

## Conteúdo Programático

### Curso 4 - Negociação e Conflitos

---

Carga Horária Total: 12h

Desenvolver a capacidade de NEGOCIAR e ADMINISTRAR CONFLITOS é essencial tanto na vida profissional quanto na pessoal, principalmente por estarmos vivendo um momento em que as relações profissionais estão cada vez mais horizontais e dependemos de uma rede para estarmos inseridos em uma sociedade em constante mudança. Adotar uma atitude de Negociador é fundamental para o líder que quer engajar sua equipe, aumentar seus resultados e criar um bom relacionamento.

Conflitos sempre existirão, líder e equipes devem desenvolver a habilidade de lidar com desacordos que surgem nas relações. Preparamos esse curso para que você se torne um líder negociador, desenvolva habilidades e consiga identificar o melhor momento de usar cada uma das abordagens possíveis em Negociação e Administração de Conflitos. O desenvolvimento pessoal demanda tempo e atenção com as próprias reações, ajustando diariamente seu comportamento.

Teremos aulas gravadas para que você possa assistir no melhor horário e quantas vezes quiser e encontros on-line ao vivo que serão gravados. Usaremos exercícios vivenciais, para ensinar a aprender com o processo, dentro do contexto de cada participante. Utilizaremos cases que ajudarão a compreender conceitos e valores, além de permitir o compartilhamento de experiências, para gerar insights e potencializar novos aprendizados.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO**

### **Bloco 1: Conflitos**

- 1.1 Conflito – definição
- 1.2 Surgimento dos conflitos
- 1.3 Efeitos dos conflitos
- 1.4 Formas de administrar conflitos
- 1.5 Abordagem proativa
- 1.6 Desenvolver a equipe para auto resolução de conflitos
- 1.7 Ajuda de terceiros para resolver o conflito

### **Bloco 2: Elementos das Negociações**

- 2.1 Negociação
- 2.2 Satisfação nas negociações
- 2.3 Elementos presentes nas negociações
  - 2.3.1 Comunicação, relacionamento, interesse, opções, legitimidade, alternativas e compromisso
  - 2.3.2 Tempo, informação e poder
  - 2.3.3 Cultura, percepção e emoção
  - 2.3.4 Limites e moeda de troca
- 2.4 O que incorporar no seu dia a dia

### **Bloco 3: O Processo de Negociação**

- 3.1 O processo de negociação
- 3.2 O custo de entrar em uma negociação
- 3.3 Iniciação
- 3.4 Planejamento
- 3.5 Execução e Monitoramento
- 3.6 Encerramento
- 3.7 Venda sem venda

### **Bloco 4: O Negociador e suas Estratégias**

- 4.1 As habilidades do negociador
- 4.2 Abordagens de Negociação
- 4.3 Negociações Sustentáveis
- 4.4 Estratégias
- 4.5 Táticas
- 4.6 Negociação

### **SME (Subject Matter Expert):**

**Sonia Lopes** - Consultora e Diretora da ASBEA/RJ

CEO da TIP Projetos, empresa de consultoria e treinamento em gerenciamento de projetos, gestão de mudança, gestão estratégica de sustentabilidade e negociação. Mestre em Preservação do Patrimônio Histórico pela UFRJ, Doutora em Administração pela UNR (Argentina), com MBA em Gerenciamento de Projetos pela FGV, certificada como PMP pelo PMI, Scrum Master pela Scrum Alliance, coach certificado pela Sociedade Latino-americana de Coaching, certificação HCMP® 3G Expert Professional pelo Human Change Management Professional (HUCMI) e arquiteta pela UFRJ. Atua como empresária, palestrante, professora e consultora de projetos. Autora dos seguintes livros: Negociação (2009 – Editora FGV), Métodos ágeis para arquitetos e profissionais criativos (2015 – Brasport) e Sustentabilidade: gestão estratégica na prática (2018 – Brasport).