

## 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

18 horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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.

## **Metodologia**

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.