



Best

Negociação e gestão de conflitos

Ultrapassar conflitos e negociar soluções

 Presencial

Duração : 2 dias (14 horas)

Referência : 456

Preço : 790,00 € + IVA

Intra empresa : Sob consulta

Se deseja este percurso de aprendizagem num formato 100% digital

[Clique aqui](#)

A Gestão de Conflitos constitui uma resposta à inevitável divergência de interesses e de objetivos. Lidar adequadamente com estas situações, criando um clima de confiança, e conseguir soluções através da negociação com vantagens para as partes e para a Organização constitui um desafio para qualquer gestor.

No curso Gestão de Conflitos, os participantes desenvolverão competências que lhes permitam:

- lidar e gerir situações de diálogo difícil;
- construir uma solução conjunta face a um conflito, tirando partido das divergências;
- encontrar as soluções equilibradas para cada parte;
- saber como lidar com os conflitos online.

Objetivos

No final da formação os participantes serão capazes de:

- distinguir os diferentes tipos de conflitos e prever as suas consequências práticas;
- controlar o diálogo durante a resolução do conflito face a face;
- construir uma relação de confiança durante o processo negocial;
- conduzir a negociação para uma solução conjunta do conflito;
- fechar um acordo estável enquanto solução negociada de um conflito;
- identificar os efeitos da utilização das tecnologias de comunicação em situações de conflito.

Destinatários

- Quadros e chefias para quem resolver conflitos e negociar constituem parte importante da atividade profissional de gestão e de coordenação de pessoas.

Percurso de aprendizagem

Analisar a dinâmica relacional em situações de conflitos

- Os tipos de conflitos nas organizações.
- A comunicação ineficaz como fator de conflito.
- As relações de força e de poder e o seu impacto na dinâmica relacional e na eclosão de conflitos.

Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos

- Fases do desenvolvimento dos conflitos: da perceção de incompatibilidade à busca das soluções.
- Construir e manter um clima de confiança: utilizar um processo de comunicação com base nos interesses mútuos.
- Potenciar a atitude cooperativa nos outros para facilitar a negociação.

Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito

- Como lida com os conflitos?
 - Autodiagnóstico do estilo individual de gestão dos conflitos.
 - Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage.
- Ultrapassar os bloqueios pessoais que dificultam a procura de critérios comuns para construir soluções conjuntas.

Escolher as estratégias negociais a utilizar: a negociação como forma positiva de resolução de conflitos

- Caracterizar as situações de negociação na resolução de conflitos. Escolher entre negociar ou não negociar.
- As principais estratégias de negociação: estratégias integrativa e distributiva.
- Escolher a sua estratégia em função do seu objetivo e da situação de conflito em que se encontra.

Atuar nas várias fases da negociação

- A fase de preparação: ponto-chave do êxito da negociação:
 - Os objetivos;
 - As concessões e os limites;
 - A argumentação de apoio;
 - Como analisar os interesses e as posições da outra parte.
- Saber conduzir a negociação:
 - O enquadramento da negociação e os interesses mútuos;
 - Controlar o diálogo - a arte de perguntar;
 - Fazer as escolhas adequadas e adaptá-las ao processo de negociação: negociar em bloco ou ponto por ponto.
 - Tratar os diferentes tipos de objeções;
 - Sair de uma situação de impasse: a chave para desbloquear uma situação e retomar o diálogo em clima de cooperação.
- Procedimentos para concluir acordos - técnicas de fecho da negociação:
 - Conseguimos um acordo fiável, aceitável e que resolva a situação de conflito?

Lidar com o conflito online

- Efeitos do uso das tecnologias de comunicação (email, sms, chat) sobre o comportamento social: oportunidades e ameaças.
- Limites e enviesamentos gerados pelos media online: da ilusão de sincronidade à escalada de conflito verbal.

Métodos pedagógicos

A metodologia segue uma orientação de pedagogia activa, com participação contínua dos formandos:

- Estudo de casos;
- Análise e simulação de situações de conflito;

- Diagnóstico e discussão dos estilos individuais de gestão dos conflitos.

Pontos fortes

- Enfoque integrado com forte componente prática - o conflito é tratado nas diferentes formas que assume nas organizações e os participantes treinam estratégias e técnicas para agir face aos conflitos.
- Desenvolvimento pessoal - o curso permite que cada participante detete e analise os pontos fortes e fracos do seu estilo individual de gestão de conflitos.