


GESTÃO DE CONFLITOS E RELAÇÕES LABORAIS POSITIVAS

FORMAÇÃO ONLINE

 **23/24 MAIO**

 **09H-13H**

 **8H**

 www.synergie.pt   Synergie Portugal  @synergieportugal

FORMAÇÃO CERTIFICADA

Certificado de Formação Profissional SIGO,
de acordo com a legislação em vigor.
Válida para o cumprimento da obrigatoriedade das 40h em matéria de Formação Profissional, ao abrigo do Código do Trabalho.



FORMAÇÃO À SUA MEDIDA

Interessado/a em personalizar esta
formação na sua empresa?

Contacte-nos: formacao@synergie.pt

OBJETIVOS

- Compreender a dinâmica do conflito - perspetivas, tipos, causas, processos e fases;
- Saber atuar de forma positiva perante situações de conflitos laborais;
- Estabelecer melhores relações de trabalho pela assertividade;
- Prever e prevenir a emergência de conflitos.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O Conflito

- As diferentes visões do conflito
- Tipos de conflito
- Causas do conflito
- Processo e fases
- O conflito pode ser uma vantagem?

Resolução e Gestão de Conflitos no Trabalho

- Natureza, origem e expressões do conflito laboral
- Etapas para gerir conflitos
- Formas de atuação
- Estilos de gestão de conflitos
- Negociação de conflitos
- A mediação e o papel do/a mediador/a
- Prever e prevenir conflitos

Construção de Relações Laborais Positivas

- O papel da comunicação assertiva
- Empatia e escuta ativa
- Autocontrolo das emoções e gestão do stress
- Não julgamento negativo a priori
- Construir soluções conjuntas e equilibradas para cada parte

METODOLOGIA

Formação síncrona, desenvolvida em **tempo real**, com o **contacto e a interação direta entre formadora e grupo formativo**, incluindo a exploração de exemplos e casos práticos.
Será disponibilizado a todos/as os/as participantes material de apoio.

DESTINATÁRIOS/AS

- Profissionais com funções ao nível de chefia/liderança;
- Público em geral.

FORMADORA

Raquel Santos

Licenciatura em Psicologia Aplicada - Área Clínica.
Licenciatura em Psicologia Aplicada - Área Social e das Organizações.
Mestrado em Psicologia do Desporto.
Experiência como Psicóloga e Docente no Ensino Superior.
Larga experiência como Formadora na Área Comportamental, incluindo Gestão da Mudança, Motivação, Gestão do Stress, Gestão de Conflitos, Relações Interpessoais, Comunicação Verbal e Não-verbal, Assertividade, Inteligência Emocional, Trabalho em Equipa e Gestão do Tempo.
Larga experiência como Formadora na Área de Comércio, incluindo Atendimento ao Cliente e Gestão de Reclamações.

REQUISITOS

Computador com placa de som, microfone, câmara e ligação à Internet.
A formação será desenvolvida com recurso e acesso gratuito a Plataforma disponibilizada aos/às participantes, não sendo necessário a instalação de quaisquer programas ou aplicações.

INVESTIMENTO

180€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição.

INSCRIÇÕES

Até **17 de maio**, para o e-mail: formacao@synergie.pt

Informações adicionais:

936 527 514 (custo de uma chamada para a rede móvel nacional)

226 052 122 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

Confirmação da realização do curso sujeita ao número mínimo de participantes.