

1. TÉCNICAS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO I

a) BUSCA DA VERDADE REAL

- *ataque ao problema e não às pessoas;***

b) EQUILÍBRIO DE PODER

- *negociação não é competição mas criação de opções para ganhos mútuos;***

c) IDENTIFICAÇÃO DE INTERESSES

- *expansão da base da negociação para que haja mais espaço para ganhos;***
- *uso de critérios objetivos para a base da negociação (conjunto de objetivos e limites);***
- *reconhecimento do BATNA e WATNA;***

d) TRANSFORMAÇÃO DE POSIÇÕES EM BUSCA DE INTERESSES

- *focalizar o INTERESSE das partes (por quê se deseja algo?) e não em suas POSIÇÕES (certo ou errado);*

2. Tais conceitos advém do que se chama de **NEGOCIAÇÃO POR PRINCÍPIOS:**

Baseada no livro "Getting to Yes", de 1981, dos Professores de Harvard, Roger Fisher, William Ury and Bruce Patton, fundadores do Harvard Negotiation Project (HNP).

3. DILEMA DO CONCILIADOR (uma metáfora que nos comprova os benefícios da cooperação para a negociação baseada na teoria matemática chamada Teoria dos Jogos, cujo ponto de equilíbrio foi concluído por John Nash):

		RECLAMANTE	
		COLABORAÇÃO	MANTÉM POSIÇÃO
RECLAMADA	COLABORAÇÃO	Bom resultado	Ótimo resultado
		Bom resultado	Péssimo Resultado
	MANTÉM POSIÇÃO	Péssimo resultado	Resultado medíocre
		Ótimo resultado	Resultado medíocre

4. SÍNTESE DE FERRAMENTAS PARA A BUSCA DA NEGOCIAÇÃO:

a) ESCUTA ATIVA E EMPÁTICA (para estabelecer o rapport):

- apresentação;
- contato visual;
- dar voz às partes;
- espelhamento (reconhecer sentimentos; entonação da voz; linguagem verbal e não verbal);
- pedir esclarecimentos sem fazer julgamentos (pedir um exemplo);
- oferecer feedback (repetir a mensagem para ter certeza que entendeu o interlocutor).
- RECEBER / APRECIAR / SUMARIZAR / PERGUNTAR

b) esclarecimento da confidencialidade (até onde ela vai?);

- quem começa a falar? voz às partes!

- não interromper ou permitir interrupções;

c) identificar os pontos fortes e fracos das partes;

d) calcular e embasar a sugestão de valores;

e) fazer um resumo dos pontos a serem resolvidos enquanto as partes falam;

f) quando houver impasse: usar o "cáucus" / manter a calma / perguntar "o que precisaria acontecer para que essa questão não fosse um problema?"

g) usar quadro para resumir as condições do acordo;

h) recapitular os termos;

i) CONTROLE DA LEGALIDADE DO ACORDO PELO JUIZ