



# O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

# SUMÁRIO

<b>O QUE É A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?.....</b>	<b>2</b>
<b>ENTENDA COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL.....</b>	<b>4</b>
<b>ENTENDA O PASSO A PASSO.....</b>	<b>7</b>
Assinatura do documento introdutório.....	7
Abertura.....	8
Mapeamento.....	8
Verificação das necessidades e interesses.....	9
Filtragem de propostas e opções.....	10
Solução.....	10
<b>QUAIS OS TIPOS EXISTENTES?.....</b>	<b>12</b>
Mediação entre setores.....	13
Mediação entre colaboradores.....	13
Mediação entre sócios.....	14
Mediação entre empresas.....	15
<b>CONHEÇA AS PRINCIPAIS VANTAGENS DA MEDIAÇÃO.....</b>	<b>16</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>19</b>

**O QUE É E COMO FUNCIONA**  
A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?





A **mediação empresarial** pode ser a **solução** para inúmeros conflitos que são comuns em empresas e tem o potencial de resolver tudo da melhor forma possível para todos os envolvidos. Por isso, entender o que é e como ela funciona é algo fundamental para quem atua nesse meio.

Assim, neste ebook serão apresentados os conceitos que envolvem a mediação empresarial, como ela funciona, tipos e vantagens para que você fique sabendo tudo que precisa sobre essa forma de resolver conflitos.

## **O QUE É E COMO FUNCIONA** A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

# O QUE É A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



Antes de saber como funciona a mediação empresarial é importante entender que ela é uma maneira de resolução de conflitos que atua de forma alternativa a resoluções judiciais.

Sendo assim, é uma forma pacífica e consensual que tem como objetivo encontrar um ponto de acordo entre as partes conflitantes, fazendo com que todos saiam satisfeitos e vejam o problema ser solucionado sem prejuízos para nenhuma das partes envolvidas.

A mediação não é utilizada apenas nas empresas, podendo ser necessária em outros meios. Porém, no âmbito empresarial ela se torna ainda mais importante, pois é comum que surjam desentendimentos e embates no mundo corporativo, seja entre colaboradores, gestores, sócios ou até mesmo entre empresas que tenham algum tipo de relação comercial.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



Portanto, nesse sentido, a **mediação empresarial promove a conversa** e o diálogo entre os envolvidos, o que é feito através de um mediador, que é uma terceira parte que não possui ligação de interesses.

Ou seja, o mediador é imparcial e a isso é atribuído o fato de ser uma forma eficiente de buscar a resolução dos conflitos, pois o mediador é envolvido única e exclusivamente para encontrar um meio-termo na situação apresentada e encontrar possíveis soluções.



## **O QUE É E COMO FUNCIONA** A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

# ENTENDA COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL



A primeira questão que precisa ficar bem clara é que o mediador não é uma pessoa que faz parte da empresa, ela deve ser uma pessoa de fora, contratada com a finalidade de exercer a mediação. Com isso, é um profissional capacitado e treinado para compreender o problema e trabalhar a solução.

Sendo assim, o mediador utiliza várias técnicas de mediação de conflitos, sendo que uma das principais é ouvir todos os envolvidos. Fazendo isso, normalmente os ânimos já começam a ser tranquilizados, o que é um ponto essencial para encontrar o melhor caminho.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

Muitas vezes, os conflitos não conseguem ser resolvidos internamente porque falta diálogo ou vontade de conversa. Porém, quando todos os envolvidos são ouvidos com atenção, a tendência é que fiquem mais abertos a sugestões que tenham potencial de resolver a discórdia instalada.

Além disso, a mediação funciona de forma informal, o que também ajuda a fazer com que as pessoas estejam mais dispostas a encontrar um ponto de solução. Nenhuma decisão será dada como uma imposição, tudo precisa ser de comum acordo, sendo que o foco é o interesse de todas as pessoas envolvidas.

Dentro disso, o mediador não aconselha as partes, muito menos toma alguma decisão por elas. O papel dele é apenas facilitar o diálogo e elaborar uma atmosfera que seja mais favorável para que as necessidades das partes sejam identificadas e um bom caminho seja encontrado.

Ainda, é importante mencionar que a mediação funciona separando os problemas das pessoas. Esse é um ponto crucial para que a resolução do conflito seja eficiente, pois assim se consegue focar nos problemas de uma forma mais objetiva e prática, sem que nada seja levado para o lado pessoal.

Afinal, o objeto vai ser alguma questão que envolva a empresa. Por mais que muitas vezes os conflitos possam ter algum enfoque pessoal, como no caso de desentendimentos entre colaboradores ou setores de uma empresa, ainda assim o fio condutor do problema sempre está ligado a alguma questão de trabalho que gerou o conflito.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



Outro ponto fundamental do funcionamento da mediação empresarial é que o mediador vai apresentar propostas criativas para que o problema seja resolvido, o que é algo que nem sempre é fácil de ser feito pelas partes que já estão muito envolvidas na questão e não conseguem mais ter um olhar dinâmico, criativo e amplo sobre o problema.

Além disso, as propostas que são levantadas pelo mediador sempre tentam abarcar ao máximo parâmetros que sejam justos a todos. Esse é um diferencial que merece destaque, pois quando se resolve algum conflito de forma judicial, sempre uma parte sai perdendo.

Por isso que a mediação empresarial é tão positiva, pois aqui não existe a pretensão de entender quem está com a razão e quem está totalmente errado. A ideia é sempre buscar um meio-termo e permitir que se resolvam as pendências de uma forma que seja positiva e justa para todos.

Com esse tipo de desfecho, as relações empresariais podem ser mantidas, sem quebras de contrato de prestação de serviço, contratos de emprego ou até mesmo sem quebra de colaboração entre empresas e sócios. E isso é importante para que as relações sejam mais duradouras.

Claro que nem sempre vai ser possível resolver a totalidade dos conflitos de uma empresa, bem como algumas vezes acaba sendo necessário descontinuar colaborações e relacionamentos. Porém, isso deve ser a exceção e não a regra, pois assim o sucesso da empresa não é comprometido.

## **O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?**



# ENTENDA O PASSO A PASSO



A mediação contém um passo a passo que serve como uma forma de deixar tudo o mais organizado e documentado possível, bem como para que o método seja eficiente e produza os resultados esperados.

Sendo assim, logo abaixo você vai verificar o passo a passo para ter maior compreensão de como funciona uma mediação empresarial na prática.

## Assinatura do documento introdutório

O primeiro passo para a mediação iniciar na empresa é a assinatura de um documento por todas as partes envolvidas. Nesse documento estarão elencadas as regras e a forma como toda a mediação será feita.

# O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

Isso fornece mais segurança a todos, pois fica garantido que tudo será feito conforme o acertado e que tudo será documentado, de modo que, posteriormente, o cumprimento do acordado deverá ser cumprido por todos.

## Abertura

Depois da assinatura do documento mencionado acima, o segundo passo é realizar a abertura do procedimento de mediação, que ocorre quando o profissional que vai conduzir a mediação relembra como ela irá funcionar e quais são os principais itens que irão valer.

Com isso, as partes já começam a mediação com a intenção mais ou menos em sincronia, bem como sabem que todo o procedimento terá como princípios a imparcialidade e a isonomia.

## Mapeamento

O terceiro passo é onde se realiza o mapeamento do conflito que está levantado as partes a buscarem a mediação. Nesse caso, o profissional oferece o espaço para que todos os envolvidos possam expor o conflito existente.

Porém, isso é feito de forma organizada e buscando sempre a igualdade, de modo que o tempo de fala de cada um seja computado e igual para todos, sem que haja nenhum tipo de interrupção quando a palavra estiver com alguma das partes.

# O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



A partir desse momento, o mediador consegue estipular alguns pontos na agenda da mediação, e esses pontos são os que serão tratados ao longo das sessões que forem necessárias para chegar a uma resolução.

## Verificação das necessidades e interesses

Logo após o mapeamento, ocorre a verificação dos interesses que estão envolvidos e das necessidades das partes. Nesse sentido, ocorre um diálogo em torno dos pontos que foram fixados na agenda e a intenção é que eles sejam debatidos levando em consideração os interesses e as necessidades de cada um.

Isso é algo difícil de ser realizado sem o apoio de um profissional treinado, pois é um momento em que as partes costumam se exaltar ou até mesmo perder o foco. Por isso é que as técnicas que envolvem a mediação são tão importantes.

Entre as técnicas que o mediador utiliza ele atua para que as partes debatam com escuta ativa, resumo, acolhimento, empatia, visão positiva, afastamento e muitos outros elementos que podem ser necessários para essas situações.

Com o uso de tudo isso as chances de haver um entendimento entre os envolvidos e a consequente resolução do conflito, são muito maiores.

**O QUE É E COMO FUNCIONA**  
A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



## Filtragem de propostas e opções

Após, o próximo passo da mediação empresarial é a relação da filtragem de propostas e opções que são obtidas no passo anterior. Nesse momento, o mediador começa a analisar tudo que foi abordado e trazido como possível solução para que se tenha maior compreensão da viabilidade das opções.

Ademais, é nesse momento que ele pode conduzir as partes a realizarem o exercício de ver a viabilidade do que está sendo proposto para verificar, na prática, como que a solução seria implementada. Essa é uma forma de saber quando algo é possível de ser feito dentro das possibilidades.

Essa etapa é de grande importância, pois permite que opções que até sejam possíveis no campo da teoria, mas que são inviáveis de serem cumpridas no campo da prática, sejam descartadas. Assim, a intenção é que o que for definido e resolvido na mediação, seja realmente efetivado depois.

## Solução

Por fim, o último passo é a construção da proposta do que foi acordado, caso isso ocorra, lembrando sempre que a mediação não é uma garantia de que uma solução realmente irá acontecer.

**O QUE É E COMO FUNCIONA**  
A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



Caso uma proposta seja construída, as partes é que são as idealizadoras e totais protagonistas de tudo, pois são elas que podem decidir e pactuar pela solução do conflito, não cabendo ao profissional realizar essa tarefa.

Dessa forma, com o esclarecimento do passo a passo do que pode ocorrer na mediação, fica mais simples compreender como funciona a dinâmica para que você consiga visualizar melhor essa estratégia na prática e compreenda os benefícios que podem ser obtidos através dela.

Ademais, agora que já verificou como funciona, fica evidente que o papel do mediador é apenas de conduzir todo o processo para, no final, ter a possibilidade de se chegar a um caminho acordado entre os envolvidos diretamente.

Além disso, cada caso pode ter suas peculiaridades e seguir uma organização um pouco diferente. Porém, em geral, o cerne do procedimento de mediação é o que foi trazido no passo a passo acima.

Outro ponto importante é que a mediação toda pode ter várias sessões, o que vai depender do andamento de tudo e do grau de facilidade de condução. Ademais, a duração das sessões leva em média 1 hora e podem ser feitas com todos os presentes ao mesmo tempo, individualmente ou conforme for preciso.

Sendo assim, é um procedimento muito flexível e que se molda sempre conforme a necessidade. Afinal, o objetivo é colocar esse instrumento à disposição dos conflitantes, de modo que a forma como isso vai ser feito não é algo que não possa ser mudado, já que cada situação vai demandar um tipo de abordagem diferente.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



## QUAIS OS TIPOS EXISTENTES?



Depois de compreender um pouco mais sobre o que é e como funciona a mediação empresarial, se faz necessário conhecer os principais tipos existentes.

Entre eles, você pode encontrar:

- Entre setores da empresa.
- Entre colaboradores.
- Entre sócios.
- Entre empresas.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

## Mediação entre setores

Um dos principais locais em que pode ser utilizada a **mediação empresarial** é **entre os próprios setores de uma empresa**. É comum que exista a necessidade de ampla comunicação entre setores, com colaboração e trabalho em conjunto.

Porém, em decorrência dessa necessidade de trabalho em equipe, podem surgir problemas que acabam por atrapalhar a comunicação e até mesmo o rendimento das equipes e da própria empresa.

Nesse cenário, para resolver o conflito existente e fazer com que as equipes voltem a colaborar em conjunto para um bom andamento da empresa, a mediação entra em ação.

## Mediação entre colaboradores

Outro tipo de mediação empresarial é o que diz respeito a colaboradores individuais, seja de uma mesma equipe ou de setores diferentes. Esse é um dos casos que podem resolver e evitar demissões e até mesmo ações judiciais trabalhistas para a empresa.

Afinal, quando um problema não é resolvido entre os colaboradores, a empresa acaba tendo que intervir e encontrar uma forma de solucionar. Porém, se não for com a mediação, podem acabar havendo a necessidade de encerrar vínculos empregatícios, o que gera descontentamentos e ainda mais prejuízos à empresa e a todos os envolvidos.

# O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



E na maioria das vezes, uma simples mediação poderia resolver a questão e fazer com que os colaboradores encontrassem a melhor maneira de seguir o trabalho conjunto sem prejuízos.

## Mediação entre sócios

A mediação empresarial entre sócios também é uma das mais importantes, visto que não é incomum ocorrer discórdias e discordâncias entre as pessoas que figuram na sociedade de uma mesma empresa.

No entanto, quando esse tipo de conflito não é resolvido, os prejuízos podem ser irreversíveis, acarretando até mesmo no encerramento das atividades da empresa ou na saída de algum dos sócios. Porém, em nenhuma hipótese isso é algo positivo para a empresa, pois acaba havendo custo de aquisição de ações e redistribuições de afazeres.

Por isso, a mediação entre sócios pode ser a solução para que uma empresa se mantenha por muito tempo com os mesmos sócios e sem conflitos que tenham potencial perigoso. Sendo assim, é uma ferramenta que deve ser utilizada sempre que algum impasse for encontrado, como divergência de pensamentos e de tomada de decisões.

Nem sempre as decisões conseguem ser tomadas de forma individual pelos sócios, porém com o uso de um profissional qualificado, o diálogo pode ser reestabelecido para que o foco volte a ser os interesses da empresa, sem deixar com que desavenças pessoais ou profissionais interfiram nessas decisões.

**O QUE É E COMO FUNCIONA**  
A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



## Mediação entre empresas

Além dos tipos de mediações empresariais que já foram vistos, a mediação entre empresas também é algo possível e relativamente comum. Inclusive, é uma alternativa muito inteligente e eficiente para evitar quebra de contratos e prejuízos financeiros decorrentes de processos judiciais.

As empresas em geral acabam necessitando de relacionamentos com outras empresas, sejam para prestação de serviço ou para compra e venda de produtos. E nesse sentido, muitos conflitos podem advir e que se não forem tratados com a devida atenção, podem ser prejudiciais a todos.

Sendo assim, a mediação é chamada para que ambas as empresas exponham suas razões e necessidade, encontrando uma forma amigável e consensual de solucionar o problema existente, mantendo a parceria e o relacionamento comercial entre elas.

Em alguns casos, isso se torna mais do que importante, se torna essencial, como no caso de relações comerciais com empresas ou prestadores de serviços que, pela natureza do objeto, não existem muitas outras opções no mercado.

Dessa forma, não se pode correr o risco de quebrar relações e a mediação tem poder de atuação nesse sentido, de fazer com que relações empresariais sejam mais duradouras e sem quebras que podem acarretar em reivindicações judiciais.

**O QUE É E COMO FUNCIONA**  
A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



# CONHEÇA AS PRINCIPAIS VANTAGENS DA MEDIAÇÃO



Para entender ainda mais a **importância da mediação empresarial**, não se pode deixar de falar sobre as principais vantagens que ela tem a oferecer.

Nesse sentido, uma das primeiras vantagens é a economia de tempo e de custo, porque esse método de resolução de conflitos é muito mais econômico do que um processo judicial, em todos os sentidos.

Com a mediação você tem um custo financeiro muito reduzido em comparação com a esfera judicial, bem como não corre o risco de ter que arcar com honorários advocatícios da outra parte caso perca a ação.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

Ademais, em termos de tempo empregado, a mediação também é muito mais vantajosa, pois um processo judicial pode existir por anos e mesmo assim sem garantia de que a pretensão da empresa seja a vencedora.

Além disso, outra vantagem é o controle existente sobre a solução que vai ser apresentada, o que não existe dentro de um processo judicial em que um juiz precisa decidir quais as partes que possuem a razão.

Nesse sentido, é muito mais fácil encontrar um meio-termo e fazer com que todos os envolvidos se sintam satisfeitos, sem que o resultado seja prejudicial a uma das partes.

Outra vantagem é que existe total protagonismo e autonomia das partes, pois tudo que for estipulado somente é estipulado porque foi em comum acordo. Isso também vale para a forma como a mediação vai ser conduzida, o que também pode ser estipulado entre as partes.

Isso quer dizer que é um procedimento muito mais livre e democrático, em que as pessoas envolvidas têm todo o domínio sobre as decisões e circunstâncias em que as decisões são tomadas.

Em decorrência disso, outra vantagem vem à tona, que é a ausência do desgaste que um litígio promove. Uma ação judicial litigiosa, que é quando cada parte busca ver satisfeita sua pretensão, existe um grande desgaste envolvido, principalmente emocional.

Sendo assim, com a mediação empresarial isso não ocorre, pois, as partes não são expostas a situações estressantes e intimidadoras.

Ainda em relação às vantagens, uma que tem grande significado e que já foi brevemente ressaltada aqui é a questão de manter as relações.

## **O QUE É E COMO FUNCIONA** A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



Mesmo que um processo judicial consiga resolver determinada questão, como uma das partes vai sair perdendo, torna-se impossível e inviável manter as relações.

Porém, com o uso da mediação isso é o que se busca, pois é muito mais vantajoso para todos que as relações profissionais sejam mantidas, seja do ponto de vista da empresa, quanto do ponto de vista de um eventual colaborador ou outra empresa.

Além disso, pode ser elencado como vantagem o reestabelecimento da confiança e do diálogo decorrente da mediação empresarial. Afinal, como durante todo o processo o respeito é mantido e as melhores soluções são buscadas, a confiança entre as partes não é abalada, pois todas estão em busca de um mesmo objetivo.

Outro ponto vantajoso da mediação empresarial é a confidencialidade, pois todos os termos do acordo e da solução encontrada são confidenciais. Além disso, todas as sessões, assuntos, discussões e matérias que forem tratadas na mediação, também são confidenciais.

Com isso, a imagem da empresa é preservada, bem como a imagem e privacidade de todos os envolvidos. Ademais, em caso de a mediação não ser suficiente e acabar sendo necessário o uso de meios judiciais para resolver o conflito, ainda assim os termos e matérias da mediação são confidenciais e não poderão ser usados dentro do processo.

Inclusive, o profissional que atua como mediador não pode ser utilizado como testemunha de uma das partes em eventual necessidade processual, o que transmite maior segurança e tranquilidade para que as partes busquem encontrar uma solução na mediação sem medos.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?



## CONSIDERAÇÕES FINAIS



Portanto, com este ebook você descobriu não apenas o que é a medição empresarial, mas também como ela funciona e como pode ajudar em diferentes situações que uma empresa possa enfrentar no seu dia a dia.

Nesse sentido, ficou claro que a mediação é um mecanismo eficiente e benéfico para todos e que deve sempre ser considerado antes que medidas mais drásticas possam ser tomadas.

Ademais, o momento de chamar um profissional para mediação não precisa ser apenas a última tentativa antes da via judicial, pelo contrário. É importante que a mediação seja usada no momento certo para que as chances de sucesso sejam ainda maiores.

## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?

Isso significa que o ideal é buscar ajuda na mediação logo que os conflitos se apresentem, pois, assim as partes ainda estão mais contidas e não passaram ainda por tentativas de resolução por outros métodos que podem não ser eficientes e causar um agravamento da questão.

Sendo assim, é importante que os gestores, líderes e que a empresa em geral crie políticas de gestão de conflitos e inclua nas possibilidades de solução a mediação. Essa é uma forma importante de incluir toda a equipe da empresa e deixar bem claro que, se for preciso, a mediação pode ser utilizada.

Com isso, não é necessário que o cenário fique grave para que determinado gestor ou até mesmo um profissional de direção toque conhecimento do conflito e busque a solução com a mediação.

Quando os gestores e líderes de equipe têm essa orientação, os conflitos que forem percebidos e que não puderem ser resolvidos com uma simples conversa ou orientação, podem ser encaminhados para a mediação.

Além disso, é necessário que as lideranças da empresa esteja sempre atentas para identificar os focos de conflitos e buscar a mediação o quanto antes.

Inclusive, os próprios colaboradores da empresa precisam se sentir à vontade para ir até o gestor e solicitar uma mediação ou expor a situação conflituosa e sugerir a mediação como busca da solução. Afinal, quando esse tipo de comunicação é estabelecido, muitos problemas podem ser resolvidos antes que tomem uma proporção maior.

## **O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?**



Dessa forma, com o uso da mediação empresarial, sua empresa vai poder ter muito mais energia e foco no que realmente importa e vai conseguir tratar os impasses e questões que surgirem, com maior qualidade, atenção e rapidez.

Portanto, a mediação é a melhor forma de resolver conflitos de uma maneira tranquila, segura, sigilosa, econômica e menos desgastante para todos, sendo sempre uma boa opção quando algo não estiver saindo como o planejado e for necessária a intervenção de um profissional para mostrar a melhor saída.



## O QUE É E COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO EMPRESARIAL?





[www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br) | 0800 570 0800

