

CURSO
GESTÃO DE CONFLITOS

DOCENTE

46 HORAS (15 HORAS SÍNCRONAS E
31 HORAS ASSÍNCRONAS)

MAIS VALIAS: Capacitar os formandos de estratégias e ferramentas para melhorarem as relações interpessoais, assim como para saberem gerir os conflitos assertivamente, quer em contexto pessoal, quer em contexto profissional.



**EDITE
CORREIA**

ONLINE | PÓS-LABORAL

300€



COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

- Definição de comunicação
- Funções da comunicação
- Componentes psicológicas do processo de comunicação
- Elementos intervenientes no processo de comunicação
- As barreiras à comunicação;

ASSERTIVIDADE: COMPORTAMENTO ASSERTIVO

- Comunicação eficaz
- Diferentes estilos comunicacionais
- Comportamento assertivo;

O CONFLITO

- Definição de conflito
- Tipos de conflito
- Estratégias de abordagem ao conflito
- Causas do conflito
- A perceção humana no processo de comunicação
- Atitudes de comunicação nivelantes e desnivelantes;

GESTÃO DE CONFLITOS

- A negociação
- Tipos de negociação
- Competências de análise e diagnóstico de situação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Posições face ao conflito
- Componentes de gestão emocional
- Inteligência emocional
- Quadro de competências emocionais
- Prevenção do conflito
- Resolução de conflitos
- Gestão construtiva de desacordos;

DOCENTE



EDITE CORREIA

Licenciatura em Psicologia (1978-1982) pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação – Universidade de Lisboa. De janeiro de 1980 até agosto de 2011, exerceu a sua atividade profissional na Área de Recursos Humanos numa empresa da Indústria Seguradora, sendo Diretora de Recursos Humanos desde 1998. De 1990 a 2000, foi Professora Convidada no I.S.L.A – Instituto Superior de Línguas e Administração, sendo Docente de várias unidades curriculares na área da Psicossociologia das Organizações, Gestão de Recursos Humanos e Técnicas de Comunicação e Negociação. Desde 1986 que desenvolve a sua atividade como formadora em diversas áreas, nomeadamente Gestão de Recursos Humanos, Atendimento ao Público, Área Comportamental, Desenvolvimento Pessoal, Liderança e Gestão de Equipas, sendo certificada pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, bem como, pelo Conselho Científico-Pedagógico de Formação Contínua da Universidade do Minho.