

Boas Práticas na Gestão da Ética – CEP 2018



Banco do Brasil

Mediação Restaurativa



Comunicação Não Violenta (CNV)



Toda agressão fala de uma necessidade humana que não foi satisfeita.

Marshall Rosenberg

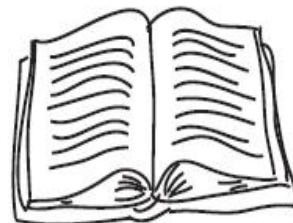


Ouvidoria
Interna



CNV
COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA

Etapas CNV

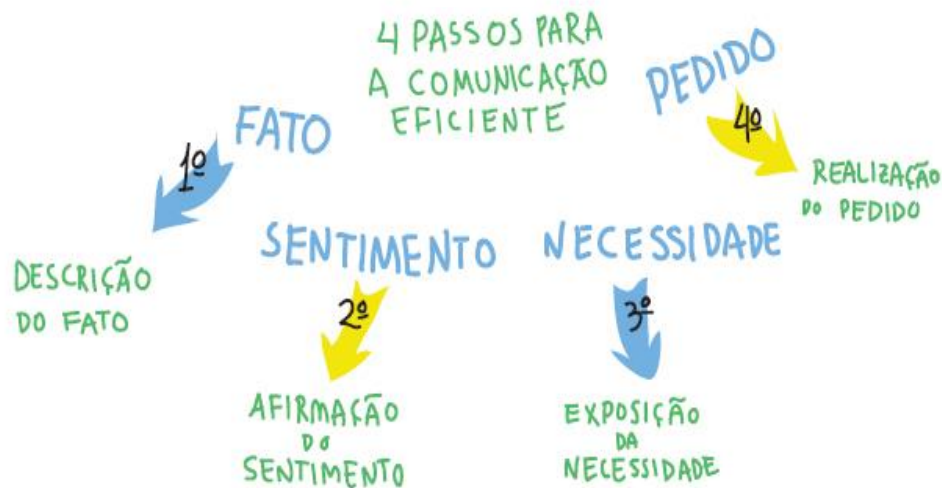


MARSHALL ROSEMBERG



CNV

COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA



Prática Restaurativa



Mediação de Conflitos - Experiência BB



💬 **Conflitos acontecem nos processos de comunicação**

💬 **Solução está no espaço de comunicação**

💬 **Equipes heterogêneas:**
+ conflitos
+ relações harmônicas

Conflitos no Ambiente de Trabalho



PORQUILHERMEBANDEIRA

FACEBOOK.COM/OBJETOSINANIMADOSCARTOON



Ouvidoria
Interna

Mediação Restaurativa



- 🗨️ Encontro entre as partes que participam ativamente na resolução do conflito
- 🗨️ Facilitador conduz a reunião, identifica pontos convergentes e desenvolve de forma cooperativa a construção da solução
- 🗨️ Objetivo: restaurar as relações
- 🗨️ Inspiração: Justiça Restaurativa
- 🗨️ Baseada: Práticas Restaurativas e Comunicação Não Violenta

Mediação Restaurativa no BB – Fluxo



Mediação Restaurativa no BB – Princípios



- 🗨️ **Condução do mediador por meio de perguntas**
- 🗨️ **Comunicação não violenta e descritiva**
- 🗨️ **Garantia de manifestação das partes**
- 🗨️ **Multiparcialidade**
- 🗨️ **Igualdade de condições**
- 🗨️ **Responsabilização**
- 🗨️ **Foco no futuro**
- 🗨️ **Reparação do dano**



CNV

COMUNICAÇÃO
NÃO VIOLENTA



Ouvidoria
Interna

Mediação Restaurativa no BB – Perguntas Poderosas



O que aconteceu do seu ponto de vista?

O que você sentiu sobre o ocorrido?

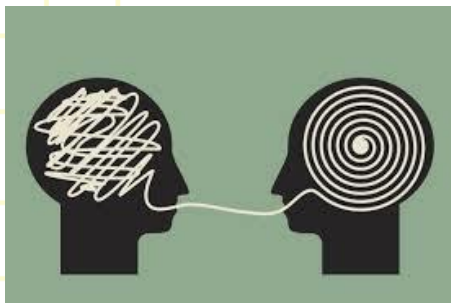
Como você acha que pode ter contribuído para que a situação ficasse dessa forma?

Além de vocês, quem mais você acha que foi afetado ou prejudicado com esse conflito?

O que você acha que precisa acontecer para as coisas voltarem a ficar bem?

Como você pode contribuir para que as coisas voltem a ficar bem?

Paráfrase



- 🌸 Escutar o que foi falado
- 🌸 Identificar pontos comuns e convergentes
- 🌸 Selecionar os pontos principais
- 🌸 Reforçar o mais importante
- 🌸 Confirmar com o respondente se foi essa sua intenção



Colaboradores Treinados



Conciliação: mediação de conflitos para gestores



Qtd de Funcis
Treinados
24.724

Conteúdo

- > Conhecendo a Mediação;
- > Princípios da Conciliação;
- > Fases de Conciliação;
- > Processo de Conciliação.

Oficina Mediação: Práticas Restaurativas



Qtd de **Funcionários**
Treinados
1272

Conteúdo

Mediação:

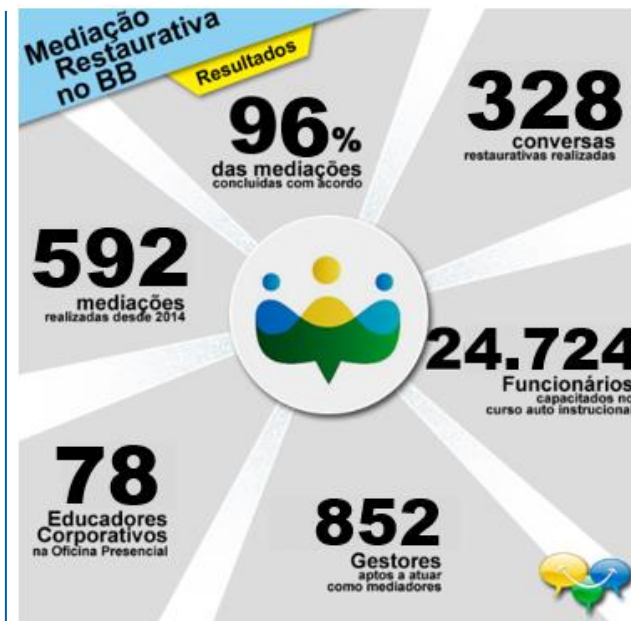
- > Contextualização;
- > Práticas restaurativas;
- > Conceito de mediação;
- > Princípios da mediação;
- > Procedimentos: Conciliação; Comunicação; Conversa Restaurativa; Mediação Restaurativa;
- > Técnicas de Mediação;
- > Exercícios de Mediação.

Mediação Restaurativa no BB – Resultados



O BB foi a primeira empresa brasileira a utilizar a Mediação Restaurativa

Lançada em 2014, em média, é realizada uma mediação a cada dois dias úteis.



Obrigada!



Ouvidoria
Interna

