

## GESTÃO DE CONFLITOS EM NEGOCIAÇÕES

### APRESENTAÇÃO

Negociação faz parte do nosso dia a dia e há quem diga que passamos 80% do nosso tempo negociando. Negociamos em todas as áreas da nossa vida e isto significa que o nosso sucesso está profundamente relacionado à forma como negociamos. Assim, nos tempos atuais, a competência em negociação é cada vez mais importante quando se pensa em termos de resultados, sendo que negociação é uma competência indispensável para o pleno exercício da liderança.

Portanto, conhecer os fundamentos da negociação e a forma correta de aplicá-los em cada contexto e situação é uma competência indispensável para quem visa a resultados de qualidade superior. Além do mais, é sabido que a diferença entre a efetividade e o prejuízo resultará de um processo de negociação bem-sucedido, considerando-se aí os aspectos da tecnologia de negociação, dos relacionamentos interpessoais, do conhecimento do assunto envolvido e do estado mental e do poder pessoal dos negociadores.

### A QUEM SE DESTINA

- Executivos, gerentes e negociadores em geral.
- A todos os que quiserem compreender a importância da negociação em todas as áreas de suas vidas.
- A todos que queiram implementar suas competências e ter uma compreensão avançada de negociação e gestão de conflitos.

### RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- >> Aptidão para qualquer tipo de negociação, sejam elas simples ou complexas.
- >> Saberão como fazer de cada negociação uma oportunidade de identificação de novos negócios, relacionamentos e de aprendizado.
- >> Terão identificado seus pontos fortes e fracos como negociadores.
- >> Caracterizarão os conflitos em suas diferentes configurações e identificarão os encaminhamentos.
- >> Compreensão do processo de negociação e a sua importância para uma gestão positiva dos conflitos.
- >> Serão capazes de utilizar um roteiro para preparar e organizar sessões de negociação de modo a assegurar as condições ótimas de eficácia.
- >> Desenvolverão habilidades para fortalecer as parcerias internas dos diversos projetos.
- >> Serão capazes de caracterizar cada tipo de postura da negociação, sobretudo as de barganha e solução de problemas e, principalmente, de avaliar as consequências de cada uma delas para o desenvolvimento e futuro das relações com seus interlocutores.
- >> Identificarão os interesses comuns e opostos e a MADI – Melhor Alternativa Disponível em Caso de Impasse.
- >> A compreensão da relação entre sinergia organizacional e negociação.
- >> Maior desenvoltura e flexibilidade nas negociações.
- >> Maior confiança e poder de persuasão no relacionamento com a outra parte.
- >> Ter uma compreensão avançada de negociação, que seja aplicada aos mais diversos tipos de contextos e situações.
- >> Ser capaz de negociar em situações de ambiguidade, incerteza, insegurança e conflito.
- >> Saberão encontrar de formas de construir acordos de nível superior em qualidade e comprometimento.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### ■ CONCEITOS E ENFOQUES DE NEGOCIAÇÃO: O QUE FAZ A DIFERENÇA

- Os princípios universais de uma negociação bem sucedida;
- As três competências de negociação: individual, equipe e organizacional;
- A competência de equipe e os problemas do pensamento grupal;
- A competência organizacional: identificando estruturas, mecanismos de apoio e a questão da inteligência competitiva;
- A negociação aos níveis estratégico, tático e operacional;
- As negociações internas e as externas com fornecedores e clientes;
- Negociação e gestão de conflitos. A concepção tradicional e a moderna de conflito;

- Os pecados capitais na negociação e na gestão de conflitos. O que não fazer ao negociar;
- As formas de negociação: Barganha de Propostas e Solução de problemas;
- Gestão de conflitos, negociação e processo decisório;
- Os estilos de manejo de conflitos;
- Quando negociar Barganha de Propostas e quando negociar Solução de Problemas. As consequências da escolha equivocada;
- A negociação Ganha / Ganha;
- A criatividade: criando alternativas de ganho mútuo;
- Como converter Barganha de Propostas em Solução de Problemas;
- O Projeto Harvard: prós e contras;
- O MIN - Modelo Integrado de Negociação: identificando e relacionando todos os aspectos relevantes em qualquer negociação: conhecimento do negócio; os 3 cenários; o processo de negociação; as habilidades de relacionamento; a realidade interna dos negociadores.

## ■ **TECNOLOGIA DE NEGOCIAÇÃO**

- Etapas do processo de negociação;
- Como preparar e avaliar uma negociação: As 9 dimensões da matriz de preparação e a análise de risco;
- Levantando pressupostos e as condições necessárias e suficientes para o sucesso;
- Identificando necessidades, expectativas, valores, desejos, interesses e temores;
- Uma planilha eficiente para montar seu planejamento de negociação;
- Como preparar considerando a sua ótica, a do outro negociador e a de um observador neutro;
- A função do controle e avaliação;
- A administração do tempo. A questão do foco;
- As estratégias e táticas de informação tempo e poder;
- As táticas éticas e as táticas não éticas. Entendendo o que é a surpresa final;
- As 4 fases do desenvolvimento de uma tática;
- Impasses. Como superar dificuldades e antagonismos;
- A relevância da MADI - Melhor Alternativa Disponível em Caso de Impasse;
- Concessões: como conceder sem comprometer o essencial. A Matriz de Concessões.

## ■ **AS HABILIDADES DE RELACIONAMENTO**

- Os 4 estilos comportamentais de negociação. Identificando o próprio estilo;
- Orientação das relações interpessoais do negociador. Como negociar considerando o estilo comportamental do outro negociador;
- Assertividade e flexibilidade como diferencial para a obtenção de resultados;
- O processo de comunicação. A relação símbolo significado e o arco de distorção;
- A comunicação e a gestão de conflitos;
- Minimização de conflitos. Como superar conflitos e antagonismos, separando as pessoas dos problemas;
- O que fazer para gerar confiança e manter um clima positivo e de cooperação.

## ■ **ASPECTOS RELATIVOS AO ASSUNTO A SER NEGOCIADO**

- O que está sendo negociado;
- Os objetivos, as alternativas e os critérios de decisão;
- Os princípios da boa formulação de objetivos;
- A margem de negociação;
- Características, soluções e benefícios.

## ■ **A REALIDADE INTERNA DOS NEGOCIADORES**

- Os estados mentais e emocionais ricos e pobres de recursos;
- Os hábitos e condicionamentos;
- A paixão por vencer;
- As crenças quentes e as crenças frias;
- Como superar adversidades, contrariedades e frustrações mantendo o foco.

■ **A INTEGRAÇÃO DA TECNOLOGIA DE NEGOCIAÇÃO / HABILIDADES DE RELACIONAMENTO/ CONHECIMENTO DO NEGÓCIO**

- Desenvolvendo o papel e as habilidades do negociador;
- Como conhecer ampliar e usar o seu potencial negociador;
- Plano de Ação para o desenvolvimento das qualidades de negociação.

**METODOLOGIA**

A metodologia é dinâmica e participativa, com base em casos, simulações, jogos de negócios e identificação de aplicações práticas das principais conclusões efetuadas, no dia a dia dos participantes. Após cada atividade prática haverá análise da condução das negociações e do que poderia ter sido feito para atingir melhores resultados. O balanceamento teoria/prática é de 20%/80%.

**CARGA HORÁRIA**

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias consecutivos.

**PROFESSOR – JOSE AUGUSTO WANDERLEY**

Consultor em Excelência de Desempenho, Negociação, Coaching e Liderança. Mestrado em Engenharia Industrial, PUC-RJ. Extensão em *Organizational Behavior and Development*, Pace University, EUA. *Master Practitioner* em Programação Neurolinguística, SBPL-SP. Formação e Certificação Internacional em *Coaching Integrado*, *Integrated Coaching Institute*. Já conduziu mais de 1.000 Seminários para mais de 20.000 participantes em empresas e instituições como: Petrobras, Vale, Nestlé, Rhodia, DuPont, AmBev, Furnas, Aracruz, BNDES, FINEP, Banco Itaú, Bradesco, Caio, Bayer, Coca Cola, Embratel, HSM, INAp - Instituto de Neurolinguística Aplicada, Ibmec, Fundação Getúlio Vargas (Escola Interamericana de Administração Pública e Escola de Pós-Graduação em Economia), Firjan, Faculdade Cândido Mendes (CPGE - Centro de Pós-Graduação e Extensão), UNIRIO, IBAM, Henkel, Módulo, Volvo, Shell, Tess, Petróleo Ipiranga, Usiminas, Universidade Algar, White Martins, TV Globo e Globosat.

Palestrante, entre outros, no I, II, III e VIII Congressos Latino-Americano de Programação Neurolinguística, III Simpósio Internacional de Coaching, 1º Congresso Nacional de Terceirização e Gestão de Serviços, 13º Congresso Nacional de Remuneração e 35º CONARH ABRH.

É autor do livro: "Negociação Total - Encontrando Soluções, Vencendo Resistências, Obtendo Resultados" - (Editora Gente, 22ª edição), indicado no site da Exame como um dos melhores livros para quem quiser negociar melhor. P

Tem artigos publicados no jornal *O Globo*, *Jornal do Brasil*, *Estado de São Paulo* e revistas *Tendências do Trabalho*, *Informativo ADN/COAD*, *T&D - Treinamento & Desenvolvimento*, *VendaMais* e *Profissional & Negócios*.

Professor do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.