



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Pró-reitoria de Gestão de Pessoas
Setor de Formação Permanente

PLANO DE CURSO

NOME DO CURSO: Mediação e Gestão de Conflitos

PROFESSOR: Rosario Rossano Pecoraro

LOCAL DE REALIZAÇÃO: Av. Pasteur, 296 - Urca. Prédio da Nutrição 4º andar - sala 12.

| ANO: | PERÍODO DE REALIZAÇÃO: | CARGA HORÁRIA TOTAL: |
|-------------|--|-----------------------------|
| 2022 | Terças-feiras: 02/08, 09/08, 16/08, 23/08 e 30/08. Horário: das 8h30 às 12h30. | 20 |

PÚBLICO-ALVO

Gestores de diversos níveis hierárquicos e seus respectivos substitutos. Número de vagas: 40

EMENTA

Fundamentos de gestão de conflitos, mediação e negociação, Teoria do conflito e análise das situações conflitivas. Estratégias para uma gestão colaborativa/construtiva do conflito. Instrumentos e técnicas de mediação de conflitos e de negociação intersubjetiva.

JUSTIFICATIVA

O conflito é constitutivo das relações humanas. De modo geral, a tendência é evitá-lo ou desarmá-lo uma vez que é considerado de forma ameaçadora e destrutiva (o conflito como embate, confronto, etc.). Existe, porém, uma perspectiva mais eficiente e produtiva de abordar as situações conflitivas que surgem em muitos momentos das nossas vidas pessoais e profissionais, vale dizer, a perspectiva que as analisa e as gerencia a partir de um enfoque colaborativo/construtivo. O conhecimento das estratégias dessa abordagem, das principais teorias sobre a natureza do conflito e dos instrumentos e das técnicas de mediação e negociação poderá contribuir para o fortalecimento de práticas de gestão institucional colaborativas, harmônicas e não adversariais.

OBJETIVO GERAL

Domínio da abordagem colaborativa/construtiva do conflito e das principais técnicas de mediação e negociação.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No final do Curso os participantes deverão ter aprendido a:

- 1) definir com precisão as principais características de uma situação conflitiva;
- 2) analisar as situações conflitivas no ambiente de trabalho sob o prisma colaborativo e não adversarial;
- 3) dominar as principais técnicas de mediação e negociação de conflitos;
- 4) utilizar de modo eficaz e produtivo as estratégias de administração e gestão de conflitos e as principais técnicas de mediação e negociação;
- 5) contribuir para o fortalecimento de práticas colaborativas, harmônicas e não adversariais em seu ambiente de trabalho.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. Natureza, causas e modelos perceptivos das situações conflitivas.
2. Análise dos graus de intensidade do conflito.
 - 2.1. “Ganhos mútuos” *versus* “perdas mútuas”.
 - 2.2. Como evitar a escalada do conflito?
 - 2.3. Processos competitivos *versus* Processos colaborativos.
3. Estratégias de gestão e de mediação de conflitos.
 - 3.1. Identificar e compreender os interesses por trás das posições.
 - 3.2. Separar o problema das pessoas.
 - 3.3. Utilizar princípios objetivos e racionais.
 - 3.4. Praticar a escuta ativa (a arte de saber ouvir)
 - 3.5. Instaurar e consolidar o vínculo de confiança (“rapport”).
 - 3.6. Validar sentimentos e emoções.
 - 3.7. Aprender a pedir desculpas.
4. Como chegar a um acordo?
 - 4.1 A “Negociação integrativa” e o método da Escola de Harvard.
5. Conclusões, desafios e estudo de casos.

METODOLOGIA

O Curso se desenvolverá através de aulas expositivas/dialógicas, análise de textos e estudo de casos com os participantes.

RECURSOS DIDÁTICOS

Poderão ser usados recursos como data-show e computadores para exibição de material audiovisual.

AVALIAÇÃO

A avaliação final consistirá na descrição de uma hipótese de situação conflitiva e na elaboração de um estratégia colaborativa e não adversarial para a gestão e a possível solução da mesma.

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Tania. *Caixa de ferramentas em mediação*. São Paulo: Dash, 2014.

BASTOS, Simone; CORRÊA, Marcelo Girade; PASSANI, Andrezza. *Resolução de Conflitos para Representantes de Empresas*. Brasília: CEAD/UnB, 2014.

BRIQUET, Enia Cecilia. *Manual de mediação*. Petrópolis: Vozes, 2016.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. *Como chegar ao sim* (edição revista e atualizada). Rio de Janeiro: Sextante, 2018.

ROSENBEEG, B. Marshall. “Mediação e solução de conflitos”. In: *Comunicação não violenta*. São Paulo: Ágora, 2021.

SHAPIRO, Daniel. *Negociando o inegociável*. Rio de Janeiro: Editora Globo, 2020.

PROFESSOR/INSTRUTOR

Rosario Rossano Pecoraro é Professor Associado da UNIRIO atuando no Departamento de Filosofia e no Programa de Pós-Graduação em Enfermagem e Biociência (PPGEFBIO). É Especialista em Mediação e Conciliação pela SAS-ANPAR e, desde 2011, Coordenador do Projeto de pesquisa “Teorie del Conflitto e Filosofia della Mediazione” (UNIRIO/SAS-ANPAR). É Doutor em Filosofia pela PUC-Rio e Pós-Doutor em Ética e Epistemologia pela CAPES/PNPD-UFPI. É Instrutor da PROGEPE/UNIRIO e Líder do “Laboratório de Filosofia Política e Moral Gerardo Marotta” (CNPq/UNIRIO).

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8970085602312764>