Soft skills

Gerir conflitos e desacordos

Um dia para compreender como nasce e se agrava um conflito no trabalho, e para o tratar antes de bloquear uma equipa. Gestores, chefes de equipa e funções de RH e apoio aprendem a ler os sinais, a desarmar uma tensão e a conduzir uma mediação entre dois colaboradores ou dois serviços, a partir dos casos que eles próprios trazem.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Identificar as fontes de um conflito: objetivos, recursos, papéis, valores, relações
2. Detetar os sinais fracos e as etapas da escalada
3. Aplicar técnicas de desarme numa conversa tensa
4. Conduzir uma mediação entre duas pessoas ou duas equipas, da preparação ao acordo
5. Escolher entre tratar pessoalmente, propor uma mediação ou levar a situação ao nível superior

Programa

Dia 1 — manhã

• Desacordo, tensão, conflito: o que faz passar de um ao outro

• Fontes do conflito: objetivos contraditórios entre serviços, recursos partilhados, papéis pouco claros, valores, relações

• Sinais a vigiar: silêncios em reunião, e-mails com a hierarquia em cópia, ausências, clãs

• Escalada e desescalada: como uma observação se torna crise, e como sair dela

• A sua forma habitual de reagir ao conflito e os seus efeitos na equipa

Dia 1 — tarde (oficina)

• Desarmar a quente: baixar o tom, reformular, separar a pessoa do problema

• Mediação em cinco tempos: conversas separadas, regras, expressão de cada um, procura de opções, acordo escrito

• Estudos de caso trazidos pelos participantes, tratados em subgrupos

• Acompanhamento do acordo e prevenção da recaída

• Teste de conhecimentos e síntese dos sinais de alerta a seguir na equipa

Metodologia

• Estudos de caso trazidos pelos participantes, anonimizados antes da sessão

• Jogos de papéis de mediação: duas partes, um mediador e um observador

• Casos-tipo: tensão entre produção e manutenção, litígio entre duas equipas de turno, desacordo entre comercial e logística

• Ficha de preparação de mediação entregue e utilizada na oficina

• Animação em francês ou em darija, o mais próximo possível das conversas de terreno

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e observação de uma mediação encenada na oficina, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação entregue à empresa, sem pormenores dos casos confidenciais trazidos em sessão.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Quarto módulo do «Ciclo Gestor de proximidade». Quando o desacordo opõe serviços e não pessoas, a formação «Cooperar entre serviços: relações transversais» completa este dia.

Informações práticas

Duração	1 dia
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

É possível trabalhar sobre um conflito real da empresa?
Sim, de forma anonimizada. Os participantes preparam um caso antes da sessão e o formador verifica que nenhuma pessoa é identificável. Um conflito aberto entre dois participantes presentes é matéria de mediação, não de formação.

A formação destina-se às funções de RH?
Sim. As funções de RH e apoio são muitas vezes chamadas como terceiros. O dia dá-lhes um método de mediação estruturado e esclarece os limites do seu papel, nomeadamente quando a situação é do foro disciplinar ou de assédio.

Qual a diferença para «Negociar: método e prática»?
A negociação trata uma troca em que cada parte defende os seus interesses, muitas vezes com um cliente ou fornecedor. Este dia trata a relação deteriorada no interior da empresa e o papel do gestor como terceiro.

Quando é que um conflito deve ser levado ao nível superior em vez de tratado?
Quando toca na segurança, na disciplina, numa discriminação ou num assédio, ou quando o próprio gestor é parte no conflito. O dia ajuda a reconhecer estes casos e a saber a quem recorrer.