

ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

Projeto FORM.AÇORES Qualificação

Destinatários: **Ativos empregados maiores de 18 anos**

Modalidade: **Presencial**

Local: **Escola de Formação Turística dos Açores**

Carga Horária: **40 horas**

Horário: **das 09h00 às 12h40 e das 13h40 às 16h40**

LIDERANÇA – COMUNICAÇÃO E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS

Objetivos

- Aplicar técnicas de relacionamento interpessoal, liderança e motivação de equipas
- Reconhecer os pressupostos da comunicação assertiva
- Aplicar técnicas de comunicação assertiva
- Reconhecer os pressupostos do modelo penta-dimensional da gestão do conflito interpessoal
- Aplicar técnicas de gestão de conflitos
- Analisar a estrutura, clima e cultura organizacionais, identificar os fatores críticos de sucesso das equipas e valorizar o papel de cada elemento na organização
- Aplicar técnicas de relacionamento interpessoal, liderança e motivação de equipas
- Aplicar técnicas de organização, gestão e avaliação de equipas de trabalho

Conteúdos

- Identidade organizacional
- Multiplicidade ideográfica
- Barreiras comunicacionais
- Elementos do processo de comunicação
- Tipos de atitudes comunicacionais
- Pressupostos da comunicação assertiva
- Tipos de inteligência
- Estrutura elementar do Conflito Interpessoal
- Teorias enquadradoras do Conflito
- Modelo penta-dimensional da Gestão do Conflito Interpessoal
- Tipos de Conflito interior

ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

- Níveis de conflito organizacional
- Causas de conflito organizacional
- Pressupostos do conflito funcional e disfuncional
- Estilos de liderança
- Fases do atendimento ao cidadão
- Procedimentos do atendimento ao cidadão
- Papel das pessoas nas organizações
- Problemática da liderança
- Estilos de liderança adaptados às equipas
- Motivação de equipas – técnicas e comportamento
- Conflito e estratégias mais adequadas para a sua gestão
- Lidar com o *stress*