

Seminário Prático

Luanda, 24 e 25 de Outubro de 2019 - Hotel****

Técnicas e Ferramentas para a

GESTÃO EFICAZ DE CONFLITOS NO TRABALHO

Desconto
Inscrivendo-se
até dia 11 de
Outubro

Aprenda a manejar situações tensas com superiores e colaboradores!

Assista ao Seminário e:

- Analise que **tipos de divergências e conflitos** surgem em ambiente laboral e porquê
- Conheça as **diferentes formas de compreensão e abordagem** dos outros
- **Domine** as **variáveis que determinam e condicionam** as divergências e os conflitos
- Detecte as **motivações das pessoas**
- **Reforce a sua assertividade** aprendendo a dizer NÃO
- Aplique as **metodologias e técnicas** para a resolução de divergências

da teoria à prática

- **SIMULAÇÃO:** desenvolvendo um conflitos e divergências
- **ANÁLISE DE CASOS DE CONFLITOS REAIS E FICTÍCIOS:** identificação de variáveis e efeitos no comportamento
- **SIMULAÇÕES E ANÁLISE DA COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL:** aprendendo a ler onde não há palavras
- **SIMULAÇÃO:** aprendendo a dizer não
- **SIMULAÇÃO E AUTOSCOPIAS:** como fazer críticas de forma construtiva

Inscriva-se Já em

www.sapientzia.com contacto@sapientzia.com Telf.: 921018466

Estimado/a Profissional,

Já seja entre pessoas, equipas ou departamentos, as **divergências diárias são inevitáveis** e fazem parte da vida. Muitas vezes, é precisamente das divergências que surgem ideias geniais. Saber administrar estas divergências e limitar as suas consequências faz toda a diferença tanto para melhorar os **resultados corporativos** como para o **clima organizacional**.

Por este motivo, S-Training traz até si um Seminário de máxima importância imprescindível a todos os profissionais independentemente sua área ou sector de actividade:

GESTÃO EFICAZ DE CONFLITOS NO TRABALHO

Luanda, 24 e 25 de Outubro de 2019

Participe neste Seminário e saiba como:

- **Implementar um Programa de Gestão Positiva** de Conflitos Organizacionais,
- Manter um excelente **clima organizacional**,
- **Aumentar a produtividade** das equipas,
- Aprimorar os processos de **gestão de mudanças**,
- Melhorar a **comunicação interpessoal**,
- **Simplificar as relações** entre diferentes departamentos
- Potencializar a **gestão das relações no trabalho**.

Trazemos até si um Formador que, de uma **forma dinâmica, interactiva e agradável** o/a vai conduzir à solução de divergências interpessoais e organizacionais, fazendo-o/a enfrentar e contornar com sucesso os impasses e obstáculos comportamentais.

Confiantes na utilidade prática e imediata deste Seminário para todos os gestores, despedimo-nos, A Direcção

P.S. - Aplique os conhecimentos adquiridos desde o primeiro dia e note os resultados! Inscreva-se já!

As bases da Formação S-Training

Os Seminários de S-Training brindam-lhe uma oportunidade única para o desenvolvimento das competências necessárias para a rentabilização máxima do seu trabalho diário. Por esse motivo baseamo-nos nos seguintes princípios:

Temas Pertinentes e de Aplicação Prática e Imediata

Todos os conteúdos desenvolvidos por S-Training têm como base uma completa investigação das necessidades reais e quotidianas das organizações e pretendem fornecer-lhe as ferramentas necessárias para tornar mais produtivo e eficiente o seu trabalho diário. Todos os conhecimentos adquiridos podem ser de imediato postos em prática porque se passa do plano conceptual ao plano prático e operacional através dos exercícios, análises de caso, simulações.

Participação e Interactividade

É imprescindível que todos os assistentes participem de forma activa e positiva, criando a base da interactividade.

Networking

É importante conhecer profissionais com as mesmas necessidades e com experiências diferentes. Os Seminários S-Training são uma excelente oportunidade.

Recursos Pedagógicos de alto Impacto

As sessões de S-Training minimizam o método expositivo de conhecimento em detrimento do método vivencial, da aprendizagem através da experiência própria e partilhada. Por esse motivo muitas das sessões se baseiam em autoscopias, role-plays, simulações, análise de casos reais e trabalhos de grupo.

Continuidade

Acreditamos que a Formação não pode ser uma coisa isolada e por isso propomos e Elaboração de Planos de Acção Individuais, onde se traçam e definem atitudes e compromissos a assumir.

Formadores de Referência

Entendemos que a melhor formação só pode ser ministrada pelos melhores Formadores em cada área e por esse motivo seleccionamos os melhores Especialistas seguindo rigorosos critérios de Qualidade. Todos os Colaboradores de S-Training têm sólidos conhecimentos

sobre os temas a tratar e uma experiência mínima de 15 anos que lhes permite abordar com exactidão qualquer tema relacionado com a gestão de Conflictos

Divergências e Conflitos: Identificação, Análise, Hierarquização e Valorização

- Em que consistem
- Como se apresentam
- Que tipos de divergências surgem em ambiente laboral
- O que é que visam
- O que fazer perante os conflitos e divergências

Caracterização da Relação entre Diferentes Pessoas, a Nível Geral e em Ambientes Específicos

- Influência do contexto/da personalidade na interacção humana
- Como nos apresentamos em diferentes contextos
- Perspectiva do emissor
- Perspectiva do receptor
- As diferentes formas de compreensão e abordagem dos outros
- O papel e importância do primeiro contacto
- O desenvolvimento de preferências na interacção humana

Variáveis que Determinam e Condicionam Divergências Numa Empresa

- Oposições/incompatibilidades
- Personalização das questões/assuntos

- Interesses e intenções escondidas
- Inconsistências entre o que se diz e o que se faz
- Resultados/Consequências para as pessoas/empresas

Comunicação Positiva Vs. Comunicação Persuasiva: a Comunicação Não Verbal e a Motivação

- Quais os aspectos mais importantes da linguagem não verbal
- Qual a importância da motivação humana num conflito
- Como detectar as motivações das pessoas face a divergências
- Como perguntar/comunicar em situação de divergência
- Motivação para resolução de conflitos

Técnicas para Aprender a Pedir, a Insistir e a Dizer Que Não

- A frequência do "não"
- Como apresentar um pedido
- Como forçar decisões favoráveis dos outros
- A importância de saber pôr limites
- Como levar a perceber/antecipar o nosso "não"
- Como dizer "não"
- Diferenças de personalidade

Metodologias e Técnicas para Lidar com as Críticas Subjacentes a Divergências

- Esquemas para receber críticas
- O que nunca se deve fazer/dizer depois de receber uma crítica
- Como pedir mudanças comportamentais
- Como criticar
- Como exprimir opiniões
- Como mostrar o desacordo sobre alguma situação ou opinião
- Que parâmetros devem considerar-se antes de realizar uma crítica
 - o Como fazer críticas construtivas
 - o Como utilizar "factos"

Plano de Trabalho Individual (PTI)

Em função dos conhecimentos e ferramentas adquiridos cada Participante deve estabelecer o seu PTI. Neste Plano, cada Participante estabelece os seus próprios objectivos e formas de os alcançar, assim como atitudes a desenvolver e compromissos a assumir.

Da Teoria à Prática

1 - O Formador propõe um caso de **interacção entre duas pessoas**, no qual são relevados o papel e os interesses individuais, bem como o contexto, no **desenvolvimento do conflito**.

2 - Apresentar-se-ão diferentes Casos Práticos sobre **situações de divergências, reais e fictícias**. Posteriormente debater-se-á em grupo a **identificação das variáveis que determinam o conflito** e analisar-se-ão os possíveis **efeitos no comportamento**.



3 - Os Participantes identificarão os **aspectos não verbais da comunicação**, participarão em simulações de conversas que provocam conflitos e desenvolverão estratégias de comunicação na resolução de conflitos, sendo ainda relevado o papel da motivação e da arte de perguntar no surgimento e desenvolvimento do conflito.

4 - Divididos em grupos de 2, os assistentes serão confrontadas com situações específicas que as obrigarão a **dizer "não"**, para conseguirem enfrentar um conflito e atingirem um objectivo.

5 - Os assistentes serão convidados a **criticar situações específicas apresentadas**. O Formador efectuará sínteses conclusivas sobre as mudanças a realizar, dará *feed-back* sobre os aspectos relativos ao processo de crítica que devem ser efectuados e treinará os participantes para realizarem **críticas construtivas**.

Especialmente desenvolvido para:

- Todos os profissionais que tenham a seu cargo a gestão de uma equipa e queiram transformá-la numa equipa de alto rendimento
- Supervisores
- Team Leaders
- Managers

Horário

- Os Assistentes são recebidos no 1º dia às 8h30
- O Seminário tem início às 9h, terminando às 17h30.
- Almoço servido das 13h00 às 14h00.
- *Coffee breaks* servidos às 11h00 e às 16h00

Reserve a sua Participação

www.sapientzia.com

contacto@sapientzia.com

921018466

Inscrição

Preço

Até 11 de Outubro

259.900 AKZ

Depois de 11 de Outubro

279.900 AKZ

O valor da inscrição inclui a documentação almoços e os coffee breaks indicados no programa.



Data e lugar de celebração

Luanda, 24 e 25 de Outubro de 2019

Hotel ****

Facturação

Belas Benfica , Rua 6 travessa 4 , Luanda

S-Training oferece descontos especiais a empresas que inscrevam 3 ou mais pessoas no mesmo evento.

Para mais informação contactar 921018466

Certificado de Assistência

Será entregue no último dia do Seminário um certificado de assistência a todos os Participantes que o solicitem.

Cancelamento de Inscrições

O cancelamento de uma inscrição deve ser comunicado por escrito até 5 dias úteis antes do início do evento e ser-lhe-á restituído o valor da inscrição excepto 20%, referente a gastos administrativos. Depois deste período não será possível a devolução do valor pago. No entanto, S- Training admite uma substituição à presença da pessoa inscrita. Qualquer substituição deve ser notificada por escrito até 48 horas antes do início do Seminário.

A entrada no Seminário só é garantida se o pagamento da inscrição for efectuado antes da data de início do evento.