

Treinar a Escuta Ativa para Comunicar com Sucesso

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo 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 utilizá-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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

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.