

Gestão de Conflitos

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam obter conhecimentos sobre como identificar os conflitos na sua fase inicial e as respetivas técnicas adequadas para o prevenir ou para o dissipar dentro da organização.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Reconhecer os estilos, tipos e perfis de liderança;
- Aplicar as técnicas adequadas às diferentes situações resultantes do trabalho de grupo;
- Escolher e adequar as estratégias de atuação a cada situação de conflito;
- Identificar os tipos e estratégias de resolução de conflitos em ambiente laboral;
- Identificar os problemas emergentes das relações interpessoais no trabalho;
- Prevenir e gerir situações de tensão e conflito;
- Saber a importância da negociação no seio de uma equipa de trabalho.

Destinatários:

A todos os profissionais Dirigentes, Técnicos Superiores, Gestores de Recursos Humanos, Coordenadores Pedagógicos e Responsáveis de Equipas.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I – Liderar e dinamizar equipas de trabalho

- Estilos e tipos de liderança;
- Perfis e características do líder;
- A construção de equipas de trabalho;
- Desenvolvimento e dinamização de equipas;
- Acompanhamento dos resultados como forma de motivar a equipa.

Módulo II – As situações conflituosas nas equipas de trabalho

- O conflito na organização: identificação e diagnóstico;
- Identificação das causas e consequências dos conflitos;
- Como gerir o conflito nas equipas de trabalho;
- Estratégias de resolução de conflitos.

Módulo III – Os conflitos interpessoais em contexto intergrupar

- Tipos de conflitos em ambiente laboral;
- Características da comunicação nas equipas com conflitos;
- Gestão de situações problemáticas na equipa.

Módulo IV – A competência relacional de agregar vontades e negociar diferendos

- Características da negociação;
- Fatores estruturais do processo de negociação;
- Modelos de negociação;
- Moderar uma negociação em grupo: técnicas e procedimentos;
- Detetar e dinamizar as diferenças de preferências e interesses negociais no seio da equipa.