

## Gestão de Conflitos

ENTRAJUDA-FORMA Regular

### Descrição

Lidar adequadamente com situações de conflito, criando um clima de confiança, e conseguir soluções com vantagens para as partes e para a Organização constitui um desafio para qualquer gestor.

### A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros Superiores que sejam gestores de equipas e pretendam solucionar ou evitar situações conflituosas.

Data: 11 e 12 Outubro 22

Horário: 09h30-12h30 (6 horas no total)

Taxa de Inscrição:

20 EUR por participante

Local: *Online* via Plataforma Zoom

### FORMADOR

LUIS SEMEDO

### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Desenvolver competências profissionais e pessoais inerentes à gestão construtiva de conflitos;
- Compreender e integrar o conflito através de um paradigma mais positivo que contribua para a minimização de conflitos no contexto organizacional;
- Saber evitar a escalada do conflito que surge regularmente em meios de trabalho;
- Identificar vantagens e desvantagens das diferentes abordagens ao conflito, bem como formas de lidar com os vários estilos comunicacionais;
- Adotar uma atitude mais consciente e técnicas de comunicação e negociação que facilitem a gestão de conflitos em contexto organizacional.

### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Abertura e acolhimento;
- O paradigma do conflito;
- A escalada do conflito e as emoções associadas;
- As abordagens ao conflito e os estilos comunicacionais;
- A importância de adotar uma atitude proactiva e consciente;
- Os passos do processo de resolução do conflito Win-Win;
- Estratégias de gestão de conflito

### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação e Manuais.

### MODELO DE ENSINO

À distância – Sessões Síncronas

### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

### METODOLOGIA

Utilização de uma metodologia teórico-prática com momentos de exposição e sistematização de conceitos, intercalados com exercícios práticos e simulações.