

# Mestrado Próprio

## Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula



## Mestrado Próprio

### Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula

- » Modalidade: online
- » Duração: 12 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 60 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

Acesso ao site: [www.techtute.com/pt/educacao/mestrado-proprio/mestrado-proprio-mediacao-resolucao-conflitos-aula](http://www.techtute.com/pt/educacao/mestrado-proprio/mestrado-proprio-mediacao-resolucao-conflitos-aula)

# Índice

01

Apresentação

---

*pág. 4*

02

Objetivos

---

*pág. 8*

03

Competências

---

*pág. 12*

04

Direção do curso

---

*pág. 16*

05

Estrutura e conteúdo

---

*pág. 20*

06

Metodologia

---

*pág. 32*

07

Certificação

---

*pág. 40*

01

# Apresentação

O trabalho em aula desde a infância ao ensino secundário requer numerosas competências dos professores que são responsáveis pela gestão correta dos fluxos emocionais e das inter-relações que ocorrem entre todos os envolvidos no processo educativo. A intervenção mediadora nas diferentes situações que surgem na relação entre alunos e professores ou mesmo entre o pessoal docente pode levar a um progresso dos momentos de dificuldade ou conflito para um clima de compreensão que permita à aula e ao centro educativo no seu conjunto crescer em competências relacionais.





“

*A capacidade de Mediação e Resolução Profissional de Conflitos na Sala de Aula é um recurso imprescindível em qualquer instituição de ensino, que o posicionará como um profissional altamente qualificado”*

Este programa oferece uma visão integral da resolução de conflitos em aula, bem como modelos de abordagem bem-sucedidos, fornecendo ferramentas, experiências e avanços neste campo, que também foram garantidos pelo pessoal docente do programa, todos os quais trabalham neste campo. Cada docente aprenderá, com base na experiência profissional, bem como na pedagogia baseada em provas, o que torna a capacitação dos docentes mais eficaz e precisa.

As competências que um mediador possui são as mesmas que um professor pode cultivar, servindo como mediador entre o estudante e o processo de aprendizagem. A sua intenção seria proporcionar e facilitar o processo de aprendizagem para que o estudante alcance o seu objetivo. A mediação no sistema educativo é emergente, capaz de se impor nos docentes e nos alunos como um ponto positivo de melhoria para que o resultado seja permitir tanto a aprendizagem académica como humana das relações que se estabelecem neste ambiente.

A perspetiva do paradigma educativo emergente deve ser inclusiva e deve basear-se num modelo biopsicossocial que contempla a atenção à diversidade a partir de uma abordagem integral dirigida a toda a comunidade educativa.

Os docentes, nas diferentes etapas educativas, bem como as profissões afins nos domínios educativo e sócio-sanitário, precisam de conhecer as características dos alunos para saberem identificar as suas necessidades e dispor dos conhecimentos e das ferramentas para intervir a nível pessoal, sociofamiliar e, sobretudo, educativo.

Esta capacitação no formato de Mestrado Próprio é uma resposta esta exigência de capacitação contínua dos agentes educativos e destina-se principalmente aos docentes do infantil, da primária, do ciclo e do secundário. Com esta ação, o docente adquirirá competências para gerir situações de conflito em aula e a diversidade no contexto educativo, ajustar os planos de atenção à diversidade e os projetos educativos dos centros, bem como ser capaz de conceber um plano de mediação no centro educativo.

Este **Mestrado Próprio em Mediação e Resolução de Conflitos na sala de Aula** conta com o conteúdo educacional mais completo e atualizado do mercado. As suas principais características são:

- ♦ A mais recente tecnologia em *software* de ensino online
- ♦ Sistema de ensino intensamente visual, apoiado por conteúdos gráficos e esquemáticos fácil de assimilar e compreender
- ♦ Desenvolvimento de estudos de caso apresentados por especialistas no ativo
- ♦ Sistemas de vídeo interativos de última geração
- ♦ Ensino apoiado por teleprática
- ♦ Sistemas de atualização e requalificação contínua
- ♦ Aprendizagem auto-regulada: total compatibilidade com outras profissões
- ♦ Exercícios práticos de autoavaliação e verificação da aprendizagem
- ♦ Grupos de apoio e sinergias educativas: perguntas ao perito, fóruns de discussão e conhecimento
- ♦ Comunicação com o professor e trabalhos de reflexão individual
- ♦ Disponibilidade dos conteúdos a partir de qualquer dispositivo fixo ou portátil com uma ligação à Internet
- ♦ Bancos de documentação de apoio permanentemente disponíveis, inclusive após o curso



*Um Mestrado Próprio de elevada capacitação que o impulsionará para o mais alto nível de competitividade no mercado do ensino”*

“

*Uma aprendizagem contextualizada e real que lhe permitirá pôr em prática a sua aprendizagem através de novas aptidões e competências”*

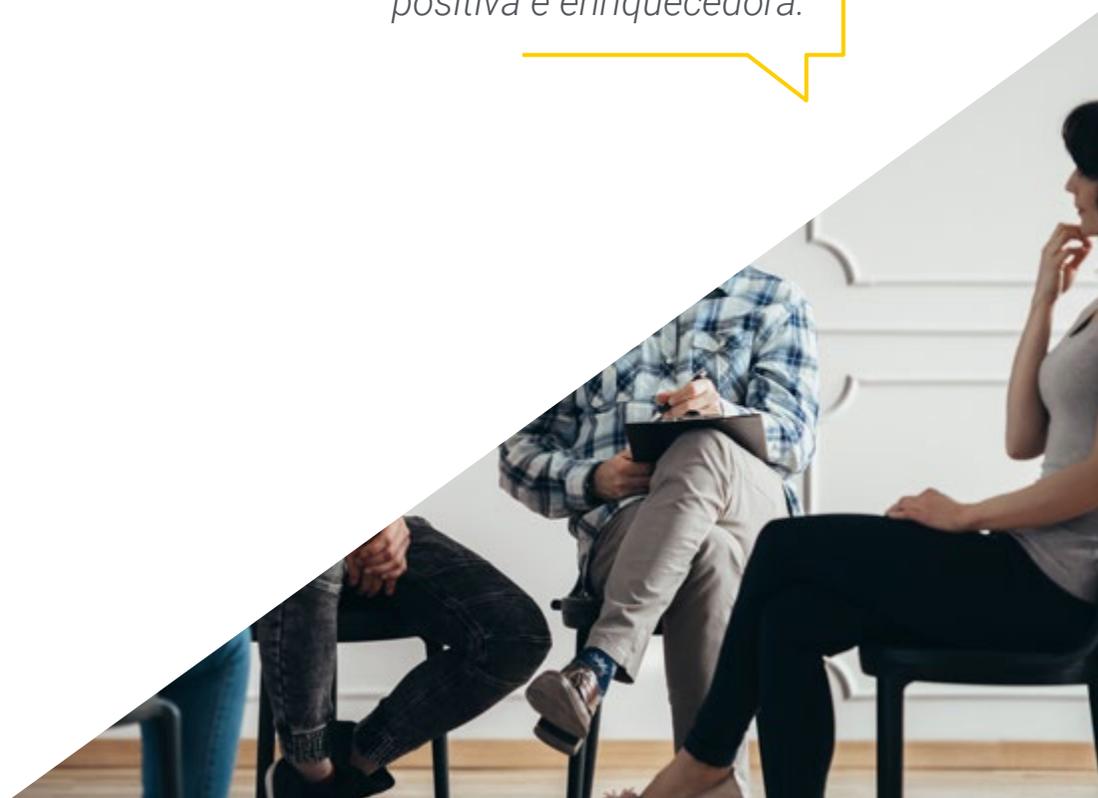
O corpo docente do programa inclui profissionais do setor da Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula que trazem para esta capacitação a experiência do seu trabalho, bem como especialistas reconhecidos pertencentes a sociedades de referência e universidades de prestígio.

Graças ao seu conteúdo multimédia desenvolvido com a mais recente tecnologia educacional, o profissional terá acesso a uma aprendizagem situada e contextual, ou seja, um ambiente de simulação que proporcionará uma aprendizagem imersiva programada para se formar em situações reais.

A conceção deste programa baseia-se na Aprendizagem Baseada nos Problemas, através da qual o profissional deve tentar resolver as diferentes situações da prática profissional que surgem ao longo do curso académico. Para isso, o educador contará com a ajuda de um inovador sistema de vídeo interativo realizado por especialistas reconhecidos na área da Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula e com ampla experiência de ensino.

*Aprenda a fazer da aula um lugar de desenvolvimento e crescimento, gerindo as diferentes contingências com habilidade e sucesso.*

*Um programa prático e real que lhe dará as ferramentas necessárias para ajudar os seus alunos, o pessoal escolar e as famílias a sair do conflito de uma forma positiva e enriquecedora.*



02

# Objetivos

Durante este programa poderá seguir um percurso muito completo que o levará a alcançar os seus objetivos de uma forma progressiva e constante. Esta capacitação foi criada para tornar as suas metas alcançáveis, mantendo um nível de motivação que o levará a crescer e a melhorar desde o início até ao fim da mesma.



“

*Durante o Mestrado Próprio, adquirirá a capacidade de identificar situações problemáticas e atuar sobre elas de forma profissional, convertendo-se num gerador de oportunidades de crescimento para qualquer centro escolar”*



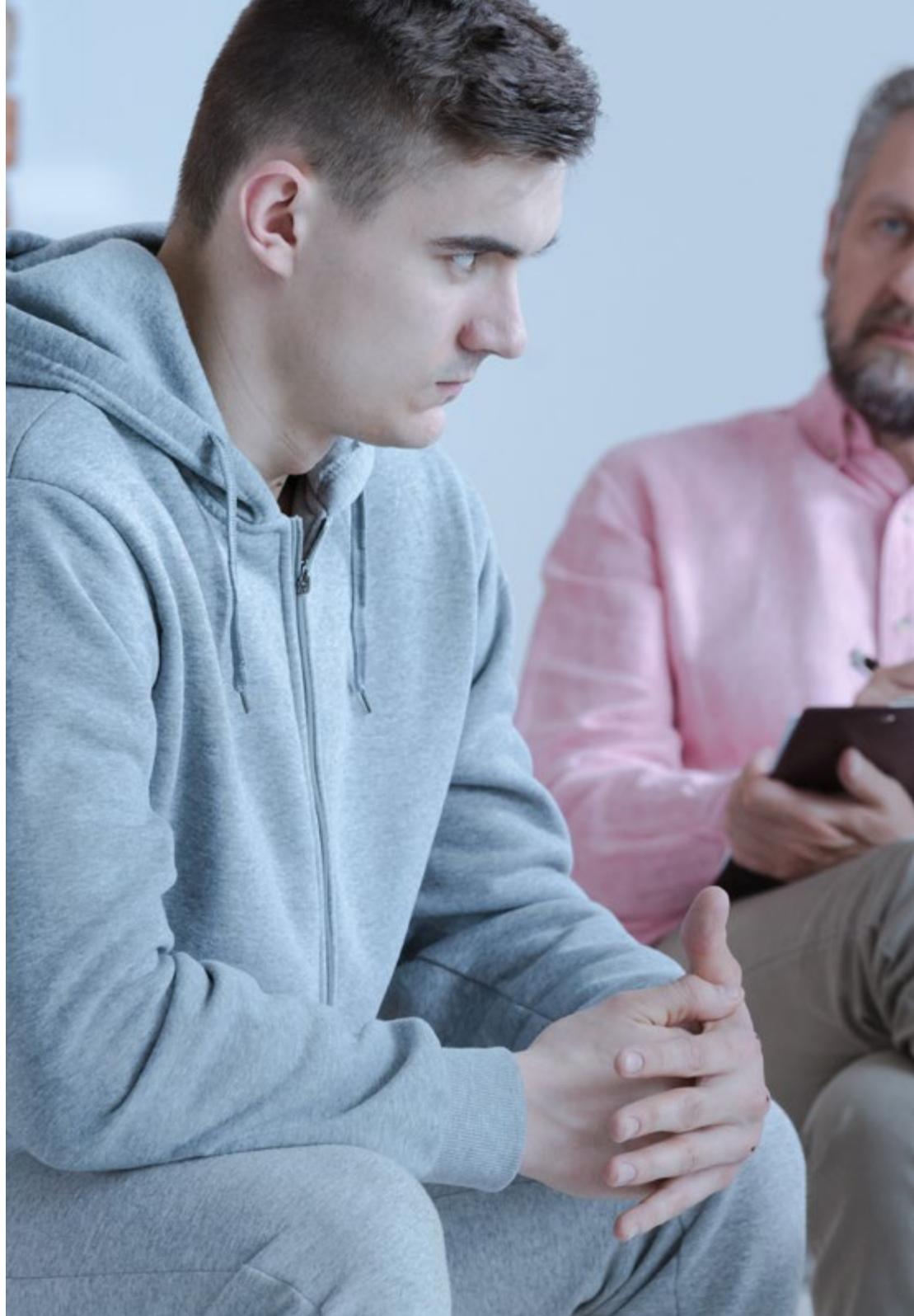
## Objetivo geral

---

- ♦ Detetar os alunos que apresentem características compatíveis com dificuldades comportamentais e/ou familiares que possam predispor a uma necessidade de mediação
- ♦ Utilizar os principais instrumentos de avaliação, bem como os critérios para completar o processo de identificação das necessidades educacionais específicas que derivam desta variabilidade educacional e que podem apresentar problemas comportamentais
- ♦ Gerir técnicas e estratégias de intervenção educativa, bem como a orientação da resposta nas diferentes áreas onde existem problemas de comportamento em aula
- ♦ Gerir situações de conflito e comportamentos mal-adaptados em aula e colaborar ou promover programas integrais no âmbito do projeto educativo e do plano de mediação num centro educativo
- ♦ Valorizar o papel ativo do professor na resolução e mediação de conflitos no contexto educativo
- ♦ Encorajar hábitos e comportamentos que promovam a convivência na escola
- ♦ Sensibilizar os estudantes para o seu papel ativo e envolvimento no reconhecimento, na prevenção e no controlo de conflitos de convivência nos centros educativos
- ♦ Detetar e enfrentar os problemas que conduzam à intolerância e à violência

“

*Impulsione as suas ferramentas pessoais em situações de conflito para um nível de segurança que lhe permita crescer no campo do ensino”*





## Objetivos específicos

---

### Módulo 1. Introdução

- ♦ Descobrir os ingredientes do conflito
- ♦ Aprender a enquadrar-se no princípio do conflito

### Módulo 2. O vínculo e a sua importância na educação

- ♦ Descobrir a força do vínculo
- ♦ Aprender a estabelecer laços saudáveis
- ♦ Descobrir que o vínculo é estabelecido a partir da incondicionalidade
- ♦ Aprender a grandeza da incondicionalidade e da fidelidade

### Módulo 3. Métodos de análise do sucedido

- ♦ Aprender a registar dados objetivamente do sucedido
- ♦ Aprender a analisar as partes envolvidas no conflito
- ♦ Aprender a analisar a forma como o ambiente intervém

### Módulo 4. Validar as emoções e descobrir as emoções básicas

- ♦ Tomar consciência das minhas motivações internas que regem a minha forma de ser e de fazer em aula
- ♦ Tomar consciência de como o meu passado influencia a minha vida quotidiana  
A mochila
- ♦ Aprender a nomear o que eu preciso
- ♦ Aprender a comunicar o que preciso

### Módulo 5. As lutas pelo poder são um labirinto

- ♦ Aprender a identificar os meus comportamentos manipulativos do ambiente
- ♦ Aprender a identificar as lutas de poder
- ♦ Reconhecer os papéis envolvidos nas lutas pelo poder
- ♦ Aprender a sair das lutas pelo poder

### Módulo 6. Fases do conflito

- ♦ Conhecer as fases pelas que um conflito passa
- ♦ Aprender a estabelecer ajudas para passar de fase

### Módulo 7. Jogo dramático: treino de papéis na resolução de conflitos

- ♦ Aprender as diferentes formas de participar num conflito
- ♦ Aprender a arbitrar e a cooperar em conflitos

### Módulo 8. Estilos educacionais do professor

- ♦ Aprender a estabelecer acordos vantajosos para todos
- ♦ Aprender a especificar os requisitos mínimos a cumprir
- ♦ Aprender a restaurar a dor do agredido

### Módulo 9. Comunicação em conflito

- ♦ Aprender a comunicar assertivamente
- ♦ Aprender a conectar-me com os meus mínimos que devem ser respeitados
- ♦ Aprender a estabelecer limites de uma forma não agressiva

### Módulo 10. Formas de expressar o acordo alcançado

- ♦ Aprender técnicas de para expressar acordos
- ♦ Desenvolver a criatividade
- ♦ Aprender a disfrutar do fim do conflito de uma forma ativa

### Módulo 11. Respirar e eliminar preconceitos

- ♦ Eliminar preconceitos que me estorvam
- ♦ Aprender a concentrar-me no meu próprio potencial como mediador
- ♦ Aplicar estratégias de *Mindfulness* que me ajudem a eliminar preconceitos

03

# Competências

Adquirir as competências de um mediador no campo docente é um crescimento pessoal muito interessante para qualquer profissional. Este aumento da capacidade de gestão pessoal que permitirá tomar as medidas necessárias para se tornar o apoio de qualquer centro educativo.



“

*Adquira as competências necessárias para prestar apoio ao seu centro e na sua aula nas situações de conflito e oferecer soluções que levem ao progresso em direção do bem-estar de todos os envolvidos”*



## Competências gerais

---

- ♦ Possuir conhecimentos que proporcionem uma base ou oportunidade de ser original no desenvolvimento e/ou aplicação de ideias, muitas vezes no seu contexto de investigação
- ♦ Saber aplicar os conhecimentos adquiridos e as capacidades de resolução de problemas em ambientes novos ou pouco conhecidos, dentro de contextos mais amplos (ou multidisciplinares) relacionados com o seu campo de estudo
- ♦ Ser capaz de integrar conhecimentos e lidar com as complexidades de fazer julgamentos com base em informações incompletas ou limitadas, incluindo reflexões sobre as responsabilidades sociais e éticas ligadas à aplicação dos seus conhecimentos e juízos
- ♦ Saber comunicar as conclusões e os conhecimentos e as razões mais recentes por detrás delas a audiências especializadas e não especializadas de forma clara e inequívoca
- ♦ Possuir as capacidades de aprendizagem que permitirão continuar a estudar de forma largamente autodirigida ou autónoma
- ♦ Consciencializar e sensibilizar a comunidade educativa e os agentes sociais para a importância de uma convivência escolar adequada
- ♦ Reduzir o comportamento antissocial e agressivo nas crianças e a violência nos adolescentes
- ♦ Dar a conhecer ao paciente as principais características da mediação e da resolução de conflitos na sala de aula
- ♦ Considerar a inovação e a aplicação de novas tecnologias como um elemento base e útil no processo educativo preventivo
- ♦ Despertar a sensibilidade e a iniciativa necessárias para que o estudante se torne um dinamizador para a mudança paradigmática que possibilite um sistema de educação humanizador
- ♦ Aplicar vários métodos para ajudar a prevenir e resolver conflitos na sala de aula



*Aproveite a oportunidade e dê o passo para se atualizar sobre os últimos desenvolvimentos sobre Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula”*



### Competências específicas

---

- ♦ Analisar e aprofundar os conhecimentos básicos da Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula, a fim de realizar uma boa intervenção dos problemas de um ponto de vista prático
- ♦ Desenvolver o conhecimento e aplicá-lo à resolução de problemas, a fim de intervir positivamente na sala de aula
- ♦ Desenvolver a confiança dos alunos na sala de aula para que possam manifestar os seus desacordos e assim resolver e mediar conflitos
- ♦ Envolver-se em conversas com os estudantes para desenvolver uma comunicação assertiva e evitar problemas na sala de aula
- ♦ Desenvolver mecanismos que reforcem a mediação das partes e aplicá-los na sala de aula
- ♦ Identificar as principais causas de conflito nos alunos das escolas e a sua possível resolução
- ♦ Envolver-se em conversas com os pais para intervir no processo educativo em casa, a fim de tornar os alunos mais tolerantes e respeitosos para com os seus colegas de turma
- ♦ Desenvolver mecanismos práticos que ajudem os pais a participar em conversas assertivas com os seus filhos
- ♦ Pôr em prática os conhecimentos adquiridos e mais atualizados dos últimos anos para avaliar a eficácia da mediação e da resolução
- ♦ Identificar as crianças com maior probabilidade de gerar argumentos dentro da sala de aula

# 04

## Direção do curso

Dentro do conceito de qualidade total do programa, a TECH orgulha-se de pôr à disposição dos estudantes um corpo docente do mais alto nível, escolhido pela sua experiência comprovada na área da educação. Profissionais de diferentes áreas e competências que formam uma equipa multidisciplinar completa. Uma oportunidade única de aprender com os melhores.



“

*Ponha-se nas mãos dos melhores especialistas em Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula e dê um salto em direção à linha da frente na sua profissão”*

## Direção



### Sr. Enrique Alonso Guardia

- ♦ Mestre Avemariano
- ♦ Coach Educativo
- ♦ Técnico Juvenil
- ♦ Formador de formadores em Ensino Ativo e Humor no CEP e na Deputação de Granada
- ♦ Palhaço hospitalário
- ♦ Conferencista
- ♦ Empreendedor Social
- ♦ Community Manager
- ♦ Investigador na Universidade Granada-Hum727

## Professores

### Sra. María Isabel Alonso Guardia

- ♦ Professor de Infantário na escola Compañía de María
- ♦ Professor de Educação Primária e Pedagogia Terapêutica
- ♦ Técnico Juvenil
- ♦ Assistente internacional

### Sra. María Concepción Álvarez Jiménez

- ♦ Pedagoga
- ♦ Professora
- ♦ Técnica Juvenil do Programa de Jovens de Aldeias Infantis
- ♦ Formadora de formadores em Ensino Ativo e Humor e na Deputação de Granada

### Dr. José Pérez de la Blanca Rodríguez-Contreras

- ♦ Professor da Infantário
- ♦ Gestor Cultural
- ♦ Representante
- ♦ Professor de teatro
- ♦ Formador de formadores em Ensino Ativo
- ♦ Dinamizador. Palhaço hospitalário
- ♦ Doutorado em Psicologia pela Universidade de Granada e CEO da Neuromindset



# 05

## Estrutura e conteúdo

O conteúdo desta capacitação foi desenvolvido com base em dois lemas principais: por um lado, a sua atualidade e eficácia e, por outro, a capacidade dos alunos de integrar de forma rápida e eficaz a sua aprendizagem. Esta combinação assegura que os alunos possam aprender de forma progressiva e constante, evoluindo desde o primeiro momento até ao mais alto nível de competências nesta área de trabalho.



“

*Um programa de alto nível que lhe permitirá aplicar novos conceitos e estratégias desde o primeiro momento, graças à sua abordagem prática e contextual”*

## Módulo 1. Introdução

- 1.1. Instruções para despertar uma borboleta
  - 1.1.1. Introdução
  - 1.1.2. Construir pontes
  - 1.1.3. Iconografia de uma metamorfose
  - 1.1.4. Objetivos do Mestrado *online*
  - 1.1.5. Conteúdo do Mestrado *online*
    - 1.1.5.1. Receção
    - 1.1.5.2. Estabelecer o vínculo é o primeiro passo da colaboração para resolver o conflito
    - 1.1.5.3. A recolha de dados é essencial para a análise de conflitos
    - 1.1.5.4. As necessidades básicas são os fatores de conflito
    - 1.1.5.5. As lutas pelo poder são um labirinto
    - 1.1.5.6. Os conflitos têm as suas fases, é necessário aprendê-las
    - 1.1.5.7. Jogo dramático: treino de papéis na resolução de conflitos
    - 1.1.5.8. O estilo de validação do docente
    - 1.1.5.9. Comunicação face ao conflito
    - 1.1.5.10. Expressar o acordo alcançado
    - 1.1.5.11. Respirar e eliminar preconceitos
- 1.2. O momento crisálida
  - 1.2.1. O cérebro "envolve" a crisálida
  - 1.2.2. Os dois ou três cérebros
  - 1.2.3. A amígdala é a rainha dos corações
  - 1.2.4. Conclusões para deslocar-se dentro da crisálida
- 1.3. Dez verdades educacionais relacionadas em o conflito
  - 1.3.1. Dez verdades educacionais
  - 1.3.2. Dois estilos para dez verdades educacionais
  - 1.3.3. Modelo de invalidação - visão de Damien
  - 1.3.4. Modelo de validação - visão de Damien
- 1.4. O que é um conflito?
  - 1.4.1. Introdução
  - 1.4.2. Aproximação de uma definição de conflito
  - 1.4.3. Características do conflito



- 1.4.4. Tipos de conflitos
- 1.4.5. Causas mais frequentes de conflito
- 1.4.6. O que é a resolução de conflitos?
- 1.5. Uma mudança de paradigma
  - 1.5.1. Introdução
  - 1.5.2. Que elementos estão envolvidos num conflito?
    - 1.5.2.1. Parte intrapessoal do conflito
    - 1.5.2.2. Parte interpessoal do conflito: o ambiente
    - 1.5.2.3. Parte do processo do conflito
  - 1.5.3. Análise do conflito
- 1.6. Uma descrição do modelo de pessoa para o século XXI
  - 1.6.1. Justificação do nosso modelo
  - 1.6.2. A pessoa em relação
  - 1.6.3. Ambiente
  - 1.6.4. Zona de contacto
  - 1.6.5. Eu escolho
  - 1.6.6. Necessidades básicas
  - 1.6.7. Organismo/corpo
  - 1.6.8. Tomada de consciência
  - 1.6.9. Eu construo
- 1.7. Descrição dos processos psicossociais da pessoa de Erikson
  - 1.7.1. Sobre o autor e a sua teoria
  - 1.7.2. Etapas de desenvolvimento de acordo com Erikson
  - 1.7.3. Porquê escolher o modelo de Erikson para a nossa proposta de resolução de conflitos?
  - 1.7.4. Primeira etapa - infância: confiança vs. desconfiança - primeiros 18 meses de vida
  - 1.7.5. Segunda etapa - infância precoce: autonomia vs. vergonha e dúvida - dos 18 meses aos 3 anos
  - 1.7.6. Terceira etapa - idade brincalhona: iniciativa vs. culpa - dos 3 ao 5 anos
  - 1.7.7. Quarta etapa - adolescência: laboriosidade vs. inferioridade - dos 5 aos 13 anos
  - 1.7.8. Quinta etapa - juventude: identidade vs. confusão de papéis - dos 13 aos 21 anos
  - 1.7.9. Sexta etapa - maturidade: intimidade vs. isolamento - dos 21 aos 40 anos
  - 1.7.10. Sétima etapa - a idade adulta: geratividade vs. estagnação - dos 40 aos 60 anos
  - 1.7.11. Oitava etapa - velhice: integridade vs. desespero - dos 60 anos até à morte
  - 1.7.12. Críticas a Erikson
  - 1.7.13. Frases de Erikson
- 1.8. A teoria da aprendizagem social de Bandura
  - 1.8.1. Introdução
  - 1.8.2. O papel da imitação
  - 1.8.3. Dois vídeos para tirar conclusões
  - 1.8.4. Porquê falar sobre a teoria da aprendizagem social de Bandura?
- 1.9. A teoria da aprendizagem social de Kohlberg
  - 1.9.1. Introdução
  - 1.9.2. As etapas morais de Piaget
  - 1.9.3. As etapas morais de Kohlberg
  - 1.9.4. Operações cognitivas
- 1.10. Técnicas para lidar com o conflito em primeira instância
  - 1.10.1. Introdução
  - 1.10.2. As etapas morais de Piaget
  - 1.10.3. As etapas morais de Kohlberg
  - 1.10.4. Operações cognitivas

## Módulo 2. O vínculo e a sua importância na educação

- 2.1. Qual é o vínculo educacional?
  - 2.1.1. Introdução
  - 2.1.2. O professor não sai em cena
  - 2.1.3. Navegar no nosso interior
  - 2.1.4. A confiança do humor
  - 2.1.5. Concluindo
- 2.2. Vínculo y apego
  - 2.2.1. Introdução: o início da teoria do apego
  - 2.2.2. A teoria do apego
    - 2.2.2.1. Tipos de apegos
    - 2.2.2.2. Funções do apego
    - 2.2.2.3. Apego múltiplo
  - 2.2.3. A figura de referência no estabelecimento do vínculo
  - 2.2.4. Concluindo

- 2.3. Estratégias para estabelecer o vínculo
  - 2.3.1. Introdução
  - 2.3.2. A observação
  - 2.3.3. A empatia
  - 2.3.4. Paciência, estabilidade e o estar
  - 2.3.5. A humildade
  - 2.3.6. Crença na possibilidade
  - 2.3.7. A autenticidade e coerência
  - 2.3.8. A criatividade
  - 2.3.9. A alegria e o humor. O positivismo
  - 2.3.10. Concluindo
- 2.4. O mundo infantil
  - 2.4.1. Introdução
  - 2.4.2. O cérebro da criança
  - 2.4.3. O cérebro moral na infância
  - 2.4.4. Características da infância
    - 2.4.4.1. Alterações físicas
    - 2.4.4.2. Alterações cognitivas
    - 2.4.4.3. Alterações a nível psicológico
    - 2.4.4.4. Alterações a nível social
  - 2.4.5. A criança na atualidade
  - 2.4.6. Concluindo
- 2.5. O vínculo na infância
  - 2.5.1. Introdução
  - 2.5.2. Sentir-se amado e visto pelo adulto
  - 2.5.3. Descobrir a mensagem dos comportamentos perturbadores
  - 2.5.4. Os limites desenvolvem o vínculo
  - 2.5.5. Dogma vs. Cuidado
  - 2.5.6. Aqui estou, o que podemos fazer?
  - 2.5.7. Ser interessante para a criança se abrir. Tornar-se um adulto referente
  - 2.5.8. Ser divertido para a criança se abrir
- 2.6. O mundo adolescente
  - 2.6.1. Introdução
  - 2.6.2. O cérebro adolescente
  - 2.6.3. Características da adolescência
    - 2.6.3.1. A nível do cérebro
    - 2.6.3.2. A nível físico
    - 2.6.3.3. A nível cognitivo
    - 2.6.3.4. A nível social e emocional
    - 2.6.3.5. A nível da identidade
  - 2.6.4. Mitos na adolescência
  - 2.6.5. Concluindo
- 2.7. O vínculo na adolescência
  - 2.7.1. Introdução
  - 2.7.2. O grupo de pares
  - 2.7.3. Pressão de grupo
  - 2.7.4. Egocentrismo adolescente
  - 2.7.5. Humor no vínculo de adolescentes
  - 2.7.6. Problemas mais frequentes na adolescência
- 2.8. Aqui e agora: aprendizem da ancoragem
  - 2.8.1. Como desenvolver a aprendizagem da ancoragem?
- 2.9. Utopia e utopismo: o dado e o possível
  - 2.9.1. Utopia
  - 2.9.2. Utopismo
- 2.10. Um conceito a recuperar: fidelidade ao ensino. Estarei aqui para sempre
  - 2.10.1. O que é a fidelidade ao ensino?

### Módulo 3. Métodos de análise do sucedido

- 3.1. Porquê analisar o conflito?
  - 3.1.1. Conflito na educação
  - 3.1.2. Porquê analisar o conflito?
  - 3.1.3. Um passeio pela história
  - 3.1.4. Contribuições positivas do conflito
- 3.2. Abordagem teórica
  - 3.2.1. Desde a teoria
  - 3.2.2. A nossa postura perante a recolha de dados
  - 3.2.3. Diferentes pontos de vista

- 3.3. Abordagem a partir do contexto
  - 3.3.1. Qual é o contexto?
  - 3.3.2. Relação e personalidade
  - 3.3.3. Formas de comunicação
- 3.4. Como planejar a análise?
  - 3.4.1. Perfil do mediador
  - 3.4.2. A necessidade de ter um plano
- 3.5. Etapas de planeamento
- 3.6. Modelos didáticos
  - 3.6.1. O que é um modelo didático?
  - 3.6.2. Modelos diferentes para abordar a mediação de conflitos
- 3.7. Conflito para crianças em idade pré-escolar
  - 3.7.1. Escuta ativa
  - 3.7.2. Depois do iceberg. O que queria no fundo?
  - 3.7.3. Reações das partes envolvidas
  - 3.7.4. Sou honesto com as minhas emoções acerca do que estou a experienciar
  - 3.7.5. Preencho a tabela
- 3.8. Conflito para crianças do ensino primário
  - 3.8.1. Escuta ativa
  - 3.8.2. Depois do iceberg. O que queria no fundo?
  - 3.8.3. Elementos relacionados com pessoas
  - 3.8.4. Elementos relacionados com o processo
  - 3.8.5. Elementos relacionados com a comunicação
- 3.9. Conflito para adolescentes
  - 3.9.1. Escuta ativa
  - 3.9.2. Depois do iceberg. O que queria no fundo?
  - 3.9.3. Elementos relacionados com pessoas
  - 3.9.4. Elementos relacionados com o processo
  - 3.9.5. Elementos relacionados com a comunicação
- 3.10. Monitorização
  - 3.10.1. Como realizar a monitorização?
- 3.11. Recursos de apoio ao professor
  - 3.11.1. Os diferentes recursos de apoio aos professores

#### Módulo 4. Validar as emoções e descobrir as emoções básicas

- 4.1. Como é que as pessoas estabelecem contacto?
  - 4.1.1. O ambiente
  - 4.1.2. A zona de contacto
  - 4.1.3. O organismo
  - 4.1.4. Necessidades básicas
  - 4.1.5. Eu escolho
  - 4.1.6. Eu construo
- 4.2. Como aprender um estilo de validação?
  - 4.2.1. Estar curioso sobre os detalhes dados pelo outro
  - 4.2.2. Estar curioso sobre os detalhes dados pelo meu corpo
  - 4.2.3. Atenção emocional extrínseca: Como é que isso o fez sentir?
  - 4.2.4. Atenção emocional intrínseca: Como é que me parece o que me estás a dizer?
- 4.3. Como reconheço as minhas necessidades básicas?
  - 4.3.1. Identificar a minha ferida de infância
  - 4.3.2. Como posso tomar consciência dos meus medos?
  - 4.3.3. Como posso empatizar com os medos do outro?
- 4.4. A honestidade da minha resposta
  - 4.4.1. A carapaça: respostas que dão prioridade à autoproteção
  - 4.4.2. Água: respostas que dão prioridade à adaptação ao ambiente
  - 4.4.3. A âncora: respostas orientadas para a realidade
  - 4.4.4. A nuvem: respostas focadas na possibilidade
- 4.5. O universo das emoções
  - 4.5.1. Emoções no universo
  - 4.5.2. Galáxias e constelações de emoções
  - 4.5.3. Galáxia do medo
  - 4.5.4. Galáxia da ira
  - 4.5.5. Galáxia da tristeza
  - 4.5.6. Galáxia da alegria
  - 4.5.7. Galáxia da surpresa
  - 4.5.8. Galáxia da afinidade
  - 4.5.9. Galáxia da aversão

- 4.6. Fichas de análise para o reconhecimento das necessidades básicas
  - 4.6.1. Tipos de fichas
- 4.7. Recursos *online* sobre necessidades e emoções básicas
  - 4.7.1. Recursos *online* sobre necessidades
  - 4.7.2. Recursos *online* sobre emoções básicas

## Módulo 5. As lutas pelo poder são um labirinto

- 5.1. Todos manipulamos
  - 5.1.1. A importância da autoestima
  - 5.1.2. A defesa do nosso espaço de vida
  - 5.1.3. Manipulação afetiva
- 5.2. Papéis na luta pelo poder
  - 5.2.1. O opressor
    - 5.2.1.1. A agressão. A arma do manipulador
    - 5.2.1.2. Modelos de agressão
    - 5.2.1.3. Assédio moral
    - 5.2.1.4. Governar a partir do agressor
  - 5.2.2. A vítima
    - 5.2.2.1. O choro como forma de manipulação
    - 5.2.2.2. Governar a partir da vitimização
  - 5.2.3. O cuidador
    - 5.2.3.1. Gratidão incompreendida
    - 5.2.3.2. Governar a partir do prestador de cuidados
- 5.3. O poder
  - 5.3.1. A necessidade de poder mancha
  - 5.3.2. Procura honesta de soluções
  - 5.3.3. Procura da necessidade básica que está subjacente ao conflito
  - 5.3.4. Como fazer perguntas para sair de uma luta pelo poder?
- 5.4. Centrar a pesquisa no que posso fazer
  - 5.4.1. Nem a luta pelo poder, nem o ambiente, nem o outro é o culpado
  - 5.4.2. Como saber o que posso fazer eu mesmo?

- 5.5. Manipulação ao serviço do mediador
  - 5.5.1. Manipulação, mais uma técnica
  - 5.5.2. Interpretação de papéis no jogo de luta pelo poder
  - 5.5.3. Técnicas de negociação
- 5.6. Criar uma nova identidade
  - 5.6.1. Como salvar o agressor de si mesmo?
  - 5.6.2. Como salvar a vítima de si mesma?
  - 5.6.3. Como salvar o prestador de cuidados de si mesmo?

## Módulo 6. Fases de conflito

- 6.1. Discordância
  - 6.1.1. Início do conflito, possíveis causas
  - 6.1.2. O problema é de ambos
  - 6.1.3. O conflito vem primeiro
- 6.2. Antagonismo pessoal
  - 6.2.1. Culpa e razões
  - 6.2.2. A pessoa vem primeiro
- 6.3. Mediação entre as duas partes
  - 6.3.1. Direitos dentro de um conflito
  - 6.3.2. Deveres dentro de um conflito
- 6.4. O contexto, apenas a ponta do iceberg
  - 6.4.1. Agentes externos
  - 6.4.2. Atitude em relação aos agentes externos
  - 6.4.3. O que se encontra no fundo?
- 6.5. O que pode fazer cada parte?
  - 6.5.1. Proposta de soluções
  - 6.5.2. Forças, Ameaças, Fraquezas e Oportunidades
- 6.6. Novidades na visão de cada parte
  - 6.6.1. Colocar-se no lugar do outro
  - 6.6.2. O pensamento lateral
  - 6.6.3. Rotinas de pensamento
- 6.7. Enquadrar as novas propostas
  - 6.7.1. Sentimentos sobre as propostas
  - 6.7.2. Estratégias para encaixá-las

- 6.8. Terminar com o conflito
  - 6.8.1. O que implica o fim de um conflito?
  - 6.8.2. Necessidade de terminar
- 6.9. Restaurar a dor
  - 6.9.1. Como restaurar a dor?
- 6.10. Eliminar preconceitos, continuar a construir
  - 6.10.1. Como eliminar os preconceitos?

### Módulo 7. Jogo dramático: treino de papéis na resolução de conflitos

- 7.1. O que é o grupo?
  - 7.1.1. O que é o grupo?
  - 7.1.2. Características dos grupos
  - 7.1.3. Os alunos agrupam-se. Como reconhecê-los?
- 7.2. Dinâmica de grupos
  - 7.2.1. Quais são as técnicas e atividades e para que servem?
  - 7.2.2. Quais são as competências básicas para trabalhar com o teatro?
  - 7.2.3. Técnicas de dinâmica de grupos?
- 7.3. Tipos de papéis no conflito
  - 7.3.1. Classificação: galinhas mediadoras
  - 7.3.2. Técnica de representação
- 7.4. Como identificar os papéis nos alunos?
  - 7.4.1. Técnicas para identificar os diferentes papéis
- 7.5. Mudança de papéis: o contexto
  - 7.5.1. A janela Johari ao serviço dos papéis
  - 7.5.2. O papel que outros identificam em mim. O que os outros veem e eu não vejo
  - 7.5.3. O papel que gostaria de ter e como o obter
- 7.6. O papel do professor segundo a sua participação
  - 7.6.1. Atividades em que predomina o papel do educador
  - 7.6.2. Atividades em que participam o professor e os alunos
  - 7.6.3. Atividades de acordo com o objetivo do grupo
- 7.7. Jogo dramático como treino para a resolução de conflitos
  - 7.7.1. Como realizar um jogo dramático como treino de resolução de conflitos?

- 7.8. Teatro: integração de competências básicas para a vida
  - 7.8.1. Jogo ou terapia?
  - 7.8.2. Dramatização dos papéis do conflito em aula
- 7.9. O sentido de humor na gestão de papéis
  - 7.9.1. Ter sentido de humor na gestão de papéis
- 7.10. O teatro dos oprimidos como ferramenta de reflexão face aos conflitos
  - 7.10.1. Teatro do oprimido
  - 7.10.2. A utilização deste instrumento em conflitos

### Módulo 8. Estilos educacionais do professor

- 8.1. Tornar-me consciente do meu estilo educativo
  - 8.1.1. Começar por conhecer-se a si mesmo
  - 8.1.2. Todos educamos a partir da mochila
  - 8.1.3. Sobre o conceito de autoridade
  - 8.1.4. Quatro tipos de estilos educativos
- 8.2. O estilo permissivo
  - 8.2.1. Características do estilo permissivo
  - 8.2.2. Características dos adultos
  - 8.2.3. Algumas ideias se se encontrar neste estilo
  - 8.2.4. Consequências deste estilo para as crianças
- 8.3. O estilo superprotetor
  - 8.3.1. Características do estilo permissivo
  - 8.3.2. Características dos adultos
  - 8.3.3. Algumas ideias se se encontrar neste estilo
  - 8.3.4. Consequências deste estilo para as crianças
- 8.4. O estilo autoritário
  - 8.4.1. Características do estilo permissivo característico dos adultos
  - 8.4.2. Algumas ideias se se encontrar neste estilo
  - 8.4.3. Consequências deste estilo para as crianças
- 8.5. O estilo cooperativo
  - 8.5.1. Características do estilo permissivo
  - 8.5.2. Características dos adultos
  - 8.5.3. Algumas ideias se se encontrar neste estilo
  - 8.5.4. Consequências deste estilo para as crianças

- 8.6. Como falar para que as crianças oiçam?
  - 8.6.1. Mecanismos para fazer as crianças ouvirem
- 8.7. Como ouvir para que as crianças falem?
  - 8.7.1. Mecanismos para as crianças falarem
- 8.8. Escuta ativa com base na validação do outro
  - 8.8.1. Ouvir através do comportamento
  - 8.8.2. Nomear sentimentos
  - 8.8.3. Descobrir as necessidades básicas
  - 8.8.4. Hora de ouvir
  - 8.8.5. Estabelecer contacto visual
- 8.9. Passos para modificar o comportamento dos meus alunos
  - 8.9.1. Definir o problema
  - 8.9.2. Abordar os problemas um a um
  - 8.9.3. Seja consistente e constante
  - 8.9.4. Seja positivo
  - 8.9.5. Dizer à criança o que se espera dela
- 8.10. Técnicas básicas de disciplina
  - 8.10.1. Como elogiar?
  - 8.10.2. Como ignorar?
  - 8.10.3. Como recompensar?
  - 8.10.4. Como castigar?
  - 8.10.5. Técnica de Time-out
  - 8.10.6. Cadeiras problemáticas
  - 8.10.7. Como utilizar a sobrecorreção?



**Módulo 9. Comunicação em conflito**

- 9.1. Comunicação
  - 9.1.1. Emissor
  - 9.1.2. Recetor
  - 9.1.3. Mensagem
  - 9.1.4. Canais de comunicação
- 9.2. Comunicação verbal, não-verbal e paraverbal
  - 9.2.1. Comunicação verbal
  - 9.2.2. Comunicação não-verbal
  - 9.2.3. Comunicação para-verbal
- 9.3. Invalidar a comunicação
  - 9.3.1. Eu ganho/o outro perde
  - 9.3.2. O outro ganha/eu perco
- 9.4. Comunicação que valida
  - 9.4.1. Eu ganho/o outro ganha
  - 9.4.2. Eu ganho e ajudo o outro a ganhar
- 9.5. A escolha de uma comunicação assertiva nos conflitos
  - 9.5.1. Comunicação assertiva nos conflitos
- 9.6. Como tomar decisões saudáveis
  - 9.6.1. Tomada de decisões saudáveis
- 9.7. Há três dedos a apontar para mim: eu porque tu
  - 9.7.1. Três dedos a apontar para mim
- 9.8. A escolha da não-violência: comunicação não-violenta. Quatro contra um
  - 9.8.1. Comunicação não violenta
- 9.9. Tecnologia ao serviço da comunicação
  - 9.9.1. Tecnologia e comunicação
- 9.10. Escutar e ouvir
  - 9.10.1. Escutar
  - 9.10.2. Ouvir

**Módulo 10. Formas de expressar o acordo alcançado**

- 10.1. Chegar a acordo
  - 10.1.1. Consenso
  - 10.1.2. Compromisso
  - 10.1.3. Votação
  - 10.1.4. Adiar a decisão
  - 10.1.5. Solução parametrizável
  - 10.1.6. Arbitragem
  - 10.1.7. Pensamento lateral
  - 10.1.8. *Plus Minus Interesting* (PMI)
  - 10.1.9. Matriz de decisão
  - 10.1.10. Negociação
- 10.2. Lembre-se do seu objetivo
  - 10.2.1. O objetivo e a forma de o recordar
- 10.3. Ouça o que a outra pessoa lhe está a dizer
  - 10.3.1. Aprender a ouvir os outros
- 10.4. Fale de si, não da outra pessoa
  - 10.4.1. Como falar de si mesmo?
- 10.5. Não comece um coisa sem acabar a outra
  - 10.5.1. Como terminar um assunto antes de começar outro?
- 10.6. Colocar-se na posição do outro
  - 10.6.1. Como se colocar no lugar da outra pessoa?
- 10.7. Escolha o momento certo para lhe dizer
  - 10.7.1. Como encontrar o momento certo para iniciar uma conversa?
- 10.8. Não o leve a peito
  - 10.8.1. Não leve os assuntos para o lado pessoal
- 10.9. Utilizar a técnica da sanduíche (positivo, crítico, positivo)
  - 10.9.1. Definição da técnica da sanduíche
- 10.10. Exprima-se em termos: estou muito contente que me tenhas
  - 10.10.1. Conhecimento de termos positivos

## Módulo 11. Respirar e eliminar preconceitos

- 11.1. Aprofundemos nas emoções
  - 11.1.1. Como lidar com as emoções?
- 11.2. Modelo de James Gross de formação de emoções
  - 11.2.1. Modelo de James Gross
- 11.3. Neurociência das emoções
  - 11.3.1. Neurociência
  - 11.3.2. Neurociência das emoções
- 11.4. Regulação emocional
  - 11.4.1. Como regular as emoções?
- 11.5. Estratégias de regulação emocional
  - 11.5.1. Diferentes estratégias para regular as emoções
- 11.6. Avaliação e preconceitos
  - 11.6.1. Avaliação
  - 11.6.2. Preconceitos
- 11.7. Técnicas para regular as emoções: o *Mindfulness*
  - 11.7.1. Técnicas para regular as emoções
  - 11.7.2. Introdução ao *Mindfulness*
- 11.8. O que é o *Mindfulness*?
  - 11.8.1. Definição
  - 11.8.2. Aprofundar no *Mindfulness*
- 11.9. Estratégias de *Mindfulness* para regular as nossas emoções
  - 11.9.1. Diferentes estratégias de *Mindfulness*
  - 11.9.2. Como regular as nossas emoções através desta técnica?
- 11.10. Como implementar o *Mindfulness* para resolver conflitos?
  - 11.10.1. O *Mindfulness* na resolução de conflitos





“

*Capacite-se conosco para  
competir entre os profissionais  
mais valorizados do setor”*

06

# Metodologia

Este programa de ensino oferece um método diferente de aprendizagem. A nossa metodologia é desenvolvida através de uma forma cíclica de aprendizagem: o **Relearning**. Este sistema de ensino é utilizado, por exemplo, nas faculdades de medicina mais prestigiadas do mundo e foi considerado um dos mais eficazes por publicações líderes, tais como o *New England Journal of Medicine*.





“

*Descubra o Relearning, um sistema que renuncia à aprendizagem linear convencional para o encaminhar através de sistemas de ensino cíclicos: uma forma de aprendizagem que provou ser extremamente eficaz, especialmente em disciplinas que requerem memorização”*

## Na TECH usamos o Método de Casos Práticos

Face a uma situação específica, o que deve fazer um profissional? Ao longo do programa, os estudantes serão confrontados com múltiplos casos de simulação baseados em situações reais em que devem investigar, estabelecer hipóteses e, finalmente, resolver a situação. Há provas científicas abundantes sobre a eficácia do método.

*As experiências profissionais da TECH são uma forma de aprendizagem que compromete os fundamentos das universidades tradicionais em todo o mundo.*



*Uma técnica que desenvolve o espírito crítico e prepara o profissional para tomar decisões, defender argumentos e contrastar opiniões.*

“

*Sabia que este método foi desenvolvido em Harvard, em 1912, para os alunos de Direito? O método do caso consistia em apresentar-lhes situações verdadeiramente complexas para que tomassem decisões e justificassem a forma de as resolver. Em 1924 foi estabelecido como um método de ensino padrão em Harvard”*

#### A eficácia do método justifica-se em quatro objetivos fundamentais:

1. Os alunos que seguem este método não só conseguem a assimilação de conceitos, como também o desenvolvimento da sua capacidade mental, através de exercícios que avaliam situações reais e a aplicação de conhecimentos.
2. A aprendizagem traduz-se solidamente em competências práticas que permitem ao educador integrar melhor o conhecimento na prática diária.
3. A assimilação de ideias e conceitos é facilitada e mais eficiente, graças à utilização de situações que surgiram a partir do ensino real.
4. O sentimento de eficiência do esforço investido torna-se um estímulo muito importante para os alunos, o que se traduz num maior interesse pela aprendizagem e num aumento da dedicação ao curso.



## Relearning Methodology

A TECH combina eficazmente a metodologia dos Casos Práticos com um sistema de aprendizagem 100% online baseado na repetição, que combina 8 elementos didáticos diferentes em cada lição.

Potenciamos os Casos Práticos com o melhor método de ensino 100% online: o Relearning.



*O profissional irá aprender através de casos reais e da resolução de situações complexas em ambientes de aprendizagem simulados. Estas simulações são desenvolvidas utilizando software de última geração para facilitar a aprendizagem imersiva.*

Na vanguarda da pedagogia mundial, o método Relearning conseguiu melhorar os níveis de satisfação geral dos profissionais que concluem os seus estudos, no que respeita aos indicadores de qualidade da melhor universidade online do mundo (Universidade da Columbia).

Mais de 85.000 instrutores foram formados segundo esta metodologia com um êxito sem precedentes em todas as especializações. A nossa metodologia de ensino é desenvolvida num ambiente altamente exigente, com um corpo estudantil universitário com um perfil socioeconómico médio-alto e uma idade média de 43,5 anos.

*A reaprendizagem permitir-lhe-á aprender com menos esforço e mais desempenho, envolvendo-o mais na sua especialização, desenvolvendo um espírito crítico, defendendo argumentos e opiniões contrastantes: uma equação direta ao sucesso.*

No nosso programa, a aprendizagem não é um processo linear, mas acontece numa espiral (aprender, desaprender, esquecer e reaprender). Por isso, combinamos cada um destes elementos de forma concêntrica.

A pontuação global do nosso sistema de aprendizagem é de 8.01 em relação aos mais elevados padrões internacionais.



Este programa oferece o melhor material educacional, cuidadosamente preparado para profissionais:



#### Material de estudo

Todos os conteúdos didáticos são criados pelos educadores especializados que vão ministrar o curso universitário, especificamente para ele, para que o desenvolvimento didático seja realmente específico e concreto.

Estes conteúdos são então aplicados em formato audiovisual, para criar o método de trabalho online da TECH. Tudo isto, com as mais recentes técnicas que oferecem componentes de alta qualidade em cada um dos materiais que são colocados à disposição do aluno.



#### Técnicas e procedimentos educativos em vídeo

A TECH faz chegar ao aluno as técnicas mais inovadoras, com os últimos avanços educacionais, que estão na vanguarda da atual situação na Educação. Tudo isto, em primeira pessoa, com o máximo rigor, explicado e detalhado para a sua assimilação e compreensão. E o melhor de tudo é que você pode assistir quantas vezes quiser.



#### Resumos interativos

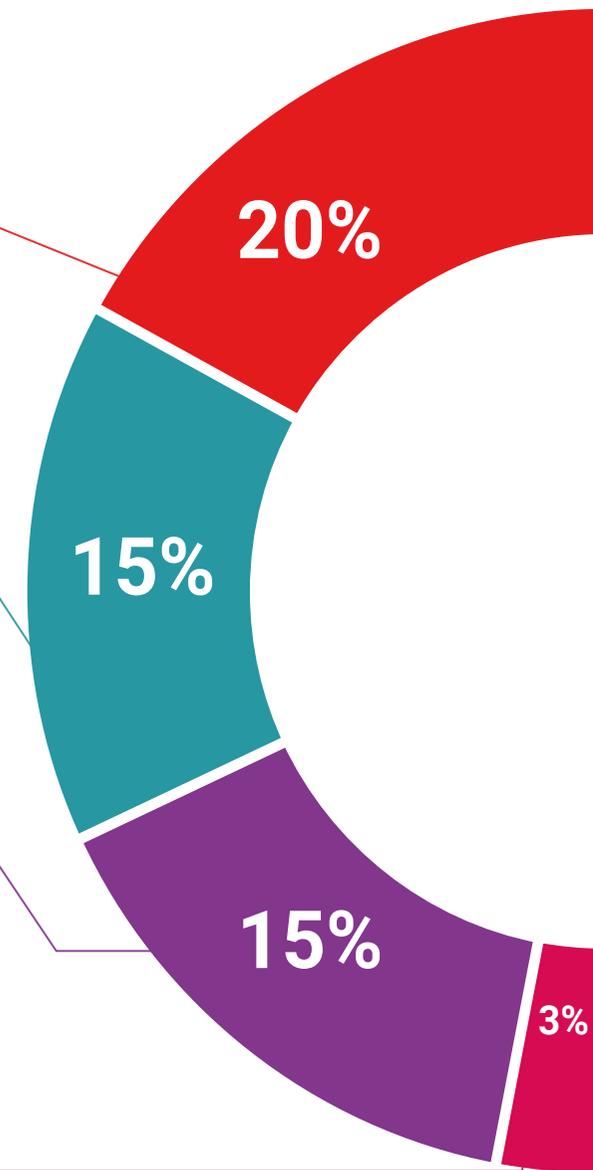
A equipa da TECH apresenta os conteúdos de forma atrativa e dinâmica em conteúdos multimédia que incluem áudios, vídeos, imagens, diagramas e mapas conceituais, a fim de reforçar o conhecimento.

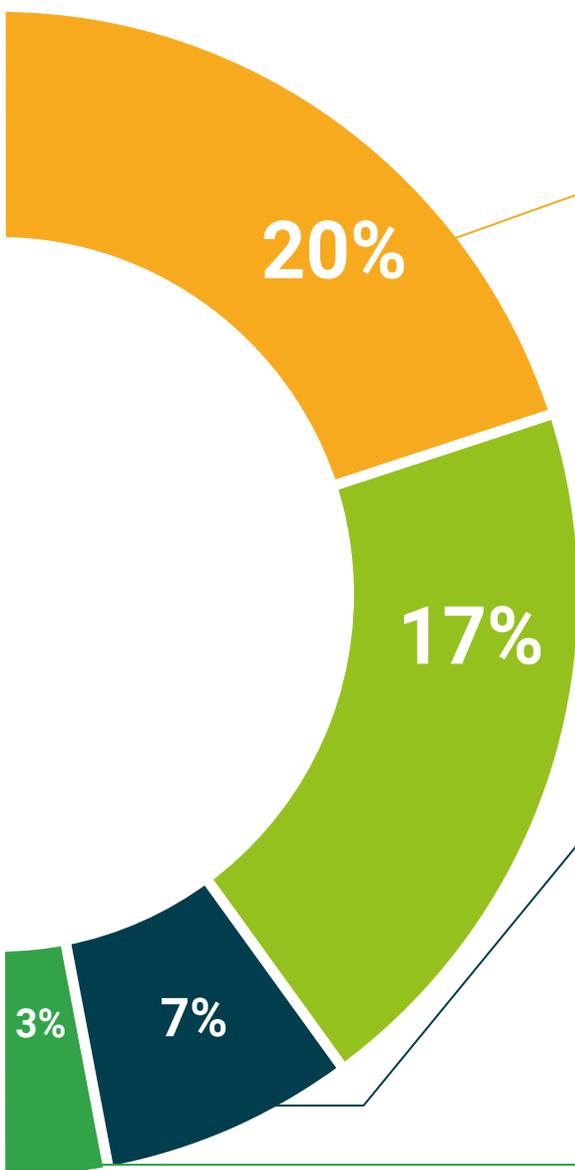
Este sistema educativo único para a apresentação de conteúdos multimédia foi premiado pela Microsoft como um "Caso de Sucesso Europeu".



#### Leituras complementares

Artigos recentes, documentos de consenso e guias internacionais, entre outros. Na biblioteca virtual da TECH, o aluno terá acesso a tudo o que precisa para completar a sua formação.





#### **Análises de casos desenvolvidos e liderados por especialistas**

A aprendizagem eficaz deve ser necessariamente contextual. Por isso, a TECH apresenta o desenvolvimento de casos reais nos quais o especialista guiará o aluno através do desenvolvimento da atenção e da resolução de diferentes situações: uma forma clara e direta de alcançar o mais alto grau de compreensão.



#### **Testing & Retesting**

Os conhecimentos do aluno são periodicamente avaliados e reavaliados ao longo do curso, por meio de atividades e exercícios de avaliação e auto-avaliação, para que o aluno controle o cumprimento dos seus objetivos.



#### **Masterclasses**

Existem provas científicas acerca da utilidade da observação por terceiros especialistas. O que se designa de Learning from an Expert fortalece o conhecimento e a recordação, e constrói a confiança em futuras decisões difíceis.



#### **Guias práticos**

A TECH oferece os conteúdos mais relevantes do curso sob a forma de planilhas ou guias práticos. Uma forma sintética, prática e eficaz de ajudar o aluno a progredir na sua aprendizagem.



07

# Certificação

O Mestrado Próprio em Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula garante, para além de um conteúdo mais rigoroso e atualizado, o acesso a um grau de Mestre emitido pela TECH Global University.



“

*Conclua este plano de estudos com sucesso e receba o seu certificado sem sair de casa e sem burocracias”*

Este programa permitirá a obtenção do certificado próprio de **Mestrado Próprio em Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula** reconhecido pela **TECH Global University**, a maior universidade digital do mundo.

A **TECH Global University**, é uma Universidade Europeia Oficial reconhecida publicamente pelo Governo de Andorra ([bollettino ufficiale](#)). Andorra faz parte do Espaço Europeu de Educação Superior (EEES) desde 2003. O EEES é uma iniciativa promovida pela União Europeia com o objetivo de organizar o modelo de formação internacional e harmonizar os sistemas de ensino superior dos países membros desse espaço. O projeto promove valores comuns, a implementação de ferramentas conjuntas e o fortalecimento de seus mecanismos de garantia de qualidade para fomentar a colaboração e a mobilidade entre alunos, pesquisadores e acadêmicos.

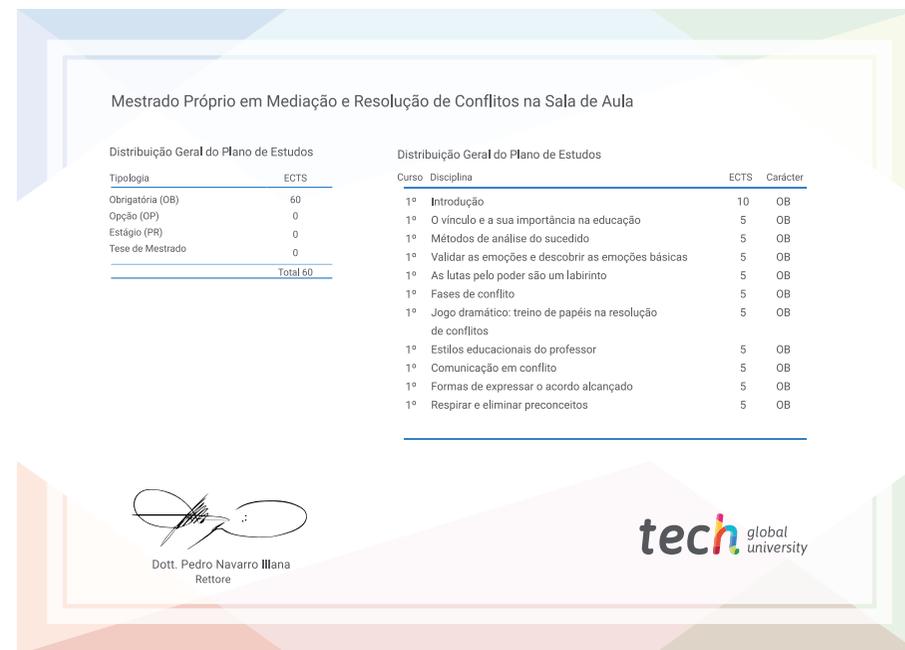
Esse título próprio da **TECH Global University**, é um programa europeu de formação contínua e atualização profissional que garante a aquisição de competências em sua área de conhecimento, conferindo um alto valor curricular ao aluno que conclui o programa.

Título: **Mestrado Próprio em Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula**

Modalidade: **online**

Duração: **12 meses**

Acreditação: **60 ECTS**



\*Caso o aluno solicite que o seu certificado seja apostilado, a TECH Global University providenciará a obtenção do mesmo a um custo adicional.

futuro  
saúde confiança pessoas  
informação orientadores  
educação certificação ensino  
garantia aprendizagem  
instituições tecnologia  
comunidade compromisso  
atenção personalizada  
conhecimento inovação  
presente qualificação  
desenvolvimento sistemas

**tech** global  
university

## Mestrado Próprio

Mediação e Resolução  
de Conflitos na Sala  
de Aula

- » Modalidade: online
- » Duração: 12 meses
- » Certificação: TECH Global University
- » Acreditação: 60 ECTS
- » Horário: ao seu próprio ritmo
- » Exames: online

# Mestrado Próprio

## Mediação e Resolução de Conflitos na Sala de Aula