

Assertividade – Como Melhorar as Relações de Trabalho através da Assertividade

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e competências que lhes permitam melhorar as relações interpessoais através da utilização de expressões e comportamentos assertivos.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes serão capazes de:

- Distinguir os diferentes tipos de comunicação;
- Definir assertividade;
- Formular pedidos e afirmações de forma assertiva;
- Identificar os aspetos positivos da utilização do comportamento assertivo;
- Apresentar indicadores positivos ligados ao estar atento à linguagem não-verbal;
- Citar os principais obstáculos organizacionais à comunicação eficaz.

Destinatários

Este Curso destina-se a Dirigentes, Chefias, Coordenadores e Técnicos, que pelas suas funções devam comunicar de forma objetiva e assertiva.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I - Processo de Comunicação e Perfis Comunicacionais

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação;
- Os diferentes perfis comunicacionais.

Módulo II - Ruídos no Processo de Comunicação

- Ruídos Gerais e Ruídos específicos de cada fase.

Módulo III - A Comunicação Assertiva

- Particularidades;
- Vantagens;

- A empatia.

Módulo IV - Escuta Ativa

- Escuta ativa / dinâmica.

Módulo V - Conceito de Contexto Comum

- Semântica / Sintaxe;
- Para-linguagem.

Módulo VI - Barreiras à Comunicação

- Físicas / Psicológicas;
- A codificação;
- As barreiras internas;
- As barreiras externas.

Módulo VII - Construção, Adaptação, Envio, Receção e Interpretação da Mensagem

Módulo VIII - Tipos de Perguntas no Processo de Comunicação

- Abertas;
- Fechadas;
- De retorno;
- De reformulação.

Módulo IX - Assertividade e Relações Interpessoais Mais Eficazes

- Definição de assertividade;
- Características da assertividade;
- Fatores-Chave;
- Características da personalidade que determinam o grau de assertividade;
- Conhecer o seu potencial assertivo;
- Desenvolver a assertividade e a diplomacia;
- O comportamento assertivo como estratégia de gestão dos conflitos;
- A arte de fornecer feedback construtivo;
- Obstáculos organizacionais;
- A especificidade da comunicação assertiva no relacionamento com figuras de autoridade.

Módulo X - Exercícios e/ou Simulações