

## **CURSO DE TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO, PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA ÁREA CONDOMINIAL**

### **PROGRAMA DO CURSO**

#### **1. Ementa**

Visão sistêmica; Introdução à legislação condominial; Teoria dos jogos; Teoria e manejo de conflitos; Habilidades para o diálogo, ferramentas de comunicação; Comunicação não-violenta; Técnicas de negociação; Ferramentas de gestão condominial para prevenção de conflitos;

#### **2. Objetivos**

O curso de **Técnicas de Negociação, Prevenção e Resolução de Conflitos na Área Condominial** do NUFEl foi elaborado com o objetivo de disseminar conceitos relevantes referentes à técnicas e estratégias de negociação e gestão de conflitos nas administradoras de imóveis e condomínios. O módulo visa estimular o desenvolvimento de habilidades específicas no negociador, destacando itens, como planejamento, relacionamento interpessoal, comunicação e autoconhecimento.

#### **3. Público-alvo**

Gestores internos de locação e condomínio, administradores, profissionais envolvidos em processos de negociação (compra e venda, contratação de serviços e locação), corretores de imóveis, síndicos, subsíndicos e demais profissionais interessados no tema.

#### **4. Metodologia**

Além das aulas teóricas, com apresentação de vídeos e slides, utilizam-se dinâmicas para levantamento dos incidentes críticos (situação relevantes para satisfação ou insatisfação dos envolvidos) das atividades dos participantes. A partir desse levantamento, customiza-se o conteúdo e as vivências propostas, de acordo com as informações angariadas, somadas ao conhecimento já disponível sobre o tema, de modo que favoreçam a vivência das experiências relativas ao conhecimento apresentado, e a assimilação dos conceitos.

#### **5. Carga Horária Total: 18 horas**

### Conteúdo Programático

Nome da Disciplina	Assuntos Trabalhados	Carga Horária
Introdução	Apresentação do curso; Bibliografia; Apresentação dos participantes; Contextualização; o papel do gestor/síndico; competências necessárias ao exercício da gestão condominial	1,5 h
Visão Sistêmica	A visão mecanicista; a concepção sistêmica; Antigo paradigma x Novo paradigma; Elementos da rede de pertinência condominial; Dimensões da gestão condominial; As dimensões internas das administradoras – área condominial	1,5 h
Introdução à legislação condominial	Natureza jurídica do condomínio, Criação do condomínio; Convenção; Regimento interno; Assembleias; Síndico; Conselhos; Administração financeira; Obras;	1,5 h
Teoria e manejo de conflitos	Percepções; Conceito; O conflito como crise; O conflito como oportunidade; Transformar o conflito significa...; Manejo positivo de conflitos; Teoria dos jogos, Equilíbrio de Nash; Dinâmica do jogo	1,5 h
Habilidades para o diálogo, ferramentas de comunicação	Premissas para o diálogo; Ferramentas de comunicação; Dinâmica / vivência para fixação de conceitos	1,5 h
Técnicas de negociação	Fundamentos da Negociação; Ferramentas de Negociação; Conceitos úteis; Matriz de negociações complexas; Negociação: as pessoas; Dinâmica / vivência para fixação de conceitos	4,5 h
Comunicação não-violenta	Os 4 componentes da CNV; As 4 possibilidades de lidar com uma mensagem difícil; Dinâmica / vivência para fixação de conceitos	3 h
Ferramentas de gestão condominial para prevenção e resolução de conflitos	O que dizem as pesquisas: desejos e queixas dos gestores quanto as suas atividades; reclamações e queixas dos condôminos, principais situações de conflitos; Interações interpessoais; Atividades de prevenção de controvérsias; Condução de reuniões formais e informais; Manejo e articulação de ideias; Construção de consenso; Atividades de resolução de controvérsias; Incidentes críticos em condomínios:	3 h

#### Professor:

Philipe Lantos **é graduado** em Direito e tem Pós-Graduação em Administração de empresas pela COPPEAD. Mestre em Administração e Desenvolvimento Empresarial, MADE, Estácio. Formação em Mediação de Conflitos pelo Mediare e Curso Básico de Mediação pela Escola Nacional de Mediação e Conciliação, UnB / CNJ. Mediador do Tribunal de ética e Disciplina da OAB, do Painel de Mediadores Permanentes do Mediare, e Mediador do TJ-RJ, através de convênio com o Mediare Diálogos. Experiência como docente universitário. Trinta anos de experiência profissional, principalmente em Gestão Empresarial e Marketing.