

AÇÃO DE FORMAÇÃO

»» GESTÃO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Basta olharmos à nossa volta para percebermos a quantidade de conflitos em que as pessoas se veem envolvidas e que se vão acumulando: conflitos de gerações, conflitos conjugais, conflitos profissionais, conflitos internos... podíamos continuar a enumerar. Atualmente, face às circunstâncias especiais que atravessamos, as equipas estão a cumular tensão e a sentir que os conflitos se agudizam. Num momento de crise, “a união faz a força”, mas a mesma apenas é possível quando existe um ambiente de trabalho positivo, em que a comunicação flui e a colaboração é a base da relação entre os elementos da equipa. Para isso, há que adquirir e/ou desenvolver ferramentas e competências de comunicação, que facilitem a criação de relações interpessoais mais coesas. Nesta formação vamos explorar formas de resolução positiva dos conflitos, recorrendo a técnicas e instrumentos de intervenção aplicados na mediação, no sentido de detetar, prevenir e resolver situações de tensão e/ou conflito nas equipas de trabalho.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Falando sobre o conflito

1. Estilos e condutas na gestão de conflitos;
2. Aspetos emocionais da gestão de conflitos;
3. A Mediação de Conflitos – introdução.

2. Conflito e Comunicação

1. A comunicação nas relações interpessoais;
2. Estratégias de comunicação utilizadas na mediação;
3. PNL na Mediação;

4. O Mediador como Coach (introdução ao Conflict Coaching);

3. A Mediação de conflitos em contexto de trabalho (Workplace Mediation)

1. A mediação como processo;
2. O mediador como facilitador da comunicação;
3. Estratégias de negociação para a gestão e resolução de conflitos.

OBJETIVO GERAL

Conhecer o processo de gestão e mediação de conflitos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar diferentes formas e estratégias de gestão e resolução de conflitos;
- Identificar as estratégias de comunicação e negociação utilizadas em mediação.
- Adquirir competências técnicas para a Gestão de Conflitos

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Exposição teórica. Demonstração e exemplificação de técnicas. Dinâmicas de grupo. Role Play.

DIA 31 de março, 7 e 14 de abril de 2016

HORÁRIO 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00

DURAÇÃO 18h

LOCAL Núcleo Distrital de Évora da EAPN Portugal | Urbanização Vila Lusitano, Rua Frei José Maria, n.º 25, Évora

INSCRIÇÃO Associados/as da EAPN Portugal: **45€** // Não associados/as: **75€**

PÚBLICO-ALVO Técnicos, Diretores Técnicos, Colaboradores, Dirigentes e Voluntários das Instituições de solidariedade social.

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 e aproveitamento no final da formação

FORMADORA Isabel Oliveira

“Pessoa, mulher. Acredito no diálogo e apaixonei-me pelo meu trabalho. Quem sou, continua a ser um projeto de transformação no contato com o outro. A Mediação de Conflitos, essencialmente nas áreas familiar e escolar, permitiu-me e permite-me, a cada dia, reaprender-me e descobrir-me no outro e com o outro. As histórias da minha vida, são as histórias de quem por ela passa e deixa uma marca, por vezes indelével, de um diálogo transformador. Descobri assim, o poder do diálogo e da vulnerabilidade do diálogo que permite a transformação e a criação de novas ideias, de novas perceções, de novas histórias. E, pelo caminho, o percurso foi derivando. Aprendi novas técnicas: de comunicação, de gestão emocional, PNL, coaching, mediação. E descobri que, por muitas técnicas que aprenda, por muitas competências que desenvolva, há uma aprendizagem contínua que nos transforma: ser pessoa.”

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 25 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 24 de março para:

EAPN Portugal / Núcleo Distrital de Évora

Urbanização Vila Lusitano, Rua Frei José Maria, n.º 25 – 7000-244 Évora

telefone: 266731141 | fax: 266747955 | evora@eapn.pt

