

A Escuta Ativa e Técnicas de Escrita como base para uma boa Comunicação

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam reforçar a sua comunicação interpessoal eficaz, quer seja através da forma escrita, pelo telefone e mesmo ao nível da conversação. A capacidade de comunicar com sucesso, a falar, escrever e ouvir habilmente irá ajudá-lo a ganhar maior reconhecimento profissional e obter melhores resultados no trabalho.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- O papel da comunicação interpessoal nos negócios;
- Verificar como e porque é que a comunicação falha;
- Superar as barreiras à comunicação eficaz;
- Quais os filtros que afetam uma boa comunicação e como usá-los;
- Quando devem usar a comunicação escrita e quando é melhor falar pessoalmente /telefone;
- Entender o seu público e o propósito da sua comunicação interpessoal;
- Aumentar a produtividade através de mensagens claras e específicas;
- Escrever melhor cartas, esboços, memorandos, relatórios e notas curtas;
- Obter maior produtividade e resultados win / win nas relações profissionais;
- Desenvolver técnicas para se tornar um ouvinte ativo;
- Aprenda a usar os diferentes níveis de escuta e quando cada um é apropriado;
- Definir e comunicar o seu propósito ao escrever;
- Quais as melhores técnicas para conseguir clareza e precisão na redação.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que pretendam reforçar as suas competências de comunicação interpessoais tão importantes nas relações de trabalho e na produtividade de todos.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I - Introdução à Comunicação

- O processo de comunicação;
- Análise dos principais problemas de comunicação;
- A Escuta Ativa;
- Como adaptar-se aos diferentes estilos de comunicação;
- Escrever com clareza e ter em atenção as necessidades e interesses dos leitores;
- A estrutura de uma boa escrita.

Módulo II - O Papel da Comunicação em Ambiente de Negócios

- Identificar as várias vias de comunicação;
- Comunicação de 2 vias;
- Como eliminar as barreiras à comunicação;
- Saber ler e entender as mensagens não-verbais.

Módulo III - Escutar Ativamente

- Quais e como superar os obstáculos para uma boa audição;
- Usar vários níveis de escuta;
- Usar os estilos de comunicação adequados;
- Saber usar a Escuta Ativa;
- Identificar os filtros que afetam uma boa comunicação e saber removê-los.

Módulo IV - A Escrita de Negócios

- Os princípios de uma escrita eficaz para negócios;
- Definir e comunicar a sua finalidade ao escrever em contexto empresarial;
- Identificar e escrever tendo em atenção o público-alvo /leitores.

Módulo V - Escrever um Primeiro Draft

- Aplicar técnicas de obtenção da clareza e precisão na redação dos documentos;
- Perceber e compreender a importância da escolha da palavra;
- Construir frases claras e diretas;
- Saber usar e ligar palavras e frases em frases e parágrafos;
- O uso adequado da voz ativa e passiva;
- Empregar diversos padrões de organização da informação.

Módulo VI - Exercícios Práticos