



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

r

Curso de Capacitação



Negociação e Gerenciamento de Conflitos na Saúde

GES - GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE
Rua Conde de Bonfim 120 - Sala 604
Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20520-0
Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 - 1055 - ID: 55*83*11753
gesconsultoria@hotmail.com



Curso de Negociação e Gerenciamento de Conflitos na Saúde

Objetivo:

Nas organizações nem sempre existe consonância relativamente a interesses, pontos de vista, normas de conduta, o que origina, em muitas situações, conflitos. As partes envolvidas procuram, então, uma saída para a tensão conflitual. Existem vários métodos de lidar com um conflito, mas que perante determinadas situações, revelam-se desajustados e não os resolvem. A compreensão do conflito, a percepção do que está na sua origem e o uso do processo de negociação, como uma forma adaptativa de resolver os múltiplos conflitos interpessoais, promovem a eficácia na prevenção e resolução de conflitos nas organizações.

Desta forma, o objetivo deste curso é fazer com que os participantes adquiram ou desenvolvam os seus conhecimentos acerca do processo de negociação, compreendendo a importância de uma gestão de conflitos adaptativa nos relacionamentos profissionais.

Público Alvo:

Todos os profissionais que pretendam desenvolver as suas capacidades de Negociação e Gestão de Conflitos.

Conteúdo:

O conteúdo desta formação tem aplicação nos processos de negociação e gestão de conflitos numa empresa, permitindo ao participante identificar os potenciais riscos de conflitos nas relações laborais e adquirir ou desenvolver a utilização de competências interpessoais de prevenção e resolução assertiva de tensão conflitual. Nesta formação, serão apresentados e discutidos modelos e estratégias de resolução construtiva de conflitos, nomeadamente a Negociação, o Método "Ganhar - Ganhar" e o Estilo de Comunicação Assertivo.

Introdução

A negociação e gestão de conflitos nas organizações

Conflitos Laborais

Os diferentes conflitos laborais

A natureza, as causas e as diferentes expressões do conflito

Fases do desenvolvimento do conflito

Diferentes padrões de atuação perante um conflito

Etapas para gerir conflitos

Atividade prática

Estilos de Comunicação e a Gestão e Prevenção de Conflitos

Estilos agressivo, passivo, manipulador e assertivo

Características dos vários estilos de comunicação

A importância da assertividade na gestão de conflitos

GES - GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Rua Conde de Bonfim 120 - Sala 604

Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20520-0

Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 - 1055 - ID: 55*83*11753

gesconsultoria@hotmail.com



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Atividade prática

A Importância da Negociação

Os principais riscos da negociação

Fases do processo de negociação

Variáveis que determinam a eficácia na negociação

A escalada na negociação

Atividade prática

A Mediação como Estratégia de Resolução de Conflitos

As bases

Os diferentes passos no processo de mediação

O papel do mediador

Atividade prática

Carga horária:

8 horas

Metodologia:

Através de exposições interativas, debates, dinâmicas e exercícios estruturados, estudo de casos.

Coordenação:

Elaine Almeida e Flávio Azevedo

Local:



INDEC - Educação Continuada www.indec.com.br

Rua Sete de Setembro, 92 - 2º andar - Grupos 204 e 205 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - Cep: 20.050-002

Telefones: 2242-3731 / 2242-0769 / 2509-7005

GES - GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Rua Conde de Bonfim 120 - Sala 604

Tijuca - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20520-0

Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 - 1055 - ID: 55*83*11753

gesconsultoria@hotmail.com