



**unave**

associação para a formação  
profissional e investigação  
da universidade de aveiro

## Gestão construtiva de conflitos

### duração

12 horas

### datas de realização

1ª ed: 5 e 6 janeiro de 2017

2ª ed: 9 e 10 fevereiro de 2017

3ª ed: 9 e 10 março 2017

### fundamentação

A qualidade das relações interpessoais que se estabelecem no seio de uma organização constitui uma variável determinante do seu desenvolvimento, expansão, produtividade e sustentabilidade. Seguindo uma abordagem com base na competência da cooperação e na inteligência social, serão realizados trabalhos conducentes a uma comunicação mais eficaz e pragmática, no sentido de os conflitos serem geridos positiva e construtivamente.

### objetivos gerais

- Otimizar o uso conveniente de estratégias de comunicação em situações de conflito.
- Desenvolver a inteligência social, identificando e superando as áreas de conflito no relacionamento social.
- Ativar atitudes e comportamentos facilitadores do diálogo e da resolução de conflitos.

### conteúdos programáticos

1. Os conflitos nas organizações
  - Conceito, origem e tipos de conflitos
  - Benefícios e desvantagens dos conflitos
  - Comportamentos comunicacionais de distúrbio
  - Estilos de abordagens dos conflitos
  - Da inteligência social à economia emocional
2. Estratégias para a resolução de conflitos
  - A comunicação autêntica
  - A satisfação das necessidades de pertença e de influência
  - A pressão de conformidade e a coesão da equipa
  - Acompanhamento das fases do ciclo vital da equipa
  - Habilidades sociais e técnicas para solucionar conflitos
  - A negociação e a mediação na solução de conflitos

### coordenadora



A coordenação científico-pedagógica é da responsabilidade da Prof.<sup>a</sup> **Anabela M. Sousa Pereira**, doutorada em Psicologia pela Universidade de Hull em Inglaterra. Professora Associada com Agregação na Universidade de Aveiro. Os seus interesses são focalizados na Psicologia da Educação na interface com a Psicologia da Saúde. É Diretora do Stresslab (Laboratório de Investigação e Intervenção no stress).

### formador



A formação é da responsabilidade do Prof. Doutor **Jacinto Jardim**, com doutoramento em Ciências da Educação (Universidade de Aveiro) e experiência significativa na formação nos domínios das soft skills, da liderança de equipas e do coaching. Tem várias publicações nas áreas das competências pessoais, sociais e profissionais, da educação para o empreendedorismo e dos métodos e técnicas de comunicação em grupo, tais como “Programa de desenvolvimento de competências pessoais e sociais — Estudo para a promoção do sucesso académico”, “Dez competências rumo à felicidade”, “Portugal empreendedor”, “Brincadores de sonhos”.