**GESTÃO DE CONFLITOS**

**TEMÁTICA:** Gestão de Conflitos, Mediação de grupos

**OBJETIVO:** Reconhecer o papel do mediador de grupos de trabalho. Compreender a dinâmica de gestão de conflitos.

**DURAÇÃO:** 40 minutos

**DIMENSÃO DO GRUPO:** 3 a 6 elementos

**MATERIAL A UTILIZAR:** Papel e Canetas

**CASOS PARA ANÁLISE**

**CASO 1**

“Numa empresa têxtil, onde os funcionários trabalham por turnos, o patrão decidiu que deixariam de ter os 15 minutos de intervalo para café e que haveria um corte no ordenado dando lugar a 4 novas contratações. Justificou referindo um aumento de produção e pelo facto dos funcionários terem mostrado falta de motivação para a formação das novas máquinas. Os funcionários estão descontentes porque lhes tiraram direitos adquiridos:”

**CASO 2**

“Ontem a Manuela teve que sair 30 minutos mais cedo do trabalho porque lhe ligaram da escola do filho a referir que, tinha fraturado o pulso no recreio, e tinha seguido para o hospital. Com pressa para sair, a Manuela apenas avisou o seu chefe, esquecendo-se de avisar os seus colegas diretos. Hoje quando chegou ao trabalho reparou que houve um atraso na entrega de um relatório e que

ela é que foi responsabilizada por esta situação.”

**PROCEDIMENTOS E CONCLUSÃO DA ATIVIDADE**

1. Formar grupos de trabalho e nomear um mediador dentro de cada grupo;
2. Os grupos deverão debater os dois casos conflituosos (cerca de 20 minutos) e tentar chegar a uma resolução para cada um dos casos (ver quadro de preenchimento página seguinte).
3. Em seguida os mediadores dos grupos partilham as resoluções identificadas com os restantes formandos e debatem mais uma vez as resoluções a que se chegaram.

**FONTE DO PROBLEMA RESOLUÇÃO RESOLUÇÃO ALTERNATIVA**

**CASO 1**

**CASO 2**