

**TeSP - Gestão Administrativa de Recursos Humanos**

Técnico Superior Profissional

Plano: Despacho n.º 9920/2021 - 12/10/2021

**Ficha da Unidade Curricular: Gestão de Conflitos e Negociação**

ECTS: 6; Horas - Totais: 162.0, Contacto e Tipologia, T:28.0; PL:42.0;

Ano | Semestre: 2 | S1

Tipo: Obrigatória; Interação: Presencial; Código: 601621

Área de educação e formação: Psicologia

**Docente Responsável**

Sílvio Manuel da Rocha Brito

Professor Adjunto

**Objetivos de Aprendizagem**

Definir conflito;  
Identificar diferentes tipos de conflitos;  
Enunciar as fases de conflito;  
Identificar as causas e consequências dos conflitos;  
Identificar diferentes estilos de gestão de conflito;  
Definir as fases da negociação;  
Identificar e aplicar diferentes técnicas de negociação.

**Objetivos de Aprendizagem (detalhado)**

Analisar o conflito e a sua gestão na prática da resolução pacífica e construtiva de litígios.  
Analisar as interdependências, numa sociedade global, entre os envolvidos e as consequências nas suas dinâmicas, dos grupos e das sociedades, como um dos focos possibilitadores de conflitos.  
Analisar a descrição dos conflitos e elaborar a sua prescrição normativa.  
Elaborar formas preventivas do conflito nas organizações.  
Abordar os conflitos nos termos de procurar um acordo mutuamente benéfico para as partes, de exploração de objetivos comuns, e criação de alternativas para alcançar o compromisso.  
Solucionar os conflitos de forma construtiva.

**Conteúdos Programáticos**

1. O Conflito.
2. Gestão Construtiva de Conflitos.
3. A Negociação.
4. A mediação.

### **Conteúdos Programáticos (detalhado)**

1. Delimitação do conceito de conflito; Níveis de análise e categorias de conflito; Fatores geradores de conflitos, Funcionamento de situações conflituais; Conflitos como risco e como oportunidade.
2. Princípios da gestão e da resolução de conflitos; Estilos de gestão de conflito e as suas diferentes taxonomias; Obstáculos à gestão de conflitos; Competências necessárias à gestão construtiva dos conflitos.
3. Definição de negociação, tipos e fases, e eficácia cognitiva e comportamental. Estratégias e táticas.
4. Natureza da mediação, características e tipos; Vantagens e limites; Modelos, etapas e fatores.

### **Metodologias de avaliação**

Avaliação contínua: análise de casos 60%, e prova escrita 40%. Não será admitido a avaliação final quem obtiver uma média igual ou superior a 10 valores  
Avaliação final por exame escrito.

### **Software utilizado em aula**

Não aplicável.

### **Estágio**

Não aplicável.

### **Bibliografia recomendada**

- Crespo de Carvalho, J. (2013). *Negociação..* 1, Sílabo. Lisboa
- Cunha, P. e Leitão, S. (2012). *Gestão Construtiva de Conflitos.* (Vol. 1). (pp. 1-111). 2.<sup>a</sup>, Edições Universidade Fernando Pessoa. Porto
- Damasceno Correia, A. (2012). *Manual de Negociação..* 1, Lidel. Lisboa
- Damasceno Correia, A. (2019). *Manual de Estratégia Negocial.* (Vol. 1). (pp. 1-317). 1, Lidel. Lisboa
- Kindler, H. (1991). *A Gestão Construtiva dos Desacordos.* (Vol. 1). (pp. 1-97). 1.<sup>a</sup>, Monitor - Edições Para Profissionais. Lisboa
- Monteiro, A. e Cunha, P. (2024). *Gestão de Conflitos nas Organizações.* (Vol. 1). (pp. 1-214). PACTOR. Lisboa

### **Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos**

Os conteúdos definidos são coerentes com os objetivos da unidade, na medida em que, permitem aos estudantes desenvolver competências de base, no âmbito da gestão de conflitos e negociação.

Considerando a natureza da unidade curricular, os conteúdos inserem-se nos objetivos de aprendizagem, ao nível de preparar o/a estudante para adquirir competências de negociação na gestão de situações de conflito contemplando, numa primeira parte, a gestão dos conflitos e a sua natureza, e numa segunda parte a negociação e a mediação.

### **Metodologias de ensino**

Os conteúdos teóricos serão abordados com recurso a métodos expositivos. A componente prática envolverá a análise de estudos de caso e exercícios realizar em sala de aula.

### **Coerência das metodologias de ensino com os objetivos**

A orientação metodológica escolhida compreende os objetivos a alcançar na unidade, e a sua ligação com as competências de gestão, negociação, e mediação de conflitos, a adquirir pelos estudantes, uma vez que as mesmas lhes permitirão, certamente, uma maior eficácia nos resultados da aprendizagem, e no desempenho da sua futura atividade profissional.

### **Língua de ensino**

Português

### **Pré-requisitos**

Não aplicável.

### **Programas Opcionais recomendados**

Não aplicável.

### **Observações**

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

- 8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;
- 16 - Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis;

**Docente responsável**

---