Gestão e Resolução de Conflitos

Desenvolvimento Pessoal

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14h

Sobre o curso

Nas Organizações nem sempre existe consonância relativamente a interesses, pontos de vista, normas de conduta, o que acaba por originar, em muitas situações, conflitos. As partes envolvidas procuram, então, uma saída para a tensão conflitual. Existem vários processos de lidar com um conflito, mas que perante determinadas situações, se podem revelar desajustados e não acabam por não os resolver.

A compreensão do conflito, a percepção do que está na sua origem e o uso do processo de negociação, como uma forma adaptativa de resolver os múltiplos conflitos interpessoais, promovem a eficácia na prevenção e resolução de conflitos nas organizações.

Desta forma, o objetivo deste do curso Gestão e Resolução de Conflitos, é fazer com que os participantes adquiram ou melhorem os seus conhecimentos acerca do processo de negociação, compreendendo a importância de uma gestão de conflitos adaptativa nos relacionamentos profissionais.

Destinatários

- Colaboradores de diferentes empresas que trabalham em equipas cujas tarefas exigem interdependência e coordenação entre os seus elementos.

Objetivos

No final do curso Gestão de Conflitos, os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer as oportunidades e desafios de conflitos;
- Conhecer qual o seu estilo de abordagem de conflitos;
- Escolher e adequar as estratégias de atuação a cada situação de conflito;
- Desenvolver atitudes e comportamentos facilitadores do diálogo e da consequente resolução de

conflitos.

Metodologia

Através de ferramentas práticas, a metodologia a utilizar baseia-se na experiência como forma de fixação dos conceitos e valores apresentados. Das sessões fazem parte:

- Método ativo, com constante interação com os participantes de maneira a que haja facilitação para a criação de ideias e confirmação dos conteúdos apreendidos;
- Vivências e exercícios que permitam a partilha e o crescimento;
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem e a descoberta do eu e do outro;
- Criação de Planos de ação para melhoria de competência pessoais e profissionais.

Método de Avaliação:

Auto e hétero avaliação ao longo e no final do curso. Para além do relatório da ação, poderá ser feito um “insight” de cada participante, após discussão com o Cliente, do que se pretende que seja analisado durante a ação, e de medidas que se pretendam tomar após a mesma.

Programa

- Enquadramento Geral
- O que é o Conflito?
- Conflitos Laborais
- Estilos de Comunicação e a Gestão e Prevenção de Conflitos
- A Importância da Negociação
- A Mediação como Estratégia de Resolução de Conflitos
- Plano de Ação de Melhoria
- Encerramento e Feedback da Ação

Curso de Gestão e Resolução de Conflitos

Enquadramento Geral

- Introdução e Objetivos
- Validação pelo formador das necessidades específicas dos formandos

O que é o conflito?

- As diversas perspetivas do conflito

- Tipos de conflitos
- O processo e as fases do conflito
- Vantagens e desvantagens do conflito
- Causas do conflito nas organizações
- A negociação e gestão de conflitos nas organizações

Conflitos Laborais

- Atividade prática
- Etapas para gerir conflitos
- Diferentes padrões de atuação perante um conflito
- Fases do desenvolvimento do conflito
- A natureza, as causas e as diferentes expressões do conflito
- Os diferentes conflitos laborais

Estilos de Comunicação e a Gestão e Prevenção de Conflitos

- Estilos agressivo, passivo, manipulador e assertivo
- Características dos vários estilos de comunicação
- A importância da assertividade na gestão de conflitos
- Atividade prática

A Importância da Negociação

- Os principais riscos da negociação
- Fases do processo de negociação
- Variáveis que determinam a eficácia na negociação
- A escalada na negociação
- Atividade prática

A Mediação como Estratégia de Resolução de Conflitos

- As bases
- Os diferentes passos no processo de mediação
- O papel do mediador
- Atividade prática

Plano de Ação de Melhoria

- Como gerir conflitos e gerar energias positivas? Qual o meu papel enquanto líder?

Encerramento e Feedback da Ação