



Assertividade e Gestão de Conflitos

Objectivos

- Reconhecer e utilizar eficazmente um estilo de comunicação assertivo;
- Caracterizar os estilos ineficazes na comunicação e salientar a importância de uma comunicação assertiva;
- Identificar a origem de conflitos e utilizar as técnicas e métodos mais eficazes para a sua resolução;

Destinatários

Profissionais que por inerência das suas funções necessitem adquirir ou aprofundar conhecimentos nesta área.

Programa

1 – Comunicação / Comportamento:

A comunicação e as relações de trabalho;
O comportamento assertivo e a eficácia da comunicação;

2 – A negociação:

As diferentes fases da negociação;
Técnicas de negociação eficazes.

3 – Gestão de conflitos:

Identificar a origem dos conflitos;
Métodos e técnicas para lidar com pessoas difíceis;
A assertividade e a resolução de conflitos;



Valor
180€ + IVA

Duração
14 horas

Local
Lisboa

www.nova-etapa.pt

Tel: 217 520 980

Email: info@nova-etapa.pt