

O que você NÃO sabia sobre A Declaração de Abertura

Elementos essenciais que podem garantir controle e resultados da sua Mediação

Centro Mediar & Conciliar
Mediação Negociação Conciliação

Índice

Introdução	03
Informal e estruturada	04
Propósito da mediação e papel do mediador	05
Confiança, lógica e emoção	06
Storytelling e as parábolas	07 e 08
A Declaração de Abertura	09
C.I.V.A.	10
Pontos chaves da persuasão	11 a 13
Mediação não é um processo judicial, mas sim, um processo de COMUNICAÇÃO	14

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Introdução

Com o aumento da procura pela mediação e incorporação crescente desta poderosa ferramenta para a solucionar conflitos no judiciário e segmento privado, ampliam-se as oportunidades de carreira para a atuação dos profissionais mediadores no país. Com a combinação de crescimento e oportunidades de negócio, o mercado elencará naturalmente aqueles que melhor traduzirem as expectativas dos mediandos e partes na mesa de mediação: até porque, o acordo quando acontece é resultante entre outros, de estruturação e clareza com a qual o mediador apoia as partes em conflito. E tudo começa com a Declaração de Abertura!

Neste guia, trazemos uma nova forma de transmitir os conteúdos essenciais da Declaração de Abertura: **A tríade da persuasão de Aristóteles**, para engajar e motivar. Como missão, adotamos em nossos cursos de formação e mentoria, provocar o aluno a assumir uma postura proativa para com os clientes, partes e advogados: **Ser brilhante no básico** ajudando as partes a perceberem a importância daquilo irão vivenciar na jornada da sessão de mediação.

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Informal e estruturada

Antes de dar início à sessão de mediação, é altamente recomendável que o mediador dê as boas vindas, fazendo contato visual com cada uma das partes presentes. O contato visual conta cerca de 50% para a construção da sua credibilidade . Ficar atento à forma: Os olhos podem mostrar um sinal de superioridade (quando a cabeça está erguida) ou hostilidade (quando o olhar está firme no mesmo nível). Inversamente, desviar o olhar pode implicar em fraqueza e não aceitação.

Dica: fazer contato visual distribuído igualmente entre as partes e advogados, acompanhado sempre de um sorriso- a melhor maneira de encarar o que virá pela frente, comunicando assim a sua disponibilidade, felicidade e confiança para o encontro de uma solução para todos os envolvidos! Caso haja alguma pessoa que jamais tenha se encontrado previamente, é de todo conveniente repetir o nome do (s) mediador (es) e de cada uma das partes. O mediador deve anotar o nome de cada uma das partes em seu bloco de anotações e citar sempre os nomes das partes durante o curso da mediação.

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Propósito da mediação e papel do mediador

Em seguida, o mediador deve se apresentar como um auxiliar e facilitador da comunicação entre as partes. Seu objetivo – desde já deve ser explicitado – **não é induzir ninguém a um acordo** que não lhe satisfaça. Pelo contrário, o que se deseja é que as partes, em conjunto, cheguem a um acordo que as faça sentir satisfeitos com o resultado.

É importante dizer às partes que o mediador não é juiz e, por isso, não irá proferir julgamento algum em favor de uma ou outra parte. Ademais, deve ele frisar a sua **imparcialidade** e confiança no sucesso da mediação que está em curso. Um exemplo de como se expressar: *" devo afirmar que não estou aqui como juiz e, portanto, nenhuma decisão será formulada em favor de uma ou outra parte*."

Minha atuação, portanto, será desenvolvida de modo **imparcia**l, sempre no intuito de auxiliá-los a terem uma negociação eficaz". Recomendamos, nesta parte do procedimento de mediação, investir em criatividade e persuasão, para comunicar às partes o propósito da mediação e o seu papel para o encontro de uma solução que seja construída por eles e para eles.

O seu sucesso como mediador virá da percepção dos mediandos sobre a sua postura em querer ajudá-los. Só existem seis maneiras de conseguir as coisas das pessoas- pela lei, por dinheiro, por força emocional ou força física, por sedução ou persuasão. De todas essas, **a persuasão** é a mais poderosa, mais rápida, e usualmente mais barata, com resultados mais positivos do que qualquer pressão legal, recompensa financeira, coação emocional, força física ou beleza.

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Confiança, lógica e emoção

Aristóteles postulava que, para a persuasão ser realmente eficiente, era necessária a presença de três elementos básicos: **confiança, lógica e emoção:** (Ethos, Logos e Pathos).

Em termos modernos, isso quer dizer que você precisa ser convincente; você precisará causar uma boa primeira impressão, estabelecendo confiança por meio de atitudes (linguagem corporal, tom de voz) - e da imagem pessoal; você deve apresentar o procedimento da mediação, com uma lógica que possa ser reconhecida pelo mais simples cidadão. Algo que lhes faça sentido, como a informação essencial sobre a jornada que será vivenciada no procedimento da mediação, agregando a isto a **emoção**. Fazendo com que as partes, utilizem **a imaginação** e seus **melhores sentidos**, para completar o procedimento.

Você deve fazer as partes **confiarem** em você, o que fala tem de fazer sentido e tem de tocar todos de alguma forma. Para ser convincente, você precisa se comunicar com todos- e rapidamente!

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Storytelling e as parábolas



"Storytelling é a capacidade de contar histórias de maneira relevante. O Storytelling tem um caráter muito mais persuasivo do que invasivo.

Fonte: http://www.novaescolademarketing.com.br/marketing/o-que-e-storytelling/

O que o *Storytelling tem a haver com a Declaração de Abertura na mediação?* Em nossa experiência em sessões de mediação e estruturação do aprendizado para novos mediadores, identificamos nos padrões de comunicação das partes e no ambiente acadêmico, o poder que as histórias exercem no aprendizado. Assim como em nossa infância, o poder que as histórias possuem para penetrar nos pensamentos do interlocutor, tornam eficaz o processo educativo necessário para todas as fases que serão vivenciadas na sessão de mediação. É a oportunidade de acionar gatilhos mentais que facilitarão construir motivação e tomada de decisões conscientes. Ao comunicar o que será experimentado numa sessão de mediação através da Declaração a Abertura firmada no Storytelling e na tríade da persuasão de Aristóteles – Ethos, Pathos e Logos, o mediador potencializa a capacidade de pensar que todos temos, desde que, provocados!

Para exemplo, trazemos trechos de uma parábola do Semanário Litúrgico:

***NAQUELE DIA**, Jesus saiu de casa e foi sentar-se às margens do mar da Galileia. Uma grande multidão reuniu-se em volta dele. Por isso Jesus entrou numa barca e sentou-se, enquanto a multidão ficava de pé, na praia. E disse-lhes muitas coisas em parábolas: "O semeador saiu para semear. Enquanto semeava, algumas sementes caíram à beira do caminho, e os pássaros vieram e as comeram*

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Storytelling e as Parábolas



Outras sementes caíram em terreno pedregoso, onde não havia muita terra. As sementes logo brotaram, porque a terra não era profunda. Mas, quando o sol apareceu, as plantas ficaram queimadas e secaram, porque não tinham raiz. Outras sementes caíram no meio dos espinhos. Os espinhos cresceram e sufocaram as plantas. Outras sementes, porém, caíram em terra boa, e produziram à base de cem, de sessenta e de trinta frutos por semente. Quem tem ouvidos, ouça! ". Os discípulos aproximaram-se e disseram a Jesus:

"Por que falas ao povo em parábolas? " Jesus respondeu: "Porque a vós foi dado o conhecimento dos mistérios do Reino dos Céus, mas a eles não é dado. Pois à pessoa que tem, será dado ainda mais, e terá em abundância; mas à pessoa que não tem, será tirado o pouco que tem. É por isso que eu lhes falo em parábolas: porque olhando, eles não veem, e ouvindo, eles não escutam, nem compreendem. Desse modo se cumpre neles a profecia de Isaías: 'Havereis de ouvir, sem nada entender. Havereis de olhar, sem nada ver. Porque o coração deste povo se tornou insensível. Eles ouviram com má vontade e fecharam seus olhos, para não ver com os olhos, nem ouvir com os ouvidos, nem compreender com o coração, de modo que se convertam e eu os cure. ' Felizes sois vós, porque vossos olhos veem e vossos ouvidos ouvem.

Fonte: Semanário Litúrgico- Liturgia 6 nº 43 – 16/07/2017

As histórias bem contadas plantam ideias e emoções no cérebro dos ouvintes sincronizam criando conexão.

E como construímos a Declaração de Abertura fundamentada na tríade de Aristóteles? Explicamos:

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

A Declaração de Abertura

A Declaração de Abertura é a primeira fala do mediador para as partes. Momento em que a atenção das partes está em alta, e desde que seja breve e objetiva! Em nossos testes de atenção, constatamos que o melhor tempo para comunicar a sua Declaração de Abertura é de no máximo **2 minutos**. E deverá acontecer obrigatoriamente antes de iniciar a sessão de mediação. Para as partes, deve ficar claro que são as regras da jornada que será vivenciada no encontro. Uma Declaração de Abertura "arrebatadora" deve:

1 - Engajar (deve fazer *aderir, afiliar, atrair*);

2 - Ser simples (*coisa que não é complicada, que não possui enfeites, que é clara*);

3 - Positiva (ser *otimista, construtiva*);

4 - Persuasiva (ser convincente).

A **credibilidade** almejada no procedimento de mediação que Você pretende para as partes será construída através do enunciado claro e simples dos princípios que a sociedade e o cidadão comum reconhecem, ou mesmo "suspeitam" que façam sentido para a vida delas, mesmo que nunca tenham tomado contato com o tema.

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

C.I.V.A.

Caberá ao mediador trazer a Declaração de Abertura com a qualidade e o objetivo de tornar clara as regras que darão o suporte e **segurança** daquele procedimento, bem como os papéis exercidos pelo mediador, partes e observadores presentes à sala: Falamos aqui daquelas que não podem faltar na fala inicial do mediador.:

O C. I. V. A.

- **Confidencialidade:** *é a garantia do resguardo das informações dadas pessoalmente em confiança e proteção contra a sua revelação não autorizada.*

- **Imparcialidade**: *é o contrário de parcial, isento, justo, neutro, reto.*

- **Voluntariedade**: *qualidade daquele que atua segundo apenas sua própria vontade; espontaneidade.*

- **Autonomia da vontade**: *consiste no poder das partes de estipular livremente, como melhor lhes convier, mediante acordo de vontades, a disciplina de seus interesses.*

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Pontos Chaves da Persuasão

Retórica Aristotélica

Ethos	Discurso - fala
Caráter moral	*(...)- Meu nome é:*
Confiança	*(...)- Sou advogado ou; sou psicóloga o; sou engenheiro... E minha profissão/ formação não devem influenciar o procedimento de mediação.*
Credibilidade/ Autoridade do mediador	*(...)- Este é um procedimento de comunicação, portanto o meu papel será facilitar a negociação das soluções que melhor atendam às suas expectativas.*



Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Pontos Chaves da Persuasão

Retórica Aristotélica

Pathos	Discurso - fala
Demonstrar emoções *Demonstrar emoções*	*(...)- De todos os conflitos que chegam à mediação, mais de 90% são resolvidos com uma solução satisfatória para as duas partes*
Sorriso, seriedade	*(...)- E isto só é possível, através das iniciativas de cada um, e da boa vontade para resolver as controvérsias.*
Sorriso, seriedade/ *Capacidade de comover e engajar o ouvinte.*	*(...)- Concordam em trabalhar juntos para chegar à uma solução???*



Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Pontos Chaves da Persuasão

Retórica Aristotélica

Logos	Discurso - fala
Conteúdos da declaração de abertura	*(...)- Tudo que for dito aqui ficará em segredo- confidencial!*
Clareza do discurso *Técnicas, como a repetição*	*(...)- Antecipo que não os conheço, portanto conduzirei esta mediação com total imparcialidade* *Alguma dúvida?*
Fechamento convincente do C.I.V.A.	*(...)- Estamos aqui por livre e espontânea vontade. Portanto caso sintam-se desconfortáveis, poderão pedir para suspender a mediação, ok???*



Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Mediação não é um processo judicial, mas sim, um processo de COMUNICAÇÃO

Uma vez que a mediação tem como fundamento a oralidade do mediador, mais cedo ou mais tarde, Você terá que desenvolver a melhor forma de implementar a sua Declaração de Abertura Eficaz! E será fácil:

Recomendamos a ousadia e a quebra dos paradigmas que assombram a todos, quando precisamos falar em público. E para desconstruir o mito da timidez ao expor-se em público e conectar-se rapidamente com a partes de forma eficaz, treine em frente aos espelho e grave em vídeo, quantas vezes for necessário! Submetendo os resultados à amigos e familiares, afim de entender os pontos de melhoria: A construção de sua carreira na mediação virá das pequenas vitórias que serão reveladas a cada dia de trabalho e persistência! Acredite em Você e implemente com paixão!

Tony- Centromediar – Cursos de Mediação

Assista o vídeo no link abaixo em Ted Talks, caso encontre-se entre os tímidos:

Ted Talks: February 2012 at TED2012
O Poder dos Introvertidos, Susan Cain

Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Desejamos Sucesso!

Esperamos que este material tenha sido útil. Caso ainda tenha dúvidas, poderá enviar um email para contato@centromediar.com.br, ou ligar diretamente em (11) 4112-1741.

Teremos satisfação em atendê-lo(a).

Tony

Centro Mediar & Conciliar



Copyright©Centromediar – Todos os Direitos Reservados

Centro Mediar & Conciliar

Cursos de Mediação

Através de nossos cursos de formação, buscamos a excelência e o alto desempenho dos Mediadores e Conciliadores Judiciais e Privados. Com isto apoiamos a sociedade e os cidadãos em suas demandas e conflitos

Trabalhamos em função de um mundo melhor!

Centro Mediar & Conciliar - Cursos de Mediação
Aulas e Cursos : Rua Maestro Cardim, 1.170 próx. ao metro Paraíso
Câmara de Mediação: Avenida Paulista, 807- 23ºand Bela Vista