

Comunicação Eficaz

Objetivos Gerais

Todos comunicamos de forma diferente e a forma como o fazemos influencia, direta ou indiretamente, o nosso interlocutor e dita o tipo de resposta que este nos dá. Muitas vezes um problema entre um ou mais interlocutores começa por uma falha de comunicação. Neste sentido, é fundamental que cada um desenvolva estilos e atitudes que permitam um ótimo entendimento durante a comunicação. Este Curso visa que os seus participantes reconheçam a importância da comunicação no relacionamento interpessoal aplicando as técnicas para uma comunicação de excelência.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Melhorar a comunicação com diversos interlocutores;
- Ensinar como usar a comunicação para influenciar o comportamento de outros;
- Analisar o papel da comunicação na motivação das equipas;
- Desenvolver relações interpessoais eficazes;
- Adquirir as ferramentas necessárias para influenciar através da argumentação.

Destinatários

Este Curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar competências de comunicação de base por forma a potenciar um relacionamento interpessoal de sucesso.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – A Comunicação com Diversos Interlocutores

- A comunicação como processo fundamental de suporte à relação com o cliente interno/externo;

- Formas e facilitadores da comunicação;
- Técnicas para estabelecer rapport com os diferentes interlocutores;
- Ultrapassar as barreiras e constrangimentos à comunicação.

Módulo II – A Influência da Comunicação no Comportamento dos Outros e no Alcance de Resultados

- O processo de comunicação;
- A importância do feedback;
- Atitudes e comportamentos do bom "ouvinte";
- A importância da comunicação assertiva.

Módulo III – O Papel da Comunicação na Motivação e Envolvimento de Equipas

- Como comunicar eficazmente;
- A comunicação na equipa: tipos e formas;
- Encorajar a iniciativa e saber lidar com as disfunções;
- Envolver a equipa na resolução dos problemas.

Módulo IV – Desenvolver Relações Interpessoais Eficazes

- Relacionamento interpessoal – Principais conceitos;
- As bases do relacionamento interpessoal;
- Fatores bloqueadores e facilitadores do relacionamento com o outro;
- Comportamentos corretos para a qualidade no relacionamento interpessoal.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.