



CURSO

Interações Difíceis

Conflitos são inevitáveis, mas podem ser gerenciados. Descubra como lidar com divergências de forma eficaz e como orientar os membros de sua equipe a fazer o mesmo por meio de uma preparação cuidadosa, comunicação eficiente e foco em soluções que funcionem para todas as partes.



5 módulos



**tempo médio de
conteúdo 3h30 e 5h**



**10 materiais práticos
+2 artigos**



11 vídeos

METAS DE DESEMPENHO

1. Identificar e compreender diversas opções para reagir a conflitos no ambiente de trabalho, promovendo uma abordagem confiante.
2. Desenvolver habilidades de preparação para enfrentar conversas desafiadoras, garantindo uma abordagem eficaz e proativa.
3. Aprimorar a capacidade de discutir divergências de maneira produtiva, aplicando técnicas de escuta ativa e compartilhando perspectivas de forma eficaz.
4. Desenvolver competências para resolver conflitos, concentrando-se nas áreas de concordância e explorando soluções colaborativas.
5. Capacitar-se para treinar os membros da equipe, permitindo que resolvam seus próprios conflitos, e aprender quando e como intervir de maneira construtiva.

OBJETIVO

Essa formação visa promover ambientes de trabalho mais colaborativos, nos quais os conflitos são gerenciados e resolvidos de maneira construtiva para impulsionar o sucesso organizacional. Os participantes estarão equipados para atuar com confiança, preparar-se para conversas difíceis, abordar divergências de forma construtiva, resolver conflitos eficazmente e, capacitar equipes para enfrentar conflitos internos.

MÓDULOS

- Módulo 1: Reagir a conflitos com confiança
- Módulo 2: Preparar-se para uma conversa difícil
- Módulo 3: Conversar sobre divergências
- Módulo 4: Resolver um conflito com sucesso
- Módulo 5: Ajudar a sua equipe a enfrentar conflitos

GUIAS PARA DISCUSSÃO

- Guia 1: Preparar-se para lidar com conflitos
- Guia 2: Solucionar conflitos de modo produtivo

PLANO DE AÇÃO

- Os participantes têm a oportunidade de consolidar o conhecimento adquirido durante o curso da Harvard e aplicá-lo à sua realidade profissional.
- A autoavaliação proporciona uma visão mais clara das áreas de destaque e daquelas que requerem desenvolvimento adicional.

APÓS CONCLUIR O CURSO

Você obtém o seu certificado Harvard ManageMentor e sua Insígnia para compartilhar da plataforma Harvard para suas redes sociais.

O curso Interações Difíceis é um dos 18 cursos disponíveis no Programa Harvard ManageMentor

Dúvidas? Fale conosco
Whats 11 3068-6214
E-mail: educa@gs1br.org

FERRAMENTAS E MATERIAIS DE APOIO

- Como diferentes estilos para resolver conflitos trabalham em conjunto
- Decidir se deve ou não lidar com o conflito
- Dicas para se preparar para uma interação difícil
- Preparar-se antecipadamente para uma conversa difícil
- Defina o tom para ter uma conversa produtiva
- Pratique a escuta ativa
- Explorar soluções em conjunto
- Reconstrua seu relacionamento após o conflito
- Seja um exemplo de como gerenciar conflitos de modo eficaz
- Gerencie conflitos entre funcionários

