

Gestão de conflitos em meio profissional

INTRODUÇÃO (Fundamentação)

A ocorrência de conflitos dentro dos grupos, equipas ou organizações é um dado frequente que importa explorar nos seus aspectos positivos, tendo em conta que o conflito pode motivar uma atitude prospectiva, conducente a novas soluções para os problemas que estão na sua génese. Saber gerir conflitos deve, por isso, fazer parte dos conhecimentos e capacidades dos dirigentes.

Por outro lado, cada vez mais as competências emocionais são diferenciadoras dos profissionais de excelência.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Apresentação da Acção e dos Participantes – Avaliação Inicial (1h30m)

2. As fases de uma negociação de conflitos (3h00m)

Estratégias para lidar com um conflito de uma forma construtiva

A assertividade, técnicas e regras

3. A percepção do outro (3h00m)

Facilitadores à comunicação num conflito

A preparação de uma reunião de gestão de conflitos

4. O conhecimento do outro: identificação dos argumentos (6h00m)

A argumentação como forma de lidar com conflitos - definição de argumentos

5. Competências emocionais (3h00m)

6. Encerramento da Acção de Formação – Avaliação Final (1h30m)

OBJECTIVOS GERAIS

Saber aplicar técnicas de gestão de conflitos e competências emocionais relacionados com o meio profissional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (competências a desenvolver)

Aplicar as técnicas de comunicação de uma forma eficaz, através da escuta activa.

Dominar as técnicas da assertividade, na gestão de conflitos.

Saber as fases de uma negociação de conflitos e caracterizar situações de conflito.

Identificar e aplicar correctamente as competências emocionais de forma a resolver um conflito

DESTINATÁRIOS

Quadros e técnicos da Administração Pública.

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO (métodos pedagógicos)

Expositivo, demonstrativo e activo

RECURSOS DIDÁCTICOS / EQUIPAMENTOS

Quadro didax

RECURSOS (SUPORTES) PEDAGÓGICOS ESSENCIAIS

Manual do formando

Trabalhos práticos

MODALDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO

Formação de actualização e desenvolvimento, contínua, presencial/em sala, de curta duração, com equilíbrio entre as componentes teórica e prática.

RESULTADOS A ALCANÇAR

Pelo menos 80% dos formandos obterão pelo menos 60% de respostas certas no teste de avaliação final.

METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

Testes de avaliação inicial e final (aprendizagem).

Questionários de avaliação da ação (qualidade da formação)

DURAÇÃO (carga horária)

18 horas (6 horas/dia, 3 dias).

HORÁRIO

Das 09H30 às 12H30 e das 14H00 às 17H00.

PRÉ-REQUISITOS

Nenhum.

REFERÊNCIAS DATAS E LOCAIS

Ref.^a 193.1

21 a 23 de janeiro de 2020.

Santarém em local a indicar oportunamente.

FORMADOR

Joaquim Amândio dos Santos