



### Competências abordadas:

#### Categoria de Competências Primárias:

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

#### Categorias de Competências Relacionadas:

- **Consciência Exterior**  
É dono de uma multiplicidade de pontos de vista. Acompanha diariamente problemas que afectam áreas de responsabilidade.
- **Comunicação**  
Antecipa as habilidades dos indivíduos e das organizações através de uma preocupação genuína em "ouvir", suportada por um discurso sincero e eloquente e por apresentação de informação escrita.

# Resolução de Conflitos Internos

## RESUMO

As pessoas reagem a conflitos internos de várias formas, demonstrando atitudes passivas, assertivas ou mesmo agressivas. Percepcionar as fontes do conflito como processos, entender os papéis de cada membro da equipa, as relações interpessoais, a orientação da equipa e quais os factores externos ajudam o indivíduo a ganhar responsabilidade pessoal e a desenvolver estratégias de conflito.

## CONTEXTO

Quando John D. Rockefeller estava a estabelecer a Standard Oil Company, disse, "A capacidade para lidar com pessoas é uma *commodity* possível de adquirir como o açúcar e o café, e eu pagarei mais por essa capacidade do que por qualquer outra."

A capacidade de lidar com pessoas é ainda mais importante hoje em dia com as pressões sentidas nos ambientes de alto ritmo de trabalho. Ser capaz de lidar com conflitos de uma forma produtiva é frequentemente mencionado como uma das mais desafiantes capacidades para as pessoas.

Este módulo irá dar-lhe a possibilidade de trabalhar formas de gerir melhor os conflitos do dia-a-dia que conseguem minar os esforços das equipas mais bem intencionadas. Irá aprender uma abordagem estruturada a situações de conflito e disponibilizar métodos que podem ajudar-nos a resolver conflitos e fomentar um ambiente de trabalho mais colaborativo.

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

- Desenvolver estratégias de resolução de conflitos que fomentam trabalho em equipa
- Analisar situações de conflito e determinar a melhor abordagem para atingir os resultados pretendidos
- Entender reacções ao conflito por forma a gerir melhor atitudes

*"Não tenha medo da oposição. Lembre-se, um papagaio levanta-se contra, não com, o vento."*  
— Hamilton Wright Mabie