

CARTILHA

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS



VAMOS CONVERSAR UM POUCO SOBRE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS?

O QUE É?

A mediação é um procedimento voluntário para solução de conflitos no qual as partes encontram-se na presença de um Mediador e podem chegar a acordo. Por meio da Mediação, as partes podem expor seu pensamento e têm uma oportunidade de solucionar questões importantes de um modo cooperativo e construtivo – o que torna a mediação uma possibilidade de mudar a “cultura do conflito” para a “cultura do diálogo”.

PAPEL DO MEDIADOR

O mediador é um especialista em determinadas técnicas de negociação e comunicação. Atua como um terceiro imparcial e costuma ser indicado pelas partes envolvidas no acordo. A função desse profissional não é a de propor soluções, mas de intermediar e facilitar o diálogo entre as partes que estão em desacordo.





POSTURA DO MEDIADOR

AÇÃO

Posturas de um mediador



A escuta ativa tornou-se uma técnica muito importante no que diz respeito ao estabelecimento de um diálogo eficiente entre interlocutor e ouvinte. A ferramenta consiste em uma pessoa transmitindo a mensagem e a outra ouvindo, compreendendo e interpretando com atenção as informações fornecidas, seja de forma verbal ou não verbal.



BENEFÍCIOS DA MEDIAÇÃO

Há diversos benefícios que podem ser proporcionados pela mediação. Entre eles, destacam-se:

- Redução do desgaste emocional e do custo financeiro envolvido no processo.
- Desenvolvimento de soluções adequadas às reais necessidades e possibilidades das partes.
- Maior satisfação das partes envolvidas com a resolução do problema.
- Mais rapidez e agilidade na resolução de conflitos.
- Desburocratização na resolução de conflitos.
- Manutenção do relacionamento entre as partes.

ACEITA UM DESAFIO?

Ligue a imagem correspondente a sua palavra



mediador

escuta ativa

conflitos

Faça uma apresentação do que é mediação de conflitos através de um desenho.

A large rectangular area defined by a dotted line, intended for drawing a presentation about conflict mediation.



AS VANTAGENS DA MEDIAÇÃO



¶Todas as nossas relações, pessoais e comerciais, inevitavelmente passam por desgastes. É natural, e até previsível, que a certa altura de um relacionamento, as partes envolvidas tenham divergências, discussões, controvérsias e, infelizmente, litígios. Uma boa conversa, transparência e maturidade, dentro do próprio negócio, ainda é a nosso ver a melhor forma de solução desses conflitos.

Quase que instintivamente, os advogados consultados nessas ocasiões de conflito acabam por desenvolver um papel de mediador, intermediando as ansiedades e expectativas das partes, e tentando sempre a conciliação, um acordo, evitando assim que uma das partes recorra aos meios judiciais para tentar alcançar a justiça que almejam.

Entretanto, todos nós sabemos e vivenciamos os sensíveis entraves do sistema judiciário brasileiro. A conhecida morosidade do sistema legal, a lentidão para se obter uma decisão que rapidamente resolva o problema, e a falta de conhecimento técnico de alguns assuntos, naturalmente forçam a busca por soluções alternativas para a resolução de conflitos.

Surge, então, ano, o instituto da arbitragem, um conceito já conhecido e bastante utilizado no exterior para a solução de conflitos e que há algum tempo vem sendo articulado para a sua implementação aqui no Brasil, não só para desafogar o sistema judiciário, mas também para proporcionar aos litigantes uma solução rápida, eficaz e bem de acordo com os conceitos e práticas comerciais do mercado, segmento ou área em que atuam.

Através da arbitragem, as partes em conflito terão o direito de escolher pessoas de seu conhecimento para atuar como árbitros, verdadeiros juízes, e que devem ser altamente conhecedores do assunto que se pretende discutir, para solucionar, de vez, o problema. A arbitragem foi regulada pela Lei nº 9307/96, prevendo, sinteticamente, as regras para a sua utilização. Merecem destaque aqui alguns pontos fundamentais: a decisão dos árbitros deve ser dada, no máximo, em 6 meses (a menos que as partes decidam de outra forma), tendo essa decisão arbitral a mesma força de uma sentença judicial, não podendo ser contestada no seu mérito nem cabendo recurso ao judiciário (a não ser para pedir nulidade da sentença).

Indiscutivelmente, a arbitragem veio acrescentar mais uma arma de profissionalismo, rapidez e solução aos eventuais litígios que possam surgir no relacionamento comercial dos dias de hoje.

Andrea Oricchio Kirsh

VAMOS VER NO youtube



Animação sobre mediação

<https://www.youtube.com/watch?v=Kr13qBAPA9k>

Escuta ativa

<https://www.youtube.com/watch?v=7Wtp2PIHBek>

FRASES PARA REFLETIR

O CONFLITO É ALGO CRIATIVO, O QUE É NEGATIVO É O CONFRONTO. O CONFLITO É A DIVERGÊNCIA DE POSTURA, O CONFRONTO É A TENTATIVA DE ANULAR A OUTRA PESSOA.

Mário Sérgio Cortella

Contioutros

"O RECHEIO MAIS DELICIOSO DE UMA BOA CONVERSA É A DOCE CAPACIDADE DE ESCUTAR O OUTRO."

MARCIO KÜHNE

O MAIOR PROBLEMA DE COMUNICAÇÃO É QUE NÃO OUVIMOS PARA COMPREENDER, OUVIMOS PARA RESPONDER.



NEGOCIAÇÃO É APENAS UMA PALAVRA SOFISTICADA PARA DIZER QUE SE ESTÁ TENTANDO CHEGAR A UM ACORDO. E ESTAMOS SEMPRE TENTANDO CHEGAR A UM ACORDO"

Respeite o ponto de vista das pessoas, às vezes estamos vendo a mesma coisa, porém de forma diferente.

Paz não é ausência de conflito. É administrar o conflito em paz...

Um mediador de conflitos é um arquiteto da paz.

Uma Crise Da Banca - Medição e Paciência

PASSADIM

"O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos."

Rubem Alves

Bula revista

TODA CRISE POSSUI TRÊS ELEMENTOS: UMA SOLUÇÃO, UM PRAZO DE VALIDADE E UMA LIÇÃO PARA SUA VIDA.

@itkreinamentos

"A empatia é o melhor atalho para fortalecer conexões."

Estevão Stumpf

orgânica

O QUE ACHOU? QUAL A FRASE MAIS FORTE?

PESQUISE MÚSICAS SOBRE MEDIAÇÃO, SOBRE CONFLITOS



MUDE - Zimbra

Eu não pensava que isso fosse assim
É medo de falar que eu tenho
Então tento evitar o fim
Descontrolei quando você chegou
Não esperava que isso fosse assim
A raiva vem, a razão se vai
E tudo que se tem, agora não tem mais
Sabem que vou chegar
Mesmo tarde
Sempre ilude quem não quer enxergar
Já vai tarde
Seja rude
E eu não vou saber dosar
Não me obrigue a te deixar
Me mude!
Eu não pensava que isso fosse assim
É medo de falar que eu tenho
Então tento evitar o fim
Descontrolei quando você chegou
Não esperava que isso fosse assim
A raiva vem, a razão se vai
E tudo que se tem, agora não tem mais
Sabem que vou chegar
Mesmo tarde
Sempre ilude quem não quer enxergar
Já vai tarde
Seja rude
E eu não vou saber dosar
Não me obrigue a te deixar
Me mude!

VAMOS FALAR RAPIDINHO DE MEDIAÇÃO ESCOLAR

Muitos dos programas desenvolvidos em escolas concluíram que a mediação é uma ótima ferramenta para ajudar na pacificação e democratização da escola, assim como oferecer uma educação integral que aporte ferramentas para o aluno desenvolver competências emocionais, sociais e de comunicação[1].

Os programas de mediação escolar permitem formar os membros da comunidade educativa como mediadores, difundir a cultura de paz e a mediação como forma de resolução pacífica de conflitos e também ensinar as pessoas as vantagens e benefícios de usar os processos auto-compositivos e suas técnicas no seu dia a dia.

Os alunos que participam da mediação escolar apresentam uma melhora na sua consciência individual e social, desenvolvem a comunicação, a escuta e a empatia, importantes habilidades humanas. Além disso, a mediação pode melhorar a capacidade de analisar e resolver os conflitos e compreender melhor as adversidades e desafios da vida. Os professores por sua vez melhoram a sua capacidade de compreender os conflitos, de comunicação e de resolver os problemas relacionados com o trabalho no ambiente escolar. Os pais também tem um papel importante e podem participar mais ativamente das questões relacionadas com os seus filhos, em especial nas situações de conflitos. O centro escolar também pode ser beneficiado com a melhora no ambiente, pois a comunidade educativa pode aprender a gerir os conflitos de uma forma mais eficiente.

A mediação também tem um caráter pedagógico e contribui com a difusão da cultura de paz, da não-violência e da resolução pacífica dos conflitos.

Os objetivos da mediação escolar

A implementação de um programa ou um serviço de mediação em uma escola devem sempre atender às necessidades específicas de cada centro escolar. Segundo Silvia lungman, os objetivos da mediação escolar podem ser os seguintes[2]:

- Construir um sentido mais forte de cooperação e comunidade com a escola;
- Melhorar o ambiente na aula por meio da diminuição da tensão e da hostilidade.
- Desenvolver o pensamento crítico e habilidades para a solução de problemas;
- Melhorar as relações entre os estudantes e os professores;
- Aumentar a participação dos alunos e desenvolver habilidades de liderança;
- Resolver as disputas menores entre as pessoas que interferem no processo de educação;
- Favorecer o aumento da autoestima dos membros da comunidade escolar;
- Facilitar a comunicação e as habilidades para a vida cotidiana.

Casos que podem ser objeto de mediação

Podem ser objeto de uma mediação os conflitos entre alunos, entre alunos e professores, entre professores, pais e professores, casos de indisciplina e bullying, atos infracionais de menor gravidade, casos de violência entre alunos e até mesmo conflitos com a vizinhança e o entorno escolar. As ferramentas e dinâmicas de mediação também podem ser usadas para tomar decisões importantes que necessitam de um consenso. É um processo que ajuda a construir soluções através do diálogo e fortalece o vínculo entre as pessoas.