



Qualidade e Aspectos Comportamentais

OBJECTIVOS

No final da acção os participantes deverão ser capazes de:

- ▶ Interpretar os critérios de sucesso de integração organizacional;
- ▶ Identificar e caracterizar as diferentes atitudes na organização;
- ▶ Identificar as formas de comunicar e interagir;
- ▶ Identificar os seus pontos fortes e os aspectos a melhorar na comunicação;
- ▶ Avaliar a importância da comunicação nas interacções pessoais;
- ▶ Reconhecer as vantagens do trabalho em equipa;
- ▶ Identificar os diferentes estilos de liderança.

DESTINATÁRIOS / PERFIS PROFISSIONAIS

Activos empregados ou desempregados, que pretendam desenvolver competências em alguns domínios de âmbito geral ou específico, com escolaridade obrigatória, mas que não tenham completado o 12º ano.

METODOLOGIA

Eminentemente participativa, com recurso a trabalhos de grupo, role-play e estudo de casos. Os exercícios práticos recorrerão à experiência e actividade dos participantes.

DURAÇÃO

50 horas



CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULOS

Motivação para a qualidade

- Motivação para a qualidade
- Cultura da empresa - valores, crenças e atitudes
- Influência de agentes externos na organização
- Práticas e rituais da empresa
- Resistência cultural
- Propensão para o sucesso
- Integração entre a qualidade e a cultura da empresa

Trabalho em equipa

- Introdução - factores emocionais na comunicação e dinamização de equipas
- Trabalho em equipa - factores de eficácia do trabalho em equipa
- Comunicação como ferramenta de dinamização de equipas
- Comunicação e as estratégias de negociação e resolução de conflitos

Comunicação interpessoal

- Processo comunicacional
- Barreiras à comunicação e formas de as ultrapassar
- Técnica a utilizar para o aumento da eficácia comunicacional
- Modelo da assertividade

Liderança

- Papéis de liderança
- Conjunção de esforços para o cumprimento de objectivos comuns, através da liderança
- Diferentes estilos de liderança
- Processo de delegação como elemento essencial para a eficácia da liderança