

Gestão e Resolução de Conflitos

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, métodos e técnicas que permitam gerir em condições conflituosas e saber qual o posicionamento a assumir nessas situações.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Analisar de forma integrada os comportamentos individual e organizacional;
- Identificar os diferentes tipos de conflitos;
- Escolher as técnicas e os comportamentos mais ajustados às diferentes situações;
- Caracterizar diferentes estilos comunicacionais e optar pelo estilo mais correto;
- Identificar e ultrapassar as barreiras ao processo relacional.

Destinatários

Este Curso é destinado a todos os profissionais que tenham pessoas sob sua responsabilidade e necessitem ter conhecimentos efetivos sobre Gestão e Resolução de Conflitos, nomeadamente, Gestores, Quadros Dirigentes, Quadros Técnicos com responsabilidades ao nível da Gestão das Pessoas, Chefias Administrativas; outros Técnicos envolvidos em Coordenação e Gestão Técnico-Administrativa e outros Colaboradores com atividades em que predomine as Relações Interpessoais.

Carga Horária

8 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I - Conflitos – Definições

- Definições tradicionais e atuais;
- Porquê não é possível evitar os conflitos.

Módulo II - Os Conflitos e o Relacionamento Interpessoal

- Definições tradicionais e atuais

Módulo III - Tipos de Conflitos

- A sua subdivisão

Módulo IV - Os Conflitos Intra-Pessoais, Interpessoais e Organizacionais

- Intrapessoais: atração-atração, repulsão-repulsão e atração-repulsão
- Interpessoais
- Intersectoriais
- Formas de lidar com os conflitos

Módulo V - Os Gradientes

- De aproximação
- De repulsa

Módulo VI - Conflitos e Frustração

- Caracterizar as respostas à frustração

Módulo VII - Como Lidar com os Conflitos

- Identificar as habilidades de tratar um conflito

Módulo VIII - A Confiança na Relação Interpessoal

- A Contingência
- A Previsibilidade
- Opções Alternativas

Módulo IX - Os Diferentes Estilos Comunicacionais

- Identificar e Caracterizar

Módulo X - Os Estilos Agressivo, Passivo, Manipulador e Autoafirmativo

- Como se autoavaliar;
- Como avaliar o outro;
- Como pode modificar-se.