

# Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos

## INTRODUÇÃO

A ocorrência de conflitos dentro dos grupos, equipas ou organizações é um dado frequente que importa explorar nos seus aspectos positivos, tendo em conta que o conflito pode motivar uma atitude prospectiva, conducente a novas soluções para os problemas que estão na sua génese. Saber gerir conflitos deve, por isso, fazer parte dos conhecimentos e capacidades dos dirigentes.

Por outro lado, cada vez mais as competências emocionais são diferenciadoras dos profissionais de excelência.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### 1. Apresentação da Acção e dos Participantes – Avaliação Inicial (1h30m)

### 2. As fases de uma negociação de conflitos (3h00m)

Estratégias para lidar com um conflito de uma forma construtiva

A assertividade, técnicas e regras

### 3. A percepção do outro (3h00m)

Facilitadores à comunicação num conflito

A preparação de uma reunião de gestão de conflitos

### 4. O conhecimento do outro: identificação dos argumentos (6h00m)

A argumentação como forma de lidar com conflitos - definição de argumentos

### 5. Competências emocionais (3h00m)

### 6. Encerramento da Acção de Formação – Avaliação Final (1h30m)

## OBJECTIVOS GERAIS

**No final da Acção os formandos serão capazes de:**

Saber aplicar técnicas de gestão de conflitos e competências emocionais

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS (competências a desenvolver)

**No final da Acção os formandos serão capazes de:**

Aplicar as técnicas de comunicação de uma forma eficaz, através da escuta activa.

Dominar as técnicas da assertividade, na gestão de conflitos.

Saber as fases de uma negociação de conflitos e caracterizar situações de conflito.

Identificar e aplicar correctamente as competências emocionais de forma a resolver um conflito

## DESTINATÁRIOS

Quadros e técnicos da Administração Pública.

## METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO (métodos pedagógicos)

Expositivo, demonstrativo e activo

### **RECURSOS DIDÁCTICOS / EQUIPAMENTOS**

Quadro didax

### **RECURSOS (SUPORTES) PEDAGÓGICOS ESSENCIAIS**

Manual do formando

Trabalhos práticos

### **MODALDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO**

Formação de actualização e desenvolvimento, contínua, presencial/em sala, de curta duração, com equilíbrio entre as componentes teórica e prática.

### **RESULTADOS A ALCANÇAR**

Pelo menos 80% dos formandos obterão pelo menos 60% de respostas certas no teste de avaliação final.

### **METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO**

Testes de avaliação inicial e final (aprendizagem).

Questionários de avaliação da ação (qualidade da formação)

### **DURAÇÃO (carga horária)**

18 horas (6 horas/dia, 3 dias).

### **HORÁRIO**

Das 09H00 às 12H30 e das 14H00 às 17H30.

### **PRÉ-REQUISITOS**

Nenhum

### **REFERÊNCIAS DATAS E LOCAIS**

#### **Ref.<sup>a</sup> 193.1**

Hotel Vanguarda - Av. Monsenhor Mendes do Carmo - 6300-586 Guarda

### **FORMADOR**

Joaquim Santos