

## 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 individuais e organizacionais;
- 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.

### 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

8 Horas

### Conteúdo Programático

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

## **Módulo I - Conflitos – Definições**

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

## **Módulo II - Os Conflitos e o Relacionamento Interpessoal**

- Definições tradicionais e atuais

## **Módulo III - Tipos de Conflitos**

- A sua subdivisão

## **Módulo IV - Os Conflitos Intra-Pessoais, Interpessoais e Organizacionais**

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

## **Módulo V - Os Gradientes**

- De aproximação
- De repulsa

## **Módulo VI - Conflitos e Frustração**

- Caracterizar as respostas à frustração

## **Módulo VII - Como Lidar com os Conflitos**

- Identificar as habilidades de tratar um conflito

## **Módulo VIII - A Confiança na Relação Interpessoal**

- A Contingência
- A Previsibilidade
- Opções Alternativas

## **Módulo IX - Os Diferentes Estilos Comunicacionais**

- Identificar e Caracterizar

### Módulo X - Os Estilos Agressivo, Passivo, Manipulador e Autoafirmativo

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

### 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.