



GESTÃO DE CONFLITOS

DESCRIÇÃO GERAL

Os formandos deverão ser capazes de identificar o conflito, conhecer estratégias para a sua prevenção, assim como fazer o seu diagnóstico e identificar estratégias adequadas à sua resolução. Deverão adquirir competências de forma a construir relações de confiança para a facilitação da sua resolução.

OBJETIVOS

Os formandos deverão ser capazes de definir conflito e as estratégias para o prevenir, diagnosticar a situação conflituosa, identificar as estratégias mais adequadas para a resolução do conflito. Adquirir competências na área da gestão de pessoas relativamente à situação de conflito, construindo relações de confiança com os parceiros para facilitar a obtenção de soluções.

DESTINATÁRIOS

Esta formação destina-se a todos os colaboradores que lidem com equipas, áreas funcionais ou que, de uma forma ou de outra, tenham necessidade de aperfeiçoar competências nesta temática.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O conflito – definição e tipologia;
 - Natureza dos conflitos;
 - Diagnóstico do conflito;
 - A comunicação e os canais de comunicação;
 - Barreiras à comunicação, estilos e atitudes;
 - Comunicação Assertiva;
 - Técnicas de gestão do conflito;
 - Negociação – sua importância na estratégia da resolução dos conflitos;
 - Prevenção de conflitos e potenciação de comportamentos construtivos;
 - Construção de planos de melhoria.
-

PRÉ-REQUISITOS

Não Aplicável

DURAÇÃO

24 horas

CALENDARIZAÇÃO E PREÇO SOB CONSULTA

e-mail: geral@ccft.pt | Tel.: +351 265 092 102/934 579 757 | www.ccft.pt