

ÁREA COMPORTAMENTAL

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: 22 de Junho | 09h30-17h30

Taxa de Inscrição: 30 EUR por participante

Ação Presencial: Fundação Cidade de Lisboa

FORMADOR

PEDRO BERNARDO

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta acção, 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;
- Adoptar 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 adoptar uma atitude proativa e consciente;
- Os passos do processo de resolução do conflito Win-Win;
- Encerramento da sessão.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de actualização/aperfeiçoamento

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Vídeo-Projector, Computador Portátil, Sistema de som, Apresentação em formato digital, Flipchart, Vídeos.

MODELO DE ENSINO

Presencial

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.