

## **Resumo Capacitação Conciliação**

(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 papel e caneta para ambas as partes anotarem as questões que gostariam de dizer no momento em que a outra 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 clareza 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 perspectiva 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. Isso 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 pela mais vasta gama de soluções, sempre com a preocupação de procurar interesses comuns que conciliem, de maneira criativa, os interesses divergentes das partes. É importante que o acordo reflita 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 devem acordar no que seja, no mínimo, justo para ambas.

#### **CONOTAÇÃO POSITIVA DO CONFLITO**

Transformar fatos acusatórios em temas positivos e 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 sentem-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 lembrar, 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?

4) Quanto? (valor ou delimitação do objeto)

2) O quê foi acordado?

5) Quando (vencimento da obrigação)?

3) Por que?

6) Como e onde será o cumprimento?

### **6. Encerrando a sessão**

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