

**OFICINA DE NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO DA PROVEDORIA DE JUSTIÇA
AFRICANA:**

DURBAN, KWAZULU-NATAL 13-15 DE MARÇO DE 2019 :

PROGRAMA

A. DIA 1: NEGOCIAÇÃO

Resultados:

No final desta sessão, os participantes serão capazes de:

1. Explicar as directrizes para negociação baseada em interesses.
2. Conduzir uma negociação baseada em interesses.
3. Apreciar o valor das negociações baseadas em interesses na resolução de litígios.

Programa:

09h00-09h15 Introdução (Actividade).

09h45-09h15 Thomas Kilmann (Actividade).

09h15-09h45 A Negociação do Colchão (Actividade).

09h45-10h00 O Processo de Negociação.

10h00-10h30 Intervalo / Chá.

10h30-11h15 Parafreando (Actividade)

11h15-11h45 Directrizes de Negociação.

11h45-12h00 ‘Ganhe o máximo que puder’ (Actividade)

12h00-13h00 Almoço

13h00-13h45 A Negociação da Esposa Temerosa (Actividade).

13h45-14h00 Chegando ao Sim.

14h00-14h45 A Negociação Famosa do Restaurante Malaio do Cabo (Actividade).

14h45-15h15 Intervalo / Chá

15h15- 16h00 A Negociação de iguarias doces Marroquinas (Actividade).

B. DIA 2: MEDIAÇÃO

No final desta sessão, os participantes serão capazes de:

1. Explicar as directrizes para uma mediação.
2. Conduzir uma mediação.
3. Apreciar o valor da mediação como meio de resolver disputas.

Programa:

09h00-09h15 Recapitulação do Dia 1 (Actividade).

09h15-09h30 Focador: O que os mediadores fazem (Actividade).

09h30-09h45 Características da Mediação.

09h45-10h00 Ouvir Empaticamente.

10h00-10h30 Intervalo / Chá.

10h30-11h00 Etapas em uma mediação (Actividade).

11h00-11h30 O Processo de Mediação.

11h30-12h00 O Procedimento para Abrir uma Mediação (Actividade).

12h00-13h00 Almoço.

13h00-14h00 A Mediação entre Trabalhadores Hospitalares e Gestão Hospitalar (Actividade).

14h00-14h45 A Mediação entre Partidos Políticos.(Actividade).

14h45-15h15 Intervalo / Chá.

15h15-16h00 A Mediação entre o Governo e os Opositores da Mineração de Dunas em uma Área Rural (Actividade).

C. DIA 3: MEDIAÇÃO (CONTINUAÇÃO)

No final desta sessão, os participantes serão capazes de:

1. Aplicar os princípios de negociação que aprenderam no Dia 1 aos Cenários fornecidos pela Provedoria De Justiça Africana.
2. Aplicar os princípios de negociação que aprenderam no Dia 2 aos Cenários fornecidos pela Provedoria De Justiça Africana.

Aplicação dos princípios aprendidos aos cenários da Provedoria De Justiça Africana:

09h00-09h15 Recapitulação do Dia 2 (Actividade).

09h15-10h00 A Mediação do Investimento Directo Potencial Ameaçado (Actividade).

10h00-10h30 Intervalo / Chá.

10h30-11h15 A Mediação do Supervisor Predatório (Actividade).

11h15-12h30 A Mediação das Renovações no Aeroporto Internacional (Actividade).

12h30 Encerramento e almoço.

D. MATERIAIS**DIA 1: NEGOCIAÇÃO**

1. Como você responde ao conflito?
2. A Negociação do Colchão.
3. Directrizes de Negociação.
4. Planeando a Negociação: Lista de verificação.
5. A Negociação da Esposa Temerosa.
6. A Negociação do Famous Cape Malay Restaurant.
7. A Negociação de Sweet Treats Marroquinos.

1. COMO VOCÊ RESPONDE A UM CONFLITO?

1.1 Pense em três situações em que você teve mais conflitos em sua vida.

1.2 Para cada situação, decida como você lidou com o conflito.

1.3 Para cada situação, qual dos seguintes métodos você usou?

- 1.3.1 Você tentou encontrar um compromisso adotando "o meio termo".
- 1.3.2 Você contou à outra pessoa como sentiu e tentou obter ajuda da outra pessoa para resolver o conflito.
- 1.3.3 Você tentou evitar o desagrado ao adiar lidar com o problema.
- 1.3.4 Você "aderiu ao seu ponto de vista" para alcançar seu objectivo, mesmo que isso tenha machucado a outra pessoa.
- 1.3.5 Você concedeu à outra pessoa para que eles se sentissem bem sobre você.

1.4 Chave para traços de personalidade:

Para 1.3.1 = Comprometedor.

Para 1.3.2 = Solucionador de problema conjunto.

Para 1.3.3 = 'Evitador'.

Para 1.3.4 = Concorrente.

Para 1.3.5 = Acomodador.

1.5 Você usou consistentemente um método de resolução de disputas? Se sim, qual?

1.6 Se você usou métodos diferentes de resolução de disputas, algum deles foi duplicado?

[Adaptado por David McQuoid-Mason do Thomas-Kilmann *Instrumento de Modo de Conflito* (1974) Xicom].

2. A NEGOCIAÇÃO DO COLCHÃO

Papel: Potencial Comprador

Informações conhecidas para todas as partes

O vendedor colocou um anúncio no jornal de sábado para vender um "novo, firme, colchão duplo, melhor oferta". Após a inspeção no corredor da casa do vendedor no domingo de manhã, o comprador determina que o colchão é uma marca, ainda em sua embalagem plástica original com um preço de US \$ 150 em uma loja de departamentos local.

Informações conhecidas apenas pelo comprador

Sua avó está visitando você hoje à noite e você precisa de um bom colchão para substituir o da sua cama que foi mastigado pelo seu cão na noite passada. Você vai dormir no chão e deixar a sua avó dormir na sua cama. Não há outro lugar para a sua avó dormir. Ela tem dores nas costas e precisa de um colchão firme. Não há outros anúncios nos jornais e as lojas estão fechadas. Você tem muito pouco dinheiro - tendo acabado de perder seu emprego. Então você precisa do melhor negócio possível.

[Criado por Richard A. Salem direito autoral 1990, Iniciativas de Gestão de Conflitos 1987
Iniciativas de Gestão de Conflitos]

2.1 A NEGOCIAÇÃO DO COLCHÃO

Papel: Potencial Comprador

Informações conhecidas para todas as partes

O vendedor colocou um anúncio no jornal de sábado para vender um "novo, firme, colchão duplo, melhor oferta". Após a inspeção no corredor da casa do vendedor no domingo de manhã, o comprador determina que o colchão é uma marca, ainda em sua embalagem plástica original com um preço de US \$ 150 em uma loja de departamentos local.

Informação conhecida apenas pelo vendedor

Você trouxe um colchão semana passada para a sua avó usar, quando ela virá visitá-lo hoje à noite. Você comprou o colchão em uma promoção em uma loja local por US \$ 50. Assim que você comprou o colchão, seu avô teve um entregue em sua casa. Você não pode devolver o colchão que comprou na loja porque foi comprado em promoção. E você não tem lugar para mantê-lo. Você quer se livrar dele hoje para que ele não esteja lá quando seu avô chegar. Ver os dois colchões iria magoar seus sentimentos. Você tem pouco dinheiro e precisa vender o colchão por tanto dinheiro quanto possível.

[Criado por Richard A. Salem direito autoral 1990, Iniciativas de Gestão de Conflitos 1987
Iniciativas de Gestão de Conflitos]

3. DIRECTRIZES DA NEGOCIAÇÃO

Etapa 1: Preparando-se para a negociação

- Entenda os fatos e questões
- Decida qual é o mínimo e o máximo que você pode esperar
- O que não é negociável?
- Com o que o outro lado se importa?
- O que é em ambos os seus interesses?

Etapa 2: O processo de negociação

- Tente construir um bom relacionamento com o outro lado
- Seja simpático e cordial
- Fale sobre o que você gostaria (por exemplo, eu penso, eu sinto)
- Descubra o que o outro lado gostaria
- Reunir soluções ou opções para resolver o problema
- Não faça exigências injustas ou irrealistas
- Não se torne abusivo, excessivamente emocional ou ameaçador
- Ofereça-se para dar algo, em troca de algo do outro lado

Passo 3: Mover-se para e chegar a um acordo

- Identifique seus interesses comuns
- Tente mover o processo se o outro lado não o fizer
- Considere oferecer um compromisso
- Tente fazer o acordo o mais justo possível
- Use critérios objectivos para medir a conformidade com o acordo (por exemplo, dar datas específicas para quando as coisas serão feitas)

4. PLANEANDO A NEGOCIAÇÃO: LISTA DE VERIFICAÇÃO

- Quais são as questões que estão em jogo?
- Quais informações você precisa da outra parte?
- Quais são suas fontes de poder de negociação?
- Qual estratégia de negociação você usará?
- O que você dirá em sua apresentação de abertura?
- Que resposta a outra parte está propensa a fazer?
- Como você vai responder?
- O que é o máximo que você quer?
- O que é o mínimo que você pode aceitar?
- Qual é o resultado provável?
- Quais informações você tem?
- Quais informações você precisa obter dos outros?
- Qual é a sua autoridade para resolver?
- Quais alternativas você tem se não conseguir resolver?

5. A NEGOCIAÇÃO DA ESPOSA TEMEROSA

Maria Mchunu é empregada como professora e é casada com Mondi Mchunu, que é motorista de caminhão. Eles têm três filhos. Um dia, Maria recebe um chamada telefônica de uma mulher chamada Thandi, que lhe diz que é namorada de Mondi há três anos. Thandi diz que acabou de ser informada de que é soropositiva e que deve ter sido infectada pela Mondi porque não teve outros namorados.

Mondi volta para casa de uma viagem depois de tomar algumas bebidas com seus amigos. Maria lhe fala sobre o telefonema de Thandi e diz que não fará sexo com ele novamente até que ele tenha um teste de VIH / SIDA e aceita não ver Thandi novamente. Mondi nega que Thandi é sua namorada e que ele fez sexo com ela. Maria continua a acusar Mondi e ele fica muito irritado e bate nela. Mondi também bate nas três crianças, que tentam proteger Maria. Maria tenta sair de casa, para ir com as crianças para a sua família, mas ela fica trancada no quarto por Mondi. Mondi depois força Maria a fazer sexo desprotegido com ele, e ele novamente a espanca quando ela tenta se opor.

No dia seguinte, enquanto Mondi ainda está dormindo, Maria e as três crianças conseguem sair de casa e vão para a casa de seus pais. Ela e seus filhos vão a uma clínica para tratamento médico. A enfermeira os encaminha para você como um paralegal para aconselhamento. Maria diz que ainda ama Mondi e quer voltar para ele. Ela pede para você ligar para Mondi e negociar com ele, para ter certeza de que ele não os baterá novamente, se eles voltarem para casa. Você telefona para Mondi, que diz que ele ainda ama sua esposa e filhos. Ele nega que tenha tido um relacionamento com Thandi, mas concorda em se encontrar com você.

Em pares, actuando como Maria Mchunu ou como o próprio Mondi Mchunu, tente chegar a um acordo negociado usando as Directrizes de Negociação.

[Baseado no ‘O Caso Maria Mchunu’ em David McQuoid-Mason, Lindi Coetzee, Lloyd Lotz, Usha Jivan, Sibonile Khoza e *Lei de rua: Lei Prática Para Sul-Africanos* 3ed (2015) 39]

6. A NEGOCIAÇÃO DO FAMOUS CAPE MALAY RESTAURANT

Ed possui 40% das acções do Famous Cape Malay Restaurant. Há três anos ele contratou Joanna, sua amiga de longa data, para ser chef com um salário de US \$ 15 mil por ano. O restaurante estava em dificuldades na época e Joanna foi prometida uma participação no negócio se as coisas corressem bem. O restaurante se saiu bem durante o ano seguinte, e Ed recompensou Joanna com um bônus de US \$ 5 mil. Ele também disse a ela que estava instruindo o advogado do restaurante a preparar um contrato dando a Joanna 10% de participação no negócio. Joanna expressou grande prazer. Não ouvindo nada depois de três meses, Joanna perguntou sobre sua parte no negócio. Ed respondeu que os advogados demoravam a preparar a papelada, mas garantiu a Joanna, com um aperto de mão: "No que me diz respeito, Joanna, você possui 10% dos negócios".

Joanna se sentiu segura com esse entendimento. O bairro começou a atrair mais turistas e o restaurante continuou a prosperar. Mais três meses se passaram sem nenhum acordo formal. Em seguida, Ed apresentou Joanna, com um cheque de US \$ 4 000, aconselhando-a a considerá-lo como um dividendo dos lucros, e assegurou-lhe que haveria mais no final do ano. Joanna disse que se sentia a principal responsável pelo sucesso do restaurante. Ela gostou do cheque, mas ficou aborrecida por não ter recebido formalmente sua participação no restaurante. Ela disse que, a menos que recebesse uma parcela imediata de 30% do negócio, aproveitaria a oportunidade para sair e começar um restaurante com o nome "Joanna's Cape Malay Restaurant" nas proximidades. Ed disse que Joanna não poderia abrir o novo local porque, segundo os termos do contrato, os advogados estavam se preparando, Joanna era proprietária de 10% do restaurante e estava impedida de competir por cinco anos em um raio de dez quilômetros. Joanna ficou indignada. Ela disse que não tinha nenhuma lembrança de qualquer discussão sobre uma restrição à oferta de comércio e não a aceita. Ed disse que mencionou a disposição para Joanna quando eles apertaram as mãos sobre o acordo de propriedade de 10%. Joanna disse que ia falar com um advogado.

Um amigo em comum sugeriu que Joanna e Ed se sentassem e tentassem resolver suas diferenças por meio de negociações. Eles concordaram e combinaram de se encontrar para discutir a situação. Actuando como Joanna e Ed, tente chegar a um acordo negociado usando as Diretrizes de Negociação.

[Adaptado por David McQuoid-Mason e Richard A. Salem]

7. A NEGOCIAÇÃO DO SWEET TREAT MARROQUINO

Papel: Presidente da Athlone Pure Water Company

A Athlone Pure Water Company está envolvida no engarrafamento, distribuição e venda de água potável. Sua empresa tem uma fábrica de engarrafamento perto das montanhas e extrai água de uma nascente em sua propriedade. Cinco caminhões da empresa entregam a água para os clientes na área da cidade.

Você acabou de descobrir que sua única fonte de água está se tornando descolorida pelos minerais subterrâneos. Os minerais são inofensivos, mas tornam a água marrom. Você decide encerrar sua planta até que o problema seja resolvido. Você não tem outra fonte de água. Você tem estoque de um dia de água engarrafada disponível para distribuição. A menos que você consiga resolver o problema hoje, sua empresa não conseguirá fazer entregas dentro do cronograma e os negócios começarão a se deteriorar.

Seu químico diz que ela tem um remédio para o problema. Se uma pequena quantidade de néctar extraída de uma rara flor marroquina, que é misturada com a água à medida que é bombeada para as suas cubas, a água retornará à sua cor natural. Uma pequena quantidade deste néctar é extraída das flores uma vez por ano e é usada para revestir as amêndoas locais. O produto é então enviado para todo o mundo sob o nome comercial de ‘Sweet Treats Marroquino.’

Você aprende que, uma vez que as flores estão fora de temporada, o néctar não estará disponível por seis meses. No entanto, você também descobre que uma única caixa de 12 Sweet Treats Marroquinos está disponível na Sweet Shoppe no Sun Hotel da cidade. Você telefonou para a dona da loja. Ela disse que a caixa é vendida por US \$ 20. Ela concorda em segurar a caixa para você por duas horas.

Seu químico lhe diz que o revestimento de néctar em um Sweet Treat Marroquino é suficiente para tratar o estoque de uma semana de água engarrafada. Os 12 Sweet Treats lhe darão 12 semanas para encontrar uma solução permanente.

Antes de sair para a cidade, o dono da Sweet Shoppe liga para você para dizer que um concorrente, a Maitland Beverages, também quer comprar o Sweet Treats. Ela vai se encontrar com vocês dois, em duas horas, e vai vender para o maior licitante.

Você quer saber se o seu concorrente descobriu sobre o seu problema e está tentando te expulsar do mercado. Por que outra razão Maitland Beverages estaria interessada em comprar a única caixa disponível de Sweet Treats? Você telefona para o presidente da Maitland e vocês dois concordam em se encontrar antes de ir ao Sweet Shoppe para ver se você pode chegar a um acordo. Você pode gastar até US \$ 25.000.

[Criado por Richard A. Salem 1990 Iniciativas de Gestão de Conflitos]

7.1 A NEGOCIAÇÃO DO SWEET TREAT MARROQUINO

Papel: Presidente do Maitland Beverage Company

Maitland Beverages Co. está envolvida no engarrafamento, distribuição e venda de água potável. Sua empresa tem uma fábrica de engarrafamento perto da costa e extrai água de uma fonte em sua propriedade lá. Os caminhões da empresa entregam a água para os clientes na área da cidade.

Você acabou de descobrir que sua única fonte de água está se tornando descolorida pelos minerais subterrâneos. Os minerais são inofensivos, mas tornam a água vermelha. Você decide encerrar sua planta até que o problema seja resolvido. Você não tem outra fonte de água. Você tem estoque de um dia de água engarrafada disponível para distribuição. A menos que você consiga resolver o problema hoje, sua empresa não conseguirá fazer entregas dentro do cronograma e os negócios começarão a se deteriorar.

Seu químico diz que ele tem um remédio para o problema. Se uma pequena quantidade de néctar extraída de uma rara flor marroquina, que é misturada com a água à medida que é bombeada para as suas cubas, a água retornará à sua cor natural. Uma pequena quantidade deste néctar é extraída das flores uma vez por ano e é usada para revestir as amêndoas locais. O produto é então enviado para todo o mundo sob o nome comercial de 'Sweet Treats Marroquino.

Você aprende que, uma vez que as flores estão fora de temporada, o néctar não estará disponível por seis meses. No entanto, você também descobre que uma única caixa de 12 Sweet Treats Marroquinos está disponível na Sweet Shoppe no Sun Hotel da cidade. Você telefonou para a dona da loja. Ela disse que a caixa é vendida por US \$ 20. Mas ela lhe disse que uma concorrente, a Athlone Pure Water Company, também as quer. Ela disse que vai vender para o maior licitante e diz para você estar lá em duas horas.

Seu químico lhe diz que o revestimento de néctar em um Sweet Treat Marroquino é suficiente para tratar o estoque de uma semana de água engarrafada. Os 12 Sweet Treats lhe darão 12 semanas para encontrar uma solução permanente.

Você quer saber se o seu concorrente descobriu sobre o seu problema e está tentando te expulsar do mercado. Por que outra razão Athlone Pure Water estaria interessada em comprar a única caixa disponível de Sweet Treats? Enquanto você está planejando sua estratégia, o Presidente da Athlone Pure Water telefona para você e vocês dois concordam em se encontrar antes de ir ao Sweet Shoppe para ver se você pode fazer um acordo. Você pode gastar até US \$ 25.000,

[Criado por Richard A. Salem 1990 Iniciativas de Gestão de Conflitos]

DIA 2: MEDIAÇÃO I

1. Focador: O que mediadores fazem.
2. Passos em uma mediação.
3. Os trabalhadores do hospital e mediação da gestão hospitalar.
4. A mediação entre mediação dos partidos políticos.
5. A mediação entre o governo e os opositores da mineração de dunas numa área rural.

1. FOCADOR: O QUE OS MEDIADORES FAZEM

Três atores são necessários para este exercício: um cliente, um advogado e um mediador.

1.1 Entrevista entre advogado e cliente

Cliente: O filho do meu vizinho entrou na minha garagem quando eu estava fora. Ele pegou minha bicicleta e bateu em uma árvore no sopé da colina. Ele destruiu a maldita coisa.

Advogado: Houve alguma testemunha?

Cliente: Não que eu saiba.

Advogado: Houve uma entrada forçada?

Cliente: Não, deixei a garagem aberta.

Advogado: Houve algum outro dano?

Cliente: Não, isso foi tudo.

Advogado: Quais foram os danos?

Cliente: A bicicleta me custou US \$ 200 em 2000.

Advogado: Foi segurado?

Cliente: Não.

1.2 Entrevista entre o mediador e o cliente

Cliente: O filho do meu vizinho entrou na minha garagem quando eu estava fora. Ele pegou minha bicicleta e bateu em uma árvore no sopé da colina. Ele destruiu a maldita coisa.

Mediador: Há mais alguma coisa?

Cliente: Não, isso foi o suficiente. Que descaramento!

Mediador: Como você gostaria de ver essa coisa resolvida?

Cliente: O que eu quero é um pedido de desculpas. E quero que o menino faça isso quando os pais dele estiverem presentes.

Mediador: Há mais alguma coisa?

Cliente: Sim, eu quero que ele prometa não fazer isso de novo.

Mediador: E a bicicleta?

Cliente: Eu não me importo com a bicicleta. Não foi usado há cinco anos desde que meus filhos saíram de casa.

[Criado por Richard A Salem, Iniciativas de Gestão de Conflitos, Chicago]

2. ETAPAS EM UMA MEDIAÇÃO

Etapa 1. Introdução

O mediador faz as partes relaxarem e explica as regras. O papel do mediador não é tomar uma decisão, mas ajudar as partes a chegar a um acordo. O mediador explica que ele ou ela não tomará partido.

Etapa 2. Contar a história

Cada parte conta o que aconteceu. A pessoa que apresenta a queixa diz primeiro o seu lado da história. Nenhuma interrupção é permitida. Então a outra parte explica sua versão dos fatos.

Etapa 3. Identificando os fatos e problemas

O mediador tenta identificar fatos e questões acordados pelas partes. Isso é feito ouvindo cada um dos lados, resumindo as opiniões de cada parte e perguntando se esses são os fatos e as questões, conforme cada parte os entende.

Etapa 4. Identificando Soluções Alternativas

Todos pensam em possíveis soluções para o problema. O mediador faz uma lista e pede a cada parte que explique seus sentimentos sobre cada solução.

Etapa 5. Revisando e discutindo soluções

Com base nos sentimentos expressos pelas partes, o mediador revê possíveis soluções e tenta identificar uma solução com a qual ambas as partes concordem.

Etapa 6. Chegar a um acordo

O mediador ajuda as partes a chegar a um acordo com o qual ambos podem aceitar. O acordo deve ser escrito. As partes também devem discutir o que acontecerá se algum deles violar o acordo.

3. A MEDIAÇÃO ENTRE TRABALHADORES DE HOSPITAL E GESTÃO HOSPITALAR

Os Trabalhadores de hospitais estaduais se opõem a serem revistados quando saem do hospital. O hospital está passando por grandes perdas devido ao roubo de medicamentos, alimentos, equipamentos e roupas de cama. Apesar dos apelos aos trabalhadores do hospital para auxiliar na prevenção das perdas, os roubos continuam. Em desespero, a administração do hospital introduz buscas compulsórias de todos os trabalhadores do hospital quando eles saem das instalações do hospital. Os trabalhadores do hospital declaram uma disputa com a administração com base no fato de que as buscas compulsórias são uma invasão ilegal dos seus direitos constitucionais à privacidade. O hospital alega que as medidas são razoáveis e justificáveis. Negociações entre as partes falham e eles concordam com a mediação.

Em grupos de três actuando como representantes dos trabalhadores do hospital, mediadores ou representantes da gerência do hospital, conduzam mediações usando os Etapas em uma mediação acima, a fim de chegar a uma decisão.

[Baseado em um cenário de David McQuoid-Mason, Lindi Coetzee, Lloyd Lotz, Usha Jivan, Sibonile Khoza e Lei de Rua: Lei Prática para sul-africanos 3ed (2015) 41].

4. A MEDIAÇÃO ENTRE PARTIDOS POLÍTICOS

Os membros do partido político 'A' desejam realizar uma reunião pública em uma área da cidade controlada pelo partido B. O Partido A consegue obter permissão do conselho local para realizar a reunião em um salão comunitário. Os membros do partido B que são muito contrários às políticas do partido A ameaçam interromper a reunião. O partido 'A' acredita que o povo local deve ser livre para escolher se deseja ou não participar da reunião. O líder do partido B diz que sabe que nenhuma das pessoas locais vai querer participar da reunião, pois apoiará seu partido. Eventualmente, os líderes dos partidos A e B concordam em permitir que um mediador os ajude a resolver a disputa.

Em grupos de três que actuam como líderes do Partido Político A, mediadores ou líderes do Partido Político B, conduzam mediações usando os Etapas em uma mediação acima, a fim de chegar a uma decisão.

[Baseado em um cenário de David McQuoid-Mason, Lloyd Lotz, Lindi Coetzee, Malebakeng Forere e Tammy Cohen Lei de Rua: Lei Prática para sul-africanos 2ed (2004) 34].

5. A MEDIAÇÃO ENTRE O GOVERNO E OS OPOSITORES DA MINERAÇÃO DE DUNAS NUMA ÁREA RURAL

Uma declaração de direitos diz que todos têm o direito de viver em um ambiente livre de poluição e protegido da destruição. Também diz que todos têm direito ao avanço econômico e à liberdade de cultura. O governo deseja conceder a uma mineradora estrangeira o direito de minerar dunas em uma reserva natural próxima a um lago para fornecer minerais para o país e criar empregos e melhorar a área. Os habitantes locais da reserva desejam manter as dunas costeiras para que possam continuar sua vida tradicional de colecta de plantas medicinais nas florestas de dunas.

Em grupos de três, actuando como Ministro de Mineração e Minerais, mediadores ou líderes da comunidade que se opõem à mineração de dunas em suas áreas, conduzam mediações usando os Etapas em uma mediação acima, a fim de chegar a uma decisão.

[Baseado em um cenário de David McQuoid-Mason, Lloyd Lotz e Lindi Coetzee 'Direitos humanos conflitantes em uma democracia' em democracia para todos: Educação para uma cultura de direitos - Manual do aluno 2ed (2017) 105].

DIA 3: MEDIAÇÃO II

1. O investimento estrangeiro directo ameaçado.
2. O supervisor predatório.
- 3.

1. O INVESTIMENTO ESTRANGEIRO DIRECTO AMEAÇADO

A XYZ Limited, uma empresa de fabricação britânica no país, doou o equivalente a US \$ 15 milhões para reconstruir estradas e reparar o sistema de distribuição de água de uma grande área vizinha a sua principal fábrica no distrito de East South há quatro anos. Muito pouco foi feito. O director e o presidente do conselho, da sede em Londres, virão no próximo mês para uma revisão anual do escritório local e discussões exploratórias com o governo sobre um novo investimento. Eles perguntaram por que o projecto de infra-estrutura não avançou. O vice-presidente sénior local ou XYZ (País) Ltd. tem tentado por três semanas para obter uma reunião com o Conselho Distrital para obter uma explicação e planejar avançar mais rapidamente.

A visão do vice-presidente sénior é de que as autoridades locais, em particular o comissário distrital, são corruptos e esperam pagamentos pessoais antes que o planeamento final e os documentos normativos sejam aprovados. Por sua parte, o Comissário do Distrito está ansioso para os visitantes de Londres, porque ele acha que o vice-presidente sénior é incompetente e foi enviado para o país como seu último destacamento para terminar seu mandato com XYZ.

Como o tempo é essencial, o vice-presidente sénior recorreu ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça acredita que os relacionamentos de longo prazo exigem uma abordagem de mediação e não de investigação.

Em grupos de três, actuando como vice-presidente sénior, Provedor de Justiça e o comissário distrital, conduzam mediações usando os Etapas em uma mediação acima, a fim de chegar a uma decisão.

[Compilado por Arlene Brock, ex-directora do African Ombudsman Research Centre Universidade de KwaZulu-Natal, Durban, África do Sul]

2. O SUPERVISOR PREDATÓRIO

A pós-graduada A tornou-se uma administradora júnior no Departamento de Serviços Sociais há três anos. Este foi um recrutamento especial como parte de um programa de desenvolvimento de liderança. No entanto, ela nunca recebeu os Termos de Referência por seu papel e foi designada para o que ela acreditava serem tarefas insignificantes em comparação com sua coorte de três homens que se juntaram ao programa ao mesmo tempo que ela. No entanto, ela percebeu uma lacuna na forma de como o Departamento se comunicava com as famílias com necessidades de longo prazo e criou um panfleto com gráficos que os ajudou a entender o processo de registo e actualização de informações com os assistentes sociais. Ela as produziu nas copiadoras do escritório e as deixou na recepção. A secretária de recepção apreciou-os mas além dela, ninguém reconheceu ou mencionou sua iniciativa.

Em pelo menos três ocasiões nos últimos oito meses, seu supervisor pediu que ela se juntasse a ele para jantar depois do trabalho. Felizmente ela teve outros compromissos, e na segunda

vez ela pôde mostrar que sua irmã estava esperando por ela no saguão. A terceira vez foi um pouco desconfortável quando seu supervisor insistiu, de maneira jocosa, que suas recusas lhe insultavam.

Na época de sua próxima revisão no meio do ano, uma de suas coortes havia sido promovido, o outro tinha saído e o homem restante era agradável o suficiente, mas não muito produtivo. Sua revisão foi medíocre e seu supervisor foi vago sobre as áreas onde ela precisava melhorar. Em resposta às suas perguntas sobre uma recente onda de aposentadorias, ele indicou que não havia posições possíveis para promoção neste momento e que ele não acreditava que seu temperamento fosse adequado para supervisionar os administradores mais novos.

No mês seguinte, ela teve que tirar três dias de licença para ir ao funeral de um tio em sua aldeia natal, a cerca de 10 horas de carro. Isso foi aprovado. No dia em que ela saiu, ela lembrou que precisaria preencher um formulário para uma licença de férias adicional de cinco dias. Ela entregou pessoalmente ao escritório de seu supervisor. A aprovação não foi processada antes de partir, mas estava confiante de que não haveria nenhum problema, já que quase todos que precisavam viajar muito longe para ir para casa (por compaixão ou outros tipos de licença) geralmente precisavam de vários dias para fazê-lo.

Quando ela voltou, verificou se a papelada estava em ordem. O seu supervisor disse-lhe que havia um problema com a sua pedida de licença e que não tinha aprovado a licença de férias. Ela expressou descrença e frustração e perguntou como remediá-lo. Ele olhou duro para ela e se virou para ir ao seu escritório.

Quando ela tentou retirar dinheiro de sua conta no final do mês, ela percebeu que seu salário não havia sido pago. Ela foi informada pelo Director de Recursos Humanos que ela agora é objecto de uma acção disciplinar, porque ela desapareceu sem confirmar que seu pedido de licença havia sido aprovado. Ninguém no Departamento de Recursos Humanos lhe diria o que fazer a seguir. Ela reclamou com a ouvidoria.

Em grupos de três, actuando como Graduada A, o Ouvidor e o Supervisor do Departamento de Serviços Sociais conduzem uma mediação usando as etapas mencionadas acima.

[Compilado por Arlene Brock, ex-directora do African Ombudsman Research Centre Universidade de KwaZulu-Natal, Durban, África do Sul]

3. A MEDIAÇÃO DAS RENOVAÇÕES DO AEROPORTO INTERNACIONAL

Papel: Sra. Ntori - Requerente

Sra. Ntori operou uma concessão para um pequeno carrinho de lanches por mais de onze anos no terminal principal do aeroporto. Embora seu carrinho estivesse em um canto indefinido, ela fez negócios decentes porque estava perto do corredor que levava aos banheiros. Portanto, há quatro anos, ela foi uma das primeiras concessionárias a aprender sobre a oportunidade de alugar uma pequena loja de esquina. Além de lanches, ela agora tinha espaço para oferecer artesanato de pequenos artesãos locais de sua aldeia natal. Ela recebeu um contrato adequado de cinco anos, mas com o aumento do aluguel, ela teve que demitir sua equipe e carregou todo o fardo de operar a loja sozinha. Ela mantinha excelentes relações com o vice-gerente adjunto Sr. Kosi, que trabalhava com as concessionárias, e ficou grata por sua indulgência durante dois anos, durante a súbita doença e a morte de seu falecido marido.

Em Março do ano passado, o destino atacou novamente quando o aeroporto exigiu que todas as concessionárias e locatários desocupassem as instalações até nova ordem. Sra. Ntori estava animada com o potencial de rejuvenescer seus negócios quando soube que o plano para a renovação do aeroporto realocaria todas as pequenas lojas para o passadiço principal do saguão. O vice-gerente Sr. Kosi assegurou-lhe que quando as reformas fossem concluídas, ela não precisaria de um novo contrato. Seu contrato actual seria estendido para uma loja um pouco maior, com uma taxa de registo um pouco maior. Durante as reformas, ela foi autorizada a operar com seu carrinho original.

Quando as reformas estavam em fase de conclusão, a Sra. Ntori notou que três das maiores lojas, estabelecimentos das principais lojas da cidade, estavam começando a ser montadas. Embora eles certamente competissem com ela por grandes itens alimentícios, como as famosas marcas de café do país, ela estava confiante de que seu artesanato regional único seria atraente para viajantes locais e internacionais. A Sra. Ntori trabalhou duro durante os sete meses em que foi deslocada pelas reformas para construir o inventário de artesanato e treinar a filha do vizinho para trabalhar com ela na nova loja.

Dois meses após a conclusão das reformas, a Sra. Ntori ainda não tinha ouvido nada da administração. Então, um dia, ela viu pessoas fazendo preparativos como se estivessem prestes a ocupar um dos espaços menores. Ela foi imediatamente falar com a gestão aeroportuária. Havia agora um Escritório de Administração de Locatários e Concessionários reestruturado. Sr. Kosi não aparecia em lado nenhum. O jovem vice-gerente adjunto foi rude e desdenhoso. Ele disse que Sr. sabia que ele seria substituído e nunca deveria ter feito promessas a ninguém. Na verdade, o espaço “dela” já havia sido alugado para uma concessionária que pagaria um aluguel muito mais alto que ela não poderia pagar. Além disso, o carrinho não seria mais compatível com a nova imagem do aeroporto - ela teria que deixar o local dentro de um mês.

Sra. Ntori estava desamparada. Ela passou mais de cinco meses tentando negociar com o vice-gerente adjunto e, em seguida, para obter uma consulta directamente com o gerente

adjunto. Finalmente, ela queixou-se ao Provedor de Justiça que seu negócio foi apreendido injustamente.

[Compilado por Arlene Brock, ex-directora do African Ombudsman Research Centre Universidade de KwaZulu-Natal, Durban, África do Sul]

3.1 A MEDIAÇÃO DAS RENOVAÇÕES DO AEROPORTO INTERNACIONAL

Papel: Instruções do Vice-Gerente Adjunto - Requerido

O aeroporto estava entrando em uma fase emocionante de modernização. O Gabinete de Gestão de Locatários e Concessionários reestruturado estava agora a ser gerido por uma nova equipa com um mandato para assegurar rentabilidade e eficiência. As concessionárias anteriores estavam em vários cantos do aeroporto e agora seriam levadas para um novo hub que seria fortemente traficada e que daria aos usuários do aeroporto opções de uma maior variedade de bens e alimentos. Haverá também oportunidades para jovens empreendedores.

As concessionárias foram desocupadas por menos de um ano para permitir renovações que, notavelmente, foram concluídas a tempo, a fim de permitir que o aeroporto para implementar a 2ª fase do projecto de reabilitação. Segundo o secretário, foi-lhes dito que “somente se você satisfizer as seguintes condições, você poderá retornar às instalações:

1. pedido escrito formal
2. não há inadimplência nos pagamentos dos três anos anteriores
3. armazenar uma boa variedade de itens para satisfazer adequadamente os desejos do público.”

A jovem, nova, vice-gerente adjunta do aeroporto que eventualmente respondeu à Sra Ntori foi da opinião de que ela não tinha qualidade em nenhuma das condições como os registos mostram que ela estava atrasada com três ou quatro meses de pagamentos de aluguel nos últimos anos.

Quando o Provedor de Justiça notificou o Escritório pela primeira vez, sobre a queixa da Sra. Ntori, o Gerente Adjunto (que sabia que o Gerente do Aeroporto tinha reservado uma loja pequena, mas bem localizada para seu sobrinho, recém formado na faculdade de administração.) disse ao seu vice para lidar com o assunto, pois ele estava muito ocupado com os planos finais de implementação. Além disso, o Gerente não entendia por quê, ou aceitar que o Ouvidor está interferindo em um contrato de concessionária privada.

[Compilado por Arlene Brock, ex-directora do African Ombudsman Research Centre Universidade de KwaZulu-Natal, Durban, África do Sul]

3.1 A MEDIAÇÃO DAS RENOVAÇÕES DO AEROPORTO INTERNACIONAL

Papel: Provedor de Justiça - Contexto das Instruções do Provedor de Justiça

O Provedor de Justiça não tratou muitas reclamações no passado sobre o Departamento de Aviação Civil. Quando o Director de Resolução Antecipada contactou o Departamento para notificá-los de uma queixa, demorou três semanas até que a sede indicasse que ele deveria lidar com o novo Gabinete de Gestão de Locatários e Concessionários. Depois de várias tentativas para obter uma consulta com o gerente, a secretária disse arrogantemente a secretária para o Oficial de Resolução Antecipada que o vice-gerente adjunto foi delegado para lidar com este assunto, mas primeiro precisaria verificar com as Câmaras do Procurador Geral para determinar se o Ouvidor podia interferir no Departamento.

O Provedor de Justiça conversou com o African Ombudsman Research Centre [Centro de Pesquisa do Provedor de Justiça Africano] e foi assegurado ao saber de um caso antigo, mas seminal, da Colúmbia Britânica no Canadá, com fatos muito semelhantes (um dono de restaurante foi impedido de retornar após a renovação da orla, apesar das promessas de que seu contrato continuaria). Este caso sustentou que as acções e decisões do governo que não são legislativas ou judiciais estão certamente sujeitas à jurisdição do Provedor de Justiça – mesmo se eles lidassem com assuntos contratuais - desde que estivessem a serviço da política do governo.

Neste caso, a opinião preliminar do Provedor de Justiça era de que o direito interno se aplicava:

- Artigo 12 (1) (b) da Lei de Renda de 2001 estipulou que aviso para estabelecimentos comerciais (do tipo de arrendamento que o requerente tinha) deve ser de seis meses
- Um caso decidido há mais de 18 anos pelo Supremo Tribunal Federal estabeleceu que as concessionárias de longo prazo com contratos de arrendamento legais e que não deviam honorários ou aluguel deveriam ser consideradas arrendatários ao invés de meros licenciados devido à duração do relacionamento.

O Provedor de Justiça decidiu designar a Equipa de Mediação para lidar com o fato de que as partes precisariam lidar umas com as outras no futuro se houvesse um acordo para continuar com o contrato da Sra. Ntori. Ele também pensou se ela precisava ser compensada pelo lucro perdido.

Actuando como a Sra. Ntori, o Provedor de Justiça e o vice-gerente adjunto do aeroporto conduz a mediação.

[Compilado por Arlene Brock, ex-directora do African Ombudsman Research Centre Universidade de KwaZulu-Natal, Durban, África do Sul]