



## **Gestão Construtiva de Conflitos** Retirar o Stress e o Ruído das Relações

### **Formação Online**

**Datas: 3, 10 e 17 de dezembro de 2024**

**Horário: 09h00 às 13h00**

#### **OBJETIVOS**

- Identificar as causas subjacentes dos **conflitos dentro da organização**;
- Promover a empatia e compreensão entre os membros da equipa;
- Desenvolver **competências de comunicação eficaz** para lidar com conflitos de forma construtiva;
- Fomentar um ambiente de trabalho mais colaborativo e harmonioso;
- Compreender as causas subjacentes dos conflitos e suas consequências na produtividade, incluindo diferenças individuais, falta de comunicação e expectativas não atendidas;
- Aprimorar as **competências de comunicação interpessoal** entre os membros da equipa;
- Conhecer e saber aplicar **técnicas eficazes de gestão de conflitos em situações reais da equipa**.

#### **PROGRAMA**

##### **1. Introdução**

- Conceitos básicos do conflito;
- Locus de controlo externo VS. interno;
- Crenças Limitantes;
- Trabalho interno na gestão de conflitos.

##### **2. O Conflito**

- Os diferentes tipos de conflitos organizacionais;
- Estilos individuais de gestão de conflitos;
- Vantagens e desvantagens do conflito.

##### **3. Estratégias de Gestão de Conflitos**

- Estratégias de negociação e mediação;
- Comunicação Não Violenta (CNV) Gestão construtiva de Conflitos;
- Inteligência Emocional e gestão de conflitos;
- Competências de escuta empática e ativa.



#### 4. Exercícios de Aplicação Prática

- Avaliação e diagnóstico de necessidades individuais;
- Desenvolvimento de um plano de ação.

#### FORMADOR

##### Luís Machado

Licenciatura em Psicologia, [Universidade do Minho](#);

Mestrado Integrado em Psicologia, Universidade do Minho;

Pós-Graduação em Psicoterapias Cognitivo Comportamentais, Instituto Português de Psicologia;

Coordenador, desde 2014, da Área de Saúde Mental e Diretor Técnico do Centro de Solidariedade de Braga;

Colaborador, desde 2011, na Unidade de Psicologia das Organizações do Serviço de Psicologia da Universidade do Minho;

Formador na área comportamental, desde 2007, em Municípios e outras entidades públicas e privadas no âmbito do desenvolvimento de competências de liderança e gestão de equipas, trabalho em equipa, atendimento ao público, gestão do tempo e organização do trabalho, comunicação e avaliação psicológica;

Consultor na criação e implementação de programas de desenvolvimento de competências comportamentais direcionadas às organizações;

Realização de Avaliações Psicológicas no âmbito de procedimentos concursais para Autarquias.

#### DESTINATÁRIOS

Dirigentes e outras chefias da função pública, trabalhadores que tenham como objetivo desempenhar estas funções, estudantes de licenciatura ou mestrado relacionados com este tema.

#### Datas, Horário e Duração

Datas: 3, 10 e 17 de dezembro de 2024

Horário: 09h00 às 13h00

Duração: 12 horas

#### REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- O Seminário tem o formador presente, em direto com os participantes, realizando a formação através da plataforma ZOOM;
- Esta formação é certificada;
- Durante as sessões os participantes poderão colocar questões verbais, mediante as regras que serão anunciadas no início da formação (quais os tempos, em que fase, qual a ordem, etc.). Ainda durante as sessões haverá possibilidade também de colocação de questões por escrito ao formador, através do chat do ZOOM. As questões serão respondidas durante a sessão ou, na sessão subsequente, mediante envio de documento com as possíveis respostas;
- Será fornecida toda a documentação de suporte à formação.
- Independentemente da duração do seminário:
- Para a emissão do Certificado, é necessária uma taxa de presença mínima de 80%;



- Se a taxa de presença for inferior a 80% e superior a 50%, será emitido um Certificado de Presença com a indicação do número de horas frequentado;
- Se a taxa de presença for igual ou inferior a 50%, será emitida uma Declaração.

## INSCRIÇÕES

**Limite de inscrições:** 25 participantes

**Inscrição:** 250 € + IVA (23%)

**Inscrição de dois ou mais participantes da mesma entidade:** 220 € + IVA (23%), **por participante**

### Inclui:

- Documentação;
- Certificado de participação.

## COMO RESERVAR A SUA PARTICIPAÇÃO

Poderá fazer a inscrição no nosso site [www.quadrosemetas.pt](http://www.quadrosemetas.pt).

Se preferir, poderá fazer download da ficha de inscrição disponível no nosso site e enviar via e-mail ([info@quadrosemetas.pt](mailto:info@quadrosemetas.pt)).

Se desejar, e uma vez que o número de inscrições é limitado, poderá efetuar uma pré-marcação telefónica e confirmar posteriormente através do envio da ficha de inscrição.

## Condições de pagamento

O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária (CGD, IBAN: PT50 0035 0651 0051 0352 9303 8) ou por cheque (à ordem da Quadros & Metas – Consultores de Gestão e Formação, Lda., contribuinte nº 503 586 730).

O cancelamento da inscrição só dará lugar ao reembolso se for efetuado 10 dias úteis antes da realização do Seminário. Após esse período o cancelamento, se for efetuado até 5 dias úteis antes da realização do seminário, dará lugar á retenção de 25% do pagamento, para compensação das despesas administrativas realizadas. Os cancelamentos efetuados com menos de 3 dias úteis da data de realização do seminário serão faturados na sua totalidade.

A Quadros & Metas aceita, mediante comunicação escrita, que qualquer pessoa inscrita possa ser substituída.

## SECRETARIADO

Francisco Viegas

[francisco.viegas@quadrosemetas.pt](mailto:francisco.viegas@quadrosemetas.pt)

Tel.: 228 301 302

## QUADROS & METAS

**28 anos a criar Formação Especializada para a Administração Pública**

Siga-nos no



**Entre em contacto connosco através do WhatsApp**

**(+ 351) 910 531 329**