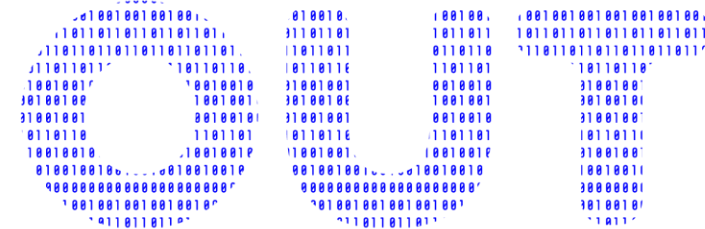


## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidade 2 – Trabalhar em programação

Subunidade 2.6. – Gestão de conflitos





# Objetivos:

Os principais objetivos do módulo de gestão de conflitos para os participantes são principalmente dois:

- Conhecer a importância da resolução de conflitos;
- Conhecer a importância da resolução de conflitos e da orientação para chegar a uma resolução pacífica.





# O que é o conflito? O que é a gestão de conflitos?

- Quando um conflito desencadeia sentimentos fortes, é porque, normalmente, uma **necessidade pessoal e relacional profunda** está na essência do problema:



a necessidade de se  
sentir seguro e  
protegido

a necessidade de se  
sentir respeitado e  
apreciado



a necessidade de uma  
maior proximidade e  
intimidade

# Uma resolução de conflitos bem-sucedida depende de:

- Gerir eficazmente o stress e continuar alerta e relaxado;
- Controlar as emoções e o comportamento;
- Respeitar as diferenças.

## Principais tipos de conflitos:

### Conflitos pessoais ou relacionais

- Geralmente relacionado com nossa identidade, autoimagem ou outros aspetos como lealdade, quebra de confiança, traição ou falta de respeito.
- Uma boa maneira de lidar com este tipo de conflitos é por meio do diálogo aberto e da comunicação não violenta.

### Conflitos instrumentais

- Normalmente sobre objetivos, estruturas, procedimentos e meios.
- Uma boa maneira de resolver este tipo de conflitos é argumentando e encontrando soluções aceitáveis para ambas as partes.

### Conflitos de interesse

- Normalmente é sobre a distribuição de meios para atingir metas, como o tempo, o dinheiro, o espaço e o *staff*.
- Uma boa forma de resolver este tipo de conflitos é através da negociação, e chegar a um acordo para a divisão do recurso.



# Dicas para uma resolução eficaz de conflitos



- Ser capaz de aliviar o stress de forma rápida. Ao manter-se calmo poderá responder de forma assertiva, calma e ajustada, uma vez que não permitirá que as suas emoções o atrapalhem.











# Recursos:

## Vídeos relacionados em Inglês:

- <https://www.youtube.com/watch?v=KY5TWWVz5ZDU>
- <https://www.youtube.com/watch?v=QLbGHQo4qnA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=v4sby5j4dTY>

## Vídeos relacionados em Português:

- <https://www.youtube.com/watch?v=wg1DHNuBELQ>
- <https://www.youtube.com/watch?v=CxK5F17Dyd8>
- <https://www.youtube.com/watch?v=me97LuVmZOg>

## Vídeos relacionados em Espanhol:

- [https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo\\_o](https://www.youtube.com/watch?v=aDWZVBvNo_o)
- <https://www.youtube.com/watch?v=ShYlEXSGtxM>





# Atividades É a vossa vez!

## Atividade 2.

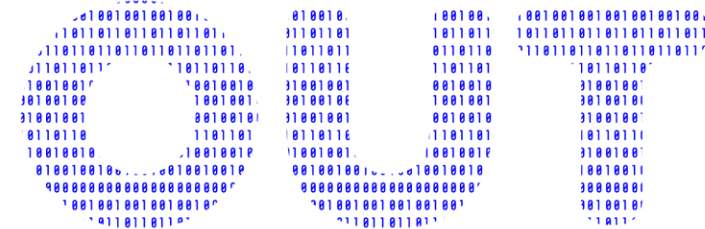
Atividade: 5 minutos Estágio 1 + 2 minutos Estágio 2 + 4 minutos Estágio 3 + 10 minutos Estágio 4 = 21 minutos

*Feedback* do grupo: 10 minutos

Este exercício ajuda a criar um exemplo vívido que pode então ser discutido e explorado mais adiante e ver como uma conversa pode diferir da outra.



## C O D I N G -



> valuable outside tool  
for employment

# Unidade 2 – Trabalhar em programação

Subunidade 2.6. – Gestão de conflitos