

# CURSO BÁSICO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

## OBJETIVO GERAL

Capacitar profissionais do serviço público municipal de Diadema para lidar, de forma pacífica, flexível, democrática e com empatia, com situações de conflito, de maneira que possam tornar-se multiplicadores(as) das técnicas da mediação de conflitos e construtores(as) de uma cultura de paz.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Melhorar a comunicação e o relacionamento entre as pessoas envolvidas em um conflito, através da facilitação do(a) mediador(a), que controla o processo de comunicação de forma imparcial, cordial e confidencial, garantindo a igualdade, o respeito e a justiça durante o processo de negociação, em busca da construção de um acordo entre as partes.

## NÚMERO DE MÓDULOS/ UNIDADES

2 Unidades (dois encontros)

## DURAÇÃO TOTAL

8 horas (dois encontros de 4h cada um).

## CONTEÚDO

- 1º Encontro
1. Abertura.
  2. Apresentação do curso.
  3. Regras de convivência.
  4. Integração da turma.
  5. Conflitos: conceito, tipos de conflito, causas e possibilidades.
  6. Respostas para o conflito: violência, indiferença e comunicação.
  7. Mediação de conflitos: conceito, tipos, princípios, objetivos, etapas e legislação.
  8. Mediador(a) de conflitos: papel, princípios e código de ética.
- 2º Encontro
1. O processo de mediação de conflitos.
  2. Mediação passo a passo.
  3. Técnicas para mediação de conflitos.
  4. Psicodrama: escrevendo e mediando um conflito.
  5. Avaliação.
  6. Entrega de certificado.

## PÚBLICO-ALVO

Servidores da Prefeitura de Diadema.