

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

CONCILIAÇÃO E SUAS TÉCNICAS - CTN

Competência técnica: Psicologia e Serviço Social

Conhecimentos relacionados: Técnicas de Administração de Conflitos (Justiça Restaurativa)

Objetivo Geral

Proporcionar aos participantes o desenvolvimento de habilidades relacionadas ao exercício de suas funções, promovendo oportunidades que permitam um desempenho eficiente no manejo de resolução de conflitos.

Objetivos Específicos:

- Apresentar os diferentes métodos alternativos de solução de conflitos – MASC.
- Informar sobre a normatização dos Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos.
- Refletir sobre o conflito e seus vários aspectos, diferenciando a lide processual da lide sociológica.
- Conhecer a teoria de negociação e manejar as técnicas utilizadas no manejo dos conflitos nas diferentes áreas.
- Oportunizar o desenvolvimento de habilidades de comunicação e negociação.
- Refletir sobre as questões éticas relacionadas ao exercício da função do conciliador.
- Exercitar a conciliação através da prática simulada.

Metodologia e Recursos

Aulas presenciais, interativas (simulações e discussão de casos) e expositivas.

Conteúdo Programático

- Política Pública de Tratamento Adequado de Conflitos:
 - Histórico das MASCs. Panorama nacional e internacional. Cultura de Paz;
 - Princípios Constitucionais:
 - Princípio do acesso à Justiça e pacificação social;
 - Princípio da dignidade de pessoa humana.
 - Mudança de mentalidade: papel do CNJ, Tribunais e Instituições públicas e privadas;
 - Legislação brasileira sobre conciliação-mediação e Juizados Especiais. Resolução do CNJ. Provimentos dos Tribunais;
 - Importância da capacitação;
 - Exercícios.
- Comunicação e Conflito:
 - Teoria da Comunicação. Axiomas da comunicação. Escuta ativa;

- Comunicação nas pautas de interação e no estudo do inter-relacionamento humano: aspectos sociológicos (ilusórios/imaginários, paradigmas e preconceitos) e aspectos psicológicos (identidade, interesses, necessidades, inter-relações e contrato psicossocial tácito; inter-relações pessoais, profissionais e sociais);
- Habilidades requeridas ao facilitador;
- Exercícios.
- Comunicação Não Violenta – CNV:
 - Os 4 passos da CNV: Expressão de sentimentos e necessidades, Criando empatia, Observar sem avaliar, Assumir a responsabilidade pelos próprios sentimentos;
 - Exercícios.
- Teoria Geral do Conflito:
 - Conceito e estrutura;
 - Aspectos objetivos e subjetivos;
 - Formas de resolução dos conflitos: adversariais e não adversariais;
 - Exercícios.
- Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASC):
 - Noções gerais e diferenciação entre os principais métodos de resolução de conflitos: judicial, negociação, conciliação, mediação e arbitragem;
 - Diferenças e Semelhanças entre Mediação e Conciliação;
 - Enfoque ético da conciliação e mediação e suas aplicações no Poder Judiciário;
 - O terceiro facilitador: funções, postura, atribuições, limites de atuação, imparcialidade X neutralidade, ética, Código de Ética, remuneração e supervisão;
 - Exercícios.
- Negociação:
 - Conceito;
 - Integração e distribuição do valor das negociações;
 - Técnicas básicas de negociação (a barganha de posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; Critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados);
 - Técnicas intermediárias de negociação.
- Técnicas da Conciliação:
 - Planejamento da sessão, apresentação ou abertura, esclarecimento ou investigação das propostas, criação e escolha das opções, recontextualização, afago, identificação das propostas implícitas, teste de realidade, troca de papéis, elaboração da pauta (questões objetivas e subjetivas).
- Aspectos Formais da Conciliação:
 - Redação do acordo;
 - Dados essenciais do termo de conciliação;
 - Encaminhamentos e estatísticas.
- O Papel do Conciliador e sua relação com os envolvidos no processo de conciliação;
- Simulação de casos e exercícios.

Bibliografia Indicada

AZEVEDO, André Gomma (Org.) *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. 1 ed. Brasília: Ed. Brasília Jurídica, 2002.

_____*Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Ed. Grupos de Pesquisa, 2003. v.3.

_____*Manual de Mediação Judicial*. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD: 2009.

BURBRIDGE, R. M. et AL. *Gestão de Negociação*. SP: Saraiva, 2007. CALMON.

ENTELMAN, Remo F. *Teoria de Conflictos: Hacia um Nuevo Paradigma*. Barcelona: Ed. Gedisa, 2002.

FISHER, R.; Ury W.; Patton. B. *Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões*. RJ: Imago, 2005.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência Social: o poder das relações humanas*. São Paulo: Ed. Campus, 2007.

PETRÔNIO. *Fundamentos da mediação e da conciliação*. Rio de Janeiro: Ed. Forense, 2007.

ROSENBERG, Marshall B. *Comunicação Não Violenta – Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. São Paulo: Ágora, 2006.

SAMPAIO, Lia C.; Braga Neto, Adolfo. *O que é mediação de conflitos?* Coleção Primeiros Passos n. 325. São Paulo. Ed. Brasiliense, 2007.

SCHNITMAN, Dora Fried & Littlejohn, Stephen. *Novos Paradigmas em Mediação*. Porto Alegre: Artmed, 1999.

SORIA, M. A., Villagrasa, C. & Armadans, I (org.). *Mediación Familiar – Conflictos: técnicas, métodos y recursos*. Barcelona: Ed. Bosch, 2008.

Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010*. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/programas-de-a-a-z/pg-movimento-pela-conciliacao/resolucao-n-125>.

Carga horária:

40 horas

Atualização: 19/07/2017	Revisão: 04
-------------------------	-------------