

Gestão de Conflitos e Relações Laborais Positivas



OBJETIVOS

- Compreender a dinâmica do conflito - perspetivas, tipos, causas, processos e fases;
- Saber atuar de forma positiva perante situações de conflitos laborais;
- Estabelecer melhores relações de trabalho pela assertividade;
- Prever e prevenir a emergência de conflitos.

O Conflito

- As diferentes visões do conflito
- Tipos de conflito
- Causas do conflito
- Processo e fases
- O conflito pode ser uma vantagem?

Resolução e Gestão de Conflitos no Trabalho

- Natureza, origem e expressões do conflito laboral
- Etapas para gerir conflitos
- Formas de atuação
- Estilos de gestão de conflitos
- Negociação de conflitos
- A mediação e o papel do/a mediador/a
- Prever e prevenir conflitos

Construção de Relações Laborais Positivas

- O papel da comunicação assertiva
- Empatia e escuta ativa
- Autocontrolo das emoções e gestão do stress
- Não julgamento negativo a priori
- Construir soluções conjuntas e equilibradas para cada parte

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Serviços Synergie Formação

Formação à Medida
(intraempresas)

Formação para o Público em Geral
(interempresas)

Formação On Job

**Coaching Individual e
Team Coaching**

Consultoria

- Diagnóstico de Necessidades de Formação
- Diagnóstico do Clima Organizacional
- Sistema de Gestão de Competências
- Sistema de Avaliação de Desempenho
- Avaliação de Riscos Psicossociais
- Saúde e Ergonomia no Trabalho: prevenção de lesões, exercícios, posturas e hábitos saudáveis
- Desenvolvimento de Performance Comercial
- Avaliação do Atendimento: Estudos Cliente Mistério, Protocolo de Atendimento, Ações de Melhoria
- Outros projetos

Formação Certificada

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor.

Formação válida para o cumprimento da obrigatoriedade legal em matéria de Formação, ao abrigo do Código do Trabalho.

Mais informações

Sofia Clemente

sofia.clemente@synergie.pt

93 652 75 14 | 22 605 21 22