



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

1 – “Gestão de Conflitos e Relações Interpessoais”

- 26/10, 27/10, 28/10 e 29/10/2026 (2.ª feira, 3.ª feira, 4.ª feira, e 5ª feira) – 28 horas

Vagas a atribuir a cada departamento do Governo Regional:

ENTIDADE	N.º DE VAGAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA REGIONAL	1
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL	2
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS	4
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	2
SECRETARIA REGIONAL DE TURISMO, AMBIENTE E CULTURA	2
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA	2
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL	2
SECRETARIA REGIONAL DE AGRICULTURA E PISCAS	2
SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO, TRABALHO E JUVENTUDE	3
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	3

Objetivos:

- Desenvolver competências de comunicação e relacionamento interpessoal, aplicando inteligência emocional, PNL, coaching, negociação e mediação na prevenção e resolução construtiva de conflitos profissionais.

Pré-Requisitos (Formandos):

- Não aplicável



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 145 150

www.madeira.gov.pt/drap • drap@madeira.gov.pt



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



**Cofinanciado pela
União Europeia**

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Destinatários:¹

- Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais (Nível I a VI)

Formador(a):

- Patrícia Barreira

Responsável pela Coordenação Científica:

- Tânia Vieira

Responsável pela Coordenação Pedagógica:

- Natacha Taboada

Modalidade e Organização da Formação:

- Contínua e presencial

N.º de Formandos:

- 24

Carga Horária:

- 28 horas (4 dias)

Horário:

- 7 horas/dia – 09:30/13:00 e 14:00/17:30

Local:

- Centro de Inovação e Competências Digitais (CICD) – **SALA 3**

Rua Alferes Veiga Pestana n.º 12, 9054-505, Santa Luzia – Funchal

¹ Em conformidade com a Portaria n.º 782/2009, de 23 de julho, que regula o Quadro Nacional de Qualificações e define os descritores para os níveis de qualificação nacionais.





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

Programa Detalhado:

- 1 - Módulo 1 – Relações Interpessoais no Contexto Profissional
 - a) Importância das relações no desempenho organizacional
 - b) Fatores que influenciam as relações profissionais
 - c) Inteligência emocional aplicada ao contexto laboral
 - d) Autoconhecimento e impacto nos relacionamentos
- 2 - Comunicação Interpessoal e PNL
 - a) Comunicação
 - b) Escuta ativa e feedback eficaz
 - c) Barreiras à comunicação
 - d) Comunicação assertiva
 - e) Introdução à PNL: *Rapport*, Sistemas representacionais, Linguagem positiva
- 3 - Conflito Organizacional
 - a) Tipos de conflito (interpessoal, organizacional, funcional/disfuncional)
 - b) Causas dos conflitos no trabalho
 - c) Impactos positivos e negativos do conflito
 - d) Diagnóstico de situações de conflito
- 4 - Gestão de Conflitos
 - a) Estilos de gestão de conflitos
 - b) Estratégias de resolução. Técnicas de negociação
 - c) Mediação de conflitos
 - d) Transformação do conflito em oportunidade
- 5 - *Coaching*, PNL e Desenvolvimento Relacional
 - a) Princípios do *coaching* aplicados às relações profissionais
 - b) Perguntas poderosas





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública



Cofinanciado pela
União Europeia

Os Fundos Europeus mais próximos de si.

- c) Escuta ativa avançada
- d) Reformulação e reestruturação de pensamento
- e) Gestão emocional com PNL
- f) Influência positiva e construção de confiança



Avenida Zarco, Palácio do Governo Regional, 3.º andar, 9004-527 Funchal • Telf. (+351) 291 145 150

www.madeira.gov.pt/drap • drap@madeira.gov.pt



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 254/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.