

## CURSO:

### GESTÃO DE CONFLITOS NO TRABALHO

**Objetivos:**

- ✓ Entender o conceito de resiliência e as estratégias mais modernas para a gestão de conflitos pessoais e profissionais;
- ✓ Obter instrumentos para utilizar a inteligência emocional e manter atitudes mais assertivas diante das mudanças e dos conflitos;
- ✓ Conhecer o seu perfil de comunicação, aprimorando o autoconhecimento;
- ✓ Identificar o perfil das pessoas com as quais convive na vida pessoal e profissional.

**Conteúdo Programático:**

- ✓ Introdução
- ✓ Definição de Conflito
- ✓ Diferentes Visões Sobre o Conflito
- ✓ Os Tipos de Conflitos
- ✓ Fatores que causam Conflito
- ✓ Análise do Conflito
- ✓ Comunicação na Gestão de Conflito
- ✓ Variáveis que Afetam o Desenrolar do Conflito
- ✓ De Quem é a Responsabilidade de Resolver o Conflito?
- ✓ Consequências Funcionais
- ✓ Criando Conflitos Funcionais
- ✓ Gerenciando Conflitos
- ✓ Estratégias para Gerenciar um Conflito
- ✓ Atividades Práticas

**Metodologia:**

O curso será desenvolvido por meio de uma Interativa com base em conceitos modernos e práticas baseadas na realidade. A aprendizagem será reforçada pelas dinâmicas de grupo, filmes, reflexão e visão prática dos conceitos ou ferramentas apresentadas.

**Facilitadora: MARIA JOSÉ ARAÚJO CALMONT**

MBA em Recursos Humanos, Educadora, com especialização em Administração de Empresas/Executivo pela FGV/ISAE/AM, Pós-Graduada em Gestão pela Qualidade Total pela UA/CNI/IEL, Coach certificada pela Sociedade Brasileira de Coaching, com atuação profissional nas áreas de Qualidade, Comportamental, Gestão Participativa, Liderança, Desenvolvimento de Equipes e Mercadológica. Facilitadora credenciada pela ONU/SEBRAE/NC/AM para o Programa EMPRETEC – Desenvolvimento de Empreendedores e Projeto IDEAL – Formação de Lideranças Empresariais, Avaliadora do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ/2000, Membro do Comitê Técnico do Prêmio Qualidade de Vida no Trabalho FIEAM/SESI - Diretora da Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda.

**Carga Horária:**

12 horas

**Agenda:**

17 a 19/12/18 – Horário: 18h às 22h.

**Investimento:**

R\$ 240,00 (Duzentos e quarenta e cinco reais) ou 3x R\$ 88,00 nos cartões VISA, MASTERCARD, HIPERCARD e ELO.



[www.qualynorte.com.br](http://www.qualynorte.com.br)

+55 92 3622-8704  
+55 92 98137-8976

comercial@qualynorte.com.br  
/qualynorteconsultoria

Rua 24 de Maio, nº 220, 6º andar, Salas 617/618,  
Ed. Rio Negro Center, Centro - Manaus - Amazonas