

# PLANO DE CURSO

## GESTÃO DE CONFLITOS

**Carga horária:** 40 horas

**Objetivo geral:**

Apresentar o processo de conflitos em ambientes de trabalho. Serão abordados desde as relações pessoais até a gestão de conflitos.

**Conteúdo programático:**

- As relações interpessoais.
- Definição de conflito.
- O processo do conflito.
- Comportamento.
- Consequências.
- Análise de conflitos.
- Tipos de poder.
- Elementos presentes na negociação.
- A necessidade de mediação.
- Gestão de conflitos.

**Metodologia:**

O curso será realizado totalmente a distância. O aluno deverá acessar o ambiente do curso, por meio de dispositivos conectados à internet, e navegar pelas áreas da sala de aula virtual. Os conteúdos de cada módulo serão disponibilizados para navegação online e deverão ser lidos em sua totalidade. Depois de realizar a leitura dos conteúdos, o aluno terá que acessar a Avaliação final, marcar suas respostas e enviar o questionário para que o sistema faça a correção automaticamente.

**Cronograma de atividades:**

- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 1;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 2;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 3;
- Leitura do(s) conteúdo(s) online do Módulo 4;
- Responder ao questionário da Avaliação final.

**Critérios de aprovação e certificação:**

- Realizar a leitura dos conteúdos online dos 4 módulos de 10 horas aula cada;
- Ter aproveitamento igual ou superior a 60% na Avaliação final; e
- Responder à Pesquisa de satisfação