

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

18 Horas

Conteúdos Programáticos:

1. Conflitos – definições

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

2. Os conflitos e o relacionamento interpessoal

- Definições tradicionais e atuais

3. Tipos de conflitos

- Sua subdivisão

4. Os conflitos intra-pessoais, interpessoais e organizacionais

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

5. Os gradientes

- De aproximação
- De repulsa

6. Conflitos e frustração

- Caraterizar as respostas à frustração

7. Como lidar com os conflitos

- Identificar as habilidades de tratar um conflito

8. A confiança na relação interpessoal

- A Contingência
- A Previsibilidade
- Opções Alternativas

9. Os diferentes estilos comunicacionais

- Identificar e Caraterizar

10. Os estilos agressivo, passivo, manipulador e autoafirmativo

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