

### **Comunicação Interpessoal – Abordagens e Técnicas para Melhorar as Relações de Trabalho**

#### **Objetivos Gerais**

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências necessários a poderem melhorar a comunicação interpessoal, grupal e intra ou inter-organizacional e gerir eficazmente os aspetos relacionais subjacentes.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Definir as funções da comunicação;
- Enunciar e utilizar os principais facilitadores da comunicação;
- Realçar os aspetos mais significativos da Relação interpessoal.

#### **Destinatários**

Este Curso destina-se a que pretendam melhorar as suas competências na área da comunicação interpessoal, nomeadamente, Quadros Dirigentes, Chefias de Topo, Chefias diretas e intermédias, Gestores de Projetos, Secretárias, Assistentes de Gestão, entre outros.

#### **Carga Horária**

18 Horas

#### **Conteúdos Programáticos**

##### **Módulo I - Comunicação**

- A Comunicação;
- Os Componentes do Processo de Comunicação;
- Funções da Comunicação;
- Dificuldades no Processo de Comunicação:
  - Como ultrapassar tais dificuldades.

##### **Módulo II - Tipos e Sistemas de Comunicação**

- Tipos de Comunicação:
- A comunicação interpessoal:
  - A comunicação presencial;

- A comunicação telefónica.
- A comunicação em grupo:
  - A comunicação em Reunião;
  - A comunicação em Apresentações.

### **Módulo III - Melhorar a Comunicação Interpessoal**

- A preparação da comunicação;
- O discurso;
- O conhecimento do outro;
- O desenvolvimento relacional;
- O comportamento e a gestão de relacionamento.

### **Módulo IV - Melhorar a Comunicação em Reunião/Grupo**

- Objetivo da Reunião (sua definição);
- Preparação;
- Organização;
- Condução / Liderança;
- Conclusão.

### **Módulo V - Melhorar a Comunicação ao Telefone**

- Preparação do contato;
- Desenvolvimento do contato;
- Encerramento do contato;
- Receção do contato;
- Tratamento do contato.

### **Módulo VI - Melhorar a Comunicação nas Apresentações**

- Aspectos estruturais das Apresentações;
- Desenvolvimento e Conclusão da Apresentação;
- Os apoios à Apresentação;
- Aspectos Comportamentais a considerarem.