

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

6º MÓDULO
04 de maio de 2018



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO AMAPÁ

MÓDULO VI

**□ TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO,
CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.**



TÉCNICAS AUTOCOMPOSITIVAS



1. Declaração de abertura
2. Rapport
3. Recontextualização (ou parafraseamento)
4. Audição de propostas implícitas
5. Afago (ou reforço positivo)
6. Silêncio e escuta ativa (vídeo)
7. Validação de sentimentos
8. Sessões individuais (Caucus)
9. Troca de papéis
10. Geração de opções
11. Normalização
12. Organização de questões
13. Enfoque prospectivo
14. Testes de realidade
15. Apresentar perguntas orientadas para soluções



1. DECLARAÇÃO DE ABERTURA




PROCEDIMENTOS, TÉCNICAS E HABILIDADES DA MEDIAÇÃO (1ª Parte)

O procedimento autocompositivo INÍCIO DA SESSÃO

Declaração de abertura:

Vantagens de se conduzir uma declaração de abertura eficiente:

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

Declaração de abertura:

Apresente-se e apresente as partes

- Anote os nomes das partes
- Recorde as interações anteriores entre o mediador e as partes (caso seja necessário)

Explique o papel do mediador

- Não pode impor uma decisão
- Não é nem deve atuar como um juiz
- Imparcial
- Facilitador
- Ajuda os participantes a examinar metas e interesses



Declaração de abertura:

Descreva o processo de mediação

- Voluntário
- Informal (nenhuma regra de produção de provas)
- Participação das partes bem como dos advogados
- Oportunidade para as partes falarem
- Possibilidade de sessões privadas
- Notas e registros por parte do mediador

Assegure a manutenção de confidencialidade

- Explique as exceções (de acordo a orientação de cada TJ)



Declaração de abertura:

Descreva as expectativas do mediador em relação às partes

- › Trabalhar conjuntamente para tentar alcançar uma solução
- › Escutar sem interrupção
- › Explicar suas preocupações
- › Escutar a perspectiva da outra parte
- › Tentar seriamente resolver o problema
- › Revelar informações relevantes à outra parte

Confirmar disposição para participar



Declaração de abertura:

Falar sobre o papel dos advogados

- Esclarecer procedimentos no caso de ausência

Descrever a estrutura a ser seguida

- Tempo (até x horas)
- Logística (possibilidade de mais sessões)
- Formas possíveis que o acordo, caso alcançado, pode assumir
- Partes têm a oportunidade de falar
- Quem irá falar primeiro (objeto de fala)

Perguntas ou dúvidas



2. RAPPORT



RAPPORT

- Técnica de persuasão
- Origem francesa: trazer de volta, ligação, elo, relação, proximidade, empatia
- Entender a necessidade do outro
- Ficar confortável para facilitar a interação
- Enviar uma mensagem para o cérebro de que você é igual a elas e podem confiar





**RAPPORT É A CAPACIDADE DE ENTRAR NO MUNDO DE ALGUÉM,
FAZÊ-LO SENTIR QUE VOCÊ O ENTENDE E QUE VOCÊS
TÊM UM FORTE LAÇO EM COMUM.**

**É A CAPACIDADE DE IR TOTALMENTE DO SEU MAPA DO MUNDO
PARA O MAPA DO MUNDO DA PESSOA.
É A ESSÊNCIA DA COMUNICAÇÃO BEM-SUCEDIDA.”**

ANTHONY ROBBINS





**VOCÊ ACEITA MAIS FACILMENTE SUGESTÕES
DE QUEM VOCÊ CONHECE, CONFIA E SE SENTE
CONFORTÁVEL, OU DE UM ESTRANHO?**



RAPPORT ESPELHAMENTO

- Provoca identificação (neurônio espelho)
- Movimentos corporais (modo de sentar, tocar objeto, beber água, a pessoa seguirá depois os seus comandos)
- A ideia é que a pessoa se veja em você de forma inconsciente



RAPPORT ESPELHAMENTO



RAPPORT SORRISO


- Sorrir enquanto conversa.
- Comunicar com um leve sorriso no rosto torna agradável a conversa e mostra proximidade.



RAPPORT DIZER O NOME DAS PESSOAS

- Referir à pessoa e chamar pelo nome que se reconhece (o nome tem uma história).
- O mediando te colocará dentre as pessoas próximas delas.
- Mostra conexão.

RAPPORT TOM DE VOZ E PALAVRAS

- Se a pessoa se comunica de forma mais lenta, tente diminuir a velocidade da fala ou vice-versa.
 - Usar em algum momento da conversa palavras que você percebe que a pessoa usa de forma frequentemente (repete).
 - Ex: certamente, então, enfim, etc.
- 

RAPPORT SOBRANCELHAS (EYE BROW FLASH)

- Comportamento, comunicado (usar as sobrancelhas)
- Rápido levantar de sobrancelhas quando vemos um pessoa conhecida.
- O sinal faz com que reconheçam a gente como amigável, parte do grupo.

Vídeo sobrancelhas/lábios



RAPPORT MOSTRAR A PALMA DAS MÃOS ENQUANTO FALA

- Suas ideias são mais aceitas
- Não é ameaçador, mostra proximidade.



RAPPORT TOQUE NA MÃO OU NO PULSO

- Mostra que é amigável, que é uma pessoa confiável.
- Aumenta as chances de que concordem com você.



3. PARAFRASEIO



PARAFRASEIO

- Saber ouvir os outros.
- Limpar o discurso e retirar as falas emocionais
- Utiliza a fala reconstruindo as frases de forma educada, sem a carga de emoção, de forma menos agressiva
- Serve para o mediador e as partes entenderem seus desejos



4. AUDIÇÃO DE PROPOSTAS IMPLÍCITAS



PROPOSTAS IMPLÍCITAS

- Vem a partir da escuta ativa
- quando a parte em seu discurso já diz que pretende resolver o conflito de alguma forma (Ex. eu quero pagar)



5. AFAGO (REFORÇO POSITIVO)



AFAGO / REFORÇO POSITIVO

- É usada para reconhecer o esforço das partes no sentido de colaborar, também para os advogados valorizando o papel deles no processo. (Ex. ela disse que o Sr. é um bom pai).



6. SILÊNCIO ESCUTA ATIVA



SILÊNCIO / ESCUTA ATIVA

- Quando as duas partes cessam o diálogo e surge o silêncio, neste momento, é importante o mediador aguardar, pois as partes estão refletindo sobre o conflito e seus interesses em relação a eles.
- Quando o mediador entender pertinente retoma o diálogo, com encaminhamento para prospecção (futuro).



ESCUITA DINÂMICA

O QUE É ?

- Escutar para ouvir, não para responder;
- Compreender os significados das palavras;
- Escutar o conteúdo emocional;
- Confirmar às partes que estão sendo ouvidas.



INTERVIR COM PACIMÔNIA

- Quando a comunicação for restabelecida, a participação do conciliador deve apenas orientar o diálogo, ressaltando os pontos convergentes que resultarem da conversa;
- Evitar a escuta nervosa;
- Falar só o essencial e não intervir sem necessidade.



7. VALIDAÇÃO DE SENTIMENTOS



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



Exercício de validação de sentimentos

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

Ele(a) está sentindo:

Ele(a) diz: ***“Eu trabalhei para empresa durante 3 anos. Eu dei a eles tudo de mim. Eu jamais me esquivei de meus deveres e nunca reclamei de não estar recebendo muito crédito. Agora eles me dizem que eu devo ficar de lado e deixar um colega iniciante assumir o comando. É realmente injusto.”***

Ele(a) está sentindo:



Exercício de validação de sentimentos

Ele(a) diz: ***“Quando eu olho para trás e vejo o que fiz, eu não consigo acreditar no que fiz. Eu não deveria ter tratado a Nina daquele jeito”.***

Ele(a) está sentindo:

Ele(a) diz: ***“Eu dei a ela tudo que uma mulher poderia querer. E quando eu mais preciso, quando estou internado ela resolve me trair com outro homem. Não dá para aguentar!”***

Ele(a) está sentindo:

Ele(a) diz: ***“Tudo bem, eu pedi desculpas, não pedi? O que mais você quer que eu faça? Eu sei que eu estava errado”.***

Ele(a) está sentindo:



8. SESSÕES INDIVIDUAIS (CAUCUS)



SESSÕES INDIVIDUAIS / CAUCUS

Nos Estados Unidos designa-se por ***caucus*** o sistema de eleger delegados em dois estados, na fase das eleições primárias (ou preliminares), na qual cada partido decide quem será o candidato desse partido à presidência dos Estados Unidos. Cada partido político reúne os apoiadores dos vários candidatos.

Seria uma convenção ou reunião



SESSÕES INDIVIDUAIS / CAUCUS

Quando o mediador sente a necessidade de investigar um comportamento particular de uma das partes.

Dizer algo a uma das partes que não pode ser dito na presença da outra.

Confiança – credibilidade - **SIGILO**



9. TROCA DE PAPÉIS



TROCA DE PAPÉIS

- Fazer com que a parte se coloque no lugar da outra.
- Pode ser utilizada dentro do caucus.
- Cuidado com a imparcialidade



10. GERAÇÃO DE OPÇÕES



GERAÇÃO DE OPÇÕES

- Quando as partes criam várias alternativas para solucionar os conflitos.
- Estimular as partes neste sentido.



11. NORMALIZAÇÃO



NORMALIZAÇÃO

- Quando as partes entendem que aquele conflito é normal.
- Ex. pensão alimentícia, é muito para quem paga e pouco para quem recebe.
- Agir com naturalidade para deixar as partes à vontade.
- Ex: Relações homoafetivas
- Ex: Comportamentos estranhos



12. ORGANIZAÇÃO DE QUESTÕES



ORGANIZAÇÃO DE QUESTÕES

- Na escuta ativa, o mediador coloca em ordem as questões que as partes trazem, começando das mais simples para as mais complexas.
- Ponto convergentes e pontos controvertidos



13. ENFOQUE PROSPECTIVO



ENFOQUE PROSPECTIVO

- Quando o mediador faz com que as partes vejam o conflito como ele é hoje, e como pretendem se relacionar com ele daqui para frente.
- Imaginar o futuro com ou sem aquela questão.



14. TESTES DE REALIDADE



TESTES DE REALIDADE

- Usar de preferência nas sessões privadas.
- Quando a parte precisa saber se o que ela está apresentando como solução é realmente aquilo que ela consegue cumprir.
- Ex: Se uma parcela “x” cabe no orçamento mensal)



15. PERGUNTAS ORIENTADAS PARA SOLUÇÕES



PERGUNTAS ORIENTADAS

- São perguntas para melhor entender sobre o conflito, isso para o mediador e também serve as vezes para a parte entender o que ela realmente deseja.



OUTRAS QUESTÕES



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*



FOCO EM INTERESSES E NÃO EM POSIÇÕES

Em muitas ocasiões, as posições manifestadas não correspondem a interesses verdadeiros.

Ex: Um exemplo da diferença entre interesse e posição é retratado no filme “uma mente brilhante” na qual o professor, diante da necessidade de ser ouvido pelos alunos, fecha a janela no momento em que a sala de aula é invadida por ruído provocado por obra próxima. Na sequência da cena, surge uma aluna que se ergue e abre a janela, por estar incomodada com o calor. Nesse caso, são claras as posições em conflito – manter a janela fechada ou manter a janela Aberta



SEPARAR PESSOAS DO PROBLEMA

- As pessoas passarem a se agredir mutuamente;
- Os primeiros desabafos - são de um contra o outro;
- Com o uso da técnica gradativamente a comunicação se restabelece:
- Passa a ser perceptível o avanço da conversa de um com o outro e não de um contra o outro.



CRIAR PADRÕES OBJETIVOS

- Em um momento inicial, as posições sempre se apresentam como antagônicas: só uma pode ser acolhida e a veracidade de uma, implica na falsidade da outra.
- O padrão externo (neutro - objetivo) permite ceder, aceitar, concordar: não foi o mediador que disse, não foi a outra parte... Ex. laudo, perícia, jornal, parecer técnico, revista, livro, balanço, legislação, jurisprudência...



FORMULAÇÃO E AVALIAÇÃO DE OPÇÕES

- Gerar e estimular opções, tantas quanto possíveis, sem julgar;
- Estimular opções para satisfazer os interesses mútuos e individuais;
- Organizar e avaliar (sem julgar) as opções conforme os critérios e prioridades.



PROCEDIMENTO DA MEDIAÇÃO



A Mediação é uma seqüência lógica de passos.

- 1. Pré-mediação. A apresentação do mediador e das regras da mediação.**
- 2. Abertura: os mediados expõem o problema.**
- 3. Investigação. A descoberta dos interesses ainda ocultos.**
- 4. Geração de idéias para resolver os problemas.
Opções.**
- 5. Acordo**

Passo 1 – PRÉ-MEDIAÇÃO

Apresentação. Como gostariam de ser chamados.

Explicar as Regras da Mediação:

- **Mediador é Neutro e Imparcial;**
- **Papel do Mediador não é decidir, e sim ajudá-los a decidir bem;**
- **Ajudar ambas as partes a chegar a melhor solução possível ;**
- **Respeito Mútuo.**

Passo 1 – PRÉ-MEDIAÇÃO

- Quando um falar o outro deve escutar sem interrupções;
- Haverá igualdade de oportunidades (tempo);
- Sigilo, tudo que for falado não será revelado para ninguém;
- Reunião separada – caso seja necessário;
- O que for revelado na reunião privada e pedido sigilo não poderá ser revelado à outra parte;
- Finalizar processo – perguntando se as partes têm alguma dúvida;

Passo 2 – Mediandos Expõem o problema

- **Pedir a quem procurou o CEJUSC expor a situação.**
- **Após o primeiro falar o Mediador fará um resumo do que foi dito (deixe-me ver se entendi direito o que você disse. Você afirmou que)**
- **O mesmo será feito com a segunda parte**
- **Lembre-se você é o maestro, aprenda a ouvir...**

Passo 3 – Investigação.

A descoberta dos Interesses ainda ocultos

- Investigar os **INTERESSES** utilizando perguntas abertas e neutras
- Escutar bem as respostas e anotá-las.
- Observar sempre o comportamento não verbal das partes. Elas deverão estar sentadas no campo de visão do mediador.
- Objetivo é descobrir quais são os reais interesses das partes.

Perguntas abertas:

Quando começou esta situação?

Vocês já conversaram sobre este assunto antes?

Como você se sente em relação a?

Fulano, você entendeu o que foi dito?

**Você disse que fulano era (tal característica- antipático p.ex.) .
O que é, para você, uma pessoa antipática?**

O que você sugere sobre este assunto?

Como você veria esta situação se estivesse no lugar do outro?

Eu não entendi este último comentário. Você poderia repetir?

Você poderia dar alguns exemplos do que está dizendo?

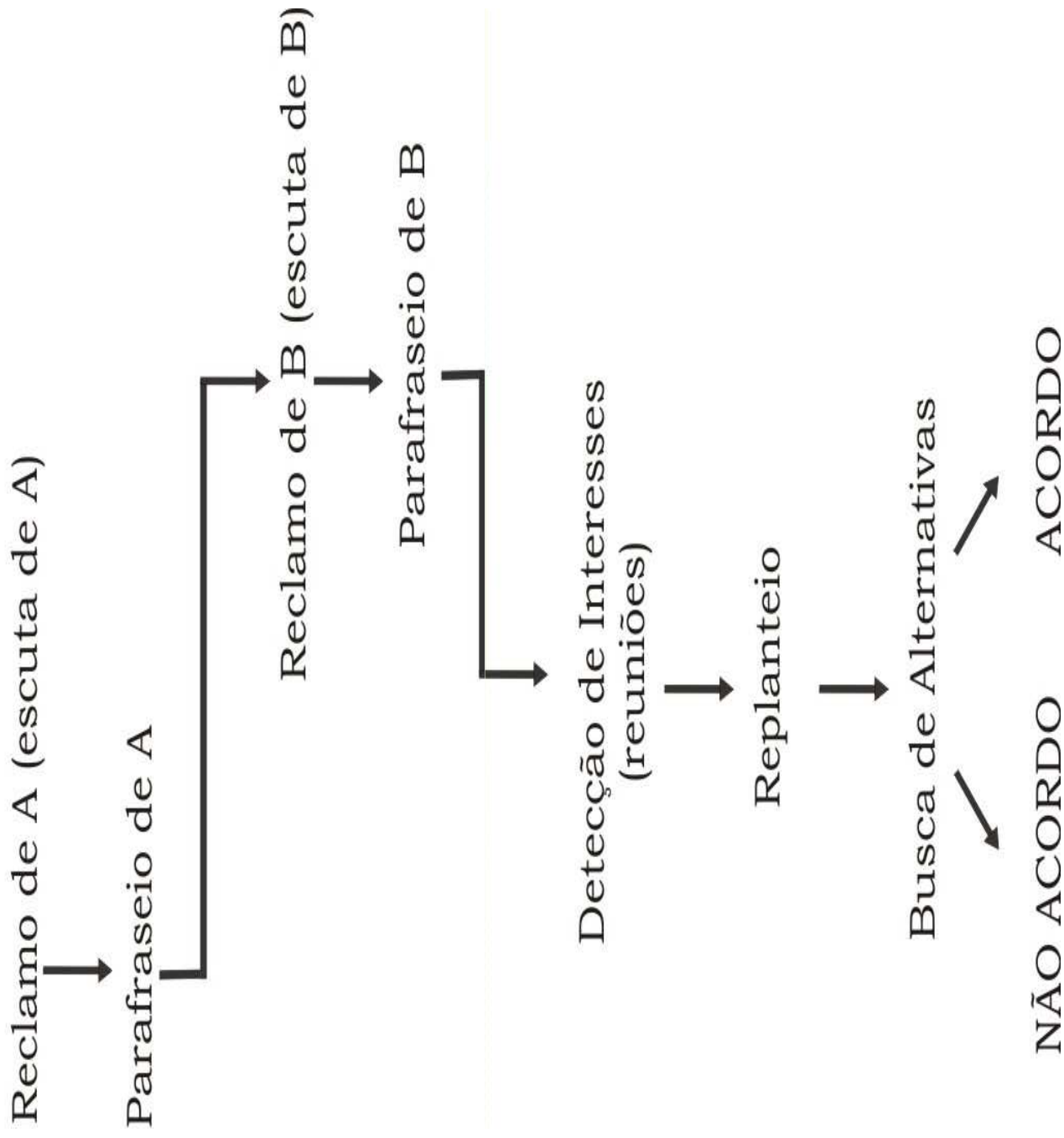
Será que todos os assuntos já foram analisados?

O que você pode fazer para ajudar a resolver esta situação?

Para vocês, qual seria uma boa solução para este assunto?

FALE-ME MAIS SOBRE ISTO(é a pergunta mais aberta de todas e muito utilizada pelos mediadores)

Discurso do Conciliador/Mediador





Vídeo cena do filme

1ª Aula

2ª Aula





NUPEMEC/TJAP



E-mail:

nucleopermanente@tjap.jus.br



Fone:

3312-3300 – Ramal: 3735

99126-3805 (WhatsApp)

