**2º Curso de Capacitação em Mediação de Conflitos: Uma estratégia para as Ouvidorias**

com base na Resolução 125/2010 do CNJ, o Novo Código de Processo Civil e a Lei da Mediação

**Objetivos**

Capacitar os profissionais no entendimento e utilização das técnicas da Mediação de Conflitos para alavancar a harmonia nas relações conflituosas e evitar a Judicialização. Explorar questões práticas e teóricas imediatamente aplicáveis à sua atividade profissional promovendo a prática de conversas colaborativas no relacionamento interno e externo das organizações com todos os seus *stakeholders*.

**Público Alvo**

Ouvidores, executivos e liderança do eixo de relacionamento com o cliente, advogados, profissionais da área de Recursos Humanos, controladoria e Segurança Patrimonial.

**Metodologia**

Apresentação de conceitos, discussões com utilizando de cases reais, filmes, simulações de uso das ferramentas, dinâmicas de grupo, apostila com conteúdo do programa e troca de experiências em grupos dirigidos.

**Conteúdo Programático**

**• Cenário social e econômico na atualidade, mudanças de paradigmas e como as empresas e as pessoas são afetadas.**

  - Cultura do litígio X Cultura da colaboração

**• Panorama dos métodos de Resolução de Conflitos o Histórico dos Métodos no Brasil e no Mundo**

   - Política Pública de Tratamento adequado dos Conflitos

   - Novo Código de Processo Civil

   - Métodos de Solução Consensual de Conflitos – Mediação, Conciliação, Negociação e Arbitragem

**• Transformação de Conflitos em propulsores de desenvolvimento**

   - A reclamação e o conflito: como interferem nas organizações e na sociedade

   - O conflito e como ele se manifesta

   - O conflito como oportunidade de inovação e motor de mudança

**• Mediação e a sua aplicação nas empresas**

   - Princípios e Valores da Mediação de Conflitos

   - Etapas da Mediação incluindo Princípios de Negociação de Harvard

   - O papel do mediador de conflitos nas organizações

**• Ferramentas Conversacionais criando diálogos colaborativos**

   - Estrutura de conversa que leva ao entendimento e cooperação

   - Ferramentas de uso prático

------------------

**Carga Horária:** 16 horas.

**Datas:** 31/agosto e 01/setembro de 2016, das 8:30 às 17:30. Almoço livre com uma hora de intervalo.

**Local:** Av. Paulista, 2006 – 18º andar – São Paulo, SP.

**Investimento:** R$1.400,00 por participante (Associado da ABRAREC tem 50% de desconto).

**Inscrições:**email para [marketing@abrarec.org.br](http://tracking.tplsrv.net/964f137d-1166-452f-99cb-0e8eada919b3/clicks/aHR0cDovL21hcmtldGluZ0BhYnJhcmVjLm9yZy5icg%3D%3D/bcf15e06-804e-4189-aacd-61003b5dd8dc)

**Forma de Pagamento:** Depósito bancário até 25/08/2016.

**Dados Bancários:** 001 Banco do Brasil, Agência 1191-6, Conta Corrente 12623-3, Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente, CNPJ 05.845.335.0001/24.

**Obs.:** Caso não tenha um número mínimo de 20 inscrições a data de realização do curso poderá ser postergada.

Para informações adicionais ou esclarecimentos ligue para (11) 9-97189-5584 Priscila Lee; (34) 9-9971-8259 Lúcia Farias ou (61) 9929-1953 Helio Ferreira

------------------

**Instrutores**

**Sueli Mazzer Renberg**

Atua há dez anos como Capacitadora em Ouvidoria e como Consultora para implantação de Ouvidorias. Há dez anos é mediadora formada e também praticante de conceitos de abordagem de Transformação de Conflitos. É capacitadora em Mediação e em Comunicação Colaborativa para áreas diretamente vinculadas ao Atendimento ao Cliente. Nos outros dez anos anteriores esteve na Ouvidoria do Grupo Pão de Açúcar.

É sócia-proprietária da AUDIRE Consultoria, associada e fundadora do Mediativa – Instituto de Mediação de Conflitos. Faz parte do hall de membros da ABO Nacional - Associação Brasileira de Ouvidoria - e ABO, Seccional São Paulo.

Psicóloga, especializada em Recursos Humanos, possui MBA em Marketing. Também é formada e licenciada como instrutora e formadora em Práticas Restaurativas pelo IIRP - ILAPR – Instituto Internacional de Práticas Restaurativas/Instituto Latino Americano de Práticas Restaurativas – levando essas práticas oriundas da Justiça Restaurativa - para escolas e empresas, por meio de suas áreas de Ouvidoria Interna e Externa, Recursos Humanos, Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

**Profa. Dra. Juliana Polloni**

Doutora em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista – UNESP (2013). Tese de Doutorado “Mediação familiar: diálogo interdisciplinar”.

Mestre em Direito pela Universidade de Ribeirão Preto - UNAERP (2003). Especialista em Direito Civil e Processo Civil pela Universidade de Franca – UNIFRAN (1998). Graduada em Direito pela Universidade Estadual Paulista - UNESP (1996). Advogada colaborativa. Professora universitária.

Mediadora formada pelo Instituto ConversAções de Mediação de Conflitos, habilitada no Cadastro do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça de São Paulo. Atua como Conciliadora e Mediadora no Centro Judiciário de Solução de Conflitos - Central de São Paulo (CEJUSC/TJSP).

Mediadora privada e Membro do corpo de especialista de Câmaras privadas de Mediação e Arbitragem. Integra a equipe do Instituto ConversAções de Mediação de Conflitos e participa como docente colaboradora de diversos cursos de capacitação em Mediação de Conflitos, todos inscritos junto ao NUPEMEC TJSP. Palestrante na Escola Paulista de Magistratura (EPM) no Curso de Capacitação e Aperfeiçoamento de Mediadores e Conciliadores. Instrutora certificada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Formadora de instrutores em Mediação para o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Supervisora em Mediação pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Instrutora da Oficina de Pais e Filhos do Fórum “João Mendes” – Foro Central de São Paulo. Tutora da Escola Nacional de Mediação (ENAM).