

Gestão de Conflitos e Lidar com a Violência no local de trabalho

AT / AO

Fundamentação

As situações em que os profissionais do CHUP são vítimas de violência em contexto de trabalho têm vindo a aumentar. A maioria fica pelo conflito verbal – mas algumas degeneram também em agressão física. Existe registo de ocorrências em contexto de prestação de cuidados, mas temos também registo de agressões a profissionais de serviço de simples atendimento (secretariados, balcão informativo, admissão à urgência...)

Programa

Tipologia da violência (física e psicológica); Consequências da violência no trabalho; Estratégias de prevenção (estilos de comunicação, técnicas de gestão do conflito- DESC, assertividade).

Objetivos

No final desta ação os formandos devem ser capazes de conhecer e aplicar algumas técnicas de prevenção/contenção do conflito, em particular do discurso/comunicação e linguagem não-verbal

Regime de certificação: somente serão certificados os Formandos que frequentem valores iguais ou superiores a 95% da carga horária total da ação de formação.

Local: Centro de Formação do CHUP

Carga Horária: 6 horas

Destinatários: Assistentes Técnico e assistentes operacionais

Equipa Pedagógica: 1 formador externo

Organização: Centro de Formação/DEFI