



## AÇÃO DE FORMAÇÃO

### »» RESOLUÇÃO DE CONFLITOS: NEGOCIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Os conflitos são uma realidade inevitável nos relacionamentos interpessoais, sendo comuns no quotidiano de qualquer organização. Dispor das melhores estratégias para obter os melhores resultados, revela-se por isso uma exigência para todos/as os/as profissionais que trabalham na área social.

Nesta formação, pretende-se dar a conhecer algumas técnicas e ferramentas para a resolução de conflitos.

---

#### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Resolução de Problemas e tomadas de decisão
2. Métodos de resolução de conflitos: Colaborativo versus Competitivo
3. Elementos da negociação
4. Comportamentos na negociação
5. Etapas da Negociação
6. Introdução à Mediação
7. Exercícios práticos de grupo sobre Negociação e Mediação

---

#### OBJETIVO GERAL

Desenvolver/Promover nos participantes uma abordagem cooperativa da resolução de conflitos, fomentando a utilização de estratégias/metodologias preventivas da escalada dos conflitos.

---

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ampliar a tomada de consciência em torno do funcionamento das equipas, liderança e tomadas de decisão;
- Partilhar com os participantes instrumentos de resolução de conflitos;
- Aumentar a perceção sobre o impacto que temos nas outras pessoas nas interações;
- Familiarizar os participantes com dois processos de resolução de conflitos: Negociação e Mediação;
- Dotar os participantes de instrumentos que lhes permitam fazer uma abordagem cooperativa à negociação e à mediação;
- Apresentar e exercitar o processo da mediação e o papel do mediador na resolução de conflitos.

---

#### METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Métodos ativos e de descoberta por forma a promover a participação e o envolvimento dos formandos em casos práticos. Avaliação contínua dos formandos e realização de exercícios.

**DIAS 22 e 23 de setembro de 2014**

**HORÁRIO** 9h30 às 12h30 e das 14h00 às 17h00

**DURAÇÃO** 12h

**LOCAL:** CRIAR-T - Rua Jacinto Prado Coelho, N°1- 3, Arrentela – 2840-439 Seixal

**INSCRIÇÃO** Associados/as da EAPN Portugal: 30€ // Não associados/as: 50€

**PÚBLICO-ALVO** Profissionais e Dirigentes de ONG's e Organismos Públicos e, todas as pessoas interessadas

**ÁREA DE FORMAÇÃO:** 090 – Desenvolvimento Pessoal

**MODALIDADE DE FORMAÇÃO** Formação contínua de atualização

**FORMA DE ORGANIZAÇÃO** Formação presencial

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO** Prioridade a associados/as 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

**FORMADORA:** Susana Maria, Doutoramento em Psicologia na Especialidade de Psicologia Comunitária, ISPA

**INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES** Ficha de Inscrição em anexo // A Ficha de Inscrição pode ser fotocopiada

**Após confirmação da sua inscrição**, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

**As inscrições são limitadas a 20 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 16 de setembro para:**

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Setúbal

Av. D. João II, N° 14 R/C Dt°.

2910-548 Setúbal

Telefone: 265535330 / Tlm: 963859266 / [setubal@eapn.pt](mailto:setubal@eapn.pt)



Com o apoio:

