

## ONLINE | Gerir Conflitos com Inteligência Emocional



### DATAS

18, 20, 25 e 27 de novembro de 2025

### HORÁRIO

09:30 - 12:30

### PREÇO

Associado AEP: **180€**

Outros: **200€**

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

### LOCAL

Online

### 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 formandos vão 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 numa 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>