

Unidade Curricular: [7053155] Comunicação e Gestão de Conflitos

Unidade Curricular:	[7053155] Comunicação e Gestão de Conflitos				
Sigla da área Científica em que se insere:	723				
Curso:	[MC59] Mestrado em Gestão em Enfermagem				
Ano Letivo:	2022-23				
Ano Curricular:	1	Semestre	S2	Nr. de ECTS	3

Equipa Pedagógica

Regente / Coordenador	Teresa Maria Ferreira dos Santos Potra (Regência da Unidade Curricular)
Docentes	Pedro Ricardo Martins Bernardes Lucas, Teresa Maria Ferreira dos Santos Potra

Objetivos de aprendizagem

- Identificar tipos e fontes de conflito;
- Prever as consequências práticas dos conflitos nas organizações;
- Identificar as várias alternativas de resolução de conflitos;
- Conhecer qual o seu estilo de abordagem de conflitos;
- Adequar a comunicação durante a resolução do conflito face a face;
- Conduzir a negociação para uma solução conjunta do conflito.

Conteúdos Programáticos

- Conceito de conflito e as diversas formas de o encarar;
- Comunicação para a resolução de conflitos;
- O comportamento assertivo na gestão de conflitos;
- O processo negocial como estratégia de resolução de conflitos;
- As mediação como estratégia do enfermeiro gestor na gestão de conflitos nas equipas de saúde;
- Plano de ação de melhoria.

Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos

Os conteúdos programáticos foram organizados de forma a promover e estimular a reflexão sobre os conflitos existentes nas organizações de saúde e a análise das suas consequências no ambiente e eficácia organizacional. Dada a relevância da comunicação na área conflitual são revistos e aprofundados conceitos nesta área e na área da negociação.

Tendo por base a aplicação de exercícios de diagnóstico e simulações cada estudante identifica o seu estilo de abordagem de conflito e identifica estratégias adequadas de atuação em cada situação de conflito.

Total de Horas de trabalho:	0081:00
Teóricas:	0010:00
Seminário:	0008:00
Práticas Laboratoriais:	0000:00
Estágio:	0000:00

Total de Horas de contacto:	0033:00
Teórico-Práticas:	0015:00
Orientação Tutorial	0000:00
Trabalho de Campo:	0000:00

Metodologias de Ensino e Avaliação

A metodologia segue uma orientação de pedagogia ativa, com participação dos estudantes. Para além de exploração de alguns conceitos teóricos recorre-se a: Estudo de casos; Análise e simulação de situações de conflito; Diagnóstico e discussão dos estilos individuais de gestão dos conflitos dos estudantes.

Avaliação:

O estudante poderá optar por:

- Avaliação contínua - Momento individual escrito (80%); Participação nas atividades propostas nas sessões letivas (20%)

ou

- Exame Final (100%).

Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos

Considerando que a finalidade desta UC tem como propósito dotar os estudantes das competências necessárias para gerir assertivamente situações de conflitos, aplicáveis aos mais diferentes campos de atuação recorre-se sobretudo a metodologias que apelam à reflexão e participação dos estudantes como estudos de caso e simulações de situações de conflito.

Este tipo de metodologias permite a exploração dos comportamentos dos estudantes e das suas vivências na situação possibilitando a extrapolação de algumas ilações para a vida real e conduzindo ao atingir dos objetivos de aprendizagem.



Bibliografia

- Sequeira, C. (2016). Comunicação Clínica e Relação de Ajuda. (1ª Ed.). Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.
- Borges, C. (2019). 50 perguntas poderosas que podem mudar a sua vida. (2ª ed.). Lisboa: NLPC Edições.
- Cunha, P. (2014). Conflito e Negociação. (2ª Ed.). Lisboa: Edições Asa.
- Cunha, P., & Leitão, S. (2012). Manual de gestão construtiva de conflito. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Pérez, J. (2014). Coaching para Docentes - Motivar o sucesso. Lisboa: FNAC.
- Fachada, O. (2014). Liderança. Lisboa: Edições Sílabo.
- Rego A. & Cunha, M. (2012). Liderança Positiva. (3ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.

Inválido para efeito de certificação