

## **Disciplina: Gestão de Conflitos e Técnicas de Negociação**

### **Objetivos**

Analisar o processo de negociação e mediação de conflitos no ambiente organizacional. Identificar os elementos básicos do processo de negociação e mediação que permitam discutir as possibilidades de estratégias nesse processo. Exercitar a prática em negociação e mediação de conflitos em suas diversas fases.

### **Ementa**

O processo de negociação e mediação de conflitos no ambiente organizacional. Os conceitos e teorias da psicologia da negociação. Conceitos e teorias da comunicação e da dinâmica do conflito interpessoal e intergrupos e sua resolução. Análise das variáveis intervenientes nesse processo e os aspectos éticos, morais e emocionais envolvidos. Técnicas de Negociação. Planejamento de uma negociação bem-sucedida: a busca de acordos mutuamente aceitáveis. Como separar as pessoas do problema. Como concentrar-se nos interesses e não nas posições. Como trabalhar junto para criar opções que satisfaçam às partes. Padrões éticos envolvidos em uma negociação. Negociação e padrões culturais. Técnicas de resolução de conflitos.

### **Bibliografia básica**

CALLIÈRES, F. **Como negociar com príncipes: os princípios clássicos da diplomacia e da negociação**. Rio de Janeiro: Campus: 2001,  
LEWICKI, R. L.; SAUNDERS, D. M.; MINTON, J. W. **Fundamentos da Negociação**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

### **Bibliografia complementar**

FISHER, R. et. al. **Estratégias de negociação**. Rio de Janeiro: Ediouro, 1997.  
MOORE, C. W. **O processo de mediação**. Porto Alegre: Artmed. 1998.  
MOSCOVICI, F. **Razão e emoção**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.  
URY, W. L. **Chegando a Paz**. Rio de Janeiro: Campus. 2000.  
WEISS, D. **Como resolver ( ou evitar ) conflitos no trabalho**. São Paulo: Nobel, 1994.