

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

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