



# Curso Gerenciamento de Conflitos e Negociação

## Objetivos

Analisar os fundamentos do gerenciamento de conflitos e da condução de negociações no ambiente corporativo, incluindo:

- A natureza dos conflitos e formas do seu gerenciamento no ambiente organizacional;
- A influência da Teoria dos Jogos, da Decisão e da Utilidade nos processos de negociação;
- Os componentes essenciais de uma negociação baseada em princípios (Modelo Harvard);
- O desenvolvimento das fases e estágios de uma negociação.

## Público alvo

Profissionais de nível superior (qualquer formação) do setor público ou privado, que integrem ou chefiem equipes de qualquer natureza em seu ambiente profissional.

## Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da empresa. Avaliação de trabalhos e de quiz para fixação da aprendizagem.

## Níveis de Avaliação

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

## Formas de Avaliação da Aprendizagem

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.



## **Benefícios**

Durante este treinamento, o participante desenvolverá as competências essenciais:

- Ao gerenciamento de conflitos em seu ambiente profissional, a fim de assegurar o desenvolvimento das equipes de trabalho mediante a preponderância da cooperação nas relações humanas;
- À participação com sucesso em episódios de negociação.

Após o treinamento, o participante será capaz de:

- Prevenir, detectar, analisar e solucionar conflitos dos mais diversos tipos em seu ambiente profissional;
- Selecionar a melhor abordagem estratégica e tática para solucionar conflitos organizacionais;
- Reconhecer as características mais comuns das interações entre atores em divergência;
- Planejar e conduzir processos de negociação que assegurem sucesso no plano relacional e no plano substantivo.

## **Pré requisitos**

Ter formação superior.

## **Material Didático**

- Apostila contendo os slides;
- Estudos de caso.



## Conteúdo Programático

### UNIDADE I - FUNDAMENTOS DO GERENCIAMENTO DE CONFLITOS

- Caracterização dos conflitos.
- O conflito na evolução de grupos e equipes.
- Gerenciamento de conflito em equipes de trabalho.
- Gerenciamento de conflito entre equipes de trabalho.

### UNIDADE II - INTERAÇÕES DE ATORES EM DIVERGÊNCIA

- O comportamento humano.
- A Teoria dos Jogos.
- A Teoria da Decisão.
- A Teoria da Utilidade

### UNIDADE III - NEGOCIAÇÃO I - ELEMENTOS ESSENCIAIS

- Conceitos fundamentais.
- Formas de condução das negociações.
- As pessoas e as partes.
- O processo - objetos, instrumentos e dinâmicas.
- Distorções a evitar.

### UNIDADE IV - NEGOCIAÇÃO II - PREPARAÇÃO, EXECUÇÃO E CONTROLE

- Fases e estágios.
- A preparação - planejamento e simulação.
- A execução.
- O Controle

---

*Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---