

PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GERENCIAMENTO DE CRISES
MODALIDADE:	LIVRE

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

Sincronicidade: os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

Tutoria e Formas de Interação: Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada online por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A interação entre tutores, estudantes e administração do curso é online.

Avaliação/Certificação: A avaliação é quantitativa e interpretativa. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) nas atividades da avaliação final. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: Os programas apresentam 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 a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

Materiais Didáticos: O conteúdo programático é lastreados em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos interativo com professor e sistema de anotações pessoais sobre o curso.

Interação e Suporte Administrativo: Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a Instituição de Ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma empresa de educação a distância tradicional. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 350 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Somos uma empresa de educação legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62 e que atua com a idoneidade e credibilidade servindo 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

TÍTULO DO PROGRAMA: Gerenciamento de Crises

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Imagem institucional
O que é crise?
Gestão de crise
Antes da crise
Durante a crise
Depois da crise
Conceito
Gestão de crise
Imagem, reputação e credibilidade
Pré-crise
Na crise
Gerenciamento e mitigação de impactos
Pós-crise
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
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
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
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
Conceito, características e natureza das crises
Mas afinal, o que é uma crise?
Tipos de crise
Limites da ética na condução de uma crise
Mapeamento de vulnerabilidades e prevenção
Por onde começar
Diagnóstico de vulnerabilidade
Compliance – seguindo as regras
Elementos-chave na gestão de crises
Aconteceu a crise. e agora?
Análise da crise e a reputação
Perfis, funções e planos de contingência
Perfis e funções essenciais em um comitê de crise
Os papéis do gestor, do porta-voz e do responsável pela área
Planos de contingência antes e durante a crise
Comunicação da crise com stakeholders
Passos da comunicação de crise
Principais ferramentas e seus gatilhos de disparo
Mídia e redes sociais na crise
Comportamento dos stakeholders na crise
Comportamento da imprensa na crise
A verdade e as fake news
A relação da empresa com a mídia e as redes sociais
Organizações públicas e gestão de crise

Organizações públicas e pontos de atenção para características específicas
Como as organizações devem se posicionar
Auditoria de crise e avaliação de resultados
Como analisar a evolução e o impacto de uma crise
Ferramentas e técnicas para avaliação de resultados
Análises podem mudar atitudes e prevenir crises