Universidade Politécnica de Tomar
Polytechnic University

Escola Superior de Gestão de Tomar **Ano letivo:** 2026/2027

TeSP - Gestão Administrativa de Recursos Humanos
Técnico Superior Profissional
Plano: Despacho n.º 9920/2021 de 12/11/2021 + Despacho n.º 2436/2023 de 17/02/2023

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
Gabriela Pedro Gomes
Professor Adjunto Convidado

Objetivos de Aprendizagem

- Analisar o conflito e a sua gestão na prática da resolução pacífica e construtiva de litígios;
- Analisar as relações de interdependência entre os envolvidos e as suas implicações nas dinâmicas individuais, grupais e sociais enquanto potenciais fontes de conflito;
- Diagnosticar situações de conflito e fundamentar estratégias adequadas de gestão e resolução;
- Elaborar formas preventivas do conflito nas organizações;
- Abordar os conflitos através da procura de soluções mutuamente benéficas, da identificação de objetivos comuns e da criação de alternativas;
- Solucionar os conflitos de forma construtiva.

Conteúdos Programáticos

Cap. I - O Conflito
1.1. Delimitação do conceito de conflito
1.2. Níveis de análise e categorias de conflito
1.3. Fatores geradores de conflitos
1.4. Funcionamento de situações conflituais
1.5. Conflitos como risco e como oportunidade

Cap. II - Gestão Construtiva de Conflitos
2.1. Princípios da gestão e da resolução de conflitos
2.2. Estilos de gestão de conflito e as suas diferentes taxonomias

2.3. Obstáculos à gestão de conflitos
2.4. Competências necessárias à gestão construtiva dos conflitos

Cap. III - A Negociação
3.1. Definição de negociação
3.2. Tipos e fases de negociação
3.3. A eficácia cognitiva e comportamental
3.4. Estratégias e táticas negociais

Cap. IV - A Mediação
4.1. Natureza, características e tipos da mediação
4.2. Vantagens e limites da mediação
4.3. Modelos, etapas e fatores da mediação

Metodologias de avaliação

Avaliação Periódica:
- Prova escrita individual (40%)
- Análise de casos e atividades práticas em grupo (60%).

São aprovados e dispensados do exame os alunos cuja nota média seja igual ou superior a 10 valores.

Épocas de Exame:
- Avaliação escrita (100%), nas épocas estabelecidas no calendário letivo.

Software utilizado em aula

Não aplicável.

Estágio

Não aplicável.

Bibliografia recomendada

- Correia, A. (2019). *Manual de Estratégia Negocial*.. Lidel. Lisboa
- Cunha, P. e Monteiro, A. (2024). *Gestão de Conflitos nas Organizações*.. PACTOR. Lisboa
- Leitão, S. e Cunha, P. (2021). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*.. Edições Universidade Fernando Pessoa. Porto
- Lewicki, R. e Barry, B. e Saunders, D. (2020). *Negotiation*.. McGraw-Hill. New York
- Moore, C. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*.. Jossey-Bass. San Francisco, CA

Coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos definidos são coerentes com os objetivos da Unidade Curricular, 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

- Abordagem expositiva, com apresentação dos principais quadros teóricos da UC;
- Abordagem ativa e participativa, através da análise e discussão de estudos de caso, exercícios práticos e simulação de situações de conflito, negociação e mediação.

Coerência das metodologias de ensino com os objetivos

A orientação metodológica escolhida compreende os objetivos a alcançar na Unidade Curricular 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 á justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis;

Docente responsável

Gabriela Gomes Assinado de forma digital por Gabriela Gomes