

Treinar a Escuta Ativa para Comunicar com Sucesso

Objetivos Gerais

Este curso pretende treinar os participantes na escuta ativa para comunicarem com eficácia.

Objetivos Específicos

No final deste curso os participantes deverão ser capazes de definir comunicação e conceitos associados, perceber a importância da escuta ativa e técnicas inerentes de modo a utiliza-las tendo em vista uma comunicação eficaz.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que no exercício da sua função necessitem de treinar a escuta ativa de modo a comunicar eficazmente quer com Clientes Externos quer com Clientes Internos.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - O Processo de Comunicação

- Definição;
- Tipos, Formas e Barreiras;
- Reduzir / Eliminar o efeito dos obstáculos no Processo de Comunicação;
- Incrementar as capacidades para comunicar de forma eficaz;
- Utilizar adequadamente a Comunicação como uma ferramenta de Gestão.

Módulo II - A Escuta Ativa

- Condicionantes;
- Fatores de ordem psicoafectiva e fisiológica;
- Competências e tarefas de desenvolvimento;
- Técnicas para uma escuta ativa eficaz;
- O questionamento e a reformulação.

Módulo III - Exercícios Práticos

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.