

EMENTA DO CURSO

Curso: Relações Humanas e a Recepção do Usuário em Serviços de Atenção Social

Carga horária total: 40 horas

Organização curricular: 4 módulos de 10 horas cada

Ementa

Estudo das relações humanas aplicadas aos serviços de atenção social, com abordagem dos princípios da psicologia das relações humanas, da ética, da empatia, dos direitos humanos e da cidadania como bases para o acolhimento, a compreensão e a recepção adequada do usuário. O curso contempla a análise das interações sociais, da comunicação eficaz, da autonomia, da não discriminação, da igualdade e da justiça social no contexto dos serviços sociais. Aborda, ainda, a gestão de conflitos, a negociação, a mediação e a Comunicação Não Violenta como estratégias para lidar com situações de tensão de forma construtiva. Desenvolve aspectos de autoconhecimento, autogestão, liderança, trabalho em equipe, gerenciamento do tempo e do estresse, relacionando-os à prática profissional em serviços sociais. Por fim, apresenta fundamentos de avaliação e intervenção socioassistencial, uso de tecnologias digitais, inovação em atenção social e empreendedorismo social voltados à melhoria da prestação de serviços e ao atendimento das necessidades dos usuários.

Objetivo geral

Capacitar o estudante para compreender e aplicar fundamentos das relações humanas, da ética, da empatia, da comunicação, da mediação de conflitos, do desenvolvimento pessoal e profissional e da intervenção socioassistencial na recepção, no acolhimento e no atendimento de usuários em serviços de atenção social, considerando práticas centradas na dignidade, na escuta, na inclusão e na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Objetivos específicos

Compreender os princípios básicos da psicologia aplicada às interações sociais e sua relação com o comportamento, as percepções, os vínculos e a convivência nos serviços de atenção social.

Reconhecer a ética, a empatia, a autonomia, a autodeterminação, a igualdade e a não discriminação como fundamentos essenciais para o atendimento e a recepção dos usuários.

Relacionar direitos humanos, cidadania, justiça social e políticas públicas à promoção da dignidade, da participação e do acesso aos direitos nos serviços de atenção social.

Identificar causas, dinâmicas e fatores associados aos conflitos em contextos sociais, analisando estratégias de prevenção, negociação e resolução construtiva.

Conhecer os princípios da mediação, da escuta ativa, da neutralidade, da confidencialidade e da busca de soluções colaborativas em situações de conflito.

Aplicar princípios da Comunicação Não Violenta, considerando observação, sentimentos, necessidades, pedidos claros e escuta empática.

Desenvolver autoconhecimento, autogestão, resiliência, autocuidado e consciência dos próprios limites e capacidades no trabalho em serviços sociais.

Reconhecer diferentes estilos de liderança e sua aplicação no trabalho em equipe, valorizando a colaboração, a confiança, a inclusão e a motivação.

Utilizar técnicas de gerenciamento do tempo e do estresse para favorecer a produtividade, a organização, o equilíbrio e a qualidade da atuação profissional.

Conhecer métodos de avaliação das necessidades e recursos dos usuários, bem como formas de planejamento, implementação, monitoramento e avaliação de intervenções socioassistenciais.

Analisar o papel das tecnologias digitais na comunicação, no engajamento, na coleta de dados, na personalização e na ampliação do acesso aos serviços sociais.

Compreender conceitos básicos de empreendedorismo social e inovação social, considerando missão social, sustentabilidade, parcerias, medição de impacto e desenvolvimento de projetos sociais inovadores.

Conteúdo programático por módulos

Módulo 1 — Fundamentos das Relações Humanas e Atenção Social

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Psicologia das Relações Humanas

Princípios básicos da psicologia aplicada às interações sociais. Mecanismos mentais e

emocionais que influenciam as relações humanas. Influência do contexto social, das normas sociais e das expectativas culturais sobre o indivíduo. Papel da empatia, da comunicação eficaz, das crenças, percepções, experiências e valores na formação das relações sociais. Desenvolvimento da consciência de si e do outro para uma convivência mais inclusiva e respeitosa.

Disciplina 2: Ética e Empatia em Serviços Sociais

Fundamentos éticos do trabalho em serviços de atenção social. Justiça, dignidade humana, solidariedade, autonomia e autodeterminação dos usuários. Igualdade, não discriminação, inclusão e diversidade no atendimento. Confidencialidade, privacidade e responsabilidade social. Desenvolvimento da empatia como ferramenta fundamental para o acolhimento, a compreensão, a escuta, a valorização e o apoio ao usuário nos serviços de atenção social.

Disciplina 3: Direitos Humanos e Cidadania

Direitos humanos como base para a promoção da igualdade e da justiça social. Dignidade humana, liberdade, segurança, educação, trabalho digno, saúde, igualdade perante a lei, não discriminação e participação social. Compromisso com a proteção e promoção dos direitos humanos. Cidadania, responsabilização, justiça e políticas públicas voltadas à garantia de direitos e ao bem-estar dos usuários dos serviços de atenção social.

Módulo 2 — Gestão de Conflitos e Mediação em Contexto Social

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Gestão de Conflitos e Negociação

Conflitos em contextos sociais como resultado da interação entre interesses, valores e necessidades. Causas e dinâmicas dos conflitos, incluindo escassez de recursos, desigualdades sociais e econômicas, diferenças culturais, religiosas e étnicas, falhas de comunicação e ausência de canais adequados de resolução. Estratégias de prevenção, compreensão e resolução construtiva de conflitos.

Disciplina 2: Mediação e Resolução de Conflitos

Princípios e técnicas de mediação em situações de conflito. Mediação como abordagem colaborativa e voluntária, com participação de terceiro imparcial e neutro.

Imparcialidade, neutralidade, confidencialidade, autonomia e autodeterminação das partes. Busca de interesses comuns, soluções colaborativas, perguntas abertas, escuta ativa, reformulação, reflexão, gestão de emoções e construção de acordos mutuamente satisfatórios.

Disciplina 3: Comunicação Não Violenta

Princípios da Comunicação Não Violenta para promoção da compreensão mútua, fortalecimento de relacionamentos e resolução construtiva de conflitos. Empatia, diferenciação entre observação e avaliação, expressão honesta de sentimentos e necessidades, formulação de pedidos claros e concretos, escuta empática, redução da defensividade e construção de diálogo aberto, respeitoso e colaborativo.

Módulo 3 — Desenvolvimento Pessoal e Profissional

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Autoconhecimento e Autogestão

Importância do autoconhecimento no trabalho em serviços sociais. Consciência de limitações, capacidades, pontos fortes e áreas de desenvolvimento. Definição de limites profissionais, busca de apoio e supervisão, empatia, compreensão, resiliência, autocuidado, saúde mental e desenvolvimento profissional contínuo. Promoção do bem-estar e da resiliência no ambiente de trabalho.

Disciplina 2: Liderança e Trabalho em Equipe

Papel da liderança na dinâmica e no desempenho das equipes. Estilos de liderança: autocrática, democrática, transformacional, situacional, servidora e laissez-faire. Aplicação dos estilos conforme necessidades da equipe, contexto organizacional e características dos membros. Liderança inclusiva e motivadora, confiança, respeito, diversidade, inclusão, desenvolvimento pessoal e profissional, comunicação de visão inspiradora e colaboração.

Disciplina 3: Gerenciamento de Tempo e Estresse

Gerenciamento eficaz do tempo para aumento da produtividade, cumprimento de prazos e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Priorização de tarefas, definição de metas claras, planejamento antecipado, técnicas de foco, eliminação de distrações,

delegação de tarefas e aprendizado a dizer “não”. Relação entre organização, produtividade, redução do estresse e melhoria da qualidade de vida.

Módulo 4 — Intervenção e Inovação em Serviços Sociais

Carga horária: 10 horas

Disciplina 1: Avaliação e Intervenção Socioassistencial

Métodos de avaliação das necessidades e recursos dos usuários de serviços sociais. Entrevistas estruturadas e semiestruturadas, questionários, pesquisas, observação direta, análise documental, avaliação colaborativa, entrevistas em grupo, mapeamento de redes sociais e avaliação de necessidades baseada em indicadores. Planejamento e implementação de intervenções eficazes, personalizadas, centradas no usuário, com definição de metas, monitoramento, avaliação de processos e resultados, feedback e tomada de decisão.

Disciplina 2: Tecnologia e Inovação em Atenção Social

Papel das tecnologias digitais na prestação de serviços sociais. Comunicação, engajamento comunitário, coleta de dados, avaliação de necessidades, entrega de serviços personalizados, acesso remoto, gestão de casos, coordenação de serviços e capacitação profissional. Oportunidades e desafios da integração tecnológica nos processos de atendimento, incluindo acessibilidade, eficiência operacional, análise de dados, privacidade, segurança, desigualdades de acesso, resistência à mudança, sustentabilidade e questões éticas.

Disciplina 3: Empreendedorismo Social

Conceitos básicos de empreendedorismo social e inovação social. Identificação, desenvolvimento e implementação de soluções inovadoras para desafios sociais, ambientais e econômicos. Missão social, inovação, sustentabilidade, parcerias colaborativas e medição de impacto. Abordagens participativas, adaptação contextual, escalabilidade, resiliência e empoderamento comunitário. Identificação de oportunidades para projetos sociais inovadores, análise de contexto, engajamento das partes interessadas, avaliação de lacunas e desafios, pesquisa de boas práticas, planejamento operacional, análise financeira e captação de recursos.