instituto unicenter



Gestão e Resolução de Conflitos

Gestão e Resolução de Conflitos (444,00€)

Objetivo Geral

Este curso tem como objectivo dotar os participantes dos conhecimentos e técnicas que lhes permitam identificar, mediar e resolver conflitos de forma profissional, transformando as divergências numa ferramenta de gestão para a melhoria do clima organizacional.

Objetivos Específicos

• Identificar os objectivos e as causas de diferentes tipos de conflitos.
• Seleccionar as estratégias de mediação adequadas a cada razão de disputa.
• Definir os passos para a preparação de reuniões de negociação entre partes.
• Conduzir uma mediação de forma imparcial e focada na solução.
• Organizar os dados e analisar resultados para prevenir futuros incidentes.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais que têm um papel central na gestão de relações humanas e equipas. Em particular:
• Gestores de Recursos Humanos: que lideram equipas e necessitam de assegurar a harmonia no trabalho.
• Diretores e Chefias de Equipas: responsáveis pela integração e coesão dos membros nas suas áreas.
• Profissionais em Transição de Carreira: que desejam adquirir competências para gerir novas funções e responsabilidades.

Perfil do formador

Todos os nossos Formadores aliam a experiência prática de trabalho à formação que ministram, conjugando a “expertise” técnica com competências humanas.
• Licenciados, pós-graduados ou mestrados na área da formação que ministram.
• Experiência profissional relevante no setor da mediação e gestão de pessoas.
• Ampla experiência pedagógica e de formação técnica.

Programa (carga horária: 12h)

Módulo 1

O que é o conflito organizacional

• Objectivos da intervenção e fundamentos da disputa.
• Verificar aspectos emocionais e comportamentais dos envolvidos.

Módulo 2

Tipos de conflito e negociação

• Pesquisa e planeamento da abordagem de resolução.
• Diferentes razões e fundamentos para o surgimento de crises.

Módulo 3

A condução da mediação

• Preparação da reunião: local neutro e comportamento a apresentar.
• Acolhimento dos envolvidos e atitudes facilitadoras.

Módulo 4

Técnicas de investigação e escuta

• Dados a obter: como os solicitar e investigar as causas profundas.
• Tipos de questões para clarificar pontos de vista.

Módulo 5

A resolução como instrumento de gestão

• Identificar potencialidades de melhoria e orientar os colaboradores.
• Coligir dados e apresentar resultados da mediação.

Módulo 6

Boas práticas e erros a evitar

• Perguntas a não esquecer e análise de sucessos/triunfos.

Módulo 7

Simulações práticas

• Simulações reais de mediação e resolução de conflitos laborais.

instituto unicenter

Lisboa
R. Duque de Palmela 25 1º andar
1250-097 Lisboa

Telefone: (+351) 21 134 6028

Porto
R. de Nossa Sra. de Fátima 432
4050-426 Porto

Telefone: (+351) 22 608 3500