

Best

## Gestão de conflitos

Superar conflitos e negociar soluções em circunstâncias difíceis

 Presencial



2 dias (14 horas)

Preço : 950,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.050,00 € + IVA

Referência: 456

A Gestão de Conflitos constitui uma resposta à inevitável divergência de interesses e de objetivos. Lidar adequadamente com estas situações, criando um clima de confiança, e conseguir soluções através da negociação com vantagens para as partes e para a Organização constitui um desafio para qualquer gestor.

No curso Gestão de Conflitos, os participantes desenvolverão competências que lhes permitam:

- lidar e gerir situações de diálogo difícil;
- construir uma solução conjunta face a um conflito, tirando partido das divergências;
- encontrar as soluções equilibradas para cada parte;
- saber como lidar com os conflitos online.

### Destinatários



#### Para quem?

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



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Analisar a dinâmica relacional em situações de conflitos

- Os tipos de conflitos nas organizações.
- A comunicação ineficaz como fator de conflito.
- As relações de força e de poder e o seu impacto na dinâmica relacional e na eclosão de conflitos.

#### Desenvolver as atitudes e comportamentos que facilitem a resolução dos conflitos

- Fases do desenvolvimento dos conflitos: da perceção 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.

## Identificar os estilos pessoais nas situações de conflito

- Como lida com os conflitos?
  - Autodiagnóstico do estilo individual de gestão dos conflitos.
  - Conhecer melhor o outro e a forma como ele reage.
- Ultrapassar os bloqueios pessoais que dificultam a procura de critérios comuns para construir soluções conjuntas.

## 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 seu objetivo e da situação de conflito em que se encontra.

## Atuar nas várias fases da negociação

- A fase de preparação: ponto-chave do êxito da negociação:
  - Os objetivos;
  - As concessões e os limites;
  - A argumentação de apoio;
  - Como analisar os interesses e as posições da outra parte.
- Saber conduzir a negociação:
  - O enquadramento da negociação e os interesses mútuos;
  - Controlar o diálogo – a arte de perguntar;
  - Fazer as escolhas adequadas e adaptá-las ao processo de negociação: negociar em bloco ou ponto por ponto.
  - Tratar os diferentes tipos de objeções;
  - 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, aceitável e que resolva a situação de conflito?

## 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



### Objetivos

No final da formação os participantes serão capazes de:

- 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;
- identificar os efeitos da utilização das tecnologias de comunicação em situações de conflito.



### Métodos pedagógicos

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.



## Pontos fortes

- **Enfoque integrado com forte componente prática** – o conflito é tratado nas diferentes formas que assume nas organizações e os participantes treinam estratégias e técnicas para agir face aos conflitos.
- **Desenvolvimento pessoal** – o curso permite que cada participante detete e analise os pontos fortes e fracos do seu estilo individual de gestão de conflitos.



## Datas e locais 2026 - Référence 456



Últimas inscrições



Realização garantida

**Lisboa**

De 24 mar a 25 mar

De 29 set a 30 set

De 16 out a 20 out

Best

## Conduzir Reuniões Altamente Eficazes

Ferramentas e métodos para preparar e conduzir uma reunião com eficácia

 Online



14 horas

Preço : 950,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.900,00 € + IVA

Referência: 264

As reuniões são uma parte essencial da atividade das organizações. No entanto, muitas pessoas dizem que desperdiçam demasiado tempo com elas para obterem resultados que nem sempre são tão produtivos como gostariam!

Esta formação explora a metodologia, as técnicas, as dinâmicas de facilitação e os conselhos práticos para preparar, facilitar e concluir as suas reuniões de forma eficaz. O objetivo é fazer com que os seus projetos avancem de forma concreta e não desperdiçar tempo nas reuniões.

### Destinatários



#### Para quem?

- Qualquer pessoa que facilite ou participe em reuniões ou grupos de trabalho, independentemente do contexto: partilha de informações, tomada de decisões, gestão de projetos, resolução de problemas, partilha de conhecimentos, etc.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Atividades online

Atividades online de preparação para a formação e para a transferência da aprendizagem:

- Definir os seus objetivos pessoais;
- Autoavaliar as suas competências.

#### Sessão de Formação

##### Preparar a sua reunião e garantir o sucesso

- Definir um objetivo concreto a atingir no final da reunião.
- Envolver previamente os participantes, utilizando ferramentas simples.
- Adotar uma postura de facilitação.

- Estruturar a reunião e selecionar as técnicas de facilitação adequadas em cada fase.

#### **Conduzir a reunião para atingir o objetivo**

- Preparar a introdução para afirmar a sua liderança como facilitador.
- Aproveitar a riqueza do grupo.
- Orientar o grupo para o objetivo.
- Garantir o compromisso dos participantes até ao final da reunião.
- Distribuir a ata imediatamente após a reunião.

#### **Lidar com situações difíceis durante as reuniões**

- Gerir com flexibilidade as objeções e a resistência dos participantes.
- Aumentar a confiança para lidar com comportamentos difíceis dos participantes.
- Identificar as melhores práticas para reforçar o sucesso em reuniões híbridas e remotas.

#### **Atividades online**

Atividades digitais para consolidar as aprendizagens e facilitar a sua transferência para o local de trabalho.

#### **Avaliação**

Questionário online para avaliar as competências adquiridas.



### **Objetivos**

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- Preparar eficazmente reuniões.
- Conduzir reuniões para atingir os objetivos e garantir resultados tangíveis.
- Tirar partido da riqueza do grupo.
- Gerir comportamentos difíceis e situações específicas (híbridas, à distância).



### **Métodos pedagógicos**

Através de diversas atividades e desafios propostos na sessão síncrona e durante a aprendizagem online, este percurso provoca e estimula o envolvimento ativo e constante de todos os participantes. A sua forte componente prática (estudos de caso, simulações de reuniões, etc.), visa recriar o quotidiano profissional de forma a potenciar a performance e a transferência das aprendizagens para o contexto de trabalho.



### **Pontos fortes**

- Esta formação centra-se na aplicação de competências em contexto de trabalho. Para garantir uma maior eficácia conjuga os benefícios da formação em grupo a atividades individuais digitais para consolidação da aprendizagem e sua transferência para o local de trabalho.



## Datas 2026 - Référence 264



Últimas inscrições



Realização garantida

De 17 fev a 20 fev

De 5 nov a 11 nov

De 8 abr a 14 abr

De 3 dez a 10 dez



New

## Equipas Inclusivas

Seja um aliado. Construa a sua pertença

 Presencial



2 dias (14 horas)

Preço : 950,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 3.900,00 € + IVA

Referência: 8580

No local de trabalho atual, construir uma aliança não é apenas uma responsabilidade da liderança — é algo que todos nós moldamos em conjunto. Ser um aliado significa transformar boas intenções em ações diárias que apoiam os colegas e criam um espaço onde todos se sentem seguros, respeitados e valorizados.

Este programa visa aumentar a consciência sobre preconceitos, privilégios e barreiras sistémicas, promovendo comportamentos inclusivos que fortalecem a confiança e o sentido de pertença.

Através de exercícios e atividades de colaboração, vamos descobrir como a aliança ativa se pode tornar uma parte visível e significativa do ritmo diário da equipa.

### Destinatários



#### Para quem?

- Todos os membros das equipas que desejam contribuir para um ambiente de trabalho mais inclusivo, respeitador e solidário.
- Colaboradores interessados em compreender profundamente temas como preconceito, privilégio e inclusão.
- Pessoas que querem promover a segurança psicológica e o sentido de pertença entre os seus pares.
- Qualquer profissional que pretenda influenciar positivamente a dinâmica, a linguagem e os hábitos diários da equipa.



#### Pré-requisitos:

- Aplicação de competências em situações do local de trabalho, combinando os benefícios da formação em grupo com atividades individuais.
- Autoavaliação, realizada em sala, antes e depois da formação, para personalizar o programa e acompanhar o progresso.
- Esta formação é elegível para 14 PDUs no Power Skills, para manutenção da certificação PMP ou PgMP.

### Percurso de aprendizagem

#### Compreender os preconceitos

- O que é um preconceito
- Os preconceitos satisfazem 4 necessidades vitais
- As 4 necessidades vitais que os preconceitos satisfazem
- Como o nosso cérebro processa decisões
- Preconceitos comuns na inclusão no local de trabalho

## Alianças e allyship

- O que é o allyship?
- As 7 maneiras de ser um aliado ativo no trabalho
- Por que o allyship é essencial?

## Experimentar o allyship na equipa

- Curiosidade profunda
- Introspeção honesta
- Reconhecimento humilde
- Envolvimento empático

## Diálogos e responsabilidades

- Conversas autênticas
- Interações vulneráveis
- Responsabilidades corajosas



### Objetivos

- Identificar preconceitos inconscientes e compreender como estes influenciam as interações e a dinâmica das equipas no local de trabalho.
- Explorar as múltiplas dimensões da diversidade — social, cognitiva e física — e refletir sobre as próprias experiências de privilégio e identidade para promover a auto-consciência.
- Desenvolver a empatia, praticando a capacidade de se colocar no lugar dos outros e valorizando diferentes perspetivas.
- Promover a segurança psicológica, incentivando um diálogo aberto, respeitador e construtivo sobre inclusão e preconceitos.
- Identificar estratégias para a construção de alianças entre colegas, através da adoção de comportamentos inclusivos e da partilha de responsabilidades no dia a dia da equipa.



### Métodos pedagógicos

- Metodologia experiencial com exercícios práticos e role-plays para vivenciar situações reais.
- Análise e discussão de casos concretos do dia a dia das equipas.
- Atividades colaborativas para promover a reflexão e o desenvolvimento coletivo.
- Desenvolvimento de planos de ação pessoais para aplicar aprendizagens no contexto de trabalho.



## Datas e locais 2026 - Référence 8580



Últimas inscrições



Realização garantida

**Lisboa**

De 3 mar a 4 mar

De 8 set a 9 set

New

## Potenciar a Criatividade com Inteligência Artificial

Aproveite o potencial da IA para amplificar o seu processo criativo, mantendo sempre a sua essência humana

 Online



7 horas

Preço : 685,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 2.250,00 € + IVA

Referência: 9620

Como pode aproveitar o potencial da IA Generativa para amplificar o seu processo criativo, mantendo sempre a sua essência humana? Esta sessão de formação, prática e interativa, explora de que forma a IA generativa está a transformar a sua abordagem à criatividade, desde a definição do problema até à geração de ideias e à criação de protótipos.

### Destinatários



#### Para quem?

- Qualquer pessoa familiarizada com ferramentas de criatividade e que procure aumentar a sua eficácia.
- Qualquer membro de equipa que deseje utilizar e desenvolver as suas capacidades criativas.
- Profissionais envolvidos em inovação: gestores de inovação, gestores de produto, gestores de projeto, engenheiros e técnicos de I&D, profissionais de vendas.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Principais fases e modos de funcionamento da criatividade

- Adotar o processo de *creative looping*
- Integrar os princípios e conceitos fundamentais da criatividade

#### Definição e utilização da inteligência artificial generativa (GenAI)

- Compreender o que é a IA generativa
- Aprender as regras para uma utilização eficaz da GenAI
- Dominar a criação de *prompts* através do método DIALOG

#### Utilização da GenAI nas principais etapas do processo criativo

- Otimizar a divergência com a GenAI
- Potenciar a eficácia das ferramentas de criatividade
- Tirar partido da GenAI na fase de convergência: organizar e refinar ideias
- Desenvolver fichas de conceito com a GenAI para formalizar as ideias selecionadas
- Criar protótipos rapidamente em diversos formatos (imagens, textos, slogans, *mockups*, etc.)
- Utilizar a GenAI para promover e comunicar as tuas ideias



## Objetivos

- Utilizar a IA generativa para potenciar sessões de criatividade, tanto individuais como em grupo.
- Aumentar a geração de ideias.
- Otimizar o tempo dedicado a atividades criativas.
- Dominar a arte do *prompting* em contextos criativos.



## Pontos fortes

- Esta formação foca-se na aplicação das competências em contextos reais de trabalho, combinando os benefícios da aprendizagem em grupo com atividades individuais para uma maior eficácia.
- Forte componente prática, com exercícios *hands-on* que ajudam os participantes a aplicar os conceitos aprendidos.
- No final da sessão, os participantes irão desenhar um plano de ação para implementar estratégias que reforcem as suas áreas de desenvolvimento e consolidem competências-chave.
- Esta formação é elegível para 7 PDUs na área de *Power Skills*, para efeitos de manutenção da certificação PMP® ou PgMP®.



## Datas 2026 - Référence 9620



Últimas inscrições



Realização garantida

De 5 mai a 6 mai

De 3 nov a 4 nov

New

## Feedback: Dar e Receber

Domine o feedback eficaz para envolver, preparar e impulsionar o desempenho!

 Presencial



1 dia ( 7 horas)

Preço : 685,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 2.550,00 € + IVA

Referência: VC007

Dar feedback e responder ao mesmo é essencial para o bom funcionamento de qualquer empresa, bem como para melhorar a motivação e o desempenho. No entanto, algumas pessoas têm dificuldade em dar feedback construtivo, especialmente se envolver críticas ou outras questões negativas.

### Destinatários



#### Para quem?

- Profissionais que precisam de dar feedback regularmente aos colegas e que querem fazê-lo de forma mais eficaz.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Compreender o Feedback

- Definir o feedback e o seu papel no local de trabalho
- Benefícios de Dar e Receber Feedback para indivíduos e organizações

#### A importância do Feedback

- Porque é que o Feedback é essencial para a melhoria do desempenho
- Consequências de não lidar com o baixo Desempenho

#### Quando e como dar feedback

- Preparar-se para uma conversa sobre Feedback
- Compreender o modelo AID (Action, Impact, Do) e utilizá-lo para estruturar o feedback de forma eficaz

#### Competências chave de Feedback

- Usar uma linguagem clara e poderosa no Feedback
- Comunicação não-verbal e linguagem corporal
- Técnicas de interrogação eficazes para incentivar o diálogo
- Competências de escuta ativa para uma melhor Troca de Feedback

## Lidar com Reações emocionais

- Compreender as reacções emocionais típicas ao Feedback
- Estratégias para lidar com Reações defensivas ou emocionais
- Finalizar a conversa de feedback



### Objetivos

- Conhecer a importância de um feedback de qualidade.
- Identificar os principais passos para uma conversa de Feedback.
- Dar feedback relacionado com o desempenho.
- Preparar-se eficazmente para uma conversa de feedback.



### Pontos fortes

- Esta formação foca-se na aplicação das competências em contextos reais de trabalho, combinando os benefícios da aprendizagem em grupo com atividades individuais para uma maior eficácia.
- Forte componente prática, com exercícios *hands-on* que ajudam os participantes a aplicar os conceitos aprendidos.
- No final da sessão, os participantes irão desenhar um plano de ação para implementar estratégias que reforcem as suas áreas de desenvolvimento e consolidem competências-chave.
- Esta formação é elegível para 7 PDUs na área de Power Skills, para manteres a certificação PMP® ou PgMP®.





## Datas e locais 2026 - Référence VC007



Últimas inscrições



Realização garantida

**Lisboa**

o 5 mai

o 3 nov

New

## Power Teams: a Confiança como catalisador da performance

Transformar Grandes Profissionais em Grandes Equipas

 Presencial



1 dia ( 7 horas)

Preço : 650,00 € + IVA

Intra empresa : (desde) 2.250,00 € + IVA

Referência: VC045

Neste programa, vai descobrir como a confiança pode ser a força motriz da colaboração, da inovação e da eficácia dentro das equipas.

Numa organização, quando a confiança falha, surgem silos, ruturas na comunicação e desmotivação. Mas quando a confiança existe, é cultivada ativamente, tudo flui de forma mais natural: há maior abertura, mais partilha e um impacto coletivo mais forte.

Irás compreender de forma clara o impacto da confiança e da sinergia no desempenho das equipas, explorando ferramentas práticas para reforçar as relações com colegas e líderes.

Terá também a oportunidade de refletir sobre o seu papel na criação de ambientes colaborativos e de aplicar estratégias concretas no seu contexto profissional.

No final do programa, sairá com uma maior consciência e intenção, permitindo-lhe contribuir ativamente para a construção de equipas mais coesas, eficazes e resilientes.

### Destinatários



#### Para quem?

- Elementos de equipas que queiram crescer em conjunto, fortalecer laços de confiança e transformar a colaboração em resultados extraordinários.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percurso de aprendizagem

#### Confiança nas organizações

- A importância da confiança nas organizações
- Os benefícios da confiança e o impacto da sua ausência
- Definição de confiança

#### A construção da confiança começa “comigo”

- A minha responsabilidade pela confiança na equipa
- As componentes da confiança
- As armadilhas da confiança

## Ações para promover a confiança

- Comportamentos que inspiram confiança na equipa
- Pequenas ações, grande impacto
- Prática a apropriação da confiança
- Confiança em contextos remotos e híbridos

## Construir relações sustentáveis baseadas na confiança

- Estratégias para reforçar vínculos interpessoais dentro e fora da equipa
- Criar um compromisso coletivo



### Objetivos

- Compreender o papel da confiança nas relações interpessoais e no seu impacto no bem-estar e desempenho da Equipa.
- Reconhecer e refletir sobre o seu papel e responsabilidade na construção de um clima de confiança dentro da equipa.
- Aplicar estratégias comportamentais para reforçar a confiança e a Colaboração nas interações do dia a dia.
- Explorar práticas que reforcem as relações baseadas na confiança com os seus pares e líderes.



### Métodos pedagógicos

- Esta formação centra-se na aplicação de competências em situações reais de trabalho, combinando os benefícios da aprendizagem em grupo com atividades individuais para garantir maior eficácia.
- Forte componente prática, com exercícios hands-on que ajudam os participantes a aplicar os conceitos aprendidos.
- No final da sessão, os participantes irão elaborar um plano de ação para implementar estratégias que reforcem as suas áreas de desenvolvimento e promovam competências essenciais.
- Esta formação é elegível para 7 PDUs na área de *Power Skills*, para efeitos de manutenção da certificação PMP® ou PgMP®.

