

DESENHO CURRICULAR: CURSO DE NEGOCIAÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS

Dr. NTAKIRUTIMANA ELIPHAZ

19-APRIL- 2016

Índice

Introdução	3
Objetivos.....	4
Nota explicativa de plano de estudo.....	4
Unidade 1. O conceito e objetivos de negociação.....	6
Unidade 2.Processo de negociação.....	7
Unidade 3.Estratégias de terceiros num processo negocial.....	9
Unidade 4. Negociação em grupos e em organizações.....	10
Unidade 5. Intervenção de terceiros no processo negocial.....	11
Unidade 6. Tipos de negociações.....	11
Unidade 7. Conceito de Conflitos.....	12
Unidade 8. Gestão de conflitos.....	12
Unidade 9 Avaliações.....	15
Conclusão	16
Referencias Bibliográficas.....	17

Introdução

É imperativo o ser humano viver na comunidade, exercer suas actividades dentro duma sociedade complexo. Cada dia que passa o homem afronta problemas diversos: social, psicológico, familiar, económico etc. Muitas vezes nasce dificuldades, ira, desentendimentos entre pessoas, lutas, discussão e ficamos desapontados.

Sem dúvida, o mundo esta cheio de contradição. O que a pessoa X pensa que é direito dele, a pessoa Y veja duma outra maneira e notamos que nenhuma das partes quiere largar. Quando acontece esta situação, já o conflito começa a surgir.

Quando não haver uma solução imediata, este conflito não para. No lugar de parar, por contrário, contamina mais indivíduos possíveis. Por isso, há necessidade que uma resposta seja encontrada para resolver os conflitos: a negociação.

Há necessidade que pessoas dialogam e procuram resolver os problemas que criam desentendimentos entre elas.

Neste curso de negociação e gestão de conflitos, veremos alguns pontos que vão nos ajudar a resolver os conflitos. O sector da educação não esta fora de contexto conflito. Vamos analisar alguns aspetos que podem nos ajudar a gerir os conflitos laborais e criar um clima de ambiente favorável para o sucesso de ensino aprendizagem.

Este curso vai apoiar muito as pessoas ligadas na área de administração da escola e os docentes a saber como lidar com os problemas diários que encontremos nas nossas actividades de todos os dias.

Portanto, para entender melhor, veremos: os objetivos de curso, novas unidades e a conclusão.

Objetivos:

No fim desta disciplina, os alunos devem ser capaz de:

- definir os objetivos e as fases de negociação;
- caracterizar as causas de um conflitos e elaborar um plano de negociação;
- identificar o seu estilo pessoal numa situação de negociação;
- usar técnicas e táticas de auxílio em processo negociais atuais e futuros;
- participar na implementação e gestão de um processo negocial.

Nota Explicativa do Plano de Estudos

1 Duração do curso

Este curso tem a duração de três (3) semestres presenciais (por causa de horário fixo obrigatório e outros cursos), e no sistema de ensino a distancia ou online depende da disponibilidade de aluno e pode levar menos de três (3) meses.

2 Destinatários:

Directores de centros de formação;

Docentes e estudantes interessantes;

Diretores das escolas de todos níveis

Toda pessoa interessante a resolver os conflitos.

3 Atividades: Teóricas e Praticas:

O curso de Negociação e Gestão de conflitos tem um total de 60 horas. A parte teórica leva 40 horas quando a parte pratica leva 20 horas.

Plano do Processo Docente

Curso: Negociação e Gestão de conflitos

Ordem	DISCIPLINAS	Total de Horas
	SEMANAS	
01	O conceito e objetivos de negociação	04
02	Processo de negociação	06
03	Estratégias de terceiro no processo negocial	10
04	Negociação em grupos e em organizações	04
05	Intervenção de terceiro no processo negocial	10
06	Tipos de negociações	06
07	Conceito de conflitos	04
08	Gestão de conflitos	12
09	Avaliações	04
Total		60

Plano Temático das disciplinas:

UNIDADE	TEMÁTICA	HORAS TOTAIS		
		Teoria	Praticas	Total
01	O conceito e objetivos de negociação	4	-	04
02	Processo de negociação	4	2	06
03	Estratégias de terceiro no processo negocial	6	4	10
04	Negociação em grupos e em organizações	3	1	04
05	Intervenção de terceiro no processo negocial	6	4	10
06	Tipos de negociações	4	2	06
07	Conceito de conflitos	3	1	04
08	Gestão de conflitos	8	4	12
09	Avaliações	2	2	04
	Total	40	20	60

Unidade 1. O conceito e objetivos de negociação

1.1.O conceito de negociação:

A negociação é a vontade que manifestam duas partes de querer sentar juntos e encontrar uma solução aos desacordos que eles têm.

Para Jungueira (1986), A negociação é um processo de buscar aceitação de ideias, propósitos ou interesses visando ao melhor resultado possível, de tal modo que as partes envolvidas terminem a negociação consciente de que foram ouvidas, tiveram oportunidade de apresentar toda a sua argumentação e que o produto final seja sua maior que a soma das contribuições individuais.

Segundo o manual de Resolução de conflitos de Nações Unidas (2001) a “ negociação é uma tentativa voluntaria de resolver os conflitos que surgem devido a necessidades interesses e objectivos apostos.”

A negociação pode também ser definida como o momento de apresentar as razões de duas partes, e cada parte tentar ouvir o outro com perspectiva de aceitar uma parte de revindicação e se sentir satisfeito no fim do processo.

Podemos dizer que a finalidade de sentar na mesa de negociação e chegar num acordo satisfatório de todas partes em conflitos.

1.2.Objectivos de negociação

1.2.1 Objectivos gerais:

- Convencer as partes em conflitos sentar na mesma mesa e apresentar suas diferencias;
- Discutir suas diferencias abertamente e livramento;
- Resolver os problemas e trazer as soluções satisfeitas para ambas partes;
- Restabelecer o clima da paz e entendimento entre os grupos em conflitos.

1.2.3 Objectivos específicos:

- Saber como resolver os conflitos nas instituições educacional e
- Favorecer o clima favorável no processo de ensino-aprendizagem.

Unidade 2. Processo de negociação

Para Robbins (2007), para se conduzir uma negociação com efeitos positivos que vão de encontro ao que pretendemos inicialmente, temos de ter uma ideia dos conceitos chaves de negociação.

A negociação leva um processo curto, médio ou longo prazo dependentemente da situação. Assim analisaremos algum elemento que faz partes deste processo:

2.1 Partes em conflitos:

Nenhuma pessoa pode negociar sozinho. O ser humano é atacado diretamente ou indiretamente. O ambiente de trabalho, família, sociedade, religião, politica, lista pode ser mais longa, sempre cria conflitos entre: A contra B ou A e B contra C....

As partes podem ser um individuo contra outro ou pode os grupos adversários, país contra outro.

2.2 Interesses:

Moore (1996) identifica três tipos diferentes de interesses:

- Materiais, que estão relacionamentos com recursos físicos tais como dinheiro, terras ou tempo;
- Psicológicos, que estão ligados a questões de confiança, justiça e consideração e
- De procedimento, que concernem a forma de resolver a disputa, que esta” envolvido e como serão tomados as decisões.

2.3 Confrontar e discutir

O momento de confrontação é o momento importante onde a sabedoria é exigida. Cada parte tenta mostrar suas razões, e condena outra parte: carrega-a todos problemas que surgiram, neste momento ninguém aceita a culpa.

As discussões podem levar um bom tempo. É muito importante que o mediador deixe cada lado falar tudo que está no coração mas sem permitir as agressões que podem afetar a negociação.

Aqui, as partes em conflitos não podem se aproximar ou sentar (cadeiras) um perto de outro para evitar que haja os confrontos físicos. A discussão deve ser orientando para evitar que a negociação seja perturbada e desorientada.

2.4 Acordos:

O acordo é o resultado positivo que os mediadores encontram entre as partes em conflitos depois de várias discussões. No fim, as partes, cada lado não só aceita de ganhar uma parte da sua reivindicações mas também aceita perder uma parte que julgava podia lhe pertencer.

O texto de acordo deve ser bem elaborado, entendida, lida, e concordado por os grupos em conflito para evitar voltar no mesmo problema depois da assinatura do mesmo. Segundo o manual de Resolução de conflitos de Nações Unidas (2001) : “ O acordo deve estabelecer claramente QUEM concorda com O QUE, ONDE e COMO, Deve-se utilizar sempre que possível a linguagem dos adversários. Um acordo de mediação eficaz deve:

1. Ser específico;
2. Ser claro em termos de prazos finais;
3. Ser equilibrados;
4. Ser realista;
5. Ser claro e direito e
6. Ser proactivo assinado por todos os presentes”

2.5 Reconciliação

A reconciliação é a fase de reativar, repara e consolidar o relacionamento que foi anteriormente destruído por os conflitos. É uma fase que os negociadores procura a criar o clima diferente e ultrapassar o medo, a vergonha, e informar seu grupo que o antigo inimigo já é amigo.

Os intermediários no processo têm tarefas preponderantes de acompanhar a evolução de acordo. Mas os beneficiários deste acordo vêm no primeiro lugar, deve procurar a se reconciliar verdadeiramente e criar o clima de paz e tranquilidade.

Unidade 3. Estratégias de terceiros num processo negocial

3.1 Estratégias e táticas:

O processo negocial requer a sabedoria para manter as partes em conflitos na mesa de negociação até chegar num fim. Lembremos que cada parte luta para ganhar mais de que o seu adversário. Cada lado usa todos meios possíveis para chegar onde queria chegar antes ou durante os conflitos. Agora é o momento de unir todos instrumentos para alcançar seus objectivos.

Para Neves & Fernando (1992), as estratégias são as intenções mais gerais das táticas negociais. As táticas por sua vez são mais específicas, de mais curto prazo, que ambas as partes executam para evidenciar as estratégias. As principais quatro estratégias são:

- i Obter um acordo final próximo do ponto de resistência do oponente
- ii Aumentar a amplitude positiva da negociação
- iii Transformar a amplitude negativa em positiva impedindo o opositor a baixar o seu ponto de resistência
- iv Avaliar o oponente, levando - o acreditar que um determinado er o melhor que ele pode alcançar.

3.2 Estratégias de mediador:

O mediador que já foi aprovado para todas partes em conflitos, devera usara estratégias adequadas para que não seja recusado por uma das partes. Os domínios de causa de conflitos, das partes em conflitos e sua experiencia, todos estes elementos e outros lhe ajudaram a balançar as reivindicações de partes em conflitos e fazer com que chega a um acordo aceitável.

No caso de conflitos ligados o racismo, etnia, ou classe, cada grupo na fase de negociação procura a saber de qual grupo pertence o mediador, qual ér o seu passado, como que se comportou ou se comporta quando conflitos aconteceram, ou acontece no grupo dele. Portanto, o mediador deve superar qualquer nódoa ligada os conflitos e aparecer como um arbitro de futebol, que apita quando acontece uma falta sem privilegiar ou prejudicar uma das partes. O mediador toma lugar de um bom conselheiro

que mostra ambos as partes as consequências de permanecer em conflitos e as vantagens de sair de conflitos. Em breve, o mediador deve ser um estratégico.

3.3 Qualidades dum mediador

O mediador deve possuir as qualidades seguintes:

- Paciente;
- honesto;
- fiel;
- neutralidade;
- ter alta capacidade e habilidade de compreensão e de análise;
- Ter conhecimento de problemas a resolver;
- Saber opinar
- Bom conselheiro
- Experimentado

Unidade 4. Negociação em grupos e em organizações

4.1 Conceito de grupo:

o grupo é constituído por pessoas que são unidas segundo seus interesses e objectivos. O grupo é constituído por pessoas em proveniência da mesma etnia, tribo, raça ou nacionalidade agrupado segundo a situação geopolítica ou social no tempo e espaço definido,

4.2 Organização:

É constituída por pessoas seleccionadas segundo os critérios estabelecidos, regidos por leis, estatutos, regulamentos, que têm seus interesses bem especificados a atingir.

4.3 Fundamentação sobre negociação em grupos e em organizações:

A negociação em grupos e em organizações, precisa uma boa estruturação. Cada grupo ou organização tem um líder que o representa. Os líderes de grupos devem ter aceitação, ser aprovados por o restante de membros.

Uma organização tem os estatutos e regulamentos internos que dão poder o seu de actual no momento da negociação. É impossível que todos membros comparecem na mesa de negociação, mas os grupos ou associações são representados por seu presidente ou membros mandatado para efeito. É deve ter o poder de tomar as decisões quando forem necessários, e assinar o acordo.

Unidade 5. Intervenção de terceiros no processo negocial

5.1 Conceito de mediação:

Podemos definir a mediação com um meio organizado de resolver os conflitos entre as pessoas que não se entende por causa de interesses deles. Na palavra mediação entramos o mediador.

O mediador é uma pessoa considerada neutra, que para como um juiz de futebol com objectivos de ajudar as pessoas em conflitos a chegar a se entender e voltar viver em harmonia.

O mediador deve ser uma pessoa madura que tem experiência na área de negociações e que tem uma influência positiva e uma história inspiradora que motiva e da esperança ambas as partes em conflitos a chegarem a um bom resultado.

Unidade 6. Tipos de negociações

Existem vários tipos de negociação que dificilmente podemos determinar quais são perfeitas e quais não são perfeitas. Segundo Brito, (2001, p.22) na revista Científica do ITPAC, para que haja uma boa negociação, faz-se necessário a utilização de técnicas. Dependendo das técnicas utilizadas, chega-se a quatro tipos de negociação:

- a. Ganha/ganha;
- b. Ganha/perde ou perde/ganha;
- c. Perde/Perde
- d. A negociação não é realizada.

Segunda nossa experiencia da vida, podemos aumentar outros quatro tipos de negociação:

- a. Negociação forçada
- b. Negociação de interesse pessoal
- c. Negociação de interesses comuns
- d. Negociação de recuperação

Independente de seus tipos como já falamos, os objetivos de ambas partes e ganhar mais vantagens possíveis. E o mediador procura fazer entender a eles.

Unidade 7. Conceito de Conflitos

7.1 O que é conflito?

O conflito é resultado de acumulação de insatisfação que leva o tempo dentro da vida duma pessoa, grupo, associação que depois explode para manifestar o fim de paciência.

A experiencia mostra que quando um povo fica muito lesado, chega um momento que se revolta. As dores ficam mais pesadas e impossíveis a suportar acaba de tomar uma decisão infelizmente que não ajuda a ninguém.

7.2 Consequências de conflitos:

Em geral, os conflitos não trazem nenhuma vantagem, por contrário trazem: lágrimas, choros, fomes, inimizades e outras coisas más que impossível a citar.

Todo esse problema citado não favorece nada o desenvolvimento que seja da famílias ou de pais, mas cria lutos, pobreza, e as pessoas afetadas ficam muitos atrasados. Por isso deve sempre haver a solução.

Unidade 8. Gestão de conflitos

E praticamente inevitável viver um mundo sem conflito. Onde vive ser humano na terra, o conflito não pode faltar. Mas não podemos deixar os conflitos dominar nas nossas sociedades, porque eles ameaçam a nossa vida presente e futura, devemos saber gerir os conflitos e normalizar a situação.

Existem vários tipos de conflitos, sabemos que é difícil a citar todos. Vejamos só três neles que afetam diretamente a maioria da população, analisemos o remedio possível por gerir estes conflitos:

8.1 Conflitos laborais:

Os conflitos laborais nascem por causa de insatisfação de trabalhadores que se sentem lesados e que julgam que o seu salário de corresponde com desempenho deles.

Fora de salário surge também o mau tratamento de trabalhadores. Alguns empresários não consideram os trabalhadores deles como ser humanos, tratam como as maquinas deles de fabricar dinheiros. Estas pessoas (trabalhadores) trabalham sem descansos,

com insultos e ameaças de perder empregos e outras coisas. O trabalhador fica traumatizado e local de trabalho torna ser como um local de castigo.

8.1.1 Consequências:

- Greve exterior: Cada ser humana a sua paciência tem limite. A greve é o instrumento legal que o trabalhador usa para manifestar sua insatisfação. Não podemos imaginar a quantidade de valor que a empresa perca quando seu trabalhar paralisa sua actividade. Exemplo: As actividades podem parar um dia, uma semana...

-Greve silenciosa: Existe uma greve silenciosa que é feita por trabalhador sem a percepção de dono da empresa ou instituição superior. Este tipo de greve é perigosa porque estraga muitas coisas, que só no futuro vai se recobrir. Por exemplo: Falta de produzir a quantidade exigida; falta de bom atendimento ao cliente,...

-Sabotagem: A sabotagem é instrumento usada por trabalhadores insatisfeitos mas "criminosos" para punir os seus superiores ou donos da empresa quando julgam que não terão solução a seu problema. Por exemplo: incendiar os armazéns, acidentar os veículos, estragar as maquina, algumas vezes agressões corporais.

N.B: como todos estes elementos citados, claro que estes são poucos, existem mais, a empresa tem obrigação de pagar salários, impostos, dívidas de bancos e servir seus clientes. O estado vai começar a empresas, os bancos vão exigir dinheiro e os clientes vão fugir.

8.1.2 Resolução:

E aconselhável gerir os conflitos cedo possível. Sentar na mesa de negociação ouvir o que os outros têm e pensar para conseguir estabelecer um bom clima de trabalho. Organizar as reuniões regulares ouvir as reclamações e tentar dar soluções possíveis.

8.2 Conflitos da terra:

O conflito da terra é um dos conflitos mais perigosos na sociedade. Quando nos falamos de conflitos da terra, falamos de conflitos que afetam diretamente a vida inteira duma pessoa. Nas comunidades de baixo nível económico, o primeiro recurso que a família possui é a terra. Por isso, cada família tenta a todo custo conservar a sua possessão herdada de seus avos.

Tocar uma parte sem consentimento da família é criar a guerra sem fim. Na África, notemos lutas entre famílias ou irmão por causa da terra, infelizmente, esta confissão vai até a derramar o sangue. Isto está acontecendo cada dia que passa.

As limitações de espaços: terreno, machambas, estão também a criar transtorno se precedentes. A terra está a ser um verdadeiro caso de problema sério.

8.2.1 Consequências:

As famílias em conflitos não se entendem, ódio, inveja crescem, até os outros se acusam de feitiçaria e causa da morte de um desaparecimento físico. Na vida de ódio, inveja, crime, a sociedade não pode se construir. O clima reina é de tensão e medo. A terra que era a riqueza torna a ser fonte de perigo da vida. Há necessidade de ter a solução.

8.2.2 Resolução:

Os líderes comunitários e o estado ocupam um lugar na resolução de conflitos. As reuniões regulares, o parcelamento de terreno, os conselhos familiares ajudarão o povo a se situar e a viver em harmonia.

8.3 Conflitos familiares:

Os conflitos familiares são causados pelas várias causas entre outras: infidelidade, a pobreza, impotência, má gestão da riqueza familiar, a prostituição, falta de respeito etc. Ultimamente, as muitas dificuldades que estão a surgir onde as famílias se destroem facilmente, não está a ser fácil conseguir viver em harmonia.

8.3.1 Consequências:

Quando a família entra em conflitos tudo fica desorganizado. O marido não fala com a mulher e vice-versa. As crianças tornam rebeldes, e as casas ficam paralisadas. Se a família fica perturbada a nação fica em perigo.

8.3.2 Resolução:

A família é a base de desenvolvimento. Há necessidade de procurar resolver os conflitos familiares mais cedo possível. Os casais podem resolver suas indiferenças conversando regularmente, em dialogar é possível resolver os problemas familiares.

Há caso que os conflitos superam a conversa de casais ou filhos, assim as famílias de marido e da esposa de tomar a responsabilidade de aconselhar os seus filhos ajudar a voltar a viver em paz.

A Igreja tem uma tarefa grande de ajudar os casais, a experiencia mostra que a igreja ajudou muito na reconciliação dos casais mais de que todas organizações. Ser membro duma Igreja digne, faz parte da resolução de problemas familiares.

Unidade 9 Avaliações

As avaliações ajudam o docente a saber se realmente o aluno aprendeu bem as materias dadas e se esta capaz de meter em pratica os conhecimentos adquiridos.

A avaliação faz parte do processo de ensino aprendizagem. Sem a avaliação o curriculum torna incompleto, porque a finalidade de aprendizagem faltara instrumentos adequados de avaliar e classificar o aluno.

Nesta disciplina da Negociação e Gestão de Conflitos, o aluno deve escrever um teste a escolha múltipla com peso de 10 valores ou 50% de avaliação. E um ensaio de 5 páginas com bibliografia, com peso de 10 valores ou 50%.

O aluno aprova na disciplina quando a soma de avaliações atinge ou supera 10 valores ou 50%.

Escala de classificação de aluno:

18-20 (90-100 %)....Excelente

15-17.....(75-89 %).....Muito Bom

12-14.....(60-74%).....Bom

10-12.....(50-59%).....Suficiente

7-9(35-49%).....Medíocre

0-6.....(0-34 %).....Mau

Conclusão

A negociação ocupa um lugar estratégico na saúde de cada organização. Como já vimos há necessidade de ter uma resposta adequada quando surgem os conflitos na nossa família e no trabalho.

Os conflitos não podem não aparecer, porque tudo mundo é capitalista. Cada pessoa procura como satisfazer suas necessidades e muitas as vezes a satisfação duma pessoa cria a carência ou insatisfação de outra. E pesquisa mostra que a paciência de lesado costuma chegar no fim é acaba de nascer os conflitos.

A sociedade esta sempre afectada por conflitos de diversas naturezas. Estes conflitos não criam sor desentendimento dentro da comunidade, mas acabam de afectar as famílias e a produtividade.

Uma escola onde sempre há conflitos entre e docentes, o processo de ensino-aprendizagem fica perturbado e o rendimento baixa cada vez que os conflitos aumentam. Por isso é fundamental que os conflitos sejam bem geridos e criar o ambiente de harmonia.

Devemos resolver os problemas mais rápido possível. As partes em conflitos devem sentar é resolver as diferenças, porque nada é impossível quando existe a vontade de encontrar a solução das preocupações que perturbam nosso local trabalho ou a nossa comunidade.

O acordo achado depois de negociação, deve ser analisado, assinado e respeitado por ambas partes sem qualquer pressão para evitar que surgem depois os conflitos ligados os problemas anteriores.

A reconciliação, perdão mutua deve acompanhar o acordo no objectivos de curar as feridas causadas por conflitos, e criar de novo um inicio perfeito, um caminho novo de clima de paz e entendimento, cujo no final favoriza o desenvolvimento.

Referencias Bibliográficas

- Brito, E., P., A (2011). Técnicas de Negociação. Revista Científica do ITPAC. Janeiro, 2011, vol.4. Nº1

- Jungueira, L., A., C. (1988). Negociação: Tecnologia e comportamento. Rio de Janeiro: COP Editora Lda.

- Manual de Resolução de Conflitos. (2001). 1ª Ed. United Nations

- Moore, C. W. (1996). The mediation process: Practical Strategies for resolving conflict. Second Edition. San Francisco: Jossey-Bass

- Neves, A. & Fernando, O. (1992). Comportamento de Sucesso-Psicologia aplicada ar Gestão, editor Macgrow-Hill de Portugal.