

Gestão de Conflitos, Assertividade e Negociação



O que vai aprender nesta formação?

- Identificar o conceito de Assertividade
- Distinguir os diferentes estilos comunicacionais
- Definir as características de uma comunicação assertiva
- Mapear o seu estilo comunicacional e identificar ações a preconizar para melhorar a eficácia comunicacional
- Selecionar e aplicar as técnicas de comunicação mais adequadas ao contexto
- Utilizar a assertividade como ferramenta para potenciar o desempenho
- Referenciar os principais fatores potenciadores de conflito nas organizações
- Aplicar estratégias de gestão de conflitos, adequadas aos interesses dos envolvidos
- Identificar as fases de um processo de negociação

- Conduzir um processo de negociação, selecionado as estratégias mais adequadas em função dos objetivos e contextos
- Avaliar os resultados da negociação
- Reconhecer a importância de desenvolver uma liderança integrativa como ação para encontrar soluções que atendam aos interesses comuns de todos

Destinatários

- Dirigentes em cargos de direção intermédia
- Dirigentes em cargos de direção superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de técnico superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente técnico
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente operacional
- Trabalhadoras/es das carreiras especiais

Como está organizado o programa?

- 1. Assertividade
 - 1.1. Conceito de Assertividade
 - 1.2. Estilos comunicacionais
 - 1.3. Comunicação assertiva (características em ação)
 - 1.4. A importância da assertividade na equipa e no serviço público
 - 1.5. Técnicas para praticar um comportamento assertivo
 - 1.6. Utilização de exercícios práticos que possibilitem aos participantes aplicar e desenvolver competências em contexto próximo do real
- 2. Gestão de Conflitos
 - 2.1. Definição de conflito
 - 2.2. Tipologias de conflito

- 2.3. Fatores de conflito nas organizações
- 2.4. Estratégias para a gestão de conflitos
- 2.5. Transformação de conflitos em oportunidades
- 2.6. Utilização de exercícios práticos que possibilitem aos participantes aplicar e desenvolver competências em contexto próximo do real

3. Negociação

- 3.1. Conceito de Negociação
- 3.2. Fatores críticos de sucesso de processo negocial
- 3.3. Estratégias de negociação
- Ganhar-Ganhar (win-win)
 - Ganhar-Perder (win-lose)
 - Perder-Perder (lose-lose "lose less than the other")
 - 3.4. Fases do processo de negociação
- Preparação da negociação
 - Determinar os objetivos da negociação
 - Delinear a argumentação e documentação de apoio
 - Estipular cedências e contrapartidas
 - Desenvolvimento/Condução do processo de negociação
 - Contextualizar a negociação: objetivos e interesses mútuos
 - Controlar o desenrolar da negociação
 - Argumentação persuasiva para fundamentar a sua posição
 - Comunicação não verbal na negociação
 - Adotar estratégias de negociação em função dos objetivos e situações
 - Superar obstáculos na negociação
 - Erros a evitar nas negociações

- Controlar as emoções
- Negociar com pessoas difíceis e gerir ambientes desafiantes
- Gerir situações de impasse e reverter o jogo a seu favor
- Adaptar as escolhas/decisões às circunstâncias do momento
- Contratualização
- Chegar a um acordo Troca de concessões
- Esclarecimento de especificações do acordo
- Formalização do contrato
- Concluir a negociação
- Técnicas de fecho da negociação
- Cuidar do relacionamento após a negociação
- Avaliar os resultados
 - 3.5. Utilização de exercícios práticos que possibilitem aos participantes aplicar e desenvolver competências em contexto próximo do real
- 4. Aplicação e análise de casos práticos
 - 4.1. Exercício integrador que visa a aplicação dos conhecimentos adquiridos nas três áreas temáticas, com recurso a simulação de casos reais, onde os participantes serão desafiados a gerir contextos:
- conflitos entre elementos da equipa
 - comunicação de resultados de desempenho a um colaborador
 - ambientes exigentes e competitivos
- 5. Liderança integrativa
 - 5.1. Assertividade enquanto ferramenta da liderança e impulsionador da evolução da equipa
 - 5.2. O papel do Líder na gestão de conflitos
- Controlar o diálogo durante a resolução do conflito;

- Lidar com as divergências e construir uma solução conjunta
- Encontrar soluções equilibrada para as partes envolvidas

5.3 Negociação

- Negociar um-a-um
 - Negociar com múltiplos negociadores
 - Negociar interculturalmente

Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?

- Comunicação
- Negociação e Influência
- Tomada de Decisão
- Orientação para a Colaboração

Qual o valor da propina?

210€

Requisitos gerais de acesso

Inscrição

Área de Formação: Liderança

Área Temática: Liderança

Percurso: Liderança em Contexto Público | Liderança de Pessoas e de Equipas

Visitar página do Curso

Ficheiro descarregado a: 17/12/2025

