



Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos

1. ENQUADRAMENTO

Nesta formação abordaremos a inteligência emocional na sua vertente intrapessoal e interpessoal. A primeira refere-se às competências do domínio pessoal, à capacidade de introspecção, de autoconhecimento e gestão dos nossos estados emocionais. A segunda refere-se às competências sociais e à forma como nos relacionamos com os outros nos diferentes contextos da nossa vida.

Conhecer a forma como nos relacionamos é fundamental para a resolução dos conflitos. Estes surgem, na maioria das vezes, da diversidade de perspectivas e lugares de onde olhamos os problemas. Surgem das divergências de objectivos, interesses e/ou recursos, e entre duas pessoas, entre grupos e até departamentos. Nas organizações, os conflitos, para além de uma série de factores internos e externos, são potenciados por falhas na comunicação.

Assim, aprendendo a usar as competências de negociação, de comunicação e a assertividade, passamos a encontrar soluções de equilíbrio e satisfação para as situações conflito que surgem no decorrer da nossa vida profissional e pessoal.

2. CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

O Curso de “**Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos**” encontra-se dividido nos módulos que abaixo se discriminam, sendo os mesmos leccionados de forma sequencial e encadeada, dentro dos propósitos e objectivos definidos.

1. Apresentação da Acção e dos Participantes (1h00m)

2. Inteligência Emocional (1h00m)

- i. O eu e os outros
- ii. Autoconsciência
- iii. Auto-regulação
- iv. Consciência social
- v. Gestão das relações

3. Gestão de Conflitos - Criar estados de confiança e segurança (3h00m)

- i. Rapport
- ii. Conversas difíceis

iii. A assertividade, técnicas e regras

4. A linguagem (2h30m)

- i. Os facilitadores da comunicação
- ii. As partes

5. Exercícios práticos (3h00m)

6. Encerramento da Acção de Formação e entrega dos guiões para os trabalhos de grupo (1h30m)

7. Sessão de entrega de trabalhos e discussão das práticas (2h00m)

3. OBJECTIVOS GERAIS

Desenvolver competências emocionais e técnicas de gestão de conflitos.

4. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

No final do Curso de “**Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos**”, os formandos serão capazes de:

Reconhecer as suas competências e padrões de comportamento na sua interacção com os outros.

Aplicar as técnicas de comunicação eficaz, praticando a escuta activa e a abertura ao outro.

Saber identificar a estrutura do conflito, identificar e aplicar correctamente as competências emocionais, de forma a resolver um conflito.

5. DESTINATÁRIOS

São destinatários do Curso de “**Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos**” os quadros da Administração Pública.

6. METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO

O programa será todo ministrado na plataforma *online*, com recurso a programas interactivos. O modelo de formação presencial é assim substituído por este formato, utilizando-se plataformas e programas informáticos que permitem a interacção entre os formandos e o desenvolvimento de salas e grupos de trabalho mais reduzidos.

Embora as sessões sejam síncronas, serão formados grupos de trabalho que desenvolverão, de forma assíncrona, os exercícios propostos em sala e a discutir na sessão seguinte.



Existirá sempre uma breve introdução teórica aos temas. Na apresentação de cada tema e subtemas serão referidos os objectivos específicos a atingir.

Serão criadas dinâmicas de grupo através da criação de salas virtuais de discussão. No final, serão revistos todos os conteúdos e aferidos os objectivos específicos alcançados.

7. RECURSOS DIDÁCTICOS

No desenvolvimento do Curso de **“Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos”** utilizar-se-á, via ligação em rede LAN e Acesso à Internet, a aplicação “Zoom” e outros recursos informáticos que viabilizarão o leccionamento das matérias e o desenvolvimento dos trabalhos em formato *online*.

8. RECURSOS PEDAGÓGICOS ESSENCIAIS

Será facultado o “Manual do Formando” em formato E-book e disponibilizados, em formato digital, os conteúdos e informação necessária ao desenvolvimento dos trabalhos práticos.

9. MODALIDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO

O Curso de **“Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos”** enquadra-se na seguinte modalidade e forma de organização:

OFP - Outra formação profissional não englobada no catálogo nacional de qualificações
Formação à Distância – Totalmente online

10. METODOLOGIAS DE AVALIAÇÃO

A metodologia de avaliação do Curso de **“Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos”** baseia-se na realização de um Teste de avaliação final (aprendizagem) e de questionários de avaliação da qualidade da formação.

11. DURAÇÃO (carga horária)

O Curso de **“Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos”** desenvolver-se-á durante 12h+2H num total de 14h.



12. PRÉ-REQUISITOS

É pré-requisito da frequência do Curso de “**Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos**” ser associado do STE e ter as quotas em dia. São ainda necessários sólidos conhecimentos nos seguintes domínios:

Utilização do sistema operativo Windows® (abrir programas, manipular janelas, criar pastas no explorador);

Funcionalidades essenciais do Microsoft Word® (abrir e gravar documentos, seleccionar texto, formatar texto e parágrafos, copiar e mover texto, construir cabeçalhos e rodapés, inserir figuras, criar tabelas);

13. REFERÊNCIAS E DATAS

REF. 047.2022.01

22,23 de fevereiro das 14h30-17h30

25 de fevereiro das 10h-13h e das 14h30-17h30

28 de fevereiro das 15h30-17h30

14. FORMADOR

Ana Costa Campos

Licenciada em Comunicação, mestre em Psicologia Social, pós-graduada em Sociologia da Família e doutoranda em Sociologia, é também Trainer e Coach com PNL. Com quase 20 anos de trabalho nas áreas de comunicação e marketing, é na formação e na divulgação das ferramentas da Programação Neurolinguística (PNL) e de desenvolvimento pessoal que tem investido os últimos anos da sua experiência.