



## Objetivos

- Compreender como desenvolver a comunicação proactiva, eliminando-se a reativa
- Compreender a importância de aplicar comportamentos assertivos
- A importância de gerir o stress
- Identificar as causas do conflito na perspetiva do cliente interno
- Utilizar técnicas facilitadoras na resolução da conflitualidade

## Duração

- 4 horas

## Temas a abordar

1. As diferentes causas de conflito (intimidade vs. conflitualidade)
2. Caracterização do cliente interno na ótica funcional
3. Estratégias comunicacionais para enfrentar conflitos
4. Enfrentar a fúria, agressão e hostilidade nos conflitos no exercício das funções
5. Reações aos comportamentos expressos nos conflitos
6. As atitudes passivas, agressivas, manipuladoras e assertivas na comunicação interpessoal