



ANEXO V

FORMULÁRIO DE OBSERVAÇÃO

Nome do Observador _____

Nome do Facilitador _____

Nome do Facilitador _____

Número dos autos: _____

Data: ____/____/____ Início: ____h: ____min – Término: ____h: ____min

Local: _____

Avaliação Específica da Competência em Mediação/Conciliação

Circule o número apropriado para cada item utilizando a seguinte escala:

NA – Não se aplica	1 – Não atingiu	2 – Atingiu em parte	3 – Atingiu plenamente
--------------------	-----------------	----------------------	------------------------

A. Qualidades Pessoais

Aparência e vestimenta apropriadas	NA	1	2	3
Desenvolveu <i>rapport</i> e confiança e transmitiu uma perspectiva positiva	NA	1	2	3
Aparentou confiança e controle emocional	NA	1	2	3
Mostrou-se preocupado com o conforto físico e emocional das partes	NA	1	2	3

B. Início da Mediação

Recepcionou devidamente as partes e fez comentários de abertura	NA	1	2	3
Explicou o processo de mediação/conciliação	NA	1	2	3
Detalhou o papel dos facilitadores, das partes, advogados e observadores	NA	1	2	3
Explicou as regras gerais a serem observadas	NA	1	2	3
Verificou se todos compreenderam, respondendo a eventuais dúvidas	NA	1	2	3
Confirmou disposição das partes para participar da mediação/conciliação	NA	1	2	3

C. Reunião de Informações

Deu início à narrativa das partes explicando o critério para a ordem das falas	NA	1	2	3
Manteve o ambiente adequado para que cada lado pudesse apresentar suas narrativas	NA	1	2	3
Demonstrou atenção ao ouvir as narrativas, mantendo contato visual de forma adequada	NA	1	2	3
Manteve linguagem verbal e não verbal neutras	NA	1	2	3
Equilibrou o tempo das narrativas das partes	NA	1	2	3
Fez perguntas ao final da narrativa das partes de forma apropriada e objetiva	NA	1	2	3



D. Identificação de Questões, Interesses e Sentimentos e Esclarecimento da Controvérsia

Após a narrativa inicial das partes, realizou o resumo do que ocorreu até aquele momento	NA	1	2	3
Utilizou palavras, termos e expressões de forma neutra ao realizar o resumo	NA	1	2	3
Reenquadrou as questões trazidas pelas partes de forma objetiva e confirmou com as partes	NA	1	2	3
Identificou os interesses individuais e comuns, ligando-os às questões identificadas	NA	1	2	3
Validou sentimentos <i>comuns</i> identificados na narrativa das partes	NA	1	2	3

E. Resolução de questões

Organizou e selecionou as questões passíveis de serem resolvidas para discussão	NA	1	2	3
Manteve o foco nas necessidades atuais e futuras	NA	1	2	3
Ajudou as partes a concentrarem-se mais nos interesses do que nas posições	NA	1	2	3
Propôs caminhos para a geração de opções de ganhos mútuos	NA	1	2	3
Incentivou as partes a utilizarem critérios objetivos	NA	1	2	3
Ajudou as partes, nas sessões individuais, a fazerem testes de realidade	NA	1	2	3
Deu suporte às partes na construção de propostas satisfatórias para ambos os lados	NA	1	2	3
Ajudou as partes a aperfeiçoarem suas propostas para tentarem chegar a um acordo	NA	1	2	3

F. Reuniões Individuais

Explicou a reunião individual novamente para ambos	NA	1	2	3
Reiterou a confidencialidade na abertura	NA	1	2	3
Controlou o tempo	NA	1	2	3
Pediu para compartilhar informação no encerramento	NA	1	2	3

G. Elaboração do Termo de Acordo

Testou a viabilidade de execução	NA	1	2	3
Verificou a igualdade dos termos do acordo	NA	1	2	3
Redigiu o acordo com clareza e especificidade	NA	1	2	3
Escreveu na presença de ambas as partes (quando apropriado)	NA	1	2	3
Verificou o entendimento das partes	NA	1	2	3
Leu o texto para as partes antes de oferecê-lo para assinatura	NA	1	2	3
Demonstrou uso adequado da Língua Portuguesa	NA	1	2	3
Demonstrou domínio na utilização do editor de texto	NA	1	2	3

H. Encerramento da Mediação/Conciliação

Entregou os acordos assinados para as partes	NA	1	2	3
Esclareceu possíveis dúvidas em relação ao não cumprimento do acordo	NA	1	2	3
Em caso de impasse, validou o esforço das partes e encerrou a mediação	NA	1	2	3
Em caso de impasse, comentou sobre a possibilidade das partes retornarem	NA	1	2	3



I. Qualidades Profissionais

Planejou com antecedência a sessão juntamente com o co-facilitador	NA	1	2	3
Demonstrou consciência dos princípios éticos envolvidos na mediação	NA	1	2	3
Manteve a neutralidade, a imparcialidade e a objetividade	NA	1	2	3
Evitou dar conselhos, pressionar e julgar	NA	1	2	3
Demonstrou respeito por diferentes valores e estilos de vida das partes	NA	1	2	3
Demonstrou habilidade em trabalhar com o co-facilitador e com as partes	NA	1	2	3

J. Habilidades Comunicativas

Demonstrou postura, gestos e contato visual apropriados	NA	1	2	3
Demonstrou uso da voz, tom, volume e clareza apropriados	NA	1	2	3
Demonstrou conteúdo verbal e <i>timing</i> apropriados	NA	1	2	3
Demonstrou capacidade de ouvir ativamente de maneira apropriada	NA	1	2	3
Demonstrou boas habilidades de parafraseamento e reenquadramento	NA	1	2	3

K. Advogados

Esclareceu as funções dos advogados na mediação/conciliação	NA	1	2	3
Estimulou comportamento produtivo	NA	1	2	3
Controlou a participação de forma eficiente (com estímulo da atuação do advogado como solucionador de questões)	NA	1	2	3

L. Habilidades contingenciais

Administrou situações de impasse, resistência ou comportamentos difíceis	NA	1	2	3
Administrou situações de desequilíbrio de poder com técnicas apropriadas	NA	1	2	3
Administrou situações de emoção intensa	NA	1	2	3
Demonstrou flexibilidade por meio de estratégias criativas	NA	1	2	3

M. Sugestões de Melhorias
