PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	MEDIAÇÃO DE CONFLITOS
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Mediação de Conflitos

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Mediação de Conflitos, o aluno deverá ser capaz de compreender os fundamentos da gestão, prevenção e mediação de conflitos, identificando suas causas, tipos, impactos e manifestações em contextos pessoais e organizacionais. Deverá desenvolver competências para analisar e mapear situações-problema, reconhecer fatores de estresse e adotar estratégias construtivas de tomada de decisão e gestão emocional. Também deverá aplicar princípios de escuta ativa, assertividade, empatia e comunicação não violenta, além de conhecer técnicas e etapas de mediação e negociação, considerando aspectos relacionais, éticos, estratégicos e processuais. Por fim, deverá avaliar soluções e acordos, promover o diálogo e acompanhar ações voltadas à melhoria contínua.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Gestão de problemas
2) Stress, conflitos e soluções
3) Resolução e gestão de conflitos
4) Gestão construtiva de problemas
5) Comunicação não-violenta
6) Reflexões sobre comunicação não-violenta
7) Administração e negociação de conflitos
8) Negociação, conflitos e problemas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Conhecendo o problema
As pessoas como problemas
A extensão do problema
Zona de conforto
Resistência
Reação
Fuga dos problemas
Relacionamentos
Expectativa de comportamento
Perfil
Estímulo
Dor como fortalecimento
Pressão das lideranças

Como diagnosticar problemas
Precaução
A continuação do problema
Selecionando problemas
Estudando profissionalmente o problema
Trabalhando a energia negativa
Empresa que trabalha a energia negativa
Dicas ao individuo manipulador
Processo de mudanças
Tendência natural
Mudanças planejadas
Inovação
Focando o problema
Despesas do problema
Tipos comportamentais
Focando o diálogo
Lidando com pessoas difíceis
Diálogo de aprendizado
Postura
Focando na resposta
Stress - conceito e modelo explicativo
Causas e fatores primários de stress no trabalho
Sintomas de stress - relação entre desempenho e stress
Fases do stress
Formas individuais de lidar com o stress
Fatores de risco
Procrastinação
Tomada de decisões
Estilo de vida
Como implementar a mudança
Análise da situação e gestão do tempo
Assertividade
Técnicas de relaxamento e meditação
Relações interpessoais e o conflito
Diferentes tipos de conflitos
Fontes e rastilhos de conflito
Conflito enquanto processo
Estilos pessoais de gestão de conflitos
Conflito como oportunidade
Guia para a navegação em situações de conflito
Gestão de Conflitos
Identidade Pessoal
Teorias da Comunicação
Formas de Comunicação
Ruídos na Comunicação
Comunicação Alienante e Não Violenta
Observação
Sentimento
Necessidade
Pedido
Receber com Empatia

Comportamento em Situações de Estresse
Relacionamentos Interpessoais
Comportamento Humano no Trabalho
Prevenção de Situações de Estresse
Clima Organizacional
Escuta Ativa
Clima Organizacional
Como Identificar Conflitos
Conceituação de Conflitos
Diagramas e Tabelas para Mapeamento de Conflitos
Nem Todo Conflito é Ruim
Conceitos de Conflito
Principais Causas dos Conflitos
Causas de Conflitos em Geral
Causas de Conflitos Organizacionais
Como Administrar Conflitos
Comparação das Diversas Formas de Administração de Conflitos
A Necessidade da Mediação
Diferentes Áreas de Utilização do Processo de Mediação
Requisitos para a Mediação de Conflitos
As Técnicas e Etapas da Mediação de Conflitos
Mediação em um Contexto Organizacional
Efeitos positivos e negativos dos conflitos
Causas dos conflitos
Causas de tensões
Comunicação assertiva
Modos de lidar com os conflitos
Competências de análise e diagnóstico de situações
Componentes da gestão emocional
Quadro de competência emocional
Caracterização, conceito e tipologia da negociação
O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
Gestão construtiva de desacordos
O que é?
Como funciona?
Aonde é aplicada?
Ahimsa e o conceito de paz integral
O conceito de Ahimsa no Ocidente
Os 4 conceitos da Comunicação não-violenta
Observação - Observar sem julgar
Sentimentos - Identificar sentimentos
Necessidades - Reconhecer e assumir os sentimentos
Pedido
Comunicação como relação vital
Diálogo real
Caminhos de Intersubjetividade
O esquema simplificado da CNV
Negociação
Importância da negociação
Etapas da negociação
Preparação

Abertura
Exploração
Apresentação
Clarificação
Ação final
Controle/avaliação
Tipos de negociação
Semelhanças e diferenças entre tipos de negociação
Negociadores
Como os negociadores se comunicam no processo de negociação
Estilos interpessoais dos comportamentos
Habilidades que um negociador deve desenvolver para o sucesso
Ambiente da negociação
Passos para uma boa negociação
Vantagens competitivas
O processo de negociação
A negociação interna
Ética e conduta das pessoas no processo de negociação
Problemas éticos em um processo de negociação
A origem dos conflitos
Transições na conceituação de conflito
A natureza dos conflitos
Níveis de conflitos
Tipos de conflitos
Administração de conflitos
Estratégias para administrar conflitos
Estimulação de conflitos funcionais
Métodos para solucionar conflitos
Aspectos positivos e negativos dos conflitos
Aspectos conceituais associados ao processo de negociação
Estrutura e abordagens de negociação
Um conceito pragmático de negociação
Partes, objeto e contexto
Relevância da análise quantitativa
Qual é o propósito da negociação?
Moedas de troca, bases da argumentação e autonomia
Balanço relativo de poder
Alternativas fundamentais de posicionamento estratégico
Macna - Melhor alternativa em caso de não acordo
Resultado ótimo e obtenção do melhor acordo
Bases para atuar de maneira eficaz nas negociações
Negociação - Aspectos relacionais
Aspectos relacionais e o software mental
Hierarquia, status, consideração e influência
Condicionantes culturais
Modelos de estilos e comportamentos de negociadores
Negociação é comunicação
Comportamento ético e confiança
Negociação baseada em princípios
Consenso e relacionamentos
Tensão e controle emocional

Compreendendo os conflitos
Software mental e aprendizagem
Negociação - aspectos substantivos
Aspectos substantivos tangíveis e intangíveis
Objeto substantivo de negociação
Metas e a busca de resultados reais
Negociações comerciais
Custo, valor e poder
A barganha posicional e a Zopa
Ponto de recuo e Macna
Negociações empresariais
Risco e incerteza
Qualidade e acordo de níveis de serviço
Contrato, a formalização do compromisso
É preciso saber por que e pelo que negociamos
Aspectos processuais de execução da Negociação
Persuasão
Estratégia e estilo do negociador
Aspectos processuais e o desenvolvimento da negociação
Com quem estamos negociando?
Momentos críticos
Preparação para "a mesa" e para "fora da mesa"
Coordenação e decisão, o líder e a equipe
Ser ou não ser sincero?
Ousadia na abertura e efeitos da ancoragem
Propostas irrecusáveis
Encerramento e implementação do acordo
O indivíduo no núcleo do processo
Mediação, conciliação e arbitragem

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **188**

