

Comunicar Assertivamente e Gerir Conflitos

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam incrementar a comunicação e os comportamentos assertivos e gerir adequadamente os conflitos emergentes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes serão capazes de:

- Identificar as principais necessidades da comunicação assertiva;
- Especificar a importância da relação qualidade, das relações interpessoais e desenvolvimento do grupo;
- Explicar as consequências dos comportamentos ineficazes;
- Identificar os principais tipos de conflitos e apontar formas da sua gestão.

Destinatários

Este Curso destina-se essencialmente a profissionais com funções de Chefia e enquadramento que necessitem incrementar a comunicação e a assertividade com os elementos das suas equipas de trabalho, nomeadamente:

- Dirigentes;
- Chefias de Topo;
- Chefias Intermédias;
- Chefias Diretas;
- Coordenadores e Chefes de Projetos;
- Coordenadores de Grupos de Trabalho.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - A Comunicação Interpessoal e Organizacional

- Inevitabilidade e universalidade;
- Componentes do processo comunicacional:
 - Tipos de comunicação;
 - A Comunicação não-verbal;
 - A gestão dos silêncios.
- Barreiras à comunicação e fatores facilitadores.

Módulo II - A Qualidade das Relações Interpessoais e o Desenvolvimento do Sujeito

Módulo III - Comunicação e Atitudes Comunicacionais

- Autodiagnóstico;
- Sinais/sintomas das diferentes atitudes.

Módulo IV - Características e Consequências das Atitudes no Processo Relacional

- As atitudes e os comportamentos ineficazes:
 - Passividade;
 - Agressividade;
 - Manipulação.

Módulo V - A Atitude Assertiva como Alternativa Adequada ao Efetivo Relacionamento Interpessoal

Módulo VI - Os Conflitos nas Pessoas e nas Organizações

- Tipos de conflitos;
- Como lidar com os conflitos – a sua gestão.

Módulo VII - Exercícios e Análise de Casos

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.