

A Bem Produtos e Serviços certifica que

THALLYSSON KLEIN FLOR

concluiu o curso de Gestão de Conflitos com Inteligência.

O curso foi realizado no período de 2/Setembro/2020 a 27/Setembro/2020 com carga horária de 03:00

Com aproveitamento 100,00%.



Cesare Rocha
Gerente de RH

Conflitos fazem parte da rotina de qualquer empresa e eles nem sempre são negativos. É com esse norteador que o curso foi desenvolvido, buscando instrumentalizar os líderes a perceberem o valor de um conflito na gestão de pessoas e como conduzir cada situação prática.

Abertura Contextualização Conceito de conflito Situação prática (simulação) Análise – Conflito x Violência Fontes de conflito: Registro 1 – Situação prática: Incapacidade técnica, pessoal ou comportamental Registro 2 – Situação prática: Diferenças de personalidade Registro 3 – Situação prática: Metas diferentes Registro 4 – Situação prática: Falta de flexibilidade quanto a normas ou opiniões Registro 5 – Situação prática: Comunicação errônea Outras causas de conflitos (internas e externas) Nova abordagem sobre conflitos Níveis de agravamento de um conflito: Discussão Debate Descrédito Intransigência Resistência Abandono da razão Nervosismo exacerbado Ataques violentos Instâncias em que ocorrem os conflitos Tipos de conflitos existentes: Latente Percebido Sentido Manifesto Diferenciação Conflitos interpessoais: Hierárquicos (Exemplos práticos) Pessoais (Exemplos práticos) Impactos e consequências dos conflitos: Negativas e Positivas Gestão de conflitos Identificando perfis comportamentais: Insatisfeito Controlador Manipulador Paranoico Instável Antissocial Mapeando os conflitos Principais perguntas Cultura organizacional Técnicas para gestão de conflitos: Confrontamento Mediação Coerção Arbitragem Negociação Conciliação Habilidades necessárias: Comunicação Escuta qualificada Arguição qualificada Estrutura organizacional Educação corporativa Acompanhamento psicológico Regras de conduta definidas Ouvidoria Assertividade e cooperação Síntese do aprendizado Atividade interativa – Teste final Encerramento