



### Competências abordadas:

#### Categoria de Competências Primárias:

- **Resolução de Conflitos**

Fortalece relações entre pessoas que antes estavam separadas pelas suas diferenças de opinião.

- **Trabalho de Equipa**

Organiza tarefas, pessoas e recursos para atingir eficazmente as metas organizacionais.

#### Categorias de Competências Relacionadas:

- **Valores**

Guia-se por um código pessoal de ética. Demonstra um forte sentido de integridade.

- **Capacidades Interpessoais**

Demonstra uma capacidade consistente para construir relações sólidas dentro e fora da organização.

- **Comunicação**

Utiliza escuta activa em conjunto com um discurso eloquente e informação escrita.

- **Influência**

Direcciona consistentemente situações e inspira as pessoas de forma a criar um ambiente *all-win*.

- **Pensamento Criativo**

Incorpora ideias pré-existentes e novas ideias de forma a resolver problemas e capitalizar oportunidades.

## Do Conflito à Colaboração

### RESUMO

As organizações procuram soluções colaborativas quando as pessoas necessitam de potenciar no próximo determinadas capacidades, perícias, inovação, criatividade e perspectivas diferentes. Um processo eficaz de colaboração inclui a definição de objectivos, busca de factos, definição de problemas, pedidos de apoio, explorar opções, implementação e follow up.

### CONTEXTO

Situações de conflito são frequentemente complicadas e difíceis de resolver. Por si só, poderá ter capacidade limitada para lidar com os diferentes problemas que podem estar associados. Ao colaborar com outros dentro e fora da organização pode aceder à experiência, criatividade e valores de outros profissionais de forma a tornar a situação bem sucedida.

Soluções colaborativas para situações de conflito fazem com que toda a gente envolvida sinta que tudo foi feito para resolver a situação de forma profissional. Alivia-lhe a pressão de ter todas as respostas nestas situações e possibilita pontos de vista diferentes para atingir resultados bem sucedidos.

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

- Identificar oportunidades para soluções colaborativas
- Colaborar com outros para reduzir conflitos e criar sinergias
- Listar as capacidades e habilidades de outros para providenciar apoio e orientação
- Construir um ambiente colaborativo através de valores partilhados

*“Se tenho visto mais longe que os outros é porque me apoio nos ombros de gigantes.”*  
— Isaac Newton