



## **Ementa Administração e Mediação de Conflitos nas Organizações – Autoinstrucional**

**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 e avaliações de aprendizagem.

**Metodologia de Avaliação de Aprendizagem:** exercício de aprendizagem por Competência.



## **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.mediareconflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html](http://www.saberonline.net/mediacao-de-conflitos/sete-principais-tecnicas-utilizadas-pelo-mediador-de-conflitos/http://www.mediareconflitos.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.mediareconflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html](http://www.saberonline.net/mediacao-de-conflitos/sete-principais-tecnicas-utilizadas-pelo-mediador-de-conflitos/http://www.mediareconflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html)