

EMENTA DE CURSO ON-LINE

- 1. Nome do curso:** Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV) e à Mediação de Conflitos em Ouvidorias

Objetivo Geral: Capacitar os servidores públicos sobre os princípios da Comunicação Não Violenta visando demonstrar sua contribuição para a Mediação de Conflitos em Ouvidorias públicas. Segundo o inciso XI do artigo 15 da Lei estadual nº 16.420/18: as Ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições: XI - promover a **adoção de mediação** e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

- 2. Carga Horária:** 16 horas/aula.

3. Conteúdo Programático:

1. Introdução à Comunicação Não Violenta.
 - a. Objetivo do curso;
 - b. O que CNV e qual é a sua aplicabilidade em Ouvidoria?
 - c. Pilares da CNV - Auto empatia, empatia e Autenticidade;
 - d. Origem da CNV - Marshall Rosenberg;
 - e. Símbolo da CNV - Girafa; e
 - f. Os 4 componentes da CNV.

2. Comunicação que bloqueia a compaixão
 - a. Julgamentos moralizadores;
 - b. Fazer comparações;
 - c. Negar responsabilidade;
 - d. Comunicar desejos como exigência;
 - e. Quem merece o que.

3. Os 4 componentes da CNV
 - a. Observar sem avaliar;
 - b. Identificar e expressar sentimento;
 - c. Reconhecer as necessidades; e
 - d. Expressar pedidos;

4. Conexão antes de solução
 - a. Auto empatia;
 - b. Empatia;
 - c. Autenticidade; e
 - d. Autorresponsabilidade;

5. Uso da CNV na Mediação de Conflitos em Ouvidorias.
 - a. Importância da mediação de conflitos nas Ouvidorias.
 - b. O que significa Mediação de Conflitos?
 - c. Princípios da Mediação de Conflitos.
 - d. Como usar a CNV na mediação de conflitos?
 - e. Uso da CNV na mediação de conflitos em Ouvidorias.

4. Metodologia:

Metodologia de Ensino: As aulas serão baseadas em exposições dialogadas e prática com os aplicativos Microsoft Teams. O curso será realizado com uso da ferramenta Microsoft Teams, uma plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos. O tutor e alunos estarão no mesmo horário na plataforma, sendo a aula transmitida ao vivo e ficando também uma gravação para quem desejar assistir novamente. O aluno terá acesso a apostila também dentro da ferramenta Microsoft Teams.

Metodologia de Avaliação de Aprendizagem: Ao término do curso, os alunos serão avaliados na própria ferramenta Microsoft Teams por meio de prova online com 10 (dez) questões, sendo 01 (um) ponto por questão, cuja nota mínima para aprovação do curso é 07 (sete) pontos. A primeira prova estará disponível no 1º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A segunda prova (opcional e de recuperação de nota) estará disponível no 2º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A chamada será feita no horário da aula ao vivo por meio de recursos da ferramenta Microsoft Teams.

5. Bibliografia:

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta, técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. Tradução Mário Vilela, São Paulo: Ágora, 2006.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 1** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=HOMNP55JcC4>. Acesso em 15/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 2** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=LEnfujy3eoA>. Acesso em 15/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 3** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=ZPCjezkAgWI&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=3>. Acesso em 16/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 4** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=I8KCTnd3hEE&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=4>. Acesso em 16/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 5** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=EhhLr-SVJds&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=5>. Acesso em 17/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 6** [Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível

em <https://www.youtube.com/watch?v=q2S5EqAmLrQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=6>. Acesso em 17/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 7**

[Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em

<https://www.youtube.com/watch?v=xlt8lg838NQ&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=7>. Acesso em 18/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 8**

[Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em

<https://www.youtube.com/watch?v=5Ca-VdWqoVs&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=8>. Acesso em 18/06/2020.

ROSENBERG, Marshall B. **Curso em Comunicação Não Violenta - seção 9**

[Português-Br]. Tradução: CNV em Rede. Disponível em

<https://www.youtube.com/watch?v=52qbtSbzWv8&list=PLuiWmf5qexhyXRkEbfrOkFduO8J72tpmU&index=9>. Acesso em 19/06/2020.