

CURSO: Gestão de Conflitos



Área: 090: Desenvolvimento Pessoal

Modalidade de Formação: Formação Inicial.

Público Alvo: Grupo de colaboradores das empresas, com habilitações entre o ensino secundário e o ensino superior.

Número de Formandos Previstos : 15 a 20 formandos por ação.

Horário: Laboral e/ou Pós Laboral

Forma de Organização: Presencial em sala.

Carga Horária: 25 horas

Objetivo Geral: Dotar os formandos com competências para gerir e prevenir possíveis situações de conflito.

Objetivos Específicos: No final da formação, os formandos devem ser capazes de:

- Identificar corretamente os tipos de conflito;
- Aplicar as técnicas de gestão e negociação do conflito, através de uma simulação.



Conteúdos

Duração (horas)

- **Conflitos na Equipa** 10h00
 - ✓ Tipos de Conflito
 - ✓ As Formas Clássicas de Resolução de Problemas
 - ✓ Diferentes Formas de Lidar com os Problemas
 - ✓ Nove Estilos de Estratégia para Gerir Divergências
 - ✓ Resolução de Problemas

- **Processo de Negociação** 15h00
 - ✓ Técnicas de Negociação
 - ✓ O Processo de Negociação
 - ✓ Modelo tradicional do Processo de Negociação
 - ✓ A Negociação e a Gestão de Conflitos
 - ✓ Fases de Negociação
 - ✓ Critérios de Avaliação de uma Negociação

Recursos Didático-Pedagógicos: PowerPoint, exercícios práticos e documentação de apoio (manual).

Materiais/Equipamentos: PC / Videoprojetor, Flipchart; Quadro Interativo, Quadro Branco, Marcadores, Mesas e Cadeiras.

Metodologias e Estratégias Pedagógicas: Método expositivo (exposição de conteúdos); Método interrogativo (questões a colocar ao grupo) e Método ativo (trabalho de grupo, individual, simulações e debates).



Metodologias de Avaliação: Avaliação de Diagnóstico (formulação de questões ao grupo); Avaliação Formativa (capacidade de aprendizagem, domínio do assunto; participação e relações interpessoais) e Avaliação Sumativa (exercícios escritos, orais e simulação).

Local de Realização: Start In – Odivelas.