

Conteúdo Programático:

Introdução a comunicação não violenta

Formas de comunicação. Verbal e não verbal. Escuta ativa

Meios adequados de Solução de Conflitos. Administração e Resolução de Conflitos. Autocomposição e Heterocomposição.

Uso ineficiente da autocomposição. Uso eficiente da autocomposição. Moderna Teoria do Conflito. Funções positivas do conflito. Aspectos dos processos destrutivos e construtivos. Espirais de conflito.

Fundamentos da Negociação. Conceito. Integração e distribuição do valor das negociações. Técnicas básicas de negociação: barganha distributiva ou por posições; a separação de pessoas de problemas; concentração em interesses; desenvolvimento de opções de ganho mútuo; critérios objetivos; melhor alternativa para acordos negociados.

Introdução ao processo de conciliação. Objetivos da conciliação. Etapas do processo de conciliação. Rapport. Declaração de abertura do preposto. Identificação de questões, interesses e sentimentos e esclarecimento da controvérsia. Resolução de questões (negociação). Propostas de acordo. Elaboração do termo de acordo. Encerramento da audiência.