



Ementa Administração e Mediação de Conflitos nas Organizações – Com Tutoria

1. Nome do curso: ADMINISTRAÇÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NAS ORGANIZAÇÕES

2. Objetivo Geral: Possibilitar aos servidores ou empregados públicos a aquisição de conhecimentos para aprimorar e desenvolver competências e habilidades necessárias para administrar e mediar e conflitos no seu cotidiano.

3. Carga Horária: 20 horas/aula.

4. Conteúdo Programático:

Competência 1 - Conhecer as diversas definições de conflitos, identificando o processo de surgimento dos conflitos e seus diferentes estágios.

- 1.1 Definições de Conflito.
- 1.2 Diferentes perspectivas sobre os conflitos.
- 1.3 Dimensões dos conflitos.
- 1.4 Níveis e fontes dos conflitos
- 1.5 Estágios do processo de conflitos

Competência 2 - Identificar as diversas estratégias de administração de conflitos e reconhecer as melhores abordagens para sua administração

- 2.1 Estratégias de administração de conflitos.
- 2.2 Prós e contras dos métodos de administração de conflitos.
- 2.3 Como fazer uso das abordagens colaborativas
- 2.3 Métodos de solução de conflitos



Competência 3 - Entender as possibilidades da geração de acordos, utilizando a comunicação e a negociação como ferramenta de se chegar a consenso.

3.1 Comunicações – O papel do diálogo

3.2 Comunicações não violentam como estratégia no processo de mediar

3.3 Gerando opções de acordo

3.4 Negociação

3.5 Quatro princípios para se chegar ao sim

Competência 4 - Compreender as diversas definições de mediação e entender como se dá o processo da mediação de conflitos

4.1 Definições de Mediação

4.2 Princípios da mediação

4.3 Descrevendo o Processo de mediação

4.4 Estágios da mediação

4.5 Habilidades fundamentais do mediador

5. Metodologia: De Ensino a Distância: uso da apostila *online*, leitura complementar, vídeos, materiais complementares, exercícios práticos orientados, rotina de escrita orientada, fóruns, avaliações de aprendizagem, tutoria.

Metodologia de Avaliação de Aprendizagem: exercício de aprendizagem por Competência e fóruns.



6. Bibliografia.

ARAÚJO Luis César G. - Gestão de Pessoas – Estratégias e Integração Organizacional – 2009

ALMEIDA, Tânia, Caixa de Ferramentas em Mediação.

BERG, Ernesto Artur – Administração de conflitos, abordagens Práticas para o dia a dia – 2010 - 1ªEdição.

CAETANO, Luiz Antunes - Arbitragem e Mediação. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

MOORE. Christopher W. – O Processo de Mediação, Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos.

QUINN Robert E. Et al - **Competências Gerenciais. 2003**

VASCONCELOS, Carlos Eduardo – Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas

www.saberonline.net/mediacao-de-conflitos/sete-principais-tecnicas-utilizadas-pelo-mediador-de-conflitos/http://www.mediacionflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html

<http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/notaTecnica01.pdfhttp://>

www.saberonline.net/mediacao-de-conflitos/sete-principais-tecnicas-utilizadas-pelo-mediador-de-conflitos/http://www.mediacionflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html