



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

DISCIPLINA: Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos	
Vigência: 2024/2	Período letivo: 3º Semestre
Carga horária total: 60 h	Código: SUP.3910
CH Extensão: NSA	CH Pesquisa: NSA
CH Prática: NSA	% EaD: NSA
Ementa: Estudo da importância da inteligência emocional e do autoconhecimento. Desafios contemporâneos do século XXI para a vida e para o trabalho. Inteligência emocional, comunicação assertiva e feedback. Comunicação Não-Violenta. Vieses inconscientes, diversidade e inclusão. Autorresponsabilidade e tomada de decisão consciente no trabalho. Interdependência, colaboração e engajamento nas relações interpessoais. Fundamentação sobre a importância da negociação. Como desenvolver a competência negocial. Conflito, Mediação e Arbitragem. Comunicação e cultura na negociação. Os elementos comuns a toda negociação. Ética e poder na negociação. Tipos de negociação e estratégias apropriadas a cada tipo de negociação. Etapas do processo de negociação. A arquitetura do acordo.	

Conteúdos

UNIDADE I – Competências gerenciais e socioemocionais

- 1.1 Inteligência emocional, regulação emocional e zona de resiliência.
- 1.2 Comunicação assertiva.
- 1.3 Estilos de comunicação.
- 1.4 Conflitos, conversas difíceis e feedback.
- 1.5 Feedback e feedforward
- 1.6 Cocriação de estratégias.
- 1.7 Transformação de relacionamentos no trabalho.

UNIDADE II – Negociação

- 2.1 Conceitos e abordagens sobre o processo de conflito.
- 2.2 A origem dos conflitos
- 2.3 Diagnosticando o Conflito
- 2.4 A necessidade de rever conceitos e repensar as atitudes.
- 2.5 Condicionantes: poder, tempo, informação.
- 2.6 Características do Negociador.
- 2.7 As Habilidades que um Negociador deve desenvolver para o Sucesso.
- 2.8 Dicas para Sanar Problemas quando a Negociação é Conflituosa.
- 2.9 Lidando com pessoas difíceis.
- 2.10 Ética em Negociação.

Bibliografia básica

DAYCHOUM, Merhi. **Negociação**: conceitos e técnicas. Editora Brasport, 2016.



Serviço Público Federal
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
Pró-Reitoria de Ensino

REYMÃO, Gleyson Martins Magalhães. **Gestão transformadora:** Inteligência emocional e mudança em um mundo corporativo sustentável. Neurus, 2024.

TORREMOREL, Maria CarmeBoqué. **Mediação de conflitos na escola:** modelos, estratégias e práticas. 1. ed. São Paulo: Summus, 2021.

Bibliografia complementar

DANTAS, Eric Gil. **Processos decisórios e negociação.** 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020.

MARCELINO, Juliana. **A professora e a aprendiz:** Lições sobre gestão de conflitos. 1. ed. São Paulo: Labrador, 2025.

ROCHA, Karina Nalevaiko. **Inteligência, afetividade e criatividade.** Contentus, 2020.

ROSENBERG, MARSHALL B. **Comunicação não violenta:** técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. Editora Ágora, 2021.

VASQUES, Enzo Fiorelli. **Técnicas de negociação e apresentação.** 1. ed. São Paulo, SP: Pearson, 2014.