

PALESTRA

Mediação e Resolução de Conflitos na Organização

Caio Feijó

Justificativa

Em maior ou menor escala, toda empresa em algum momento, sofreu, sofre ou sofrerá as conseqüências de algum tipo de conflito interrelacional entre seus funcionários ou entre estes e seus clientes, provavelmente por falta de habilidade social/comportamental.

Disputas, autoritarismo, coerção, incompetência relacional, desrespeito às diferenças, descontrole emocional, injustiças, comunicação distorcida e falta de motivação são exemplos de inabilidade social/comportamental que freqüentemente geram alguma forma de prejuízo e, muitas vezes, prejuízo fatal para algumas empresas.

Este quadro assusta e revela a necessidade de ações de intervenção ou preventivas que, preferencialmente, tenham o foco voltado para a conscientização de cada membro de uma equipe quanto à importância do seu papel no processo das (saudáveis) relações profissionais/sociais, além de repertório comportamental para lidar com os conflitos.

Pessoalmente somos envolvidos com estudos sobre Desenvolvimento Interpessoal, Habilidades Sociais/Comportamentais, Mediação e Resolução de Conflitos, entre outros, e desenvolvemos programas de palestras e treinamentos nessa área.

Objetivo

Capacitar o participante a **compreender e respeitar** as diferenças individuais/funcionais e a dinâmica das relações interpessoais, a identificar fontes de conflitos, a promover **prevenção**, a desenvolver suas capacidades em **comunicação, cooperação e integração**, visando **harmonia e interesse** nas relações entre funcionários e entre estes e os clientes da empresa.

Metodologia

Palestra interativa com dinâmicas e debates, na qual serão tratados os temas: **inabilidade social/comportamental e os determinantes desse fenômeno, comunicação, liderança, moral, ética, motivação, assertividade, auto controle, coerção (ameaça e punição), reforçamento positivo e mediação (resolução de conflitos).**

Carga horária

Até duas horas

Local

Dependências da empresa ou local indicado.

Material

Data Show ou retro projetor e quadro ou flip chart (giz ou pincel)

Investimento

Consulte