



## Ação de Formação

### »»» Técnicas práticas para gestão eficaz de conflitos nas organizações

Os conflitos e os desafios nas dinâmicas interpessoais com os vários fluxos comunicacionais nas empresas, são inevitáveis. A melhor forma de atualmente gerir os conflitos é preveni-los. Na impossibilidade de o fazer, é através da intervenção, com base em metodologias de negociação e gestão de conflitos, que os conflitos podem ser minimizados. A imprevisibilidade, os imprevistos, a pressão, a incapacidade de gerir corretamente os estados emocionais, e algumas lacunas comunicacionais, são apenas alguns dos fatores desestabilizadores e geradores de conflitos. Equipas coesas e harmoniosas são mais produtivas, mais saudáveis e mais felizes. Nesse sentido, o papel do líder, do gestor ou da chefia, surge como alavanca de mudança imediata e fator diferenciador.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Módulo I. Identificar estilos pessoais nas situações de conflito

- Como lida com os conflitos? Conhecer-se a si mesmo – autodiagnóstico do estilo individual de gestão dos conflitos.
- Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage.
- Selecionar 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 soluções conjuntas
- enquadramento da negociação e os interesses mútuos;
- Controlar o diálogo – a arte de perguntar;
- Tratar os diferentes tipos de objeções;
- Sair de uma situação de impasse: desbloquear uma situação e retomar o diálogo em clima de cooperação
- A inteligência emocional na resolução de conflitos

### Módulo II. Liderança focada em soluções

- Atitude e papel do líder na gestão de conflitos e a importância da escuta ativa

- A flexibilidade comunicacional, o foco na solução, a empatia, a influência e a assertividade
- Técnicas eficazes para comunicar, liderar e trabalhar em equipa
- Como orientar equipas para resultados

### Módulo III. Resolução criativa de problemas em equipa

- Antecipar e identificar problemas
- Tomar melhores decisões através do pensamento crítico e das técnicas de resolução de problemas
- Implementar soluções criativas recorrendo à criatividade e metodologias de resolução de problemas
- Saber adaptar o estilo comunicacional a diferentes estilos de pensamento em equipa
- Conseguir reconhecer e eliminar obstáculos à criatividade individual e de equipa, para promoção de um ambiente de trabalho inovador, dinâmico e eficaz na resolução de conflitos
- Usar a cooperação e a criatividade como solução prática para ultrapassar problemas e desafios

Promotor



SECRETARIATO REGIONAL  
Desenvolvimento pessoal  
Eficácia organizacional  
Gestão e administração  
Equipamento de competências  
SERVIÇOS SOCIAIS  
Tudo isto em português

## OBJETIVO GERAL

Proporcionar metodologias que permitam prevenir e solucionar de forma eficaz os desafios atuais das organizações.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Partilhar técnicas comunicacionais de gestão de conflitos; técnicas para potencializar a cooperação, criatividade e foco na solução;
- Identificar conflitos e desafios na sua resolução, garantindo uma comunicação efetiva e capacidade de resolução de situações.

## METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Método expositivo, interrogativo, demonstrativo e interativo com recurso a dinâmicas de grupo.

**DIAS** 7 e 8 Março 2018

**HORÁRIO** 9h30 - 12h30 | 14h00 - 17h00

**DURAÇÃO** 12 horas

**LOCAL** EAPN Viana do Castelo – Rua Salvato Feijó - Torre *Active Center*, 1º Andar Loja AA Viana do Castelo

**INSCRIÇÃO** Associados da EAPN Portugal: 30.00 € // Não associados: 50.00€

**PÚBLICO-ALVO** Técnicos de Organizações Sociais (com ou sem fins lucrativos), designadamente Diretores Técnicos e membros das Equipas Técnicas/gestão, responsáveis pela coordenação de serviços, gestores da qualidade, membros de Direções/Gerências

**ÁREA DE FORMAÇÃO** 090 – Desenvolvimento pessoal

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO** Formação contínua de atualização

**FORMA DE ORGANIZAÇÃO** Formação presencial

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO** Prioridade a associados da EAPN Portugal // Número de ordem de receção da inscrição

**CERTIFICADO DE FORMAÇÃO** Presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação com aproveitamento final.

## FORMADORA

### Núria Mendoza

Psicóloga e Coach, Pós Graduada em Coaching Psicológico, Certificada em Coaching, Programação Neurolinguística, Inteligência Emocional; Inteligência Positiva, Storytelling e Hipnose. Formadora há mais de 10 anos na área social e comportamental. A sua Missão: Inspirar Mudanças Positivas em pessoas e organizações.

## INSCRIÇÕES

As inscrições são limitadas a 20 formandas/os e devem ser realizadas até **28 Fevereiro 2018!**

Após a confirmação da sua inscrição, e da efectiva realização da acção de formação, o pagamento deve ser efectuado, por transferência bancária, até à data limite de **28 Fevereiro 2018**.

Para formalizar devidamente a inscrição, a ficha de inscrição (em anexo ao e-mail) deve ser preenchida e devolvida, juntamente com o comprovativo do pagamento e até ao dia **28 Fevereiro 2018** para: [vianadocastelo@eapn.pt](mailto:vianadocastelo@eapn.pt)