

MEDIAÇÃO COMO FORMA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

APRESENTAÇÃO

Existem três formas de solução de conflitos que são: negociação, mediação e arbitragem. Mediação é um processo pacífico de resolução de conflitos, em que uma terceira pessoa, imparcial e independente, com a necessária capacitação, facilita o diálogo entre as partes para que melhor entendam seus conflitos, busquem seus interesses a fim de alcançar soluções criativas e possíveis. O mediador não trabalha o conteúdo do conflito, mas sim o processo pelo qual se passa da situação atual de conflito para uma situação final em que o conflito foi solucionado.

Para que a mediação tenha sucesso, existem quatro palavras chave que são: diálogo, processo de mediação, estado mental e emocional das partes e ambiente adequado para a solução das divergências existentes.

A QUEM SE DESTINA

- Executivos, gerentes e colaboradores de qualquer tipo de organização.
- A todos que desejam compreender a importância da mediação e de procedimentos práticos para a sua realização.
- A todos que queiram implementar competências em negociação e adquirir uma compreensão avançada de mediação e gestão de conflitos.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- >> Aptidão para efetuar qualquer tipo de mediação, sejam elas simples ou complexas.
- >> Saber como fazer de cada mediação uma oportunidade de identificação de novos relacionamentos e de aprendizado.
- >> Identificação de pontos fortes e fracos como mediadores.
- >> Compreensão do processo de mediação e a sua importância para uma gestão positiva dos conflitos.
- >> Capacitação para utilizar um roteiro para preparar e organizar sessões de mediação de modo a assegurar as condições ótimas de eficácia.
- >> Capacitação para identificar procedimentos úteis e procedimentos destrutivos no processo de mediação.
- >> Maior desenvoltura e flexibilidade nas mediações.
- >> Compreensão avançada da mediação aplicada aos mais diversos tipos de contextos e situações.
- >> Saberão encontrar formas de construir acordos de nível superior em qualidade e comprometimento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

■ CONCEITOS E ENFOQUES DE MEDIAÇÃO: O QUE FAZ A DIFERENÇA

- A função da mediação e o papel do mediador;
- A mediação em situações simples e complexas;
- Estabelecimento das regras comportamentais e do processo de mediação;
- Mediação e gestão de conflitos. A concepção tradicional e a moderna de conflito;
- Os pecados capitais na mediação. O que pode levar uma mediação ao fracasso;
- Mediação e gestão de conflitos: o campo de forças e o processo decisório;
- A criatividade: criando alternativas de ganho mútuo;
- Identificando e relacionando todos os aspectos relevantes em qualquer mediação: conhecimento do assunto; os cenários; o processo de mediação; as habilidades de relacionamento; a realidade interna das partes envolvidas.

■ TECNOLOGIA DE MEDIAÇÃO

- Etapas do processo de mediação. O campo de forças;
- Como preparar uma mediação. A reunião preliminar com as partes envolvidas;
- Como preparar considerando a ótica das partes envolvidas;
- Levantando pressupostos e as condições necessárias e suficientes para o sucesso; ⇒

- Identificando necessidades, expectativas, valores, desejos, interesses e temores;
- A formulação de alternativas;
- Identificando os critérios de decisão;
- Identificando as consequências de não se resolver o conflitos;
- A função do controle e avaliação;
- A administração do tempo. A questão do foco;
- Impasses. Como superar dificuldades e antagonismos;
- Concessões: como conceder sem comprometer o essencial.

■ **AS HABILIDADES DE RELACIONAMENTO**

- Orientação das relações interpessoais entre as partes.
- O processo de comunicação. Entendendo os elementos e evitando o arco de distração
- A comunicação e a gestão de conflitos;
- A flexibilidade como diferencial para a obtenção de resultados;
- Minimização de conflitos. Como superar conflitos e antagonismos, separando as pessoas dos problemas;
- O que fazer para gerar confiança e manter um clima positivo e de cooperação.

■ **ASPECTOS RELATIVOS AO ASSUNTO OBJETO DA MEDIAÇÃO**

- O objeto da mediação. O conhecimento de todos os aspectos envolvidos;
- Os objetivos, as alternativas e os critérios de decisão;
- Os princípios da boa formulação de objetivos;
- Identificando as soluções e benefícios.

■ **A REALIDADE INTERNA DO MEDIADOR E DAS PARTES ENVOLVIDAS**

- Entendo a diferença entre o jogo interno e o jogo externo. Os estados mentais e emocionais ricos e pobres de recursos;
- Os hábitos e condicionamentos;
- A paixão por vencer;
- As crenças quentes e as crenças frias;
- Como superar adversidades, contrariedades e frustrações mantendo o foco.

■ **A INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DE MEDIAÇÃO / HABILIDADES DE RELACIONAMENTO / CONHECIMENTO DO ASSUNTO**

- Desenvolvendo o papel e as habilidades do mediador;
- Como conhecer ampliar e usar o seu potencial de mediador;
- Plano de Ação para o desenvolvimento das qualidades de mediação;
- Chegando a uma solução que atenda aos interesses das partes.

METODOLOGIA

A metodologia é dinâmica e participativa, com base em casos, simulações, jogos e identificação de aplicações práticas das principais conclusões efetuadas, no dia a dia dos participantes. Após cada atividade prática haverá análise da condução das mediações e do que poderia ter sido feito para atingir melhores resultados. O balanceamento teoria/prática é de 20%/80%.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias consecutivos.

PROFESSOR – JOSE AUGUSTO WANDERLEY

Consultor em Excelência de Desempenho, Negociação, Solução de Conflitos, Mediação, Coaching e Liderança. Mestrado em Engenharia Industrial, PUC-RJ. Extensão em *Organizational Behavior and Development*, Pace University, EUA. *Master Practitioner* em Programação Neurolinguística, SBPL-SP. Formação e Certificação Internacional em *Coaching Integrado*, *Integrated Coaching Institute*. Já conduziu mais de 1.000 Seminários para mais de 20.000 participantes em empresas e instituições como: Petrobras, Vale, Nestlé, Rhodia, DuPont, AmBev, Furnas, Aracruz, BNDES, FINEP, Banco Itaú, Bradesco, Caio, Bayer, Coca Cola, Embratel, HSM, INAp - Instituto de Neurolinguística Aplicada, Ibmec, Fundação Getúlio Vargas (Escola Interamericana de Administração Pública e Escola de Pós-Graduação em Economia), Firjan, Faculdade Cândido Mendes (CPGE - Centro de Pós-Graduação e Extensão), UNIRIO, IBAM, Henkel, Módulo, Volvo, Shell, Tess, Petróleo Ipiranga, Usiminas, Universidade Algar, White Martins, TV Globo e Globosat.

Palestrante, entre outros, no I, II, III e VIII Congressos Latino-Americano de Programação Neurolinguística, III Simpósio Internacional de Coaching, 1º Congresso Nacional de Terceirização e Gestão de Serviços, 13º Congresso Nacional de Remuneração e 35º CONARH ABRH.

É autor do livro: “Negociação Total - Encontrando Soluções, Vencendo Resistências, Obtendo Resultados” - (Editora Gente, 22ª edição), indicado no site da Revista Exame como um dos melhores livros para quem quiser negociar melhor.

Tem artigos publicados no jornal *O Globo*, *Jornal do Brasil*, *Estado de São Paulo* e revistas *Tendências do Trabalho*, *Informativo ADN/COAD*, *T&D - Treinamento & Desenvolvimento*, *VendaMais* e *Profissional & Negócios*.

Professor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.