



Best

Full Digital

## Negociação e gestão de conflitos à distância

Ultrapassar conflitos e ultrapassar soluções em contexto digital

 À distância

Duração : 8h30

Referência : 1288

Preço : 750,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.000,00 € + IVA

Se deseja este percurso de aprendizagem num formato presencial

[Clique aqui](#)

A Gestão de Conflitos constitui uma resposta à inevitável divergência de interesses e de objetivos. Lidar adequadamente com estas situações, num contexto em que nos relacionamos à distância e que, pela natureza dos meios utilizados pode fazer emergir mais conflitos e/ou dificultar a sua gestão e resolução, requer um conjunto de competências, boas práticas e cuidados adicionais.

Neste curso de “Negociação e gestão de conflitos à distância”, os participantes desenvolverão em contexto digital, competências que lhes permitam lidar com os conflitos online:

- 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.

### 1ª Etapa

Classe Virtual

1h30m



## Objetivos

No final deste percurso de aprendizagem os participantes deverão ser capazes de:

- distinguir os diferentes tipos de conflitos e prever as suas consequências práticas;
- identificar os efeitos da utilização das tecnologias de comunicação em situações de conflito;
- conduzir eficazmente negociações online e encontrar uma solução conjunta para o conflito;

## Destinatários

- Quadros, chefias e profissionais para quem resolver conflitos e negociar constituem parte importante da atividade profissional, quer presencialmente, quer através de meios tecnológicos (telefone, email, videoconferência, sms...).

## Percurso de aprendizagem

### 1ª Classe Virtual (1h30)

Os conflitos

- Apresentar o percurso de aprendizagem.
- A Dinâmica do conflito nas organizações:
  - A inevitabilidade do conflito nas organizações;
  - Os tipos de conflito e as suas consequências no desempenho;
  - As atitudes e comportamentos que facilitam a resolução dos conflitos.

### Aprendizagem online (0h30m)

Estratégias de gestão de conflitos (1 Módulo interativo)

- Conhecer e refletir sobre o seu estilo habitual de abordagem aos conflitos.

### Aplicação da aprendizagem

- Desafios de aplicação prática: aumentar o comprometimento com o percurso de aprendizagem e estimular a transferência da aprendizagem para o seu contexto real.

\* Estes desafios ocorrem entre todas as etapas do percurso de aprendizagem (classes virtuais e aprendizagem online), até à sua conclusão.

### 2ª Classe Virtual (2h00m)

Compreender o impacto da tecnologia na comunicação e na gestão de conflitos

- O modelo lugar-tempo de interação social.
- O efeito das tecnologias no comportamento social e nas interações e a escolha do melhor meio face à situação e ao objetivo a alcançar.
- Os conflitos nos grupos de trabalho e nas equipas.
- Exercício prático através de estudos de caso.

### 3ª Classe Virtual (2h00m)

A negociação na gestão de conflitos

- Estratégias de abordagem aos conflitos: a negociação como forma positiva de resolução de conflitos.
- Aumentar o potencial integrativo da negociação:
  - saber distinguir interesses e posições;
  - enquadrar a negociação e focar-se nos objetivos comuns;

- trocar, de forma equilibrada, concessões por contrapartidas;
- Procurar/propor soluções que satisfaçam o interesse comum.
- Exercício de simulação prática.

### **Personalização do percurso de aprendizagem**

Individualização do percurso de acordo com as necessidades individuais de cada participante (escolha de 1 sprint de aprendizagem), e disponibilização de atividades digitais de acordo com as escolhas realizadas.

### **Sprint “Conduzir o processo negocial”**

Composto por 1 módulo de treino intensivo (0h30m)

- Melhorar as suas competências negociais

### **Sprint “Controlar as suas emoções”**

Composto por 1 módulo interativo (0h30m)

- Gerir e controlar as suas emoções.

### **Sprint “Três alavancas essenciais para a cooperação”**

Composto por 1 módulo interativo (0h30m)

- Compreender os benefícios a longo-prazo que uma estratégia de cooperação tem face a uma de competição, adotando o comportamento adequado.
- Identificar os elementos chave e os comportamentos a adotar para melhor cooperar.

### **4ª Classe Virtual (2h00m)**

Consolidação da aprendizagem e treino prático

- Exercício de simulação prática para consolidação de boas práticas.
- Balanço do percurso de aprendizagem: boas práticas e resultados alcançados.

## **Métodos pedagógicos**

Este percurso preconiza o envolvimento ativo e constante dos participantes e combina diversificadas metodologias para potenciar a performance no contexto de trabalho, através de:

- Um conjunto de classes virtuais nas quais os participantes poderão expor as suas reflexões, partilhas e conquistas bem como sistematizar os conteúdos trabalhados.
- Módulos interativos para apresentação de conceitos e técnicas.
- Módulos interativos de treino de ferramentas específicas.
- Autodiagnósticos, estudos de caso e roleplay e desafios concretos de aplicação no contexto profissional.