

## **COMUNICAÇÃO, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E GESTÃO DE CONFLITOS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Tendo em vista contexto sociocultural atual, em que as relações muitas vezes são marcadas por desigualdades sociais diversas, discriminação, ausência de vínculos sadios, individualismo, competição, resolução de conflitos por meio da violência, a precarização da qualidade do diálogo por conta das influências do uso indiscriminado das redes sociais, bem como o índice de violência alarmante nas escolas, é de suma importância a disseminação de práticas que promovam a construção de relacionamentos pautados pela Cultura de Paz, resgatando e fortalecendo valores como a cooperação, afetividade, o cuidado coletivo, respeito à diversidade, bem como que estimulem o uso do diálogo para troca de experiências e a resolução pacífica de conflitos.

### **OBJETIVOS:**

Utilizar os princípios e práticas da Comunicação Não-Violenta como recurso para promover o autoconhecimento, o diálogo, fortalecimento de vínculos e transformação de conflitos.

### **CONTEÚDO**

Princípios base da Comunicação Não-Violenta: relação entre sentimento, necessidade e estratégia.

Transformar comportamentos passivo-agressivo para a assertivos.

As principais causas dos conflitos e falhas de comunicação.

Ressignificação do conflito como convite à criatividade de fortalecimento de vínculos.

Triângulo dramático e ciclo do conflito.

Estratégias para transformar conflitos.

### **METODOLOGIA**

Aula expositiva dialogada e problematizadora, rodas de conversa, leitura e discussão de textos, exercícios teóricos e práticos, apresentação de vídeos, contação de histórias e roda de conversa

### **PÚBLICO-ALVO**

Agentes Públicos Municipais

### **PRÉ-REQUISITO**

- Ser elegível ao recebimento da Verba GAP.
- Trabalhar com atendimento direto ao público.

**CARGA HORÁRIA:** 3,5 horas

### **AVALIAÇÃO**

Frequência mínima: 100%.

Conceito mínimo: Bom

### **MINIBIO DOS EDUCADORES**

#### **COORDENADOR/EDUCADOR: CERISE GOLDMAN BATISTIC**

Minibio: Arquiteta e Urbanista com especialização em Direito Urbanístico em 2010 e em Direito Registrário em 2014 ambas pela PUC Minas. Trabalhou como autônoma sendo assistente técnica da Municipalidade de São Paulo e da Defensoria Pública do Estado de São Paulo para questões de Avaliação de Imóveis e elaboração de Laudos de Usucapião, respectivamente. Arquiteta concursada desde 2008 da Prefeitura do Município de São Paulo trabalhou em SEHAB e SEL/SMUL com questões sobre a função social da propriedade (termos de concessão de uso em áreas públicas ocupadas, parcelamento do solo e habitação de interesse social bem como aplicação de PEUC-Parcelamento, Edificação e Utilização Compulsórios em imóveis ociosos na cidade de São Paulo, sendo Coordenadora de CEPEUC – Coordenadoria do Controle da Função Social da Propriedade). Em 2023 passou a integrar o corpo técnico da UMAPAZ – Universidade Aberta do Meio Ambiente e Cultura de Paz sendo coordenadora de cursos na Instituição, o que permitiu explorar também sua experiência em artes. Com formação em Cerâmica, Raku e Confecção de Esmaltes Cerâmicos pelo Liceu de Artes e Ofício de São Paulo em 1997 recebeu premiação de

segundo lugar no Primeiro Salão da Mitologia – Deuses e Mortais na Câmara Municipal de São Paulo em 1996, Menção Honrosa no Concurso Pincéis Tigre no MuBE – Museu Brasileiro de Escultura em 1996 e participação no Salão Bunkyo em 1997. Expôs como ceramista na Feira de Artesanato de Embu das Artes, elaborando 18.000 esculturas em Raku para a campanha “Mundo das Formas” para a empresa Bristol Myers Squibb Brasil.

**EDUCADOR: MARINA DE MARTINO ROBERTO**

Minibio: Educadora, formada em Letras e Pedagogia com foco em Educação Democrática. Especialista em Arteterapia Junguiana pela UNIP e em Pedagogia Social pela FE-USP. Co-criadora e administradora da extinta Comunidade Dedo Verde, casa/empresa colaborativa com base nos princípios da Comunicação Não-Violenta. Estudante, praticante e facilitadora de grupos de Comunicação Não-Violenta há 8 anos, tendo participado de diversos cursos no Brasil e na Europa. Facilitadora de Círculos de Justiça Restaurativa formada pelo CEDHEP (Centro de Direitos Humanos e Educação Popular do Campo Limpo). Facilitadora de cursos, palestras, vivências e treinamentos de Comunicação Não-Violenta, Justiça Restaurativa e Cooperação em diversas instituições públicas e privadas.