



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

## “GESTÃO DE CONFLITOS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS”

- 13/12 a 15/12/2021 (21 horas)

Vagas a atribuir a cada entidade e departamento do Governo Regional:

DESIGNAÇÃO	N.º DE VAGAS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA REGIONAL	1
PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL	1
VICE-PRESIDÊNCIA DO GOVERNO REGIONAL E DOS ASSUNTOS PARLAMENTARES	4
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA	2
SECRETARIA REGIONAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA	3
SECRETARIA REGIONAL DE SAÚDE E PROTEÇÃO CIVIL	3
SECRETARIA REGIONAL DE TURISMO E CULTURA	2
SECRETARIA REGIONAL DE INCLUSÃO SOCIAL E CIDADANIA	3
SECRETARIA REGIONAL DE AMBIENTE, RECURSOS NATURAIS E ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	2
SECRETARIA REGIONAL DE MAR E PESCAS	2
SECRETARIA REGIONAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL	2
SECRETARIA REGIONAL DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS	3
SECÇÃO REGIONAL DA MADEIRA DO TRIBUNAL DE CONTAS	1
UNIVERSIDADE DA MADEIRA	1

**Objetivos:** Compreender o conceito de resiliência; Reconhecer a importância estratégica de adotar uma atitude resiliente; Aprender a criar oportunidades para transformar positivamente os efeitos nocivos da adversidade; Desenvolver fatores de proteção em situações de sobrecarga, instabilidade e mudança no local de trabalho; Melhorar o comportamento da relação interpessoal.

**Destinatários:** Conforme Portaria nº 782/2009, de 23 de Julho  
Dirigentes, Técnicos Superiores, Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos

**Formador:** Dr.ª Verónica Faria

**Responsável pela Coordenação Científica:** Dr.ª Cristina Viveiros

**Responsável pela Coordenação Pedagógica:** Dr.ª Cristina Viveiros

**Modalidade e Organização da Formação:** À distância/Síncrona (formação utilizando plataforma Moodle, Zoom)

**N.º de Formandos:** 30



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

### **Programa Detalhado:**

1. Conceito de relacionamento interpessoal
2. Fatores intervenientes no relacionamento interpessoal
3. A qualidade nos serviços como componente fundamental da imagem do serviço
4. A importância do comportamento individual para a manutenção da imagem do serviço
5. Técnicas de comunicação eficazes e prevenção de conflitos
6. Como se relacionar com os superiores, colegas e munícipes
7. Gestão de conflitos
8. Construir uma relação positiva
9. Desenvolvimento das competências comportamentais

**Data de Realização:** 13/12 a 15/12/2021 (2.ª, 3.ª e 4.ª)

**Carga Horária:** 21 horas

**Horário:** das 09h30-13h00 e das 14h00-17h30