

# Gestão de Conflitos

***Nas equipas de trabalho é importante prevenir e atuar face à conflitualidade comportamental e relacionada com a dinâmica do trabalho. Quem lida com clientes deve igualmente estar preparado para lidar com situações de queixas e reclamações. Conhecer e praticar algumas técnicas de gestão de conflitos é o objetivo desta ação de cariz comportamental.***

## **Objetivos Gerais**

Pretende-se que os formandos no final sejam capazes de:

- Utilizar ferramentas e técnicas para lidar com situações emocionais extremas

## **Objetivos Específicos**

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Enumerar as ferramentas e técnicas para lidar com situações emocionais extremas como sejam conflitos com colegas e chefias e conflitos com clientes

## **Destinatários**

Todos os profissionais com responsabilidades de gestão de equipas de trabalho.

## **Metodologia de Formação**

Durante as sessões, será privilegiado essencialmente o método activo (com recurso a exercícios de auto-diagnóstico de competências, *case studies*, trabalhos de grupo e jogos pedagógicos), complementando a exposição teórico-prática dos conteúdos programáticos e as discussões orientadas.

## **Formadora**

*Dra. Ana Paula Santos.* Licenciada em Psicologia Social e das Organizações. Formadora em áreas comportamentais de atendimento (presencial e telefónico) e venda, gestão e liderança de equipas, gestão do tempo e gestão de reclamações. Formadora certificada.

## **Conteúdos Programáticos**

### **I. Princípios, Atitudes e Comportamentos Humanos**

- Atitude mental positiva
- Auto profecias

### **II. Linguagem como facilitadora das relações interpessoais**

- Linguagem positiva
- Linguagem persuasiva

### **III. Os Conflitos**

- Definição de conflito
- Atitudes naturais vs assertividade
- Tipos de Conflitos
- Metodologias de gestão de conflitos

### **IV. Tratamento de situações difíceis com colegas de trabalho e com Clientes**

- Conflitos
- Objeções
- Queixas e Reclamações

## **Valores**

Associados - €70 + IVA

Público em Geral: €90 + IVA



**Lisboa, 19 de janeiro de 2016**  
**14h00-18h00**