

# Liderança para chefias directas

## Programa:

### 1. Caracterizar o âmbito da liderança de equipas e pessoas

- Identificar as responsabilidades e desafios associados à função.
- Distinguir gestão e liderança:
  - diferenças e complementaridades;
  - papéis e responsabilidades.
- Definir os critérios e a finalidade da liderança eficaz.
- Diagnosticar o seu estilo pessoal de liderança.

### 2. Saber utilizar os estilos de liderança para reforçar e promover os desempenhos

- Caracterizar os diferentes estilos de liderança:
  - boas práticas, práticas a evitar;
  - o papel do líder enquanto influenciador da evolução de competências e motivações.
- Saber utilizar os estilos de liderança para obter os melhores resultados das equipas em diferentes contextos.

### 3. Motivar e animar a equipa Identificar os factores facilitadores da motivação.

- Identificar as situações que promovem a desmotivação.
- Treinar-se nas etapas do Modelo VIE para motivar as equipas.
- Dar feedback construtivo com impactes na melhoria dos desempenhos:
  - elogiar os membros da equipa;
  - criticar os desempenhos e estimular a sua melhoria.

### 4. Diagnosticar o grau de competência e autonomia dos colaboradores

- Diagnosticar as necessidades de evolução das pessoas e das equipas.
- Organizar o trabalho e facilitar a progressão individual/colectiva.
- Utilizar as entrevistas e reuniões para mobilizar as equipas.

## **5. Comunicar eficazmente com os diferentes interlocutores**

- Identificar formas de transmitir ideias e opiniões a diferentes interlocutores:
  - treinar a coerência entre forma e conteúdo da mensagem;
  - argumentar de acordo com os estilos dos interlocutores.
- Saber escutar, mesmo nas situações mais difíceis.
- Gerir os interfaces cliente-fornecedor interno.

## **6. Desenvolver a sua eficácia de gestão e liderança**

- Gerir prioridades de forma coerente:
  - definir objectivos e “regras de jogo”.
- Desenvolver a competência e a autonomia da equipa:
  - princípios de funcionamento das equipas eficazes;
  - controlo dos resultados;
  - consequências das estratégias de competição e de cooperação nos resultados das equipas.
- Afirmar-se face a diferentes tipos de colaboradores:
  - os colaboradores ocasionais;
  - os colaboradores “ex-colegas”.
- Tomar decisões oportunas:
  - gerir resultados ou gerir culpas?
  - analisar dificuldades e problemas;
  - gerar alternativas para obter soluções;
  - lidar com tensões e conflitos, adoptando uma atitude positiva e construtiva;
  - saber dizer “não”, quando necessário.
- Saber delegar:
  - formar no posto de trabalho;
  - acompanhar os desempenhos;
  - saber tratar os erros.

## **Dirigido a:**

- Chefias directas.

- Chefias intermédias.
- Chefes de equipa e Supervisores, com responsabilidades hierárquicas ou funcionais pela condução de pessoas.

## **Objectivos:**

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- enquadrar o papel da chefia e do líder nos contextos organizacionais actuais;
- comunicar eficazmente a todos os níveis;
- liderar e motivar os colaboradores para agir,
- contribuindo com o melhor de si próprios;
- resolver problemas e tomar decisões, pensando no todo e agindo caso-a-caso;
- conduzir as equipas de forma a garantir bons desempenhos e obter bons resultados.

## **Métodos:**

- Trabalhos de vertente inter-activa e prática, com vários exercícios, debates e sínteses.
- Auto-diagnóstico dos estilos pessoais de liderança.
- Treino de aplicação dos estilos de liderança a vários contextos.
- Elaboração de planos de acção a partir das dificuldades reais diagnosticadas durante o curso.

## **Datas/Locais:**

**Início**

**Fim**

## Horário

## Local

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

---

# Avaliação e gestão de desempenho

- Visão integrada da gestão da performance organizacional - integra avaliação dos resultados organizacionais com resultados individuais (funções e competências).
- Cria uma ligação firme entre aspectos a montante do sistema (Definição de Objectivos) e a jusante do sistema (desenvolvimento de competências).
- Fornece princípios e ferramentas práticas facilmente acopláveis aos SAGD das empresas dos participantes.

## Programa:

### **1. Integrar a avaliação e gestão de desempenho como um instrumento indispensável à gestão da organização**

- A importância da avaliação e gestão de desempenho para a organização.
- A importância da avaliação e gestão de desempenho para os colaboradores.
- A ligação da avaliação e gestão de desempenho com os sub-sistemas de gestão de recursos humanos.
- Fazer o diagnóstico das práticas e das expectativas.

### **2. Conceber um sistema de avaliação e gestão de desempenho (SAGD)**

- Princípios e pressupostos orientadores de um SAGD.
- As dimensões de performance numa organização:
  - performance estratégica;
  - performance operacional;

- performance individual.
- Principais componentes do SAGD:
  - processo;
  - intervenientes e responsabilidades;
  - instrumentos de monitorização e avaliação;
  - sistemas de Informação.
- Gestão por objectivos: o “centro” de um SAGD:
  - alinhamento e desdobramento de objectivos;
  - indicadores e métricas;
  - fixação de objectivos: princípios e metodologias;
  - monitorização e acompanhamento de resultados: a gestão da acção.

### **3. Dominar a avaliação e gestão do desempenho individual**

- Confiança e motivação: impactos psicológicos do processo.
- Avaliação, gestão e desenvolvimento de competências.
- A definição e negociação de objectivos - o estabelecimento de compromisso entre chefia e colaborador.
- As entrevistas de avaliação e gestão de desempenho.
- A formação dos avaliadores.

### **4. Implementar um sistema de avaliação e gestão de desempenho**

- As etapas da implementação do sistema.
- A campanha de divulgação.
- A gestão da mudança.
- O Sistema piloto - ano zero.
- As correcções e os ajustamentos.

### **5. A avaliação de desempenho como critério de despedimento por extinção do posto de trabalho**

- Compreensão da nova lei.
- Impactos da aplicação da nova lei.

## **Dirigido a:**

- Gestores de topo responsáveis pela gestão estratégica, gestão de operações e gestão de equipas.
- Gestores e Técnicos de Recursos Humanos.
- Gestores e Controllers de Planeamento e Controlo de Gestão.

## **Objectivos:**

No final da acção, os participantes serão capazes de:

- integrar a relevância e impactos da Avaliação e Gestão do Desempenho na gestão da organização;
- compreender a inevitabilidade da integração das diferentes dimensões da performance organizacional;
- participar activamente na concepção, implementação e operacionalização de um Sistema de Avaliação e Gestão de Desempenho.

## **Métodos:**

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

- alternância entre exposições teóricas e exercícios práticos - individuais e em grupo;
- análise de casos em sub-grupos;
- debates dirigidos com participação activa do grupo;
- simulações de situações representativas do contexto profissional.

## **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 expresso, 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

sincronicidade 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!](#)