

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:

1. Processo de comunicação e perfis comunicacionais

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

2. Ruídos no processo de comunicação

- Ruídos Gerais e Ruídos específicos de cada fase.

3. A comunicação assertiva

- Particularidades;
- Vantagens;
- A empatia.

4. Escuta ativa

- Escuta ativa / dinâmica.

5. Conceito de contexto comum

- Semântica / Sintaxe;
- Para-linguagem.

6. Barreiras à comunicação

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

7. Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem;

8. Tipos de perguntas no processo de comunicação

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

9. 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.

10. Exercícios e/ou simulações.