

FORMAÇÃO EAPN PORTUGAL

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
- O 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
- 4. 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

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 30 e 31 Janeiro 2018

HORÁRIO 9h30 às 12h30 | 14h00 às 17h00

DURAÇÃO 12 horas

LOCAL Núcleo Distrital de Bragança da EAPN PT | Rua Rotunda de Vale D'Álvaro n.º 2 R/C Dto, 5300- 274 Bragança

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

PÚBLICO-ALVO Chefias, coordenadores de equipas

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 e aproveitamento no final da formação.

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.

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 27 de janeiro para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Bragança
Rotunda de Vale D'Álvaro nº 2 R/C Dto, 5300- 274 Bragança
Tel.: 273 332 913 Fax: 273 249 003 braganca@eapn.pt

