

## EMENTA DE CURSO ON-LINE

### 1. Nome do curso: Gestão de Conflitos nas Organizações

**Objetivo Geral:** Possibilitar aos servidores a aquisição de conhecimentos para aprimorar e desenvolver competências necessárias para administração e negociação de conflitos no seu cotidiano.

### 2. Carga Horária: 20 horas/aula.

### 3. Conteúdo Programático:

#### 6.2.1. ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITO.

a) Definição de Conflito;

b) Diferentes perspectivas sobre os conflitos;

c) Níveis, fontes e estágios dos conflitos;

- Níveis:

Entre Indivíduos do mesmo grupo;

Entre duas Organizações;

Entre Unidades da mesma Organização;

- Fontes:

Diferenças Individuais;

Diversidade Cultural;

Erro de percepção;

Mal entendido ou Erro de Comunicação;

- Estágios:

As partes não detectam o conflito;

Identificação por um ou mais dos envolvidos;

Consciência cognitiva e/ou emocional para a ação;

Desfecho ou resultado.

d) Estratégias de administração de conflitos;

1. Abstenção
2. Acomodação
3. Colaboração
4. Transigentes

## 5. Competição

e) Quando utilizar as cinco estratégias à administração de conflitos;

- **Abstenção:**

1. Quando uma questão é trivial, ou há outras mais importantes e prementes.
2. Quando você enxerga possibilidades de atender seus interesses.
3. Para deixar que as pessoas esfriem a cabeça e retomem a perspectiva.
4. Quando a possibilidade de ruptura sobrepuja os benefícios da solução.
5. Quando a coleta de informações supera a decisão imediata.
6. Quando outros podem solucionar as contendas de maneira eficaz.
7. Quando as dificuldades parecem tangenciar ou não passar de sintomas de outros problemas.

- **Acomodação:**

1. Quando você percebe que está errado - para permiti que uma alternativa melhor seja ouvida, para aprender e para demonstrar que você é um indivíduo razoável.
2. Quando determinadas questões são mais importantes para os outros do que para você – para satisfazer os outros e fomentar a cooperação.
3. Para acumular créditos sociais para controvérsia posteriores.
4. Para minimizar a perda quando você está em situação de inferioridade e derrota.
5. Quando a harmonia e a estabilidade são particularmente importantes.

- **Colaboração:**

1. Para chegar a uma situação integradora, quando ambos os interesses são demasiados relevantes para que um deles seja comprometido.
2. Quando o seu objetivo é aprender.
3. Para amalgamar ideias de pessoas com pontos de vista díspares.
4. Para obter comprometimento, incorporando os diversos interesses num consenso.

- **Transigente:**

1. Quando as metas são importantes, mas não valham o esforço possibilidade de ruptura implícita em modos mais assertivo.
2. Quando oponentes de igual poder estão comprometidos com objetivos mutuamente excludentes.
3. Para chegar as soluções temporárias para questões complexas.
4. Para alcançar soluções expedientes sob pressão de tempo.
5. Como alternativa quando a colaboração ou a imposição são infrutíferas.

- **Competitivo:**

1. Quando uma iniciativa rápida é decisiva e vital.

2. Em questões importantes, nas quais é preciso implementar medidas impopulares
  3. Em questões vitais para o bem-estar da organização, e quando você sabe que está com a razão.
  4. Contra aqueles que se aproveitam de comportamentos não competitivos.
- f) Como fazer uso das abordagens colaborativas à administração de conflitos;

#### 6.2.2. MEDIAÇÃO DE CONFLITO

- a) Diferença entre mediar e administrar conflitos;
- b) Entendendo o papel do mediador de conflito;
- c) Características necessárias ao ofício de mediar;
  - Confidencialidade / Privacidade
  - Voluntariedade/liberdade das partes
  - Participação de terceiro imparcial
  - Economia financeira e de tempo
  - Informalidade / Oralidade
  - Reaproximação das partes
  - Autonomia das decisões / Autocomposição
  - Não competitividade
- d) Estágios do Processo de mediação
  - Identificar o Problema
  - Escolher o método
  - Selecionar o mediador
  - Reunir dados
  - Definir o problema
  - Desenvolver opção
  - Redefinir posição
  - Barganhar
  - Redigir acordo
- e) Princípios da Mediação
  - Imparcialidade do mediador;
  - Isonomia entre as partes;
  - Oralidade;
  - Informalidade;
  - Autonomia da vontade das partes;
  - Busca do consenso;
  - Confidencialidade;
  - Boa-fé.

#### 6.2.3. NEGOCIAÇÃO E ACORDO DE COMPROMISSO

- a) Como negociar Acordos e compromissos:
- b) O papel vital do diálogo
- c) Quatro princípios para chegar ao “SIM”:

- Distinga as pessoas do problema.
- Mantenha o foco nos interesse, não nas posições.
- Gere outras possibilidades.
- Insista em usar critérios objetivos.

#### 4. Metodologia:

**Metodologia de Ensino:** As aulas serão baseadas em exposições dialogadas e prática com os aplicativos Microsoft Teams. O curso será realizado com uso da ferramenta Microsoft Teams, uma plataforma unificada de comunicação e colaboração que combina bate-papo, videoconferências, armazenamento de arquivos. O tutor e alunos estarão no mesmo horário na plataforma, sendo a aula transmitida ao vivo e ficando também uma gravação para quem desejar assistir novamente. O aluno terá acesso a apostila também dentro da ferramenta Microsoft Teams.

**Metodologia de Avaliação de Aprendizagem:** Ao término do curso, os alunos serão avaliados na própria ferramenta Microsoft Teams por meio de prova online com 10 (dez) questões, sendo 01 (um) ponto por questão, cuja nota mínima para aprovação do curso é 07 (sete) pontos. A primeira prova estará disponível no 1º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A segunda prova (opcional e de recuperação de nota) estará disponível no 2º dia útil imediatamente posterior ao fim do curso. A chamada será feita no horário da aula ao vivo por meio de recursos da ferramenta Microsoft Teams.

#### 5. Bibliografia:

QUINN Robert E. Et al - Competências Gerenciais. 2003

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

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

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

<http://www2.anac.gov.br/arquivos/pdf/notaTecnica01.pdf><http://www.saberonline.net/mediacao-de-conflitos/sete-principais-tecnicas-utilizadas-pelo-mediador-de-conflitos/http://www.mediarconflitos.com/2006/07/o-que-mediao-de-conflitos.html>