

Plano de Curso

Curso: Resolução de Conflitos para Gestores

Destinatários:

O Curso destina-se a todos os gestores de empresas de todos os tamanhos, entrepreneurs e proprietários de empresas, e todas as pessoas que na empresa lidam com conflitos no seu dia-a-dia.

Local e Realização:

O curso decorrerá nas instalações da Associação Comercial de Lisboa – Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa:

Rua das Portas de Santo Antão, 89 – 1169-022 LISBOA

Data Realização: 26 de Novembro

Pós-Laboral: 18h00 às 21h00

Módulos:

Módulo I - Conflito nas empresas

Módulo II – Custos dos conflitos e resolução de conflitos

Módulo III - O gestor como facilitador

Módulo IV - O gestor como treinador

Módulo V - Importância das Competências Sociais do gestor na resolução de conflitos

Objectivos: Compreensão dos custos e benefícios dos conflitos nas empresas, e iniciação prática à resolução de conflitos e criação de consensos dentro da empresa.

Conteúdos Programáticos:

Módulo I - Conflito nas empresas

- O conflito: sorvedouro de recursos
- O conflito útil
- Exercício prático

Módulo II – Custos dos conflitos e resolução de conflitos

- Meios tradicionais
- Alternativas aos meios tradicionais
- Exercício prático

Módulo III - O gestor como facilitador

- Quando a negociação entre as partes já não produz efeitos
- Quando a liderança através do exemplo necessita de ser complementada
- Exercício prático

Módulo IV - O gestor como treinador

- Posicionamento do gestor face ao conflito
- O mediador interno e o mediador externo
- Vantagens e desvantagens
- Critérios para utilização de diferentes métodos de resolução de conflito
- Exercício prático

Módulo V - Importância das Competências Sociais do gestor na resolução de conflitos