

## COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL – COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



### DESTINATÁRIOS,

Todos os colaboradores que pretendam desenvolver planos de comunicação criativos.

### OBJETIVO GERAL

Desenvolver nos formandos planos de comunicação criativos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No final de cada ação os formandos deverão estar aptos a:

- ✓ Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- ✓ Desenvolver a comunicação assertiva.
- ✓ Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- ✓ Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- ✓ Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

### PROGRAMA

#### Processo de comunicação e perfis comunicacionais

##### Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação

- ✓ Emissor/Receptor
- ✓ Canal
- ✓ Mensagem/código
- ✓ Contexto
- ✓ Feedback

##### Diferentes perfis comunicacionais

- ✓ Passivo
- ✓ Agressivo
- ✓ Manipulador
- ✓ Assertivo

## **Comunicação assertiva**

### **Particularidades e vantagens do perfil assertivo**

#### **Empatia**

- ✓ - Escuta ativa/escuta dinâmica
- ✓ - Conceito de contexto comum
  - Semântica sintaxe
  - Paralinguagem

## **Barreiras à comunicação**

### **Barreiras gerais do processo de comunicação**

- ✓ Barreiras internas
- ✓ Objectivas
- ✓ Subjectivas
- ✓ Barreiras externas

### **Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação**

- ✓ - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem

## **Processamento interno da informação**

- ✓ Processamento fonético
- ✓ Processamento literal (significado)
- ✓ Processamento reflexivo (empático)

## **Tipos de perguntas no processo de comunicação**

- ✓ Abertas
- ✓ Fechadas
- ✓ Retorno
- ✓ Reformulação

## **METODOLOGIA**

Adotamos uma metodologia teórico-prática com momentos de exposição e sistematização de conceitos, intercalados com exercícios práticos e simulações. Recorreremos a estudo de casos, de modo a que os participantes possam vivenciar na prática situações da sua realidade profissional.

**Métodos:** Expositivo; Interrogativo e Ativo.

## **CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

Avaliação inicial através da análise do perfil dos formandos.

A avaliação formativa durante a ação será feita através dos exercícios aplicados e do “feedback” contínuo e permanente dos participantes de forma a possibilitar um diagnóstico fiel, do processo evolutivo de cada formando.

A avaliação formativa pelos participantes será realizada através de um Questionário de apreciação, onde poderão indicar, opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

Nos cursos intra-empresas o Relatório de Avaliação Global é entregue ao cliente.

Cerca de 6 meses após a realização da ação de Formação realiza-se uma avaliação de Follow-up.

### **DURAÇÃO**

Esta ação terá a duração de 50 horas, em horário laboral e pós-laboral.

### **MODALIDADE DE FORMAÇÃO**

Formação de atualização / desenvolvimento

### **FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO**

Formação Presencial.

### **OPÇÕES DE FORMAÇÃO**

Formação Inter empresas

Formação Intra empresas

### **RECURSOS PEDAGÓGICOS**

Será entregue a cada participante um “ Dossier do Formando” que contem os seguintes elementos:

- ✓ Lista de Participantes;
- ✓ Objetivos e conteúdos Programáticos;
- ✓ Questionário de apreciação da Formação (deverá ser entregue no final da ação);
- ✓ Manual do curso;
- ✓ Textos de apoio;
- ✓ Exercícios;
- ✓ Folhas brancas, caneta, lápis e borracha.

No final da ação será entregue um certificado de participação.