



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Gestão de Recursos Humanos e  
Comportamento Organizacional

ANO LECTIVO

2007/2008

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

Unidade Curricular	Gestão de Conflitos e Negociação		
Área Científica	Recursos Humanos		
Classificação curricular	Obrigatória	Ano/Semestre	4ºano/2º semestre

Créditos ECTS	Horas de trabalho do aluno	Carga horária das sessões de ensino	
		Natureza Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
		3 TP (semanais)	

DOCENTES		CATEGORIA
Responsável	Ana Isabel de Santiago Vaz Cotta Guerra Martins	Equiparada a Assistente do 1.º Triénio
Teóricas		
Teórico-Práticas	Ana Isabel de Santiago Vaz Cotta Guerra Martins	Equiparada a Assistente do 1.º Triénio
Práticas		
Prático-Laboratorial		

OBJECTIVOS

- Aquisição, identificação e capacidade de integrar os principais conceitos, teorias e abordagens da disciplina de Gestão de Conflitos e Negociação.
- Aquisição da capacidade reflexiva, relativa aos conteúdos teóricos da disciplina de Gestão de Conflitos e Negociação.
- Compreensão da lógica subjacente às metodologias de investigação utilizadas no domínio da Gestão de Conflitos e Negociação, como objecto de estudo.  
Compreensão da importância da disciplina de Gestão de Conflitos e Negociação, nas relações interpessoais, relações laborais e no auto-conhecimento.

PROGRAMA PREVISTO

- 1- O Conflito.
- 2- Perspectiva contemporânea do conflito.
  - 1.1- Natureza dos conflitos.
  - 1.2- O conflito funcional.

- 1.3- O conflito disfuncional.
- 1.4- Estádios do conflito.
- 2- Causas do Conflito Inter-grupal.**
  - 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 táticas.
- 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.
- 7. Compreender os conflitos internacionais.**

## 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.

## WEBGRAFIA

[www.scielo.org](http://www.scielo.org)

[www.ebscohost.com](http://www.ebscohost.com)

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua

Periodicidade, Investimento cognitivo, Resolução de Problemas.

Avaliação Periódica	Trabalhos práticos e avaliação do Módulo de Formação em sala de aula.
Avaliação Final	Média ponderada da nota da frequência e do Módulo de Formação.
Frequência	70%
Trabalho de grupo. (Módulo de Formação)	30%

**OBSERVAÇÕES**

1. Dispensará de exame, o aluno que obtiver nota igual ou superior a 10 valores no trabalho e na frequência.
2. Os trabalhos de grupo são obrigatórios, sendo os grupos constituídos por um máximo de 5 alunos.
3. Os alunos deverão apresentar obrigatoriamente, o ante-projecto do trabalho em contexto de sala de aula, sendo o dia da apresentação marcado previamente com a docente.
4. A apresentação do Módulo de Formação deverá seguir uma determinada estrutura definida pela docente. Os alunos terão acesso prévio à documentação que servirá de apoio ao desenvolvimento estrutural deste trabalho.
5. Os trabalhos de grupo são entregues ao docente no dia da frequência.
6. 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.
7. A data de entrega dos trabalhos é única para todos os alunos, não existindo a possibilidade de adiamento.

**HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL****Dia: 4º – Feira****Horário: 12- 13.30. H****Local: Gabinete de G.R.H**

Anacotta Grima