

FORMAÇÃO EM RESOLUÇÃO DE CONFLITO PARA COMUNIDADE JUDICIÁRIA



ENVOLVER

INVESTINDO E CRESCENDO JUNTOS

APOIO NO ACESSO A FINANCIAMENTO



Financiado
pela União Europeia



GOVERNO DE
ANGOLA



REPÚBLICA
PORTUGUESA



inapem



IAPMEI



IPS Instituto
Politécnico de Setúbal

Intervenientes no Processo de Resolução Extrajudicial de Litígios



ENVOLVER

INVESTINDO E CRESCENDO JUNTOS
APOIO NO ACESSO A FINANCIAMENTO



ENVOLVER

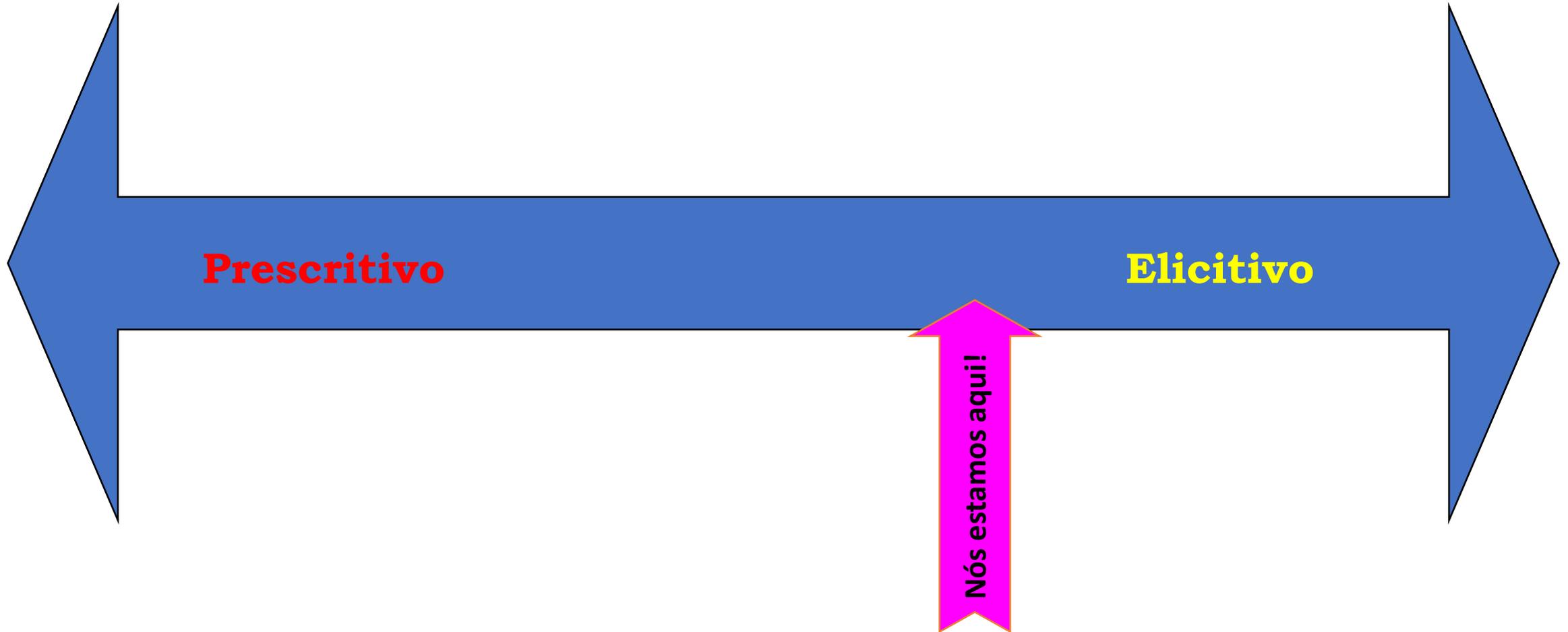
INVESTINDO E CRESCENDO JUNTOS

APOIO NO ACESSO A FINANCIAMENTO

Construção de Capacidades para Habilidades de Resolução Extrajudicial de Litígios (Conflitos)

**Um Projecto de Formação para
Quadros Nacionais Sobre
Temáticas Cada Vez Mais
Exigentes**

Qual é a Metodologia do Nosso Treinamento?



Apresentação em Power Point (APP)

- Para sumarizar e consolidar inputs ‘prescritivos’;

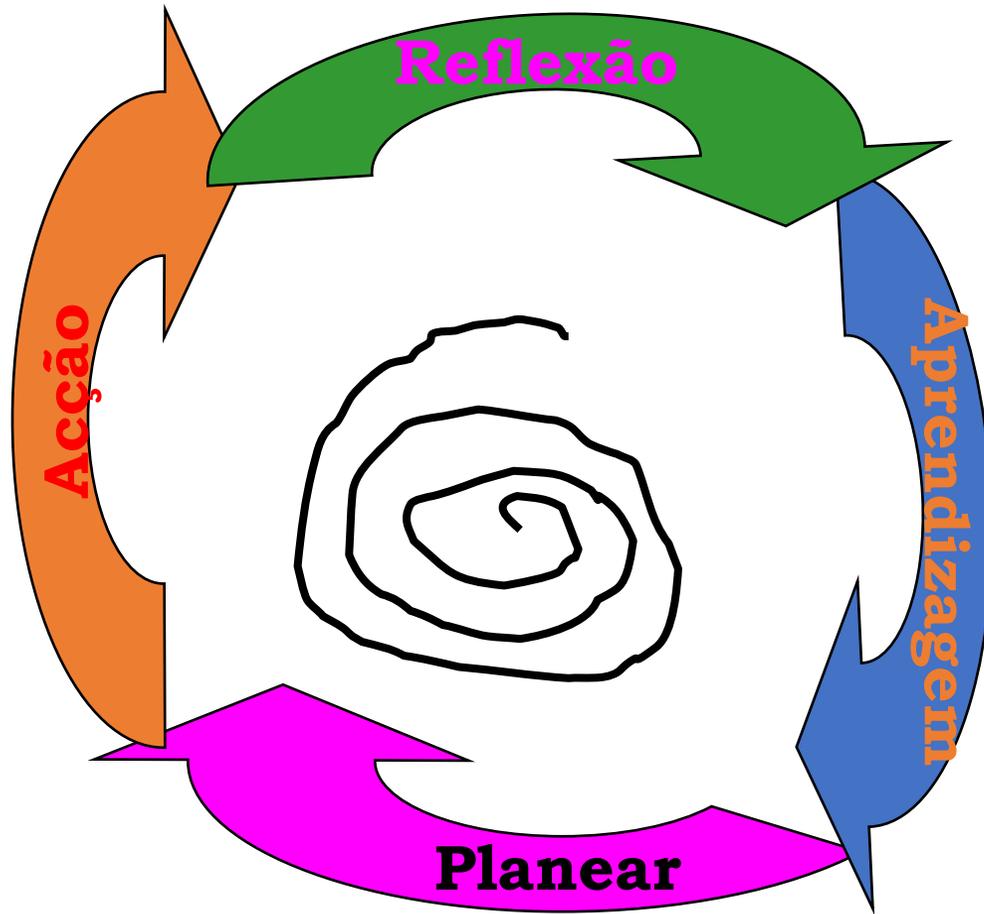
Mas Não Substituem;

- Inputs dos Participantes’, reconforto ou debates.

Mecanismos de Gestão e Resolução de Conflito

- Há agora mais esforços empreendidos para resolver conflitos. Nos anos 1980, a maioria das guerras foram travadas entre nações/países.
- Agora a maioria das guerras são internas, guerras civis e as vítimas são os civis habitantes.
- Os homens são mais prováveis de serem mortos, desaparecerem ou coagidos para as acções armadas.
- As mulheres e as crianças formam a maioria dos deslocados, ou se tornam refugiados.
- Muitos atribuem este aumento das guerras civis ao fim da guerra fria e ao ressurgimento do nacionalismo e da identidade Étnica (Fisher et al., 2007:4-5) que se traduz no processo da democratização dos sistemas fechados.

Acção-Ciclo de Aprendizagem



O Que é Conflito?

- Normal;
- Inevitável;
- Necessário... e
- Pode, portanto, construir ou destruir relacionamentos.

Quais são as Funções do Conflito?

- Um sinal indicando as necessidades para criar ou modificar regras, normas, leis e instituições;
- Dizem-nos quão importante são os relacionamentos;
- Podem criar coligações;
- Melhoria na coesão do grupo através das coisas e clarificação das crenças.

Tendo dito isto, como definimos o conflito?

- **Conflito** é a energia que constrói ou destrói quando os indivíduos ou grupos de pessoas perseguem objectivos incompatíveis na sua direcção rumo a satisfação dos seus interesses e necessidades.

Definições e Conceitos de Conflito

- **Conflito** é uma relação entre duas ou mais partes (indivíduos ou grupos) que têm ou pensam ter objetivos incompatíveis.

(Fisher et al., 2000:4)

Diferença Entre Conflito e Violência

- Enquanto vimos que o conflito ocorre entre duas ou mais pessoas que entendem ter objetivos incompatíveis, de outro modo se pode perceber que é diferente da violência.
- A Violência consiste em ações, palavras, atitudes, estruturas ou sistemas que causam danos físicos, psicológicos, sociais ou ambientais e /ou impedem que as pessoas alcancem todo o seu potencial.

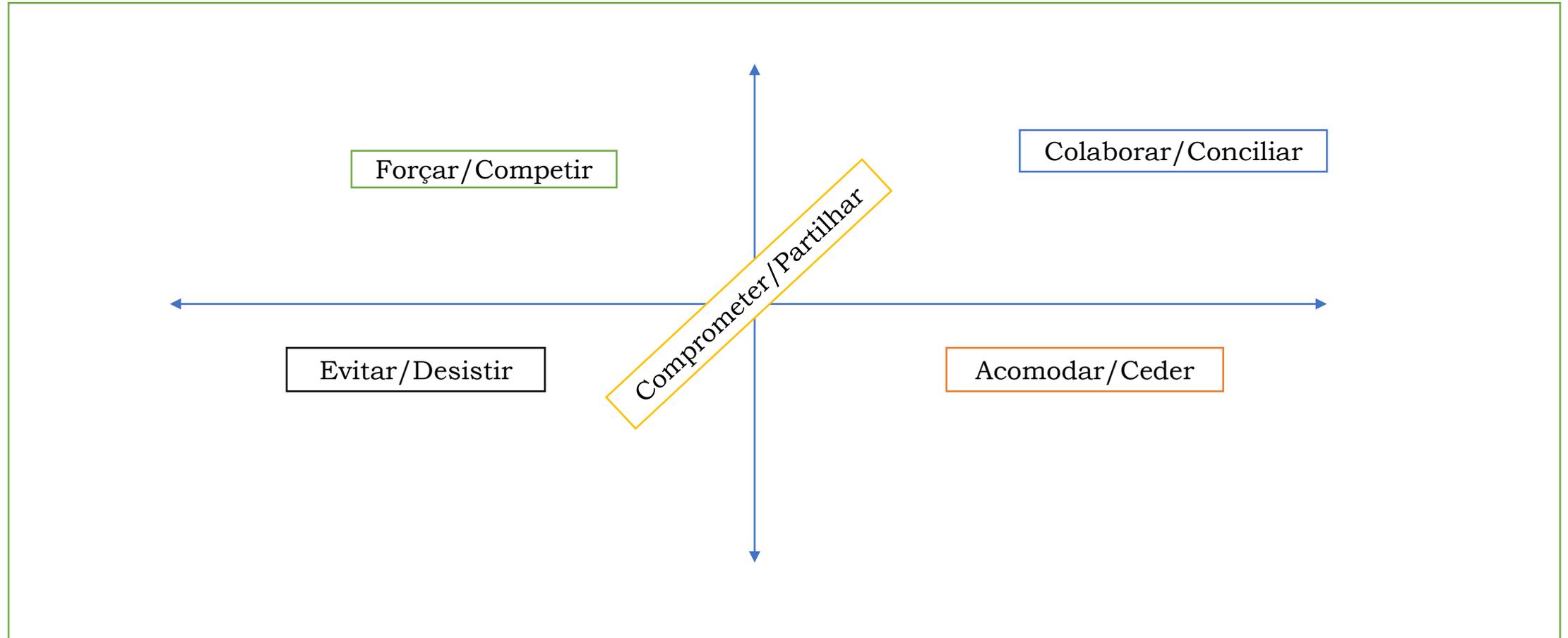
O Conflito Pode Ser Positivo Quando:

- Ajuda a abrir uma discussão sobre um assunto;
- Resulta em problemas resolvidos;
- Aumenta o nível do envolvimento individual e interesse em relação a um assunto;
- Melhora a comunicação entre pessoas;
- Liberta emoções que haviam sido recalçadas;
- Ajuda as pessoas a desenvolverem as suas capacidades.

O Conflito Pode Ser Negativo Quando:

- Desvia as pessoas da discussão dos assuntos realmente importantes;
- Cria sentimentos de insatisfação entre as pessoas envolvidas;
- Leva indivíduos ou grupos a tornarem-se não-cooperativos e individualistas;
- Continua a dividir as comunidades e sociedades;
- Existem Canais inadequados para diálogo e discordância;
- Vozes dissidentes e queixas profundas não são ouvidas e abordadas;
- Há instabilidade, injustiça e medo na comunidade e sociedade em geral.

Os Cinco Estilos de Gestão de Conflitos



Os Cinco Estilos de Gestão de Conflitos

- **Forçar/Competir:** Neste estilo se sustenta a defesa das necessidades individuais próprias em prejuízo das dos outros. Baseia-se num estilo agressivo de comunicação, que não atende nem prevê quaisquer outras consequências de relacionamento que poderão surgir no futuro.
- **Colaborar/Conciliar:** Quando e onde existir um conflito há um problema. Em vez de discutir com as crianças, o ideal é ajuda-las a criar uma situação em que possamos resolver colectivamente o problema. A colaboração oferece oportunidade de se chegar a consensos e a solução é ganhar/ganhar.
- **Compromisso/Partilha:** Apesar de satisfatório, o compromisso é, geralmente, visto como não trazendo satisfação total... É a solução satisfatória de um conflito em que um ganha e dá algo aos outros, numa série de “toma lá, dá cá”. Cada um continua moldado as suas percepções individuais.
- **Acomodação/Cedência:** É o oposto de competição. As pessoas que usam este estilo subestimam as suas necessidades, favorecendo as dos outros, mesmo quando se encontram nas mesmas condições, tentando ser “diplomático”.
- **Evitar/Desistir:** Regra geral, é a resposta comum para a percepção negativa de um conflito. Se, nesse caso, o conflito vier ao de cima, tão somente vai rebentar, isso acontece com as pessoas tímidas. Os pontos e as opiniões não são expressas e o conflito cresce.

O que é a Paz?

- **Paz Negativa** refer-se pela ausência de violência;
- **Paz Positiva** é a restauração dos relacionamentos, estabelecimento da justiça e a criação de um sistema social justo que serve as necessidades de toda a população;
- **Paz**, portanto, é a estrutura dentro da qual os conflitos se revelam não violenta e criativamente.

RESOLUÇÃO DE CONFLITO: TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Solução cooperativa de problemas** é um procedimento não assistido, que inclui discussões formais ou informais entre indivíduos ou grupos;
- **Prevenção de conflito** refer-se ao esforço para prevenir a deflagração da violência;
- **Gestão de conflito** descreve os processos e os esforços para gerir as implicações negativas e manifestações de conflito;
- **Resolução de conflito** procura resolver o conflito, abordando as causas profundas.

Outros Termos e Definições

As Nações Unidas distinguem as diferentes fases de intervenção sobre a Paz:

- **Peace-Making** (Pacificação): Intervenções destinadas a acabar com as hostilidades e chegar a um acordo, usando os meios diplomáticos, políticos e militares;
- **Peace-Keeping** (Manutenção de Paz): Monitorar e fazer cumprir um acordo, usando a força conforme necessário. Isso inclui verificar se os acordos estão sendo mantidos/implementados e supervisionar as actividades de construção de confiança acordadas.
- **PEACE-BUILDING** (Construção de Paz): Realizar programas destinados a abordar as causas de conflitos e as queixas do passado e promover a estabilidade e justiça a longo prazo.

Transformação do Conflito

Comunica as seguintes noções:

- Foco no **processo de desenvolvimento do conflito**;
- **Facilita mudanças positivas nos relacionamentos**, actores, comunicação, percepções, assuntos e organizações sociais;
- **Do movimento violento à expressão construtiva de conflito**;
- **Concentração na reforma estrutural**;
- **Intervenções complexas e multifacetadas.**

Estágios do Conflito

- **Pré-Conflito:** É um período em que há uma incompatibilidade de objectivos entre duas ou mais partes, o que pode levar a um conflito aberto. O conflito está escondido da visão geral, embora uma ou mais partes provavelmente estejam cientes do potencial para um confronto. Pode haver tensão nas relações entre as partes e/ou desejo de evitar contacto nesta fase.
- **Confrontação:** Nesta fase, o conflito tornou-se mais aberto. Se apenas um lado sente que há um problema, seus apoiantes podem começar a se engajar em manifestações ou outro comportamento de confronto.
- **Crise:** É o ápice do conflito quando a tensão e/ou violência é mais intensa. Um conflito de grande escala é um período de guerra em que as pessoas de todos os lados são mortas. A comunicação normal entre as partes provavelmente cessou. As declarações públicas tendem a ser na forma de acusações feitas contra o(s) outro(s) lado(s).

Estágios do Conflito (2)

- **Resultado:** De uma forma ou de outra a crise levará a um resultado:
 - **Um lado pode derrotar o(s) outro(s)**, talvez pedir um cessar-fogo (se for uma guerra).
 - **Uma parte pode se render ou ceder as exigências da outra parte.**
 - **As partes podem concordar em negociações**, com ou sem a ajuda de um mediador.
- De qualquer forma, nesta fase, os níveis de tensão, confronto e violência diminuem um pouco com a possibilidade de um acordo.

Estágios do Conflito (3)

- **Pós-Conflito:** Por fim, a situação é resolvida de forma a levar ao fim de qualquer confronto violento, a uma diminuição das tensões entre as partes.
- No entanto, se as questões e problemas decorrentes de seus objetivos incompatíveis não forem adequadamente tratados, esta etapa pode eventualmente levar a outra situação pré-conflito.

Tipos de Conflito

Kinds of Conflict

Conflict can manifest itself in different ways or at different levels.

Think of example of the following kinds of conflict:

INTRAPERSONAL (ie. inside ourselves) 

INTERPERSONAL (ie. between two or more people) 

INTRAGROUP (ie. within or inside a group) 

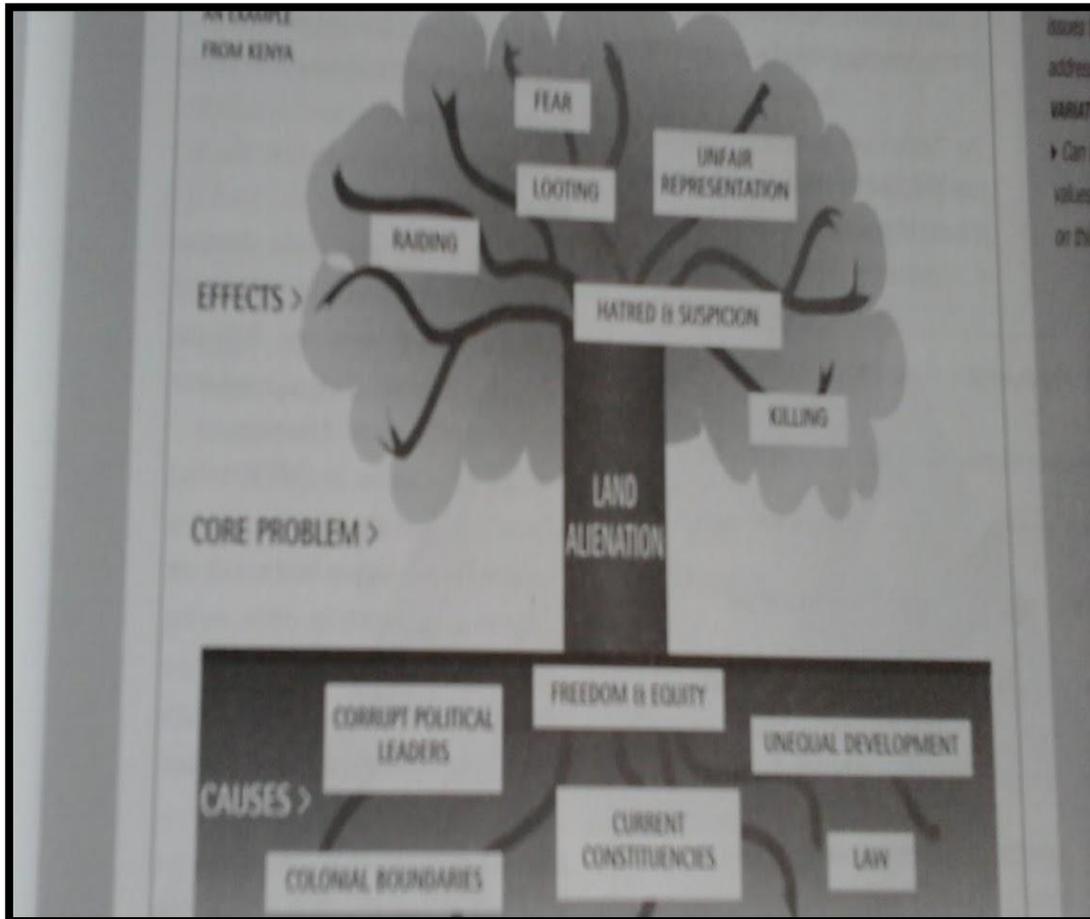
INTERGROUP (ie. between two or more groups) 

There are often close links between these different kinds or levels of conflict, ie. they are inter-related. Can you think of an example showing how conflict at one level can impact on another?

- **Conflito intra-pessoal:** refere-se ao conflito que ocorre dentro de uma pessoa/indivíduo;
- **Conflito inter-pessoal:** refere-se ao conflito que ocorre entre os indivíduos ou pequeno grupo de indivíduos.
- **Conflito intra-grupo:** refere-se a aqueles conflitos que acontecem no seio de um determinado grupo podendo ser religioso, étnico, político, ou outro tipo de grupo de identidade.
- **Conflito inter-grupo:** refere-se aos conflitos que acontecem entre os grandes grupos sociais ou grupos de identidade.

NB: Os conflitos sociais são muito difíceis e complexos de lidar. Eles envolvem muitos actores nos processos não muito orientados.

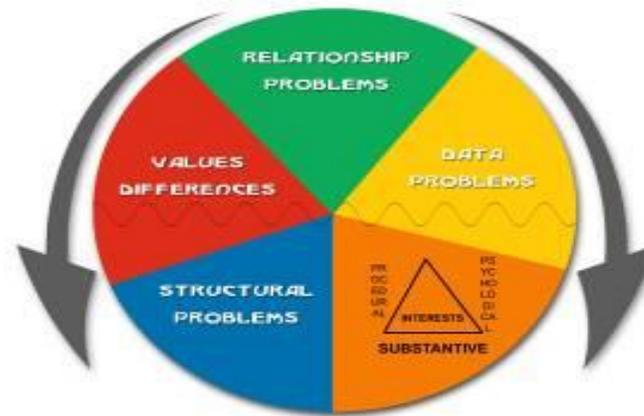
Análise do Conflito



- Conflitos são um facto da vida, inevitáveis e muitas vezes criativo;
- Os conflitos acontecem quando as pessoas perseguem objectivos conflitantes;
- Desentendimentos e conflitos geralmente são resolvidos sem violência e muitas vezes levam a uma situação melhor para a maioria ou para todos os envolvidos;
- Do nível micro e interpessoal até grupos, organizações, comunidades e nações, todas as relações de poder;
- Os conflitos surgem de desequilíbrios nas suas relações – por exemplo:
 - Status sociais desigual;
 - Riqueza desigual;
 - Acesso a recursos, e
 - Poder desigual.

Analise: Círculo de Conflito

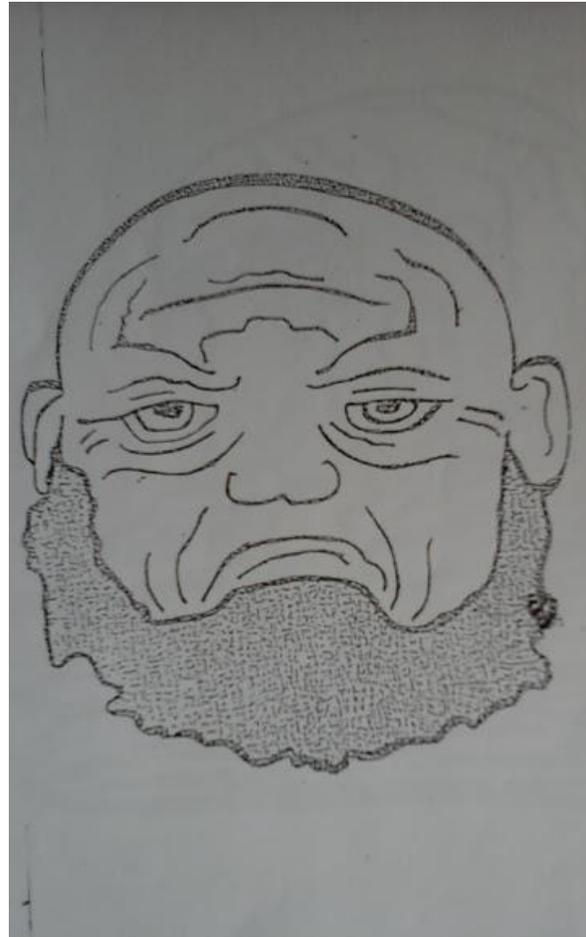
CIRCLE OF CONFLICT



O Que Determina as Percepções?

- Cultura;
- Necessidades Psicológicas para auto-estima;
- Interpretação selectiva dos factos;
- Necessidades Básicas humanas;
- Experiência.

As Percepções Parciais



As Percepções Parciais (2)



As Percepções Parciais (3)



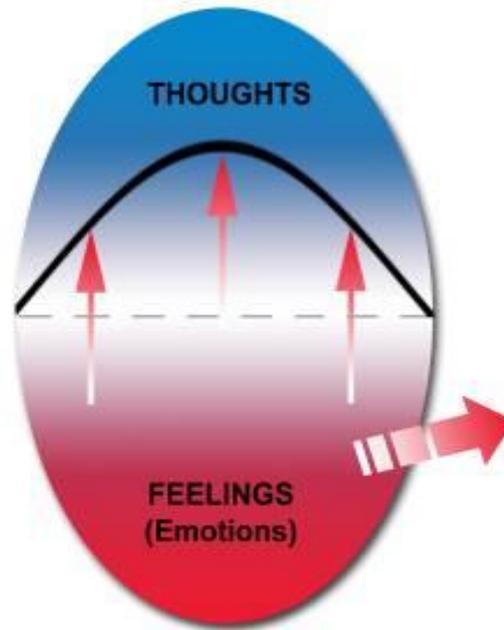
Comunicação na Resolução de Conflito

5 Níveis de Comunicação

- Os Factos;
- Os Sentimentos;
- As Necessidades Básicas;
- A Cultura;
- As Intenções.



'Escuta' aos Sentimentos



**Talk about feelings, name them and release
the pressure on the thoughts.**

As Quatro Orelhas de Escuta

FOUR EARS OF LISTENING

RELATIONSHIP

What does it say about the relationship between us? How does our relationship affect what I hear?

SELF

REVELATION

What does the message reveal about the speaker?

FACTUAL

What are the Objectives Facts in the message?

APPEAL

What does the speaker want to see happening? What is their plea?



“THE ULTIMATE LISTENER”

As Técnicas da Escuta Activa(1)

A escuta activa é a arte do bem escutar e compreender o que está ser dito, permitindo assim a transmissão e a interpretação de qualquer mensagem com bastante clareza e eficácia.

Técnica de escuta activa	Forma	O que fazer	Exemplo
Dizer: “estou a ouvir ou escutar”	<ul style="list-style-type: none">- Voltar o corpo em direcção ao orador;- Manter um contacto visual;- Abanar a cabeça para expressar que se presta atenção	<p>Acreditar ou desacreditar; Use palavras neutras; Assegurar a linguagem corporal.</p>	<p>Podia dizer-me mais sobre... Sei que é difícil para si falar sobre...</p>

As Técnicas da Escuta Activa

(2)

<p>Clarificar</p>	<p>Ajuda-lo a tornar clara o que está sendo dito</p>	<p>Fazer perguntas de forma apropriadas, não de forma interrogativa.</p> <p>Reafirmar interpretações erradas para encorajar o interlocutor a falar um pouco mais</p>	<p>Não estou claro. Como foi que ouviu os rumores?</p> <p>Há quanto tempo se fala disso?</p> <p>Qual foi a sua impressão disso?</p>
<p>Parafrasear</p>	<p>Mostrar que está a escutar e entender o que está sendo dito.</p> <p>Confirmar o seu significado e interpretação.</p> <p>Ajudar o orador a ouvir o que ele/ela tem estado a dizer.</p> <p>Não é julgamento ou avaliação, mas descreve compreensão para os valores de outrem.</p> <p>Resumir os pontos de vistas básicos do orador</p>	<p>Reafirmar as ideias básicas e factos.</p> <p>Retomar factos/pensamentos e sentimentos</p> <p>Resumir, como forma extensiva de reafirmar os pontos chave da informação fornecida pelo orador.</p>	<p>Gostaria que os seus pais te confiassem um pouco mais?</p> <p>Permita-me assegurar que entendi.</p> <p>Estás a dizer-me que...?</p>

As Técnicas da Escuta Activa (3)

Reflectir:	<p>Mostrar que compreendeu como o interlocutor sente.</p> <p>Ajudar o interlocutor a avaliar os seus próprios sentimentos depois de ouvir.</p>	<p>Reflectir ou “olhar atrás” para os sentimentos do interlocutor.</p>	<p>Pareces muito triste.</p> <p>Ainda se pareces muito triste.</p> <p>Então te sentiste traído?</p>
Resumir:	<p>Rever os progressos.</p> <p>Colocar próximo as ideias importantes e factos.</p> <p>Estabelecer a base para mais discussão.</p>	<p>Reafirme as maiores ideias e sentimentos expressados.</p>	<p>Veremos quão longo irá o caso...</p> <p>Isso se parece com as principais ideias que expressaste.</p>
Afirmar	<p>Reconhecer as fraquezas da outra pessoa.</p>	<p>Reconhece o valor e importância dos seus assuntos e sentimentos.</p> <p>Mostre apreciação pelo seu esforço e acção.</p>	<p>Realmente gostei da sua vila.</p> <p>Você realmente tentou fazer este trabalho com o pessoal.</p> <p>Poderá ser difícil para si fazê-lo.</p>

Obstáculos da/na Comunicação

(1)

Má Escuta	Boa Escuta
<p>Interromper uma conversação e mudar de tema.</p> <p>Mostrar-se distraído/olhar para a janela.</p> <p>Agir de forma aborrecida e desinteressada.</p> <p>Olhar para o relógio e bocejar.</p> <p>Dizer “não tem nada que se compare ao que aconteceu comigo”.</p>	<p>Acenar com a cabeça em sentido de atenção.</p> <p>Olhar para os olhos do orador (sem fixar o olhar).</p> <p>Inclinar-se ligeiramente na direcção do orador.</p> <p>Repetir de forma breve, o que o orador acabou de dizer.</p> <p>Prestar atenção aos “factos e aos sentimentos”.</p> <p>Clarificação.</p>

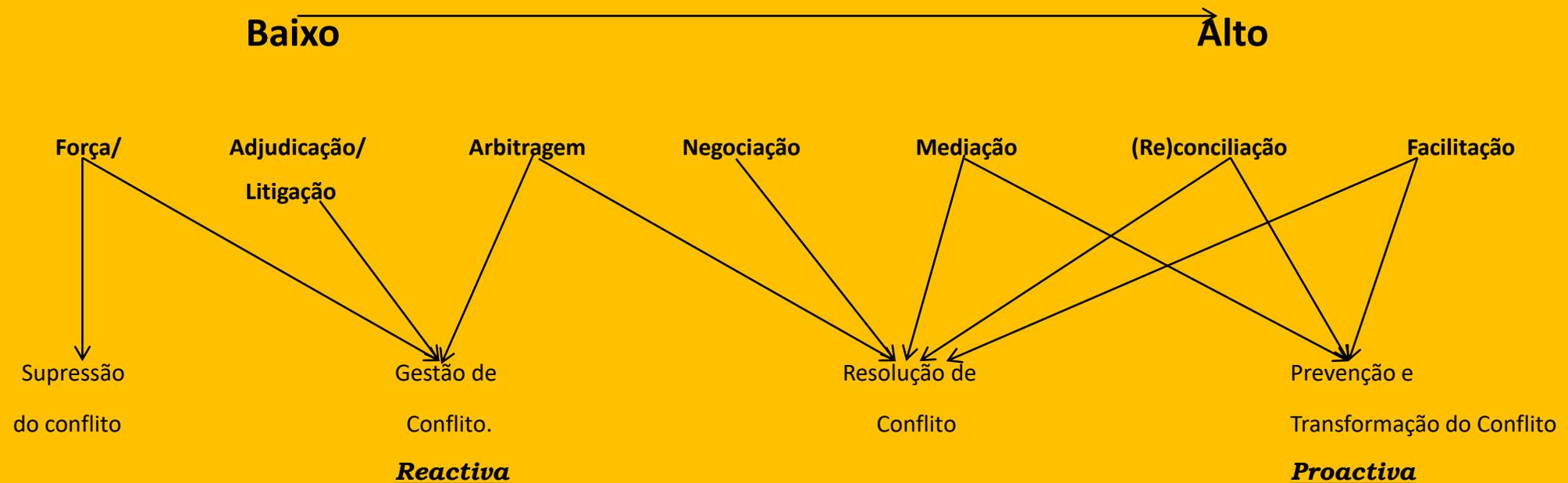
Estilos de Comunicação

Estilo de comunicação	Comportamento	Impacto sobre o Indivíduo
1. Passivo	Evita confrontação; Espera que os outros adivinhem o que ele/ela quer; Auto culpa-se; Entrega-se facilmente; Não compartilha responsabilidades com os outros.	Este indivíduo muitas vezes não é levado a sério e as suas opiniões e pontos de vista são ignorados. Ele/ela é tratado com simpatia, mas não com respeito. As pessoas passivas têm a tendência a não alcançar os objectivos previstos.
2. Agressivo	Culpa os outros; Autoritário; Faz pedidos soarem como ordens e impõe concessões; Interrompe com frequência.	As pessoas deste estilo de comunicação não ajuda a resolver os problemas; Este tipo de personalidade muitas vezes tem dificuldades em se relacionar bem com as outras pessoas; Impõe solução.
3. Firme	É um estilo baseado em respeito mútuo; Muita compreensão e auscultação das opiniões e todas tentativas de solução de problema; preparado para o compromisso; orientado para as soluções; vai directo ao assunto sem ser brusco.	As pessoas normalmente gostam e respeitam este estilo. Gestores de conflitos com este estilo tem sucessos na motivação das partes a chegar ao acordo/consenso. As pessoas sentem-se valorizadas, o seu ponto de vista é escutado.

Métodos de Gestão e Resolução de Conflito

MECANISMOS DE GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Nível de participação recíproca em busca de solução



Métodos de Gestão e de Resolução de Conflito

- **Força/Violência** - o poder e a violência são usadas para resolver as diferenças. É sim, um processo de resolução de conflito em que as partes procuram impor o seu juízo ou solução da disputa sobre a outra parte sem depender do poder dos outros, nem do estado. Por exemplo, retirar a terra, demolir a residência de alguém sem o seu consentimento, usando a violência ou por ameaça do uso da violência ou da força.
- **Adjudicação/Litigação** - O juiz/magistrado impõe decisões depois de ouvir os argumentos legais de ambas partes. É um processo pelo qual uma parte utiliza o poder do estado para obrigar à outra a responder pelas acusações apresentadas em tribunal. O resultado é decidido pelo indivíduo nomeado pelo Estado e a decisão é imposta pelo Estado.
- Porém, este método baseado no direito, nem sempre satisfaz as partes, logo há maior probabilidade de viciar os resultados finais, intervindo comportamentos corruptos e de injustiças sociais.

- **Arbitragem** - Uma terceira parte aparentemente *neutra e imparcial* escolhida para ajudar por via da **convenção arbitral e da lei** a encontrar soluções de consenso das partes.
- Neste processo, todas as partes da disputa aceitam apresentar o seu assunto a um ou mais indivíduos, específico(s) e concordam logo à partida, em aceitar a decisão do árbitro, como final e vinculativa para todas as partes.
- **Mediação** - Uma terceira parte “*neutra e imparcial*” ajuda as partes a resolver as suas diferenças.
- Este método, permite um diálogo e contacto frontal entre os dois ou mais contendores sob presença de outros indivíduos que ajudam a estruturar as negociações e o processo de comunicação. É muito mais formal em relação a negociação e a facilitação.
- **Negociação** - As partes encontram-se, geralmente sem ajuda de uma terceira parte, para resolver as diferenças. É um processo em que duas ou mais partes procuram apresentar directamente as suas posições ou interesses à outra envolvida, e vice-versa numa tentativa de se alcançar um acordo ou solução mutuamente satisfatória.

- **Facilitação** - Uma terceira parte neutra ajuda a desenvolver a comunicação entre as partes, geralmente nos encontros e reuniões.
- Processo pelo qual a pessoa neutra escolhida pelas partes gere os debates entre as partes que procuram encontrar solução para o conflito ou alcançar um acordo.
- **(Re)Conciliação** - A terceira parte age como “intermediário” que permite que as partes se encontrem para ajustar e resolver as diferenças. Esta terceira parte, pode ser um indivíduo ou um colectivo que representa uma instituição nacional ou internacional, mas que obriga no caso da (re)conciliação que o processo seja mais abrangente e envolvente.

Dispute Resolution Board

- O *dispute board* é um mecanismo de solução de controvérsias que busca resolver conflitos na área corporativa, especialmente, com relação a contratos de longa duração, como os contratos de construção civil. Ele é formado por um comitê, composto por um ou mais profissionais independentes, que acompanham de forma periódica o andamento do contrato;

Dispute Resolution Board (2)

- O *dispute board* proporciona uma espécie de gestão que previne o acirramento das divergências e conflitos oriundos do desgaste natural das relações entre as partes envolvidas. A adoção desse método é especialmente aconselhável além do sector de construção civil, nas relações oriundas de contratos de franquias, questões pertinentes à propriedade intelectual e casos de recuperação judicial de empresas, o que justifica a aplicação do *dispute board*.

- Este mecanismo pode ser utilizado em três modalidades:
 - ✓ o *dispute review board (DRB)*, que aconselha as partes com sugestões apenas;
 - ✓ o *dispute adjudication board (DAB)*, no qual o comitê desempenha função decisória, impondo as soluções; e
 - ✓ o *combined dispute board (CDB)*, que pode tanto emitir recomendações não vinculativas quanto proferir decisões vinculantes.
- Além da sua eficácia, *os dispute boards* constituem também num importante elemento de transparência, que garante a execução adequada dos contratos e o bom andamento dos projetos.

Métodos de Resolução de Conflito

Método (Approach)	Estratégia	Habilidade Chave	Resultados	Pertença (Sentido)	Relações (Pessoas)
Poder	Coerção ou força	Controlo dos instrumentos do poder	Ganhar-Perder	Baixo para os perdedores	Danificada
Direitos	Adjudicação	Conhecimento da lei	Ganhar-Perder	Baixo para os perdedores	Danificada
	Arbitragem	Conhecimento da lei	Ganhar-Perder	Baixo para os perdedores	Potencialmente Danificada
Interesses	Mediação	Comunicação	Ganhar-Ganhar	Alto	Potencialmente Melhorada
	Facilitação	Comunicação	Ganhar-Ganhar	Alto	Potencialmente Melhorada
	Conciliação	Comunicação	Ganhar-Ganhar	Alto	Potencialmente Melhorada
	Negociação	Comunicação	Ganhar-Ganhar	Alto	Potencialmente Melhorada



Supressão do Conflito

- Se suprimirmos o conflito, isto levar-nos-á a problemas futuros. O conflito por si só pode ser parte da solução, bem como pode ser parte do problema.
- Se torna violento quando:
 - ✓ Há inadequados canais para diálogo e discussões;
 - ✓ As vozes discordantes conseguem razões de queixas que não são ouvidas e dirigidas;
 - ✓ Há instabilidade, injustiça, e medo em toda a comunidade e sociedade;
 - ✓ Gere-se o conflito pelo uso coercivo da força.

O que é Negociação?

- **Negociação** é uma tentativa voluntária, através de diálogo directo, para resolver conflitos que surgem das necessidades competitivas, interesses e objectivos (ou metas).

Estratégias de Negociação

- **Negociação Posicional:** se refere a um **processo competitivo** na qual as partes fazem ofertas e contra-ofertas as quais eles sentem que resolverá o conflito.
- **Negociação baseada no Interesse:** é desenhado para as partes que têm a necessidade de criar relacionamentos saudáveis.

O Método na Negociação

- Um método de negociação explicitamente destinado a produzir resultados sensatos, eficientes e amigáveis, chamado **Negociação baseada em Princípios** ou **Negociação dos Méritos**.
- Quais são esses Princípios:
 - ✓ Separa as pessoas do Problema;
 - ✓ Concentre-se nos interesses, não nas posições;
 - ✓ Crie uma variedade de possibilidades antes de decidir o que fazer;
 - ✓ Insista em critérios objectivos (Que o resultado tenha por base algum padrão objectivo)

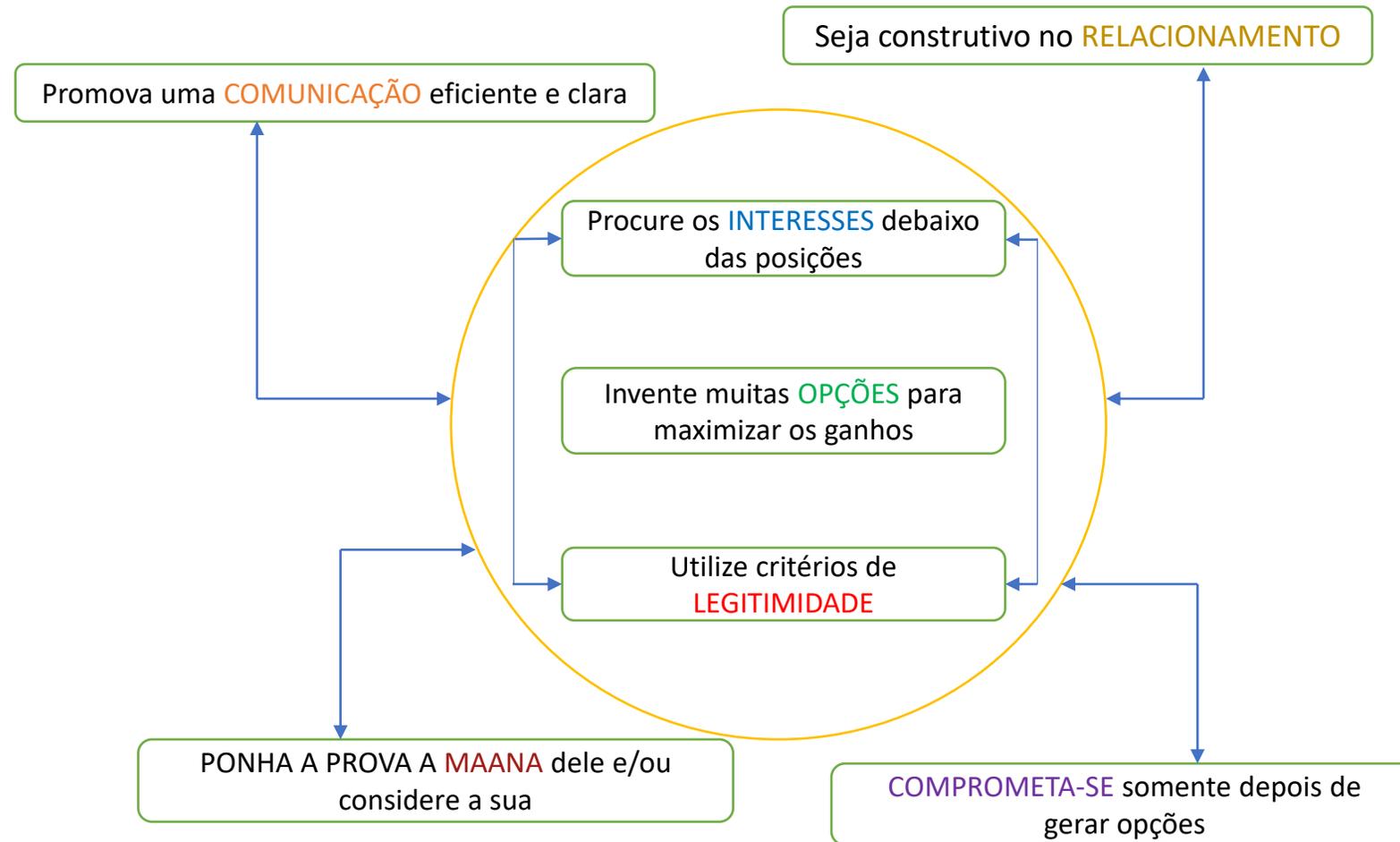
Dicas de Negociações baseadas no Interesse

- Identifique interesses **substantivos**, **psicológicos** e **procedimentais**;
- As partes informam-se dos seus **interesses**, **necessidades** e **preocupações**;
- **Evite declarar assuntos** em termos de ganhar/perder;
- Gerar um nível de **opções de solução** avalie cada caso separadamente.

Movendo-se da negociação posicional para baseada no interesse: Sugestões

- Compreender porque uma posição é tomada por uma parte;
- Ser duro no problema, suave na pessoa;
- Procurar pela solução ganhar-ganhar;
- Se uma proposta é atacada, pergunta porquê;
- Aceite nos princípios gerais que orientam a tomada de decisão (e.g., as soluções devem ser Justas para todos);
- Use peritos externos para quebrar impasses.

Os Sete Elementos da Negociação



Os Quatro Quadrantes da Negociação

O QUE ESTÁ ERRADO

O QUE PODE SER FEITO

NA
TEORIA

NA
VIDA
REAL

Etapa II. Analise,
diagnostique o problema.
Distribua os sintomas em
categorias.
Sugira causas.
Observe o que falta. Assinale
as barreiras à resolução do
problema.

Etapa III. Abordagens
Quais são as estratégias ou
Quais são algumas das
curas teóricas?
Gere ideias amplas sobre o
que poderia ser feito.

Etapa I. Problema
O que está errado?
Quais são os sintomas
actuais?
Quais são os factos que
não agradam, em
contraste com uma
situação preferível?

Etapa IV. Ideias de acção.
Que poderia ser feito?
Que providências
específicas poderiam ser
tomadas para lidar com o
problema

O Que é mediação?

- **A Mediação** refere-se a um processo através do qual uma **terceira parte** providência **assistência procedimental** para ajudar os indivíduos ou grupos em conflito **a resolver as suas diferenças.**

Princípios de Mediação

- As partes devem consentir para mediação e a escolha do mediador;
- As partes devem assumir as declarações
- O mediador oferece *procedimento* do que assistência *substantiva*;
- O mediador deve *manter-se imparcial*;
- O mediador não deve aplicar medidas punitivas;
- A mediação não é uma solução '*rápida fixa*' para problemas complexos;
- A *mediação é uma actividade* especializada.

Estágios do Processo de Mediação

- Introdução;
- Descrição do Conflito;
- Resolução do Problema;
- Acordo.

Estágio Introdução

- Cria um 'espaço seguro' para as partes;
- Clarifique o processo e o papel do mediador;
- Estabeleça consensos nas regras básicas.

Descrição do Conflito

- Propósito:**  Permitir que o mediador e as partes ouçam integralmente, um do outro;
- Escuta:**  O Mediador utiliza habilidades de escuta;
- Estruturar os assuntos:**  Mediador resume os assuntos na linguagem aceitável para todas as partes.

Resolução de Problema

Algumas habilidades chaves exigidas para gerir a fase de resolução de problemas são:

- Habilidades de **construção de relacionamentos;**
- Habilidades de gestão do **Processo;**
- Habilidades de solução do **Problema.**

Habilidades de construção de Relacionamentos

- Escutar atentamente;
- Sublinhar os pontos comuns e as boas intenções;
- Resconhecer os sentimentos e receios;
- Assistir as partes para se engajarem no diálogo directo e parafrasear;
- Conduza as pessoas para o diálogo frontal (tete-à-tete);
- Assegure as partes e celebrar os progressos alcançados.

Habilidades de Gestão de Processo

- Mantenha o controlo do processo;
- Ajude as partes a alcançarem os consensos na agenda e na ordem da agenda;
- O mediador usaria sempre uma linguagem imparcial;
- aponta os pontos comuns;
- Clarifica os assuntos;
- Chama um caucus quando achar apropriado.

Habilidades de Solução de Problema

Selecione uma sequência apropriada,
por exemplo:

- Os princípios, normas primeiro;
- O futuro primeiro;
- Os critérios primeiro;
- O foco nos interesses.

O Acordo

O acordo deveria claramente atestar **QUEM** está concordar para **o QUÊ, ONDE, QUANDO E COMO**. As palavras dos disputantes' podem ser usadas sempre que possível. Um acordo de uma mediação efectiva seria:

- Claro sobre os prazos;
- Balanceado ou equilibrado;
- Realístico;
- Específico;
- Claro e simples;
- Proactivo;
- Assinado e rubricado por todos os presentes.

Para ser um bom mediador:

- Afie bem o seu lapis para **fazer boas anotações;**
- Limpe as suas orelhas para **escuta activa;**
- Abra o seu coração para **empátia;**
- Senta sobre o seu ego, porque **as decisões não são suas.**

O Que é Arbitragem Voluntária?

- Conceito:

- Na Arbitragem Voluntária, as partes, mediante uma convenção de arbitragem, em vez de submeterem a controvérsia à jurisdição do Estado optam por terceiros (Juiz-Árbitro) que actuam como verdadeiros juízes.

O Que é Arbitragem Voluntária? (1)

1. As suas decisões têm natureza de sentenças e constituem um título executivo e com força de caso julgado.
2. Na Arbitragem Voluntária, a função jurisdicional dos árbitros é semelhante àquela dos Juízes.

Desde logo, na linguagem técnica Jurídica:

- **A Arbitragem Voluntária** é o verdadeiro processo que se recorre para dar solução, mediante um terceiro ao litígio ou divergência entre duas ou mais partes, através de uma convenção arbitral.
- **A Arbitragem necessária** é imposta por lei como o único meio contencioso susceptível de resolução de litígios na qual a vontade das partes não prevalece.

As Contribuições de Autores da Arbitragem

❖ Prof. Dário Moura Vicente:

✓ A Arbitragem é um método hetero-compositivo de resolução de litígio no qual as partes, colocadas ao mesmo nível, confiam a um terceiro ou a vários, por eles escolhidos, no sentido de, com isenção e imparcialidade, os ajudar a solucionarem o seu litígio (ou vários) actual ou futuro derivado de uma relação entre ambas partes com base em princípios e normas de direito e na equidade, tendo a decisão arbitral o valor e a eficácia de uma sentença judicial.

❖ Prof. Jean Robert:

✓ Na Arbitragem voluntária as partes em litígio, em vez de se dirigirem à jurisdição pública, submetem o litígio a apreciação de terceiros – árbitros que por força da lei e de consenso actuam como um verdadeiro tribunal, tendo as respectivas decisões a natureza de sentenças.

As Contribuições de Autores da Arbitragem (1)

❖ Prof. Manuel Pereira Barrocas:

- ✓ Arbitragem voluntária como sendo o modo de resolução de litígios entre duas ou mais partes, efectuada por uma ou mais pessoas que detém poderes para esse efeito reconhecidos por lei, mas atribuídos por convenção das partes.

❖ Prof. Correia Fernandes Bartolomeu:

- ✓ A Arbitragem voluntária é um meio de resolução extrajudicial de conflito, de forma célere, eficaz, económico e justa de administração e realização da justiça, por intermédio de árbitros, escolhidos, pelas partes, para resolver litígios relativos a direitos disponíveis, mediante convenção de arbitragem, cujas decisões produzem o mesmo efeito que a sentença judicial.

Muito Obrigado, pela
Atenção Dispensada.