

### **Comunicar Eficazmente em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis**

#### **Objetivos Gerais**

Este Curso pretende dotar os participantes dos skills, técnicas e métodos que lhe permitirão comunicar de forma eficaz com públicos difíceis ou em situações de stress.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Potenciar as suas competências de comunicação;
- Dinamizar o público-alvo;
- Maximizar a coerência entre conteúdo e forma de exposição;
- Desenvolver mecanismos de controlo de diferentes tipos de participantes e diferentes situações.

#### **Destinatários**

Este Curso destina-se a todos os profissionais que no desempenho da sua função necessitem de desenvolver as suas competências de comunicação para públicos difíceis ou em situações de stress.

#### **Carga Horária**

12 Horas

#### **Conteúdos Programáticos**

##### **Módulo I - Preparação da Comunicação**

- O Controlo e maximização dos recursos disponíveis e disposição no espaço;
- Os Meios Audiovisuais;
- O Planeamento da Intervenção – um passo para o sucesso;
- Adaptar a abordagem de comunicação às características do grupo;
- Abertura e fecho: dois momentos cruciais para a gestão da audiência;
- Mecanismos de Captação das Audiências.

##### **Módulo II - A Especificidade da Comunicação em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis**

- Gestão do Stress inerente ao contacto com o Grupo;
- Transformar o medo numa força positiva;

- Lidar eficazmente com os diferentes perfis dos interlocutores;
- Técnicas para “neutralizar” potenciais sabotadores;
- A importância da auto – confiança elevada;
- Comunicar com clareza e entusiasmo;
- Técnicas para ultrapassar os nervos, os sentimentos negativos e a ansiedade;
- O papel da espontaneidade;
- Persuasão do grupo para questões centrais de modo a conseguir a aceitação da mensagem na audiência;
- Encorajar a interação por parte da audiência e reforçar diferentes contributos.

### **Módulo III - Exercícios e Análise de Casos.**