas da metodologia *design thinking* e possibilidades de abordagem no ensino jurídico, por meio de sua exemplificativa aplicação ao ensino dos métodos consensuais de solução de conflitos.

Cada atividade foi pensada de acordo com as vantagens percebidas na aliança do *design* e da tecnologia ao âmbito jurídico, tendo por escopo demonstrar a urgência de adaptação não só das estratégias empregadas no ensino jurídico, mas também dos benefícios advindos de uma desjudicialização dos conflitos sociais.

Faz-se mister ressaltar que poderá haver adaptações nas atividades apresentadas, a depender da disciplina e do conteúdo a serem trabalhados pelo professor do curso de Direito, bem como do momento vivenciado em sala de aula.

Outrossim, é importante que o docente compreenda o conceito e as etapas do *Design Thinking*, a fim de que possa planejar adequadamente suas atividades, a partir dos objetivos a serem atingidos.

Assim, apesar dos constantes desafios enfrentados pelo docente jurista e pelo futuro operador do Direito com o advento de novas demandas, espera-se plantar a semente de uma aprendizagem prazerosa e multidisciplinar, com o uso das atividades propostas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BROWN, Brené. About. 2021. Disponível em: <https://brenebrown.com/about/>. Acesso em: 11 jun. 2022

BROWN, Tim. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Edição comemorativa – Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.

BÜCKER, Caroline. **A relação entre a metodologia criativa design thinking e o desenvolvimento da motivação no processo de aprendizagem de adultos**. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação, PUCRS. Porto Alegre, 2015.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **A evolução da conciliação e da mediação no Brasil**. Revista FONAMEC – Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 354, mai. 2017.

CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE SÃO PAULO – CIESP/FIESP. **Regulamento de Arbitragem**. 2018. Disponível em: <https://www.camaradearbitragemsp.com.br/pt/arbitragem/regulamento.html>. Acesso em: 20 set. 2022.

CAVALCANTI, C. C.; FILATRO, A. **Design Thinking: na educação presencial, a distância e corporativa**. São Paulo: Saraiva, 2017.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente**. Brasília: CNJ, 2019

DARLING-HAMMOND, Linda. **Preparando os professores para um mundo em transformação: o que devem aprender e estar aptos a fazer**. Porto Alegre: Penso, 2019.

GONÇALVES, Marcus Vinícius Rios. **Direito processual civil – 12 ed.** – São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

MIRANDA, Simão de. **Estratégias didáticas para aulas criativas**. Campinas, SP: Papyrus, 2016.

NITZSCHE, Rique. **Afinal o que é design thinking?** São Paulo: Edições Rosari, 2012.

SHULMAN, L. S. Knowledge and teaching: foundations of the new reform. *Harvard Educational Review*, Cambridge, v. 57, n. 115, p. 01-22, 1987. Disponível em: <<https://people.ucsc.edu/~ktellez/shulman.pdf>> Acesso em: 10 de setembro 2022.

SPAGNOLO, C. A. **Formação continuada de professores: o Design Thinking como perspectiva inovadora e colaborativa na educação básica**. Porto Alegre, Rio Grande do Sul: PUCRS, 2017.

WILLIAMS, Robin. **Design para quem não é designer: noções básicas de planejamento visual**. 4. ed. São Paulo: Callis, 2019.