

# MINI CURSO



*Nocções  
em  
Mediação de conflitos  
Processos Circulares*

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO**

**PROCURADOR GERAL**

Dr. José Eduardo Ciotola Gussem

**COORDENADORA DO CENTRO DE MEDIAÇÃO, MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E SISTEMA RESTAURATIVO - CEMEAR**

Dra. Anna Maria Di Masi – Supervisora Chefe

**SUBCOORDENADORA DO CENTRO DE MEDIAÇÃO, MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E SISTEMA RESTAURATIVO - CEMEAR**

Dra. Angela Maria Silveira dos Santos

**INTEGRANTES E COLABORADORES DO CENTRO DE MEDIAÇÃO, MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS E SISTEMA RESTAURATIVO - CEMEAR**

Dra. Wânia Ayres - Procuradora

Dra. Eliane de Lima Pereira – Promotora de Justiça

Dra. Eyleen Oliveira Marengo – Promotora de Justiça

Dra. Geisa Lannes - Promotora de Justiça

Dra. Luciana Maria Vianna Direito – Promotora de Justiça

Dra. Patrícia Carvão - Procuradora

Dra. Roberta Rosa Ribeiro – Promotora de Justiça

Ana Luiza Marques da Silva Gama - Mediadora

Antônio Vinicius Alfredo Velasco - Supervisor e Mediador

Bruno Chadud Câmara - Instrutor, Supervisor e Mediador

Caroline Gonçalves de Souza – Mediadora

Christiane de Queiroz Martins Silva - Instrutora, Supervisora e Mediadora

Esley Santos Cardoso – Instrutor e Mediador

Fernanda Ripper Santos Rachel - Instrutora, Supervisora e Mediadora

Gustavo Francisco B. da Silva - Psicólogo

Maria Aparecida de Freitas - Mediadora

Maria Eleni Ribeiro – Equipe Técnica – Assistente Social

Maria Regina dos Santos Martins - Mediadora

Mariana de Vilhena Stefanini Pinto - Mediadora

Mariana Evangelista de Souza Gonçalves - Apoio Administrativo

Paula Stéfano – Equipe Técnica - Psicóloga

Renata de Assis Cordeiro – Instrutora, Supervisora e Mediadora

Renata Gonçalves dos Santos – Apoio Administrativo

Tiago Duque de Almeida – Instrutor, Supervisor e Mediador

---

**SUPERVISÃO E REVISÃO:**

Anna Maria Di Masi

**ORGANIZADORES:**

Renata de Assis Cordeiro

Tiago Duque de Almeida

---

**AUTORES:**

Renata de Assis Cordeiro e Tiago Duque de Almeida.

**FICHA TÉCNICA DE PUBLICAÇÃO**

**Capa e diagramação**

Christiane de Queiroz Martins Silva

**Revisão**

Anna Maria Di Masi

Tiago Duque de Almeida

Renata de Assis Cordeiro

Caríssimos participantes,

Sejam bem vindos ao mundo da mediação de conflitos. É uma honra poder recebê-los e dividir conhecimentos com pessoas tão especiais que dedicam suas vidas ao ensino.

A formação que construiremos juntos se pauta em uma pequena apresentação do imenso mundo da mediação de conflitos, nela separamos o que há de melhor para vocês.

Será uma proveitosa experiência para repensarmos alguns aspectos de nossa vida, em especial, como estamos, falando e principalmente como estamos escutando.

Na primeira etapa da formação vamos refletir sobre relacionamentos e visitaremos algumas técnicas utilizadas em diversos campos do saber. Algumas utilizadas para unir famílias e outras para acelerar processos de paz em zonas de conflito armado.

Na segunda etapa da formação vamos aprender uma metodologia de diálogo, ideal para criar um ambiente de confiança e construção de soluções.

Sabemos que temos um enorme percurso para trazer mais paz para o nosso mundo, no entanto toda caminhada começa com um primeiro passo e essa formação é nossa humilde contribuição nesse caminho. Desejamos a todos vocês um excelente curso.

Atenciosamente,

Tiago Duque  
Equipe CEMEAR-MPRJ.

Tiago Duque é instrutor e supervisor em mediação de conflitos na Equipe CEMEAR, onde iniciou seu percurso profissional nos métodos autocompositivos e vem contribuindo para a formação de novos facilitadores de diálogo, colaborando para a disseminação da cultura de paz.

## SUMÁRIO

<b>Introdução</b>	<b>A</b>
<b>01 – Material Aula 01</b>	<b>01</b>
1.1 – Introdução	01
1.2 – Conflito – Conceito	03
1.3 – Técnicas de Gestão de Conflitos	08
1.4 – Comunicação Não Violenta	09
<b>02 – Material Aula 02</b>	<b>10</b>
2.1 – Introdução	11
2.2 – Finalidade do Processo Circular	12
2.3 – Tipos de Círculo	13
2.4 – Elementos Fundamentais	13
2.5 – Fluxo de Atividades	18
<b>03 – Bibliografia Indicada</b>	<b>23</b>

## MINICURSO CONSTRUÇÃO DE CONSENSO E PROCESSO CIRCULAR

**MINISTÉRIO PÚBLICO**  
**DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
CAO – EDUCAÇÃO E CEMEAR

**AULA 1**

## APRESENTAÇÃO DO CURSO

- ✓ **Objetivos**
- ✓ **Material**
- ✓ **Metodologia**
- ✓ **Bibliografia**

## PROGRAMA DO CURSO

AULA 01
<b>Teoria do conflito</b>
O Conflito – Como Manejá-lo de forma positiva?
<b>Ferramentas</b>
Negociação e Comunicação
Outras Ferramentas
Comunicação não Violenta

## VAMOS NOS CONHECER?



## TEORIA DO CONFLITO

CRISE



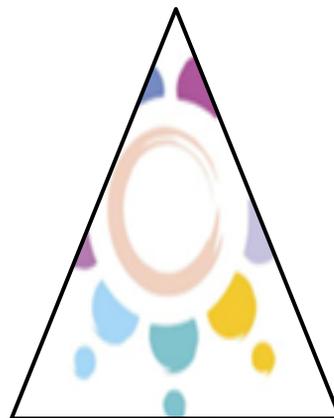
Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## MAPEAMENTO DO CONFLITO

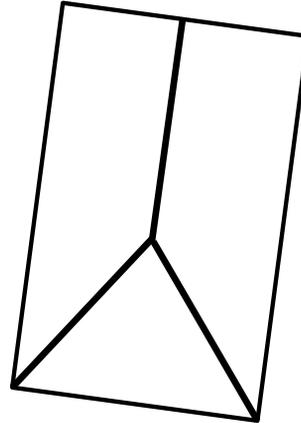
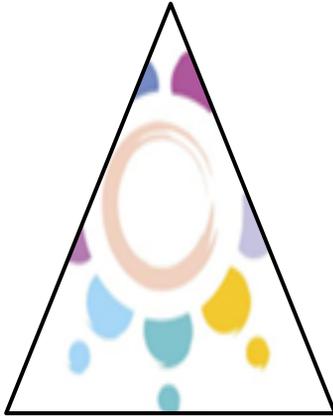
### Triângulo da Satisfação



**John Paul Lederach**



## Triângulo da Satisfação Os 03 Ps



## TEORIA DO CONFLITO



## PESSOA



## REDE

## PROBLEMA

### TEORIA DO ICEBERG



Bruce Patton

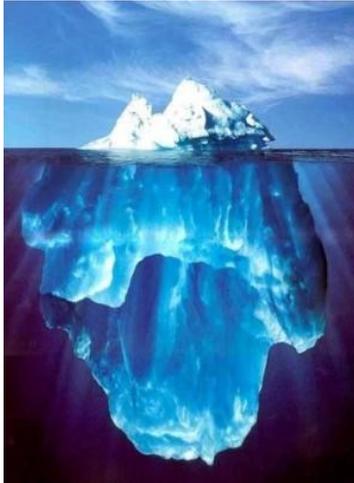


William Ury



Roger Fisher

## PROBLEMA

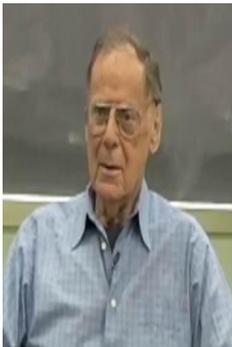


**ICEBERG**

**POSIÇÃO**

**INTERESSE  
E NECESSIDADE**

## PROCESSO



Morton Deutsch

**CONSTRUTIVO  
E  
DESTRUTIVO**

## CONFLITOS – PROCESSOS DESTRUTIVOS

- Enfraquecimento ou rompimento da relação social pré-existente à disputa.
- Tendência à escalada do conflito.
- Conflito torna-se independente de suas causas iniciais, assumindo feições competitivas.
- Relação social se torna algo desgastante e há acentuação da animosidade.

Fonte: Morton Deutsch. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Process

## CONFLITOS – PROCESSOS CONSTRUTIVOS

- Desenvolvimento de soluções criativas que permitam compatibilização de interesses;
- Motivação para resolver prospectivamente as questões sem atribuição de culpa;
- Permissão para reformulação das questões diante de eventuais impasses;
- Disposição para abordar, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação social;

## TÉCNICAS

### Ferramentas Procedimentais

Termo de participação no Processo de Diálogo

Enquadre

Sugerir a Procura de Técnicos e/ou Especialistas

### Ferramentas de Negociação

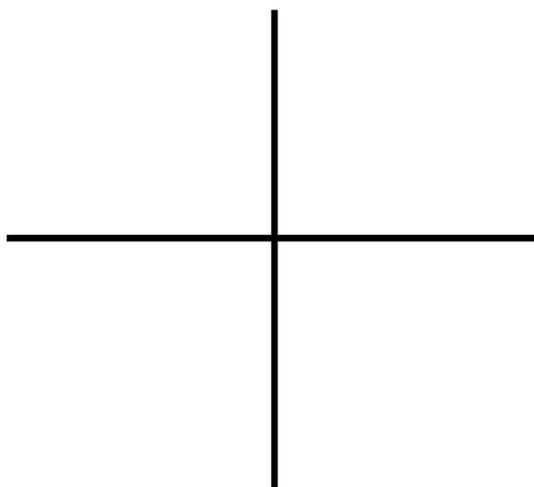
Quadrante de Havard

### Ferramentas de Comunicação

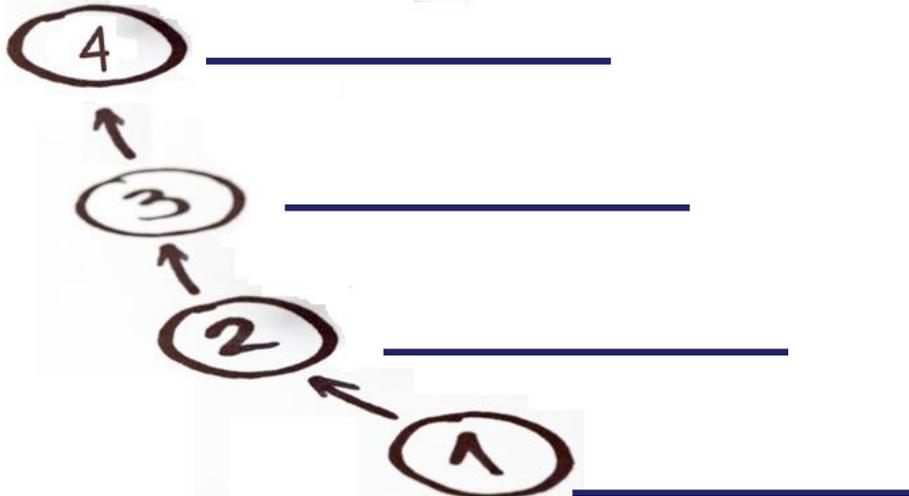
Escuta ativa

Comunicação não Violenta

## QUADRANTE DE HAVARD



# COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



## MINICURSO SOBRE CONSTRUÇÃO DE CONSENSO E PROCESSO CIRCULAR

**MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

### AULA 2

## PROGRAMA DO CURSO

AULA 02
Processo Circular
Elementos
Propósito, adequação e preparação
O processo
Fase pós círculo – acompanhamento
Atividade Prática

**Círculos de Construção de Paz são úteis para desenvolver a inteligência emocional, promover a cura e construir relacionamentos saudáveis.**

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## **PROCESSOS CIRCULARES**

**Círculos de Conversa e tomada de decisões**

Muito além de um formato geométrico representado pelas pessoas, juntas, sentados lado a lado, um **Círculo simboliza uma liderança compartilhada, igualdade, conexão e inclusão.** Promovem foco, responsabilização e igual participação de todos.

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

Círculos de Conversa e tomada de decisões

### Que finalidade têm os Círculos?

- **Congregar** pessoas e **estabelecer vínculos**
- **Reunir** pessoas para **resolver problemas** e chegar ao **entendimento**
- **Fortalecer** relacionamentos

## PROCESSOS CIRCULARES

### Novas perspectivas dos CÍRCULOS

**Espaço seguro** para:

- falar a verdade
- deixar cair as máscaras e as defesas
- ser presente em sua plena humanidade
- Falar dos medos, erros, desejos mais profundos,
- agir de acordo com os valores (individuais) partilhados

## PROCESSOS CIRCULARES

### Que impacto podem provocar?

São **úteis** quando as pessoas precisam e desejam:

- tomar **decisões** conjuntas
- entendimento quanto a **divergências / discordâncias**
- tratar de uma **experiência** da qual resultou um **dano**
- **trabalhar em conjunto** (como equipe)
- **celebrar** algo
- **partilhar** dificuldades
- **aprender** uns com os outros

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare



## PROCESSOS CIRCULARES

Como funcionam os CÍRCULOS na prática (a dinâmica dos Círculos)

### Elementos fundamentais

- Cerimônia (abertura e encerramento)
- Bastão de fala (talking piece)
- Facilitador – Guardiã
- Orientações (norteadores co-construídos)
- Processo de tomada de decisão (consenso)

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

Como funcionam os CÍRCULOS na prática (a dinâmica dos Círculos)

### Elementos fundamentais

- Cerimônia (abertura e encerramento)
- Bastão de fala (talking piece)
- Facilitador – Guardiã
- Orientações (norteadores co-construídos)
- Processo de tomada de decisão (consenso)

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais

- CERIMÔNIAS (abertura e encerramento)

Objetivos: marcar o Círculo como *espaço sagrado* no qual os participantes se colocam diante de si mesmos e dos

outros com uma *qualidade de presença* distinta daquela dos encontros corriqueiros.

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais

- BASTÃO DE FALA

Objetivos: regular o diálogo, promover a escuta qualificada

- dá a oportunidade de falar sem interrupção
- dá a oportunidade de ouvir sem interrupção
- possibilita ofertar o silêncio ou passar o bastão de fala

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais

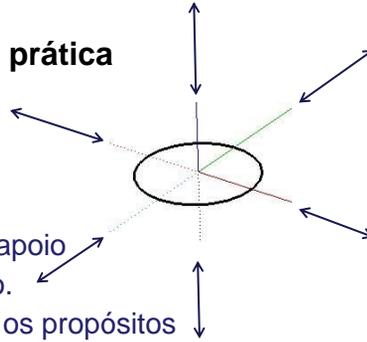
- CENTRO DO CÍRCULO

#### Objetivos:

Criar um ponto de convergência que dá apoio ao falar de coração e escutar de coração.

Representar simbolicamente os valores, os propósitos e intenções definidos com clareza.

Promover o engajamento de todos na compreensão dos fatos, diferentes perspectivas, questões e/ou solução dos problemas.



Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare



## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais

- FACILITADOR/ GUARDIÃO

#### Objetivos:

Criar e manter espaço coletivo seguro para falar abertamente, de forma bem franca e sem desprezar ninguém

- cuida da qualidade do espaço coletivo
- estimula reflexões (pode intervir para zelar qualidade da interação grupal)

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais

- NORTEADORES (DIRETRIZES)

Objetivos: conceber seu próprio espaço,  
Criando os norteadores para a conversa

- criar “lembretes” dos compromissos assumidos para a criação de um espaço seguro e protegido especialmente para diálogos complicados

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Elementos fundamentais:

- PROCESSO DECISÓRIO CONSENSUAL

Objetivos: encontrar uma decisão com a qual cada um dos participantes possam conviver e se comprometer com a implantação.

Fonte: Material didático Mediação de Conflitos MTB – ISA-ADRS e Mediare

## PROCESSOS CIRCULARES

### Como funcionam os CÍRCULOS na prática

#### Fundamentos dos Círculos

- Valores:

“pressuposto de que existe um desejo humano de estar ligado aos outros de forma positiva”

- Sabedoria ancestral:

“*precisamos da pessoa para a qual o Círculo foi formado tanto quanto essa pessoa precisa de nós*” e “*cada pessoa tem dignidade e valor intrínsecos*”.

Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

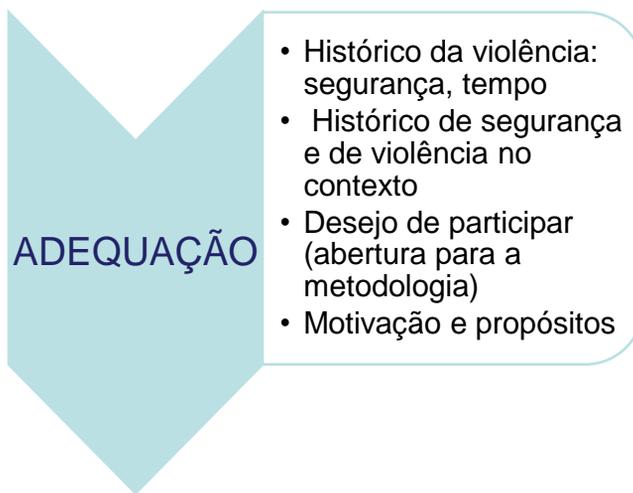
## PROCESSOS CIRCULARES

### FLUXO DAS ATIVIDADES



Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

### ETAPA PREPARATÓRIA



Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

### ETAPA PREPARATÓRIA

## ADEQUAÇÃO

- **MOTIVAÇÃO E PROPÓSITO**
- Gerar consciência
- Resolver problemas
- Construir relacionamentos
- Inovar
- Desenvolver visão compartilhada
- Construir capacidades
- Desenvolvimento pessoal
- Manejo de situações difíceis
- Desenvolvimento de planejamentos estratégicos
- Tomar decisões

Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

### ETAPA PREPARATÓRIA

## PREPARAÇÃO

- **Logística Física**  
(infraestrutura e elementos do círculo)
- **Escolha do Facilitador**  
(capacitado e disposto)
- **Definição dos Participantes** (quem, para que e por que)
- **Planejamento do Fluxo**

Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

### ETAPA PREPARATÓRIA

#### PREPARAÇÃO

- Preparação do Facilitador
- Preparação das Partes
- Preparação do ambiente
- Preparação das Perguntas
- Planejamento do fluxo Círculo

Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011

### ETAPA PREPARATÓRIA

#### ACORDO PÓS-CÍRCULO

- Soluções de Benefício Mútuo
- Trabalhar com Critérios Objetivos
- Perspectiva para o futuro
- Não descartar soluções ideais

## PROCESSO DECISÓRIO



Fonte: Formação de Facilitadores – ISA-ADRS - SP 2011



## **03 - BIBLIOGRAFIA INDICADA**

As indicações abaixo visam proporcionar ao participante do curso, uma leitura mais aprofundada sobre temas que serão trabalhados na formação.

**PRANIS, Kay. Processos Circulares.** São Paulo: Palas Athena, 2010.

**Comentário Sobre a Obra:** Este livro descreve a metodologia do Círculo de Paz e apresenta um importante entendimento sobre o formato circular de conversa e resolução de conflitos, além de oferecer reflexões sobre a função e papel do facilitador.

**FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce; tradução Ribeiro, Vera & Borges, Ana Luiza. Como chegar ao Sim. A negociação de acordos sem concessões.** 3ª. Edição revisada e ampliada – Rio de Janeiro: Solomon, 2014.

**Comentário Sobre a Obra:** No primeiro capítulo os autores descrevem os problemas decorrentes do uso de estratégias padronizadas na barganha baseada em posições. Nos capítulos seguintes expõem os quatro princípios do método e, nos demais capítulos, respondem as perguntas mais frequentes sobre o método.

**ALMEIDA, Tania. Caixa de Ferramentas em Mediação - Aportes práticos e teóricos.** Rio de Janeiro: Dash, 2014

**Comentário Sobre a Obra:** Se trata de um manual de consulta em duas partes, em que a primeira contempla uma listagem das ferramentas da Mediação com seus objetivos, operacionalização e impactos esperados e o segundo, leituras teóricas de caráter multidisciplinar que possibilitam a compreensão desses objetivos e dos possíveis impactos resultantes da utilização de cada ferramenta.

**BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). Manual de Mediação Judicial,** 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016.

**Comentário Sobre a Obra:** Obra coletiva fruto das discussões de grupo de pesquisa da Universidade de Brasília (UNB), acrescentamos a obra para leitura do Capítulo 2 (páginas 43 à 51) visando dar uma informação mais completa sobre a teoria do conflito e o manejo positivo do conflito.

**ROSEMBERG, Marshall, B. Comunicação não violenta. Técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais.** São Paulo. Ágora. 2006.

**Comentário Sobre a Obra:** Aborda técnicas de comunicação não violenta, a comunicação assertiva com a redução dos mal-entendidos decorrentes de comunicação precária. Humanização das relações interpessoais, pela melhor percepção das mensagens recebidas e qualidade das mensagens enviadas no curso da comunicação.