

CURSO

Administração de Conflitos no Trabalho

SOBRE O CURSO

O ambiente de trabalho é, inevitavelmente, uma arena de conflitos. Existem aqueles gerados pela própria tensão do trabalho e aqueles gerados por problemas de relacionamento e convivência.

Duas pessoas são suficientes para o início de um conflito, mas as possibilidades de atritos aumentam na dimensão direta da quantidade de pessoas envolvidas. Os conflitos afetam inclusive a produtividade de uma equipe, devido ao clima de negativismo que se hospeda no ambiente de trabalho.

Pessoas fracas e inseguras assumem constantemente a posição de ataque ou de defesa. Suas ações podem não condizer com as suas palavras. As percepções podem tornar-se constantes, começam a criticar os seus oponentes e considerá-los como inimigos. Quem pensa que é o bom não é realmente bom para a saúde da organização. O profissional precisa entender que a empresa deve ser um objetivo comum, ou seja, ela é o interesse real da questão.

METODOLOGIA

Este curso é desenvolvido em uma metodologia teórico-prática, através de dinâmicas experienciais, que levam os participantes ao aprofundamento de todo aprendizado.

OBJETIVOS

- Dar oportunidade para o conhecimento de novas técnicas de administração de conflitos no ambiente de trabalho e diversas alternativas para solucionar divergências.
- Favorecer o clima organizacional de cooperação e o "teamwork".
- Analisar as diferentes características de personalidade dos indivíduos da equipe e como se comportam para solucionar e administrar os possíveis conflitos no ambiente de trabalho.

PROGRAMA

- Origem dos conflitos
- Como os conflitos podem evoluir
- Maneiras de administrar conflitos
- 9 níveis de conflitos
- 8 ferramentas do líder mediador
- Modelo AEIOU de solução de conflitos
- Feedback como ferramenta de solução de conflitos
- Maneiras de lidar com a outra parte
- 3 níveis de resolução de conflitos
- 4 enfoques ineficazes nos conflitos
- Habilidade para ouvir e responder
- Mediação e arbitragem na solução de conflitos
- Laboratório de microensino com filmagem
- Exercícios práticos

CONSULTORA

SIMONI MISSEL, Sócia Diretora da Missel Capacitação Empresarial, é consultora de carreira, Mestre em Psicologia (UNISINOS) com formação em Psicologia (PUCRS), MBA Executivo (ESPM), Especialização em Governança Corporativa pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa) e autora do Livro "Feedback Corporativo, como saber se está indo bem". Possui certificações internacionais em Coaching Executivo, pela Career Planning and Adult Development Network (Califórnia/USA) e pela Corporate Coach U International (Toronto/Canadá) e Coaching Sistemico de Equipes (Academy os Executive Coaching). Recebeu o título de especialista em Psicologia Organizacional e Psicologia do Trabalho concedido pelo Conselho Regional de Psicologia.

CURSO

Administração de Conflitos no Trabalho

Com experiência de 35 anos em gestão de pessoas, desenvolvimento gerencial e mudanças de comportamento, é Coordenadora dos Cursos de Coaching da ESPM e professora do MBA e Pós-Graduação da ESPM e ESADE, e de cursos de Extensão da UNISINOS, UFRGS e UFCSPA. Conferencista em eventos empresariais e universidades com temas relacionados ao desenvolvimento do capital humano, inovação em gestão de pessoas e estratégias competitivas em universidades como UCS, UFRGS e UNISINOS.

Colunista do Jornal Zero Hora no Caderno Teu Emprego e no site Pense Empregos do Portal ClicRBS, colaboradora de veículos de mídia como Folha de São Paulo, Jornal Zero Hora, Jornal do Comércio, Jornal DCI de São Paulo, das revistas Amanhã, Vencer, ABRH e AGAS e de vários portais da internet como HSM Online e Terra.

INFORMAÇÕES

Telefone: 3338.0220 (entre em contato e solicite uma proposta)

DEPOIMENTOS DE CLIENTES

“ Investir nas pessoas é o melhor negócio, é o que faz a diferença. As máquinas, os prédios, os equipamentos e as linhas de produtos se tornam obsoletos com o tempo, as pessoas não. A Tramontina acredita nisso e a Missel tem nos mostrado através dos treinamentos que a essência para as grandes mudanças está no comportamento das pessoas. ”

Clovis Tramontina, Presidente do Conselho – Tramontina

“ O trabalho realizado pela Missel foi extremamente positivo e enriquecedor para toda a equipe de gestores do Shopping Iguatemi Porto Alegre. A Simoni possui uma enorme sensibilidade e o talento de abordar com profundidade os temas mais complexos associados à gestão, sem criar melindres ou defesas por parte dos participantes. Crescemos muito como profissionais e seres humanos. Já estamos colhendo os frutos. ”

Nailê Santos, Gerente Geral – Iguatemi Porto Alegre

“ É com satisfação que lhe envio nosso formal agradecimento por sua participação no Painel de Diversidade da Dell Brasil. Sua presença e contribuição foram muito importantes para o sucesso do evento, e tenho certeza de que fizeram diferença nos reflexos de nossos funcionários sobre esse assunto. Obrigado por ter compartilhado suas experiências e conhecimentos com nossa equipe. ”

Raimundo Peixoto, Diretor Geral – Dell Computadores

“ O projeto que estamos realizando junto à consultoria Missel tem colaborado para levar o nosso grupo de líderes para um outro nível de excelência. Após cada encontro, as mudanças nas atitudes e no dia a dia de trabalho são visíveis. A parceria com a Missel tem produzido bons resultados práticos. ”

Rodrigo Kniest, Presidente – Harman do Brasil

“ A decisão pela Missel foi em razão do excelente trabalho que já desenvolveram na Alstom. Pude constatar a qualidade do programa, bem como a ativa participação de todos envolvidos, e internamente já percebemos que os eventos estão produzindo reflexo em nosso dia a dia. ”

Zevi Sbroglio, Gerente de RH – Alstom