

# ASSERTIVIDADE E GESTÃO DE CONFLITOS



## 18 de março 2019

## OBJETIVOS

No final da ação os formandos estarão aptos a identificarem os diferentes estilos de comunicação e os requisitos essenciais a uma imagem positiva e de excelência da Empresa, orientada para o cliente interno e externo, incrementando a identidade com a equipa e a empresa.

Compreenderão a vantagem da interação positiva gerindo eficazmente situações difíceis, através da utilização de ferramentas de gestão eficazes.

## PROGRAMA

- Comunicação Assertiva
- Gestão das emoções e a inteligência emocional nas equipas
- Estilos de comportamento: vantagens de desvantagens de cada estilo
- Análise transacional e linguagem PAC
- Como enfrentar situações de conflito – Táticas de resolução.

## INFORMAÇÕES

**DURAÇÃO:** 7H | **HORÁRIO:** 9H30 - 13H00 e 14H00 – 17H30

**LOCAL:** Instalações da ANIPC (Centro Empresarial do EUROPARQUE)

### INVESTIMENTO

Associados: **75,00€/pessoa** | Não-Associados: 120,00€/pessoa  
(Valores isentos de IVA, ao abrigo do n.º 9, art. 10º do CIVA)

### DESTINATÁRIOS

Colaboradores com necessidade de melhorar a s suas competências de gestão de situações conflituosas.

### FORMADOR/A

**Dr.ª Lurdes Bastida Viana**

(Licenciada em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho. Desde 1992 que exerce atividade no âmbito de projetos de consultoria e formação profissional no desenvolvimento de soft skills de atendimento, motivação de equipas e técnicas comerciais registando mais de 60.000 horas de treino inter e intra organizacional).

### CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

1. Esta ação só será realizada com um n.º mínimo de 10 inscrições, caso contrário, reservamo-nos o direito de proceder à respetiva anulação ou adiamento.
2. As inscrições deverão ser efetuadas através do preenchimento do formulário de [inscrição online](#).
3. O pagamento (se aplicável) deve ser efetuado após emissão de fatura e até à data indicada na fatura, devendo ser enviado à ANIPC o respetivo comprovativo de pagamento.
4. As inscrições serão limitadas e consideradas por ordem de chegada à ANIPC.
5. No final da Ação de Formação cada participante receberá um Certificado de Formação Profissional, emitido pelo SIGO, para efeitos de cumprimento do Código do Trabalho.
6. Cancelamento de inscrições: No caso de desistências, o participante deve avisar a ANIPC por escrito, sendo-lhe restituído na íntegra o valor da inscrição, se tal for comunicado num prazo até 15 dias antes do início da ação. Depois dessa data, será restituído 50% do valor da inscrição, se o cancelamento for comunicado no prazo de 8 dias antes do início da ação. O cancelamento da inscrição depois deste prazo, ou a não comparência à ação de formação, isenta a ANIPC de proceder à restituição de qualquer valor da inscrição.
7. A ANIPC trata os seus dados pessoais de acordo com a legalização Nacional e Internacional aplicável, protegendo a sua privacidade, para saber mais, consulte a nossa [Política de Privacidade](#).



**Certificado n.º 2128/2015**  
090 - Desenvolvimento pessoal  
347 - Enquadramento na organização/empresa  
543 - Materiais (indústria da madeira, cortiça, papel, plástico, vidro e outros)  
850 - Proteção do ambiente  
862 - Segurança e higiene no trabalho