

Escola Nacional de Mediação e Conciliação oferece 1,5 mil vagas para curso online

Participantes terão aulas sobre técnicas de comunicação que permitam o atendimento de qualidade e uma negociação produtiva com clientes

Brasília - A Escola Nacional de Mediação e Conciliação (Enam) abriu inscrições para o curso virtual “Noções Básicas de Conciliação e Resolução de Conflitos para Representantes de Empresas”. São 1,5 mil vagas para gerentes, advogados, prepostos e gestores de diversas áreas de empresas, organizações prestadoras de serviços ou de comercialização de produtos. As aulas na modalidade de ensino a distância acontecem de 2/6 a 6/7.

Os participantes terão aulas sobre técnicas de comunicação que permitam o atendimento de qualidade e uma negociação produtiva com os clientes em sessões de conciliação, seja no âmbito judicial ou extrajudicial.

A carga horária é de 30 horas. As inscrições podem ser feitas até o dia 20 de maio por meio do endereço eletrônico <http://moodle.cead.unb.br/enam/>

A confirmação das inscrições será realizada de acordo com os critérios de seleção estabelecidos no edital publicado no site. A Enam fará cadastro reserva para a segunda edição do curso, programada para setembro.

Mais informações pelo e-mail: enam@mj.gov.br

Conteúdo programático

Módulo I - Panorama da autocomposição no Brasil

Análise do conflito

(conceito, causas, funções, espiral).

Autocomposição e Heterocomposição (conceitos, diferenças e semelhanças)

Conciliação (participantes, objetivos, vantagens, características, procedimento judicial e extrajudicial)

Módulo II - Análise do Conflito

Políticas públicas de estímulo à autocomposição.

Utilização da autocomposição pelas empresas.

A importância do representante na condução dos processos autocompositivos

Módulo III - Fundamentos de negociação para representantes de empresas

Conceitos

Abordagens (objetivos, comportamentos, resultados)

- Negociação baseada em posições
- Negociação baseada em interesses
- Dinâmica e ciclo de negociação

Negociação por princípios

- Separe as pessoas dos problemas
- Concentre-se nos interesses, não nas posições
- Gere opções de ganhos mútuos
- Apresente critérios objetivos
- Melhor Alternativa ao Acordo Negociado (MAANA)

Módulo IV - Ferramentas e Técnicas de Conciliação para Representantes de Empresas

Rapport (conceito, importância, como estabelecer)

Escuta ativa (conceito, importância, como fazer)

Validação de sentimentos (conceito, importância, como fazer)

Comunicação (polarizadora x conciliatória)

Declaração de abertura do preposto (conteúdo, como fazer)

Pedido de desculpas (conteúdo, como fazer)

Apresentação eficiente de propostas.

Comunicação sobre a impossibilidade das propostas

Ministério da Justiça Curta [facebook.com/JusticaGovBr](https://www.facebook.com/JusticaGovBr)

www.justica.gov.br; imprensa@mj.gov.br

(61) 2025-3135/3315