

# 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;
- Construir uma relação de confiança
- 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
- 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

## Formadores

---

**Eugénia Brito Raimundo**

Licenciada em Psicologia, tem vasta experiência em formação, docência no ensino superior e consultoria em temas ligados ao comportamento, coaching e gestão de pessoas desde 1989. É ainda certificada em Liderança Situacional®, Coaching (ICF), Análise Comportamental (DISC) e Lumina Learning, entre outras. Desenvolve projetos em liderança, comunicação, negociação, gestão de conflitos e mudança, inteligência emocional e PNL.

Área de Formação: **Liderança**

Área Temática: **Liderança**

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

Duração: **21 horas**

Forma de organização da formação: **Formação a Distância (síncrona)**

[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 02/06/2026

