



## **Ação nº 8 - Comunicação e Gestão de Conflitos**

**Duração: 30 horas - 24 de Outubro a 16 de Novembro**

**Horário: 4<sup>as</sup> das 9h às 13h e 6<sup>as</sup> das 9h às 12h30**

**Formadora: Filipa Rogério**

### **Metodologias Fundamentais**

Neste curso recorrer-se-á, a exposições teóricas sobre as temáticas abordadas, e a jogos/dinâmicas de grupo que permitam aos formandos identificar e treinar competências a partir das suas próprias vivências. Utilizar-se-ão também actividades de prática simulada que permitam o treino de estratégias de intervenção no conflito e consequentemente de estratégias comunicacionais adequadas à resolução de problemas.

### **Conteúdos**

NOÇÕES GERAIS DE COMUNICAÇÃO

FACILITADORES E DIFICULTADORES DA COMUNICAÇÃO

ASPECTOS PRÁTICOS DA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

CONCEITO DE CONFLITO

CONFLITOS INTERPESSOAIS

ESTRATÉGIAS PARA ENFRENTAR O CONFLITO

ETAPAS PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

CONFLITOS ORGANIZACIONAIS

COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS À GESTÃO DE CONFLITOS

COMPETÊNCIAS DE ASSERTIVIDADE

COMPETÊNCIAS LABORAIS

### **Destinatários**

Administração Pública e outras organizações.

Chefias, Pessoal Técnico, Técnico-Profissional e Administrativo.

### **Objectivos**

#### **Gerais**

- Promover nos formandos uma atitude comunicacional adequada e eficaz;
- Desenvolver nos formandos competências de comunicação assertiva;

- Fornecer aos formandos a noção de conflito enquanto fenómeno positivo e promotor do crescimento;
- Fornecer aos formandos instrumentos para intervir no conflito;
- Promover nos formandos atitudes afirmativas;
- Desenvolver competências para resolver problemas.

### **Específicos**

- Permitir aos formandos a compreensão do fenómeno conflito e da sua importância a nível psicológico e social;
- Permitir aos formandos a aquisição e sistematização de conhecimentos sobre os diferentes tipos de conflitos existentes;
- Fornecer aos formandos instrumentos para a identificação do conflito e das suas causas;
- Promover junto dos formandos uma reflexão sobre as competências e estratégias inerentes à gestão do conflito;
- Permitir aos formandos o treino simulado de gestão de situações de conflito;
- Promover junto dos formandos uma reflexão sobre as competências e estratégias inerentes à resolução de problemas;
- Treinar as competências laborais e competências de assertividade.

### **Organização do Curso**

#### **Programa (30 horas)**

<b>Módulos</b>	<b>Conteúdos</b>
<b>1. Noções Gerais de Comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compreender os processos básicos inerentes à comunicação;</li> <li>✓ Reflectir com os formandos sobre a interligação da comunicação e relação;</li> <li>✓ Promover uma adequada compreensão da comunicação – interpessoal ou dentro de um grupo;</li> <li>✓ Promover a reflexão em torno da importância da gestão de emoções na comunicação e na relação.</li> </ul>
<b>2. Facilitadores e Dificultadores da Comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir e identificar os factores facilitadores da comunicação;</li> <li>✓ Definir e identificar os factores dificultadores da comunicação;</li> <li>✓ Permitir o treino e desenvolvimento de competências facilitadoras da comunicação;</li> <li>✓ Encontrar soluções para minimizar o efeito dos dificultadores.</li> </ul>

**3. Alguns Aspectos Práticos da Comunicação Interpessoal**

- ✓ Avaliar a importância da Comunicação Não Verbal;
- ✓ Avaliar a importância do Silêncio no processo de Comunicação;
- ✓ Avaliar a importância dos Gestos na Interação pessoal;
- ✓ Avaliar a importância das Expressões Faciais na Interação.

**4. Conflito**

- ✓ Identificação do conflito: causas observáveis vs. Causas latentes;
- ✓ Conflitos interpessoais;
- ✓ Conflitos intrapessoais;
- ✓ Conflitos organizacionais.

**5. Competências para gerir o Conflito**

- ✓ Identificar a natureza do conflito;
- ✓ Atitudes na gestão do conflito;
- ✓ Escutar e Confiar.

**6. Estratégias de Gestão do Conflito**

- ✓ Como se gere um conflito?;
- ✓ Estratégias de negociação;
- ✓ A mediação do conflito.

**7. Treino de situações de Gestão de Conflito**

- ✓ Utilização das aprendizagens anteriores em exercícios de trabalho individual e de grupo.

**8. Competências Laborais e Competências de Assertividade**  
**Avaliação da Formação**

- ✓ O que são;
- ✓ Como se podem desenvolver.