

Curso Básico de Conciliação

24 horas-aula

Programa do Curso

Conteúdo

-  Moderna Teoria do Conflito
-  Introdução aos Meios de Adm. e Resolução do Conflito
-  Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos
-  O Terceiro Facilitador
-  Comunicação Conciliatória
-  Qualidade em Conciliação

Programa do Curso

Conteúdo

-  Enfoque Normativo Cível e Criminal
-  Fundamentos de Negociação
-  O Processo de Conciliação - panorama geral, fases, ferramentas e técnicas
-  Exercícios Simulados
-  Estágio Supervisionado

Moderna Teoria do Conflito

Moderna Teoria do Conflito

Percepção

DESTRUTIVO



Moderna Teoria do Conflito

Percepção

DESTRUTIVO

- Guerra
- Briga
- Agressão
- Insulto
- Violência
- Tristeza
- Mágoa

Moderna Teoria do Conflito

Reação

DESTRUTIVO



Moderna Teoria do Conflito

Reação

DESTRUTIVO

- **Transpiração**
- **Dispersão**
- **Tensão muscular**
- **Hostilidade**
- **Pessimismo**
- **Descuido verbal**
- **Raiva**

Moderna Teoria do Conflito

Ações voltadas à resolução de disputas

DESTRUTIVO



Moderna Teoria do Conflito

Ações voltadas à resolução de disputas

DESTRUTIVO

- Atribuir culpa
- Julgar
- Reprimir comportamentos
- Analisar fatos
- Polarizar
- Recordar regra ou norma
- Centralizar poder decisório

Moderna Teoria do Conflito

O conflito é sempre negativo?

Moderna Teoria do Conflito

Percepção

DESTRUTIVO

- Guerra
- Briga
- Agressão
- Insulto
- Violência
- Tristeza
- Mágoa

CONSTRUTIVO

Moderna Teoria do Conflito

Percepção

DESTRUTIVO

- Guerra
- Briga
- Agressão
- Insulto
- Violência
- Tristeza
- Mágoa

CONSTRUTIVO

- Paz
- Solução
- Aproximação
- Pedidos
- Entendimento
- Alegria
- Realização

Moderna Teoria do Conflito

Reação

DESTRUTIVO

- Transpiração
- Dispersão
- Tensão muscular
- Hostilidade
- Pessimismo
- Descuido verbal
- Raiva

CONSTRUTIVO

Moderna Teoria do Conflito

Reação

DESTRUTIVO

- **Transpiração**
- **Dispersão**
- **Tensão muscular**
- **Hostilidade**
- **Pessimismo**
- **Descuido verbal**
- **Raiva**

CONSTRUTIVO

- **Moderação**
- **Atenção**
- **Desenvoltura**
- **Amabilidade**
- **Otimismo**
- **Consciência verbal**
- **Racionalidade**

Moderna Teoria do Conflito

Ações voltadas à resolução de disputas

DESTRUTIVO

- Atribuir culpa
- Julgar
- Reprimir comportamentos
- Analisar fatos
- Polarizar
- Recordar regra ou norma
- Centralizar poder decisório

CONSTRUTIVO

Moderna Teoria do Conflito

Ações voltadas à resolução de disputas

DESTRUTIVO

- Atribuir culpa
- Julgar
- Reprimir comportamentos
- Analisar fatos
- Polarizar
- Recordar regra ou norma
- Centralizar poder decisório

CONSTRUTIVO

- Buscar soluções
- Resolver
- Compreender comportamentos
- Analisar intenções
- Despolarizar / Unificar
- Construir regra ou norma
- Compartilhar poder decisório

Moderna Teoria do Conflito

O conflito é sempre negativo?

Moderna Teoria do Conflito

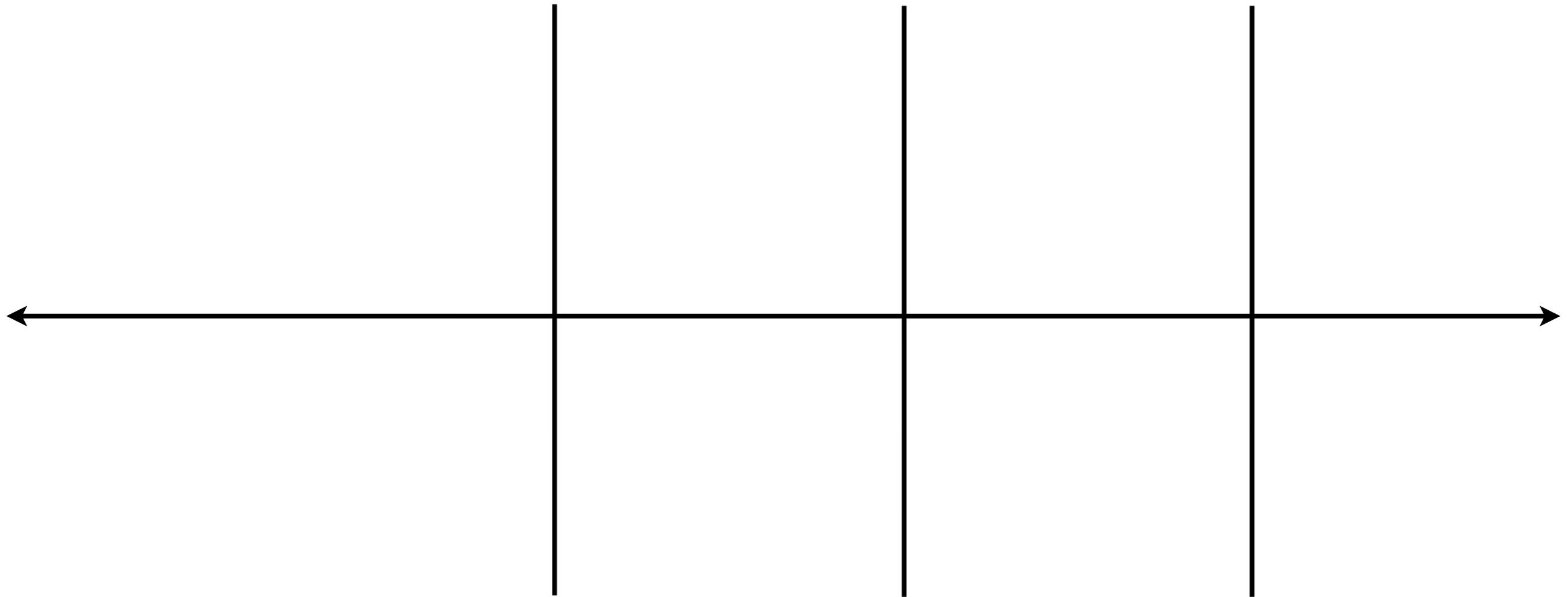
O conflito é sempre negativo?

● O conflito, se abordado de forma apropriada (com técnicas adequadas) pode ser um importante meio de conhecimento, amadurecimento e aproximação de seres humanos. Ao mesmo tempo, o conflito quando conduzido corretamente pode impulsionar relevantes alterações quanto à ética e à responsabilidade profissional.

Introdução aos Meios Adequados de Administração e Resolução de Conflitos

Administração e Resolução de Conflitos

Administração e Resolução de Conflitos



Administração e Resolução de Conflitos

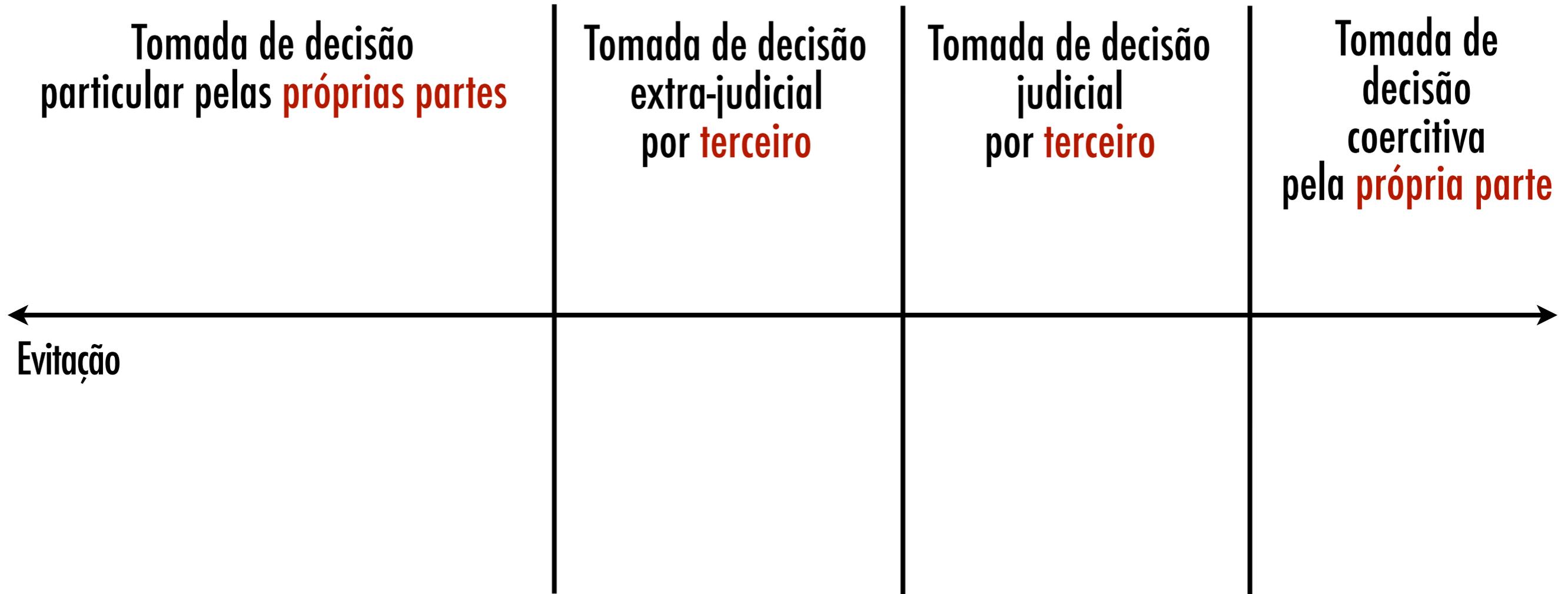
Tomada de decisão
particular pelas **próprias partes**

Tomada de decisão
extra-judicial
por **terceiro**

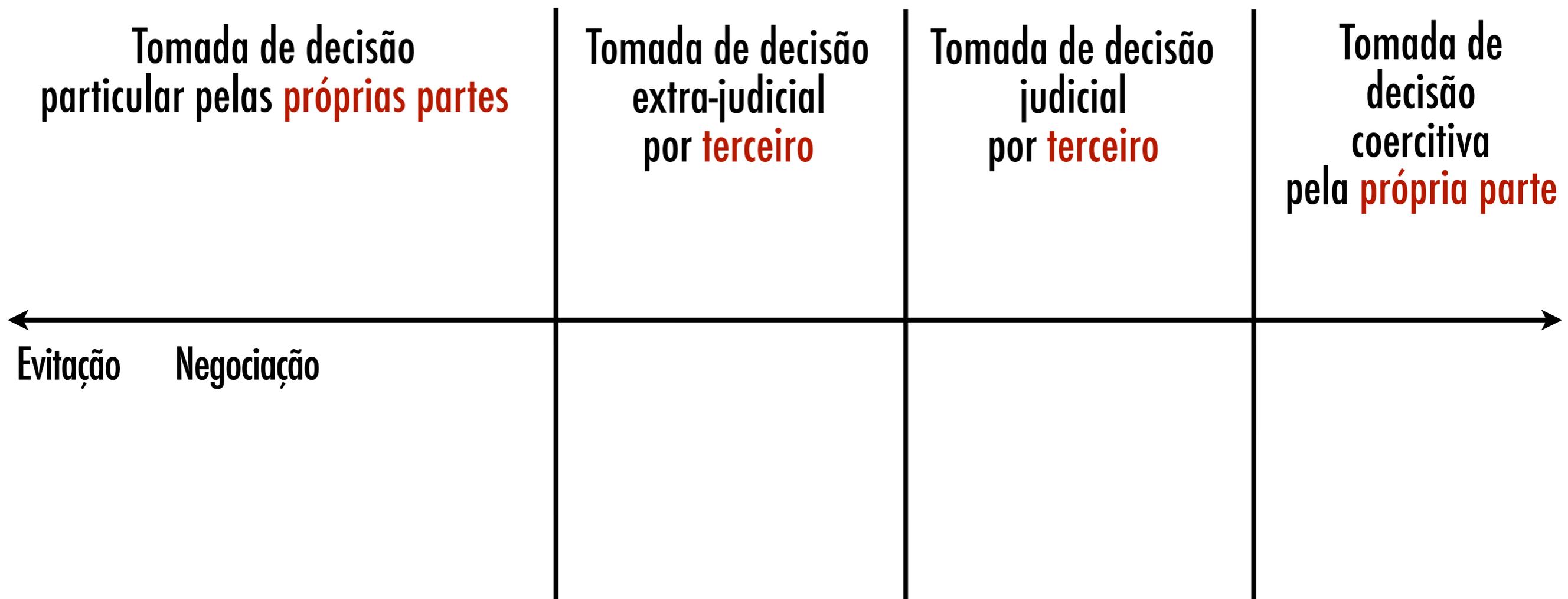
Tomada de decisão
judicial
por **terceiro**

Tomada de
decisão
coercitiva
pela **própria parte**

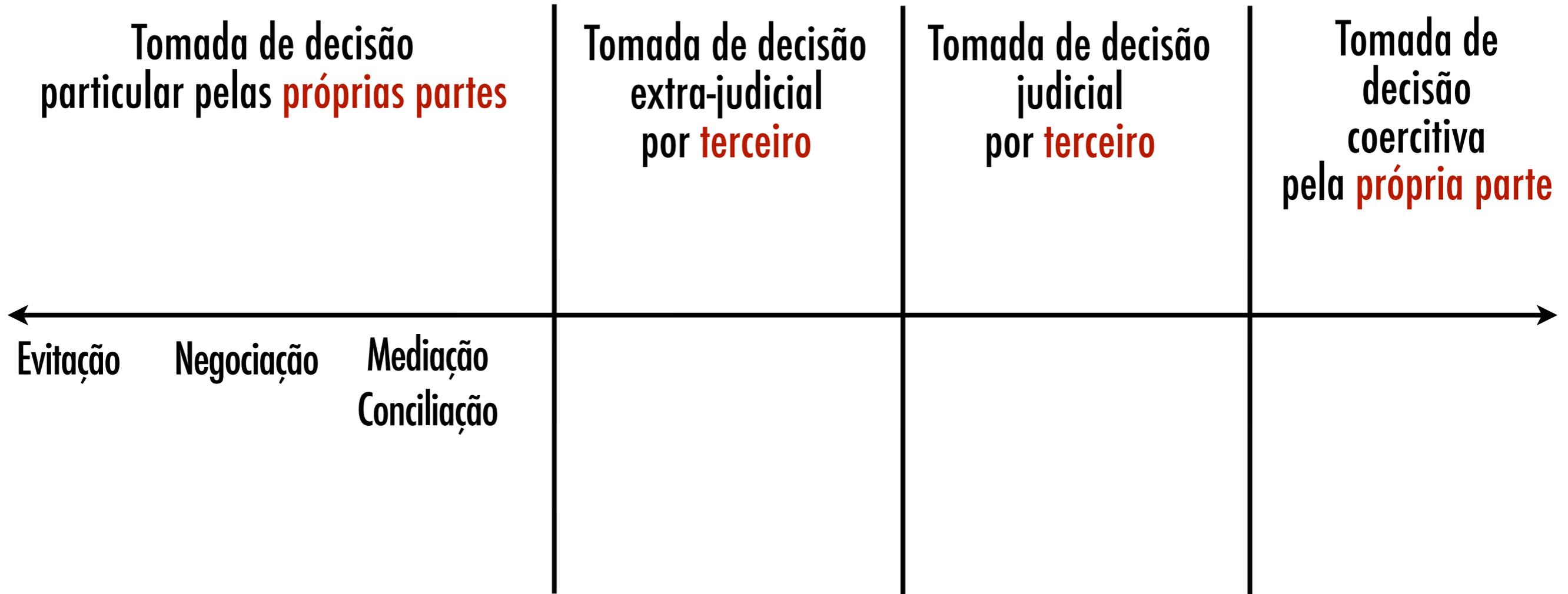
Administração e Resolução de Conflitos



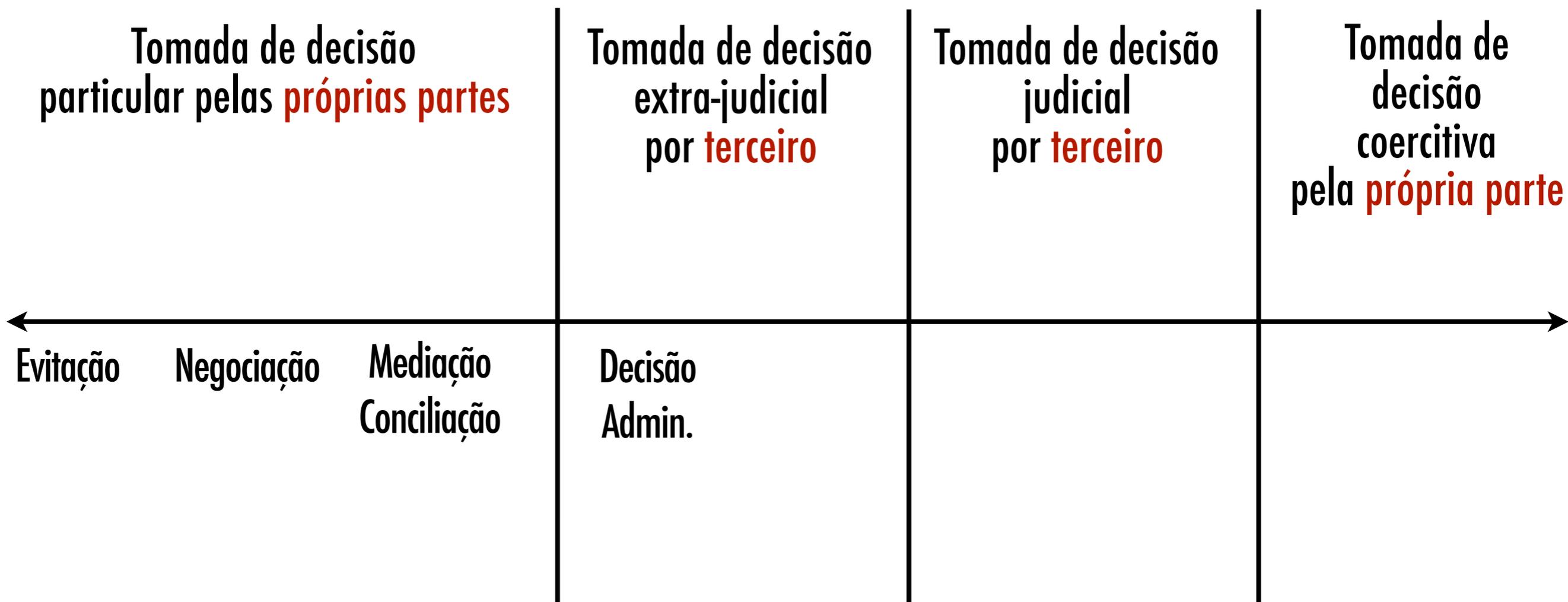
Administração e Resolução de Conflitos



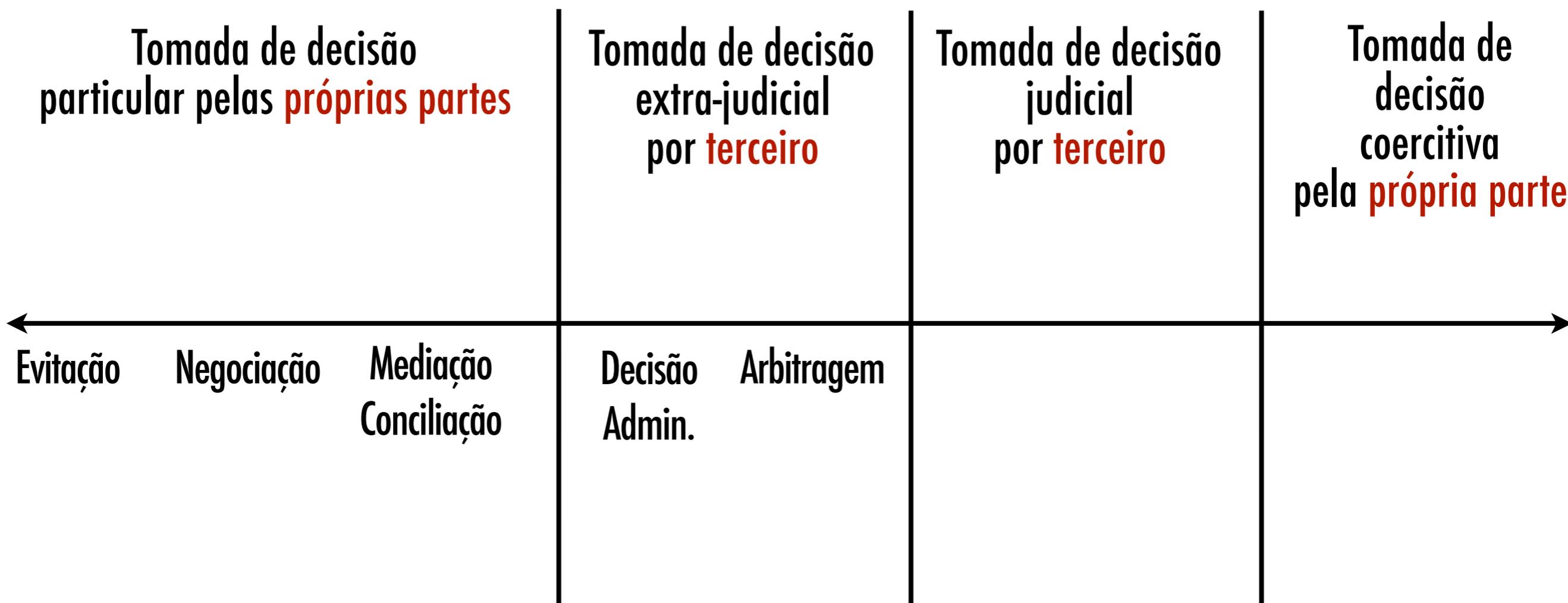
Administração e Resolução de Conflitos



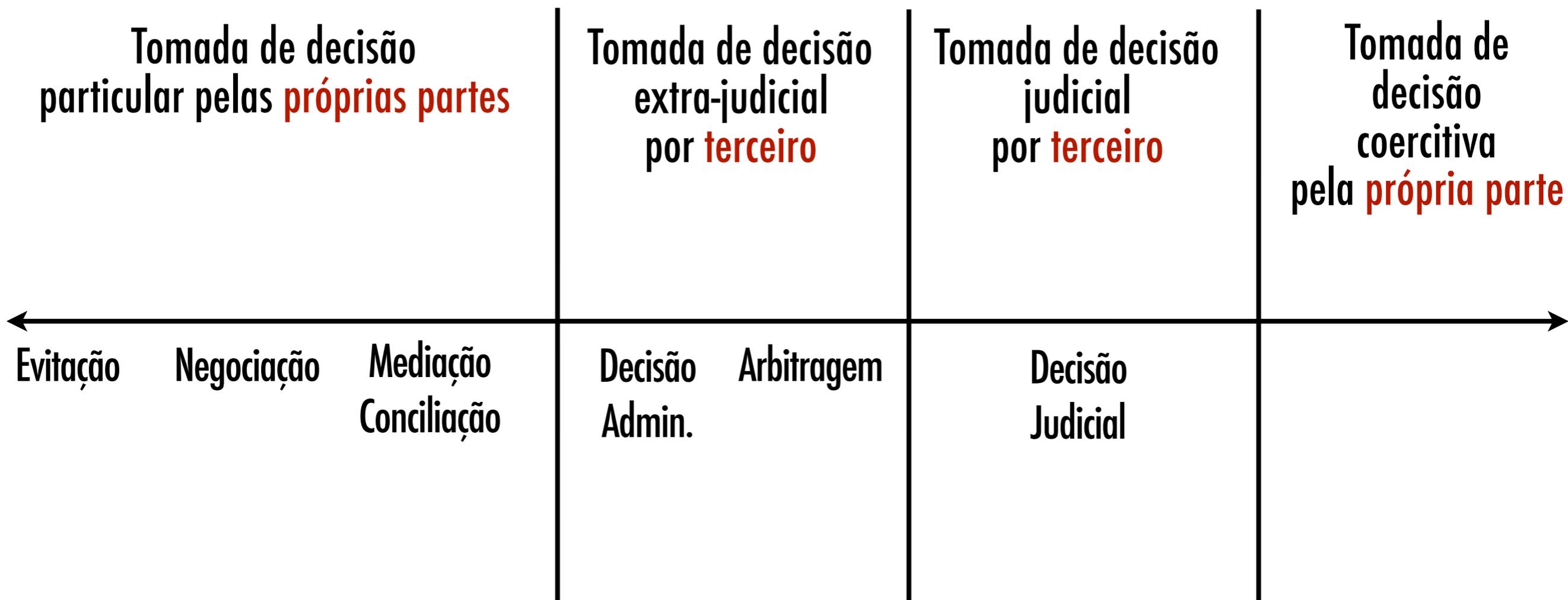
Administração e Resolução de Conflitos



Administração e Resolução de Conflitos



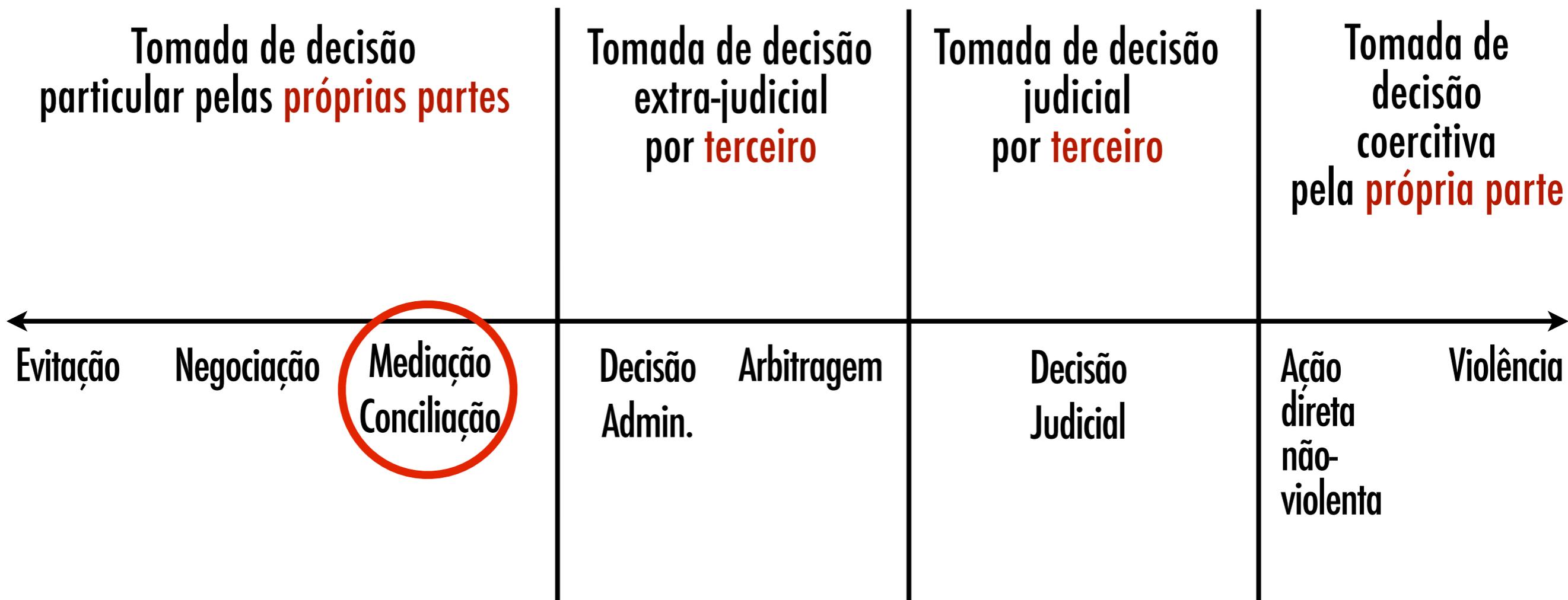
Administração e Resolução de Conflitos



Administração e Resolução de Conflitos

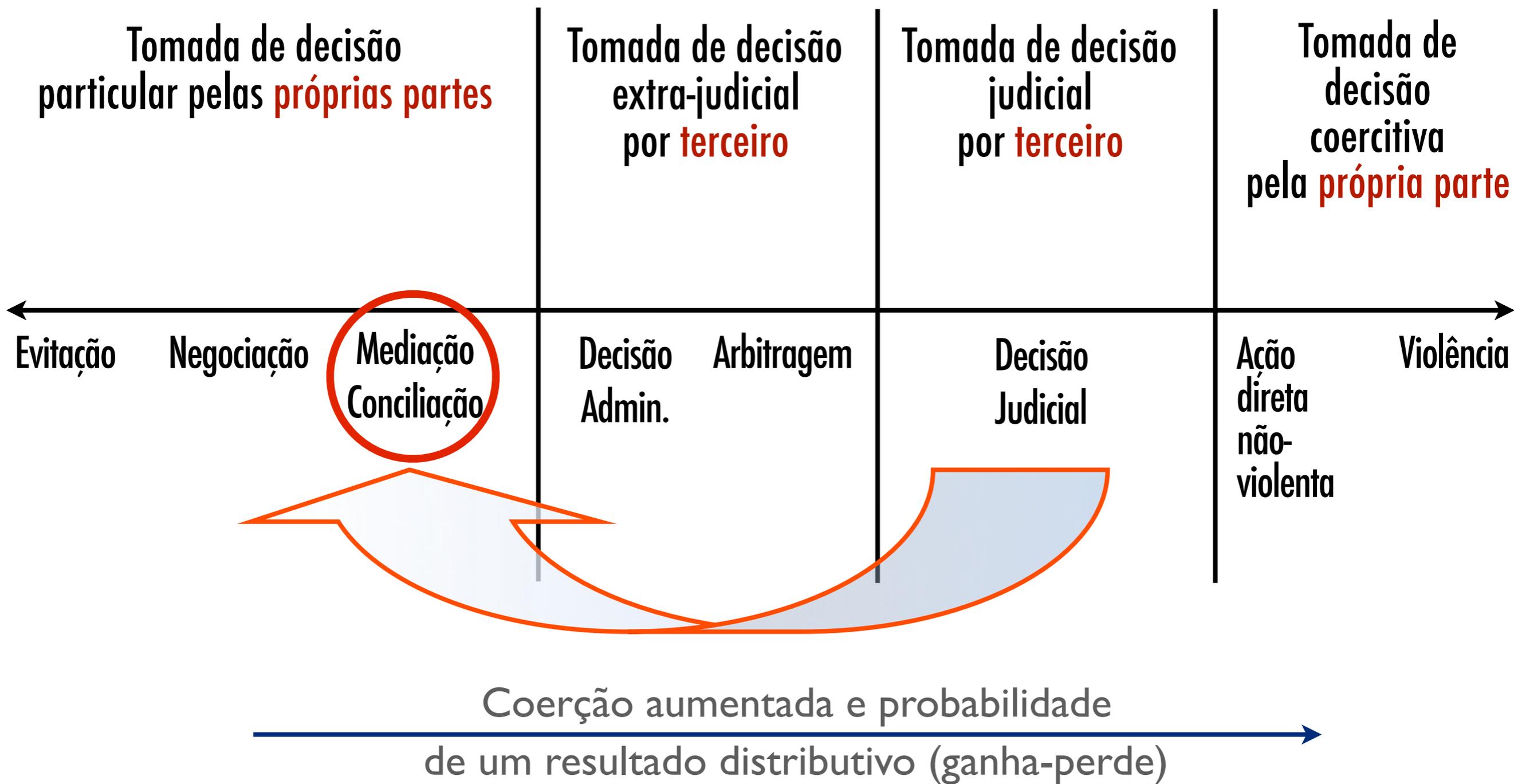


Administração e Resolução de Conflitos



Coerção aumentada e probabilidade de um resultado distributivo (ganha-perde) →

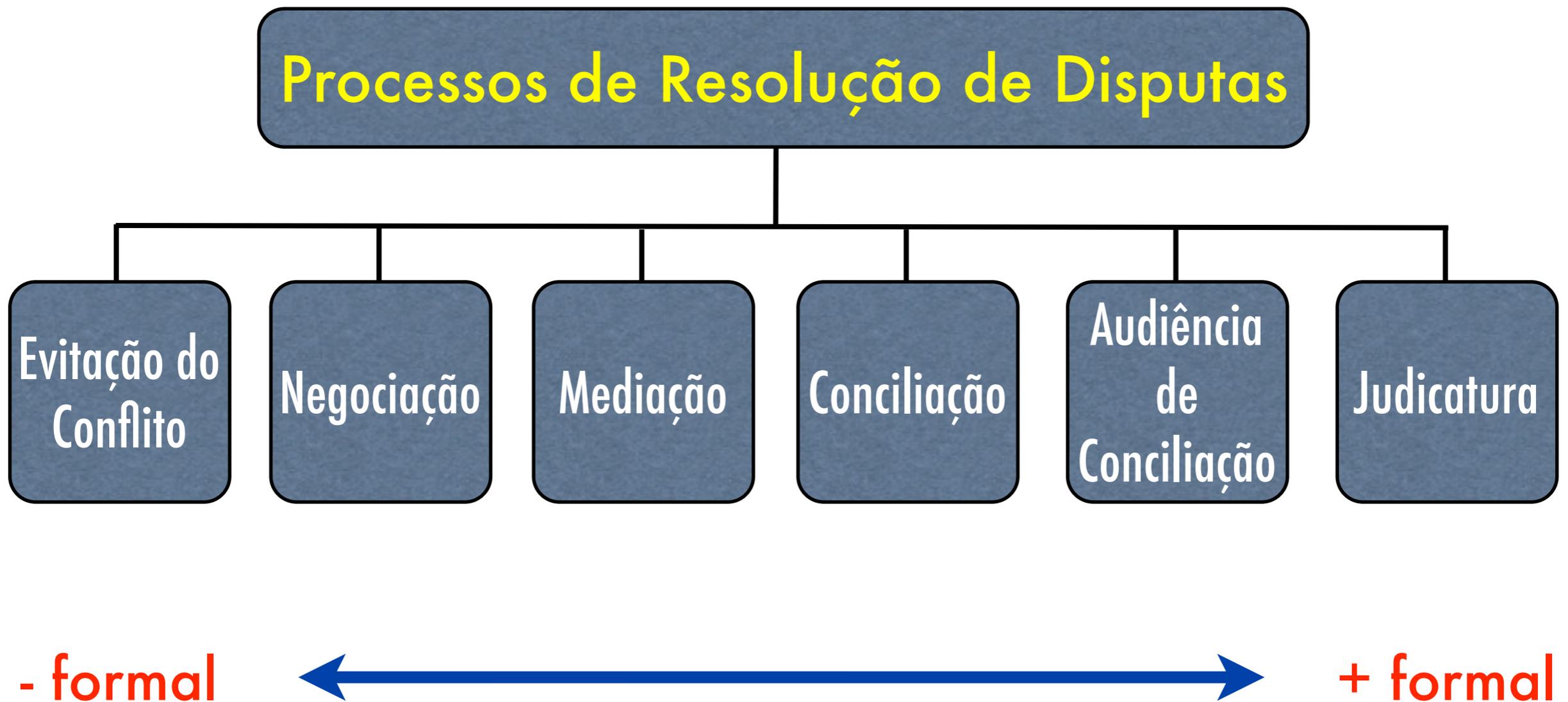
Administração e Resolução de Conflitos



Administração e Resolução de Conflitos



Continuum do Processo de Resolução de Disputas



Continuum do Processo de Resolução de Disputas



AUTOCOMPOSIÇÃO DIRETA

"Negociação é uma interação na qual as pessoas buscam satisfazer suas necessidades ou atingir seus objetivos por meio de acordos com outras pessoas que também buscam a satisfação de suas necessidades."

Continuum do Processo de Resolução de Disputas



AUTOCOMPOSIÇÃO INDIRETA

Uma negociação assistida ou facilitada por um terceiro imparcial.

Políticas Públicas de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses

Políticas Públicas

CNJ

- 2006
 - Movimento pela Conciliação
 - Conciliar é Legal
 - Semana Nacional da Conciliação

- 2010
 - I Prêmio Conciliar é Legal
 - Publicação da Resolução 125

- 2011
 - Seminário Conciliação e Mediação: Estrutura da Política Judiciária Nacional
 - Início do Curso para Instrutores do CNJ em Mediação e Conciliação – formação nos tribunais

Políticas Públicas

Resolução 125/10 do CNJ

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

- ▶ Desenvolver política judiciária local de RAD
- ▶ Promover capacitação
- ▶ Instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos
- ▶ Órgão central de planejamento e decisões

Centros Judiciários de Solução de Conflitos

- ▶ Realizar as sessões de conciliação e mediação
- ▶ Apoiar os Juízos, Juizados e Varas nas suas conciliações e mediações

Políticas Públicas

Ministério da Justiça Secretaria de Reforma do Judiciário

Eixos principais:

- **Capacitação** e formação de operadores do Direito em técnicas de mediação e composição de conflitos;
- **Fomento** à mediação comunitária e ao empoderamento de agentes da comunidade;
- **Incentivo** à inclusão do ensino de técnicas de mediação e conciliação nas faculdades de Direito;
- **Implementação** de núcleos de Justiça Restaurativa: mediação vítima/ofensor;
- **Promoção** de uma nova concepção de Justiça e efetivação de direitos nas comunidades “pacificadas”.

O Terceiro Facilitador

○ Terceiro Facilitador

Papéis principais:

○ **facilitador da comunicação**, que inicia ou facilita a melhor comunicação quando as partes já estiverem conversando.

○ **legitimador**, que ajuda todas as partes a reconhecerem o direito das outras de estarem envolvidas nas negociações.

○ **facilitador do processo**, que propõe um procedimento e, em geral, preside formalmente a sessão de negociação.

○ Terceiro Facilitador

Papéis principais:

○ **treinador**, que instrui os negociadores iniciantes, inexperientes ou despreparados no processo de negociação.

○ **explorador do problema**, que permite que as pessoas em disputa examinem o problema a partir de várias perspectivas, ajuda nas definições das questões e dos interesses básicos e procura ações mutuamente satisfatórias.

○ **agente de realidade**, que ajuda a elaboração de um acordo razoável e viável e que questiona e desafia as partes que têm objetivos radicais e não realistas.

O Terceiro Facilitador

Papéis principais:

O **líder**, que toma a iniciativa de prosseguir as negociações por meio de sugestões processuais ou fundamentais.

O Terceiro Facilitador

Duas orientações fundamentais:

NEUTRALIDADE

IMPARCIALIDADE

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



SABER

Ter conhecimento
de uma realidade

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



SABER
Ter conhecimento
de uma realidade

SABER FAZER
Aplicar o conhecimento
na realidade

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



SABER

Ter conhecimento
de uma realidade

SABER FAZER

Aplicar o conhecimento
na realidade

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

COMPETÊNCIA:



QUERER FAZER

Exercer a atividade de forma plena

SABER

Ter conhecimento de uma realidade

SABER FAZER

Aplicar o conhecimento na realidade

O Terceiro Facilitador

A Formação do Conciliador

Os múltiplos caminhos para se tornar um profissional competente devem ser reconhecidos, mantidos e expandidos. Alguma combinação de aptidão natural, habilidades, conhecimento e atributos adquiridos através de uma combinação adequada de treinamento, instrução e experiência em resolução de disputas é o melhor caminho para assegurar a competência do profissional.

*Society of Professionals in Dispute Resolution
Ensuring Competence and Quality in Dispute
Resolution Practice Report.*

Comunicação Conciliatória

Comunicação Conciliatória

De uma linguagem julgadora, posicional, tendenciosa,
adversarial, polarizada...

Comunicação Conciliatória

De uma linguagem julgadora, posicional, tendenciosa, adversarial, polarizada...

Para uma linguagem neutra, apropriada ao escopo, despersonalizada, não adversarial.

Qualidade em Programas Autoativos de Solução de Conflitos

Qualidade em Conciliação

Qualidade em Conciliação

 **Técnica**

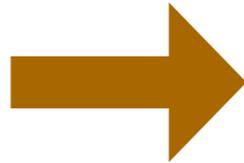
 **Ambiental**

 **Social**

 **Ética**

Qualidade em Conciliação

● **Técnica**



Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autocompositiva necessária para satisfação do usuário.

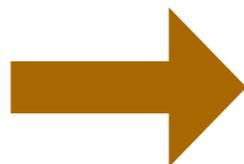
● **Ambiental**

● **Social**

● **Ética**

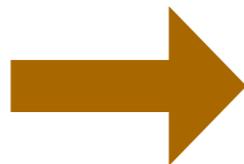
Qualidade em Conciliação

 **Técnica**



Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autocompositiva necessária para satisfação do usuário.

 **Ambiental**



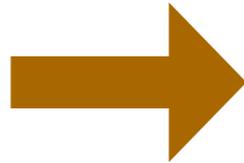
Disposição do espaço físico apropriado para a condução de um processo autocompositivo.

 **Social**

 **Ética**

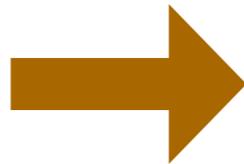
Qualidade em Conciliação

 **Técnica**



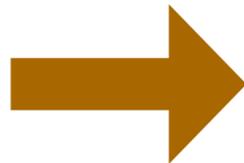
Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autocompositiva necessária para satisfação do usuário.

 **Ambiental**



Disposição do espaço físico apropriado para a condução de um processo autocompositivo.

 **Social**

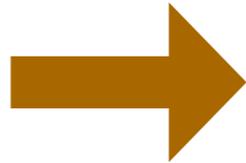


O tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado.

 **Ética**

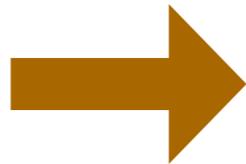
Qualidade em Conciliação

 **Técnica**



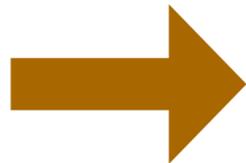
Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autocompositiva necessária para satisfação do usuário.

 **Ambiental**



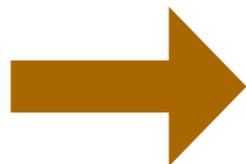
Disposição do espaço físico apropriado para a condução de um processo autocompositivo.

 **Social**



O tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado.

 **Ética**

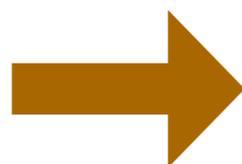


A adoção de preceitos mínimos de conduta que se espera dos autocompositores e demais pessoas envolvidas no atendimento ao usuário.

Qualidade em Conciliação



Técnica



Competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) autoconpositiva necessária para satisfação do usuário.

FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO DE CONCILIADORES

SEÇÃO I – Informações Gerais

Conciliador em Certificação: _____

Conciliador Supervisor: _____

No. da Certificação: _____

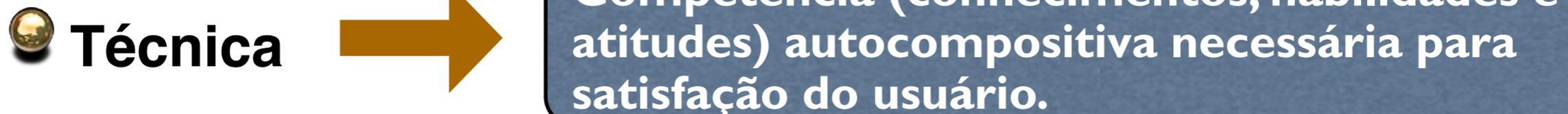
Co- Conciliação no. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Tipo de Ação: _____

Data da sessão de conciliação : ____/____/____ Duração da sessão _____

No. do Processo: _____

Qualidade em Conciliação



SEÇÃO II – Avaliação Específica da Competência em Conciliação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica

1 – Inaceitável

2 – Necessita aperfeiçoamento
(desenvolvimento adicional e/ou treinamento
recomendados)

3 – Satisfatório (Atuou adequadamente em
co-conciliação, se for o caso)

4 – Altamente competente (Conduziu muito
bem a sessão e excedeu as expectativas)

5 – Excelente (demonstrou um nível
profissional de competência)

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, Independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, Independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogados dos envolvidos, em qualquer hipótese;

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, competência, imparcialidade, neutralidade, Independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes.

§ 1º Confidencialidade – Dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogados dos envolvidos, em qualquer hipótese;

§ 2º Competência – Dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

§ 3º Imparcialidade – Dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

§ 4º Neutralidade – Dever de manter equidistância das partes, respeitando seus pontos de vista, com atribuição de igual valor a cada um deles;

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

§ 5º Independência e autonomia – Dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo obrigação de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

§ 6º Respeito à ordem pública e às leis vigentes – Dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes.

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Das regras que regem o procedimento da conciliação / mediação

Art. 2º - As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas a sua participação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Das regras que regem o procedimento da conciliação / mediação

Art. 2º - As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas a sua participação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

§ 1º Informação – Dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo.

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Das regras que regem o procedimento da conciliação / mediação

Art. 2º - As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para seu bom desenvolvimento, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas a sua participação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

§ 1º Informação – Dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo.

§ 2º Autonomia da vontade – Dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou no final do processo, podendo inclusive interrompê-lo a qualquer momento.

Qualidade em Conciliação

Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais - CNJ

Das regras que regem o procedimento da conciliação / mediação

§ 3º - Ausência de obrigação de resultado – Dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles.

§ 4º. Desvinculação da profissão de origem – Dever de esclarecer aos envolvidos que atua desvinculado de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos.

Fundamentos de Negociação

Fundamentos de Negociação

Introdução

Quanto sobre negociação um conciliador deve saber?

Fundamentos de Negociação

Introdução

Quanto sobre negociação um conciliador deve saber?

Conciliação como um prolongamento do processo de negociação.

Conciliação como uma negociação assistida por um terceiro imparcial.

Fundamentos de Negociação

Introdução

Quanto sobre negociação um conciliador deve saber?

Conciliação como um prolongamento do processo de negociação.

Conciliação como uma negociação assistida por um terceiro imparcial.

"...conciliador como um negociador especializado que atua como um catalisador nas negociações feitas pelas partes."

C. Moore

Fundamentos de Negociação

Quando estamos negociando?

Cada negociação exige uma postura consciente e adequada dos movimentos e comportamentos que escolhemos realizar para satisfazermos nossos interesses da melhor forma possível.

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

 meio, caminho, forma;

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

-  meio, caminho, forma;
-  interesses, necessidades, desejos;

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

-  meio, caminho, forma;
-  interesses, necessidades, desejos;
-  comunicação;

Fundamentos de Negociação

🌐 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

- 📌 meio, caminho, forma;
- 📌 interesses, necessidades, desejos;
- 📌 comunicação;
- 📌 bilateral, interação;

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

-  meio, caminho, forma;
-  interesses, necessidades, desejos;
-  comunicação;
-  bilateral, interação;
-  interdependência;

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

Componentes de uma definição de negociação:

-  meio, caminho, forma;
-  interesses, necessidades, desejos;
-  comunicação;
-  bilateral, interação;
-  interdependência;
-  acordo.

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

*"A negociação é um **meio** básico de se conseguir o que se quer de outrem... A negociação é uma **comunicação bilateral** concebida para chegar a um **acordo**, quando você e o outro lado têm alguns **interesses** comuns e outros opostos."*

Fisher, Ury & Patton

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

*"A negociação é um **meio** básico de se conseguir o que se quer de outrem... A negociação é uma **comunicação bilateral** concebida para chegar a um **acordo**, quando você e o outro lado têm alguns **interesses** comuns e outros opostos."*

Fisher, Ury & Patton

*"A negociação é uma comunicação voltada à **persuasão**"*

Douglas Yarn

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

*"A negociação é um **meio** básico de se conseguir o que se quer de outrem... A negociação é uma **comunicação bilateral** concebida para chegar a um **acordo**, quando você e o outro lado têm alguns **interesses** comuns e outros opostos."*

Fisher, Ury & Patton

*"A negociação é uma comunicação voltada à **persuasão**"*

Douglas Yarn

*"A negociação é uma forma de resolução **conjunta** do problema."*

Christopher W. Moore

Fundamentos de Negociação

O que é negociação e por quê a utilizamos?

*"A negociação é um **meio** básico de se conseguir o que se quer de outrem... A negociação é uma **comunicação bilateral** concebida para chegar a um **acordo**, quando você e o outro lado têm alguns **interesses** comuns e outros opostos."*

Fisher, Ury & Patton

*"A negociação é uma comunicação voltada à **persuasão**"*

Douglas Yarn

*"A negociação é uma forma de resolução **conjunta** do problema."*

Christopher W. Moore

"As pessoas, quando estão negociando, procuram fazer juntas aquilo que não poderiam fazer sozinhas."

Carrie Menkel-Meadow

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

As negociações ocorrem devido a:

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

As negociações ocorrem devido a:

1. Desejo de criar algo novo que nenhum dos lados poderia fazer sozinho.

Fundamentos de Negociação

 O que é negociação e por quê a utilizamos?

As negociações ocorrem devido a:

- 1. Desejo de criar algo novo que nenhum dos lados poderia fazer sozinho.**
- 2. Necessidade de resolver um problema ou uma disputa entre duas ou mais pessoas.**

Fundamentos de Negociação

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

PESSOAS -

INTERESSES -

OPÇÕES -

CRITÉRIOS -

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

PESSOAS - Separe as pessoas do problema

INTERESSES -

OPÇÕES -

CRITÉRIOS -

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

PESSOAS - Separe as pessoas do problema

INTERESSES - Concentre-se nos interesses, não nas posições

OPÇÕES -

CRITÉRIOS -

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

PESSOAS - Separe as pessoas do problema

INTERESSES - Concentre-se nos interesses, não nas posições

OPÇÕES - Crie uma variedade de possibilidades antes de decidir

CRITÉRIOS -

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Ponto de partida:

PESSOAS - Separe as pessoas do problema

INTERESSES - Concentre-se nos interesses, não nas posições

OPÇÕES - Crie uma variedade de possibilidades antes de decidir

CRITÉRIOS - Insista em que o resultado tenha por base algum padrão objetivo

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Uma negociação, em maior ou menor grau, é composta pelas seguintes etapas:

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Uma negociação, em maior ou menor grau, é composta pelas seguintes etapas:

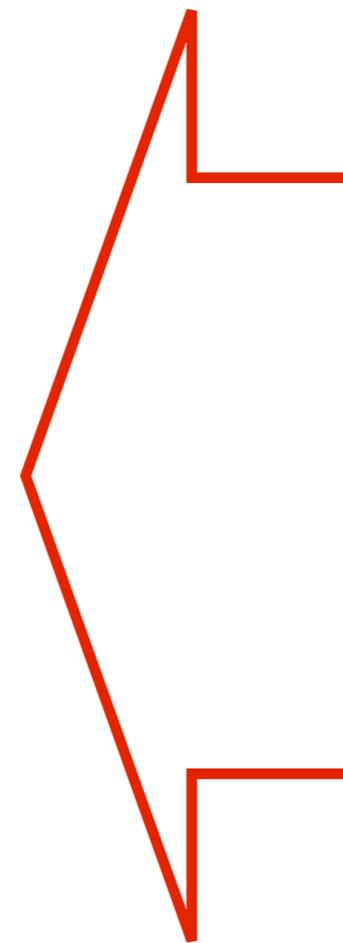
- a) Análise;
- b) Planejamento;
- c) Iniciação;
- d) Discussão de propostas;
- e) Fechamento; e
- f) Avaliação.

Fundamentos de Negociação

● O Método da Negociação Baseada em Princípios

Uma negociação, em maior ou menor grau, é composta pelas seguintes etapas:

- a) Análise;
- b) Planejamento;
- c) Iniciação;
- d) Discussão de propostas;
- e) Fechamento; e
- f) Avaliação.



Pessoas

Interesses

Opções

Critérios

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Separe as Pessoas do Problema

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Separe as Pessoas do Problema

Separar as pessoas do problema pode ser melhor traduzido em separar a paixão das emoções da objetividade com que um problema deve ser tratado.

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Separe as Pessoas do Problema

Separar as pessoas do problema pode ser melhor traduzido em separar a paixão das emoções da objetividade com que um problema deve ser tratado.

Ao confundirmos as emoções com os méritos objetivos do problema, corremos o risco de, por uma reação instintiva frente a uma ameaça real ou percebida, atacar a pessoa e não o problema.

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Foco nos interesses e não em posições

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Foco nos interesses e não em posições

Manter o foco nos interesses das partes, portanto, permite identificar as motivações principais dos negociadores e trabalhar propostas para satisfazer tais interesses.

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Foco nos interesses e não em posições

Manter o foco nos interesses das partes, portanto, permite identificar as motivações principais dos negociadores e trabalhar propostas para satisfazer tais interesses.

Quando mudamos o foco de posições (o que se quer) para interesses (o motivo pelo qual se quer algo), então damos à negociação uma abertura criativa de possibilidades de atendimento dos interesses identificados.

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

“Por mais valioso que seja contar com muitas opções, as pessoas envolvidas numa negociação raramente sentem necessidade delas. Numa disputa, as pessoas costumam acreditar que sabem a resposta certa e que sua opinião deve prevalecer.”

Fisher, Ury & Patton

Fundamentos de Negociação

● O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Obstáculos mais comuns que inibem a invenção de opções:

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Obstáculos mais comuns que inibem a invenção de opções:

1. Julgamento prematuro
2. Busca da resposta única
3. Pressuposição de um bolo fixo
4. Pensar que resolver o problema deles é problema deles

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Obstáculos mais comuns que inibem a invenção de opções:

1. Julgamento prematuro
2. Busca da resposta única
3. Pressuposição de um bolo fixo
4. Pensar que resolver o problema deles é problema deles

Fundamentos de Negociação

● O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Obstáculos mais comuns que inibem a invenção de opções:

1. Julgamento prematuro
2. Busca da resposta única
3. Pressuposição de um bolo fixo
4. Pensar que resolver o problema deles é problema deles



Fundamentos de Negociação

● O Método da Negociação Baseada em Princípios

Geração de opções de ganhos mútuos

Obstáculos mais comuns que inibem a invenção de opções:

1. Julgamento prematuro
2. Busca da resposta única
3. Pressuposição de um bolo fixo
4. Pensar que resolver o problema deles é problema deles



Separar o ato de inventar do ato de julgar
Ampliar as opções sobre a mesa
Buscar benefícios mútuos
Inventar meios de facilitar as decisões do outro

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Utilização de Critérios Objetivos

“Decidir com base na vontade é oneroso.”

Fisher, Ury & Patton

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

MAANA, MAN, MAPAN ou BATNA

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

MAANA, MAN, MAPAN ou BATNA

Melhor Alternativa ao Acordo Negociado

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

MAANA, MAN, MAPAN ou BATNA

Melhor Alternativa ao Acordo Negociado

É a medida que os autores propõem para o valor da negociação:

Fundamentos de Negociação

O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

MAANA, MAN, MAPAN ou BATNA

Melhor Alternativa ao Acordo Negociado

É a medida que os autores propõem para o valor da negociação:
Compensa negociar enquanto não houver uma alternativa melhor.

Fundamentos de Negociação

● O Método da Negociação Baseada em Princípios

Melhor Alternativa à Negociação de um Acordo

MAANA, MAN, MAPAN ou BATNA

Melhor Alternativa ao Acordo Negociado

É a medida que os autores propõem para o valor da negociação:

Compensa negociar enquanto não houver uma alternativa melhor.

O que farei caso não feche acordo nessa negociação?

Introdução ao Processo de Conciliação

O Processo de Conciliação

Processo autocompositivo, informal porém estruturado, no qual um ou mais facilitadores ajudam as partes a encontrar uma solução aceitável para todos.

Negociação assistida ou catalisada por um terceiro.

O Processo de Conciliação

Escopo da Conciliação

Um conflito possui um escopo muito mais amplo do que simplesmente as questões juridicamente tuteladas sobre a qual as partes estão discutindo em juízo.

Lide Processual e Lide Sociológica

O Processo de Conciliação

Vantagens e Benefícios

- ☀ Tempo e Custo
 - ☀ Controle
 - ☀ Confidencialidade
 - ☀ Satisfatoriedade
 - ☀ Voluntariedade
 - ☀ Perenidade
-
- ☀ Caráter Oficial
 - ☀ Empoderamento
 - ☀ Manutenção das relações sociais

O Processo de Conciliação

Vantagens e Benefícios

As vantagens e benefícios do processo de mediação dependem, contudo, de alguns fatores essenciais para serem efetivamente usufruídos:

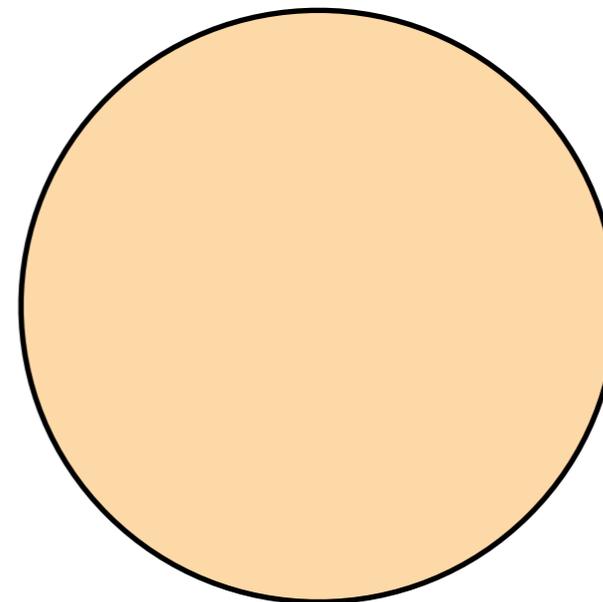
- Apoio Institucional
- Liberdade de atuação para o mediador
- Espaço físico apropriado
- Limites flexíveis de tempo
- Qualidade do programa de mediação
- Treinamento adequado e suficiente

O Processo de Conciliação

Sujeitos Diretos da Conciliação

O Processo de Conciliação

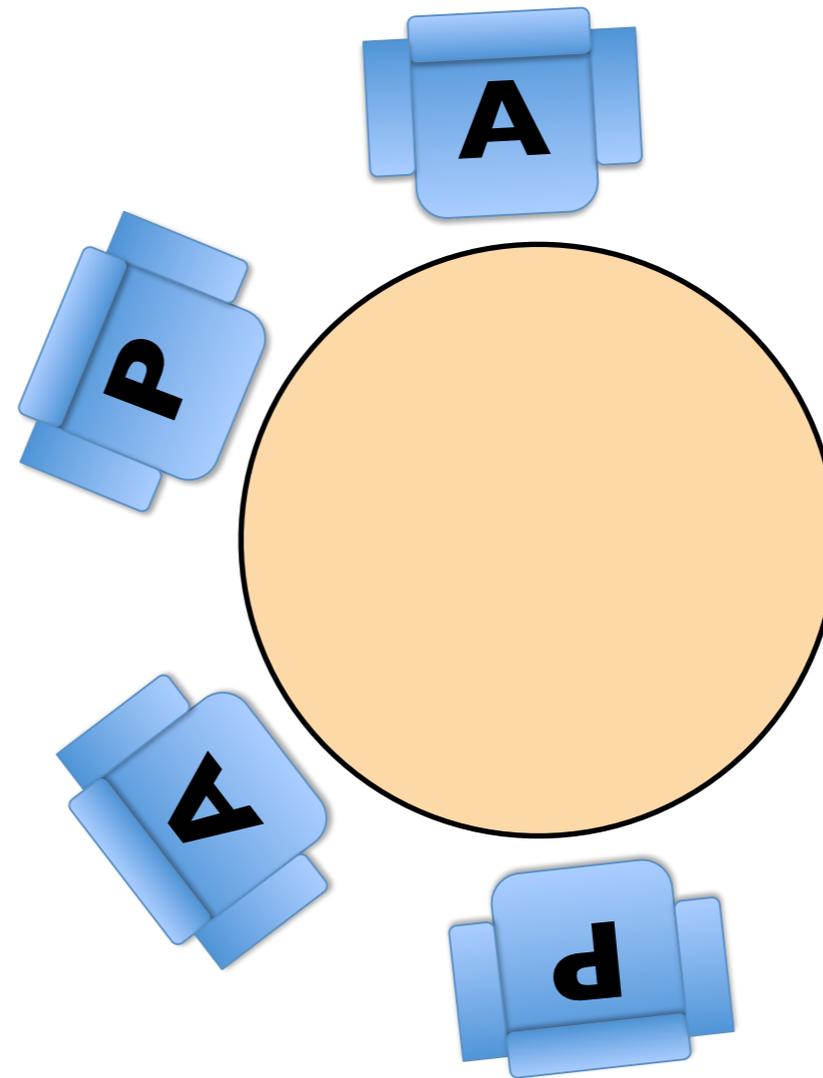
Sujeitos Diretos da Conciliação



O Processo de Conciliação

🌐 Sujeitos Diretos da Conciliação

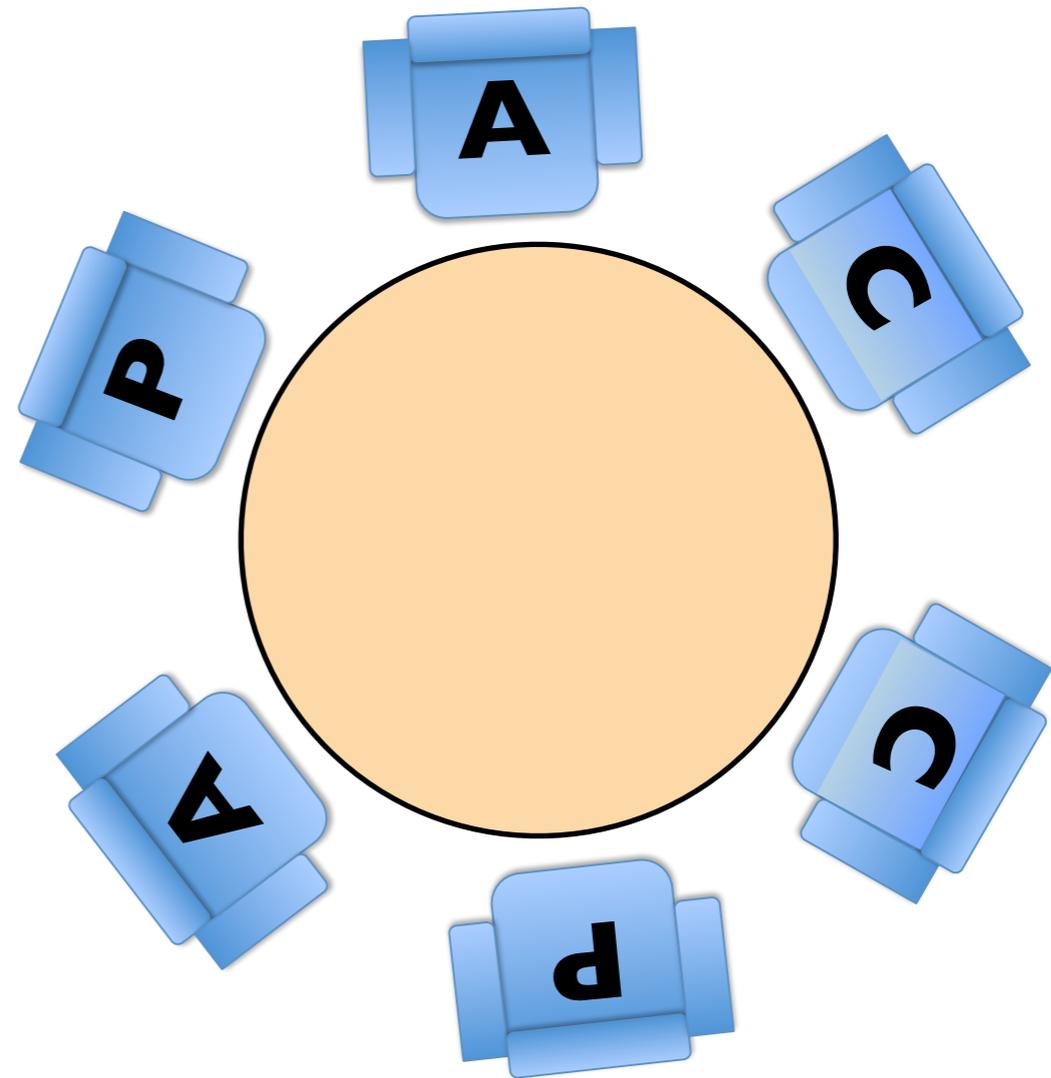
- 🌐 Partes
- 🌐 Representantes legais



O Processo de Conciliação

● **Sujeitos Diretos da Conciliação**

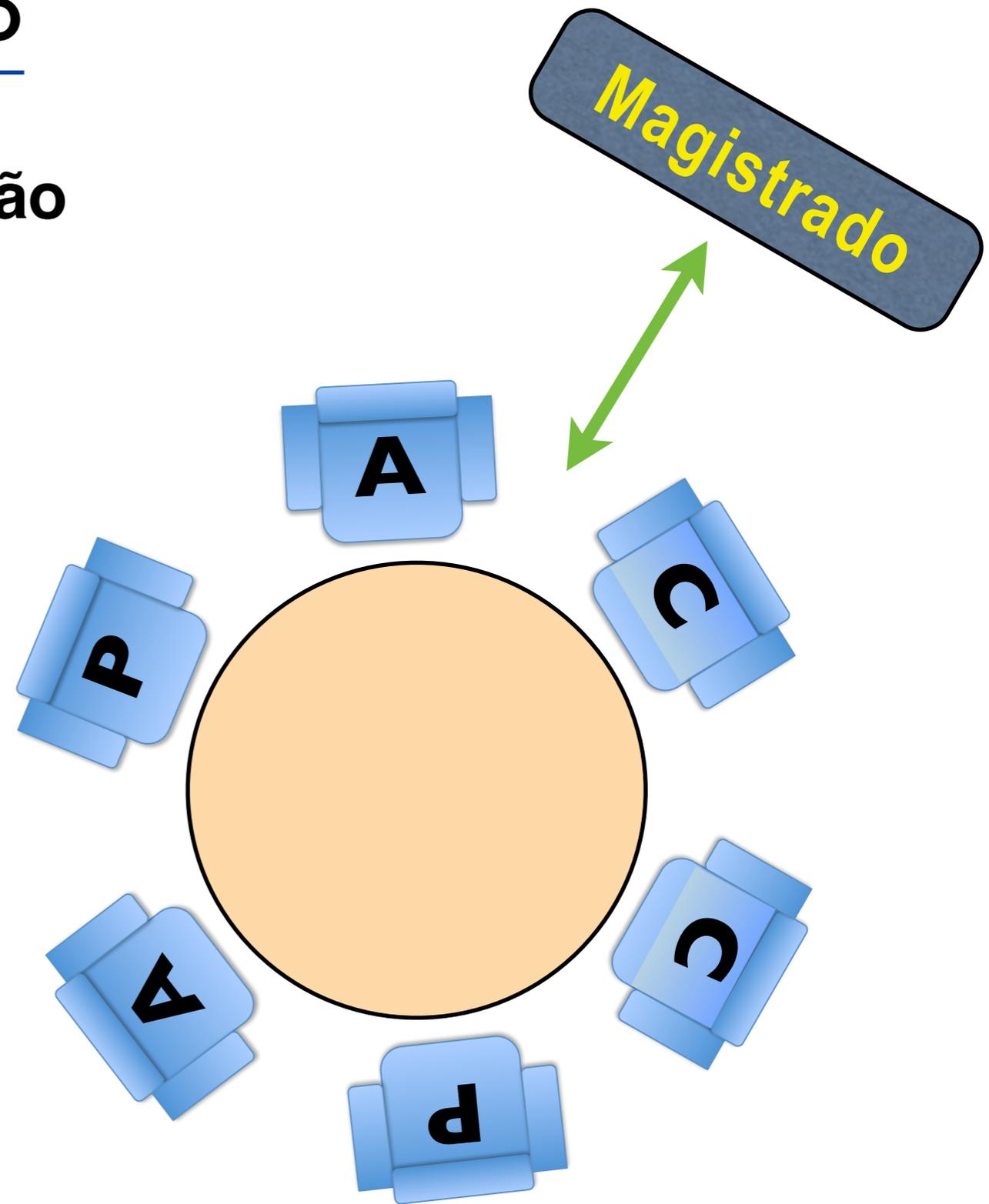
- Partes
- Representantes legais
- Conciliador
- Conciliador



O Processo de Conciliação

● Sujeitos Diretos da Conciliação

- Partes
- Representantes legais
- Conciliador
- Conciliador
- Magistrado



O Processo de Conciliação

Estágios, Ferramentas e Técnicas

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação

2. Início da sessão de conciliação

3. Reunião de informações

4. Identificação de questões, interesses e sentimentos

5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos

6. Resolução de questões

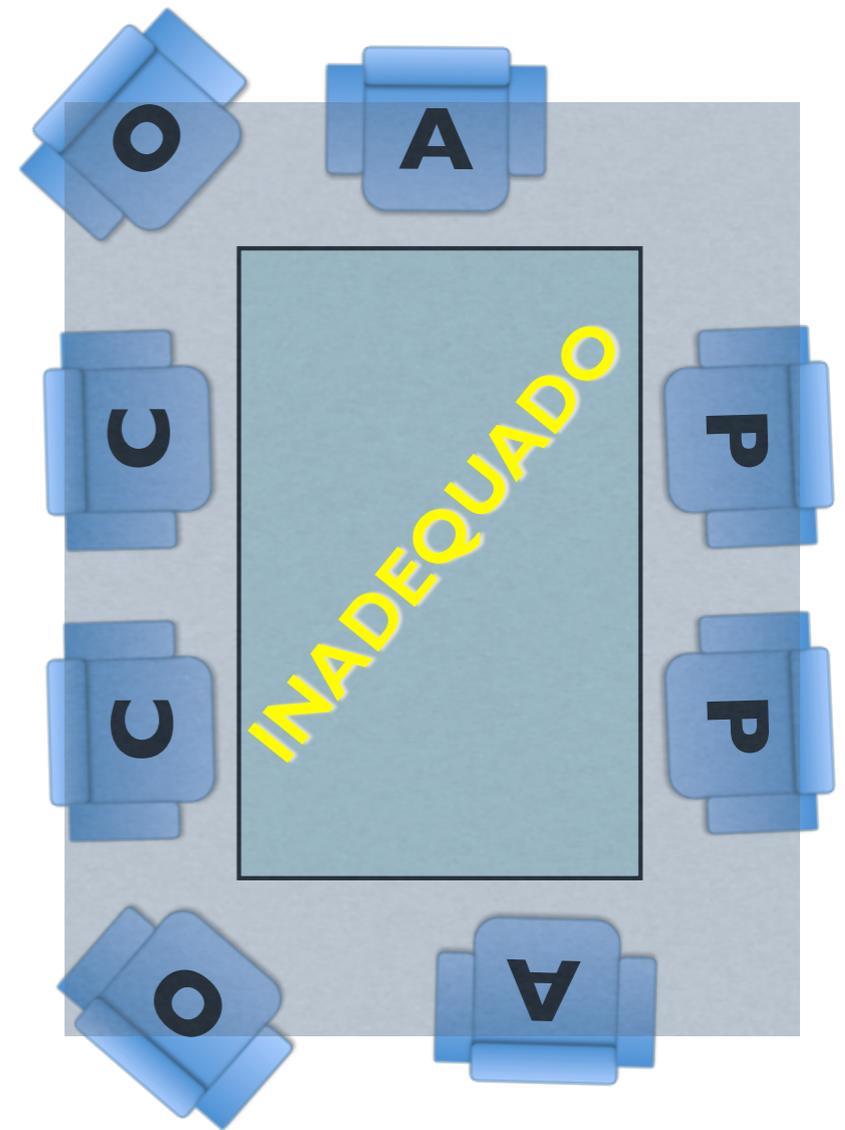
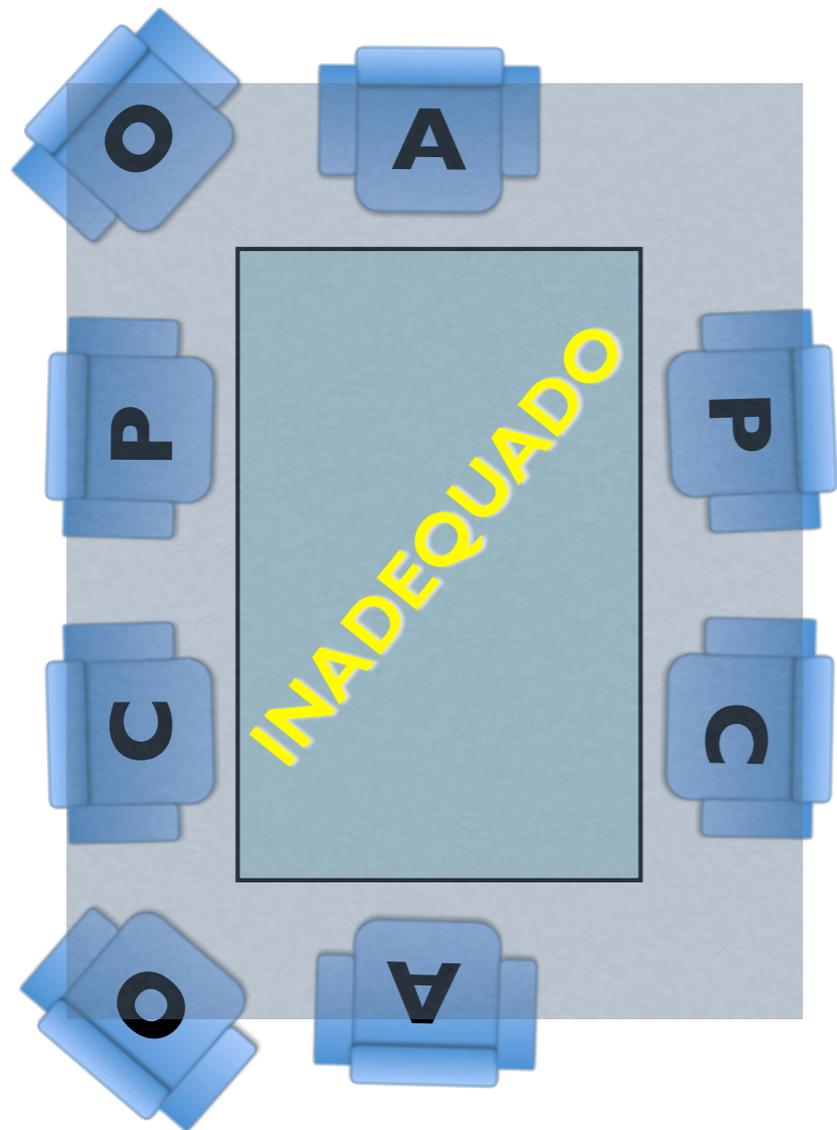
7. Aproximação do acordo

8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

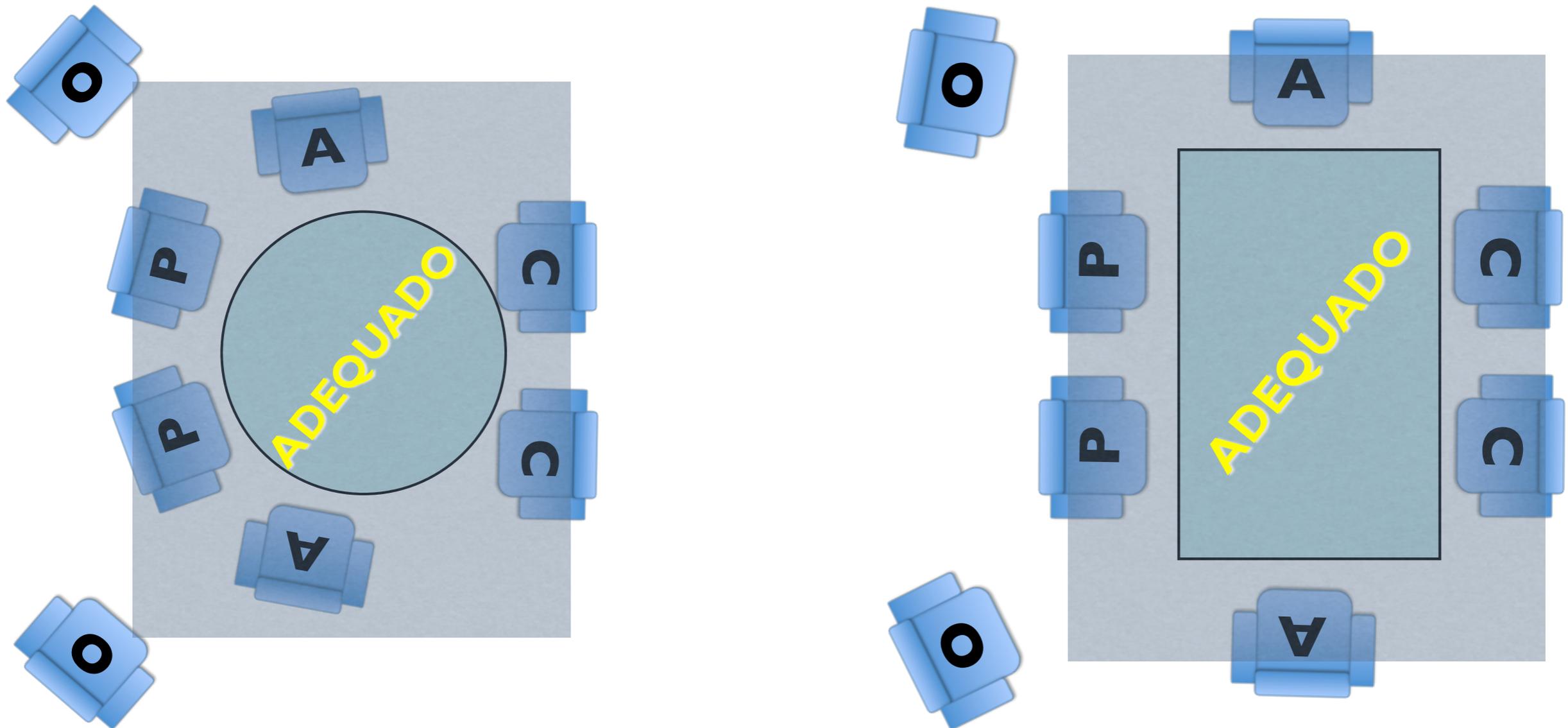
Preparação para a conciliação



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Preparação para a conciliação



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

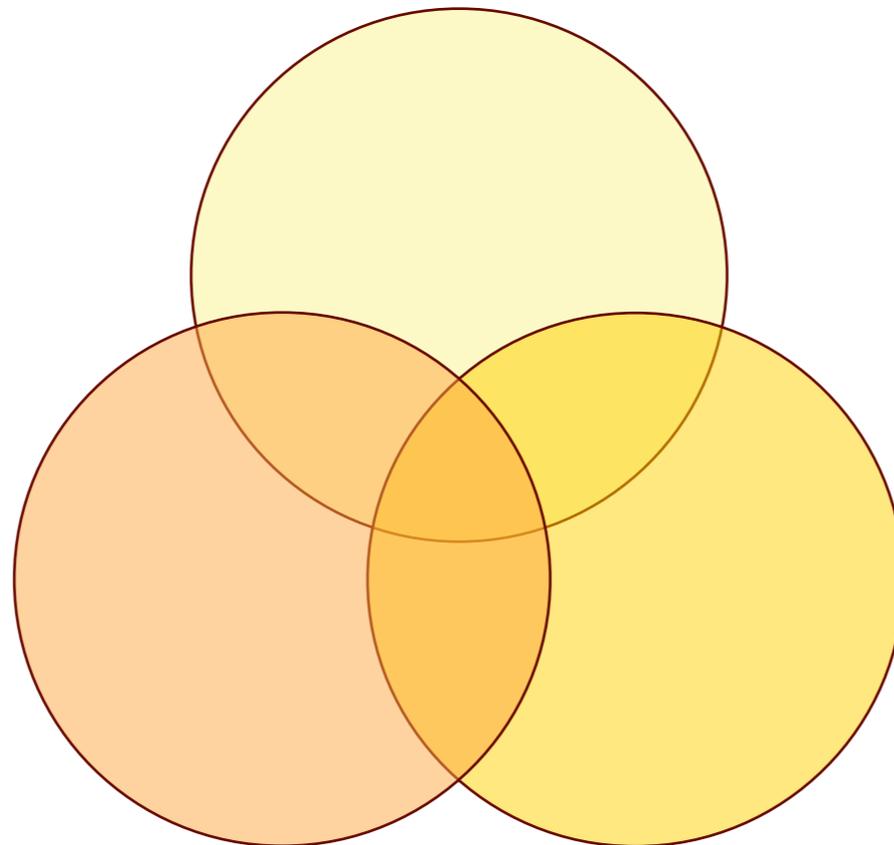
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- CONSTRUIR CREDIBILIDADE



O Processo de Conciliação

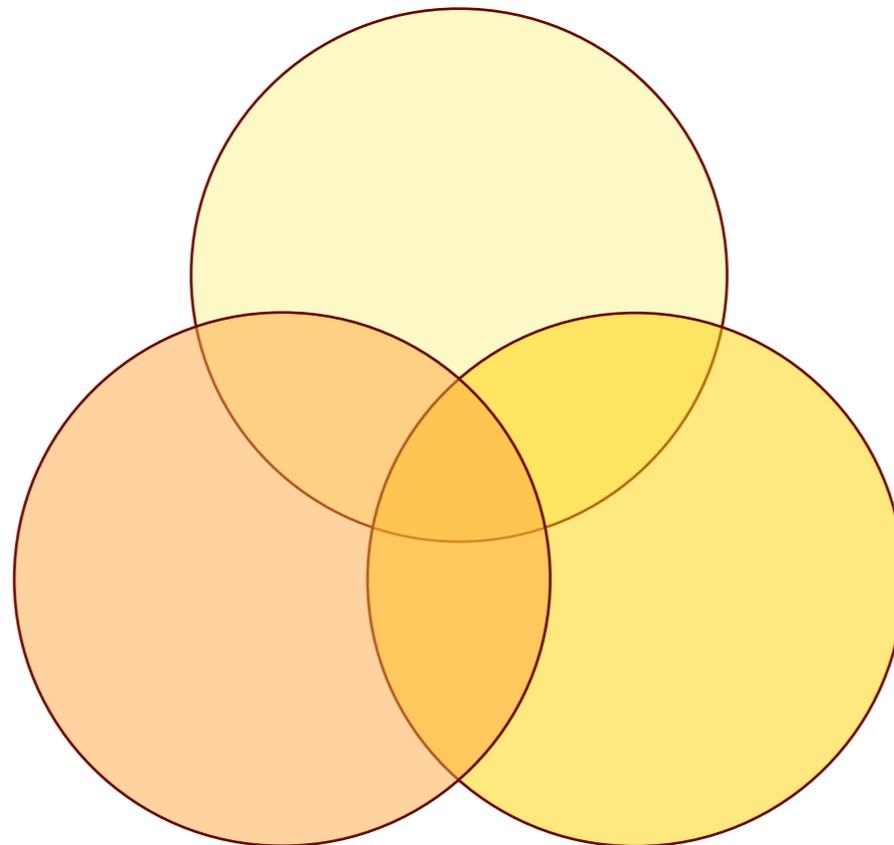
ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- CONSTRUIR CREDIBILIDADE

PESSOAL



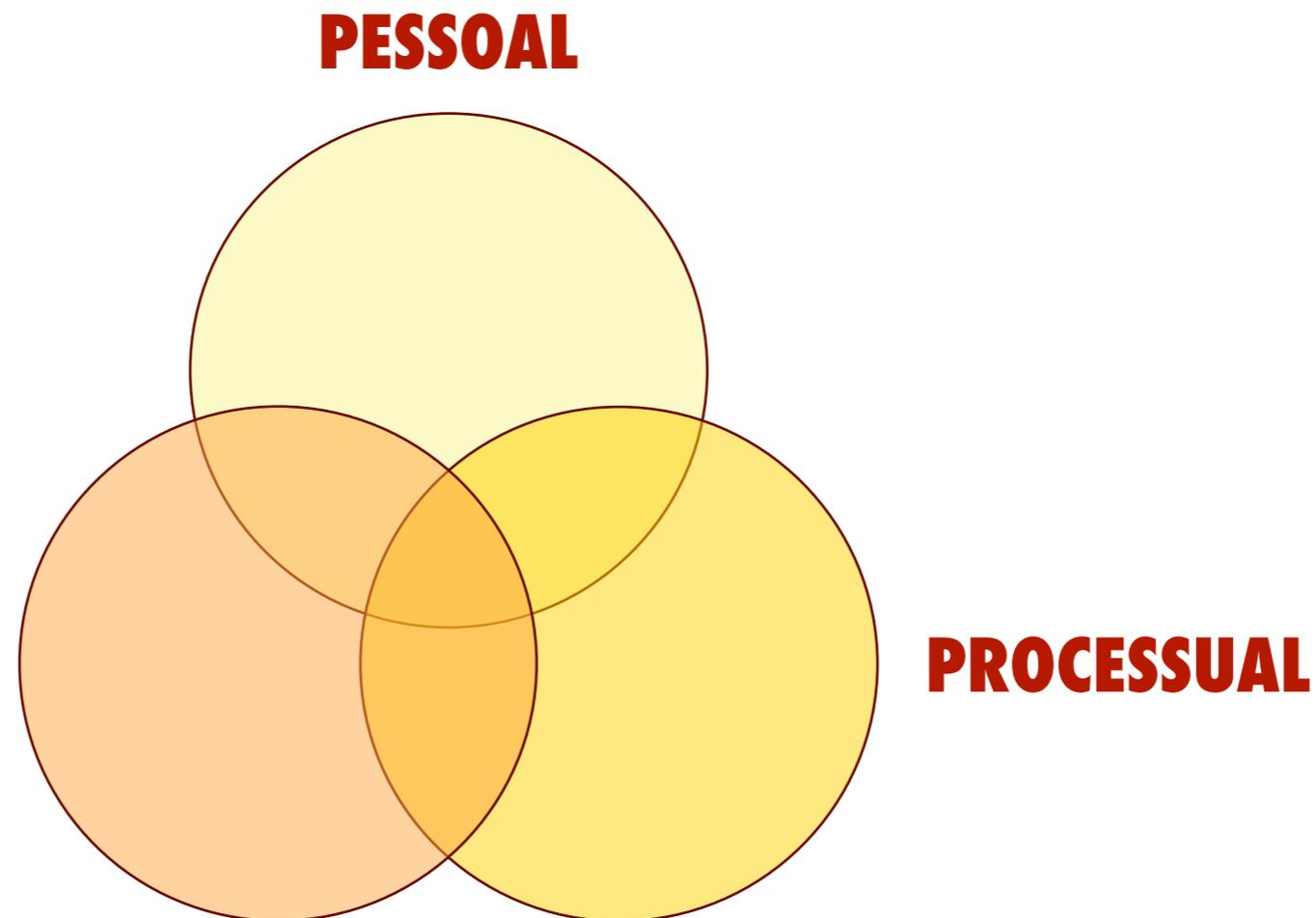
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- CONSTRUIR CREDIBILIDADE



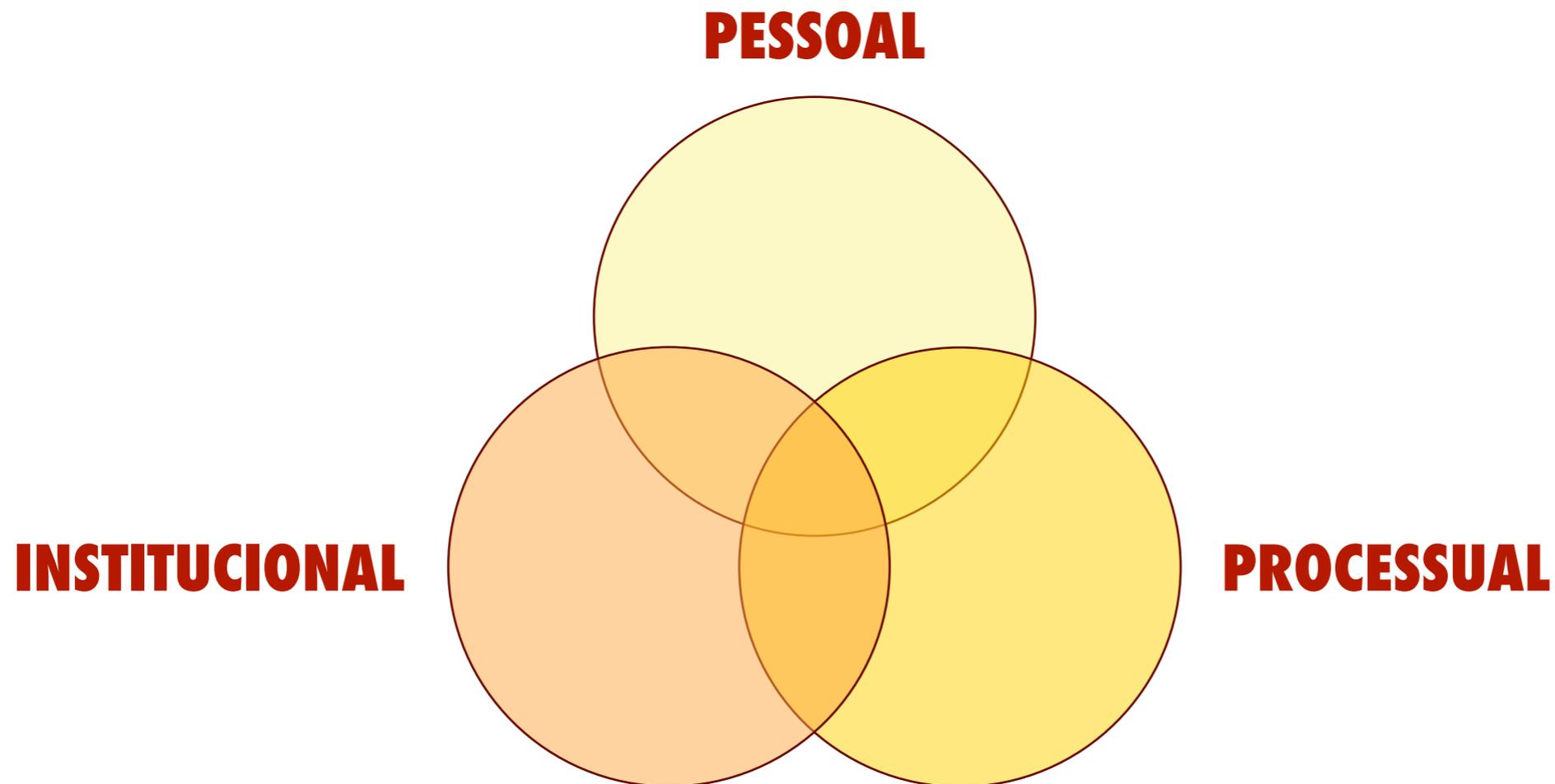
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- CONSTRUIR CREDIBILIDADE



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- ESTABELEECER O *RAPPORT* COM OS PARTICIPANTES

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- ESTABELEECER O *RAPPORT* COM OS PARTICIPANTES

Em essência, o *rapport* pode ser definido como uma relação de confiança entre o conciliador, partes e advogados ao longo das interações negociais.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

- ESTABELEECER O *RAPPORT* COM OS PARTICIPANTES

O *rapport* se refere ao grau de liberdade experimentado na comunicação, o nível de conforto das partes, o grau de precisão naquilo que é comunicado e qualidade do contato humano.

Os mediadores frequentemente falam sobre a necessidade de desenvolver uma forma de ligação com as partes.

C. Moore

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas

Desenvolveu *rapport* e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva

Aparentou confiança e controle emocional

Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

OBJETIVOS DO CONCILIADOR

B. Início da Conciliação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura

Explicou o processo de conciliação

Detalhou o papel dos conciliadores, das partes, advogados e observadores

Explicou as regras gerais a serem observadas

Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Vantagens de se conduzir uma declaração de abertura eficiente:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Vantagens de se conduzir uma declaração de abertura eficiente:

- ▶ Estabelece as regras básicas e o seu papel na escuta.
- ▶ Estabelece o seu controle sobre o processo de escuta.
- ▶ Serve para colocar as pessoas à vontade.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Vantagens de se conduzir uma declaração de abertura eficiente:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Vantagens de se conduzir uma declaração de abertura eficiente:

- ▶ Transmite às partes uma sensação de que o mediador é confiante e hábil, convidando-as assim a confiar no mediador e no processo.
- ▶ Serve para reconciliar quaisquer expectativas conflitantes em relação ao que a parte acredita que possa obter por meio da mediação e da realidade dela.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

1. Apresente-se e apresente as partes

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

1. Apresente-se e apresente as partes

- ▶ Dê as boas-vindas;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

1. Apresente-se e apresente as partes

- ▶ Dê as boas-vindas;
- ▶ Diga seu nome e apresente-se como conciliador do tribunal e diga que nessa qualidade conduzirá a sessão;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

1. Apresente-se e apresente as partes

- ▶ Dê as boas-vindas;
- ▶ Diga seu nome e apresente-se como conciliador do tribunal e diga que nessa qualidade conduzirá a sessão;
- ▶ Confirme e anote os nomes das partes e advogados e os utilize no decorrer da conciliação.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

2. Agradecimentos Iniciais

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

2. Agradecimentos Iniciais

- ▶ Elogie a disposição das partes em cooperar na busca de uma solução para o conflito;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

2. Agradecimentos Iniciais

- ▶ Elogie a disposição das partes em cooperar na busca de uma solução para o conflito;
- ▶ Agradeça a presença dos advogados, os quais *são muito importantes para a conciliação, conferindo ainda mais segurança às partes, na medida em que podem esclarecer as dúvidas jurídicas de seus clientes e ajudar a pensar em propostas criativas de solução.*

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

- ▶ É um processo no qual uma terceira parte auxilia duas ou mais pessoas a identificarem as questões que desejam resolver, a revelar interesses e necessidades que devem ser satisfeitos e a gerar possíveis soluções para alcançar o consenso;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

- ▶ É um processo no qual uma terceira parte auxilia duas ou mais pessoas a identificarem as questões que desejam resolver, a revelar interesses e necessidades que devem ser satisfeitos e a gerar possíveis soluções para alcançar o consenso;
- ▶ É um processo informal (nenhuma regra de produção de provas)

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

- ▶ É um processo no qual uma terceira parte auxilia duas ou mais pessoas a identificarem as questões que desejam resolver, a revelar interesses e necessidades que devem ser satisfeitos e a gerar possíveis soluções para alcançar o consenso;
- ▶ É um processo informal (nenhuma regra de produção de provas)
- ▶ É confidencial (nada do que for tratado na conciliação será levado ao juiz ou revelado em qualquer outro ambiente)

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

- ▶ É uma oportunidade para as partes falarem;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

3. Explicação do processo de conciliação

- ▶ É uma oportunidade para as partes falarem;
- ▶ E também uma oportunidade para as partes trabalharem conjuntamente para tentar resolver o conflito.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

- ▶ Não está como juiz para decidir quem está certo e quem está errado;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

- ▶ Não está como juiz para decidir quem está certo e quem está errado;
- ▶ Não pode impor uma decisão;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

- ▶ Não está como juiz para decidir quem está certo e quem está errado;
- ▶ Não pode impor uma decisão;
- ▶ Atua com a maior neutralidade e imparcialidade possível;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

- ▶ Não está como juiz para decidir quem está certo e quem está errado;
- ▶ Não pode impor uma decisão;
- ▶ Atua com a maior neutralidade e imparcialidade possível;
- ▶ É um facilitador da comunicação e da negociação entre as partes;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

4. Explicação do papel do conciliador

- ▶ Não está como juiz para decidir quem está certo e quem está errado;
- ▶ Não pode impor uma decisão;
- ▶ Atua com a maior neutralidade e imparcialidade possível;
- ▶ É um facilitador da comunicação e da negociação entre as partes;
- ▶ Ajuda a analisar metas e interesses e como alcançá-los.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes
 - ▶ Escutar o outro sem interromper;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes
 - ▶ Escutar o outro sem interromper;
 - ▶ Procurar entender a perspectiva da outra parte;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes

- ▶ Escutar o outro sem interromper;
- ▶ Procurar entender a perspectiva da outra parte;
- ▶ Trabalhar conjuntamente para tentar chegar a uma solução satisfatória para ambos;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes

- ▶ Escutar o outro sem interromper;
- ▶ Procurar entender a perspectiva da outra parte;
- ▶ Trabalhar conjuntamente para tentar chegar a uma solução satisfatória para ambos;
- ▶ Procurar manter o foco no futuro, na solução do problema e na satisfação mútua dos interesses;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

5. Descrição das expectativas do conciliador em relação às partes

- ▶ Escutar o outro sem interromper;
- ▶ Procurar entender a perspectiva da outra parte;
- ▶ Trabalhar conjuntamente para tentar chegar a uma solução satisfatória para ambos;
- ▶ Procurar manter o foco no futuro, na solução do problema e na satisfação mútua dos interesses;
- ▶ Utilizar um vocabulário adequado, evitando ofensas.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);
- ▶ Alguns minutos para exposição das questões, interesses etc;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);
- ▶ Alguns minutos para exposição das questões, interesses etc;
- ▶ Esclarecimentos e tentativa de resolução das questões;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);
- ▶ Alguns minutos para exposição das questões, interesses etc;
- ▶ Esclarecimentos e tentativa de resolução das questões;
- ▶ Possibilidade de reuniões individuais;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);
- ▶ Alguns minutos para exposição das questões, interesses etc;
- ▶ Esclarecimentos e tentativa de resolução das questões;
- ▶ Possibilidade de reuniões individuais;
- ▶ Havendo acordo: será escrito e levado ao juiz para homologação imediata (explicar vantagens e efeitos do acordo);

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Tempo da sessão (até X minutos);
- ▶ Alguns minutos para exposição das questões, interesses etc;
- ▶ Esclarecimentos e tentativa de resolução das questões;
- ▶ Possibilidade de reuniões individuais;
- ▶ Havendo acordo: será escrito e levado ao juiz para homologação imediata (explicar vantagens e efeitos do acordo);
- ▶ Não havendo acordo: pedido será distribuído.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Possibilidade de reuniões individuais;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

6. Descrição da estrutura a ser seguida

- ▶ Possibilidade de reuniões individuais;
- ▶ Reuniões de alguns minutos com cada uma das partes separadamente, preservando a confidencialidade;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Início da Sessão

DECLARAÇÃO DE ABERTURA DO CONCILIADOR

Sequência

7. Verificação da compreensão das partes e possíveis dúvidas.
8. Obtenção do compromisso para conciliar com base nas regras.
9. Início da declaração de abertura das partes com a apresentação da regra adotada no Centro para a ordem das falas.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas

Manteve o ambiente adequado para que cada lado pudesse apresentar suas narrativas

Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada

Manteve uma linguagem verbal neutra

Equilibrou o tempo das narrativas das partes

Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva

O Processo de Conciliação

I. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados

Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados

Demonstrou conteúdo verbal e *timing* apropriados

Demonstrou capacidade de ouvir ativamente de maneira apropriada

Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, por gentileza, descreva brevemente o que a trouxe até aqui.”

ou

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, por gentileza, descreva brevemente o que a trouxe até aqui.”

ou

“Sr. Jorge, por favor, nos conte os fatos que o trouxeram aqui, as questões que deseja resolver e, sobretudo, os interesses que deseja ver satisfeitos.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO INADEQUADA PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, normalmente começamos com quem propôs a ação. Gostaria que relatasse o seu lado da história primeiro.”

“Sr. Jorge, por que não começamos com o senhor repetindo as alegações que fez contra o Sr. Paulo?”

“Sra. Mônica, já que foi a sra. quem sofreu o dano pelo qual quer uma indenização, começaremos por você.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO INADEQUADA PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, normalmente começamos com quem propôs a ação. Gostaria que relatasse o seu lado da história primeiro.”

X

OU

“Sr. Jorge, por que não começamos com o senhor repetindo as alegações que fez contra o Sr. Paulo?”

“Sra. Mônica, já que foi a sra. quem sofreu o dano pelo qual quer uma indenização, começaremos por você.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO INADEQUADA PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, normalmente começamos com quem propôs a ação. Gostaria que relatasse o seu lado da história primeiro.”

X

ou

“Sr. Jorge, por que não começamos com o senhor repetindo as alegações que fez contra o Sr. Paulo?”

X

“Sra. Mônica, já que foi a sra. quem sofreu o dano pelo qual quer uma indenização, começaremos por você.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO INADEQUADA PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, normalmente começamos com quem propôs a ação. Gostaria que relatasse o seu lado da história primeiro.”

X

ou

“Sr. Jorge, por que não começamos com o senhor repetindo as alegações que fez contra o Sr. Paulo?”

X

ou

“Sra. Mônica, já que foi a sra. quem sofreu o dano pelo qual quer uma indenização, começaremos por você.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLO DE TRANSIÇÃO INADEQUADA PARA A NARRATIVA DAS PARTES

“Sra. Joana, normalmente começamos com quem propôs a ação. Gostaria que relatasse o seu lado da história primeiro.”

X

ou

“Sr. Jorge, por que não começamos com o senhor repetindo as alegações que fez contra o Sr. Paulo?”

X

ou

“Sra. Mônica, já que foi a sra. quem sofreu dano pelo qual quer uma indenização, começaremos por você.”

X

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ALGUNS EXEMPLOS DE FALAS PARA EQUILÍBRIO DO TEMPO

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ALGUNS EXEMPLOS DE FALAS PARA EQUILÍBRIO DO TEMPO

“Sr. Jorge, percebi que muitas coisas aconteceram desde a data do ocorrido e em razão do nosso tempo, peço que o senhor nos indique os fatos, as questões e os interesses que mais impactaram sua decisão de vir até aqui.”

OU

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ALGUNS EXEMPLOS DE FALAS PARA EQUILÍBRIO DO TEMPO

“Sr. Jorge, percebi que muitas coisas aconteceram desde a data do ocorrido e em razão do nosso tempo, peço que o senhor nos indique os fatos, as questões e os interesses que mais impactaram sua decisão de vir até aqui.”

OU

“Sra. Joana, vejo que essa questão da comunicação é muito importante para a sra. Voltaremos a falar sobre esse ponto em alguns minutos. Mais alguma informação nesse primeiro momento?”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS INTERAÇÕES

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS INTERAÇÕES

“Sra. Joana, vamos tentar manter o que havíamos combinado em relação a permitir que cada possa falar sem ser interrompido. Obrigado.”

ou

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

EXEMPLOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS INTERAÇÕES

“Sra. Joana, vamos tentar manter o que havíamos combinado em relação a permitir que cada possa falar sem ser interrompido. Obrigado.”

ou

“Sra. Joana, entendo que a senhora tenha muitas coisas importantes a falar e que nem sempre é fácil não interromper quando ouvimos alguma coisa com a qual não estamos de acordo. Peço que a senhora aguarde sem interromper e em alguns minutos lhe passarei a palavra. Caso tenha alguma pergunta ou comentário a fazer sobre o que está sendo dito, pode anotar no bloco que colocamos à disposição de vocês. Sr. Jorge, por favor, continue.”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUITA ATIVA

Ser ouvido é ser levado a sério

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Ser ouvido é ser levado a sério

Escutar ativamente significa colocar-se em uma postura de aprendiz, mantendo-se atento às informações emitidas pelas partes e advogados.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUITA ATIVA

Fatores essenciais:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Fatores essenciais:

- ☀ Contato visual e postura corporal apropriada;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Fatores essenciais:

- ☀ Contato visual e postura corporal apropriada;
- ☀ Cuidado com distrações;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Fatores essenciais:

- ☀ Contato visual e postura corporal apropriada;
- ☀ Cuidado com distrações;
- ☀ Parafraseamento;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Fatores essenciais:

- ☀ Contato visual e postura corporal apropriada;
- ☀ Cuidado com distrações;
- ☀ Parafraseamento;
- ☀ Indagação adequada.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Funções:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Funções:

- ☀ Sinaliza a quem está falando que está sendo ouvido;
- ☀ Permite a quem está falando e ao ouvinte averiguar se o significado preciso da mensagem foi compreendido;
- ☀ Demonstra legitimação da expressão dos sentimentos;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUITA ATIVA

Funções:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Funções:

- ☀ Permite a quem está falando explorar suas emoções sobre determinada situação e esclarecer o que ele realmente sente e por quê;
- ☀ Pode, ainda, realizar a função fisiológica de estimular a liberação de tensão por meio da expressão da emoção.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Reunião de Informações

ESCUTA ATIVA

Exercício:



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

- ▶ Questões são pontos controvertidos ou os problemas tópicos em que as partes se concentram.
- ▶ Devem ser passíveis de serem resolvidas na mediação.
- ▶ São pontos em razão dos quais se há adequada solução há satisfação das partes quanto à mediação.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

- ▶ Questões são pontos controvertidos ou os problemas tópicos em que as partes se concentram.
- ▶ Devem ser passíveis de serem resolvidas na mediação.
- ▶ São pontos em razão dos quais se há adequada solução há satisfação das partes quanto à mediação.

Obs: É bastante comum que, na narrativa de cada parte as questões sejam apresentadas a partir de uma perspectiva individual.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

- ▶ Uma **QUESTÃO** em mediação é um tópico em razão do qual surgiu uma controvérsia. Quando o mediador enquadra uma questão, ele está confirmando com as partes o seu entendimento daquilo que elas desejam discutir.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

- ▶ Uma QUESTÃO em mediação é um tópico em razão do qual surgiu uma controvérsia. Quando o mediador enquadra uma questão, ele está confirmando com as partes o seu entendimento daquilo que elas desejam discutir.
- ▶ A descrição das questões é realizada em termos neutros que não favorecem nenhuma das partes, e que o seu teor descreve um problema a ser resolvido e não uma solução particular a ser imposta por um negociador sobre o outro.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

Exercício:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

Exercício:

- ▶ De: A questão do atraso no pagamento do aluguel.
- ▶ Para:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

Exercício:

- ▶ De: A questão do atraso no pagamento do aluguel.
- ▶ Para:

- ▶ De: A questão do descumprimento do prazo estabelecido.
- ▶ Para:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE QUESTÕES

Exercício:

- ▶ De: A questão do atraso no pagamento do aluguel.
- ▶ Para:

- ▶ De: A questão do descumprimento do prazo estabelecido.
- ▶ Para:

- ▶ De: A questão do prejuízo causado pelo cancelamento do voo.
- ▶ Para:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ O interesse consiste na relação de reciprocidade entre um indivíduo e um bem em razão do qual sua incorporação ao patrimônio daquele produzirá realização ou satisfação pessoal.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ O interesse consiste na relação de reciprocidade entre um indivíduo e um bem em razão do qual sua incorporação ao patrimônio daquele produzirá realização ou satisfação pessoal.
- ▶ Podemos definir interesse como a razão, o motivo ou o *por quê* de se querer algo. É a motivação por trás de um pedido.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ O interesse consiste na relação de reciprocidade entre um indivíduo e um bem em razão do qual sua incorporação ao patrimônio daquele produzirá realização ou satisfação pessoal.
- ▶ Podemos definir interesse como a razão, o motivo ou o *por quê* de se querer algo. É a motivação por trás de um pedido.
- ▶ Entretanto, é comum a confusão entre o que uma parte imagina querer (interesse aparente ou posição) e o que efetivamente quer (interesse real ou apenas *interesse*).

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ As posições ou interesses aparentes (o que se diz que se quer) estão localizadas na superfície, os interesses (o que realmente se deseja) estão subjacentes aos pedidos e normalmente não são revelados.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ As posições ou interesses aparentes (o que se diz que se quer) estão localizadas na superfície, os interesses (o que realmente se deseja) estão subjacentes aos pedidos e normalmente não são revelados.
- ▶ Identificar interesses de forma efetiva em uma mediação é uma condição essencial para avançar em direção a soluções criativas e que sejam satisfatórias para as partes.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ **Interesses essenciais ou substantivos** - se referem às necessidades que um indivíduo tem de determinados bens, como dinheiro e tempo.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ **Interesses essenciais ou substantivos** - se referem às necessidades que um indivíduo tem de determinados bens, como dinheiro e tempo.
- ▶ **Interesses processuais/procedimentais** - se referem às preferências de uma pessoa sobre a maneira como as partes devem discutir suas diferenças e a maneira que o resultado da negociação é realizado.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- ▶ **Interesses essenciais ou substantivos** - se referem às necessidades que um indivíduo tem de determinados bens, como dinheiro e tempo.
- ▶ **Interesses processuais/procedimentais** - se referem às preferências de uma pessoa sobre a maneira como as partes devem discutir suas diferenças e a maneira que o resultado da negociação é realizado.
- ▶ **Interesses psicológicos** - se referem às necessidades emocionais e de relacionamento de uma pessoa, tanto durante quanto como resultado das negociações.

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: Se ele me interromper novamente, eu vou embora.

Interesse:

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: Se ele me interromper novamente, eu vou embora.

Interesse:

Posição: Essa é a terceira vez que eu interrompi o que estava fazendo para vir encontrar-me com ela. Se ela atrasar-se mais uma vez, não haverá acordo.

Interesse:

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: Se ele me interromper novamente, eu vou embora.

Interesse:

Posição: Essa é a terceira vez que eu interrompi o que estava fazendo para vir encontrar-me com ela. Se ela atrasar-se mais uma vez, não haverá acordo.

Interesse:

Posição: Quero que eles paguem pelo descaso com o cliente. Isso não pode ficar assim.

Interesse:

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: (Proprietário para o inquilino) Se algum vizinho reclamar novamente do barulho, vou te despejar.

Interesse:

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: (Proprietário para o inquilino) Se algum vizinho reclamar novamente do barulho, vou te despejar.

Interesse:

Posição: Eu não disse que não quero pagar. Disse que pagaria o que é justo. Até agora ninguém me explicou a conta.

Interesse:

O Processo de Conciliação

Exercício de identificação de interesses

Posição: (Proprietário para o inquilino) Se algum vizinho reclamar novamente do barulho, vou te despejar.

Interesse:

Posição: Eu não disse que não quero pagar. Disse que pagaria o que é justo. Até agora ninguém me explicou a conta.

Interesse:

Posição: (Proprietário para conciliador) Eu nunca mais irei alugar um de meus apartamentos para um estudante de direito.

Interesse:

O Processo de Mediação

Exercício de identificação de interesses

O Processo de Mediação

Exercício de identificação de interesses

Posição: Uma pessoa não pode se referir à outra da forma como ele fez. Todos na rua ficaram me olhando como seu eu fosse a única culpada.

Interesse:

O Processo de Mediação

Exercício de identificação de interesses

Posição: Uma pessoa não pode se referir à outra da forma como ele fez. Todos na rua ficaram me olhando como seu eu fosse a única culpada.

Interesse:

Posição: Depois do jeito que ele entrou em minha loja e me humilhou na frente dos outros clientes, não vou retirar o que disse.

Interesse:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

- ▶ Finalidade principal: demonstrar às partes que elas foram adequadamente ouvidas e compreendidas, inclusive no aspecto emocional.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

- ▶ Finalidade principal: demonstrar às partes que elas foram adequadamente ouvidas e compreendidas, inclusive no aspecto emocional.
- ▶ Atividade que permite a validação de sentimentos, indicando às partes que o(s) sentimento(s) gerados pelo conflito foi identificado.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

- ▶ Finalidade principal: demonstrar às partes que elas foram adequadamente ouvidas e compreendidas, inclusive no aspecto emocional.
- ▶ Atividade que permite a validação de sentimentos, indicando às partes que o(s) sentimento(s) gerados pelo conflito foi identificado.
- ▶ Para que essa tarefa seja realizada, mostra-se fundamental a atitude de empatia (diferentemente do sentimento de simpatia).

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

Uma das formas mais eficientes de realizar a validação de sentimentos consiste em identificar o sentimento e vinculá-lo ao interesse que o despertou.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

Uma das formas mais eficientes de realizar a validação de sentimentos consiste em identificar o sentimento e vinculá-lo ao interesse que o despertou.

Validação de sentimentos

=

Identificação dos sentimentos + interesse real

O Processo de Conciliação

Exercício de validação de sentimentos

Ele(a) diz: “Eu fiz de tudo para tratá-lo com respeito e educação. Eu nunca mereci um tratamento como o que ele me dispensou”

Ele(a) está sentindo:

Ele(a) diz: “Eu emprestei o cartão de crédito para ela porque confiei na sua honestidade. É um absurdo ela dizer que quem fez esses gastos fui eu.

Ele(a) está sentindo:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

“Percebo que você ficou muito aborrecido com o fato dela não ter retornado suas ligações.” (forma adequada)

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

“Percebo que você ficou muito aborrecido com o fato dela não ter retornado suas ligações.” (forma adequada)

“Realmente, qualquer um ficaria aborrecido ao ligar várias vezes e não obter retorno.” (emissão de juízo de valor - inadequado)

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos

IDENTIFICAÇÃO DE SENTIMENTOS E EMOÇÕES

Validação de sentimentos

“Percebo que você ficou muito aborrecido com o fato dela não ter retornado suas ligações.” (forma adequada)

“Realmente, qualquer um ficaria aborrecido ao ligar várias vezes e não obter retorno.” (emissão de juízo de valor - inadequado)

“Não vale à pena se aborrecer com o fato dela não ter retornado suas ligações! Essas coisas acontecem!” (forma inadequada)

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que ocorreu até aquele momento

Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo

Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e confirmou com as partes

Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões identificadas

Validou sentimentos *comuns* identificados na narrativa das partes

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

- ▶ Permite testar a compreensão do mediador acerca do que foi dito.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

- ▶ Permite testar a compreensão do mediador acerca do que foi dito.
- ▶ Permite às partes saber que o mediador está ouvindo atentamente.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

- ▶ Permite testar a compreensão do mediador acerca do que foi dito.
- ▶ Permite às partes saber que o mediador está ouvindo atentamente.
- ▶ É um instrumento que auxilia as partes a organizarem seus pensamentos.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

- ▶ Permite testar a compreensão do mediador acerca do que foi dito.
- ▶ Permite às partes saber que o mediador está ouvindo atentamente.
- ▶ É um instrumento que auxilia as partes a organizarem seus pensamentos.
- ▶ Pode-se usar a técnica de resumo simplesmente para certificar-se de que todos os participantes ouviram o que foi dito, bem como para trazer à tona questões específicas ou para levar a discussão adiante.

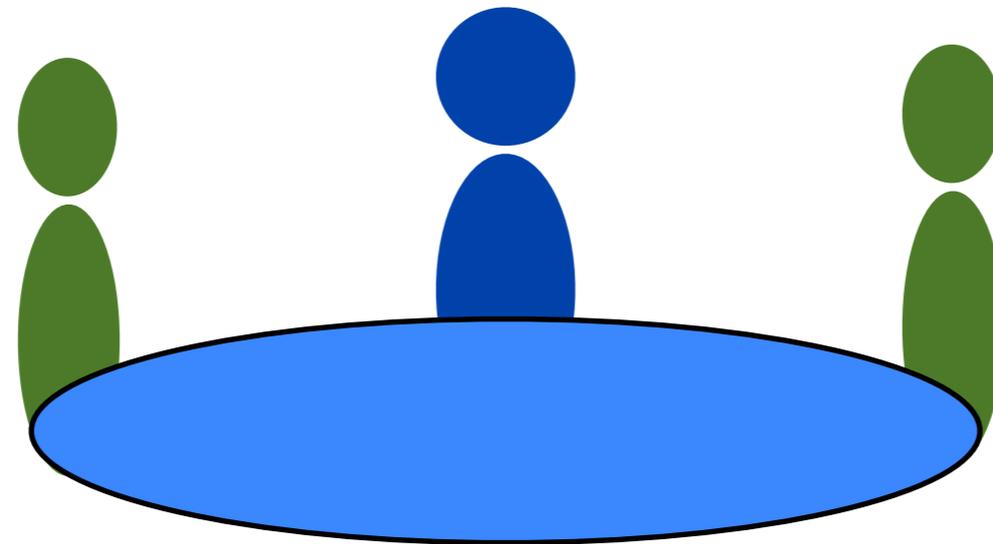
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

Narrativa das Partes



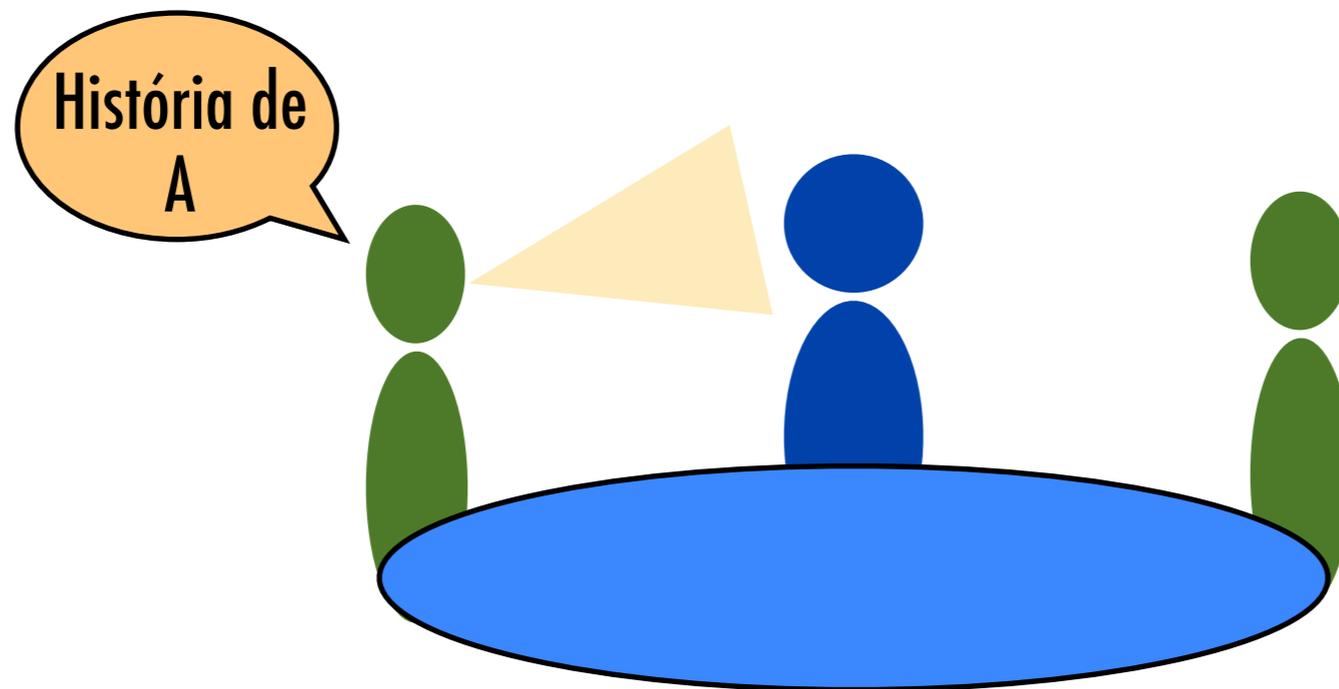
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

Narrativa das Partes



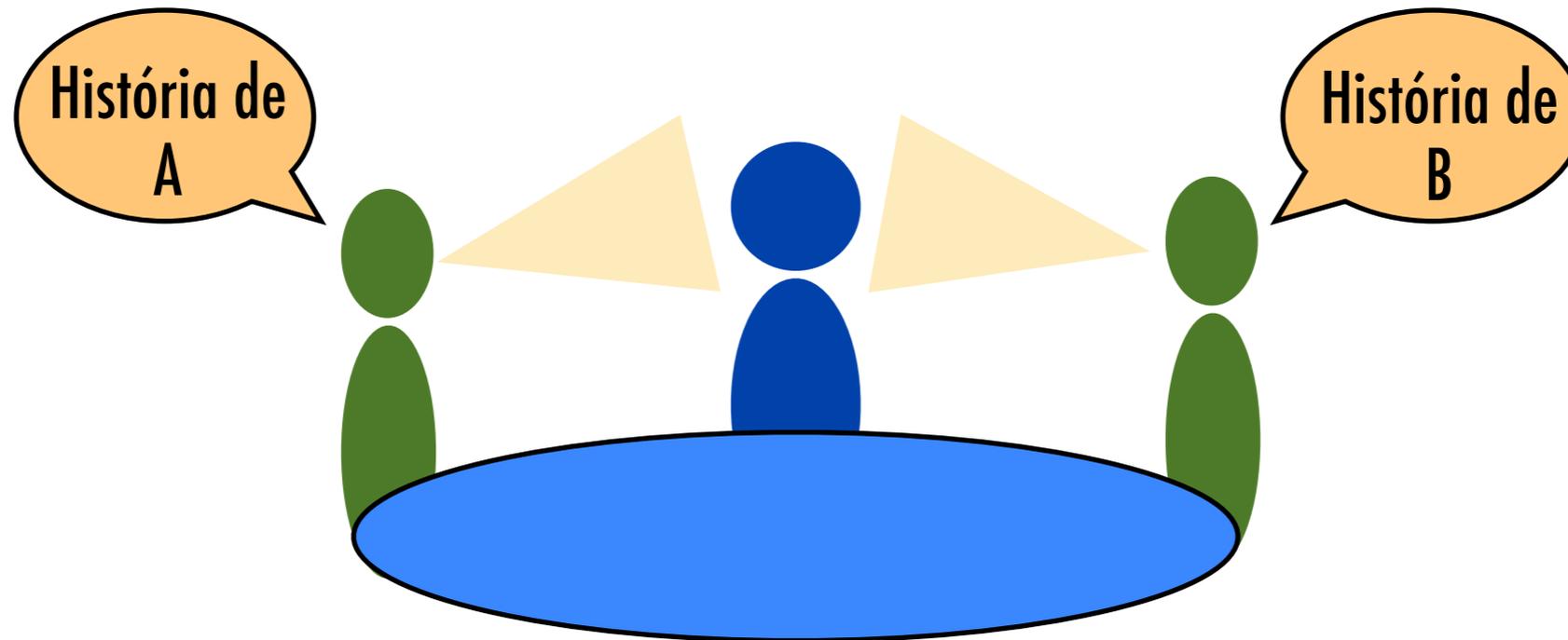
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

Narrativa das Partes



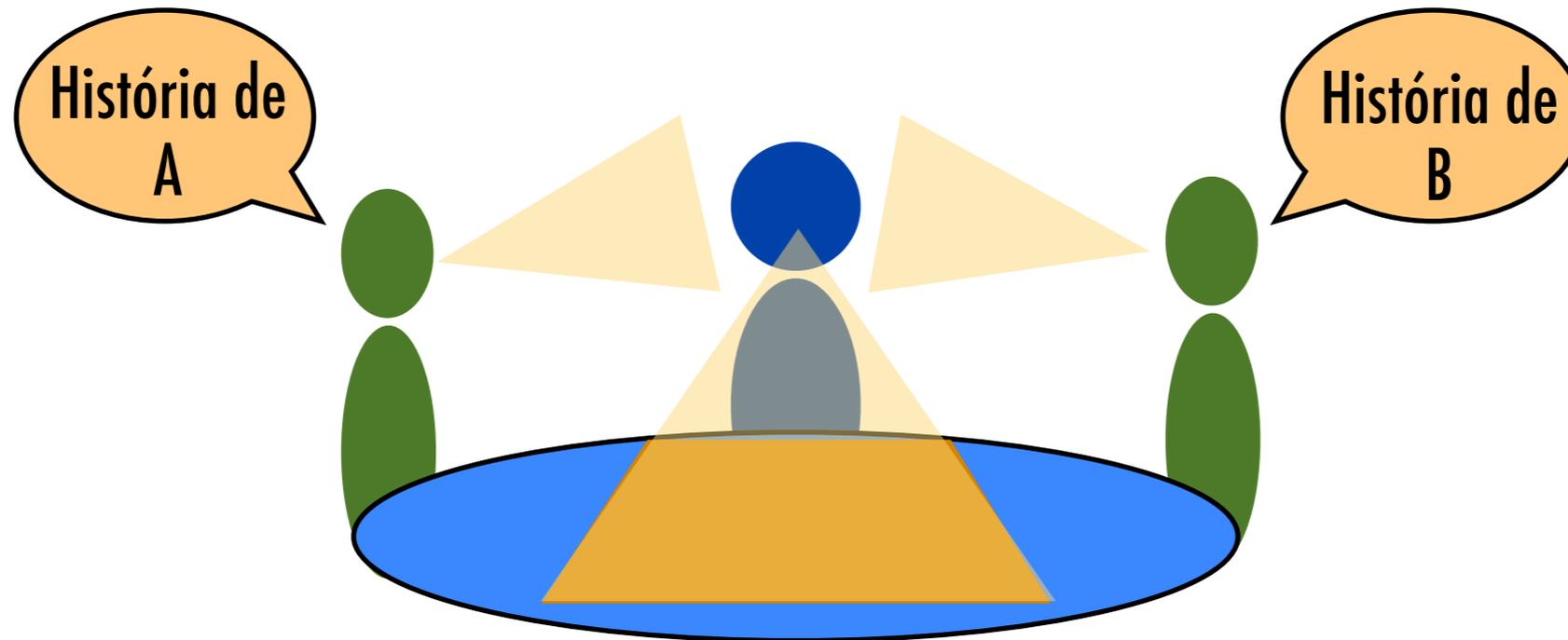
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

Narrativa das Partes



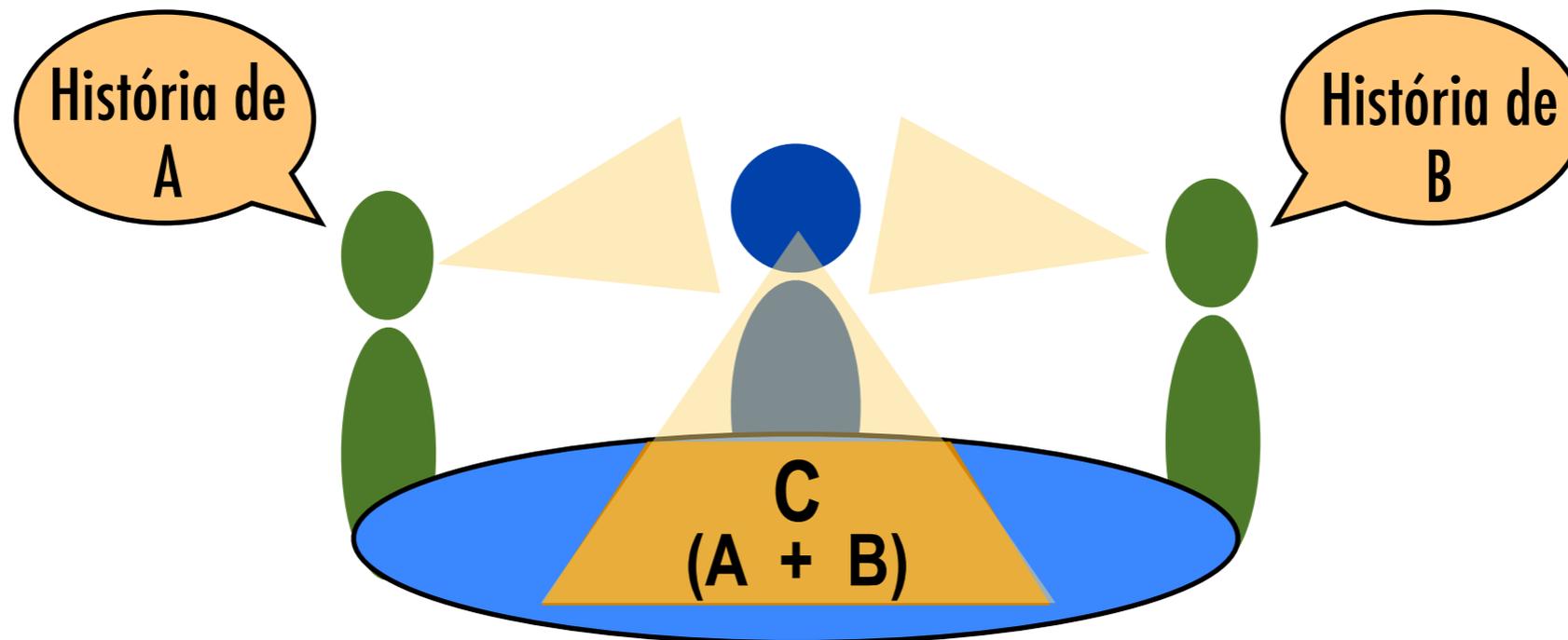
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO

Narrativa das Partes



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Quando* utilizar a técnica?

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Quando* utilizar a técnica?

- ▶ Depois de ambas as partes terem finalizado suas declarações de abertura.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Quando* utilizar a técnica?

- ▶ Depois de ambas as partes terem finalizado suas declarações de abertura.
- ▶ Constantemente ao longo da mediação - depois de qualquer troca de informação, sugestão de possível solução ou expressão de emoção - *reenquadramento sucessivo*

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Quando* utilizar a técnica?

- ▶ Depois de ambas as partes terem finalizado suas declarações de abertura.
- ▶ Constantemente ao longo da mediação - depois de qualquer troca de informação, sugestão de possível solução ou expressão de emoção - *reenquadramento sucessivo*
- ▶ Para lembrar as partes de seus interesses.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Quando* utilizar a técnica?

- ▶ Depois de ambas as partes terem finalizado suas declarações de abertura.
- ▶ Constantemente ao longo da mediação - depois de qualquer troca de informação, sugestão de possível solução ou expressão de emoção - *reenquadramento sucessivo*
- ▶ Para lembrar as partes de seus interesses.
- ▶ Para acalmar os ânimos.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

- ▶ Para introduzir um resumo, é interessante apresentar, previamente, expressões como:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

- ▶ Para introduzir um resumo, é interessante apresentar, previamente, expressões como:

deixe me ver se compreendi o que vocês disseram...

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

► Para introduzir um resumo, é interessante apresentar, previamente, expressões como:

deixe me ver se compreendi o que vocês disseram...
se eu entendi bem, vocês mencionaram que...

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

► Para introduzir um resumo, é interessante apresentar, previamente, expressões como:

deixe me ver se compreendi o que vocês disseram...

se eu entendi bem, vocês mencionaram que...

deixe-me sintetizar o que eu entendi de tudo o que foi dito até agora; em resumo...

após...

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

RESUMO - *Como* utilizar a técnica?

► Para introduzir um resumo, é interessante apresentar, previamente, expressões como:

deixe me ver se compreendi o que vocês disseram...

se eu entendi bem, vocês mencionaram que...

deixe-me sintetizar o que eu entendi de tudo o que foi dito até agora; em resumo...

*após... Vocês estão de acordo com essa síntese dos fatos?
Há algo que queiram acrescentar?*

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Esclarecimento da Controvérsia

SESSÃO CONJUNTA INICIAL

PAPEL DO CONCILIADOR

- ▶ Escutar ativamente
- ▶ Utilizar perguntas abertas (que permitam o esclarecimento de questões)
- ▶ Administrar interações entre as partes
- ▶ Identificar as questões
- ▶ Identificar interesses subjacentes (não apenas os juridicamente tutelados)
- ▶ Identificar sentimentos e emoções
- ▶ Fazer resumo da controvérsia utilizando linguagem apropriada
- ▶ Propor organização dos debates que gere uma discussão apropriada



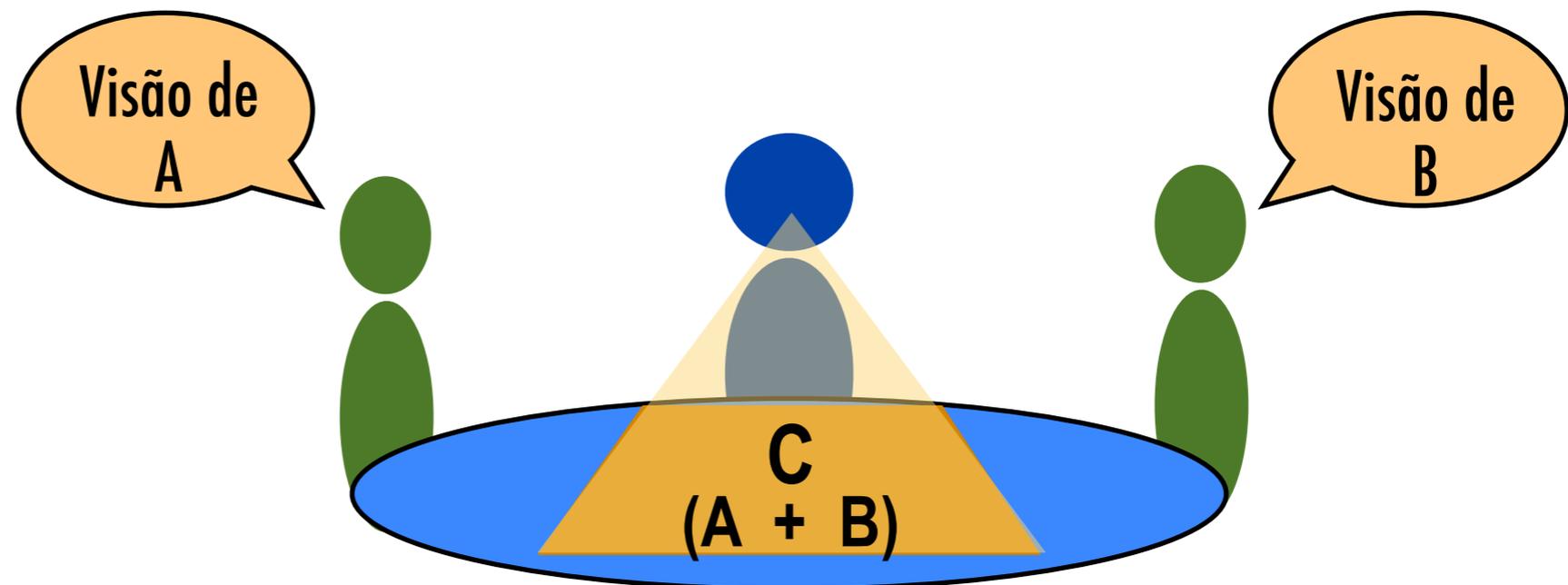
O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Organização do Debates

ENQUADRAMENTO DE QUESTÕES

- ▶ Quando um mediador faz a descrição das questões, em geral, utiliza a técnica do reenquadre, redefinindo as questões colocadas em termos de posições para uma questão que abrange os interesses, preocupações e necessidades de ambos os lados, com um enfoque mais integrativo.



O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Organização do Debates

ENQUADRAMENTO DE QUESTÕES

- ▶ O desafio é evitar definir uma questão de uma forma tão geral ou ampla que os interesses imediatos são perdidos de vista, bem como evitar definir de uma forma tão específica ou estreita que as preocupações subjacentes fiquem de fora.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

- 1. Recontextualização**
- 2. Organização de questões**
- 3. Normalização**
- 4. Enfoque prospectivo**
- 5. Geração de opções**
- 6. Troca de papéis**

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

1. Recontextualização
2. Organização de questões
3. Normalização
4. Enfoque prospectivo
5. Geração de opções
6. Troca de papéis
7. Afago
8. Identificação de propostas implícitas
9. Perguntas orientadas à solução
10. Sessões individuais
11. Silêncio
12. Teste de realidade

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

- a) em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

- a) em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível;
- b) com enfoque prospectivo;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

- a) em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível;
- b) com enfoque prospectivo;
- c) voltado às soluções (tendo como base os interesses);

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

- a) em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível;
- b) com enfoque prospectivo;
- c) voltado às soluções (tendo como base os interesses);
- d) filtrando os componentes negativos que eventualmente possam conter;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Sempre que for retransmitir às partes uma informação que foi trazida por elas ao processo, o conciliador deve se preocupar em apresentar estes dados:

- a) em uma perspectiva nova, mais clara e compreensível;
- b) com enfoque prospectivo;
- c) voltado às soluções (tendo como base os interesses);
- d) filtrando os componentes negativos que eventualmente possam conter;
- e) com o objetivo de encaixar essa informação no processo de modo construtivo;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Afirmação

Uma rememoração útil para verificar sua compreensão. Utilizar com cuidado, uma vez que pode tornar-se redundante.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Afirmação

Uma rememoração útil para verificar sua compreensão. Utilizar com cuidado, uma vez que pode tornar-se redundante.

“Então, você está me dizendo que...”

“Deixe-me ver se eu lhe entendi bem...”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Declaração Interpretativa

Interpretação, porém, dentro do que foi dito e não indo além disso.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Declaração Interpretativa

Interpretação, porém, dentro do que foi dito e não indo além disso.

“Por acaso eu entendi que você está dizendo que...”

“Da maneira que entendi, parece que você está dizendo...”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Declaração Conclusiva

Este tipo de declaração **extrapola** o que foi dito na declaração original ou **reordena** o que foi expresso inicialmente. É o que não foi dito, mas poderia ser concluído, podendo mudar a ênfase da declaração original ou fazer uma referência a possíveis sentimentos e pensamentos não declarados.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização

Declaração Conclusiva

Este tipo de declaração **extrapola** o que foi dito na declaração original ou **reordena** o que foi expresso inicialmente. É o que não foi dito, mas poderia ser concluído, podendo mudar a ênfase da declaração original ou fazer uma referência a possíveis sentimentos e pensamentos não declarados.

“Então, depois você estaria disposto a fazer...”

“Eu entendi você dizer que o importante é...”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização ou REEQUADRAMENTO



“Não concordo com os três mil reais de danos materiais! O conserto não custou tudo isso em hipótese alguma! Se ele pensa que vou aceitar esse orçamento está muito enganado!”

O Processo de Conciliação

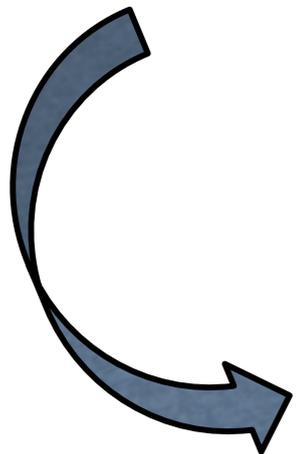
ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização ou REEQUADRAMENTO



“Não concordo com os três mil reais de danos materiais! O conserto não custou tudo isso em hipótese alguma! Se ele pensa que vou aceitar esse orçamento está muito enganado!”



O Processo de Conciliação

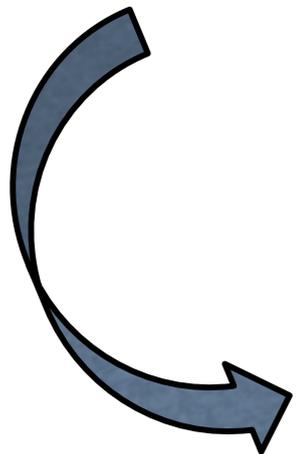
ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

I. Recontextualização ou REEQUADRAMENTO



“Não concordo com os três mil reais de danos materiais! O conserto não custou tudo isso em hipótese alguma! Se ele pensa que vou aceitar esse orçamento está muito enganado!”



“Se compreendi bem, o senhor está dizendo que está disposto a pagar um valor justo pelo conserto do carro e que, para isso, precisa compreender o que foi feito, como foi definido o orçamento e se ele está compatível com os valores de mercado. Entendi corretamente?”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

2. Organização de questões e interesses

É comum o fato das partes perderem o foco da disputa, deixando de lado as questões que efetivamente precisam ser abordadas na mediação para debaterem outros aspectos da disputa que as tenham aborrecido.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

3. Normalização

Mostra-se recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

3. Normalização

Mostra-se recomendável que o mediador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito e estimular as partes a perceber tal conflito como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros.

“Sr. Jorge e Sr. Renato, estou percebendo que os dois estão muito aborrecidos com a forma com que aquela conversa sobre orçamento se desenvolveu. Vejo isso como algo comum a duas pessoas que gostariam de ter bons relacionamentos e que gostariam de adotar soluções justas às suas questões do dia-a-dia. Vamos então conversar sobre essa questão da comunicação?”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

4. Enfoque prospectivo

Os processos autocompositivos voltam-se a soluções que atendam plenamente os interesses reais das partes (lide sociológica).

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

4. Enfoque prospectivo

Os processos autocompositivos voltam-se a soluções que atendam plenamente os interesses reais das partes (lide sociológica).

Ao invés do discurso: *“quem está certo, quem está errado”...*

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

4. Enfoque prospectivo

Os processos autocompositivos voltam-se a soluções que atendam plenamente os interesses reais das partes (lide sociológica).

Ao invés do discurso: *“quem está certo, quem está errado”...*

Utilizar um enfoque voltado para o futuro:

“diante desse contexto concreto em que nos encontramos, quais são as soluções que melhor atendem às suas necessidades e interesses”.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

5. Geração de opções

É muito comum que as partes pensem em soluções para resolver as questões de forma unilateral. Propostas que atendam apenas uma das partes. Grande parte do trabalho do conciliador é estimular os dois lados a pensarem em soluções que integrem na totalidade ou pelo menos parcialmente os interesses dos dois lados.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

5. Geração de opções

É muito comum que as partes pensem em soluções para resolver as questões de forma unilateral. Propostas que atendam apenas uma das partes. Grande parte do trabalho do conciliador é estimular os dois lados a pensarem em soluções que integrem na totalidade ou pelo menos parcialmente os interesses dos dois lados.

Também é muito comum que as partes cheguem para uma conciliação “ancoradas” em valores e propostas elaborados anteriormente. Nesse caso, o conciliador deve estimular o aprimoramento das propostas de solução gradativamente.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

5. Geração de opções

Gerar opções exige criatividade. Isso significa estar aberto a novas possibilidades. O conciliador deve ser a primeira pessoa a ter a mente aberta por meio de uma postura flexível e que estimule novas soluções.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

5. Geração de opções

Gerar opções exige criatividade. Isso significa estar aberto a novas possibilidades. O conciliador deve ser a primeira pessoa a ter a mente aberta por meio de uma postura flexível e que estimule novas soluções.

A matéria-prima para pensar em soluções criativas e que satisfaçam os dois lados são os interesses. O conciliador deve estimular as partes a pensarem em soluções que satisfaçam os interesses de ambos os lados, dentro do possível.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

6. Troca ou inversão ou troca de papéis

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

6. Troca ou inversão ou troca de papéis

A inversão de papéis consiste em um técnica voltada a estimular a empatia entre as partes por intermédio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

6. Troca ou inversão ou troca de papéis

A inversão de papéis consiste em um técnica voltada a estimular a empatia entre as partes por intermédio de orientação para que cada uma perceba o contexto também sob a ótica da outra parte.

Recomenda-se enfaticamente que esta técnica seja usada prioritariamente em sessões privadas e que, ao se aplicar a técnica, o mediador indique:

- i) que se trata de uma técnica de mediação;
- ii) que esta técnica também será utilizada com a outra parte.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

7. Afago (ou reforço positivo)

O afago consiste em uma resposta positiva do mediador a um comportamento produtivo, eficiente ou positivo da parte ou do próprio advogado.

É uma espécie de *feedback* e, portanto, deve conter elementos tangíveis e sinceros.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

8. Identificação de propostas implícitas

As partes de uma disputa normalmente propõe soluções sem perceber que, na verdade, estão fazendo isso.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

8. Identificação de propostas implícitas

As partes de uma disputa normalmente propõe soluções sem perceber que, na verdade, estão fazendo isso.

*Joana e Antônio se separaram após um relacionamento de sete anos. Eles conseguiram realizar a partilha de todo seu patrimônio, com exceção de uma coleção de discos de ópera. Joana diz: “Eu deveria ficar com a coleção, pois, afinal, fui eu quem pagou por ela quase toda.” Antônio, por sua vez, diz: “A coleção é minha. Fui eu quem comprou muitos discos e garimpei em lojas de discos usados toda vez que eu estava em uma das minhas viagens de negócios. Eu tenho uma pretensão igualmente legítima de ficar com a coleção”. **Proposta implícita:***

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

9. Perguntas orientadas à solução

O primeiro passo é a realização de perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta. Exemplos de perguntas voltadas para soluções:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

9. Perguntas orientadas à solução

O primeiro passo é a realização de perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta. Exemplos de perguntas voltadas para soluções:

“Na sua opinião, o que poderia funcionar?”

“O que você pode fazer para ajudar a resolver esta questão?”

“Que outras coisas vocês poderiam tentar?”

“Para você, o que faria com que esta idéia lhe parecesse mais razoável?”

“Levando em consideração os interesses de ambos, o que poderíamos entender como uma solução satisfatória?”

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou *caucus*

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Resolvendo Questões

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou *caucus*

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou caucus

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

- ▶ Para permitir a expressão de fortes emoções sem aumentar o conflito.
- ▶ Para eliminar comunicação improdutiva.
- ▶ Para disponibilizar uma oportunidade para identificar e esclarecer questões.
- ▶ Como uma contra-medida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a *reação desvalorizadora*.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou *caucus*

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou caucus

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

- ▶ Para realizar afagos (ou reforços positivos);
- ▶ Para aplicar a técnica de inversão de papéis;
- ▶ Para evitar comprometimento prematuro co/m propostas ou soluções;
- ▶ Para explorar possíveis desequilíbrios de poder;
- ▶ Para trabalhar com táticas e/ou habilidades de negociação das partes;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou *caucus*

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

10. Sessões privadas, individuais ou caucus

São encontros realizados entre os mediadores e cada uma das partes sem que esteja presente a outra parte.

POR QUE:

- ▶ Para disponibilizar um ambiente propício para o exame de alternativas e opções;
- ▶ Para quebrar um impasse;
- ▶ Para avaliar a durabilidade e viabilidade das propostas;
- ▶ Nas situações em que se perceber riscos à ocorrência de atos de violência;

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

1.1. Silêncio

Alguns mediadores, desconfortáveis com o silêncio, muitas vezes apresentam novas perguntas ou complementam a pergunta anterior.

Na medida certa, o silêncio pode servir como um aliado no aprofundamento das respostas das partes.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO **Resolvendo Questões**

12 FERRAMENTAS PARA PROVOCAR MUDANÇAS

12. Teste de realidade

O teste de realidade consiste em estimular a parte a proceder com uma comparação do seu “mundo interno” com o “mundo externo” - como percebido pelo mediador.

Assim como na técnica de inversão de papéis, recomenda-se que se avise à parte que o mediador está aplicando uma técnica de mediação e se aplique prioritariamente em sessões privadas.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Aproximação do Acordo

G. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de execução

Verificou a igualdade dos termos do acordo

Redigiu o acordo com clareza e especificidade

Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)

Verificou o entendimento das partes

Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura

Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa

Demonstrou domínio na utilização do editor de texto

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Aproximação do Acordo

OBJETIVOS DA CONCILIAÇÃO

- ✻ A **reconciliação** das partes, se possível;
- ✻ A **conscientização** das partes de que são plenamente capazes de resolverem seus conflitos sem terem que recorrer a decisão de um terceiro a todo momento - caráter transformacional da conciliação.
- ✻ A realização de um **acordo**.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Aproximação do Acordo

A Redação do Acordo

Uma conciliação bem sucedida conduzirá, muitas vezes, ao encerramento com um acordo satisfatório para as partes.

Ao redigir o acordo, o conciliador deve atentar-se para a produção de um texto em conformidade com os parâmetros legais, além de claro, objetivo, simples, específico e, principalmente, de cunho positivo - refletindo, assim, a própria conciliação.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Aproximação do Acordo

A Redação do Acordo

- ▶ Testou a viabilidade de execução;
- ▶ Verificou a igualdade dos termos do acordo;
- ▶ Redigido com clareza, objetividade e especificidade;
- ▶ Utilizou informação de ambas as partes;
- ▶ Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado);
- ▶ Utilizou a linguagem das partes;
- ▶ Verificou o entendimento das partes;
- ▶ Leu o texto para as partes antes de digitá-lo e oferecê-lo para assinatura;
- ▶ Verificou se todas as partes envolvidas assinaram;
- ▶ Se necessário pagamento: definiu claramente quem paga e quem recebe, especificou o montante e a forma de pagamento, definiu o momento do pagamento.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA CONCILIAÇÃO

1. Preparação para a conciliação
2. Início da sessão de conciliação
3. Reunião de informações
4. Identificação de questões, interesses e sentimentos
5. Esclarecimento da controvérsia e dos interesses, reconhecimento dos sentimentos
6. Resolução de questões
7. Aproximação do acordo
8. Encerramento da sessão

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Encerramento da Conciliação

- Entregou os acordos assinados para as partes;
- Agradeceu às partes pelo que realizaram bem;
 - Compareceram, ouviram, se esforçaram
 - Outro bom comportamento de negociação
 - Geraram boas idéias, buscaram o consenso
- Incentivou as partes a retornarem, se necessário.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Encerramento da Conciliação

Quando não há solução à vista...

Percorrido o caminho até aqui e depois do conciliador se valer de muitos instrumentos, há casos em que as partes permanecem inconciliáveis.

O QUE FAZER?

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Encerramento da Conciliação

Quando não há solução à vista...

Percorrido o caminho até aqui e depois do conciliador se valer de muitos instrumentos, há casos em que as partes permanecem inconciliáveis.

O QUE FAZER?

Cabe ao conciliador explicar claramente o que a conciliação pode e o que não pode fazer por elas, demonstrando sempre as experiências positivas que foram tiradas do processo, ainda que não tenha saído um acordo.

O Processo de Conciliação

ESTÁGIOS DA MEDIAÇÃO

Encerramento da Conciliação

Quando não há solução à vista...

Percorrido o caminho até aqui e depois do conciliador se valer de muitos instrumentos, há casos em que as partes permanecem inconciliáveis.

O QUE FAZER?

Cabe ao conciliador explicar claramente o que a conciliação pode e o que não pode fazer por elas, demonstrando sempre as experiências positivas que foram tiradas do processo, ainda que não tenha saído um acordo.

O conciliador deve agradecer às partes pelo esforço em obter um acordo, deixando claro que o acordo não é o único resultado possível e satisfatório dentro da conciliação.

Agradecimentos

Columbia Law School Mediation Clinic
Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
Tribunal de Justiça do Estado da Bahia

Créditos

Copyright © 2011 Todos os direitos reservados. O presente material somente pode ser utilizado sem fins lucrativos para treinamentos em mediação em Tribunais de Justiça e por instrutores certificados pelos detentores dos direitos autorais. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação ou qualquer forma de armazenagem de informação sem a autorização por escrito dos detentores dos direitos autorais.