

## 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.

### 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

18 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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

#### 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.