

UNIDADE DE COMPETÊNCIA

UC E04971A	TBD	Gerir conflitos interpessoais
UFCD E04971A	1531	Gestão de conflitos

1. Pontos de Crédito.

2,25

2. Nível de Proficiência.

a. QNQ:

4

b. NATO:

200

3. Realizações.

R1. Gerir conflitos interpessoais.

4. Resultados de aprendizagem.

a. Conhecimentos:

- Fundamentais sobre as principais teorias e modelos de gestão de conflitos;
- Fundamentais sobre os diferentes tipos de conflitos e as suas causas;
- Fundamentais sobre estilos de comunicação e técnicas de negociação.

b. Aptidões:

- Identificar situações de tensão interpessoal, com base na existência de conflitos ou de comportamentos inaceitáveis;
- Empregar técnicas de comunicação para a resolução de conflitos;
- Aplicar técnicas de mediação de conflitos entre outras pessoas, assumindo imparcialidade e criando espaço para o diálogo;
- Aplicar estratégias de negociação em situações de conflito, criando oportunidades de melhoria contínua nos relacionamentos interpessoais.
- Promover o desenvolvimento de ambientes de trabalho saudáveis, assentes em relacionamentos interpessoais positivos.

c. Atitudes:

- Agir proactivamente na prevenção e resolução de conflitos;
- Demonstrar empatia e compreensão pelos pontos de vista das partes envolvidas no conflito;
- Demonstrar capacidade de adaptação e de negociação;

NÃO CLASSIFICADO

- Demonstrar capacidade de comunicação assertiva e de análise.

5. Critérios de Desempenho.

R1. Gerir conflitos interpessoais.

- CD1.1. Identificando as causas dos diferentes tipos de conflitos interpessoais.
- CD1.2. Reconhecendo o impacto dos conflitos nas relações interpessoais.
- CD1.3. Identificando o quadro de competência emocional.
- CD1.4. Utilizando técnicas de análise e diagnóstico de situações.
- CD1.5. Comunicando de forma assertiva durante os conflitos interpessoais (utilização de uma linguagem não violenta, etc).
- CD1.6. Demonstrando capacidade de se expressar de forma clara e objetiva.
- CD1.7. Utilizando técnicas de escuta ativa.
- CD1.8. Comunicando eficazmente as suas necessidades e interesses durante os conflitos.
- CD1.9. Identificando as preocupações, interesses e necessidades de todas as partes envolvidas.
- CD1.10. Explorando e propondo soluções que atendem às preocupações, interesses e necessidades para todas as partes.
- CD1.11. Negociando um acordo mutuamente satisfatório para todas as partes envolvidas.

6. Contexto (Exemplos de uso da competência).

- Gerir conflitos latentes ou percebidos com outros militares ou civis em ambiente laboral, em qualquer U/E/O.

7. Recursos.

- Nada a referir.

8. Observações.

- Nada a referir.

9. Qualificações.

- Nada a referir.