

Prof.<sup>a</sup> Denise de Moura

SUGESTÃO DE LEITURA:

Disponível na Internet:

- MIT Sloan Management Review Brasil. Carneiro, A.D. 2021. **Resolução de conflitos – Parte 1.** [Link](#)
- VC S/A. Paquelet, B. 2023. **Como enfrentar os desafios dos conflitos no ambiente de trabalho.** [Link](#)
- FIA. 2019. **Comunicação Não Violenta: o que é, benefícios e como praticar.** [Link](#)
- Moraes, R.E.; Laurindo, F.J.B. 2011. **Conflitos em Projetos de Tecnologia da Informação – evidências empíricas encontradas de um survey.** [Link](#)
- LinkedIn. **Como você pode efetivamente usar a estrutura "BATNA" em um conflito?** [Link](#)
- Forbes. Backstrom, H. 2019. **Conflicted About Conflict? Four Steps For Reaching Resolutions At Work.** [Link](#)

Disponível na Biblioteca USP\_Revista Harvard Business (Acessar Tutorial Bibliotecas):

- HBR. Gallo, A. 2016. **How to Disagree with Someone More Powerful than You.**
- HBR. Knight, R. 2015. **How to Handle Difficult Conversations at Work.**
- HBR. Davey, L. 2017. **If Your Team Agrees on Everything, Working Together Is Pointless.**

Disponível na Biblioteca ABCD USP (Acessar Tutorial Bibliotecas):

- Fisher, R.; Shapiro, D. 2019. **Além da Razão: A Força da Emoção na Solução de Conflitos.** Editora Alta Books.

## Livros:

- Fischer, R.; Ury, W.; Patton, B. 2018. **Como chegar ao sim: Como negociar acordos sem fazer concessões**. Editora Sextante.
- Ury, W. 2019. **Supere o Não: Como negociar com pessoas difíceis**. Editora Benvirá.
- Ury, W. 2015. **Como chegar ao sim com você mesmo**. Editora Sextante.
- Patton, B.; Stone, D.; Heen, S. 2021. **Conversas difíceis: Como discutir o que é mais importante**. Editora Sextante.
- Grenny, J.; Patterson, K.; McMillan, R.; Switzler, A.; Gregory, E. 2023. **Conversas cruciais: Habilidades para se comunicar quando há altos interesses em jogo**. Editora Sextante.
- Harvard Business Review. 2022. **Conversas desafiadoras (Sua carreira em 20 minutos – HBR): Elabore uma mensagem clara. Administre as emoções. Foque na solução**.
- Shapiro, D. 2021. **Negociando o inegociável: Como resolver conflitos que parecem impossíveis**. Globo Livros.