

ETIQUETA CORPORATIVA

Objetivo Geral

Sensibilizar os participantes quanto à postura e ao comportamento no mundo pessoal e profissional no contexto do serviço público.

Objetivos Específicos

- Levar à reflexão sobre sua apresentação pessoal e postura profissional adequadas ao serventuário da justiça;
- Facilitar a compreensão das Habilidades Humanas envolvidas na etiqueta corporativa;
- Proporcionar situações que favoreçam a reflexão de atitudes e emoções vivenciadas no cotidiano pessoal e profissional;
- Desenvolver habilidades técnicas que facilitem a interação do serventuário com o usuário.

Metodologia

Aulas expositivo-dialogadas, exercícios, estudo de casos, dinâmicas de grupo e simulações.

Conteúdo Programático

- Marketing Pessoal
 - Cultura organizacional;
 - Eu e o outro;
 - Valorização da imagem pessoal;
 - Cuidados para não comprometer a imagem pessoal.
- Habilidades Humanas
 - Percepção e Relacionamento Interpessoal;
 - Comunicação e Relacionamento Interpessoal;
 - Motivação e Interesse;
 - Ética Pessoal e Profissional.
- Atitudes e Emoções no Cotidiano Pessoal e Profissional
 - Conflitos;
 - Desenvolvimento de atitudes positivas diante dos conflitos;
 - Minimização dos acontecimentos negativos;
 - Lidando com a insatisfação;
 - Autogerenciamento de emoções.

Bibliografia Indicada

ANDERSON, Dave (2007). *Como lidar com clientes difíceis*. Rio de Janeiro. GMT Editores.

BORDIN, Sady (2009). *Marketing pessoal: dicas para valorizar a sua imagem*. Rio de Janeiro. Record.

Gaining control of the corporate culture (pp.17-43). San Francisco: Jossey Bass.

JONES, Lyndon e Loftus, Paul. (2010). *Organize melhor o seu tempo*. São Paulo: Clio Editora.

MOSCOVICI, Fela. (2000). *Desenvolvimento Interpessoal*. São Paulo: Livros Técnicos e Científicos. Editora Ltda.

SCHEIN, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2 ed.). San Francisco: Jossey Bass.

SCHEIN, E. H. (1985). *How Culture forms, develops and changes*. Em R. H. Kilman, M. J. Saxton, R. Serpa e associados (Orgs).

Revistas:

- Negócios;
- Você S.A.;
- Gestão& Negócio;
- Época Negócios.

Carga Horária: 12h

Atualização: 15/02/2011 Revisão: 00 Total de páginas: 02
