



### Competências abordadas:

#### Categoria de Competências Primárias:

- **Comunicação**  
Antecipa as habilidades dos indivíduos e das organizações através de escuta activa, suportada por um discurso sincero e eloquente e por apresentação de informação escrita.

- **Resolução de Conflitos**  
Fortalece relações entre pessoas que antes estavam separadas pelas suas diferenças de opinião.

#### Categorias de Competências Relacionadas:

- **Profissionalismo**  
Projecta uma imagem de maturidade e integridade que cria credibilidade.

- **Liderança**  
Produz resultados alinhando a visão, missão e valores de forma a aumentar o valor. É capaz de atrair a pronta cooperação dos outros, enquanto aproveita as suas melhores capacidades e habilidades para atingir os resultados desejados.

## Mediação de Conflitos

### RESUMO

A mediação é uma alternativa a considerar quando uma terceira pessoa intercede para ajudar duas partes opostas na tentativa de encontrar uma solução. Os mediadores criam uma discussão construtiva ao levarem as pessoas a estabelecer regras, possibilitando oportunidades para esclarecimento do problema, juntando informação, criando opções, negociando soluções e atingindo um entendimento entre as partes

### CONTEXTO

Os conflitos no mercado de trabalho podem levar a um declínio de produtividade, paz de espírito e ao bem-estar geral da organização e dos indivíduos envolvidos. Quando o conflito chega a um ponto em que se torna danoso para relações com clientes externos ou internos, a mediação pode ser a resposta.

Neste módulo irá determinar quando é necessária mediação. Irá praticar um processo para mediar problemas entre pessoas que trabalham juntas, com o objectivo de construir ou reconstruir a confiança e relacionamentos de trabalho saudáveis.

### Ao completar este módulo, os participantes serão capazes de:

- Determinar quando é necessária mediação
- Escutar imparcialmente indivíduos que estiveram envolvidos no conflito
- Facilitar comunicação aberta entre os indivíduos envolvidos no conflito
- Guiar os indivíduos envolvidos para a resolução do conflito.

*“Os conflitos mais intensos, se ultrapassados, deixam para trás uma ideia de segurança e calma que não é facilmente quebrada. São simplesmente estes conflitos e a sua conflagração que são necessários para produzir resultados valiosos e duradouros.”*

— Carl Gustav Jung