

## FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO DO MEDIADOR

### Declaração de abertura

Apresentou-se ✓  
Confirmou os nomes e como as partes preferem ser chamadas ✓  
Explicou o propósito da mediação ✓  
Explicou o papel do mediador ✓  
Informou as regras básicas:  
Ordem da discussão ✓  
Sem interrupções ✓  
Confidencialidade ✓  
Nenhum registro escrito ou gravação ✓  
Exceção (conferiu perguntas a respeito de direitos e responsabilidades) ✓  
Explicou o objetivo de um acordo escrito ✓  
Discutiu o tempo ✓  
Explicou as reuniões individuais ✓  
Oportunidade para perguntas ✓

### Habilidades interpessoais

Neutro/sem preconceitos ✓  
Criou um ambiente positivo ✓  
Paciente, perseverante ✓  
Deixou as partes à vontade ✓  
Usou uma linguagem apropriada para os usuários ✓  
Empático ✓  
Acessível ✓  
Articulado ✓  
(Senso de Humor) ✓

### Habilidades em escutar

Não interrompeu ✓  
Esperou o relato completo da história ✓  
Concentrou-se ✓  
Escutou ativamente ✓  
Entendeu as questões ✓  
Identificou interesses e sentimentos ✓  
Formulou questões abertas ✓  
Reformulou asserções para identificação de preocupações subjacentes ✓  
Captou informação suficiente ✓  
Recontextualizou ✓  
Auxiliou cada uma das partes a ouvir a outra ✓  
Demonstrou paciência ✓

### Estruturando questões e interesses

Resumiu as questões e os interesses ✓  
Estruturou as questões claramente ✓  
Reestruturou questões e interesses para discussão ✓  
Reconheceu sentimentos ✓  
Selecionou as questões para discussão ✓  
Planejou a agenda cuidadosamente ✓

### **Lidando com o conflito**

Manteve-se calmo e atento  
Manteve controle da reunião  
Estabeleceu o tom  
Evitou termos agressivos  
Atentou-se para a resolução, não no que ocorreu  
Usou voz, contato visual, gestos  
Usou o silêncio  
Reformulou acusações como necessidades ou pedidos  
Usou monólogos apropriadamente  
Modelou um bom comportamento de negociação  
Ensinou habilidades de negociação

### **Estratégias para acordo**

Foi prospectivo  
Atuou como catalisador  
Orientou  
Persuadiu  
Usou questões "e se"  
Fez verificações (ou testes) de realidade  
Ganhou impulso ao encontrar algum ponto de acordo  
Buscou definir princípios gerais e consensuais  
Auxiliou as partes a encontrar interesses comuns  
Identificou necessidades e interesses  
Foi criativo  
Assistiu as partes a desenvolver opções  
*"Brainstorming" (chuva de ideias)/Outros Métodos*

### **Preconceito**

Foi objetivo  
Evitou adotar o ponto de vista de uma das partes  
Evitou a linguagem de uma das partes  
Usou uma linguagem imparcial  
Não realizou julgamentos  
Compartilhou evidências com ambas as partes  
Lidou com diferenças culturais

### **Reuniões individuais**

Explicou a reunião individual novamente para ambos  
Controlou o tempo  
Explicou o propósito  
Reiterou confidencialidade na abertura  
Pedi para compartilhar informação no encerramento

### **Advogados**

Esclareceu as funções dos advogados na mediação  
Estimulou comportamento produtivo  
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)

### **Termo de mediação**

Testou viabilidade de execução

Verificou a igualdade dos termos do acordo

Redigido com clareza 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 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 local e o momento do pagamento

### **2**

Entregou os acordos assinados para as partes

Mencionou o processo de execução

Agradeceu às partes pelo que realizaram, como por exemplo:

Compareceram, ouviram...

Outro bom comportamento de negociação

Geraram boas ideias, buscaram o consenso...

Instou-as a retornarem, se necessário