



# GESTÃO DE CONFLITOS

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Gerir conflitos.

## DESTINATÁRIOS:

- Empregados que exerçam funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados que pretendam exercer funções nas áreas de Gestão Pessoal ou Recursos Humanos;
- Interessados em desenvolver competências de gestão de conflitos.

## PROGRAMA:

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos;
- Causas dos conflitos;
- Causas de tensões;
- Comunicação assertiva;
- Modos de lidar com conflitos;
- Competências de análise e diagnóstico de situações;
- Componentes da gestão emocional;
- Quadro de competência emocional;
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação;
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação;
- Gestão construtiva de desacordos.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/centro/](http://www.c4g.pt/formacao/centro/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>