PÓS-GRADUAÇÃO

GESTÃO CONSTRUTIVA DE CONFLITOS EM SAÚDE

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA



UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA
WWW.UFP.PT

he+

APASD.ASSOCIAÇÃO PARA A SEGURANÇA DOS DOENTES

00. 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.

01. OBJECTIVOS

- 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.

02. 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.

03. 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 caráter mais interactivo e de desenvolvimento de competências (através de prática simulada) e sessões com os métodos expositivo, demonstrativo e interrogativo.

04. ESTRUTURA DA FORMAÇÃO

I. GESTÃO CONSTRUTIVA DE CONFLITOS

DATA	HORAS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	DOCENTE
20, 21, 27, 28.MAR. E 17.ABR.15	(20 HRS)	• Conflitos e estratégias de gestão construtiva dos mesmos • Negociação como oportunidade de gestão construtiva de conflitos – casos práticos específicos • Eficácia negocial: estratégias, táticas e manobras de negociação • Negociação racional e inteligência emocional: limitações irracionais à gestão de pessoas e competências	PEDRO CUNHA

II. GESTÃO E LIDERANÇA EM SAÚDE

DATA	HORAS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	DOCENTE
18.ABR.15	(4 HRS)	• A necessidade de novos tipos de pensamento (parcerias, planeamento estratégico, decisões partilhadas, inovação, novos métodos de gestão e de liderança) • O desenvolvimento de aptidões interpessoais (tipos de comunicação, aumento da literacia de doentes e profissionais, gestão de recursos humanos e de conflitos, tentativas de consenso, feedback, gestão da mudança).	MANUEL C. DE OLIVEIRA

III. DELIBERAÇÕES ÉTICAS

DATA	HORAS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	DOCENTE
08.MAI.15	(4 HRS)	• Ética, Moral e Deontologia • Documentos importantes na área da ética em Saúde • Comunicação em contexto clinico: a ética da narrativa, a narrativa da ética, a narrativa para a ética e a ética na narrativa • Exercícios de re/escrita narrativa ou escrita reflexiva: a ética vivida e a ética refletida • A Deliberação ética: definição, procedimento, aplicação • Visionamento de algumas cenas de diferentes filmes e deliberação sobre questões éticas na área da saúde	SUSANA MAGALHÃES

IV. COMUNICAÇÃO

DATA	HORAS	CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	DOCENTE
09 E 15.MAI.2015	(8 HRS)	• Comunicação verbal • Comunicação não-verbal e para- linguagem • Barreiras à comunicação • Estilos comunicacionais • Atitudes comunicacionais de Porter e efeitos no interlocutor • Técnicas de escuta • Experiências no terreno	SOFIA LEITÃO, ROSANA MONTEIRO , SANDRA CARVALHO TORRES E ISABEL SILVA

05. CRONOGRAMA

- Candidaturas:10 de Fevereiro ao 13 de Março de 2015
- Início das aulas: 20 de Março 2015
- Fim das aulas: 15 de Maio 2015
- Dias lectivos: dois dias por semana em horário pós-laboral
- Duração total da acção: 36 horas

06. LOCAL

Universidade Fernando Pessoa (Porto)

07. PROMOÇÃO

Escola de Estudos Pós-Graduados e de Investigação da UFP, Comissão de Formação Continua e de Educação para Saúde do Hospital-Escola da UFP e Associação Para A Segurança dos Doentes (APASD).

07. TAXAS ESCOLARES:

- Regime Geral: 140,00 Euros.
- Regime Específico: 126,00 Euros (aplicável a alunos e ex-alunos da UFP e a entidades protocoladas com a UFP).

08. COORDENAÇÃO

Manuel Cardoso de Oliveira, Pedro Cunha e Susana Magalhães

09. CERTIFICAÇÃO

Será passado um certificado de frequência a todos os alunos que tenham participado em 80% do tempo estabelecido para o curso.

10. INFORMAÇÕES E CANDIDATURAS:

GABINETE DE INGRESSO
Praça 9 de Abril, 349 • 4249-004 Porto • Portugal
Rés-do-chão do Edifício Pedagógico • Sede
T. (+351) 22 507 13 35/00 • F. (+351) 22 550 82 69
ingresso@ufp.edu.pt • www.ufp.pt