

Gestão de Conflitos

Desde pequenos que somos confrontados com situações quer de conflito, quer de stress. Inicialmente essas situações são pouco significantes mas, assim como as pessoas crescem, também crescem os seus problemas.

De certeza que pela nossa vida fora temos muitas situações onde necessitamos de alguma forma saber reagir a um destes problemas. Porque não começar a aprender já antes que seja tarde demais?



Duração: 12 Horas

Objectivos Gerais

Desenvolver Competências Pessoais para a Gestão Construtiva e Resolução de Conflitos e Problemáticas entre as Pessoas.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Definir e identificar os Tipos e Fases do Conflito.
- Treinar Técnicas de Comunicação e Assertividade no Processo de Prevenção e Resolução de Conflitos.
- Aplicar Técnicas de Gestão das Emoções na Gestão de Conflitos.
- Preservar o Relacionamento Pessoal e a Eficácia Organizacional pela Construção de Soluções de conflito "WinWin".

Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso destina-se a todos os profissionais: Gestores; Quadros Superiores; Chefias; Técnicos e todos os profissionais que frequentemente lidam, comunicam e chefiam outras pessoas e que pretendam adquirir novas competências contra a conflitualidade, regras para gerir ou medir conflitos.

Conteúdos Programáticos

O Conflito.

- Definição de Conflito.
- Identificar as Causas do Conflito.
- Tipos de Conflito.
- Fases do Conflito.

A Importância da Comunicação na Resolução de Conflitos.

- Comunicação Interpessoal.
- Saber Escutar; Saber Dar e Receber Feedback.
- Estilos de Comunicação.
- A Assertividade na Comunicação e na Gestão de Conflitos.

Estratégias na Gestão e Resolução de Conflitos.

- Estilos e Estratégias de Gestão de Conflitos.
- Técnicas de Negociação.
- Tratar o Conflito de Forma Positiva.
- Conflito e Mudança.

A Prevenção de Conflitos.

A Gestão das Emoções na Gestão de Conflitos.