

**Escola de Governo
do Distrito Federal**

**Secretaria Executiva
de Gestão Administrativa**

Secretaria de Economia



Curso

Mediação de conflitos – Módulo IV

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



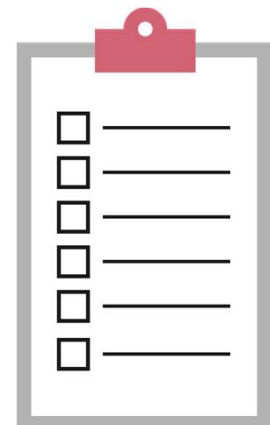
Curso

Mediação de conflitos – Módulo IV

Samira Iasbeck de Oliveira Soares

Sumário

- Revisão/Reconexão
- Processo de Mediação - etapas
- Ferramentas
- Processo de Mediação na Administração Pública
- Dinâmicas e vivências.



Antes de começarmos...

Reconectarmos

Onde foi que paramos?
Como ficamos neste intervalo?
Questões importantes?
Novidades mediáticas?
Quais reflexões fizeram?



REVISÃO

CoMEDIACÃO

Planejamento

Ações Prévias

- **identificar as habilidades e capacidades complementares**
- **conversar sobre as estratégias a serem usadas**
- **combinar intervenções de cada um**
- **verificar se os desafios do caso não excedem o nível de experiência e competência dos mediadores***

Reflexão

Ações Pós

- **identificar ações e postura que contribuíram para o bom andamento do encontro de mediação**
- **identificar questões que influenciaram o uso das ferramentas (supervisão)**
- **programar os próximos passos, considerando a experiência vivenciada**

Potencialidade

SINERGIA



fenômeno que ocorre no relacionamento entre as pessoas quando há cooperação provoca uma ativação ou multiplicação de seus talentos e recursos.

FERRAMENTAS DE MEDIÇÃO DE CONFLITOS

Ferramentas do mediador

- **Comunicação**
- **Ambiente/local**;
- Técnicas teatrais;
- Construção de cenários hipotéticos;
- **Caucus**.



Ferramentas do mediador

Perguntas

TIPOS DE PERGUNTAS

Ferramentas do mediador

Escuta Consciente



Ferramentas do mediador

Parafraseamento

Ferramentas do mediador

Parafraseamento

"Não vou pagar esta fatura de forma alguma! Este valor é absurdo! É fatura de água pelo mos de Deus! Não estou comprando ouro! Como deu este valor?"

Mediador: ... valor é alto, que gostaria de compreender a fatura, como chegou neste valor...

Reuniões privadas Razões para realizar ?

POSTURA REFLEXIVA do MEDIADOR



como ouvir e dialogar com pessoas que desafiam minhas crenças e valores?

Processo de Mediação

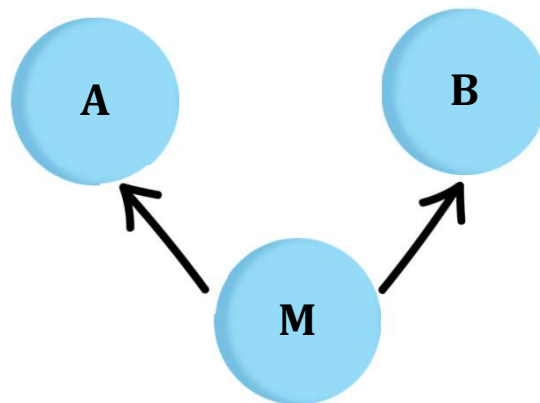
Etapas

Planejamento

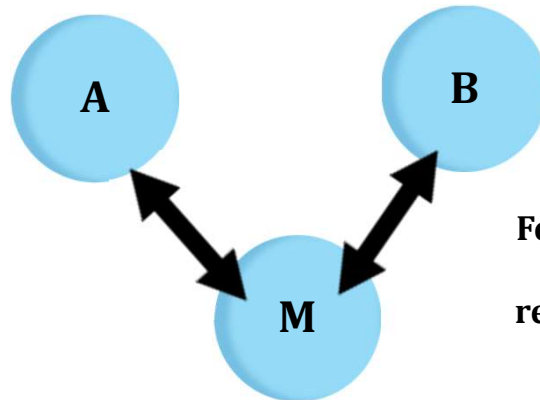


Supervisão

ETAPA I

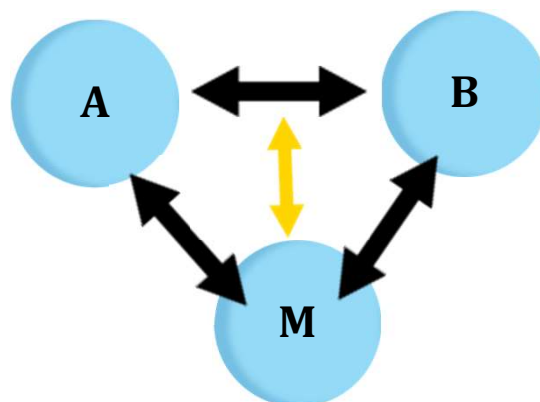


ETAPA II



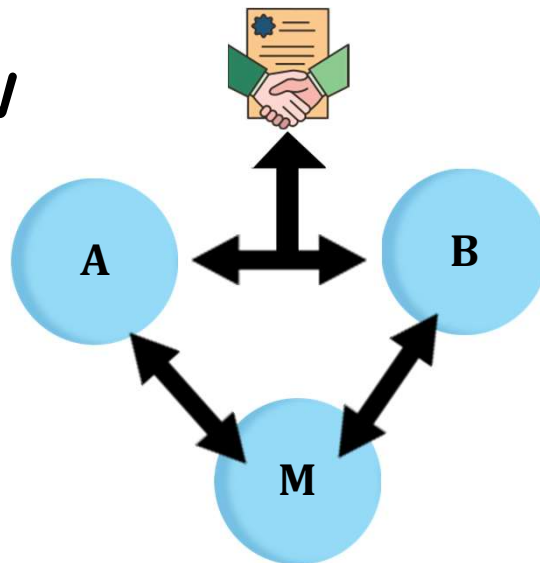
**Ferramentas- comunicação
neutra ou positiva-
resumo/ escuta consciente,
reenquadre,
parfraseamento,
perguntas.**

ETAPA III

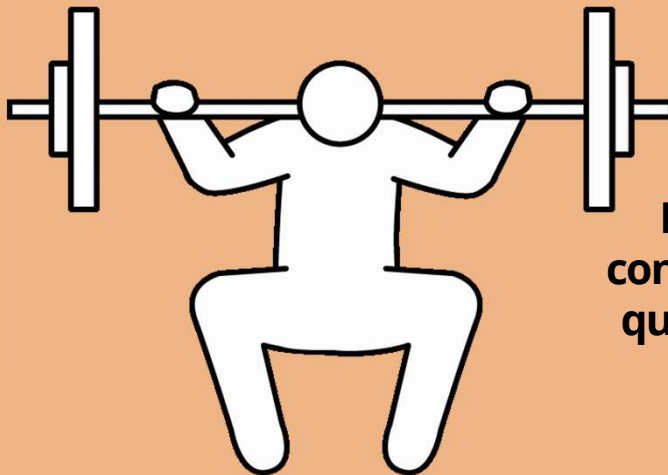


Ferramentas- Construção da agenda, alternativas, negociação

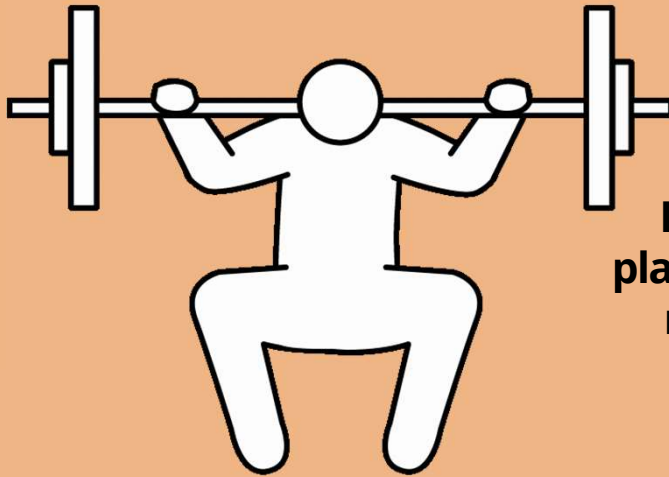
ETAPA IV



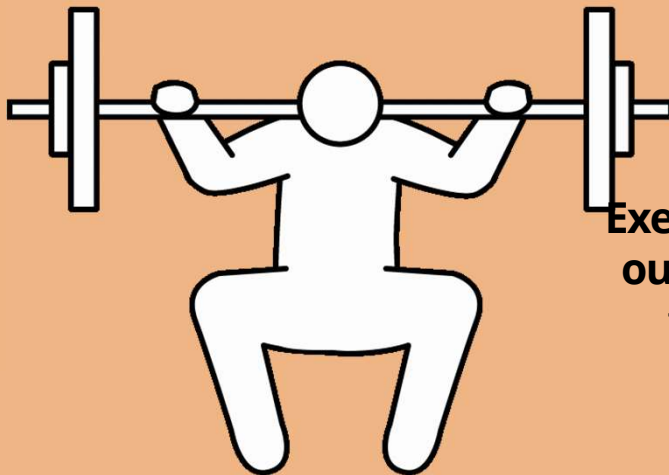
Ferramentas- Termo final



Exercício - cada turma deve continuar a prémediação do caso que receberam da outra turma-simulação



Exercício - cada turma deve planejar a mediação do caso que receberam da outra turma-simulação



Exercício - cada turma deve fazer ouvir o relato, fazer o resumo, e fazer perguntas circulares.

Processo de mediação na Administração Pública

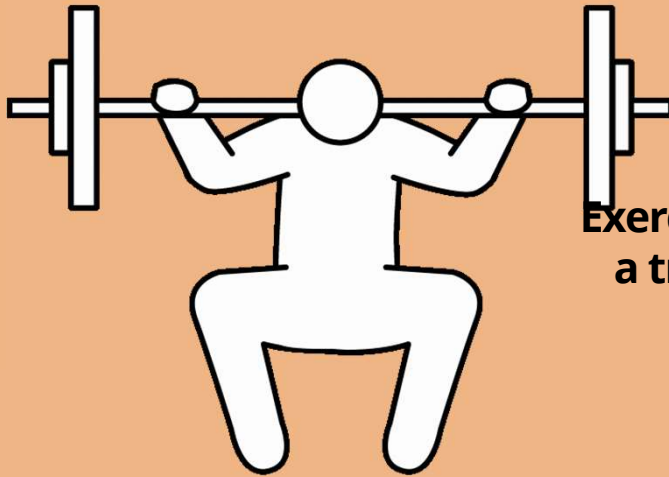
- 1- Mediação e Democracia: qual a relação?
- 2- poder hierárquico x autonomia do mediador
- 3 - princípio da confidencialidade x da publicidade;
- 4- desequilíbrio do poder.

Processo de mediação na Administração Pública

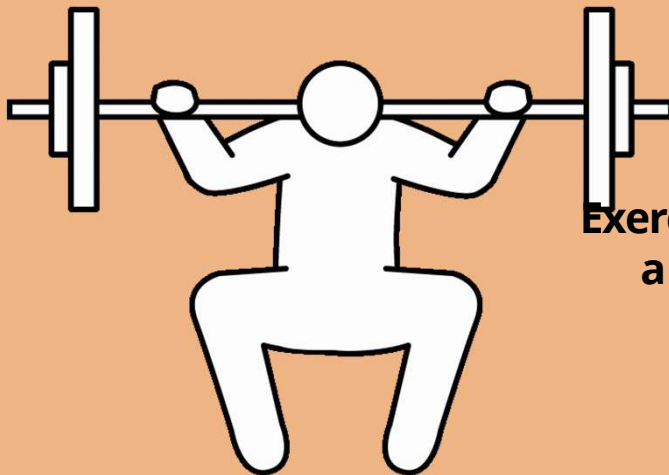
DESAFIOS

- poder hierárquico x autonomia do mediador
- princípio da confidencialidade x da publicidade;
 - desequilíbrio do poder.

OUTROS?



Exercício - cada turma deve realizar a troca de papéis, espelhando os mediandos



Exercício - cada turma deve realizar a finalização da sua mediação



Avaliação Conjunta Reflexiva

Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração



Já vamos nos despedir... Mas antes...

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

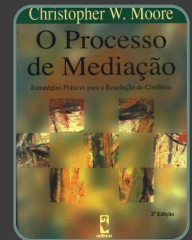


Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Economia



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.
- Herramientas para trabajar en mediación, Francisco Diez y Gachi Tapia, Buenos Aires: Paidós, 2006.
- 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.



Escola de Governo do Distrito Federal Secretaria Executiva de Gestão Administrativa Secretaria de Planejamento, Orçamento e Administração



gratidão



✉ samiraiasbeck@gmail.com

in [linkedin.com/in/samira-iasbeck-24b2ab26](https://www.linkedin.com/in/samira-iasbeck-24b2ab26)

<http://egov.df.gov.br>

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

