

## 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