

Como Lidar e Gerir Pessoas Difíceis

Objetivos Gerais:

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e técnicas eficazes para gerir pessoas e situações difíceis em contexto laboral, abordando os aspetos comportamentais e ajudando a criar estratégias pessoais e dando a conhecer boas-práticas para lidar com estas situações.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes saberão:

- Entender os comportamentos e emoções por detrás de determinadas atitudes
- Como desenvolver relações saudáveis e positivas no trabalho;
- Entender que as pessoas não são iguais e que por isso as formas de as gerir e comunicar são diferentes;
- A importância da comunicação e como deve ser usada para minimizar “ruído”.

Destinatários:

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem de desenvolver técnicas eficazes para gerir pessoas e situações difíceis.

Carga Horária:

7 Horas

Conteúdos Programáticos:

Módulo I - A compreensão do comportamento

- As Razões de base que justificam o Comportamento;
- O Impacto Emocional dos Comportamentos – no Próprio e nos Outros;
- A Motivação e Encorajamento para a Alteração de Estilos de Comportamento Não-Produtivos.

Módulo II -O desenvolvimento de relações positivas de trabalho

- A Adoção de uma Postura Positiva no Relacionamento com os Outros;
- O Desenvolvimento de um Ambiente de Trabalho com Canais de Comunicação Abertos, através de Instrumentos de Feedback Construtivo.

Módulo III - A gestão de “pessoas difíceis”

- O Reconhecimento de Padrões de Comportamento Negativos e Agressivos;
- A Compreensão e Gestão da Situação;
- A Identificação das Razões de base que justificam o “Comportamento Difícil” e como lidar com as mesmas.

Módulo IV - A adoção de uma postura profissional, confiante e adequada

- A Gestão de Feedback no Impacto da Comunicação Pessoal;
- Recomendações para o Desenvolvimento de uma Postura Profissional Confiante e Adequada.