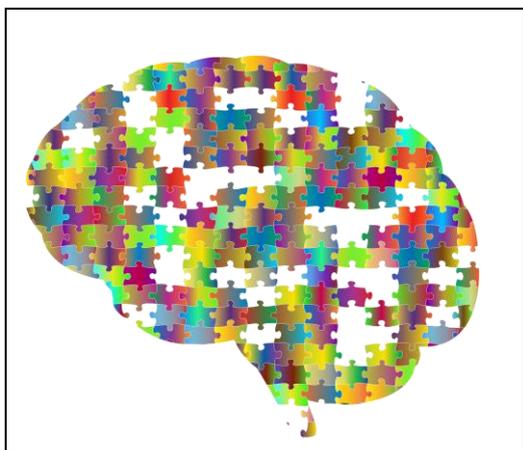


# Gestão de Conflitos e Negociações

16 horas

Modalidade: e-learning



### Objetivos Gerais:

O curso Gestão de Conflitos e Negociações é destinado a profissionais que, dada a atividade que exercem (gestão de pessoas, atendimento ao cliente, atividade comercial), necessitam gerir conflitos e realizar negociações. É, contudo, um curso igualmente destinado a qualquer sujeito que pretenda desenvolver as relações interpessoais.

Pretende-se que, no final da ação, os formandos estejam aptos a:

- Caracterizar e aplicar estratégias e técnicas de gestão do conflito
- Preparar uma negociação e aplicar estratégias e táticas negociais.

### Objetivos Específicos:

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Reconhecer as noções e categorias do conflito e o conflito como processo;
- Identificar e aplicar estratégias e técnicas de Gestão do Conflito;
- Caracterizar e aplicar a comunicação assertiva como meio de resolução do conflito;

## Ficha Descritiva

# Gestão de Conflitos e Negociações

16 horas

Modalidade: e-learning



Rev. 00.29032020

- Identificar as vantagens e desvantagens do conflito;
- Identificar conceitos básicos inerentes à estrutura e processos negociais;
- Preparar uma negociação;
- Aplicar estratégias e táticas negociais;
- Reconhecer distorções preceptivas e enviesamentos cognitivos na negociação;
- Caracterizar Intervenção de terceiras partes.

### Conteúdo Programático / Carga Horário por módulo

Conteúdo Programático	Carga Horário por módulo
<b>1. O Conflito:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Noções e categorias</li><li>- O conflito como processo</li><li>- Estratégias de gestão do conflito/Estilos preferenciais/Tipos de soluções</li><li>- Técnicas de resolução do conflito</li><li>- A comunicação assertiva como meio de resolução do conflito</li><li>- Vantagens e desvantagens do conflito</li></ul>	<b>8h assíncronas (auto-estudo)</b>
<b>2. A Negociação:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conceitos básicos inerentes à estrutura e processos negociais</li><li>- A preparação da negociação</li><li>- Estratégias e táticas negociais</li></ul>	<b>7 h assíncronas (auto-estudo)</b> <b>1h síncrona (em videoconferência)</b>

222 456 974 | 210 868 855  
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde  
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt



## Ficha Descritiva

# Gestão de Conflitos e Negociações

16 horas

Modalidade: e-learning



Rev. 00.29032020

- Distorções preceptivas e enviesamentos cognitivos na negociação	
- Intervenção de terceiras partes	

### Forma de Organização da Formação

Desenvolvida no regime *e-learning* funciona em modo assíncrono e síncrono.

Tem uma sessão síncrona (em videoconferência) no âmbito do módulo 2, para esclarecimento de questões (com a duração de uma hora, previamente calendarizada).

O formando tem um período temporal definido para a realização das lições e trabalhos, podendo entrar na plataforma nos dias/horas que lhe forem mais convenientes, dentro desse período.

Cada módulo é composto por:

- Lições (slides intercalados com questões de resposta fechada);
- Fóruns;
- Trabalho ou teste final

### Metodologias de Formação

Os métodos a utilizar serão o expositivo, interrogativo e participativo/ativo.

### Metodologias de Avaliação das Aprendizagens

Cada módulo tem uma componente de avaliação contínua e uma componente de avaliação final, conforme expresso na tabela infra.

Tipo de Avaliação	Caracterização	Ponderação na avaliação final do módulo
Avaliação Contínua	Corresponde à realização/participação nas lições e fóruns do elemento	40%
Avaliação Final	Corresponde à realização do trabalho final ou teste do	60%

222 456 974 | 210 868 855  
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde  
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt



## Ficha Descritiva

# Gestão de Conflitos e Negociações

16 horas

Modalidade: e-learning



Rev. 00.29032020

	módulo	
--	--------	--

Para obter aproveitamento no curso o formando deverá obter pelo menos 50% na classificação de cada módulo.

A nota final corresponde à média da classificação obtida nos 2 módulos.

### Recursos pedagógicos/Espaços e equipamentos

Para a realização do curso os formandos deverão ter acesso a um computador e internet, devendo

ter um browser atualizado e sendo recomendado a utilização do Firefox para as sessões síncronas.

Os formandos terão acesso a:

- Slides por módulo;
- Manual por módulo e/ou documentação complementar (por exemplo, guias e legislação complementar, quando aplicável).

### Público-alvo:

Gestores de Equipas/Grupos, Técnicos Comerciais e outros indivíduos interessados em desenvolver competências de gestão de conflitos e negociação.

### Duração Total do Curso:

16h

222 456 974 | 210 868 855  
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde  
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt

