

## 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.

### 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 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.

## 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.