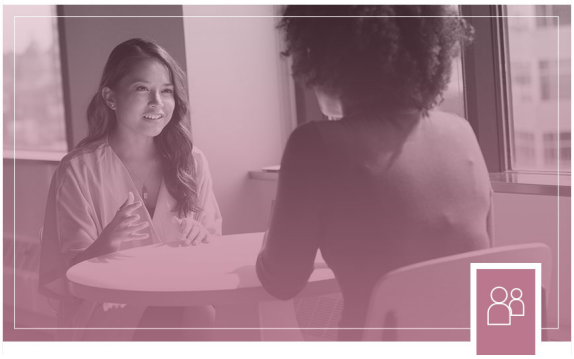
PRESENCIAL | Gerir Conflitos com Inteligência Emocional



DATAS
16, 18 e 23 de setembro de 2025

HORÁRIO
09:00 - 13:00

PREÇO
Associado AEP: **180€**
Outros: **200€**

10% desconto grupo a partir de 3 inscrições
não acumula com outros descontos

LOCAL
Leça da Palmeira, Porto

DURAÇÃO
12 horas

ENQUADRAMENTO

Uma das dimensões do Trabalho Digno passa pela promoção de ambientes de trabalho seguros e protegidos. A segurança repercute-se em várias vertentes, sendo uma delas o relacionamento interpessoal saudável dentro das organizações. Mas as interações no ambiente de trabalho mostram, frequentemente, interesses e necessidades opostos, fazendo emergir o conflito, quer este ocorra dentro da equipa ou entre equipas. Assim sendo, não é fácil atingir o equilíbrio cognitivo e emocional sem estar dotado de sólidas competências de gestão de conflitos, as quais contribuem para melhorar a aprendizagem e a eficácia da organização.

A empatia, o autocontrolo, o foco em objetivos organizacionais, a assertividade e a escuta ativa são competências de Inteligência Emocional que muito contribuem para uma gestão eficaz de conflitos e para a consecução de níveis de elevados de segurança psicossocial no trabalho.

OBJETIVOS

No final da ação, os participantes deverão ser capazes de:

- Identificar estilos eficazes para a gestão de conflitos.
- Adotar táticas de negociação para atingir benefícios mútuos.
- Identificar as necessidades da contraparte em situações de divergência.
- Mostrar autocontrolo emocional em contextos de conflitualidade.
- Comunicar utilizando a escuta ativa.
- Exibir comportamentos assertivos em situações de conflito intraequipa e interequipas.
- Intervir como mediador de conflitos no exercício da função de liderança de equipas.

PROGRAMA

1 – Natureza do Conflito Organizacional

1.1. Efeitos negativos e positivos da conflituosidade dentro da empresa
1.2. Motivos de conflito na equipa de trabalho
1.3. Estilos de gestão dos conflitos
1.4. Mediação de conflitos

2 – A Inteligência Emocional na Gestão de Conflitos

2.1. Autocontrolo e Empatia em cenários de divergência
2.2. Escuta Ativa. Saber reformular o pensamento do opositor
2.3. O comportamento assertivo e o foco nos objetivos da organização
2.4. Etapas da negociação

METODOLOGIA

Serão adotados métodos ativos que requerem a participação direta dos formandos em role-playings, simulações e estudos de caso em formato grupal.

Metodologia de avaliação baseada na autoavaliação e heteroavaliação comportamentais, a terem lugar na sequência da realização dos exercícios práticos.

FORMADORES

Celso Alves Pais é doutorado em Psicologia do Trabalho e das Organizações e Mestre em Psicologia Social. Realizou o programa de Pós-doutoramento intitulado "Macroequipa, Microequipas e Liderança em organizações do Terceiro Setor Português". Lecionou no Instituto Superior Miguel Torga (Coimbra). Docente convidado da Universidade Católica do Porto.
É investigador do Instituto de Sociologia da Faculdade de Letras do Porto, integrando o grupo TEPO (Trabalho, Emprego, Profissões e Organizações).
Desde 1984 tem vindo a exercer a atividade de formador nas seguintes áreas: Liderança de Equipas de Trabalho, Condução de Reuniões, Avaliação de Desempenho, Trabalho em Equipa, Assertividade na Empresa, Gestão de Conflitos, Inteligência Emocional, Gestão do Tempo, Coaching para Chefias Intermédias, e Atendimento a Clientes. Foi Gestor de Equipas de Restauração e Diretor de Recursos Humanos duma fábrica da indústria têxtil. É autor de vários artigos científicos sobre as temáticas do Comportamento Organizacional, e autor do livro intitulado "Grupos de Trabalho Autónomos em Contexto Fabril. Empoderamento e Democraticidade".

DESTINATÁRIOS

- Chefias Intermédias
- Chefias Operacionais
- Colaboradores sem funções de chefia

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online. A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:
https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao