

Curso de Gestão Construtiva de Conflitos em Saúde

Enquadramento

A saúde é um sistema complexo em que alterações fundamentais acontecem num ritmo avassalador. É um cenário exigente de mudanças e sucessivas adaptações que facilita o aparecimento de diferenças e conflitos. Valores como a ética, a liderança e a comunicação têm grande importância para que se atenuem ou resolvam os conflitos, mediante negociações apropriadas. Realmente negociar e renegociar para resolver conflitos de modo a que se ganhe espírito de grupo e colaboração entre todos é uma tarefa diária a que nem sempre se dedica a devida atenção. A força imparável da mudança e os novos modelos de actuação são para a saúde uma questão de sobrevivência. Por todas estas razões, este curso procura responder aos pressupostos referidos, tanto mais que se sabe que as organizações de saúde nem sempre preparam devidamente os seus profissionais para os desafios que diariamente se lhes colocam.

Objetivos

- Desenvolver competências emocionais, comportamentais e cognitivas para a gestão construtiva de conflitos, negociação estratégica e sua aplicação na condução de equipas de trabalho, designadamente por negociação, mediação, arbitragem, conciliação e/ou concessão/decisão unilateral.
- Analisar algumas das principais limitações da racionalidade e eficácia dos negociadores no processamento de informação e na tomada de decisões, procurando-se que os participantes possam alcançar acordos mais eficazes na sua atividade profissional.
- Familiarizar os profissionais com regras básicas de liderança especialmente ligadas ao sector da saúde.
- Desenvolver, nos participantes, competências de comunicação construtiva e eficaz.

Destinatários

Todos os profissionais que visem melhorar as suas competências na resolução de conflitos a nível pessoal e a nível profissional, de modo a estabelecerem relações saudáveis, construtivas

e eficazes com outros e dando especial atenção às chefias intermédias, cuja importância é crescente nas instituições de saúde.

Metodologias de formação

Diversidade de métodos e técnicas pedagógicas, com particular ênfase nos métodos interativo e expositivo que permitam desenvolver na prática as competências do curso. Recorrer-se-á, com frequência, a dinâmicas de grupo e a “role-play”. Existirá uma alternância entre sessões de carácter mais interativo e de desenvolvimento de competências (através de prática simulada) e sessões com os métodos expositivo, demonstrativo e interrogativo.

Estrutura da Formação

I Gestão Construtiva de Conflitos (20 horas)

II Gestão e Liderança em Saúde (4 horas)

III Deliberações Éticas (4 horas)

IV Comunicação (8 horas)