

Técnicas e Boas Práticas de Comunicação

Objetivos Gerais:

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas e melhores práticas que lhes permitam melhorar a comunicação interpessoal, intergrupar e inter organizacional e gerir mais eficazmente as reuniões que lideram ou em que participam.

Objetivos Específicos:

No final deste Curso os participantes saberão:

- Definir as funções da comunicação;
- Enunciar e utilizar os principais facilitadores da comunicação;
- Distinguir os principais aspetos da comunicação interpessoal e telefónica;
- Realçar aspetos que melhorem a comunicação telefónica;
- Utilizar as reuniões como instrumento privilegiado de comunicação.

Destinatários:

Este Curso destina-se a todos os profissionais que na sua atividade tenham que potenciar os benefícios que um eficaz processo de comunicação traz a qualquer Empresa ou Organização, nomeadamente:

- Quadros Dirigentes e Chefias de Topo;
- Chefias Intermédias e Chefias Diretas;
- Gestores de Projetos;
- Secretárias e Assessores de Direção;
- Coordenadores de Grupos de Trabalho.

Carga Horária:

18 Horas

Conteúdos Programáticos:

Módulo I - Comunicação

- A Comunicação – inevitabilidade e universalidade;
- Componentes do processo de Comunicação;
- Funções da Comunicação;
- As Barreiras à Comunicação;
- Fatores facilitadores da Comunicação:

- A melhoria das competências de Comunicação.

Módulo II - Tipos e sistemas de comunicação

- Tipos de Comunicação;
- Comunicação Escrita e Comunicação Oral;
- A Linguagem verbal e não-verbal;
- A Comunicação interpessoal;
- A Comunicação telefónica:
 - Como melhorar a Comunicação Telefónica;
- A Comunicação escrita:
 - Documentos de informação e Comunicação escrita;
- Melhorar os Sistemas de Comunicação:
 - Aumentar o envolvimento dos diversos colaboradores.

Módulo III - As relações interpessoais

- O Eu, o Outro e os Outros;
- Os grupos;
- As relações intergrupais;
- Atitudes e comportamentos do bom "ouvinte";
- O autoconceito, a autoestima e o nível de desempenho nas funções e tarefas;
- As primeiras impressões no relacionamento interpessoal.

Módulo IV - Gestão de equipas

- A importância da comunicação na gestão dos grupos de trabalho e das equipas;
- As mudanças permanentes nos postos de trabalho, nas pessoas e nas estruturas e seus reflexos no desempenho profissional.

Módulo V - As reuniões como instrumento e local privilegiado de comunicação

- Reuniões e grupos de trabalho;
- Os grupos centrados na tarefa ou na relação;
- Tipos de Reuniões;
 - Planeamento, Organização, Condução e Conclusão das Reuniões
- Comunicação e Participação:
 - A partilha de conhecimentos e de ideias (críticas e opiniões).
- Liderança nas reuniões;
- O Funcionamento das reuniões:
 - Espaço e Tempo;

- Os auxiliares da reunião.
- O Acompanhamento inter-reuniões.