

PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	GERENCIAMENTO DE CRISES
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online 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. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização de avaliação final.

Sincronicidade: O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

Tutoria e Formas de Interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada 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.

Avaliação final/Certificação: A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta 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 lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

Interação e Suporte Administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe 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 escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando 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

NOME DA CAPACITAÇÃO: Gerenciamento de Crises

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Oferecer aos alunos uma compreensão aprofundada dos aspectos essenciais da gestão de crises, capacitando-os a identificar, analisar e resolver situações críticas com eficácia. Através de uma abordagem abrangente, o curso foca no desenvolvimento de competências práticas e habilidades analíticas, promovendo a capacidade dos alunos de pensar criticamente e aplicar estratégias de gerenciamento de crises em cenários reais, melhorando sua capacidade de enfrentar e superar desafios complexos e dinâmicos.

ATIVIDADES/AULAS:

- 1) Introdução
- 2) Gestão de Crise e Imagem
- 3) Resolução e Gestão de Conflitos
- 4) Administração e negociação de conflitos
- 5) Stress, Conflitos e Soluções
- 6) Negociação, Conflitos e Problemas
- 7) Gestão de Crises e Desafios na Comunicação

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:

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

BIBLIOGRAFIA:

1. **Cury, Augusto.** *O código da inteligência: a formação de mentes brilhantes e a busca pela excelência emocional e profissional.* Thomas Nelson Brasil / Ediouro, 2008.
2. **Duarte, Jorge (org.).** *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: teoria e técnica.* Atlas, 2003. 2ª ed.
3. **Forni, João José.** *Comunicação em tempo de crise.* In: Duarte, Jorge (org.) *Assessoria de Imprensa e Relacionamento com a Mídia: teoria e técnica.* Editora Atlas S. A., 2002.
4. **Forni, João José.** *Gestão de Crises e Comunicação.* Atlas, 2015. 2ª ed.
5. **Mitroff, Ian I.** *Managing Crises Before They Happen: What Every Executive and Manager Needs to Know About Crisis Management.* Amacom, 2001.
6. **Susskind, Lawrence; Field, Patrick.** *Em crise com a opinião pública.* Futura, 1997.
7. **Scartezini, Luís M. B.** *Análise e melhoria de processos.* UFGO, 2009. Apostila.
8. **Takeuchi, Hirotaka; Nonaka, Ikujiro.** *Gestão do Conhecimento.* Bookman, 2008.