

Designação da Ação: Gestão de conflitos**Modalidade:** Jornada**Duração:** 12 horas**Destinatários:** Assistentes operacionais

Enquadramento no contexto profissional: O relacionamento entre pares é um dos aspetos fundamentais para o desenvolvimento do trabalho em equipa que as instituições necessitam de promover. O Conflito é uma condição desse mesmo trabalho em equipa e não é pela sua negação ou repressão que pode ser "corrigido". A presente ação de formação pretende atuar no domínio das relações interpessoais com os objetivos mencionados no programa, indo ao encontro de necessidades sentidas e manifestadas quer pelos profissionais quer pelos órgãos de gestão das instituições.

Área de formação - Desenvolvimento organizacional**Domínio de formação** - Comunicação interna e externa**Objetivos:**

- No final da ação, os participantes deverão ser capazes de:
- Identificar os diferentes tipos de conflitos e prever as suas consequências práticas;
- Conhecer qual o seu estilo de abordagem de conflitos;
- Identificar as estratégias mais adequadas para a resolução do conflito;
- Desenvolver atitudes e comportamentos facilitadores da comunicação e da consequente resolução de conflitos;
- Escolher e adequar as estratégias de atuação a cada situação de conflito;
- Conduzir a negociação para uma solução conjunta do conflito.

Conteúdos:

- Enquadramento geral;
- Apresentação dos objetivos, conteúdos, metodologias e avaliação; Introdução à temática da Gestão de Conflitos; O que é o conflito?;
- Definição de conflito; Tipos de conflitos; O processo e as fases do conflito; Vantagens e desvantagens do conflito; As causas e as diferentes expressões do conflito;
- A importância da Comunicação na resolução de conflitos (Atividade prática);
- Comunicação Interpessoal; Estilos de Comunicação; Assertividade; A importância da assertividade na gestão de conflitos;
- Desenvolver estratégias para a gestão e resolução de conflitos (Atividade prática);
- Diferentes padrões de atuação perante um conflito; Estratégias de Gestão de Conflitos; Técnicas de Negociação; Tratar o Conflito de Forma Positiva;
- Gestão da mudança.