



PLANO DE ENSINO

Curso: CST GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Disciplina / Unidade Curricular: ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS E AS TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO

Unidade de Aprendizagem / Módulo: RELACIONAMENTO HUMANO

Carga Horária: 72 HORAS

Professor Responsável: NEUSA SALETE VÍTOLA PASETTO E FERNANDO EDUARDO MESADRI

Ementa

Fundamentação histórica e conceitual (o conceito de conflito, os principais conflitos ao longo da história: étnicos, religiosos e sociais, o conceito de negociação, a evolução da negociação ao longo da história, o surgimento dos conflitos na relação capital-trabalho). O indivíduo e o processo decisório, origens dos conflitos nos sujeitos, a família como geradora de conflitos, os conflitos intrapessoais, os conflitos interpessoais, os tipos de conflitos. Processo decisório nas organizações, fatores organizacionais envolvidos na geração de conflitos, a condução dos conflitos nos ambientes organizacionais, o custo da má gestão do conflito na organização. Mudança dos paradigmas na condução dos conflitos. Os diferentes conflitos na estrutura organizacional. A negociação no processo decisório. O perfil e o que se espera do negociador, Plano de negociação. Táticas de negociação. Negociação integrativa e distributiva. Questões contemporâneas da negociação. Técnicas, métodos e ferramentas. Arbitragem e sua condução.

Mediação e seus passos. A conciliação e suas etapas. Como evitar os erros mais comuns nas negociações. MAPAN. Tendências (controladoria comportamental, os novos paradigmas da condução dos conflitos, aplicação da criatividade para administrar o conflito globalmente, a gestão da atenção aplicada aos conflitos organizacionais, a utilização da TI para resolução de conflitos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. WACHOWICZ, M. **Conflito e negociação nas empresas**. Curitiba: IBPEX, 2012.
2. COSTA, H. S. **Negociando para o sucesso**. Curitiba: IBPEX, 2008.
3. KNAPIK, J. **Gestão de pessoas e talentos**. Curitiba: IBPEX, 2011.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. MARTELANC, R., PASIN, R., CAVALCANTE, F. **Avaliação de empresas**: um guia para aquisições e gestão de valor. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
2. MARTINELLI, D.P. **Negociação empresarial**: enfoque sistêmico e visão estratégica. Barueri: Manole, 2002.
3. ORLICKAS, O. **Modelos de gestão**: das teorias da administração à gestão estratégica. 2 ed. Curitiba: IBPEX, 2011.
4. THOMPSON, L.L. **O Negociador**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
5. VANIN, J.A. **Processos da negociação**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

COMPETÊNCIA: • Conhecer a fundamentação histórica e conceitual dos conflitos, a fim de entender como se dão alguns fenômenos dentro do contexto organizacional.	CONHECIMENTOS: • O conceito de conflito. • Os principais conflitos ao longo da história: étnicos, religiosos e sociais. • O conceito de negociação, • A evolução da negociação ao longo da história, • O surgimento dos conflitos na relação capital-trabalho. HABILIDADES: • Saber diagnosticar, procurando transformar conflitos disfuncionais em funcionais. • Lidar com os diversos conflitos, inclusive os de interesse. • Identificar fontes geradoras de conflitos.
COMPETÊNCIA: • Diferenciar e conduzir os tipos básicos de negociação.	CONHECIMENTOS: • Reconhecer os conceitos e as definições de negociação. • Identificar a negociação trabalhista e seus dois temas básicos (salários e condições de trabalho). • Estudar a negociação diplomática e o que a constitui. • Conhecer os três tipos distintos da negociação comercial. • Conhecer a negociação administrativa e como se dá o seu desdobramento no interior das organizações. • Conhecer a negociação política e suas implicações.

	HABILIDADES:	
	• Saber identificar e classificar os diferentes tipos de negociação. • Compreender as implicações de cada tipo de negociação nos diversos ambientes organizacionais.	
COMPETÊNCIA: • Integrar os conceitos aprendidos com a prática da gestão de conflitos junto ao ambiente organizacional.	CONHECIMENTOS:	
	• Conflitos existentes na família, na sociedade e nas organizações. • Efeitos dos conflitos e estratégias para sua condução. • Conflito como oportunidade de mudança e inovação. • Técnicas de manejo dos conflitos.	
	HABILIDADES:	

	• Conhecer e diferenciar os conceitos de conflitos intrapessoais, interpessoais e suas classificações. • Identificar e diferenciar conceitos e aplicabilidade dos conflitos positivos e negativos gerados na família, na sociedade e nas organizações.
COMPETÊNCIA: • Identificar as competências essenciais ao perfil de um negociador, sabendo elaborar as etapas de um plano de negociação de forma a respeitar todos os envolvidos, evitando problemas no momento em que eles ocorrem.	CONHECIMENTOS:
	• O perfil e o que se espera do negociador • Plano de negociação • Táticas e técnicas de negociação • Negociação integrativa e distributiva • Questões contemporâneas em negociação
	HABILIDADES:
	• Saber utilizar as técnicas de negociação adequadamente, a fim de superar limites e barreiras. • Utilizar a estratégia adequada de modo a administrar adequada mente os recursos disponíveis. • Diferenciar as negociações distributiva e integrativa, lançado mão da mais adequada a situação em conflito. • Identificar os traços de personalidade, as questões de gênero, e valores culturais que auxiliam ou até mesmo minimizam ou dificultam o processo de negociação.

COMPETÊNCIA: Conhecer e aplicar as técnicas, os métodos e as ferramentas para a condução adequada dos processo de arbitragem, mediação e conciliação.	CONHECIMENTOS:
	- Arbitragem e sua condução, a mediação e seus passos. - A conciliação e suas etapas - Erros mais comuns nas negociações e como evita-los - MAPAN – melhor alternativa para um acordo negociável.
	HABILIDADES:
	Saber aplicar as técnicas, os métodos e as ferramentas, identificando a sua melhor aplicabilidade, evitando ou minimizando possíveis erros.
COMPETÊNCIA:	CONHECIMENTOS:

• Conhecer as tendências vigentes na condução contemporânea dos conflitos fazendo o melhor uso conforme a necessidade da situação.	• Controladoria Comportamental • Novos paradigmas da condução dos conflitos • A aplicação da criatividade para administrar os conflitos globalmente • Gestão da atenção aplicada aos conflitos organizacionais • A utilização da TI para resolução de conflitos	
	HABILIDADES:	
	• Analisar e escolher entre as tendências disponíveis, àquela que melhor se adapta as demandas de resolução dos conflitos.	
Data:		
Assinaturas:		
Professor Responsável	Coordenador do Curso	Coordenação Pedagógica

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Carga horária	Conteúdos (Habilidades e Conhecimentos)	Encaminhamento Metodológico	Instrumentos de apoio	Referencial Bibliográfico
12	Aula 01 - Fundamentação histórica conceitual	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.
12	Aula 02 - O indivíduo e o processo decisório	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.
12	Aula 03 - O processo decisório nas organizações	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.

	Aula interativa – Revisão das aulas 1, 2 e 3	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.
12	Aula 04 - a negociação no processo decisório	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.
12	Aula 05 - Técnicas, métodos e ferramentas	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas . Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso . Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos . Curitiba: IBPEX, 2011.

12	Aula 06 - Tendências do processo decisório	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas. Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso. Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos. Curitiba: IBPEX, 2011.
	Aula interativa: Revisão das aulas 4, 5 e 6.	Aula expositiva e dialógica	Quadro interativo, projeto multimídia	WACHOWICZ, M. Conflito e negociação nas empresas. Curitiba: IBPEX, 2012. COSTA, H. S. Negociando para o sucesso. Curitiba: IBPEX, 2008. KNAPIK, J. Gestão de pessoas e talentos. Curitiba: IBPEX, 2011.

AVALIAÇÃO	
PROCEDIMENTOS	CRITÉRIOS
Realização de atividade pedagógica on-line (APOL);	Serão realizadas cinco APOLs durante a oferta da disciplina, conforme calendário acadêmico pré-estabelecido e rota de aprendizagem. Cada APOL será composta de cinco questões objetivas interdisciplinares. Cada APOL valerá 0,4 – Totalizando 4 (quatro) pontos.
Uma prova objetiva, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), realizada no polo de apoio presencial;	Será realizada uma prova objetiva, conforme calendário acadêmico pré-estabelecido. Esta prova será composta de dez questões. Cada questão valerá 0,3 - totalizando 3 (três) pontos.
Uma prova discursiva interdisciplinar, realizada no polo de apoio presencial.	Será realizada uma prova discursiva interdisciplinar, conforme calendário acadêmico pré-estabelecido. Esta prova será composta de cinco questões, cada questão valerá um ponto, totalizando 5 (cinco) pontos.