

OFICINA FORMATIVA A comunicação na gestão de conflitos

Março de 2021

A comunicação está presente no nosso quotidiano nos mais diversos contextos, sendo fundamental na gestão de potenciais conflitos. Neste âmbito, damos a conhecer o modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta que contribui para potenciar a comunicação empática e um melhor relacionamento interpessoal e, por isso, com forte impacto na eficaz gestão de conflitos.

FORMADOR	Helena Silva Mais de 25 anos de experiência na área de Recursos Humanos em: Recrutamento e Seleção, Formação, Docência no ensino superior, Assessment & Development Centers, Coaching e Consultoria. Licenciada em Psicologia (1988).
LOCAL	Sessões síncronas online (sala Zoom da Cidade das Profissões de Cascais).
CALENDARIZAÇÃO	3, 5, 10 e 12 de Março de 2021 14:30 – 17:30
DESTINATÁRIOS	Todos aqueles (municípios de Cascais) que pretendam potenciar a sua comunicação empática e otimizar o seu relacionamento interpessoal, contribuindo para uma eficaz gestão de conflitos.
CARGA HORÁRIA	12 horas
OBJETIVOS GERAIS	Proporcionar aos municípios o conhecimento do modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta de modo a potenciar a sua comunicação empática e um melhor relacionamento interpessoal, contribuindo para uma eficaz gestão de conflitos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">• Conhecer as diversas formas de comunicação (verbal e não-verbal) e diferentes estilos de comunicação;• Aprender o que é a comunicação empática;• Conhecer técnicas de gestão de conflitos;• Identificar os princípios do modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta;• Distinguir os quatro componentes do modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta;• Aplicar o modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta na gestão de conflitos.

CONTEÚDOS	<ul style="list-style-type: none">• A comunicação<ul style="list-style-type: none">• Comunicação verbal e não-verbal• Diferentes estilos de comunicação• Barreiras e potenciadores da comunicação• Empatia • A gestão de conflitos<ul style="list-style-type: none">• Conceito de conflito• Técnicas de gestão de conflito • O modelo da Comunicação Compassiva ou Não-Violenta (CNV)<ul style="list-style-type: none">• Fundamentos e conceito• Os quatro componentes• Aplicação prática
METODOLOGIAS	Metodologia teórico-prática, essencialmente assente no método ativo, com a realização de atividades práticas que possibilitam a aplicação personalizada e a partilha de soluções.