



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março  
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,  
850, 861, 862

---

## GESTÃO DE CONFLITO

**Data:** 4 de outubro

**Duração:** 8 horas

**Horário:** 9h00-13h00 e 14h00-18h00

**Local:** ACIF

**Formadora** com vasta experiência em Técnicas de Venda, Atendimento ao Público e Gestão de conflitos, entre outras áreas.

**Investimento:** Associados: 100€ e Não Associados: 130€

**Destinatários:** Todos os potenciais interessados cuja a área de atividade dependa do trabalho em equipa, colaboradores da área comercial e administrativa, cargos de chefias, gestão de recursos humanos, coordenadores pedagógicos, responsáveis de equipas, entre outros.

### Objetivos da formação

Evitar conflitos através da comunicação

Definir e implementar estratégias e intervenções para a resolução de conflitos

Conhecer o seu grau de inteligência emocional para gerir com êxito as relações sociais e profissionais

## Programa

### GESTÃO DE CONFLITO

- O conflito na organização
- Causas, dinâmica e consequências dos conflitos
- Características da comunicação nas equipas com conflitos e nas equipas de elevado desempenho
- Estratégias de resolução de conflitos



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março  
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,  
850, 861, 862

## **ASSERTIVIDADE**

- Requisitos indispensáveis à comunicação eficaz na gestão de conflitos
- Como emitir, construir e receber mensagens de forma eficaz
- Técnicas para uma comunicação eficaz: o que evitar e o que privilegiar na gestão de situações de conflito
- Estilos de comunicação: passivo, agressivo, manipulador e assertivo
- A assertividade – caracterização, consequências e técnicas específicas
- Treino de assertividade

## **GERIR EMOÇÕES EM AMBIENTE PROFISSIONAL**

- Compreender as emoções dos outros
- Agir em situações de conflito

## **OS PILARES**

- Autoconhecimento, autocontrolo, automotivação e empatia