

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

FORMAÇÃO 2026

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA COM PESSOAS DIFÍCEIS

Objetivos Gerais:

Desenvolver competências de comunicação assertiva que permitam lidar eficazmente com pessoas difíceis, prevenindo conflitos, promovendo o respeito mútuo e fortalecendo relações profissionais equilibradas.

Objetivos Específicos:

No final da ação, os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar estilos comunicacionais (passivo, agressivo, manipulador e assertivo);
- Reconhecer as próprias reações emocionais perante pessoas difíceis;
- Aplicar técnicas de comunicação assertiva em diferentes contextos laborais;
- Gerir críticas, resistência e comportamentos desafiantes com serenidade e eficácia;
- Estabelecer limites de forma clara e empática;
- Melhorar a cooperação e o clima relacional nas equipas e com os utentes.

Formador/a: Dr^a Flavia Bessa

Destinatários: Trabalhadores da Administração Pública Regional e Local, das IPSS/Misericórdias da RAA e outros profissionais.

Modalidade de ensino: Presencial

Duração: 21 Horas /3 dias

Horário: 9 h às 12h.30 e das 13h30 às 17h00

DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

FORMAÇÃO 2026

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA COM PESSOAS DIFICEIS

➤ **AÇÃO Nº 13 CURSO HOMOLOGADO 273 HOMOL2025 AC 1**

Início: 27/5/2026. **Fim:** 29/5/2026.

LOCAL: Sala de Formação do SINTAP Açores

Rua do Barcelos, nº 21/23

9700 Angra do Heroísmo

➤ **AÇÃO Nº 17 CURSO HOMOLOGADO 273 HOMOL2025 AC 2**

Início: 13/7/2026. **Fim:** 15/7/2026.

LOCAL: Centro De Formação Dos Bombeiros Voluntários De Ponta Delgada

Rua de São Gonçalo, nº230

9550-344 Ponta Delgada

➤ **AÇÃO Nº 18 CURSO HOMOLOGADO 273 HOMOL2025 AC 3**

Início: 14/9/2026. **Fim:** 16/9/2026.

LOCAL: Escola EBI/S Cardeal Costa Nunes

Av. Padre Nunes da Rosa

9950-302 Madalena - PICO.