**AÇÃO DE FORMAÇÃO**

**Gestão de Conflitos: comunicação, interação e vínculo**

Esta ação, além de caracterizar os vários tipos de conflito, pretende também fornecer um conjunto de orientações que possibilitem aos profissionais, no seu dia-a-dia, enfrentarem e resolverem de forma hábil, e com sucesso, as situações em que possam estar emocionalmente mais envolvidos, controlando as emoções para que elas joguem a seu favor.

O desempenho profissional de um cuidador é fortemente condicionado pelas competências comportamentais, competências estas tanto mais necessárias, quanto maior o contacto com o público, em situações potenciadores de gerar conflitos.

Desta forma pretende-se que o cuidador controle emoções, não deixando que estas dominem quer os seus atos e pensamentos, quer os das pessoas que com ele contactam.

O conflito, parte integrante do relacionamento interpessoal em todas as circunstâncias da vida profissional, pode ser analisado como factor benéfico para ultrapassar limitações pessoais / organizacionais, contribuindo para evitar conformismo, acomodação, produção de falsos consensos. O conflito pode ser um sinal de tomada de consciência de problemas, constituindo um motor de progresso.

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
|  |

**CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

1. Apresentação e avaliação das expectativas;

 Objetivos da formação

 Apresentação

 Trabalho de grupo e debates

 Auto Conhecimento – Introdução DiSC

 Exercícios práticos

 Comunicação

1. O que é um conflito?

 Estratégias de conflito

 Estilos de conflito

 Emoções primárias

 Inteligência Emocional

 Casos práticos

 Boas práticas da organização

 PAM – plano de ação de melhoria

 Despedida

|  |
| --- |
|  |

**OBJETIVO GERAL**

No final da formação os/as formandos/as deverão ter competências para:

Adquirir técnicas comportamentais que utilizem a inteligência emocional como fator

criativo para ajudar a resolver conflitos interpessoais

|  |
| --- |
|  |

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

No final da formação os/as formandos/as deverão ter competências para:

Identificar a natureza do conflito;

Enunciar os efeitos positivos e negativos do conflito;

Identificar as causas geradoras de conflitos;

Caracterizar o conceito de inteligência emocional e distinguir as suas componentes;

|  |
| --- |
|  |

**METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO**

Metodologia:

Expositiva

“Brainstorming”

Dinâmicas de grupo

Estudos de caso

Simulações

Exercícios Práticos

**Avaliação:**

Qualitativa através de um questionário, observação e assiduidade.

DIAS : 07 e 14 de maio de 2018

HORÁRIO 9h30 às13h00 e das 14h00 às 17h30

DURAÇÃO 14h

LOCAL : Sede da EAPN Portugal – Rua de Costa Cabral, 2368 – Porto.

INSCRIÇÃO Associados/as da EAPN Portugal: 35€ // Não associados/as: 55€

PÚBLICO-ALVO Técnicos e dirigentes de ONG's e Organismos Públicos

ÁREA DE FORMAÇÃO

MODALIDADE DE FORMAÇÃO Formação contínua de atualização

FORMA DE ORGANIZAÇÃO Formação presencial

CRITÉRIOS DE SELEÇÃO Prioridade a associados/as da EAPN Portugal // Número de ordem de receção da inscrição

CERTIFICADO DE FORMAÇÃO Presença obrigatória em pelo menos 80% do total da duração da ação e aproveitamento no final da formação

FORMADOR/A

Susana Gonçalves

Licenciada em Gestão de Recursos Humanos pelo ISLA; Pós graduada em Brand Management pelo IPAM; Master Coach e coordenadora de equipas durante 20 anos em várias empresas reconhecidas, como por exemplo Sonae, CTT, Farfetch, etc... Vasta experiência como formadora nas áreas do desenvolvimento pessoal e coaching. Atualmente tem a sua própria empresa onde se dedica à formação e ao coaching – SGCOACHING.

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES Ficha de Inscrição em anexo // A Ficha de Inscrição pode ser fotocopiada

**Após confirmação da sua inscrição**, o pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária, numerário ou cheque (à ordem de EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal, Associação).

**As inscrições são limitadas a 25 participantes e devem ser realizadas até ao próximo dia 03 de Maio de 2018 para:**

 porto@eapn.pt

