

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC/TJAP)

Resolução nº 1129/2017- TJAP
REGIMENTO INTERNO NUPEMEC



CURSO DE FORMAÇÃO DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

2º MÓDULO
20 de abril de 2018



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ

DINÂMICA

- ❑ O que eu trago de bom para o curso hoje.



- ❑ Texto informativo



MÓDULO II – TEORIAS

- **TEORIA DA COMUNICAÇÃO**
- **TEORIA DOS JOGOS**
- **MODERNA TEORIA DO CONFLITO**



TEORIA DA COMUNICAÇÃO



TEORIA DA COMUNICAÇÃO

**O PODER DA PALAVRA... O FALAR...
O OUVIR...**



TEORIA DA COMUNICAÇÃO



- Agressiva
- Passiva
- Assertiva



VÍDEO 1

Agressivo, passivo ou assertivo



COMUNICAÇÃO AGRESSIVA



- perda de oportunidades
- auto imagem negativas
- danos aos outros
- culpa

- Frustração
- perda de credibilidade
- Raiva
- depressão e solidão (ninguém quer ficar perto de uma pessoa que só diminui quem está ao seu redor).



COMUNICAÇÃO PASSIVA



- Tristeza
- Depressão
- solidão.

- Perda de oportunidades (ninguém nem sabia que ela estava em busca de uma)
- Auto estima e auto imagem negativas, danos a si mesmo (vive engolindo “sapos”)



COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



- Auto estima elevada
 - Senso de auto eficácia
 - Tranquilidade
 - Segurança
 - Conexão e
 - Crescimento...
-
- facilita a resolução de problemas interpessoais (continuará tendo, afinal as pessoas são diferentes... mas os resolverá de uma forma bem mais eficaz)

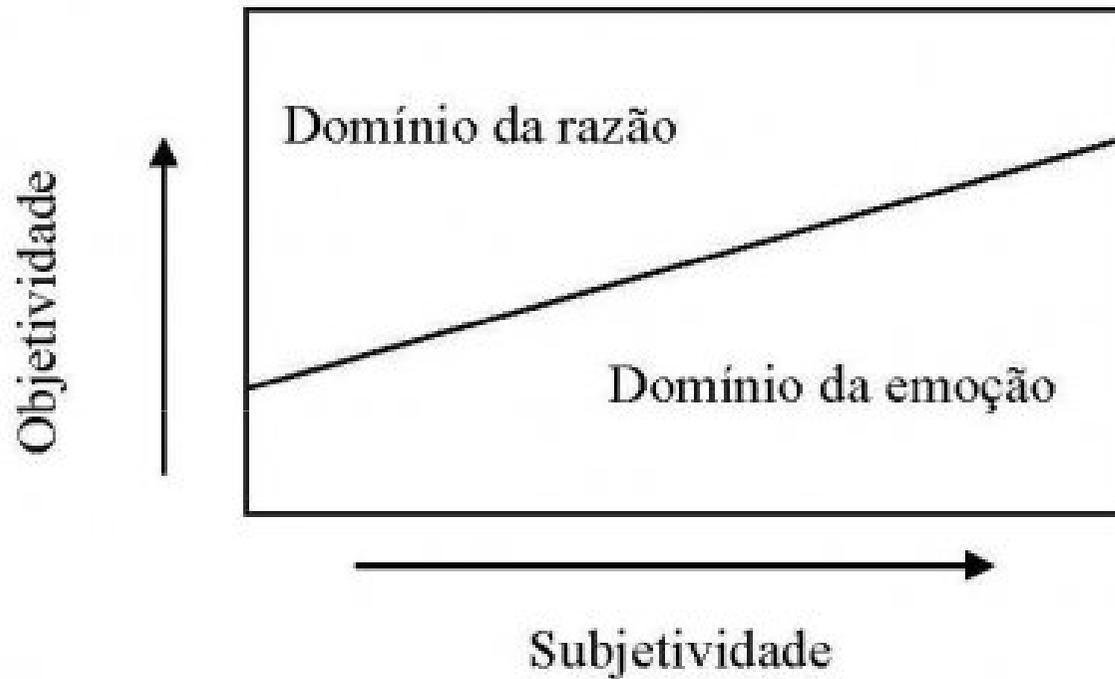


COMPORTAMENTOS

- ❑ O humano é um ser emocional
- ❑ A emoção dirige suas escolhas e, em consequência, os comportamentos
- ❑ Agir "racionalmente" significa, pois, comportar-se segundo padrões reconhecidos como lógicos
- ❑ Forças emocionais movem os negócios, uma vez que pessoas os conduzem.
- ❑ Fatores como "orgulho", "prazer de ser o primeiro", "satisfação em comandar pessoas" encontram-se presentes nas mesas dos dirigentes.



OBJETIVIDADE X SUBJETIVIDADE



No conflito, razão e emoção coexistem

Em alguns, predomina a "razão"; em outros, a "emoção"



DINÂMICA

☐ Comunicação violenta e não violenta



Euzinete/Nilce

TEORIA DOS JOGOS



TEORIA DOS JOGOS

A Teoria dos Jogos é definida como o ramo da matemática aplicada e da economia que estuda situações estratégicas em que participantes engajam em um processo de análise de decisões baseando sua conduta na expectativa de comportamento da pessoa com quem se interage.



EQUILÍBRIO DE NASH

Solução conceitual segundo a qual os comportamentos se estabilizam em resultados nos quais os jogadores não tenham remorsos em uma análise posterior do jogo considerando a jogada apresentada pela outra parte. Em Teoria dos Jogos se usa esta solução conceitual como forma de se prever um resultado.



DILEMA DO PRISIONEIRO

Resumidamente, a estória é a seguinte. Dois suspeitos, A e B, são presos pela polícia. A polícia não tem provas suficientes para os condenar, então separa os prisioneiros em salas diferentes e oferece a ambos o mesmo acordo:



Prisioneiro A



Prisioneiro B

Cada prisioneiro vai ter que decidir sem saber a escolha do outro – eles não podem conversar. Como o prisioneiro irá reagir? Existe alguma decisão racional a tomar? Qual seria a sua decisão?

DILEMA DO PRISIONEIRO

Réu B se cala

Réu B trai

Réu A se cala

Ambos são
condenados a
1 ano de prisão

Réu A é condenado
a 5 anos e
B é absolvido.

Réu A trai

Réu B é
condenado a
5 anos e
A é absolvido.

Ambos são
condenados a
2 anos de prisão



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



POSIÇÃO

POSIÇÃO: pode se apresentar como uma justificativa, uma meta estratégica (peço o mais para conseguir o menos), onde a pessoa esconde, dissimula, omite seus verdadeiros motivos, justificativas ou metas; procura não escutar para manter-se firme na posição;

Argumentos do processo judicial;

Lide processual.



INTERESSE

INTERESSE: o que é realmente importante no problema, são as verdadeiras intenções, as justificativas reais que a pessoa reluta em expressar;

Normalmente o interesse é encoberto pela posição;

Há medo de expressar os interesses, medo de se abrir, de ficar vulnerável e não ser compreendido (importância do sigilo);

Lide sociológica.



Euzinete

DINÂMICA

□ O barqueiro



Regina

VÍDEO 2

Barqueiro



DINÂMICA

□ GVGO



**MODERNA
TEORIA DO
CONFLITO**



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

- Os seres humanos vivem em sociedade para sua sobrevivência e evolução.
- Dotados de personalidade, possuem interesses e princípios diferentes.

“O inferno são os outros”
(Jean Paul Sartre)



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- **Conflito: o que é e como entendê-lo**
- O que significa o termo conflito?
- Latim “***conflictu***”; embate dos que lutam;
- Discussão acompanhada de injúrias e ameaças; desavença; guerra; luta; combate; colisão, choque”.
- O conflito pode ser definido como ***um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis.***



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- Quando falarmos em conflito, que tipo de idéias lhe ocorrem?
 - Guerra
 - Briga
 - Disputa
 - Agressão
 - Tristeza
 - Violência
 - Raiva
 - Perda
 - Processo



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- REAÇÕES FISIOLÓGICAS AO CONFLITO
 - Transpiração
 - Taquicardia
 - Ruborização
 - Elevação do tom de voz
 - Irritação
 - Raiva
 - Hostilidade
 - Polarização
 - Descuido verbal



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- PRÁTICAS COMUMENTE ADOTADAS
 - Reprimir comportamentos
 - Analisar fatos
 - Julgar
 - Atribuir culpa
 - Responsabilizar
 - Polarizar a relação
 - Analisar personalidade
 - Caricaturar comportamentos



Moderna Teoria do Conflito

Hierarquia das necessidades humanas (Pirâmide de Maslow)



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- Hampton (1991): ***“o conflito é o processo que começa quando uma parte percebe que a outra frustrou ou vai frustrar seus interesses”***.
- Não necessariamente acontece entre duas pessoas, podendo existir entre dois grupos, um grupo e uma pessoa, uma organização e um grupo.
- Está ligado à frustração, que é o fato que desencadeia o conflito.
- Desencadeado esse processo, o fenômeno conflito pode ter um efeito construtivo ou destrutivo, dependendo da maneira como ele é administrado.



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

■ Conflito: duas maneiras de encará-lo

NEGATIVA: o conflito é algo apenas prejudicial, devendo ser evitado a todo custo;

POSITIVA: verificar o que ele pode trazer de benéfico (diferenças de opiniões e visões), aprendizagem e enriquecimento (em termos pessoais e culturais).

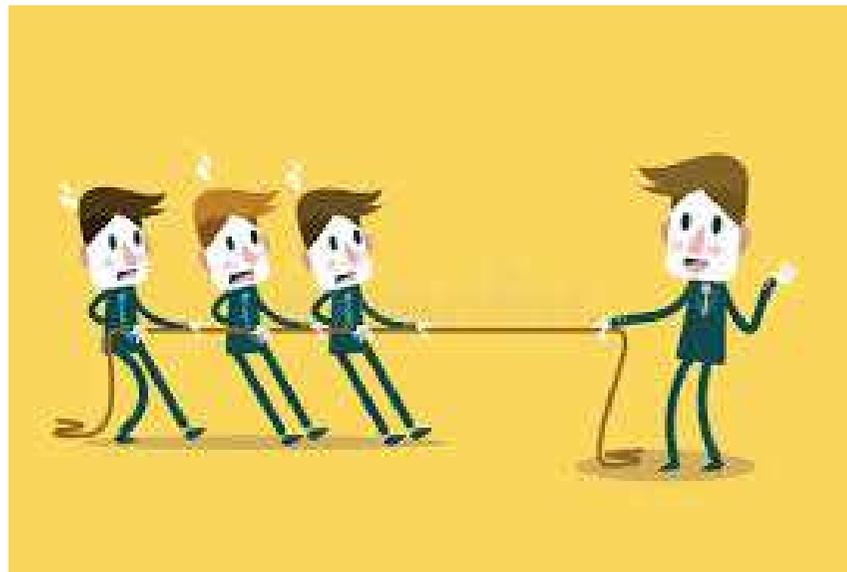


DINÂMICA

☐ Espiral do conflito



☐ Linha do conflito



Lilian

MODERNA TEORIA DO CONFLITO

▪ ESPIRAIS DO CONFLITO

Para alguns autores há uma progressiva escalada em relações conflituosas, resultantes de um círculo vicioso de ação e reação. Cada reação torna-se mais severa do que a ação que a precedeu e cria uma nova questão ou ponto de disputa.



MODERNA TEORIA DO CONFLITO

- **Uma nova visão sobre o conflito**
- O conflito está sempre relacionado a ocorrências negativas. Através da história, o ser humano aprendeu diversos caminhos ineficazes para perceber e lidar com o conflito. Quando se teme o conflito ou ele é visto como uma experiência negativa, reduzem-se as chances de se lidar com ele efetivamente.
- O conflito é resultado da diversidade que caracteriza os pensamentos, atitudes, crenças, percepções, bem como o sistema e a estrutura social.

MODERNA TEORIA DO CONFLITO

A partir do momento em que se percebe um conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos, é possível se perceber o conflito de forma positiva. Isso consiste em uma das principais alterações da chamada moderna teoria do conflito.



■ Os conflitos podem trazer os seguintes Benefícios:

- Estimular o pensamento crítico e criativo;
- Melhorar a capacidade de tomar decisões;
- Reforçar a consciência da possibilidade de opção;
- Incentivar diferentes formas de encarar problemas e situações;
- Melhorar relacionamentos e a apreciação das diferenças; e
- Promover a autoconhecimento.



- **Paz e conflitos**

- O conflito não é um obstáculo à paz. Pelo contrário,

- **para construir uma cultura de paz é preciso mudar atitudes, crenças e comportamentos**

- A paz é um conceito dinâmico que leva as pessoas a provocar, enfrentar e resolver os conflitos de uma forma não-violenta.

- Uma educação para a paz reconhece o conflito como um trampolim para o desenvolvimento: que não busque a eliminação do conflito, mas sim, modos criativos e não-violentos de resolvê-los.



- Há três caminhos fundamentais:
- **A prevenção do conflito**, desenvolvendo a sensibilidade à presença ou potencial de violência e injustiça (sistemas de alerta prévio) e a capacidade de análise do conflito;
- **A resolução**, ou seja, o enfrentamento do problema e a busca de mecanismos institucionais; e
- **A transformação**, em vista de estratégias para mudança, reconciliação e construção de relações positivas. (SEIDEL, 2007, p. 11)



Conflito adequadamente tratado

- **TRANSPIRAÇÃO**
- **TAQUICARDIA**
- **RUBORIZAÇÃO**
- **ELEVAÇÃO DA VOZ**
- **IRRITAÇÃO**
- **RAIVA**
- **HOSTILIDADE**
- **DESCUIDO VERBAL**
- **MODERAÇÃO**
- **EQUILÍBRIO**
- **NATURALIDADE**
- **SERENIDADE**
- **COMPREENSÃO**
- **SIMPATIA**
- **AMABILIDADE**
- **CONSCIÊNCIA VERBAL**

Conflito adequadamente tratado

- REPRIMIR
COMPORTAMENTOS
- ANALISAR FATOS
- JULGAR
- ATRIBUIR CULPA
- RESPONSABILIZAR
- POLARIZAR RELAÇÃO
- JULGAR CARÁTER
- CARICATURAR
COMPORTAMENTOS
- **COMPREENDER
COMPORTAMENTOS**
- **ANALISAR INTENÇÕES**
- **RESOLVER**
- **BUSCAR SOLUÇÕES**
- **SER PROATIVO (RESOLVER)**
- **DESPOLARIZAR RELAÇÃO**
- **ANALISAR PERSONALIDADE**
- **GERIR SUAS PRÓPRIAS
EMOÇÕES**

Conflito adequadamente tratado

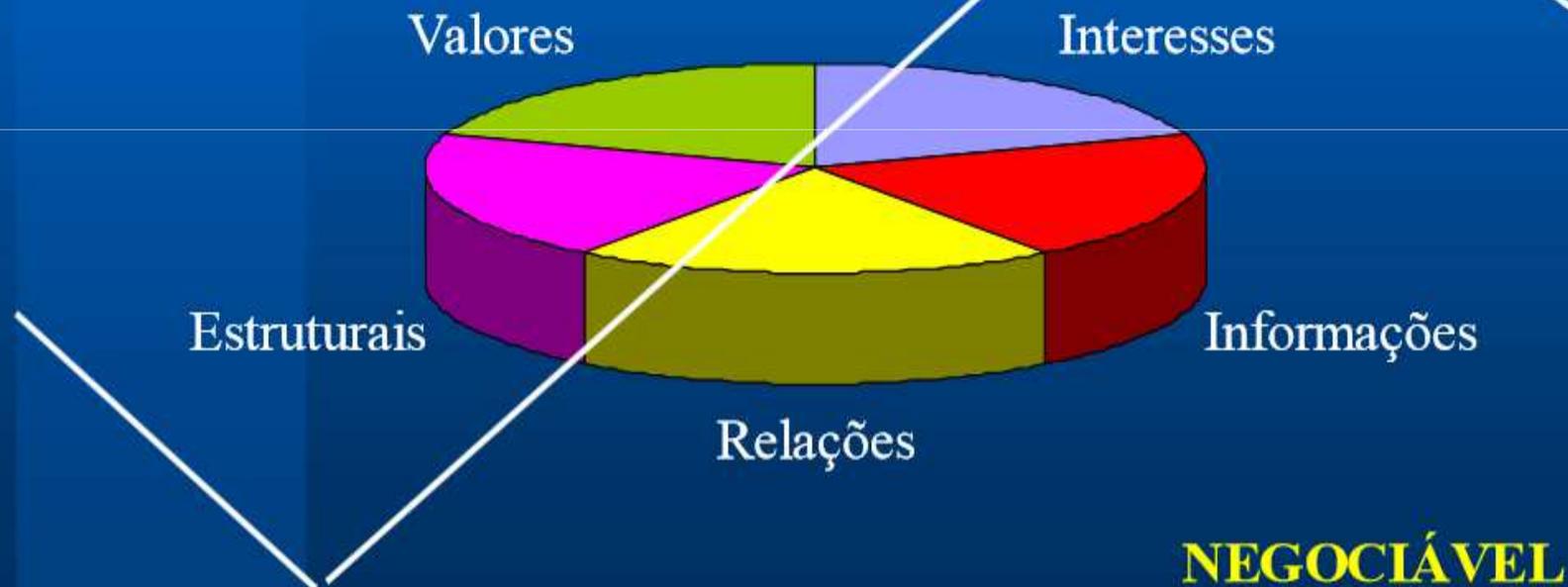
(mudanças e resultados positivos)

- **GUERRA**
- **BRIGA**
- **DISPUTA**
- **AGRESSÃO**
- **TRISTEZA**
- **VIOLÊNCIA**
- **PERDA**
- **PROCESSO**
- **PAZ**
- **ENTENDIMENTO**
- **SOLUÇÃO**
- **COMPREENSÃO**
- **FELICIDADE**
- **AFETO**
- **GANHO**
- **APROXIMAÇÃO**



ORIGENS DO CONFLITO

DIFÍCIL DE NEGOCIAR



NEGOCIÁVEL



O ICEBERG DO CONFLITO

O QUE O MEDIANDO ENXERGA

Culpa

Direitos

Ganha-ganha

O QUE O MEDIADOR
ENXERGA

Possibilidades

Ganhos mútuos

Crenças limitantes

Reconstrução
Positiva do Discurso

Canal de comunicação

Emoções universais

Linguagem não verbal

Meta linguagem

Escola de Negociação de Havard



DINÂMICA

- Te ofereço o perdão



VÍDEO 2 Te ofereço Paz



EXERCÍCIO

- Do perdão (para casa)





NUPEMEC/TJAP



E-mail:

nucleopermanente@tjap.jus.br



Fone:

3312-3300 – Ramal: 3735

99126-3805 (WhatsApp)

