

# Resolução de conflitos

## Programa:

### **1. Analisar a dinâmica relacional em situações de conflito**

- Os tipos de conflitos nas Organizações: conflitos de crenças e conflitos de recursos escassos.
- As relações de poder e o seu impacto na dinâmica relacional e na eclosão de conflitos.
- A comunicação ineficaz como factor de conflito.
- As relações de força: atitudes de ataque e defesa.

### **2. Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito**

- Como lida com os conflitos? Conhecer-se melhor a si mesmo - auto-diagnóstico do estilo individual de gestão dos conflitos.
- Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage.
- A solidez financeira e o Equilíbrio Financeiro.
- Seleccionar os comportamentos chave e os meios práticos para reforçar uma atitude de base positiva.
- Ultrapassar os bloqueios pessoais que dificultam a procura de critérios comuns para construir soluções conjuntas.

### **3. Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos**

- Fases do desenvolvimento dos conflitos: da percepção de incompatibilidade à busca das soluções.
- Construir e manter um clima de confiança: utilizar um processo de comunicação com base nos interesses mútuos.
- Potenciar a atitude cooperativa nos outros para facilitar a negociação.

### **4. Escolher as estratégias negociais a utilizar: a negociação como forma positiva de resolução de conflitos**

- Caracterizar as situações de negociação na resolução de conflitos. Escolher entre negociar ou não negociar.

- As principais estratégias de negociação: estratégias integrativa e distributiva.
- Escolher a sua estratégia em função do objectivo e da situação.
- Fazer as escolhas adequadas e adaptá-las ao processo de negociação: negociar em bloco ou ponto por ponto.
- Avaliar a relação de poder na negociação: poder expresso, poder real, poder percebido.

## **5. Actuar nas várias fases da negociação**

- A fase de preparação: ponto-chave do êxito da negociação:
  - os objectivos;
  - as concessões e os limites;
  - a argumentação de apoio;
  - como analisar os interesses e as posições da outra parte.
- Saber conduzir a negociação - os métodos eficazes em cada etapa:
- o enquadramento da negociação e os interesses mútuos;
  - controlar o diálogo - a arte de perguntar;
  - tratar os diferentes tipos de objecções;
  - sair de uma situação de impasse: a chave para desbloquear uma situação e retomar o diálogo em clima de cooperação.
- Procedimentos para concluir acordos: técnicas de fecho da negociação:
  - conseguimos um acordo fiável?
- Saber avaliar a eficácia de uma negociação.

## **6. Lidar com o conflito online**

- Efeitos do uso das tecnologias de comunicação (email, sms, chat) sobre o comportamento social: oportunidades e ameaças
- Limites e enviesamentos gerados pelos media online: da ilusão de sincronicidade à escalada de conflito verbal.

## **Dirigido a:**

- Quadros e chefias para quem resolver conflitos e negociar constituem parte importante da actividade profissional de gestão e de coordenação de pessoas.

## **Objectivos:**

- Distinguir os diferentes tipos de conflitos e prever as suas consequências práticas;
- Controlar o diálogo durante a resolução do conflito face-a-face;
- Construir uma relação de confiança durante o processo negocial;
- Conduzir a negociação para uma solução conjunta do conflito;
- Fechar um acordo estável enquanto solução negociada de um conflito.

## **Métodos:**

A metodologia segue uma orientação de pedagogia activa, com participação contínua dos formandos:

- Estudo de casos;
- Análise e simulação de situações de conflito;
- Diagnóstico e discussão dos estilos individuais de gestão dos conflitos.

## **Datas/Locais:**

**Início**

**Fim**

**Horário**

**Local**

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)