



# formação online

## antram



### GESTÃO DE CONFLITOS

#### 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

#### Formato

Online

#### Destinatários

Chefias intermédias e administrativos

#### 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