

Ciclo: Gestão do tempo com Outlook

Programa:

1ª Parte - Gestão do tempo

1. Diagnosticar a sua gestão do tempo

- A minha perspectiva relativamente à gestão do tempo.
- A forma como eu escolho utilizar o tempo e as suas implicações práticas no meu quotidiano.
- Estilo individual de trabalho.
- Localizar os meus principais factores de desperdício de tempo e elaborar um plano de progresso individual.

2. Colocar o tempo ao serviço das prioridades

- Clarificar o propósito e as principais áreas de responsabilidade da função:
 - as minhas escolhas servem o propósito da minha função?
 - quais as actividades de elevado valor acrescentado?
- Focalizar-se no essencial: distinguir a importância e a urgência e construir sua matriz de prioridades.
- Fazer escolhas para encontrar um bom equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

3. Traduzir as suas prioridades na forma como organiza o dia-a-dia

- Dominar a arte do planeamento eficaz.
- Antecipar momentos críticos da sua função.
- Manter-se flexível para integrar os imprevistos.
- Utilizar as funcionalidades essenciais do *Microsoft Outlook*, para facilitar a gestão do seu *email*, da sua agenda e das suas tarefas diárias.

4. Desenvolver estratégias que permitam ganhar tempo individual e

colectivamente, mantendo uma boa relação com os diferentes interlocutores

- As 12 regras fundamentais da gestão do tempo.
- Escolher os métodos e ferramentas a utilizar:
 - aprender a agir em vez de reagir: gerir o stresse;
 - utilizar uma linguagem precisa, realista e centrada no essencial;
 - saber dizer não;
 - saber lidar com as interrupções;
 - diminuir o tempo gasto em telefonemas e reuniões;
 - delegar e desenvolver as competências da equipa.
- Elaborar um plano de desenvolvimento pessoal.

2ª Parte - [Microsoft Outlook](#)

1. Introduzir o ambiente de trabalho do *Microsoft Outlook*

- Descrever e personalizar a *interface* da aplicação.
- Lista de pastas.
- *Outlook* hoje.
- Barra de ferramentas Avançada.
- Como obter ajuda.

2. Gerir e organizar as mensagens de correio electrónico

- Identificar mensagens: Remetente, Assunto; Prioridade, Seguimento, Anexos.
- Pré visualizar, abrir e ler mensagens.
- Abrir e guardar anexos.
- Responder e reencaminhar mensagens.
- Criar e organizar mensagens.
- Compor e editar mensagens.
- Adicionar anexos.
- Definir prioridade das mensagens.
- Sinalizar para seguimento.
- Criar e utilizar assinaturas.
- Localizar, filtrar, ordenar, agrupar e eliminar mensagens.

- Organizar mensagens de correio electrónico em pastas.
- Criar regras para organizar e gerir automaticamente as mensagens.
- Utilizar o assistente para configurar o *Outlook* quando está fora do escritório.
- Configurar as opções de correio.

3. Criar e organizar contactos

- Adicionar, editar e eliminar contactos e listas de distribuição.
- Criar contacto a partir de uma mensagem de correio electrónico.
- Importar contactos a partir de ficheiros de outros programas.
- Enviar mensagens a um ou mais contactos.
- Enviar contactos a outros utilizadores.
- Visualizar, Localizar, filtrar, ordenar e eliminar contactos.
- Organizar contactos em pastas.
- Imprimir informações sobre contactos.

4. Criar e organizar notas

- Criar e editar notas.
- Visualizar notas.
- Organizar notas em pastas.
- Definir lembretes.
- Configurar as opções de notas.

5. Utilizar eficazmente o calendário

- Configurar as opções de calendário.
- Navegar no calendário.
- Agendar compromissos e acontecimentos.
- Partilhar compromissos
- Definir lembretes.

6. Arquivar: o arquivo automático de ficheiros

Dirigido a:

- Todos os profissionais que querem melhorar de forma sustentável a gestão do seu tempo e que tenham autonomia para planear e organizar a suas actividades.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- definir os seus objectivos e estabelecer prioridades;
- planear e organizar as suas actividades de forma estratégica;
- implementar métodos e ferramentas que permitem desenvolver as suas competências de pro-actividade, comunicação e organização para otimizar o seu tempo.

Métodos:

A metodologia de condução deste curso é fundamentalmente prática e orientada para a realidade do grupo, pelo que cada participante tem oportunidade de:

- diagnosticar a forma como gere o seu tempo e discutir as suas implicações;
- realizar exercícios de definição de prioridades e planeamento;
- trabalhar em subgrupos para desenvolver estratégias de gestão do tempo;
- elaborar um plano de desenvolvimento pessoal.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Estratégias e tácticas de negociação

Programa:

1. Identificar as competências de negociação

- 3 níveis de competências do negociador:
 - estratégias; comunicação; tácticas.
- A natureza da negociação.

2. Preparar a negociação

- Das posições à busca de interesses mútuos: vias para criar um clima de cooperação.
- Ferramentas para preparar a negociação: a matriz de concessões/contrapartidas.
- Objectivos, limites, níveis de exigência:
 - nível de exigência da proposta inicial: avaliação e utilização.

3. Negociar para criar valor: tácticas e estratégias integrativas

- Quando e como é possível a negociação integrativa: estratégias de criação de valor.
- Criar um clima de confiança e controlar a partilha de informação: procedimentos e técnicas.
- Obter informação sobre critérios e interesses da outra parte: saber utilizar as perguntas e controlar o diálogo.
- Decidir que informação partilhar com o seu interlocutor: informação privada e informação comum.

- Controlar o desenrolar da negociação: sínteses parciais, re-enquadramento e check-up de pontos de acordo.

4. Negociar em clima competitivo: tácticas e estratégias distributivas

- Princípios tácticos da negociação distributiva.
- Controlo do trade-off de concessões versus contrapartidas.
- Como reagir a tácticas extremas (bluff, ameaça, simulação de urgência, ultimatros).
- Saber usar argumentação persuasiva para apoiar as propostas e contrapropostas.
- Técnicas e procedimentos de pré-fecho: influenciar o acordo final.

Dirigido a:

- Dirigentes, quadros directivos e outros profissionais envolvidos em processos de negociação a nível interno ou externo.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- escolher estratégias e tácticas mais eficazes nos diferentes tipos de negociação;
- preparar metodicamente as negociações em que estão envolvidos;
- controlar o diálogo na condução da negociação;
- responder eficazmente às exigências de concessões;
- dominar os procedimentos para o “fecho” de acordos estáveis.

Métodos:

Para além das intervenções do formador, a metodologia pedagógica do curso inclui pedagogia activa e participativa:

- treino individual de situações de negociação;

- cada participante poderá tratar e abordar as suas próprias situações de negociação;
- análise e simulação de casos.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Técnicas de apresentação

Programa:

Antes da formação em sala

Wellcome call para

- Apresentação do formador.
- Conhecer as expectativas e objectivos dos formandos.
- Clarificar os objectivos e estrutura da formação. Lançar o desafio de preparar a apresentação.

Durante a formação em sala

1. Potenciar os seus recursos como orador

- Gerir a ansiedade inicial e as tensões que bloqueiam a comunicação nas apresentações em público.
- Identificar e otimizar as suas características pessoais personalizando a exposição.
- Utilizar e harmonizar os recursos pessoais: a voz, o olhar, os gestos, a postura e a movimentação.

2. Saber apresentar as suas ideias com clareza

- Identificar o contexto da apresentação: ter em conta o público, o objectivo e a situação.
- Utilizar o discurso persuasivo, de acordo com:
 - os critérios para organizar o discurso;
 - ter em conta os momentos-chave;
 - desenvolver a ideia, distinguindo o essencial do acessório.
- Dominar os recursos de apoio às exposições
- Planificar e gerir o tempo de forma eficaz.

3. Falar em público

- Como iniciar a apresentação.
- Controlar a sua imagem:
 - a importância das primeiras impressões.
- A importância da congruência em comunicação: a comunicação verbal e não-verbal.
- Estar perante o grupo e lidar com o imprevisto.
- A mobilização rápida das ideias.
- Utilizar ferramentas de comunicação eficazes.
- Comunicar para persuadir: adoptar uma linguagem e postura persuasiva.

4. Gerir a interacção com a audiência

- Criar o interesse e manter a atenção do grupo.
- Gerir eficazmente as questões colocadas durante a apresentação.
- Adoptar uma estratégia adequada em situação de conflito: fenómenos de grupo.
- Fazer face a situações difíceis:
 - objecções, agressividade ou indiferença.
- Lançar o debate no final da apresentação.

Após a formação em sala:

Oferta de 2 módulos de e-Learning

- Preparar uma comunicação para um grupo;
- Gerir o grupo durante a apresentação.

Dirigido a:

- Profissionais que desejam desenvolver a qualidade da sua expressão oral para participar em reuniões (internas ou externas) e defender as suas ideias perante grupos (clientes, colegas ou prescritores).

Objectivos:

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- preparar e construir apresentações em função do tema, do objectivo e da audiência;
- fazer apresentações de forma firme e convincente;
- captar e manter a atenção do grupo;
- gerir a interacção com a audiência.

Métodos:

A orientação do curso fará apelo a uma pedagogia activa baseada em:

- exercícios práticos - individuais e em grupo;
- auto-diagnósticos;
- debates e trocas de experiências;
- simulações;
- exercícios para treino.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Gestão do tempo e eficácia inter-pessoal

Programa:

1. Reconhecer o impacto das minhas escolhas e comportamentos na forma como rentabilizo o meu tempo

- Perspectivas dominantes na gestão do tempo.
- As características pessoais e o seu reflexo nos estilos individuais de trabalho.
- Identificar as minhas práticas de gestão do tempo:
 - quais são os meus principais
 - factores de desperdício de tempo?
 - que benefícios ocultos poderei estar a retirar daí?

2. Ser pró-activo e orientar a minha acção para aquilo que é verdadeiramente importante

- Clarificar o propósito da função e as principais áreas de responsabilidade:
 - quais as actividades de valor acrescentado?
 - as minhas escolhas estão alinhadas com o propósito da função?

- Definir prioridades distinguir Importância e Urgência - a matriz de prioridades de Eisenhower;
 - estabelecer objectivos em cada uma das esferas de vida, tornando-as compatíveis entre si.
- Planear e organizar estrategicamente as actividades:
 - o planeamento diário e semanal;
 - a flexibilidade para integrar imprevistos;
 - as reservas de tempo;
 - a importância de fechar o meu dia.

3. Aumentar a minha produtividade e eliminar os factores de desperdício de tempo, utilizando as ferramentas chave de gestão do tempo

- Os 12 princípios fundamentais da gestão do tempo.
- Escolher os métodos e ferramentas mais eficazes: saber dizer não ao que não é prioritário;
 - saber lidar com as interrupções;
 - utilizar uma comunicação clara, concisa e alinhada com os objectivos organizacionais;
 - delegar e desenvolver as competências da equipa;
 - gerir o stresse.
- Elaborar um plano de desenvolvimento pessoal.

Dirigido a:

- Todos os profissionais que queriam melhorar de forma sustentável a gestão do seu tempo e que tenham autonomia para planear e organizar as suas actividades.

Objectivos:

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- definir os seus objectivos e estabelecer prioridades;
- planear e organizar estrategicamente as suas actividades;
- implementar métodos e ferramentas para aumentar a sua produtividade

Métodos:

A metodologia de condução deste curso é fundamentalmente prática e orientada para a realidade do grupo, pelo que cada participante tem oportunidade de:

- diagnosticar a forma como gere o seu tempo e discutir as suas implicações;
- realizar exercícios para construção da sua matriz de prioridades e identificação de estratégias de rentabilização do tempo e aumento da produtividade;
- elaborar um plano de desenvolvimento pessoal.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Condução de reuniões

- Identificar trunfos e eixos de melhoria no âmbito da preparação e condução de uma reunião, através de simulações filmadas e analisadas.
- Definir um plano individual de desenvolvimento.
- Contactar com ferramentas de gestão do processo de reuniões virtuais.

Programa:

1. Reconhecer a importância das reuniões

- Identificar os benefícios das reuniões e em que situações podem falhar.
- Decidir quando fazer uma reunião.
- Definir os diferentes tipos de reuniões em função do seu objectivo.

2. Preparar as reuniões de forma eficaz

- Preparar as reuniões utilizando o método das 4 etapas:
 - estabelecer os objectivos a atingir no final da reunião;
 - planear a agenda;
 - seleccionar os participantes-chave;
 - organizar a reunião.

3. Conduzir estrategicamente as reuniões

- Estruturar a reunião:
 - fazer uma introdução apropriada;
 - manter a discussão focalizada;
 - fazer um encerramento adequado.
- Adaptar o estilo de condução aos objectivos e aos participantes.
- Seleccionar estratégias eficazes de follow-up.

4. Lidar com os fenómenos de grupo e saber gerir situações difíceis

- Reconhecer os cuidados a ter ao nível da comunicação.
- Utilizar métodos para promover a participação e manter a focalização do grupo.
- Identificar os vários perfis de participantes e escolher a abordagem a adoptar.
- Ultrapassar os fenómenos que podem prejudicar a criatividade dos grupos.

5. Realizar reuniões à distância: uma alternativa às reuniões tradicionais

- Decidir quando utilizar reuniões à distância: dimensão tecnologia, dimensão cultural e dimensão protocolar
- Identificar as ferramentas disponíveis para organizar reuniões virtuais

- Reconhecer os principais cuidados durante a preparação e condução de reuniões virtuais.

Dirigido a:

- Todos aqueles que pretendem desenvolver e treinar as suas competências para preparar e liderar reuniões.

Objectivos:

Uma formação que lhe permitirá:

- dominar as estratégias e ferramentas que tornam as reuniões produtivas.
- desenvolver as suas competências para preparar e liderar uma reunião.

Métodos:

- Neste curso os participantes são convidados a treinar as suas competências de preparação e condução de reuniões, com recurso ao feedback do grupo e apoio do formador..

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Inteligência emocional

- Modelo suportado por uma metodologia de assessment, que permite um melhor diagnóstico prévio e o acompanhamento após-formação.
- Trabalhar a Inteligência Emocional como uma ferramenta essencial para desenvolver o Capital Psicológico dos participantes.
- Abordar a Inteligência Emocional não como um conjunto específico de “skills”, mas como um processo de transformação pessoal.

Programa:

Etapa Pré-formação

Primeira aplicação do “assessment Org-EIQ” na modalidade de “Multisource Feedback” (Auto e Hetero-avaliação)

PRIMEIRO DIA:

Etapa Formação em sala

1. Reconhecer o seu “Capital Psicológico” e saber utilizá-lo como “Activo” para promover a Literacia Emocional

- Caracterizar o conceito de “Capital Psicológico”.
- Conhecer o CORE do “Capital Psicológico”; Confiança, Optimismo, Resistência e Equilíbrio.

2. Identificar as bases da “Literacia Emocional”: Identificar e reconhecer as emoções

- Emoções primárias e emoções secundárias.
- A diferença entre emoções e sentimentos.
- Emoções “positivas e emoções negativas”.
- As emoções como “construção de realidades”: o efeito EEC - “Estímulos Emocionalmente Competentes”.

- Praticar a auto-regulação e usar as emoções para aumentar a sua eficácia pessoal.

3. Promover a “alfabetização” na linguagem das emoções: as componentes da Literacia Emocional

- As duas componentes da “Literacia Emocional”:
 - a Inteligência emocional: determinar o potencial para aprender as capacidades emocionais;
 - a competência emocional: mostrar até que ponto traduzimos essa aprendizagem nas práticas profissionais.
- O valor da “vontade” e da “auto-motivação” na construção da identidade pessoal.
- Análise do modelo de Assessment da Literacia Emocional: Org-EIQ (Emotional Intelligence Organizational Quotient).

4. Desenvolver as Competências Emocionais Pessoais

4.1 Macro factor “Auto-consciência e Auto-avaliação”

- Saber reconhecer e identificar os próprios estados emocionais e as respectivas consequências no seu comportamento.
- Reconhecer a forma como os seus sentimentos afectam o próprio desempenho.
- Possuir uma consciência orientadora dos seus valores e objectivos.
- Desenvolver um “sentido interno” do valor e das capacidades próprias, de um modo realista e adaptado.
- Estar aberto a opiniões diferentes, a novas perspectivas e ter uma atitude de aprendizagem contínua e auto-desenvolvimento.

4.2 Macro factor “Gestão Pessoal” Fazer uma “boa gestão” dos sentimentos impulsivos e das emoções deprimentes.

- Controlar os “piratas emocionais” (emotional hijacking).
- Manter a compostura, adoptando uma atitude positiva nos momentos difíceis.
- Criar relações de confiança pela sua fiabilidade e autenticidade.
- Admitir os próprios erros e confrontar os outros com actos e acções

frontais.

- Cumprir com os compromissos e honrar as promessas.
- Lidar com facilidade com múltiplas exigências, prioridades em constante mutação e mudanças rápidas.
- Adaptar as respostas e táticas para responder a circunstâncias imprevistas.

5. Controlar os factores de “Depleção do Ego” (Baumeister)

- Reconhecer as dificuldades de autor-regulação: a “Depleção do Ego” como “a capacidade diminuída das pessoas para controlarem os seus pensamentos, sentimentos e acções”.
- Saber utilizar “Agentes Anti-depletos do Ego” (ADE).

6. Desenvolver as Competências Emocionais Sociais

6.1 Macro factor “Consciência Social”

- Estar atento às pistas emocionais das outras pessoas e praticar a escuta empática.
- Saber lidar com uma grande diversidade de pessoas e situações, controlando os sentimentos pessoais de “resistência ao diferente”.
- Aperceber-se das necessidades dos outros (clientes externos, clientes internos, colegas de trabalho, colaboradores, chefias, etc.) e promover iniciativas concretas para ir ao seu encontro.
- Procurar formas de cultivar a satisfação dos clientes externos e internos.
- Manter e demonstrar disponibilidade apropriada relativamente ao interesse dos outros.
- Ter sensibilidade aos “jogos” e relações de poder nos contextos onde actua.
- Detectar e saber lidar com “redes sociais críticas”.
- Fazer uma leitura realista da sua organização e das influências das realidades externas.

6.2 Macro factor: Gestão das Relações

- Modelar comportamentos de equipa como respeito, entre-ajuda e cooperação.
- Criar ou contribuir para criar identidade de equipa, espírito de corpo e

vontade de vencer;

- Procurar relações mutuamente benéficas.
- Colaborar, partilhando planos, informação e recursos.
- Promover a comunicação aberta e permanecer receptivo, tanto às más como às boas notícias;
- Liderar pelo exemplo.
- Reconhecer as necessidades de mudança e remover barreiras.
- Ser o representante da mudança que gostaria de ver nos outros.

7. Reconhecer as estratégias de “Auto-engano” e ser capaz de as controlar

- Reconhecer o “Auto-engano” (self - deception) como uma “falsa consciência de si” e as suas possíveis consequências no plano pessoal e profissional.
- Traçar planos pessoais de progresso no domínio de uma mais plena consciência de si e de uma expansão saudável das suas potencialidades pessoais.

Dirigido a:

- O curso Inteligência Emocional é dirigido a todos os profissionais que querem desenvolver as suas competências emocionais e melhorara sua eficácia, através de uma maior consciência pessoal e social.

Objectivos:

Esta acção de formação permitir-lhe-á:

- Desenvolver competências emocionais de âmbito pessoal:
 - saber reconhecer os seus estados emocionais;
 - desenvolver a auto-regulação e controlo das emoções de modo a que possam facilitar e não prejudicar a interacção e a performance;
 - reconhecer as “emoções pirata” e manter o auto-domínio nas situações de tensão e de conflito;
 - melhorar a auto-confiança, numa base equilibrada e adaptada;

- melhorar as capacidades de adaptabilidade e resiliência face a situações inesperadas e/ou adversas.
- Desenvolver competências emocionais na relação com os outros:
 - desenvolver a capacidade de escutar os outros e compreender os seus quadros de referência;
 - ultrapassar os diferendos de personalidade, através do factor de empatia, e saber lidar com a diferença e diversidade de pontos de vista;
 - desenvolver a “sensibilidade política” em relação às relações de troca e às dinâmicas da organização;
 - integrar-se num grupo de trabalho e contribuir para criar um clima organizacional mais equilibrado;
 - assumir-se como responsável e exemplo das mudanças requeridas.

Métodos:

- O curso Inteligência Emocional é construído de acordo com metodologias apropriativas, com exercícios de exploração pessoal com base nos resultados.
- Os participantes constituirão o centro das abordagens de modo a que cada um possa aumentar o seu auto-conhecimento e a sua auto-actualização no domínio das competências emocionais..

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Gestão do stresse

Programa:

1. Identificar as manifestações do stresse, as suas principais causas e consequências

- Caracterizar o stresse;
- Distinguir bom e mau stresse;
- As fontes internas e externas de stresse e as suas manifestações físicas, cognitivas e psicológicas;
- Diagnosticar o risco de burnout (esgotamento) em contexto profissional;
- Tomar consciência que não somos passivos face ao stresse

2. Reconhecer o impacto do seu perfil de personalidade na forma como lida com as situações de stresse

- Analisar os resultados do questionário de personalidade NEO PI-R, reconhecido mundialmente como uma medida válida dos principais domínios da personalidade.
- Caracterizar os traços de personalidade na medida em que podem facilitar ou inibir uma adequada gestão do stresse.

3. Seleccionar as melhores estratégias para enfrentar o stresse em contexto

- O jogo das emoções e sentimentos das partes envolvidas

4. Lidar com os estilos de comunicação ineficazes

- Comunicar em situações difíceis, mantendo o auto-controlo, o respeito mútuo e o pensamento positivo;
- Focalizar-se nas suas prioridades e planear a utilização do tempo;
- Cuidar de si próprio/a para encontrar o ponto de equilíbrio da gestão do stresse: a alimentação, o exercício físico, o relaxamento físico e mental, e

o sono.

Dirigido a:

- Todas as pessoas que têm de enfrentar o stresse habitual da sua vida profissional e pessoal e que querem melhorar o seu desempenho.

Objectivos:

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- identificar as principais causas do seu stresse;
- ter consciência dos sinais de alerta que poderão conduzir a situações de burnout;
- reconhecer as características pessoais que potenciam e que inibem o desenvolvimento de estratégias eficazes de gestão do stresse;
- aplicar técnicas de gestão do stresse que reduzem as suas consequências negativas.

Métodos:

- Para além do preenchimento de algumas escalas de um dos instrumentos mais utilizados a nível mundial para a avaliação da personalidade - o Inventário de Personalidade NEO PI- R -, serão realizados outros tipos de auto-diagnósticos, bem como exercícios práticos que permitirão aos participantes ter uma visão mais clara dos seus recursos pessoais e desenvolver novos hábitos para gerir o stresse.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Assertividade

Programa:

1. Identificar os direitos assertivos

- Conhecer os direitos possíveis e realistas de cada um.
- O sistema triplo de resposta: fisiológico, comportamental e cognitivo.
- Diferenças entre pessoas aptas e não aptas.

2. Saber comunicar com os diferentes interlocutores

- Elementos do processo de comunicação. Principais obstáculos.
- Competências de conversação, de comunicação não-verbal e para-verbal.

3. Diagnosticar as situações difíceis

- As causas dos desacordos, críticas e conflitos com os colaboradores.
- O jogo das emoções e sentimentos das partes envolvidas

4. Lidar com os estilos de comunicação ineficazes

- A agressividade: comportamento verbal e não-verbal.
- A passividade: evitar tratar os conflitos.
- A manipulação.
- Consequências da utilização dos estilos ineficazes na equipa.
- Identificação dos comportamentos em hierarquias e colaboradores.

5. Praticar a atitude afirmativa evitando os estilos ineficazes

- Avaliação da assertividade, através de ferramentas de auto-análise e auto-observação.
- Obstáculos ao comportamento assertivo.
- Obter uma solução viável e realista: a resposta assertiva básica.
- Tipos de resposta assertiva face a um colaborador.
- Técnicas assertivas para discussões com um colaborador.
- Favorecer a crítica construtiva: comunicar as percepções e sentimentos.
- Aumentar a sua receptividade para receber críticas e encará-las como oportunidades.

Dirigido a:

- Gestores e líderes de equipas (hierárquicos ou funcionais).
- Todos os profissionais que necessitem potenciar uma atitude assertiva e melhorar a eficácia comportamental em situações de tensão ou conflito.

Objectivos:

Este curso permite enfrentar com mais auto-confiança e eficácia as situações em que sente ansiedade, frustração, dificuldade de comunicar com interlocutores difíceis, lidar com conflitos e enfrentar insucessos:

- utilizar o auto-controlo e a auto-regulação das emoções;
- reduzir as reacções emocionais ineficazes no relacionamento interpessoal;
- saber lidar com os comportamentos negativos do outro;
- desenvolver a auto-confiança;
- gerir os desacordos com êxito e obter a adesão para os acordos finais.

Métodos:

Pedagogia activa com recurso a auto-diagnósticos, exercícios práticos e roleplays com feedback estruturado, para conhecer e experimentar novas ferramentas e adoptar novos comportamentos conducentes à auto-afirmação.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Comunicação e excelência inter-pessoal

Programa:

1. Os três pilares da excelência inter-pessoal

- Influência, uma força impulsionadora da excelência:
 - o contexto empresarial exigente e sempre em mudança.
- Construir a sua estratégia de rede:
 - conhecer os seus interlocutores;
 - agir por objectivos.
- Mobilizar as suas qualidades pessoais:
 - compreender o seu comportamento e atitudes;
 - re-examinar os seus valores e convicções;
 - gerar confiança 10.
- Desenvolver relações interpessoais eficazes:
 - a excelência na comunicação inter-pessoal;
 - cooperar eficazmente;
 - gerir a adversidade e o confronto.

2. Clarificar a sua estratégia de influência inter-pessoal

- Criar o seu mapa network:
 - centrar-se nas suas missões principais;
 - identificar os actores-chave da sua rede;
 - dar ênfase à interacção com os seus actores-chave;
 - sobreposição com o organograma.
- Especificar o seu nível de influência:
 - decidir o nível da acção a executar em grupos de actores;
 - especificar a sua rede-alvo;
 - distinguir poder, influência e manipulação.
- Definir objectivos precisos:
 - fazer as perguntas certas;
 - avaliar as vantagens e os riscos;
 - escolher critérios de avaliação adequados.

3. Conhecer-se melhor para comunicar mais eficazmente

- Estar consciente dos seus pontos fortes e das suas áreas de desenvolvimento:
 - compreender o seu modus operandi;
 - identificar as suas atitudes eficazes e ineficazes.
- Limitar as suas acções ineficazes:
 - soluções para comportamentos ineficazes.
- Actualizar o seu sistema de valores re-examinar os seus valores pessoais e profissionais;
 - adoptar a atitude certa.
- Inspirar confiança junto dos seus interlocutores:
 - activar as motivações da confiança;
 - apreciar a diversidade pessoal e cultural.

4. Comunicar aberta e eficazmente

- Ajustar a sua comunicação não-verbal:
 - praticar a sincronização.
- Falar claramente para ser entendido:
 - falar com verdade;
 - fazer críticas ou dar feedback negativo;

- compreender, escutando sinceramente.

5. Desenvolver uma cooperação ganhadora

- Desenvolver relações interpessoais equilibradas:
 - cooperar mais para ganhar mais;
 - princípio e características da cooperação.
- Construir uma estratégia de cooperação ganhadora:
 - satisfazer os respectivos interesses;
 - elaborar um plano de recurso;
 - encontrar soluções.
- Gerir a adversidade e o confronto libertar-se do conflito;
 - confrontar a agressividade.

Dirigido a:

Líderes, técnicos, gestores e gestores de projecto que tenham necessidade de envolver pessoas sobre as quais não tenham autoridade formal e cujas responsabilidades ultrapassem o âmbito da sua posição.

Objectivos:

Uma formação que lhe permitirá:

- escolher as redes de contactos e relacionais certas para os seus objectivos profissionais;
- utilizar comportamentos assertivos e limitar desfechos ineficazes;
- influenciar os seus colegas de modo positivo e eficaz;
- utilizar os instrumentos para uma acção cooperativa e não confrontativa.

Métodos:

Através desta abordagem em modelo misto (online e presencial), os participantes terão oportunidade de:

- explorar conceitos e verificar a sua aplicação prática;
- mapear a sua rede de networking;
- identificar, através de auto-diagnósticos, as suas características

- relacionais;
- treinar as técnicas e instrumentos.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Resolução de conflitos

Programa:

1. Analisar a dinâmica relacional em situações de conflito

- Os tipos de conflitos nas Organizações: conflitos de crenças e conflitos de recursos escassos.
- As relações de poder e o seu impacto na dinâmica relacional e na eclosão de conflitos.
- A comunicação ineficaz como factor de conflito.
- As relações de força: atitudes de ataque e defesa.

2. Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito

- Como lida com os conflitos? Conhecer-se melhor a si mesmo - auto-diagnóstico do estilo individual de gestão dos conflitos.
- Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage.

- A solidez financeira e o Equilíbrio Financeiro.
- Seleccionar os comportamentos chave e os meios práticos para reforçar uma atitude de base positiva.
- Ultrapassar os bloqueios pessoais que dificultam a procura de critérios comuns para construir soluções conjuntas.

3. Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos

- Fases do desenvolvimento dos conflitos: da percepção de incompatibilidade à busca das soluções.
- Construir e manter um clima de confiança: utilizar um processo de comunicação com base nos interesses mútuos.
- Potenciar a atitude cooperativa nos outros para facilitar a negociação.

4. Escolher as estratégias negociais a utilizar: a negociação como forma positiva de resolução de conflitos

- Caracterizar as situações de negociação na resolução de conflitos. Escolher entre negociar ou não negociar.
- As principais estratégias de negociação: estratégias integrativa e distributiva.
- Escolher a sua estratégia em função do objectivo e da situação.
- Fazer as escolhas adequadas e adaptá-las ao processo de negociação: negociar em bloco ou ponto por ponto.
- Avaliar a relação de poder na negociação: poder expesso, poder real, poder percebido.

5. Actuar nas várias fases da negociação

- A fase de preparação: ponto-chave do êxito da negociação:
 - os objectivos;
 - as concessões e os limites;
 - a argumentação de apoio;
 - como analisar os interesses e as posições da outra parte.
- Saber conduzir a negociação - os métodos eficazes em cada etapa:
- o enquadramento da negociação e os interesses mútuos;
 - controlar o diálogo - a arte de perguntar;
 - tratar os diferentes tipos de objecções;

- sair de uma situação de impasse: a chave para desbloquear uma situação e retomar o diálogo em clima de cooperação.
- Procedimentos para concluir acordos: técnicas de fecho da negociação:
 - conseguimos um acordo fiável?
- Saber avaliar a eficácia de uma negociação.

6. Lidar com o conflito online

- Efeitos do uso das tecnologias de comunicação (email, sms, chat) sobre o comportamento social: oportunidades e ameaças
- Limites e enviesamentos gerados pelos media online: da ilusão de sincronidade à escalada de conflito verbal.

Dirigido a:

- Quadros e chefias para quem resolver conflitos e negociar constituem parte importante da actividade profissional de gestão e de coordenação de pessoas.

Objectivos:

- Distinguir os diferentes tipos de conflitos e prever as suas consequências práticas;
- Controlar o diálogo durante a resolução do conflito face-a-face;
- Construir uma relação de confiança durante o processo negocial;
- Conduzir a negociação para uma solução conjunta do conflito;
- Fechar um acordo estável enquanto solução negociada de um conflito.

Métodos:

A metodologia segue uma orientação de pedagogia activa, com participação contínua dos formandos:

- Estudo de casos;

- Análise e simulação de situações de conflito;
- Diagnóstico e discussão dos estilos individuais de gestão dos conflitos.

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)

Finanças para não financeiros

Programa:

1 - Conhecer a Contabilidade Financeira

- O sistema contabilístico em vigor em Angola.
- As obrigações contabilísticas das empresas.
- Os objectivos da informação financeira.
- Os principais conceitos.
- As demonstrações financeiras (Balanço, Demonstração de Resultados, Demonstração dos Fluxos de Caixa).
- Os registos contabilísticos.
- A contabilidade criativa.

2 - Explorar a Análise Financeira

- As tarefas, objectivos e limites da função financeira.

- A preparação das Demonstrações Financeiras para a análise Financeira e o Método dos Rácios.
- A solidez financeira e o Equilíbrio Financeiro.
- A eficiência e a rendibilidade.

3 - Conhecer o processo de construção orçamental

- O planeamento orçamental.
- Os indicadores de gestão.
- A análise dos desvios.

4 - Breve introdução a rendibilidade

- As componentes da rendibilidade.
- A contabilidade de Gestão como ferramenta fundamental na análise da rendibilidade de produtos ou actividades.
- A identificação dos indicadores financeiros e não financeiros para analisar os custos.
- Os factores a ter em conta para uma correcta análise dos custos:
 - a evolução das características do mercado, da procura e as mudanças requeridas nos processos produtivos e de distribuição;
 - novas formas de organização da produção e da distribuição.

5 - Conhecer as várias alternativas de financiamento das empresas

- Instrumentos financeiros, alternativas e custos.
- Decisões de financiamento.

6 - Os novos desafios da função financeira

- Como o actual contexto internacional, pode perturbar o desempenho da função financeira.
- De que forma as empresas se estão a preparar para enfrentar os desafios.

Dirigido a:

Todos os quadros sem formação contabilística, com responsabilidades na gestão de um serviço, de uma actividade, de uma unidade de fabrico ou de um centro de responsabilidade.

Objectivos:

Uma formação que lhe permitirá:

- Compreender os conceitos financeiros fundamentais;
- Avaliar o impacto das decisões quotidianas sobre os resultados globais da Empresa;
- Interpretar os resultados do controlo de gestão para implementar as acções correctivas necessárias e alcançar os objectivos fixados;
- Medir a rendibilidade e os custos da própria unidade ou serviço;
- Compreender e relacionar melhor os riscos em que a sua área e a empresa podem incorrer e fazê-la evoluir.

Métodos:

Recurso a pedagógicas activas através de:

- exposições pelo formador, trocas de experiências e reflexões com o grupo de participantes;
- estudo de casos reais;
- utilização de folha de cálculo (Ms. EXCEL)..

Datas/Locais:

Início

Fim

Horário

Local

Se está interessado neste curso de formação, por favor, [contacte-nos!](#)