

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.

Carga Horária:

12 horas

Conteúdo Programático:

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 estrangimentos 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.