

Programa do módulo de formação sobre Gestão de Conflitos

Módulo/Workshop Título	GESTÃO DE CONFLITOS
<p>Resultados de Aprendizagem Indicar os conhecimentos (factos, princípios, teorias e práticas que caracterizam o workshop) e competências (capacidade de aplicar tal conhecimento) que o aluno deve adquirir até ao final do curso. Eles articulam como os alunos serão capazes de empregar o material, tanto no contexto da aula quanto de forma mais ampla.</p>	<p>Espera-se que no final do workshop os participantes possam resolver com sucesso situações de conflito pessoal, interpessoal, na equipa e entre equipas. Serão adquiridos conhecimentos avançados sobre a natureza dos conflitos, a sua dinâmica, assim como as principais teorias que os explicam. Será desenvolvida uma maior consciência sobre os efeitos dos conflitos no próprio, nos outros e nos sistemas, assim como se treinarão competências para a sua prevenção e gestão. Depois de completo o workshop os participantes estarão mais capazes de:</p> <ul style="list-style-type: none">1) identificar diferentes tipos de conflito, as suas causas e eventuais consequências; 2) usar competências de comunicação empática e assertiva para resolver o conflito; 3) selecionar os estilos mais adequados na resolução de um conflito; 4) aplicar competências de negociação, 5) compreender a dimensão intercultural dos conflitos e as formas de o mitigar.
<p>Conteúdo e Objetivos do curso Breve descrição do conteúdo do curso, quais as competências que serão treinadas e os principais tópicos abordados que permitirão aos alunos alcançarem os resultados esperados de aprendizagem.</p>	<p>OBJETIVOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fornecer conhecimentos práticos sobre a prevenção e gestão de conflitos 2. Sensibilizar para a criação de ambientes positivos e colaborativos 3. Treinar competências de prevenção e gestão de conflitos <p>PROGRAMA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CONFLITOS E GESTÃO DE CONFLITOS (10') <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Conceitos e teorias 1.2. Visão positiva do conflito 2. DIVERSIDADE E GESTÃO DE CONFLITOS (10') <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Diversidade individual e cultural 2.2. Personalidade, estilos cognitivos, estilos comunicativos 3. ESTRATÉGIAS INDIVIDUAIS NA GESTÃO DE CONFLITOS: EMPATIA E ASSERTIVIDADE (40') <ol style="list-style-type: none"> 3.1. O modelo TKI (Thomas Kilmann Inventory) 3.2. Autoavaliação e aplicação do modelo 4. ESTRATÉGIAS DE EQUIPA NA GESTÃO DE CONFLITOS (40')

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

	<p>4.1. Os cinco desafios de uma equipa de elevado rendimento 4.2. Positividade e Produtividade: A importância do feedback e feedforward 5. ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS NA PREVENÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS (40') 5.1. Liderança Coach, GRH e cultura de segurança psicológica 5.2. Negociação e Mindfulness: a flexibilidade cognitiva como fonte de sucesso na resolução de conflitos</p>
<p>Metodologia Especificar qual é o método de ensino (workshop com uma parte teórica e exercícios, papéis, jogos, simulações, questionários...) e como as atividades práticas propostas respondem aos objetivos de aprendizagem. Indicar se algum software ou aplicativos específicos serão usados.</p>	<p>A filosofia pedagógica é essencialmente "Learning by doing". Partiremos sempre da ação para a reflexão pessoal e grupal. Partindo sempre de situações, problemas, casos e jogos, são experimentados e discutidos os pensamentos, as emoções e os comportamentos dos envolvidos através da técnica AAR (After Action Reflexion). A Teoria é fornecida nos seus aspetos básicos no fim de cada ação-reflexão e de forma mais desenvolvida em materiais para explorar depois da sessão. Cada participante fará uma viagem individual, interpessoal e de equipa sendo ator/atriz e autor/autora dos seus processos de gestão de conflitos e não mero/a expectador/a. Fará alguma autoavaliação, terá papéis a desempenhar, reuniões a gerir, participantes a liderar, problemas para resolver com um foco positivo, colaborativo e eficiente. O desafio à metacomunicação e o coaching de equipas estará igualmente presente como técnicas pedagógicas e de desenvolvimento.</p>
<p>Bibliografia Indicar uma breve bibliografia com textos de referência, slides, ferramentas etc.</p>	<p>Cottrell, S. (2015). Skills for success: personal development and employability. Macmillan Education: New York. Goleman, D. (2013). Focus: The Hidden Driver of Excellence. New York: Harper Collins. Ivey, A.E., & Ivey, M.B. (2010). Intentional interviewing and counseling: Facilitating client development in a multicultural society (7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole. Kay, A. A., & Skarlicki, D. P. (2020). Cultivating a conflict-positive workplace: How mindfulness facilitates constructive conflict management. Organisational Behavior & Human Decision Processes. Neves, J., Carvalho Ferreira, J. M. (2001). Poder, Conflito e Negociação. In J. M. Carvalho Ferreira, J. Neves, & A. Caetano, Manual de Psicossociologia das Organizações (pp. 509 - 529). Seligman, M.E.P. (2002). Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment. New York: Free Press.</p>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.