

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia



Curso

Mediação de conflitos – Módulo II

Apresentação

A elaboração, a formatação e a revisão do material didático são de responsabilidade da instrutoria.

Escola de Governo do Distrito Federal

Endereço: SGON Quadra 1 Área Especial 1 — Brasília/DF — CEP: 70610-610

Telefones: (61) 3344-0074 / 3344-0063

www.egov.df.gov.br

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria de Economia

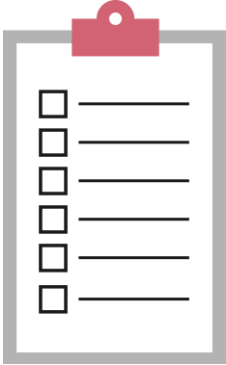


Curso
Mediação de conflitos - Módulo II

Samira lasbeck de Oliveira Soares

Sumário

- Apresentação
- Revisão
- Escolas de Mediação;
- Mediador e sua ética;
- Perfil do Mediador e habilidades necessárias;
- Comediação
- Mediação de conflitos & CNV – semelhanças e diferenças.
- Mediação e suas ferramentas: apresentação
- A importância do Advogado e do especialista
- Dinâmicas e vivências.



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Apresentação

- Mediadora de conflitos desde 2005.
- Reguladora de Serviços Públicos
- Instrutora de Mediação de conflitos desde 2011.
- Mãe e escritora de livros infantis.
- Gosto de café, vinho, piadas, livros, plantas, boas conversas e sorrisos.

Quem ?
O que espero?
Como contribuir ?



SAMIRA IASBECK

Antes de começarmos...

Apresentação

Quem sou?
Como posso contribuir para o curso?
O que espero do curso?
Quais regras de convivência seriam importantes para aproveitarmos melhor este curso?



REVISÃO

RE- visão

Conflito

Conceito & Paradigma
Dinâmica
Tipologia
Disputa & Conflitos



Mediação

Processo;
Filosofia de vida;
Forma de agir no mundo.

Diálogo

Conceito
Diálogo & Debate

Conflitos

Formas de manejo do conflito



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia | GDF

Formas de gestão de conflitos

Adaptado por Samira lasbeck da figura 1 do livro "O processo de mediação", Christopher Moore, 1985.



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia | GDF

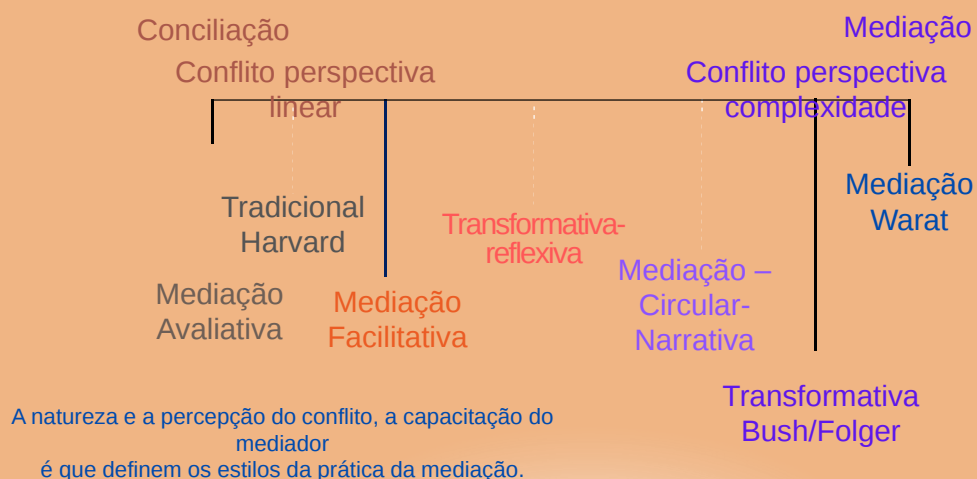
Mediação de Conflitos



Processo **dialógico**, fundamentado no diálogo, na cooperação e na voluntariedade, no qual um terceiro, imparcial capacitado, colabora com os envolvidos para que estes possam chegar à melhor saída possível para o problema que enfrentam. (SOARES, 2022).

Escolas de Mediação

ESCOLAS ou MODELOS DE MEDIAÇÃO



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Qual o seu ponto de partida?
Qual a sua direção?
QUAL O SEU CAMINHO?



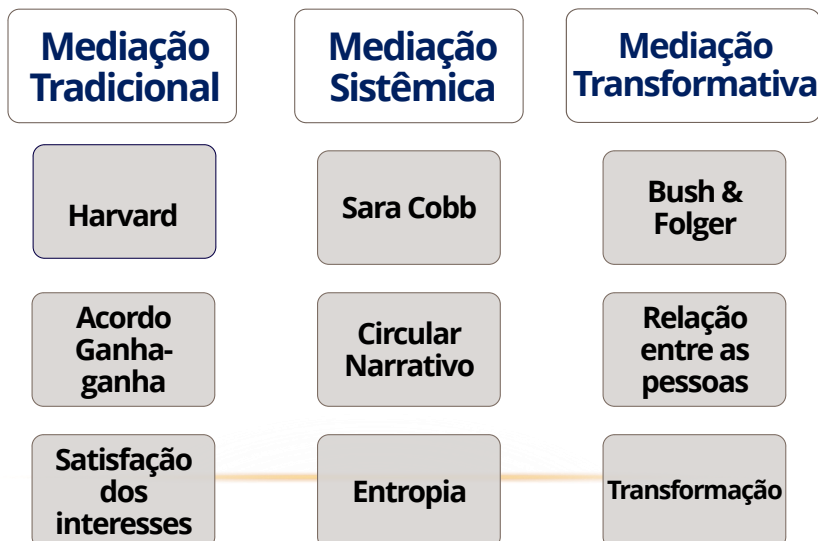
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia

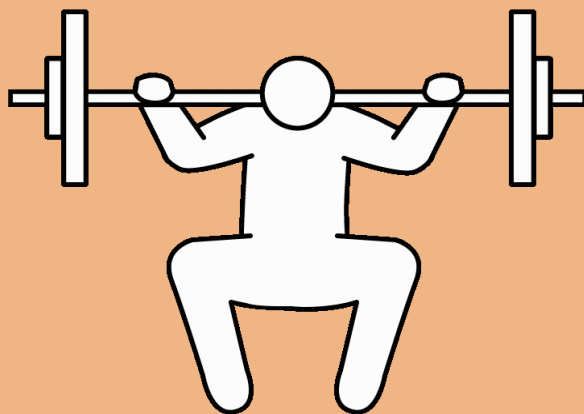


No território da Mediação – em qual direção?



Conflito = crise de interação entre as pessoas

Mediação = como uma oportunidade de transformação das relações através da revalorização das pessoas, do empoderamento e do reconhecimento recíproco entre elas.



Exercício - Texto Vezzulla

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Cada um faz seu caminho

- Onde eu estou?
- Qual o meu ponto de partida?
- Qual a minha direção?
- Qual a minha bússola?

Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



0 Mediador

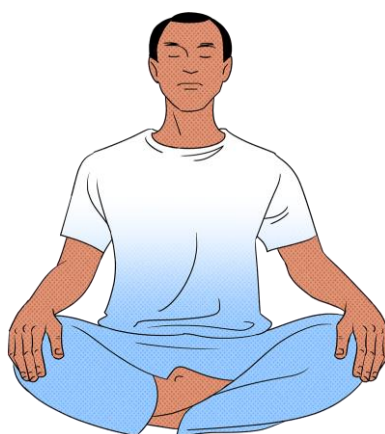
Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



O mediador no imaginário social



Escola de Governo
do Distrito Federal

Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa

Secretaria
de Economia



Vídeo – O mediador no imaginário social

O papel do mediador

- Criar condições para o diálogo entre os envolvidos;
- Ser sujeito reflexivo;
- Não pode julgar;
- Ter postura profissional condizente com os princípios da mediação e a sua cultura;
- Não pode ser um sujeito cartesiano;

SOARES, 2010.



O mediador como função/profissão

O mediador cidadão e o mediador institucional (SIX):

A mediação homem: **que vem de cima, do poder, mediação institucional.**

A mediação mulher: **independente, da vida cotidiana, mediação cidadã.**

Habilidades do mediador

Lista – exercício

1- Passo:

O que tem nesta lista que seria importante para ser mediador na sua visão? (x)

O que precisa desenvolver? (O)

O que tem já como habilidade? (-)

Quais imagina que são importantes para sua instituição? (*)

2- Passo:

Encontrar a sua dupla e conversar sobre as suas escolhas

3- Passo:

Conversa entre todos

SOARES, 2010.

Como chegar ao SIM consigo mesmo?

Reflexão silenciosa

**Que mediador sou eu?
Qual espaço eu me localizo?
Como eu lido com o conflito?
Como eu percebo o conflito?
Qual o meu estilo?**

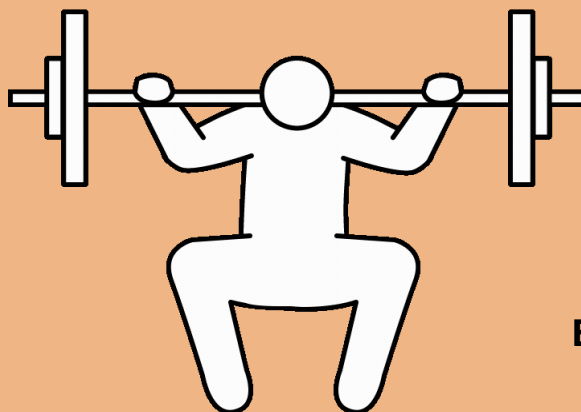


SOARES, 2010.

Perfil do Mediador

Provoca, estimula.
Não tem verdades prontas e absolutas.
Estar mediado – ser autêntico
Tempo- tempo do devir; da singularidade; da compreensão dos
sentimentos

“Quem vai mediar, precisa estar ligado com a vida.” p.38
“A mediação não é uma ciência que pode ser explicada, ela é uma arte que tem que ser
experimentada.” p.42



Exercício - El Ego no sirve para mediar

Ética do Mediador

Norteadores éticos (valores) para Six:

Coragem

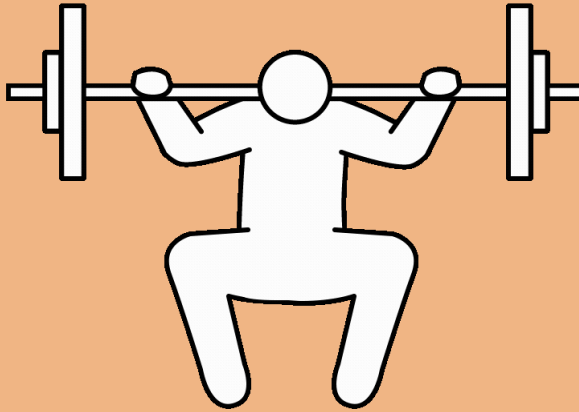
Prudência

Justeza

Ética do Mediador

Código de ética do CONIMA

Quais princípios da mediação são importantes para a postura ética do mediador?



Exercício - Selecionando um mediador

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

CoMEDIACÃO

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

MEDIAÇÃO & CNV

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

Empatia pontos positivos e seus perigos

Conexão?

Etapas de CNV:

Observação do fato sem julgamento

Identificar os sentimentos e necessidades

Realização do Pedido

O que usamos na mediação?

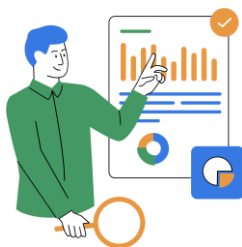


Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

O advogado e o especialista

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

O papel do especialista no processo



Dialogando:

- o que esperar do especialista no processo (conhecimento e habilidades)?
- quem deve participar da mediação? por quê?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

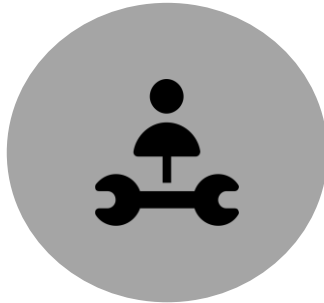
Ferramentas do mediador

- Comunicação (Escuta consciente, **Comunicação verbal e não verbal**, **CNV**, perguntas, análise corporal, parafrasear, ressignificar, etc.);
- **Ambiente/local**;
- Técnicas teatrais;
- Construção de cenários hipotéticos;
- Caucus.



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia 

Ferramentas do mediador



Linguagem e comunicação

“Não importa o que diga, você deve esperar que o outro lado ouça quase sempre algo diferente.”

Fisher, Ury e Patton

Ferramentas do mediador

ESPAÇO

Recurso valioso para o mediador
Espaço- material e imaterial (simbólico)

Ferramentas do mediador

ESPAÇO da Mediação



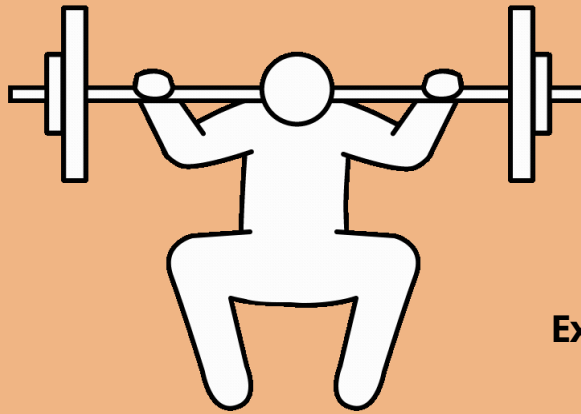
Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

Ferramentas do mediador

ESPAÇO da Mediação

O espaço também diz sobre a prática social!

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF



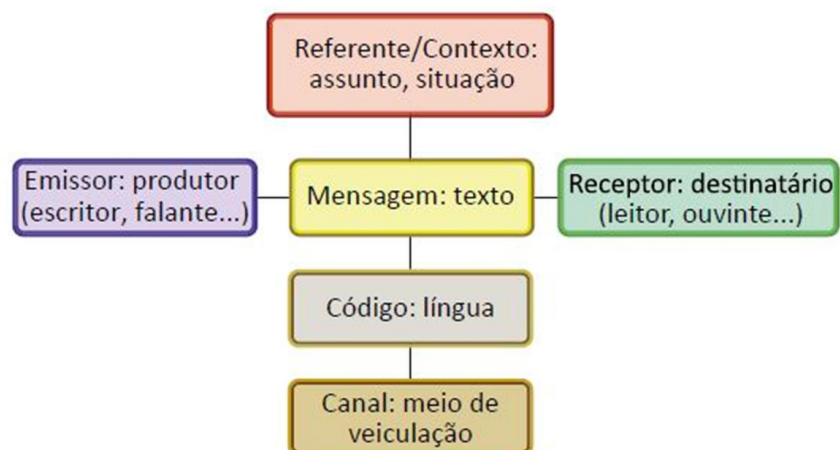
Exercício - Montar um ambiente para mediação de conflitos

Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia



Ferramentas do mediador

Comunicação



Escola de Governo do Distrito Federal | Secretaria Executiva de Gestão Administrativa | Secretaria de Economia



Ferramentas do mediador

Comunicação Verbal e Não verbal



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia **GDF**



Avaliação Conjunta Reflexiva

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia **GDF**

Já vamos nos despedir... Mas antes...

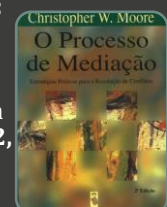
- Como foi a oficina para você?
- Como foi a sua contribuição/participação?
- O que você fará diferente a partir de agora?



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

Videografia e Bibliografia

- WARAT, Luis Alberto. O Ofício do Mediador, ed. Habitus: 2001. (Introdução)
- URY, William. Como chegar ao sim com você mesmo. Ed. Sextante: 2015.
- SIX, Jean- François. Dinâmica da Mediação, Tradução de Águida Arruda Barbosa, Eliana Riberti Nazareth e Giselle Groeninga, Belo Horizonte: Del Rey. 2001.
- MOORE, Christopher W. O processo de mediação – estratégias práticas para resolução de conflitos, Porto Alegre: Artmed, 1998.
- SOARES, Samira Iasbeck de Oliveira. Mediação de Conflitos Ambientais, Curitiba: Juruá, 2022.
- SOARES, Samira Iasbeck de Oliveira. Mediação de Conflitos como mecanismo de gestão institucional. In: Gestión judicial: ayer, hoy y siempre En memoria de Pelayo Ariel Labrada. Director Luis María Palma ; Luciano Alberto Ballarini. - 1a ed - Roldan : Luciano Alberto Ballarini ; Rosario : E-Justicia Latinoamérica, 2022, disponível em: <https://eljusticialatinoamerica.wordpress.com/biblioteca-digital/publicaciones/gestion-judicial-libro-digital-en-memoria-pelayo-ariel-labrada/>



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia GDF

