

Programa de Formação

Curso:	Gestão de Conflitos e Resistências	Destinatários:	Ativos/Desempregados da área de Cuidados de Beleza com funções de Atendimento/Gestão de Clientes
---------------	------------------------------------	-----------------------	--

Carga Horária:	25h	Componente Teórica:	17h	Componente Prática:	8h
-----------------------	-----	----------------------------	-----	----------------------------	----

Organização da Formação:	Presencial	Modalidade de Formação:	FC	Pré-Requisitos	Não existem pré-requisitos à frequência deste curso
---------------------------------	------------	--------------------------------	----	-----------------------	---

Objetivo Geral:	Desenvolver competências estratégicas na gestão de conflitos e na forma de minimização e resolução dos mesmos. Pretende ser uma ferramenta de definição e identificação de tipos e fases de conflito em que o formando aprende a desenvolver um comportamento assertivo na prevenção do conflito.
------------------------	---

Objetivos Específicos:	<ul style="list-style-type: none"> - Definir conflito; - Identificar os diferentes tipos de conflito; - Descrever as possíveis causas de conflito; - Enumerar vantagens e desvantagens dos conflitos; - Descrever as formas básicas de atuação; - Exemplificar conflitos interpessoais no local de trabalho; - Identificar condições antecedentes dos conflitos; - Descrever o processo de conflito; - Caracterizar os diferentes estilos de gestão de conflitos.
-------------------------------	--

Local de Realização:	Caldas da Rainha
-----------------------------	------------------

Módulo	Objetivos	Conteúdos Programáticos	Métodos, Técnicas e Atividades Pedagógicas	Equipamentos e Recursos Didáticos	Duração	Avaliação
Módulo I	Definir conflito. Identificar os diferentes tipos de conflito e causas dos mesmos bem como formas de atuação perante situações de conflito.	Definição de conflito; Tipos de conflito; Possíveis causas de conflito; Prós e contras dos conflitos; Conflitos interpessoais no local de trabalho; Condições antecedentes dos conflitos.	Ao longo do módulo são feitos pequenos debates sobre as temáticas de forma a fomentar a participação e estimular o interesse do grupo. Método Interrogativo: Breve sessão de perguntas e respostas com o objetivo de mobilizar conhecimentos e aferir o que os formandos sabem sobre a temática. Método Expositivo: Transmissão verbal dos conteúdos programáticos com o objetivo de transferir/consolidar conhecimentos. Método Ativo: Role Play com base em exercícios do Manual de Apoio ao Curso, com o objetivo de desencadear situações de	Quadro Branco, Computador do formador, Câmara de vídeo; Manual de apoio do Curso (entregue ao formando na primeira sessão).	Teoria 5h Prática 2h	Avaliação formativa com recurso a debate de ideias e posterior exercício de grupo (Role Play) O formador registará os comportamentos evidenciados no exercício de Role Play na grelha de observação construída para o efeito.

			conflito e perceber as condições antecedentes dos conflitos.				
Módulo II	<p>Descrever o processo de conflito. Identificar os diferentes estilos de gestão de conflitos, bem como causas e custos dos mesmos.</p>	<p>O processo de conflito (Descrever 5 estágios do processo); Estilos de gestão de conflitos (Dominação, Compromisso, Evitação, Integração, Acomodação); Causas de conflitos; Tipos de custos dos conflitos (Organizacionais, Humanos, Financeiros).</p>	<p>Método Expositivo: Transmissão verbal dos conteúdos programáticos com o objetivo de motivar os formandos a relacionar os seus conhecimentos com aquisição de novos conhecimentos.</p> <p>Método Ativo- Role Play: Formandos simulam conflitos com base nos exercícios do Manual de Apoio à formação. A turma deve identificar o processo de conflito, com o objetivo de colocar em prática os conteúdos teóricos aprendidos na sessão. Ao longo do módulo são feitos pequenos debates sobre as temáticas de forma a fomentar a participação e estimular o interesse do grupo.</p> <p>Método Ativo: Brainstorming com o objetivo de relacionar estilos de gestão de conflitos com causas dos conflitos.</p>	<p>Quadro Branco, Computador do formador, Manual de apoio do Curso (entregue ao formando na primeira sessão).</p>	4h	2h	<p>Avaliação formativa com recurso a debate de ideias e posterior exercício de grupo (Role Play)</p> <p>O formador registará os comportamentos evidenciados no exercício de role play na grelha de observação construída para o efeito.</p>
Módulo III	<p>Exemplificar técnicas de resolução de conflitos. Definir os conceitos de reconhecimento, recompensa e motivação. Compreender a disciplina positiva. Identificar e desenvolver técnicas de negociação. Reconhecer as diferentes abordagens na gestão de conflitos.</p>	<p>Técnicas de resolução de conflitos; Reconhecimento, recompensa e motivação; A disciplina positiva; Técnicas de negociação; As abordagens fundamentais na gestão de conflitos.</p>	<p>Método Interrogativo: Sessão de perguntas com o objectivos de fomentar a reflexão em torno das abordagens de gestão de conflito que os formandos conhecem.</p> <p>Método Expositivo: Transmissão verbal dos conteúdos programáticos.</p> <p>Método Ativo: Role Play – Com base em Exercícios do Manual os formandos simulam conflitos e terão de aplicar as técnicas de negociação bem como os métodos de resolução de conflitos aprendidos. Ao longo do módulo são feitos pequenos debates sobre as temáticas de forma a fomentar a participação e estimular o interesse do grupo.</p>	<p>Quadro Branco, Computador do formador, Câmara de vídeo, Manual de apoio do Curso (entregue ao formando na primeira sessão).</p>	4h	2h	<p>Avaliação formativa com recurso a debate de ideias e posterior exercício de grupo (Role Play)</p> <p>O formador registará os comportamentos evidenciados no exercício de Role Play na grelha de observação construída para o efeito.</p>
Módulo IV	<p>Compreender a importância do</p>	<p>A importância da comunicação e da escuta</p>	<p>Método Interrogativo: Breve sessão de perguntas e respostas com o objetivo de</p>	<p>Quadro Branco, computador do</p>	4h	2h	<p>Avaliação formativa através da observação</p>

	<p>papel na comunicação e da escuta ativa na resolução de conflitos.</p>	<p>ativa na resolução de conflitos; Diferentes tipos de escuta; Escuta ativa vs Escuta passiva.</p>	<p>mobilizar e consolidar conhecimentos, como também facilitar a reflexão sobre a temática. Método Expositivo: Transmissão verbal dos conteúdos programáticos com o objetivo de motivar os formandos pelo conhecimento das consequências na aplicação dos conteúdos. Método Ativo: Role Play – Com base em Exercícios do Manual os formandos simulam conflitos onde terão de aplicar as diferentes técnicas de comunicação aprendidas, nomeadamente a escuta ativa. Exame final.</p>	<p>formador, Manual de apoio do Curso (entregue ao formando na primeira sessão).</p>			<p>e registos dos comportamentos evidenciados na aplicação prática dos conhecimentos adquiridos Avaliação Sumativa: Teste escrito Final.</p>
--	--	---	---	--	--	--	---