MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR
ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CADEIRA: Gestão de Conflitos e Negociação.

Ano académico: *2006/2007*

Curso: *Licenciatura Bi-Etápica em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional.*

Ano: *4º ano.*

Semestre: *2º*

Carga horária semanal: *Duas horas teórico-práticas e uma hora prática*

Docente: *Ana Cotta Guerra Martins. Equiparada a Assistente do 1º Triénio*

1- O Conflito.

1.1- Perspectiva contemporânea do conflito.

1.2- Natureza dos conflitos.

1.3- O conflito funcional.

1.4- O conflito disfuncional.

1.5- Estádios do conflito.

2- Causas do Conflito Intergrupal.

2.1- Características dos grupos

2.2- Eficácia grupal.

2.3- Diferenças preceptivas.

4. Modelo de resolução de conflitos.

4.1- Intenções estratégicas.

4.2- Intenções tácticas.

5. Competências e técnicas para a resolução de conflitos.

5.1- Competências para uma comunicação eficaz.

5.2- A Escuta Activa.

5.3- Mediação de conflitos.

5.4- Fases do processo de mediação: objectivos e desenvolvimento.

6. A Negociação

6.1-Negociação no contexto organizacional.

6.2- Preparação para a Negociação.

6.3- Etapas da Negociação.

6.4- Técnicas e métodos para negociadores.

6.5- Práticas e dinâmicas de negociação eficaz.

Metodologia de avaliação

Dimensões de avaliação	Percentagem
Frequência	70%
Trabalho de grupo	30%

1.Dispensará de exame, o aluno que obtiver nota igual ou superior a 10 valores no trabalho e na frequência.

2.Todas as provas de exame serão constituídas exclusivamente por uma prova oral.

3. Os trabalhos de grupo são obrigatórios.

4. Os trabalhos de grupo são entregues ao docente no dia da frequência.

5. Os alunos deverão entregar um exemplar do trabalho em papel (que depois de corrigido será entregue aos alunos no horário atendimento, a marcar no dia da frequência) e um exemplar do trabalho em suporte informático, devidamente protegido pelos instrumentos de segurança informática.

6. A data de entrega dos trabalhos é única para todos os alunos, não existindo a possibilidade de adiamento.

Bibliografia

Ferreira, J. Neves, J. Caetano, A. (2001) *Manual de Psicossociologia das Organizações.* Editora McGrawHill de Portugal.

Fustier, M. (1982). *O Conflito na Empresa.* Formação Permanente em Ciências Humanas. Brasil. Livraria Martins Fontes Editoras LTDA.

Invancevich, J. Matteson, M. (2002). *Organizational Behaviour and Management.* London. McGrawHill.

Maddux, R. (1991). *Negociar com sucesso.* Monitor- Projectos e Edições Lda.

Nierenberg, J; Ross, I (2003). *Os Segredos de uma Negociação bem Sucedida.* Plátano Editora.

Vala, J. Monteiro, M. (1993). *Psicologia Social.* Fundação Calouste Gulbenkian.

Ana Cotta Guerra Martins

Ana Cotta Guerra Martins