

Best

## Gestão de conflitos para gestores

Transformar o conflito numa oportunidade de aprendizagem

 Presencial



2 dias (14 horas)

Preço : 950,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.900,00 € + IVA

Referência: 6198

Os conflitos são um aspeto inerente à dinâmica de uma equipa. Confrontados com um conflito, os gestores sentem-se muitas vezes impotentes, permitindo que a situação se deteriore e causando assim uma perda de eficácia na sua equipa.

Ao longo desta formação, além de descobrir como enfrentar estas situações difíceis, preservando as relações, vai também desenvolver a sua capacidade de regular e transformar o conflito numa oportunidade de progresso e coletivo.

### Destinatários



#### Para quem?

- Todos os gestores, sejam eles hierárquicos ou interfuncionais, ou chefes de projeto.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Atividades online

Atividades de aprendizagem digital de preparação para a formação e implementação:

- Definir os objetivos da formação.
- Realizar uma autoavaliação das suas competências.

#### Sessão Formação - Presencial (2 dias / 14h00m)

##### Diferenciação entre problema, tensão, crise e conflito:

Identificar o conflito e as suas fontes.

- Os gestores devem sempre evitar os conflitos?
- Compreender as principais causas e fatores que desencadeiam os conflitos.

*Na prática:* Mergulhar nas suas situações, sucessos e fracassos.

##### Adotar comportamentos eficazes para resolver conflitos:

- Identificar as estratégias das partes interessadas: distinguir entre constrangimento e poder.
- Identificar e utilizar a sua margem de manobra para gerir os conflitos.
- Adotar uma atitude aberta para restabelecer a confiança.
- Lidar com conflitos: presencialmente, à distância, em teletrabalho.

*Na prática:* Praticar a medição da intensidade do conflito e a sua resolução.

#### **Assumir a responsabilidade perante o conflito:**

- Tomar consciência do que, a sua gestão, pode conduzir a um conflito.
- Dar um passo atrás para reconhecer os seus próprios erros e lidar com as suas emoções.

*Na prática:* Desenvolver um plano de ação em pares - os meus pontos fortes, os meus obstáculos pessoais ao lidar com conflitos e as lacunas e desafios a ultrapassar.

#### **Utilizar a regulação ou a arbitragem para resolver os conflitos:**

- Regularizar utilizando a ferramenta "DESC" para evitar a escalada.
- Implementar um processo de regulação.
- Recorrer à arbitragem para resolver situações urgentes ou de impasse.

*Na prática:* Análise das situações de conflito e das soluções entre pares através da abordagem de co-desenvolvimento.

### **Atividades online**

Atividades de aprendizagem digital para facilitar a implementação no local de trabalho:

- Ferramentas prontas a usar;
- Programa de desafios práticos por email

### **Avaliação**

- Questionário online para avaliar as competências adquiridas.



### **Objetivos**

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Diagnosticar e analisar os diferentes tipos e níveis de conflito.
- Reconhecer a sua esfera de influência para lidar com conflitos.
- Gerir os conflitos com mais confiança e eficácia.
- Abordar eficazmente situações pós-conflito e restabelecer a confiança.



### **Métodos pedagógicos**

- Metodologia concebida com foco na implementação no real contexto de trabalho, combinando o melhor da formação em grupo com atividades individuais, online e personalizáveis para uma maior eficácia.



## Pontos fortes

- Esta formação centra-se na aplicação de competências em situações reais de trabalho, combinando as vantagens da formação em grupo com atividades individuais de aprendizagem digital para uma maior eficácia.
- Um best-seller de formação elogiado por milhares de formandos.



## Datas e locais 2026 - Référence 6198



Últimas inscrições



Realização garantida

### Lisboa

De 4 fev a 5 fev

De 25 set a 29 set

De 24 mar a 25 mar

De 23 out a 27 out