

### 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”;
- Desenvolver um plano de ação pessoal para lidar com pessoas ditas “difíceis”.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais em posições de chefias e enquadramento, nomeadamente:

- Quadros Dirigentes;
- Diretores Gerais/ Gerentes;
- Diretores/ Responsáveis de Departamento;
- Quadros Médios/ Superiores;
- Chefias Intermédias;
- Chefes de Projeto.

#### Carga Horária

12 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;
- Técnicas e Instrumentos a serem combinados e adaptados para a Criação de uma Solução Personalizada.

### **Módulo V - O Planeamento de uma Estratégia Pessoal**

- O Desenvolvimento de um Plano de Ação Pessoal.

### **Módulo VI - Sessão de Perguntas e Respostas.**