



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

5ª Reunião da Rede de Fomento ao Controle Social em 2018

Repasse Curso Mediação de Conflitos

ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE



**Curso de Capacitação em Mediação de Conflitos:
Uma estratégia para as Ouvidorias, com base na
Resolução 125/2010 do CNJ, o Novo Código de
Processo Civil e a Lei da Mediação.**

26 e 27 de Setembro.



A Verdade para o caminho da CONCILIAÇÃO

O Poder da EMPATIA



CONFLITO é uma expressão de **diferenças** **entre partes** que acreditam que seus interesses não possam ser satisfeitos simultaneamente.



Possibilidades de Conflito

- Quando o Problema é postergado ou não reconhecido;
- Falhas de Comunicação
- Falta de Diálogo
- Acusações
- Julgamentos
- Críticas

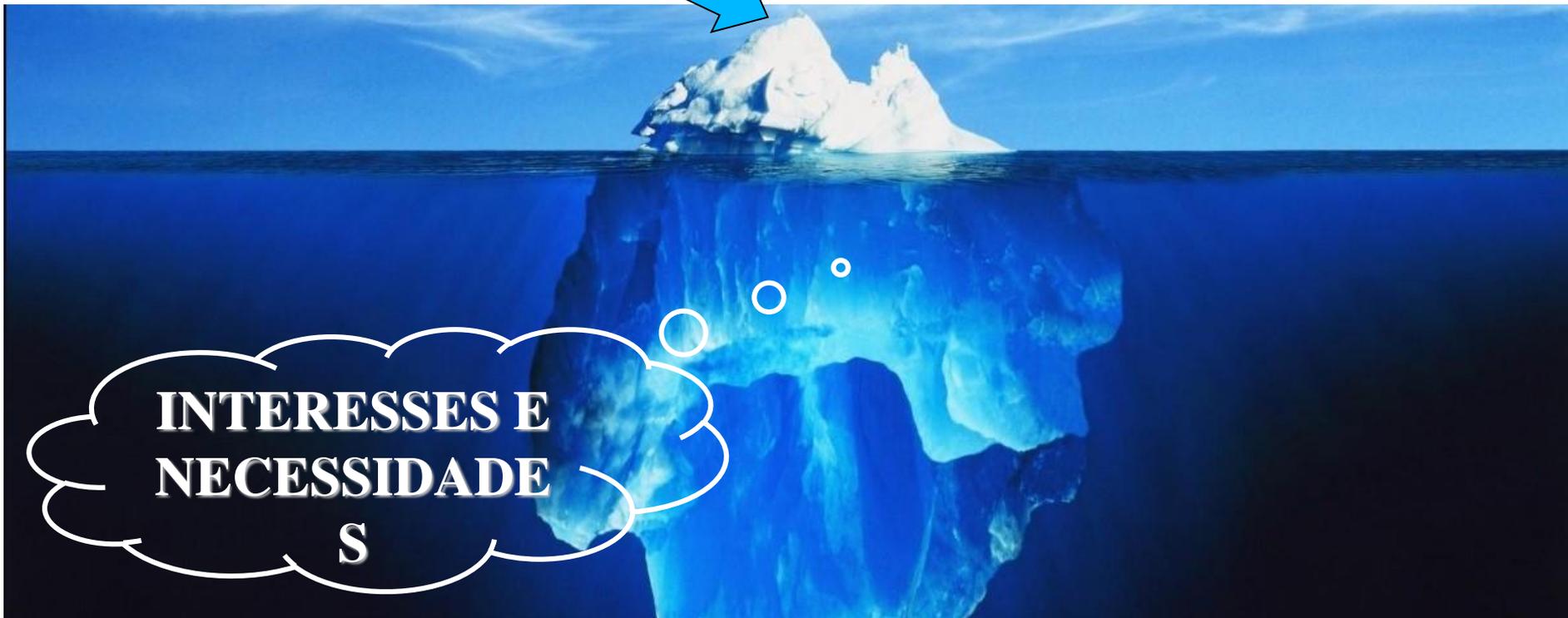


Possibilidades de Conflito

- Dificuldade para reconhecer competências no outro
- Necessidades não atendidas
- Entendimentos antagônicos
- Dificuldades em incluir visões diferentes



DISPUTA DE POSIÇÕES



**INTERESSES E
NECESSIDADES**

S



ESCUITA ATIVA

Escutar com empatia e sem julgamentos

- Valida o falante;
- Colocar-se na postura de não saber a história do outro;
- Encoraja a expressão de sentimentos com acolhimento;
- Redução de Tensões



Cliente e Ouvidoria

- Como estou escutando?
- Como o que estou escutando me afeta?
- Por que será que me afeta?
- Quais as minha fantasias, crenças, valores que tenho?
- Como saber se o que estou achando corresponde ao que está acontecendo?



COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

Predomina comunicação eficaz e com empatia, distinção entre sentimentos e opiniões, distinções entre observações e juízos de valor, etc.

“Não pense que o que diz é empatia. Empatia é onde conectamos nossa atenção, nossa consciência, não o que falamos.”

Marshall Rosenberg



Julgamentos Moralizadores “Comunicação Alienante”

Ex:

“O teu problema é ser egoísta demais”

“Ela é preguiçosa”

“Eles são preconceituosos”

“Isso é impróprio”

“Culpa, insulto, depreciação, rotulação, crítica, comparação e diagnósticos são todas formas de julgamento”



Comunicação não violenta

Estabelecimento de relações de parceria e cooperação, em que predomina comunicação eficaz e com empatia.

- ✓ Distinção entre observações e juízo de valor;
- ✓ Distinção entre sentimentos e opiniões;
- ✓ Distinção entre necessidades (ou valores universais) e estratégias;
- ✓ Distinção entre pedidos e exigências/ameaças.



Comunicação não violenta

Quatro componentes:

Observação - Fato

- Sentimento – Emoção que algum fato provoca
- Necessidades – Raiz dos sentimentos
- Pedido – Específico e realizável



Comunicação não violenta

DIMENSÕES DO EU	FALE SEMPRE A PARTIR DE VOCÊ...
OBSERVAÇÃO	O que você está vendo, ouvindo, observando para falar o que está falando?
SENTIMENTO	O que você sente disso que você vê, ouve ou observa?
NECESSIDADE	Que necessidade(s) sua(s) justificam isso que você sente?
PEDIDO	Qual a ação que você espera que seja desenrolada a partir disso que você fala? O que você espera do(s) outro(s) com que fala?



FALANDO A PARTIR DE	VOCÊ...
O que você está vendo, ouvindo, observando para falar o que está falando?	Quando eu vi que não chegava e não retornava minhas mensagens....
O que você sente disso que você vê, ouve ou observa?	...Senti muita raiva e medo...
Que necessidade(s) sua(s) justificam isso que você sente?	...Esse trabalho é muito importante para mim, preciso desse emprego para manter minha subsistência e o resgate da minha dignidade..
Qual a ação que você espera que seja desenrolada a partir disso que você fala? O que você espera do(s) outro(s) com que fala?	Você pode se responsabilizar pela sua ausência junto a Diretoria e, se necessário solicitar que eu não seja punida por isso?



FORMAS DE CONVERSAS

NEGOCIAÇÃO

MEDIAÇÃO

CONCILIAÇÃO

ARBITRAGEM

JUDICIAL



MEDIAÇÃO é um processo de cooperação, confidencial e voluntário que tem por objetivo auxiliar as pessoas a buscarem soluções, mutuamente satisfatórias, para situações conflituosas que estão vivendo, com perspectivas para o futuro.



Papel do Mediador/Papel do Ouvidor

- Identifica os problemas
- Define as regras para negociar
- Redefine os conflitos
- Foca a atenção nos interesses em comum
- Equilibra o Poder entre as partes
- Discute os problemas até produzir um acordo ou não
- Atribui a decisão aos protagonistas



Princípios Fundamentais da Mediação e Ouvidoria

- Imparcialidade
- Neutralidade Relativa
- Confidencialidade
- Voluntariedade
- Determinação das partes
- Equilíbrio entre as partes



Etapas da Mediação

1ª Etapa – Adesão: Construindo o contexto de confiança/voluntariedade/responsabilização

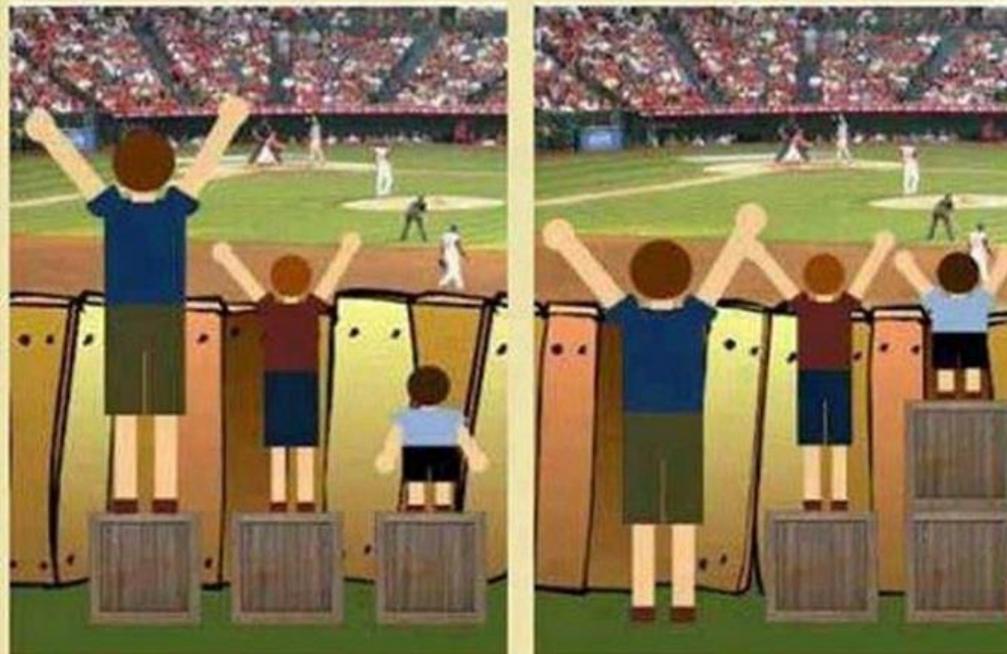
2ª Etapa – Ouvir as Histórias individuais: Legitimando as partes

3ª Etapa – Buscar Soluções: Construindo alternativas criativas

4ª Etapa – Finalização do Processo e Acompanhamento



IGUALDADE NÃO SIGNIFICA JUSTIÇA



IGUALDADE

JUSTIÇA

Necessidades x Soluções que respeitem diferenças



Princípios de Negociação – Harvard

- ✓ Separar as pessoas do problema (Percepção, Emoção e Comunicação)
- ✓ Focalizar nos interesses e não nas posições
- ✓ Criar opções para ganhos mútuos
- ✓ Insistir no uso de critérios objetivos



Legislações

- ❖ Resolução nº 125/2010 CNJ
- ❖ Novo Código de Processo Civil (Lei nº. 13.105, de 16 de março de 2015).
- ❖ Lei da Mediação, nº. 13.140, de 26/06/2015
- ❖ Lei nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*

Obrigado!

Jean Lopes

Ivanilza Fernandes

Zeneide Araújo



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

*Controladoria e Ouvidoria
Geral do Estado*