

Resu Capacita Cciia

(Obs. Estas regras devem ser aproveitadas em todo o atendimento que se fizer no NAJ)

Cabe ao conciliador ouvir as pessoas envolvidas no conflito, estimulando o diálogo e colaborando na escolha da melhor solução possível para composição de seus interesses, mediante acordo.

O Conciliador disciplina o diálogo, cuidando ~~para~~ ~~que~~ ~~uma~~ parte não interrompa a outra e diligenciando para que as pessoas tenham a oportunidade de falar e de ouvir umas às outras, sempre de forma respeitosa e organizada. Disponibilizar ~~pa~~ e caneta para ambas as partes anotarem as questões que gostariam de dizer no momento em ~~que~~ ~~uma~~ parte estiver falando. Durante a exposição, porém, se necessário, deve lembrar, ~~às~~ partes, as regras a serem cumpridas ao longo da conciliação.

Técnicas da conciliação

IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Um ponto importante ao se deparar com uma ~~questão~~ ~~de~~ ~~conciliação~~, consiste em identificar claramente qual é o seu objetivo, ou seja, ter ~~clara~~ ~~do~~ ~~que~~ se pretende resolver. Trata-se de buscar todos os fatos e informações relevantes sobre ~~o~~ ~~problema~~. Uma vez identificados, será possível descrever a situação problemática de maneira ~~clara~~, distinguindo as informações importantes das irrelevantes, separando os fatos verdadeiros das suposições e interpretações não comprovadas.

REFORMULAÇÃO

Dar uma nova formulação ao problema, mudando a ~~pe~~ ~~rspectiva~~ conceitual ou emocional em relação à forma como é vivenciado pelas partes. Muda-se ~~o~~ ~~significado~~ atribuído à situação e não aos fatos ocorridos.

CONCENTRAR-SE NOS INTERESSES

Os interesses são os desejos e as preocupações ~~das~~ partes, e que na maioria das vezes aparecem numa negociação encobertos por posições iniciais rígidas ~~o~~ ~~que~~ ~~dificulta~~ ~~sobremaneira~~ uma negociação, à medida que não proporciona flexibilidade aos negociadores e a todo o processo da conciliação, além de, em muitos casos, poder inclusive encobrir efetivamente o que se pretende atingir, ou seja, os interesses básicos que estão por trás da negociação.

ENCONTRAR CRITÉRIOS OBJETIVOS

A busca do melhor acordo possível deve passar ~~por~~ ~~uma~~ vasta gama de soluções, sempre com a preocupação de procurar interesses comuns ~~que~~ ~~se~~ ~~en~~ ~~contra~~ ~~em~~ maneira criativa, os interesses divergentes das partes. É importante que o ~~acordo~~ ~~de~~ ~~fin~~ ~~da~~ algum padrão justo, razoável e que seja consenso entre as partes envolvidas. Assim, ao discutir as soluções, ambos devem acatar uma solução justa, baseada em critérios previamente discutidos e aceitos. Para resolver interesses conflitantes, as pessoas ~~de~~ ~~vem~~ acordar no que seja, no mínimo, justo para ambas.

CONOTAÇÃO POSITIVA DO CONFLITO

Transformar fatos acusatórios em temas positivos ~~de~~ ~~interesse~~ comum, ressaltando especialmente as características e qualidades positivas das pessoas.

FOCO NOS CONFLITOS E NÃO NAS PESSOAS

Freqüentemente, as partes envolvidas num conflito entem-se adversárias, envolvendo-se em questões pessoais que não deveriam ser objeto da negociação naquele momento. Quando isso acontece, as emoções se sobrepõem, aumentando as dificuldades para solucionar o problema.

O Conciliador disciplina o diálogo, cuidando para que uma parte não interrompa a outra e diligenciando para que as pessoas tenham a oportunidade de falar e de ouvir umas às outras, sempre de forma respeitosa e organizada. Durante a exposição, porém, se necessário, deve relembrar, às partes, as regras a serem cumpridas ao longo da conciliação.

. Preparando-se para a Conciliação

- Estudo do caso, seleção do material e interação com a equipe
- Estruturação do local
- Preparando-se para a sessão de conciliação

2. Iniciando a Conciliação

- Apresentações
- Solicitação dos documentos
- Explicação sobre o Juizado e sobre a dinâmica da sessão de conciliação: tentativas de acordos + benefícios da conciliação
- Explicação do papel do conciliador: um facilitador não um juiz
- Fixação das regras do diálogo: respeito recíproco, escutar sem interrupções, sigilo.

. Momento da escuta: Reunindo informações

- Declarações das partes: o que as trouxe ao Juizado?
- Formulação de perguntas pelo conciliador com objetivo de entender o conflito.
- Delimitar os pontos que serão negociados.
- Escutando ativamente – recontextualizar.
- Utilizar-se do resumo para finalizar esse estágio.

4. Negociando questões e interesses

- Fixação dos pontos controvertidos – fragmentação.
- Levantar proposta das partes (antes de sugerir).
- Enfoque nas necessidades / separar as pessoas do problema.
- Enfoque prospectivo / salientar as vantagens da conciliação.

. Aproximando-se do acordo

- Testando soluções.
- Confirmação do acordo ou, em caso de impasse, discussão dos passos a serem seguidos.
- Redação preliminar atenta para os requisitos essenciais do acordo:
-

1) Quem?

2) O que foi acordado?

3) Por que?

6) Como e onde será o cumprimento?

4) Quanto (valor ou delimitação do obj

5) Quando (prazo) e

6. Encerrando a sessão

- Leitura e assinatura do termo.
- Explicação do valor do acordo.
- Orientações finais.
- Parabeniza e se despede das partes.