Gestão e Resolução de Conflitos

Pessoas - Liderança, Comunicação e Inteligência Emocional

Live Training (também disponível em presencial)

- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 09 Oct 2023
- **Preço:** 600 € (Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes.)
- **Horário:** Manhã das 9h00 - 12h30
- **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:

- Identificar a natureza, as causas e as diferentes expressões do conflito nas organizações.
- Reconhecer os estilos de comunicação e a sua influência na gestão de conflitos.
- Desenvolver competências de gestão emocional e empatia para lidar eficazmente com situações de

conflito.
- Aplicar técnicas de comunicação não violenta e negociação construtiva na resolução de conflitos.
- Construir soluções colaborativas, promovendo ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.

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

- Compreender o Conflito para Melhor o Gerir
- Gestão Emocional e Empatia na Resolução de Conflitos
- Estilos de Comunicação e a sua Influência na Gestão de Conflitos
- Estratégias para a Gestão de Conflitos Laborais
- A Arte da Negociação na Resolução de Conflitos

Compreender o Conflito para Melhor o Gerir

- O que é o conflito?
- Tipos de conflitos (interpessoais, organizacionais e estruturais)
- Processo e fases do conflito: como identificar e atuar em cada etapa
- Causas mais comuns dos conflitos organizacionais

Gestão Emocional e Empatia na Resolução de Conflitos

- A importância da gestão das emoções na gestão de conflitos
- Identificação e regulação emocional: técnicas para manter a calma e o foco
- Desenvolver empatia: colocar-se no lugar do outro para encontrar soluções
- Como a empatia pode transformar a resolução de conflitos em colaboração
- Comunicação não violenta: princípios e prática na gestão de conflitos

Estilos de Comunicação e a sua Influência na Gestão de Conflitos

- Estilos de comunicação: agressivo, passivo, manipulador e assertivo
- Características e impacto de cada estilo na gestão de conflitos
- A importância da comunicação assertiva para prevenir e resolver conflitos
- Técnicas de comunicação para melhorar o diálogo e reduzir tensões

Estratégias para a Gestão de Conflitos Laborais

- Fases do desenvolvimento do conflito laboral
- Identificação das causas e das expressões mais comuns dos conflitos laborais
- Padrões de atuação em situações de conflito: análise e adaptação
- Estratégias de mediação para conflitos complexos

A Arte da Negociação na Resolução de Conflitos

- Os principais riscos e desafios da negociação em ambientes de conflito
- Fases do processo de negociação: preparação, execução e seguimento
- Variáveis que determinam a eficácia de uma negociação
- A escalada do conflito e a importância da negociação preventiva
- Como transformar a negociação num processo colaborativo