

# GESTÃO DE CONFLITOS

€ 525,00 €

📅 10, 12, 14, 17, 19 e 21 fevereiro

🕒 Carga Horária 21h (6x3h30m)



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Enquadramento:

Na interação com o outro, o conflito é inevitável, porque somos pessoas diferentes, temos necessidades, expectativas e opiniões em relação às quais podemos divergir, mas se conseguirmos fazer uma boa gestão do conflito, esta pode constituir uma via poderosa para um crescimento pessoal e profissional significativo.

Aprender a gerir e a resolver conflitos é uma competência essencial para quem trabalha em equipa, comunica diretamente com os clientes ou tem um papel de supervisão ou de gestão. A resolução de conflitos pode ser muito estimulante e deve fazer parte dos objetivos de desenvolvimento profissional de todos.

O curso tem como principal objetivo a aquisição de competências chave, que promovam uma maior compressão e resolução do processo de conflito. Através da disponibilização das ferramentas necessárias, os formandos farão uma gestão mais adequada e funcional, construindo uma base de entendimento e respeito mútuo, reduzindo assim a probabilidade de escalada ou danos.



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Objetivos Gerais:

1. Reconhecer o Conflito como uma Oportunidade de Melhoria e de Desenvolvimento Individual e Organizacional;
2. Compreender o Papel Determinante das Emoções no Processo de Conflito;
3. Aprender a Responder aos Conflitos de Forma a Reduzir os Aspectos Negativos ou Prejudiciais e a Promover Resultados Positivos e Mutuamente Satisfatórios;
4. Selecionar e Adequar as Ferramentas/Estratégias de Atuação em Função da Pessoa e Situação;
5. Desenvolver um Conjunto de Ações a nível Individual, Equipa e Organizacional que Permitam a Prevenção, Gestão e Resolução Construtiva de Conflito.

## Destinatários:

Técnicos Superiores e Dirigentes de Entidades da Administração Pública.



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Conteúdos Programáticos:

### Módulo I - Conceito de Conflito

- Desmistificar o conflito: eliminar crenças e mitos;
- Funcionalidade vs Disfuncionalidade: impacto para o indivíduo e para a organização;
- Diferentes tipologias de conflito;
- Dimensões do conflito: Modelo explicativo;
- Fases do processo de conflito.

### Módulo II - Gestão construtiva de conflitos: Reconhecer

- O Conflito como uma oportunidade;
- A causa/origem do conflito;
- A importância de um " bom diagnóstico";
- O papel dos Pensamentos e Sentimentos.

### Módulo III - Gestão construtiva de conflitos: Responder

- Separar a pessoa do conflito;
- Respeitar as diferenças;
- Comunicar assertivamente;
- Assumir a responsabilidade.



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Conteúdos Programáticos:

### Módulo IV - Gestão construtiva de conflitos: Resolver

- Abordagem de resolução de problemas;
- Criar abertura para a resolução;
- Explorar soluções e sua viabilidade;
- Resultado do processo de resolução;
- Identificar e aplicar comportamentos que levam a uma resolução construtiva;
- Identificar e eliminar comportamentos que prolongam o conflito e que não o resolvem.

### Módulo V - Gestão construtiva de conflitos: Refletir

- Sobre a experiência;
- Impacto do resultado no tempo;
- Sobre o que correu bem;
- Sobre oportunidades de melhoria.

### Módulo VI - Estratégias a nível da gestão de topo

- Práticas de prevenção e gestão do conflito;
- Estratégias a nível da gestão intermédia;
- Práticas de atuação na gestão do conflito (mediação);
- O papel e as responsabilidades de cada um dos intervenientes.



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Conteúdos Programáticos: Componente Prática

- Reflexão
- Exercícios práticos
- Dinâmicas de Grupo
- Plano Individual de Desenvolvimento



RECURSOS HUMANOS E  
DESENVOLVIMENTO PESSOAL

CONSÓRCIO



## Nota Biográfica do(a) Formador(a):

### Ana Alvarinho

Licenciada em Psicologia da Saúde pela Universidade Independente de Lisboa, com especialidade em Psicologia Clínica da Saúde pela Ordem dos Psicólogos Portugueses. Formadora certificada pelo IEFP, certificação em Coaching pela GCF.

Experiência profissional bastante consolidada, na área clínica e organizacional.

Exerce atividade no âmbito dos Employee Assistance Programs, em várias organizações nacionais e internacionais.

Fornecer consultoria na área de formação em psicologia, orientação, supervisão e na elaboração de currículos e materiais didáticos.

Desempenha a função de formadora em áreas técnicas e comportamentais, trabalhando em parceria com várias entidades públicas e privadas.

Desenvolveu funções enquanto coordenadora pedagógica, gestora de formação e liderança de equipas.

Membro dos Toastmasters International e fundadora do Almada Communication Leaders, reconhecido como um clube que promove o desenvolvimento de competências de Public Speaking e Liderança.

**Certificado nº EDF 46391/2005 DL**



RUA DE CAMPOLIDE, 351 0.05, ESPAÇO SETE RIOS,  
CENTRO EMPRESARIAL E COMERCIAL LEAP,  
1070-034 LISBOA - PORTUGAL

TEL: +351 211 941 003  
www.cia-academy.com info@cia-academy.com



AVENIDA DA REPÚBLICA 50, 2º PISO  
1050 - 196 LISBOA - PORTUGAL

TEL: +351 211 648 095  
www.ceacp.pt info@ceacp.pt

# PARCERIA DE SUCESSO

\*  
CIAcademy®  
LÍDER DO CONSÓRCIO

