

# GESTÃO DE CONFLITOS



**FORMADOR:**  
**Dr.ª Palmira Dias**



- Licenciada em Psicologia pela Universidade do Porto.
- Mais de 20 anos de experiência nas áreas: gestão de recursos humanos, avaliação do potencial humano, seleção e recrutamento de quadros.
- Experiência em formação comportamental dos níveis direção, quadros e técnicos nas modalidades "intra" e "inter" empresa.
- Experiência em ações de Formação Pedagógica de Formadores, desde 2005 (Regime Presencial e b-Learning)

A existência de conflitos nas organizações é muitas vezes inevitável devido à divergência de interesses e de objetivos dos vários elementos das equipas.

Lidar adequadamente com estas situações, num contexto em que nos relacionamos à distância e que, pela natureza dos meios utilizados pode fazer emergir mais conflitos e/ou dificultar a sua gestão e resolução, requer um conjunto de competências, boas práticas e cuidados adicionais que se irão transmitir neste workshop.

## **AO FREQUENTAR A FORMAÇÃO IRÁ:**

- Desenvolver as competências relacionais em contextos de maior pressão e identificar um plano de melhoria e desenvolvimento individual.
- Aprender a lidar com conflitos de modo ágil e de forma a tirar o melhor partido das diferenças entre os vários membros das equipas de trabalho.

## **DESTINATÁRIOS**

- Toda a esfera profissional.



## OBJETIVOS

Ao participar nesta acção, o formando será capaz de:

- Desenvolver mecanismos de identificação de potenciais causas de conflito no local de trabalho;
- Identificar e avaliar o grau de vulnerabilidade individual;
- Identificar meios de atuação assertiva perante situações de conflito;
- Potenciar nos outros comportamentos mais construtivos;
- Elaborar um plano individual de ação para uma melhor gestão de situações de pressão.

## CONTEÚDOS ABORDADOS

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos e tensões
- Comunicação assertiva
- Modos e dicas práticas para lidar com conflitos
- Competências de análise e diagnóstico de situações
- Componentes da gestão emocional
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Gestão construtiva de desacordos



*"Formação especializada, atualizada e perfeitamente enquadrada na realidade operacional da sua empresa!"*

