

# Escola Profissional do Vale do Tejo



**DESIGNAÇÃO DA UFCD:** Gestão de Conflitos

**CÓDIGO DA UFCD:** 1531

**CARGA HORÁRIA:** 25 horas

## Objetivos

- Gerir conflitos.

## Conteúdos

- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Comunicação assertiva
- Modos de lidar com conflitos
- Competências de análise e diagnóstico de situações
- Componentes da gestão emocional
- Quadro de competência emocional
- Caracterização, conceito e tipologia da negociação
- O acordo e o compromisso como técnicas de negociação
- Gestão construtiva de desacordos