

SEMINÁRIO ESPECIAL ONLINE 

Formação  
Prática

# GESTÃO DE CONFLITOS

**20%** Desc.  
30 DE SETEMBRO



DATA  
22 e 23 de  
novembro



HORÁRIO  
09h00 – 13h00  
(8 horas)

## OBJETIVOS

Desenvolver competências pessoais e de comunicação que permitam gerir e mediar conflitos em contexto de trabalho e identificar os tipos de conflitos e definir estratégias para mitigar os seus efeitos.

- ◆ Identificar as origens e a natureza dos conflitos;
- ◆ Caracterizar as fases do conflito e saber quando agir;
- ◆ Identificar que barreiras coloca na comunicação e saber como as ultrapassar;
- ◆ Caracterizar o modelo de gestão de conflitos;
- ◆ Definir uma estratégia para a gestão e mediação dos conflitos em que se vê envolvido.



SANDRA PINHEIRO  
FORMADORA

ORGANIZAÇÃO:



COM O APOIO DE:



Mais informações e inscrições:  
Ana Hortense Silva  
Tel.: +351 91 635 37 48  
Email: anahortensesilva@iirh.pt

SEMINÁRIO ONLINE

Em termos teóricos, será utilizado o modelo de gestão de conflitos de Thomas Kilmann



### ENQUADRAMENTO GERAL

Esta formação destina-se a colaboradores com diferentes funções e que identificaram esta temática como importante no seu desenvolvimento pessoal. Em termos teóricos, será utilizado o modelo de gestão de conflitos de Thomas Kilmann e será a partir desta matriz que se abordam as diferentes estratégias para lidar, mediar e resolver os conflitos. Este envolvimento inicial passa por pedir aos participantes que identifiquem os tipos de conflitos em que se veem envolvidos e quais as situações que consideram mais difíceis. Deverão também caracterizar as situações a cenarizar para a criação dos exercícios por um lado, e por outro, refletir sobre a definição de conflito e qual o impacto do mesmo nos envolvidos, na equipa e nos resultados. Será a partir dos resultados deste questionário, cujas

respostas deveremos obter uma semana antes da formação, que serão definidos os exercícios que servirão de ponto de partida. Os casos práticos serão conduzidos pelo formador e interpretados por um ator da Didaskalia. Os casos serão filmados e a gravação enviada ao participante.

### DESTINATÁRIOS

Dirige-se a todos os colaboradores com diferentes funções, que pretendam solucionar ou evitar situações conflituosas na sua equipa e na organização.



## Programa

SEMINÁRIO ONLINE

Em termos teóricos, será utilizado o modelo de gestão de conflitos de Thomas Kilmann

### MÓDULOS

**Pré work** – Questionário de diagnóstico de gestão de tempo – Enviado uma semana antes da formação

**As origens e a natureza do conflito**

**Fases do conflito**

**Barreiras à comunicação**

**Escuta e assertividade**

**Atitudes na gestão do conflito**

**Modelo de gestão de conflitos**

**A mediação do conflito**

**Dicas práticas**



DATA

22 e 23 de novembro



HORÁRIO

09h00 – 13h00  
(7 horas)

Formação RH by IIRH

**100%**

- EXPETATIVAS ALCANÇADAS
- SATISFAÇÃO
- RECOMENDADO



**SANDRA PINHEIRO**  
FORMADORA

Dramaturga e Consultora em recursos humanos tem 21 anos de experiência. Natural de Guimarães, Sandra Pinheiro é consultora de RH com 14 anos de experiência em clientes de referência de vários setores, nomeadamente na Banca, Indústria, Distribuição e Retalho e Serviços, ao serviço de três empresas de referência: TMI Portugal, IFE e PwC.

Dramaturga premiada, escreve peças de teatro desde 2003. As suas peças já foram representadas nas principais cidades portuguesas e também em Londres, São Paulo e Rio de Janeiro.

Com formação de base em relações Internacionais pela Universidade do Minho, fez formação de Teatro com José Sanchis Sinisterra, com Linda Seger, Lark Play Development Center de Nova Iorque e Royal Court Theatre, de Londres.

VALORES ESPECIAIS PARA GRUPOS.  
CONSULTE-NOS!

# GESTÃO DE CONFLITOS

## VALOR DE INSCRIÇÃO

ATÉ DIA 30 DE SETEMBRO - 20% DE DESCONTO\*

1.º INSCRITO: **316€**

A PARTIR DE 1 DE OUTUBRO

1.º INSCRITO: **395€**

\* Desconto não acumulável com outras ofertas em vigor.

O VALOR INCLUI: Documentação de apoio, certificado de participação e oferta de 1 assinatura digital anual da RH Magazine.

## PROCESSO DE INSCRIÇÃO

**INSCREVA-SE AQUI**

Para formalizar a inscrição, poderá preencher o formulário online clicando no botão "Inscriva-se aqui" ou enviar-nos, um e-mail para [anahortensesilva@iirh.pt](mailto:anahortensesilva@iirh.pt), com os seguintes dados:

Responsável da inscrição (Nome e e-mail);

Informação da empresa (nome, n.º de contribuinte e contacto);

Informação do(s) participante(s) (nome, função, e-mail);

## MODALIDADE DE PAGAMENTO

Transferência bancária à ordem do IIRH – Instituto de Informação em Recursos Humanos Unip Lda.

Banco: Banco Comercial Português S.A.

IBAN: PT50 0033 0000 45455228007 05

## OFERTA

**1 ASSINATURA DIGITAL ANUAL DA RH MAGAZINE!**



Formação  
Prática

**20%**  
Desc.

30 DE SETEMBRO

### CONDIÇÕES

#### DE PARTICIPAÇÃO:

• O pagamento deverá ser efetuado por transferência bancária antes do início da formação e o comprovativo de pagamento deverá ser enviado para o email [anahortensesilva@iirh.pt](mailto:anahortensesilva@iirh.pt).

• O número de participantes é limitado e as inscrições serão consideradas pela ordem de chegada.

• Se por algum motivo o participante decidir cancelar a sua inscrição, deverá fazê-lo por escrito e com uma antecedência mínima de 4 dias úteis antes da celebração da formação. Neste caso, o IIRH reembolsará a entidade responsável pelo pagamento, exceto 30% por conta de despesas administrativas.

Se o cancelamento se efetuar uma vez ultrapassado este período, o IIRH não reembolsará qualquer quantia. Todavia o participante poderá solicitar por escrito até um dia antes da celebração do evento a sua substituição por outra pessoa.

• A não presença online à data de início da ação, implicará o pagamento total (100%) da inscrição.

#### Ação de formação online

Esta ação de formação será transmitida através da plataforma online Zoom em que os formandos poderão participar e interagir em tempo real com o formador e até com os outros participantes, colocando as suas questões oralmente ou por escrito no momento que necessitem.

#### Requisitos

Ter acesso à internet e um dispositivo (computador, tablet ou smartphone) com microfone e câmara para lhe proporcionar a mesma experiência que na formação presencial.

Informações & Inscrições:  
Patrícia Santos | [geral@iirh.pt](mailto:geral@iirh.pt)  
Tlm: 91 814 60 60  
[formacao.iirh.pt](http://formacao.iirh.pt) | [rhmagazine.pt](http://rhmagazine.pt) | [iirh.pt](http://iirh.pt)