MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

NEGOCIAÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS

Código da disciplina	X215		
Tema da disciplina	Negociação e Gestão de Conflitos		
Carga horária	30 h/a	**Número de créditos**	2 créditos
Tipo de componente	(X) Disciplina	( ) Tópicos especiais	( ) Seminário
Ementa	Fundamentos da negociação e da gestão de conflitos no contexto organizacional. Natureza, fontes, tipos e dinâmica dos conflitos; diagnóstico de posições, interesses, necessidades, poder e emoções; preparação e condução de negociações distributivas e integrativas; criação e distribuição de valor; comunicação, escuta ativa, confiança e ética; estratégias de gestão, mediação e resolução de conflitos; aplicação a equipes, relações de trabalho e relações interorganizacionais. Desenvolvimento de habilidades por meio de casos, simulações e reflexão sobre práticas profissionais.		
Objetivos	1. Compreender os fundamentos teóricos e conceituais da negociação e da gestão de conflitos nas organizações. 2. Diagnosticar contextos de conflito, identificando causas, tipos, níveis de escalada, posições, interesses, poder, emoções e partes envolvidas. 3. Planejar e conduzir negociações distributivas e integrativas, utilizando alternativas, critérios objetivos e estratégias de criação e captura de valor. 4. Desenvolver habilidades de comunicação, escuta ativa, empatia, confiança, autorregulação emocional e condução de conversas difíceis. 5. Selecionar e aplicar estratégias éticas de gestão, mediação e resolução de conflitos em equipes, relações de trabalho e parcerias organizacionais. 6. Avaliar acordos e elaborar planos de ação para prevenir, administrar e transformar conflitos em oportunidades de aprendizagem e cooperação.		
Conteúdo programático	1. Negociação e gestão de conflitos: conceitos, relevância e aplicações em Administração. 2. Conflito nas organizações: fontes, tipos, níveis, funções, disfunções e dinâmica de escalada e desescalada. 3. Diagnóstico do conflito: partes, posições, interesses, necessidades, poder, percepções, emoções e contexto. 4. Preparação para negociar: objetivos, alternativas, MAANA/BATNA, zona possível de acordo e critérios objetivos.		

@uniforcomunica

	5. Negociação distributiva: distribuição de valor, concessões, âncoras, limites, informação e dilemas éticos. 6. Negociação integrativa: interesses, criação de valor, trocas, opções, confiança e acordos sustentáveis. 7. Comunicação e relacionamento: escuta ativa, perguntas, enquadramento, linguagem, emoções e redução da defensividade. 8. Conversas difíceis, feedback e influência: como abordar identidade, impacto, responsabilidade e mudança. 9. Estratégias de gestão de conflitos: competição, colaboração, acomodação, compromisso, evitação e adequação ao contexto. 10. Mediação, facilitação, conciliação e outros métodos de resolução de disputas no trabalho. 11. Conflitos em equipes e relações interorganizacionais: coordenação, desempenho, confiança e aprendizagem. 12. Simulações, análise de casos e elaboração de plano aplicado de negociação e gestão de conflitos.
Metodologia	Aulas expositivas dialogadas, leitura orientada de livros e artigos, análise de casos organizacionais, mapeamento de conflitos, debates baseados em questões-problema, exercícios de comunicação e escuta ativa, simulações de negociação e mediação, role plays, debriefings e avaliação por pares. As atividades serão relacionadas a situações reais ou plausíveis do contexto profissional, preservando a confidencialidade quando necessário. Ao final, cada mestrando apresentará um plano aplicado contendo diagnóstico do conflito, objetivos, interesses das partes, estratégia de intervenção, alternativas, critérios de avaliação e proposta de acordo ou encaminhamento.
Avaliação	1. Participação qualificada, preparação das leituras e contribuição nos debates e debriefings. 20%. 2. Diagnóstico de uma situação de conflito e elaboração de plano de preparação para negociação. 25%. 3. Desempenho em simulações de negociação/mediação e reflexão individual sobre a experiência. 25%. 4. Projeto aplicado de negociação e gestão de conflitos, com apresentação oral e proposta de intervenção. 30%.
Bibliografia	BRUMMANS, Boris H. J. M.; HIGHAM, Lise; COOREN, François. The work of conflict mediation: Actors, vectors, and communicative relationality. Human Relations, v. 75, n. 4, p. 764–791, 2022. DOI: https://doi.org/10.1177/0018726721994180. ELGOIBAR, Patricia; MEDINA, Francisco J.; EUWEMA, Martin C.; MUNDUATE, Lourdes. Increasing integrative negotiation in European organizations through trustworthiness and trust. Frontiers in Psychology, v. 12, 655448, 2021. DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655448. MOUZAS, Stefanos. Strategic Negotiations for Sustainable Value: A Guide to Lasting Business Deals. 1. ed. Abingdon: Routledge, 2022. ISBN 9780367430603. Disponível em: https://www.routledge.com/Strategic-Negotiations-for-Sustainable-Value-A-Guide-to-Lasting-Business-Deals/Mouzas/p/book/9780367430603. NUNKOO, Deepak Kumar; SUNGKUR, Roopesh Kevin. Team conflict dynamics & conflict management: derivation of a model for software organisations to enhance

unifor.br

team performance and software quality. Global Transitions Proceedings, v. 2, n. 2, p. 545–552, 2021. DOI: https://doi.org/10.1016/j.gltp.2021.08.007.

STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most. 3. ed. atualizada. New York: Penguin Books, 2023. 400 p. ISBN 9780143137597. Disponível em: https://www.penguinrandomhouse.com/books/722989/difficult-conversations-by-douglas-stone-bruce-patton-and-sheila-heen-foreword-by-roger-fisher/.

TRAVAIN, Luiz Antonio Loureiro. Manual da conciliação e mediação trabalhista. 1. ed. São Paulo: Amazon, 2021. v. 2, 388 p. ISBN 9798733999838. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/185807.