

Gestão de Conflitos e Relações Laborais Positivas



🕒 09h00-13h00 / 14h00-18h00

📅 17 de julho

📍 Aveiro

8h



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.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

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

Metodologia expositiva e ativa, com recurso à reflexão, exercícios e dinâmicas.

PARA QUEM

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

FORMADORA

Sofia Andrade

Mestre em Psicologia Clínica e da Saúde. Certificação Internacional em Coaching e Programação Neurolinguística, Linguagem Corporal e Microexpressões Emocionais. Certificação em Análise do Perfil Pessoal - Eneagrama. Formadora com larga experiência nas áreas de Desenvolvimento Pessoal, Comércio/Vendas/Atendimento ao Cliente e Comunicação.

INVESTIMENTO

140€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição. Inscrições até 10 de julho de 2018.

FORMAÇÃO À SUA MEDIDA
Interessado(a) em personalizar esta formação na sua empresa?
Contacte-nos!