

## RESILIÊNCIA E GESTÃO DE CONFLITOS

### Objetivos:

- ✓ Entender o conceito de resiliência e as estratégias mais modernas para a gestão de conflitos pessoais e profissionais;
- ✓ Obter instrumentos para utilizar a inteligência emocional e manter atitudes mais assertivas diante das mudanças e dos conflitos;
- ✓ Conhecer o seu perfil de comunicação, aprimorando o autoconhecimento;
- ✓ Identificar o perfil das pessoas com as quais convive na vida pessoal e profissional.

### Programa:

O que é resiliência? Como vivenciá-la no dia a dia?

#### 1. Adaptação às mudanças:

A empresa muda, você muda;

Somos naturalmente resistentes a mudanças;

Flexibilidade, iniciativa e confiança em suas ações;

Antecipando-se diante de um problema ou oportunidade;

Assumindo riscos e reconhecendo as necessidades de mudanças nos processos e nas atividades sob sua responsabilidade;

#### 2. A natureza dos conflitos:

Relacionamento intra e interpessoal;

Comunicação verbal e não verbal;

Perfil de comunicação – teste e exercícios;

Inteligência emocional;

Saber ouvir;

Negociação e gestão de conflitos;

Transformando nós em laços.

#### 3. Mudanças e conflitos:

Resiliência;

Feedback;

Assertividade;

Adaptabilidade;

Polivalência;

Determinação;

Proatividade;

#### 4. Atividades práticas.

### Metodologia:

O curso será desenvolvido por meio de uma Interativa com base em conceitos modernos e práticas baseadas na realidade. A aprendizagem será reforçada pelas dinâmicas de grupo, filmes, reflexão e visão prática dos conceitos ou ferramentas apresentadas.

### Facilitadora: MARIA JOSÉ ARAÚJO CALMONT

MBA em Recursos Humanos, Educadora, com especialização em Administração de Empresas/Executivo pela FGV/ISAE/AM, Pós-Graduada em Gestão pela Qualidade Total pela UA/CNI/IEL, Coach certificada pela Sociedade Brasileira de Coaching, com atuação profissional nas áreas de Qualidade, Comportamental, Gestão Participativa, Liderança, Desenvolvimento de Equipes e Mercadológica. Facilitadora credenciada pela ONU/SEBRAE/NC/AM para o Programa EMPRETEC – Desenvolvimento de Empreendedores e Projeto IDEAL – Formação de Lideranças Empresariais, Avaliadora do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ/2000, Membro do Comitê Técnico do Prêmio Qualidade de Vida no Trabalho FIEAM/SESI - Diretora da Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda.

**Carga Horária:**

12 horas

**Agenda:**

24 a 26/04/17 – Horário: 18h às 22h.

**Investimento:**

R\$ 245,00 (Duzentos e quarenta e cinco reais) ou 3x R\$ 90,00 nos cartões VISA e MASTERCARD.

**Inscrições e Informações:**

Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda

Rua 24 de maio, nº 220, 6º andar, salas 617/618 – Edifício Rio Negro Center – Centro – Manaus/AM

Fones: 3234-4846 / 3622-8704 / 3622-8724 / 98137-8976 (Wapp)

E-mail: [comercial@qualynorte.com.br](mailto:comercial@qualynorte.com.br) / [vendas1@qualynorte.com.br](mailto:vendas1@qualynorte.com.br) / [vendas2@qualynorte.com.br](mailto:vendas2@qualynorte.com.br)

Website: [www.qualynorte.com.br](http://www.qualynorte.com.br)

Facebook: [facebook.com/qualynorteconsultoria](https://facebook.com/qualynorteconsultoria)