

## FICHA SÍNTESE DE CURSO

<b>DESIGNAÇÃO DO CURSO</b>	<b>Gestão de Conflitos, Assertividade e Negociação</b>
<b>ÁREA ESTRATÉGICA</b>	Liderança
<b>ÁREA TEMÁTICA</b>	Liderança de Pessoas e de Equipas
<b>DURAÇÃO</b>	21 horas
<b>DESTINATÁRIOS/ CONDIÇÕES DE ACESSO</b>	<p>Dirigentes em cargos de direção superior</p> <p>Dirigentes em cargos de direção intermédia</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de técnico superior</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional</p> <p>Trabalhadores de carreiras especiais</p> <p>Que:</p> <p>Pretendam adotar um estilo comunicacional assertivo e positivo, que contribua para a melhoria do desempenho profissional e serviço público, gerindo possíveis conflitos, negociando soluções e ultrapassando desafios quotidianos.</p>
<b>REGIME DE FORMAÇÃO</b>	E-Learning
<b>OBJETIVOS GERAIS</b>	Capacitar para a adoção de estratégias de comunicação assertiva que podem ser utilizadas e adaptadas aos diferentes contextos e interlocutores, como forma de potenciar relações construtivas, negociar acordos e concretizar soluções mutuamente vantajosas.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar o conceito de assertividade</li> <li>– Distinguir os diferentes estilos comunicacionais</li> <li>– Definir as características de uma comunicação assertiva</li> <li>– Mapear o seu estilo comunicacional e identificar ações a preconizar para melhorar a eficácia comunicacional</li> <li>– Selecionar e aplicar as técnicas de comunicação mais adequadas ao contexto</li> <li>– Utilizar a assertividade como ferramenta para potenciar o desempenho</li> <li>– Referenciar os principais fatores potenciadores de conflito nas organizações</li> <li>– Aplicar estratégias de gestão de conflitos, adequadas aos interesses dos envolvidos</li> <li>– Identificar as fases de um processo de negociação</li> </ul>

- Conduzir um processo de negociação, selecionando as estratégias mais adequadas em função dos objetivos e contextos
- Avaliar os resultados da negociação

#### **PROGRAMA DO CURSO**

1. Assertividade
2. Gestão de Conflitos
3. Negociação
4. Aplicação e análise de casos práticos