

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:	2023-24				
Ano Curricular:	1	Semestre	S2	Nr. de ECTS	3

Equipa Pedagógica

Regente / Coordenador	Elisabete Maria Garcia Teles Nunes (Regência da Unidade Curricular)
Docentes	Elisabete Maria Garcia Teles Nunes

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; A mediação como estratégia do enfermeiro gestor na gestão de conflitos nas equipas de saúde;

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.



Unidade Curricular: [7053155] Comunicação e Gestão de Conflitos

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 a 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

Cunha, M.P.; Cunha, R. C.; Rego, A.; Neves, P.; Cabral-Cardoso, C. (2016) *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (8ª Edição) Lisboa: Editora RH

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.

Fachada, O. (2014). *Liderança-A prática da liderança. A liderança na prática*. Lisboa: Edições Sílabo. ISBN 978-972-618-777-6

Fisher, R.; Ury, W.; Patton, B. (2019) *Chegar ao sim. Saiba como negociar acordos sem ceder*. Alfragide: Lua de Papel. ISBN 978-989-23-1993-3

Osugui DM, Henriques SH, Dázio EMR, Resck ZMR, Leal LA, Sanches RS.(2020) Negociação de conflitos como competência do enfermeiro. *Rev bahiana enferm*. 34:e-36035.

Sequeira, C. (2016). *Comunicação Clínica e Relação de Ajuda*. (1ª Ed.). Lisboa: Lidel - Edições Técnicas, Lda.

Ury, W.; Brett, J.; Goldberg, S. (2009) *Resolução de conflitos*. Lisboa:Actual Editora ISBN 978-989-8101-72-3