

# **FASUL EDUCACIONAL**

## **(Fasul Educacional EaD)**

---

### **PÓS-GRADUAÇÃO**

## **COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

---

## COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

| <b>DISCIPLINA:</b><br>COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESUMO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>A disciplina apresentará a evolução dos conceitos, os princípios e objetivos da comunicação organizacional, sua importância, evolução e crescimento, o ato de comunicação, os elementos e níveis de linguagem. Também tratará sobre o processo nas organizações: níveis, barreiras, fluxos e redes (formal e informal), a comunicação organizacional e a administração atual.</p> <p>Falaremos ainda sobre a situação do mercado e os efeitos da globalização, as formas de comunicação nas organizações, gerencial e administrativa, o endomarketing e sua importância para a gestão nas organizações, sua relação com a organização da empresa e a administração das pessoas, seus canais e técnicas, comunicação institucional, imagem organizacional e a função da comunicação integrada.</p> |
| <b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>AULA 1</b><br/>CONCEITO<br/>FUNÇÕES E PROCESSOS<br/>POLÍTICAS<br/>ESTRATÉGIA<br/>FUNDAMENTOS TEÓRICOS</p> <p><b>AULA 2</b><br/>COMUNICAÇÃO INTERNA<br/>COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL<br/>COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA<br/>COMUNICAÇÃO MERCADOLÓGICA<br/>COMUNICAÇÃO INTEGRADA</p> <p><b>AULA 3</b><br/>CONEXÃO COM OS PÚBLICOS<br/>FUNCIONÁRIOS<br/>CLIENTES<br/>STAKEHOLDERS<br/>COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL MODERNA</p> <p><b>AULA 4</b><br/>FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO INTERNA<br/>FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL<br/>FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO ADMINISTRATIVA<br/>FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO MERCADOLÓGICA<br/>LINGUAGENS</p> <p><b>AULA 5</b><br/>FLUXO DE COMUNICAÇÃO ASCENDENTE<br/>FLUXO DE COMUNICAÇÃO DESCENDENTE<br/>FLUXO DE COMUNICAÇÃO HORIZONTAL</p>                        |

FLUXO DE COMUNICAÇÃO CIRCULAR  
FLUXO DE COMUNICAÇÃO TRANSVERSAL

**AULA 6**

QUEM É O PROFISSIONAL DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL?  
A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA  
ERA DIGITAL  
PRINCIPAIS DESAFIOS DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL  
ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

**BIBLIOGRAFIAS**

- Cultura Colaborativa, 19 jul. 2016. Disponível em: <https://culturacolaborativa.socialbase.com.br/comunicacao> organizacionaldesafios/.
- REIS, K. Comunicação organizacional: desafios para deixá-la mais fluída.
- PIMENTEL, M. O. Em pauta: manual prático da comunicação organizacional. Curitiba: InterSaberes, 2017.

**DISCIPLINA:**

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

**RESUMO**

É importante entendermos que o mercado demanda competências comportamentais dos profissionais para que consigam influenciar positivamente as pessoas de sua equipe e conquistem os melhores resultados.

A transformação e a adaptação das pessoas frente a grandes adversidades e diversidades existentes são fundamentais. Trataremos sobre o significado do autoconhecimento e a importância da ampliação da percepção tanto de si quanto em relação ao outro para que possamos efetuar as mudanças necessárias e atingir a competência interpessoal, o indivíduo na sociedade atual e seus desafios, o papel da tecnologia na interação pessoal e as relações interpessoais no contexto contemporâneo.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
INDIVÍDUOS EM SOCIEDADE  
OS DESAFIOS DA VIDA MODERNA E OS RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS  
SOCIEDADE EM REDE  
RELAÇÕES MEDIADAS PELA TECNOLOGIA  
RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS CONTEMPORÂNEOS

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
AUTOCONHECIMENTO  
CRENÇAS  
VALORES  
MODELOS MENTAIS  
AS COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS E A RELAÇÃO COM A SUA ESSÊNCIA

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
EMOÇÕES  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

INTELIGÊNCIA ESPIRITUAL

EMPATIA

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS NO MERCADO PROFISSIONAL

#### **AULA 4**

INTRODUÇÃO

CONCEITO DE COMUNICAÇÃO E SUA HISTÓRIA

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

TIPOS DE COMUNICAÇÃO

FEEDBACK E FEEDFORWARD

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA

#### **AULA 5**

INTRODUÇÃO

AMBIENTE ORGANIZACIONAL E ASPECTOS FACILITADORES DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

A CULTURA ORGANIZACIONAL E OS IMPACTOS NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

RELAÇÕES DE PODER NAS ORGANIZAÇÕES

O PAPEL DA LIDERANÇA NOS RELACIONAMENTOS

PROFISSIONAIS MEDIADORES DE RELACIONAMENTOS

#### **AULA 6**

INTRODUÇÃO

O PROCESSO DE MUDANÇA DENTRO DAS ORGANIZAÇÕES

A CONFIGURAÇÃO DO EU FRENTE AO OUTRO – QUEM SOU EU PARA O OUTRO

COMO EU ME RELACIONO COM A SOCIEDADE

A RESPONSABILIDADE CIVIL E PENAL INTERNACIONAL

O MUNDO VUCA, AS COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS E AS RELAÇÕES

INTERPESSOAIS

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- GIDDENS, A. As consequências da modernidade. São Paulo: Ed. Unesp, 1991.
- GIDDENS, A. Modernidade e identidade. Rio de Janeiro: Zahar, 2002.
- LÉVY, P. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 2005.

#### **DISCIPLINA:**

NEUROLIDERANÇA E NEUROCOACHING

#### **RESUMO**

O cérebro é o maestro de nossos pensamentos, sentimentos, ações, reações, de nosso comportamento em geral. O entendimento de como ele funciona traz evidente vantagem para se compreender o que motiva ou desmotiva as pessoas, como pensam e reagem sob certas circunstâncias e como fazem decisões. Por isso, tais conhecimentos têm sido amplamente aplicados à comunicação e negócios, melhorando processos e pessoas, maximizando suas eficácias.

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **AULA 1**

INTRODUÇÃO

PROTAGONISTAS DA NEUROCIÊNCIA NOS NEGÓCIOS

NECESSIDADES HUMANAS BÁSICAS

CONCEPÇÕES DE SER HUMANO  
SISTEMA DE RECOMPENSA DO CÉREBRO (SRC)

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
MODELO DE TEORIA DA CONSISTÊNCIA  
COMO AMPLIAR AS 4 NECESSIDADES BÁSICAS  
FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E PESSOAL  
AVALIAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E PESSOA

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
CONCEITOS E ESTILOS MODERNOS DE LIDERANÇA  
AVALIAÇÃO DOS ESTILOS DE LIDERANÇA  
MODELO ACTIVE  
PERFECT – AS CARACTERÍSTICAS DO NEURO LÍDER

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE)  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) NO CONTEXTO DA LIDERANÇA/GESTÃO ORGANIZACIONAL INTERNACIONAL  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES I  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES II

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE)  
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL (IE) NO CONTEXTO DA LIDERANÇA/GESTÃO ORGANIZACIONAL INTERNACIONAL  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES I  
TÉCNICAS PARA GERIR AS EMOÇÕES II

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
MICROBIOMA OU MICROBIOTA INTESTINAL  
SONO  
EXERCÍCIO E ATIVIDADES FÍSICAS  
PLASTICIDADE E PRÁTICAS NEURÓBICAS

**BIBLIOGRAFIAS**

- ROCHA, E. T. et al. Novas técnicas de neuroimagem em psiquiatria: qual o potencial de aplicações na prática clínica? Revista Brasileira de Psiquiatria, São Paulo, v. 23, supl. 1, p. 58-60, maio 2011.
- RANG, H. P. et al. Farmacologia. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- NOLTE, J. Neurociência. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

| <b>DISCIPLINA:</b><br><b>NEUROCIÊNCIA E LINGUAGEM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESUMO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>As neurociências e a linguagem estabelecem uma relação natural, visto que neste processo se relacionam bases biológicas e psicológicas. É importante compreender que uma está ligada à outra, de forma tão intrínseca que os aspectos psicológicos do ser humano necessita das bases biológicas para se desenvolverem, ao mesmo tempo que o biológico necessita do psicológico para se adaptar melhor ao meio ambiente, mediante a ciência, arte, filosofia e as diferentes formas de saber.</p> <p>Se por um lado a linguagem é a forma como construímos nossa comunicação, por outro, as neurociências, que são o campo de estudo científico que mais cresce nos últimos anos, tem conseguido explicar como o cérebro humano funciona, como o ser humano pensa, aprende e, principalmente, como ele se comunica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>AULA 1</b><br/>INTRODUÇÃO<br/>DESENVOLVIMENTO DA LINGUAGEM<br/>AS TEORIAS DA AQUISIÇÃO DA LINGUAGEM<br/>A AQUISIÇÃO DA LINGUAGEM COMO FENÔMENO NATURAL<br/>ETAPAS DA AQUISIÇÃO DA LINGUAGEM<br/>LINGUAGEM E LÍNGUA</p> <p><b>AULA 2</b><br/>INTRODUÇÃO<br/>PERSPECTIVA CONSTRUTIVISTA<br/>PERSPECTIVA SÓCIO-HISTÓRICA E CULTURAL<br/>DISTÚRBIOS DA COMUNICAÇÃO ORAL E ESCRITA NA INFÂNCIA<br/>DISTÚRBIOS ESPECÍFICOS DA LINGUAGEM<br/>INTERVENÇÃO NOS DISTÚRBIOS DE LINGUAGEM</p> <p><b>AULA 3</b><br/>INTRODUÇÃO<br/>ASPECTOS BIOLÓGICOS DA COMUNICAÇÃO HUMANA<br/>BUSCANDO UMA BASE BIOLÓGICA DA LINGUAGEM HUMANA<br/>NEUROFISIOLOGIA DA LINGUAGEM</p> <p><b>AULA 4</b><br/>INTRODUÇÃO<br/>COMPREENDENDO A EVOLUÇÃO DA LINGUAGEM HUMANA<br/>DA FILOGÊNESE À ONTOGÊNESE DA LINGUAGEM<br/>OS MECANISMOS DA LINGUAGEM NA CRIANÇA PEQUENA<br/>RELAÇÃO ENTRE MECANISMOS MOTORES E A LINGUAGEM HUMANA<br/>MECANISMOS IDEACIONAL DA LINGUAGEM</p> <p><b>AULA 5</b><br/>INTRODUÇÃO<br/>CARACTERIZAÇÃO DO AUTISMO<br/>PROCESSOS LINGÜÍSTICOS NA CRIANÇA AUTISTA<br/>CARACTERIZAÇÃO DA EPILEPSIA</p> |

PROCESSOS LINGÜÍSTICOS NA CRIANÇA COM EPILEPSIA  
DIAGNÓSTICO E PROCESSOS EDUCATIVOS DE CRIANÇAS COM AUTISMO E EPILEPSIA

#### **AULA 6**

INTRODUÇÃO

A NEUROLINGÜÍSTICA NA CONTEMPORANEIDADE

DESAFIOS DA NEUROLINGÜÍSTICA NA ATUALIDADE

NOVOS ESTUDOS EM NEUROLINGÜÍSTICA

ESTUDOS COMPUTACIONAIS EM NEUROPSICOLINGÜÍSTICA

TECNOLOGIAS UTILIZADAS NO ESTUDO DA NEUROLINGÜÍSTICA

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- SKINNER, B.F. Ciência e comportamento humano. Brasília: Universidade de Brasília, 1970
- VYGOTSKI, L. S. Historia del desarrollo de las funciones psíquicas superiores. In: Obras escogidas, Tomo III. Madri: Visor e MEC, 1995. p. 11-340.
- RELVAS, M. P. Neurociência e educação: potencialidade dos gêneros humanos na sala de aula. Rio de Janeiro: Wak, 2009.

#### **DISCIPLINA:**

ÉTICA E RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL

#### **RESUMO**

A Ética Empresarial aborda os comportamentos e valores que orientam as práticas no mundo dos negócios, refletindo sobre a moralidade nas decisões empresariais. Para facilitar o estudo, a disciplina se divide em três eixos principais de concepções éticas. O primeiro eixo é a ética do prazer ou do bem-estar, que inclui abordagens como o hedonismo e o utilitarismo, focando nas consequências das ações. O segundo eixo é a ética normativa ou deontológica, onde os princípios éticos são considerados independentes de resultados, incorporando idéias do estoicismo e da ética kantiana. Por fim, o terceiro eixo é a ética da virtude, que busca ações orientadas por valores superiores e finalidades a serem alcançadas. Esses eixos servirão como base para a análise crítica das práticas empresariais e a formação de uma consciência ética no ambiente corporativo.

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **AULA 1**

INTRODUÇÃO

A ÉTICA NOS PERÍODOS HISTÓRICOS – ANTIGUIDADE CLÁSSICA

PERÍODO HELENÍSTICO

ÉTICA MEDIEVAL

ÉTICA MODERNA E CONTEMPORÂNEA – ÉTICA PÓS-MODERNA?

#### **AULA 2**

INTRODUÇÃO

ÉTICA, MORAL E COMPORTAMENTO COTIDIANO

ÉTICA, MORAL E DIREITO

FUNÇÃO ÉTICA E MORAL DOS DIREITOS HUMANOS

ÉTICO – SER OU NÃO SER

### **AULA 3**

INTRODUÇÃO  
CÓDIGOS DE ÉTICA PROFISSIONAL  
CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL  
RESPONSABILIDADE PROFISSIONAL  
DEONTOLOGIA E PRÁTICA PROFISSIONAL

### **AULA 4**

INTRODUÇÃO  
A EVOLUÇÃO DA RSE E O NOVO MILÊNIO  
RESPONSABILIDADE SOCIAL NO BRASIL  
RSE E INICIATIVAS INTERNACIONAIS  
IMPLANTANDO AÇÕES DE RSE

### **AULA 5**

INTRODUÇÃO  
COMPREENSÃO DA CULTURA ORGANIZACIONAL  
ÉTICA E TIPOLOGIA CULTURAL  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
AMBIENTE ORGANIZACIONAL SAUDÁVEL

### **AULA 6**

INTRODUÇÃO  
INDICADORES DE CLIMA ÉTICO  
AFERINDO OS INDICADORES DE CLIMA ÉTICO  
CLIMA ÉTICO E O TERCEIRO SETOR  
CLIMA ÉTICO E O COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- PLATÃO. Górgias. Tradução de Carlos Alberto Nunes. Disponível em: <<http://bocc.ubi.pt/~fidalgo/retorica/platao-gorgias.pdf>>.
- GÓRGIAS (485-380 a.C.). Só Filosofia. Disponível em: <[https://www.filosofia.com.br/historia\\_show.php?id=22](https://www.filosofia.com.br/historia_show.php?id=22)>.
- KANT, I. Fundamentação da metafísica dos costumes. Coimbra: Grupo Almedina, 2014. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9789724421964/>>. Acesso em: 27 jun. 2022.

#### **DISCIPLINA:**

PSICOMOTRICIDADE RELACIONAL

#### **RESUMO**

O aprimoramento dos estudos sobre a prática psicomotora compreendendo o outro em sua inteireza fez a evolução epistemológica gerenciar aspectos corporais, evoluindo de movimentos mecânicos a movimentos espontâneos, aperfeiçoando o olhar para as características relevantes dessas ações. É relevante perceber que a evolução paradigmática da educação sinaliza à compreensão de que o indivíduo, a partir de suas características, desejos, necessidades e de sua própria individualidade, está inserido num contexto social, geral e, principalmente, de aprendizagem. Reconhecer o outro em sua inteireza para potencializar as capacidades de aprender e de se desenvolver. Este é o olhar que a Psicomotricidade Relacional proporciona em suas intervenções. Cada sujeito é reconhecido por seus desejos, demandas e individualidade ao acessar o grupo.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

FUNDAMENTOS DA PSICOMOTRICIDADE RELACIONAL  
O SURGIMENTO DA PSICOMOTRICIDADE RELACIONAL  
JOGO ESPONTÂNEO E SIMBÓLICO NO BRINCAR  
ABRANGÊNCIA DO TRABALHO PSICOMOTOR RELACIONAL  
A DECODIFICAÇÃO NO BRINCAR SIMBÓLICO

**AULA 2**

PSICOMOTRICIDADE RELACIONAL NA ESCOLA E NA CLÍNICA  
A FORMAÇÃO DE PROFESSORES E OS ASPECTOS RELEVANTES NO  
ATENDIMENTO A ESSA FORMAÇÃO  
A RELEVÂNCIA DO TRABALHO COM CRIANÇAS  
O FUNCIONAMENTO DA PRÁTICA PSICOMOTORA RELACIONAL NA CLÍNICA  
AS POSSIBILIDADES DESENVOLVIDAS NA PRÁTICA COM AS FAMÍLIAS

**AULA 3**

BOLAS E CORDAS  
AROS E BASTÕES  
TECIDOS E CAIXAS DE PAPELÃO  
PAPÉIS, O TAPETE E A MÚSICA  
TIJOLOS LÚDICOS, PARAQUEDAS LÚDICO E O SETTING

**AULA 4**

ESQUEMA CORPORAL  
LATERALIDADE  
ESTRUTURAÇÃO ESPACIAL  
ORIENTAÇÃO TEMPORAL  
RITMO

**AULA 5**

INIBIÇÃO  
AGRESSIVIDADE  
DOMESTICAÇÃO E FUNCIONALIDADE – REGRESSÃO  
AGRESSIVIDADE SIMBÓLICA  
JOGO E INDEPENDÊNCIA

**AULA 6**

RETIRADA DOS SAPATOS E RODA INICIAL  
O BRINCAR  
RELAXAMENTO  
RODA FINAL  
REGISTRO

**BIBLIOGRAFIAS**

- LEVIN, E. A clínica psicomotora: o corpo na linguagem. Petrópolis: Vozes, 1995.
- SANTOS, J. dos. A casa da praia: o psicanalista na escola. Lisboa: Livros Horizontes, 2007.

- SANTOS, J. dos. Pelos jardins das amoreiras. Disponível em: <https://joaodossantos.files.wordpress.com/2017/09/dic3a1logos-com-joc3a3odos-santos-pelo-jardim-das-amoreiras-7-setembro-2017-versao-final.pdf>. Acesso: 22 fev. 2018.

| DISCIPLINA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RESUMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| A famosa frase de Aristóteles diz que “somos seres sociais por natureza”, assim, precisamos ter contato com outras pessoas, e por isso mantemos relações sejam elas afetivas, profissionais, familiares entre outras. Entretanto, nem sempre esse contato é harmonioso, pois cada ser humano é único, ou seja, as pessoas são diferentes, com visões de mundo e formas de conceber a vida desiguais. Com isso, o conflito pode aparecer e existe a necessidade de ser solucionado e/ou controlado. O primeiro passo é identificar o conflito e suas influências, que podem ser tanto negativas como positivas. Muitas vezes, quando ouvimos a palavra conflito, normalmente a classificamos como algo negativo, mas veremos adiante que, em alguns casos, o conflito pode ser positivo. Além disso, serão abordados alguns conceitos, características, histórico e a visão do RH no Brasil. |
| CONTEÚDO PROGRAMÁTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>AULA 1</b><br>INTRODUÇÃO<br>A TEORIA EVOLUTIVA DOS CONFLITOS AO LONGO DA HISTÓRIA<br>A GESTÃO DE CONFLITOS COMO MEIO DE PACIFICAÇÃO NOS AMBIENTES CORPORATIVOS: SURGIMENTO E ESTRUTURAÇÃO<br>TIPOS DE CONFLITOS, NÍVEIS DE GRAVIDADE E FORMAS DE ADMINISTRÁ-LOS<br>A RESPOSTA AO CONFLITO CORPORATIVO NO BRASIL – VISÃO VOLTADA AO RH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>AULA 2</b><br>INTRODUÇÃO<br>NEGOCIAÇÃO DE CONFLITOS COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS<br>CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS<br>MEDIAÇÃO DE CONFLITOS E OS SEUS PRINCIPAIS ASPECTOS<br>ARBITRAGEM COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>AULA 3</b><br>INTRODUÇÃO<br>TECNOLOGIA, O SURGIMENTO DE NOVOS PARADIGMAS CONFLITUAIS E NOVAS FORMAS DE ACESSO À JUSTIÇA<br>A PRÁTICA DA AVALIAÇÃO NEUTRA (NEUTRAL EVALUATION) E FACILITAÇÃO DE DIÁLOGOS<br>A IMPLEMENTAÇÃO DE COMITÊS INTERNOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS<br>FORMAÇÃO DE MEDIADORES E GESTORES MEDIADORES DE CONFLITOS CORPORATIVOS: A VISÃO DA ÁGUA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>AULA 4</b><br>INTRODUÇÃO<br>A CULTURA DA PAZ COMO UM ELEMENTO A SER IMPLEMENTADO NO AMBIENTE CORPORATIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

O CLIMA ORGANIZACIONAL NAS CORPORAÇÕES E A RELAÇÃO COM O ADOECIMENTO NO TRABALHO  
O RH COMO INTERLOCUTOR E SEU PAPEL NA MEDIAÇÃO E PACIFICAÇÃO DOS CONFLITOS  
GESTÃO DE CONFLITOS CORPORATIVOS COMO UM DESAFIO ORGANIZACIONAL: DA TEORIA À PRÁTICA

#### **AULA 5**

##### INTRODUÇÃO

PRINCIPAIS ASPECTOS E A APLICABILIDADE DA TEORIA DOS JOGOS (TEORIA DO EQUILÍBRIO DE JOHN NASH)

A TRANSFORMAÇÃO PELA MEDIAÇÃO DOS CONFLITOS: A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

A NEGOCIAÇÃO COMO FERRAMENTA DOS CONFLITOS ORGANIZACIONAIS: PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL – HABILIDADE DO GESTOR NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

#### **AULA 6**

##### INTRODUÇÃO

CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO PELO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

ARBITRAGEM: UMA ANÁLISE PRÁTICA A RESPEITO DA SUBMISSÃO DE UM CONFLITO TRABALHISTA À ARBITRAGEM

CONCLUINDO

#### **BIBLIOGRAFIAS**

- BERG, E. A. Administração de conflitos: abordagens práticas para o dia a dia. 1. ed. Curitiba: Juruá, 2012.
- BURBRIDGE, R. M.; BURBRIDGE, A. Gestão de conflitos: desafios do mundo corporativo. São Paulo: Saraiva, 2012.
- CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos na organização. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

#### **DISCIPLINA:**

MARKETING DE RELACIONAMENTO E INTERAÇÃO

#### **RESUMO**

Nesta disciplina veremos que o marketing de relacionamento pode ser entendido como um conjunto de estratégias adotadas pelas empresas para incentivar, influenciar, conquistar e reter consumidores. Desenvolvido inicialmente pelo professor Evert Gummesson (2005), o conceito de marketing de relacionamento é entendido como a tarefa de criar forte lealdade dos consumidores a uma determinada marca. De acordo com Gummesson (2005, p. 23), o marketing de relacionamento é o marketing baseado em interações, em uma rede de relacionamento.

#### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

#### **AULA 1**

##### INTRODUÇÃO

OS PILARES DO MARKETING DE RELACIONAMENTO

OS COMPONENTES DO MARKETING DE RELACIONAMENTO

O MARKETING DE RELACIONAMENTO NA PRÁTICA  
FERRAMENTA PARA CRM

**AULA 2**

INTRODUÇÃO

DESENVOLVENDO A CONEXÃO COM OS CLIENTES

DEFININDO O PÚBLICO-ALVO

O CICLO DO RELACIONAMENTO ENTRE EMPRESA E CLIENTE

O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NO MARKETING DE RELACIONAMENTO

**AULA 3**

INTRODUÇÃO

FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

RETER: MAIS VANTAJOSO QUE CONQUISTAR

SATISFAÇA, EXPERIMENTE, ENGAJE: O FATOR UAU!

O JEITO DISNEY DE SE RELACIONAR COM O CLIENTE

**AULA 4**

INTRODUÇÃO

O CLIENTE ON-LINE

O MARKETING DE RELACIONAMENTO ON-LINE

CICLO DE ENVOLVIMENTO DO CLIENTE

RELACIONAMENTOS VIRTUAIS

**AULA 5**

INTRODUÇÃO

AS REDES SOCIAIS DIGITAIS NO MARKETING DE RELACIONAMENTO ONLINE

CUSTOMER SUCCESS (CS): GERENCIANDO O SUCESSO DO CLIENTE

CRM SOCIAL (SOCIAL CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

AUTOMATIZE A INTERAÇÃO COM OS CLIENTES COM CHATBOT

**AULA 6**

INTRODUÇÃO

MARKETING NA ERA DOS DADOS: ENTENDENDO O COMPORTAMENTO DO

CONSUMIDOR

PERFIS IDEAIS DE CLIENTES: BUYER PERSONA

SOCIAL LISTENING

INFLUÊNCIA DIGITAL

**BIBLIOGRAFIAS**

- CASES de sucesso SMark CRM: 3 empresas que conseguiram ótimos resultados. SMark CRM, 20 dez. 2019. Disponível em: <https://www.smark.com.br/blog/cases-de-sucesso-em-crm/>. Acesso em: 27 set. 2021.
- COBRA, M. Administração de marketing no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- GUMMESSON, E. Marketing de relacionamento total: gerenciamento de marketing, estratégia de relacionamento e abordagens de CRM para a economia de rede. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

**DISCIPLINA:**

| COMUNICAÇÃO, LIDERANÇA E RELAÇÕES INTERPESSOAIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RESUMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>A comunicação é uma condição essencial para nossa vida. Sem ela não há cooperação, motivação, gestão ou qualquer outra coisa que exija o mínimo de organização para ser feito. Qualquer relação e/ou interação humana é composta por uma rede de comunicação. Se a comunicação falha, uma parte da interação humana falha também.</p> <p>Diante disso, a disciplina Comunicação, Liderança e Relações Interpessoais, pretende transformar o acadêmico em um comunicador embasado e pronto para expor, de forma clara, os seus ideais. A boa comunicação vai muito além de falar bonito, com voz bem impostada e com uma dicção perfeita. Envolve o domínio de diversas técnicas e compreensão de inúmeros fatores que fazem parte da comunicação pessoal, que serão trabalhados ao longo dos materiais propostos.</p> |
| CONTEÚDO PROGRAMÁTICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>AULA 1</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p> <p><b>AULA 2</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p> <p><b>AULA 3</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p> <p><b>AULA 4</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p> <p><b>AULA 5</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p> <p><b>AULA 6</b><br/>VÍDEO 1 AO VÍDEO 4</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| BIBLIOGRAFIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• AVOLIO, B. J. et al. Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. <i>Leadership Quarterly</i>, 15, 801- 823. 2004.</li><li>• AVOLIO, B. J.; MHATRE, K. H. Advances in theory and research on authentic leadership. In: CAMERON, K. S.; G. Spreitzer (Eds.). <i>The Oxford handbook of positive organizational scholarship</i> (p. 773-783). Oxford: Oxford University Press. 2012.</li><li>• GARDNER, H. A nova ciência da mente: uma história da revolução cognitiva. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 1995.</li></ul>                                                                                                                                                                         |

| DISCIPLINA:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTÃO DE PESSOAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| RESUMO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Neste material iremos abordar introdução à gestão de pessoas, visão geral da gestão de pessoas; papel da área de recursos humanos; processo evolutivo da gestão de pessoas; gestão de pessoas no Brasil; tendências e perspectivas para a gestão de pessoas; planejamento estratégico de RH; gestão de talentos; processos de movimentação de pessoas, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento de pessoas, avaliação de desempenho e valorização de pessoas; gestão por competências; processos de orientação e acompanhamento de pessoas; educação corporativa; desenvolvimento organizacional; segurança e saúde no trabalho; qualidade vida no trabalho; motivação e retenção de talentos; gestão por competências; mapeamento e implantação de</p> |

competências; ética na gestão de pessoas; indicadores de recursos humanos e consultoria em recursos humanos, tendências e desafios em recursos humanos.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO

EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES

PARTICULARIDADES DA GESTÃO DE PESSOAS NO CONTEXTO ATUAL

TENDÊNCIAS FUTURAS DA GESTÃO DE PESSOAS

GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS

**AULA 2**

INTRODUÇÃO

GESTÃO DE CARREIRAS, REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE OCUPACIONAL

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO

**AULA 3**

INTRODUÇÃO

MODELOS E TIPOS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS

GESTÃO DE PESSOAS POR COMPETÊNCIAS

GESTÃO POR COMPETÊNCIAS NA PRÁTICA

**AULA 4**

INTRODUÇÃO

GESTÃO DE TALENTOS

LIDERANÇA E MOTIVAÇÃO

COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

**AULA 5**

INTRODUÇÃO

GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

GESTÃO DO CAPITAL CULTURAL

ÉTICA NA GESTÃO DE PESSOAS

INDICADORES DE GESTÃO DE PESSOAS

**AULA 6**

INTRODUÇÃO

GESTÃO DE EQUIPES MULTICULTURAIS

NOVOS PARADIGMAS NA GESTÃO DE PESSOAS

PRÁTICAS INOVADORAS DE GESTÃO DE PESSOAS

PRÁTICAS INOVADORAS DE GESTÃO DE EQUIPES

**BIBLIOGRAFIAS**

- ALBUQUERQUE, L. G. A gestão estratégica de pessoas. As pessoas na organização. São Paulo: Gente, 2002.

- ABREU, V. Por mais líderes com mindset digital e colaborativo. Revista Melhor, ano 25, n. 362, p. 14, 2018.
- BARRETT, R. A organização dirigida por valores: liberando o potencial humano para a performance e a lucratividade. São Paulo: Alta Books, 2018.

| <b>DISCIPLINA:</b><br><b>RECURSOS HUMANOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESUMO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Nesta disciplina vamos abordar: introdução à gestão de pessoas; visão geral da gestão de pessoas; papel da área de Recursos Humanos (RH); processo evolutivo da gestão de pessoas; gestão de pessoas no Brasil; tendências e perspectivas para a gestão de pessoas; planejamento estratégico de RH; gestão de talentos; processos de movimentação de pessoas, recrutamento e seleção; treinamento e desenvolvimento de pessoas; avaliação de desempenho e valorização de pessoas; gestão por competências; processos de orientação e acompanhamento de pessoas; educação corporativa; desenvolvimento organizacional; segurança e saúde no trabalho; qualidade vida no trabalho; motivação e retenção de talentos; gestão por competências; mapeamento e implantação de competências; ética na gestão de pessoas; indicadores de RH e consultoria em RH e tendências e desafios em RH. |
| <b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>AULA 1</b><br>GESTÃO DE RH NAS ORGANIZAÇÕES<br>EVOLUÇÃO DA GESTÃO DE RH NAS ORGANIZAÇÕES<br>GESTÃO ESTRATÉGICA DE RH<br>ATUAÇÃO ESTRATÉGICA DO PROFISSIONAL DE RH<br>SUBSISTEMAS DE RH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>AULA 2</b><br>SUBSISTEMA PROVISÃO DE RECURSOS HUMANOS<br>RECRUTAMENTO E SELEÇÃO<br>TENDÊNCIAS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO<br>DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES<br>INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>AULA 3</b><br>SUBSISTEMA DE GESTÃO DO POTENCIAL E DO DESEMPENHO<br>ANÁLISE E DESCRIÇÃO DE CARGOS<br>GESTÃO DA CARREIRA<br>GESTÃO DO DESEMPENHO<br>GESTÃO POR COMPETÊNCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>AULA 4</b><br>AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO POR COMPETÊNCIAS<br>SUBSISTEMA DE ATRAÇÃO E RETENÇÃO DE TALENTOS<br>HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO<br>RELAÇÕES SINDICAIS<br>REMUNERAÇÃO ESTRATÉGICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**AULA 5**

SUBSISTEMA DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL  
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO  
ANÁLISE DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL  
GESTÃO DA MUDANÇA  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA

**AULA 6**

SUBSISTEMA DE MONITORAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
INDICADORES DE GESTÃO DE RH  
USO DA TECNOLOGIA NA GESTÃO DE RH  
PRÁTICAS INOVADORAS DE GESTÃO DE RH  
ESTUDOS DE CASO

**BIBLIOGRAFIAS**

- LALOUX, F. Reinventando as organizações: um guia para criar organizações inspiradas no próximo estágio da consciência humana. Tradução de Isabella Bertelli. Curitiba: Voo, 2017.
- KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos. Curitiba: Ibpex, 2008.
- GOMES, J. Crescimento em tempos de turbulência e a nova lógica do varejo. Ecommerce Brasil, 25 fev. 2016. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/crescimento-em-tempos-de-turbulencia-e-a-nova-logica-do-varejo/>. Acesso em: 14 maio 2020.

**DISCIPLINA:**

GÊNERO, RAÇA E ETNIA - IDENTIDADE E CONCEITOS

**RESUMO**

Nesta disciplina abordaremos a concepção de gênero, raça e etnia. Trata-se de uma questão importante, já que, para melhor compreensão da inter-relação entre gênero, raça e etnia, faz-se necessário desvelar o que essas três concepções trazem em seu interior e como elas conversam entre si.

**CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

**AULA 1**

INTRODUÇÃO  
AS DIVERSAS ABORDAGENS DO CONCEITO DE GÊNERO  
A IMPORTÂNCIA DE GÊNERO NOS ESTUDOS DA TEORIA FEMINISTA  
CONCEPÇÕES INICIAIS SOBRE RAÇA E ETNIA  
O DEBATE RACIAL NO BRASIL

**AULA 2**

INTRODUÇÃO  
REGIÃO NORTE  
O SUDESTE E RESISTÊNCIA DAS CULTURAS POPULARES  
A CULTURA POPULAR NA REGIÃO CENTRO-OESTE  
A DIVERSIDADE CULTURAL SULISTA

**AULA 3**

INTRODUÇÃO  
A POPULAÇÃO INDÍGENA NO BRASIL  
PROCESSO DE MISCIGENAÇÃO E MESTIÇAGEM

RACIALIZAÇÃO E GÊNERO: UM DEBATE ATUAL  
PANORAMA DAS DESIGUALDADES ÉTNICO-RACIAIS NO BRASIL

**AULA 4**

INTRODUÇÃO  
O SIGNIFICADO DO BELO  
A BELEZA NO SÉCULO XX  
A BELEZA NO SÉCULO XXI  
A GLOBALIZAÇÃO DA BELEZA

**AULA 5**

INTRODUÇÃO  
DIREITOS FUNDAMENTAIS  
DIREITOS HUMANOS  
COTAS  
POLÍTICAS PÚBLICAS E AÇÕES AFIRMATIVAS

**AULA 6**

INTRODUÇÃO  
DIREITO TRABALHISTA - UMA POSSIBILIDADE DE IGUALDADE PARA AS MULHERES  
AS MULHERES E AS MULTIFUNÇÕES NA SOCIEDADE  
O DESEMPREGO FEMININO  
ASSÉDIO À MULHER NO AMBIENTE DE TRABALHO

**BIBLIOGRAFIAS**

- VIANNA, Y. et al. Gamification, Inc: como reinventar empresas a partir de jogos. 1. ed. Curitiba: MJV Press, 2013.
- WERBACH, K.; HUNTER, D. For the win: how game thinking can revolutionize your business. Philadelphia: Wharton Digital Press, 2012.
- ZICHERMANN, G.; CUNNINGHAM, C. Gamification by design: implementing game mechanics in web and mobile apps. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc., 2011.