

MÓDULO 1. CONHECER OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO E O SEU IMPACTO NO RELACIONAMENTO HUMANO:

- Conhecer as suas atitudes comunicacionais na relação com os outros.
- Identificar o seu perfil comunicacional.
- Identificar as expressões e atitudes eficazes e ineficazes e as suas consequências.
- Desenvolver a atitude assertiva.

MÓDULO 2. UTILIZAR AS TÉCNICAS DA ASSERTIVIDADE PARA PROMOVER UM CLIMA DE TRABALHO PRODUTIVO:

- Saber escutar.
- Colocar-se em sintonia: as técnicas que permitem compreender os diferentes pontos de vista.
- Saber questionar para obter a informação pertinente.
- Estimular a comunicação construtiva: utilizar a reformulação.
- Saber dizer não assegurando a relação.
- A relaxação muscular.
- Desenvolver a autoconfiança e o autodomínio.
- Estimular o sentimento de cooperação e colaboração.

MÓDULO 3. COMO LIDAR COM COMPORTAMENTOS QUE DIFICULTAM A COMUNICAÇÃO E O ENTENDIMENTO:

- Saber lidar com os comportamentos passivos, agressivos e manipuladores.
- Potenciar nos outros atitudes facilitadoras do entendimento mesmo em situações difíceis.
- Respeitar e conquistar o respeito dos outros.
- Substituir uma linguagem negativa por uma linguagem construtiva.
- Desenvolver uma postura construtiva nas relações de trabalho: abertura, disponibilidade e tolerância.

MÓDULO 4. SABER AFIRMAR-SE TRANQUILAMENTE NUMA SITUAÇÃO DE CONFLITO:

- Os sentimentos de defesa e ataque e as suas consequências nas relações interpessoais.
- Utilizar um método que permita transformar a crítica em informação útil.
- Os pontos chave que permitem criticar positivamente e exprimir opiniões e reacções negativas de forma construtiva.
- As técnicas que permitem lidar com a crítica destrutiva e mal intencionada.
- Preparar-se para um diálogo difícil, utilizando o método "DESC" de Bower.

MÓDULO 5: SABER UTILIZAR A NEGOCIAÇÃO QUOTIDIANA E O COMPROMISSO REALISTA PARA GERIR OS CONFLITOS:

- Adoptar comportamentos ganhar-ganhar.
- Potenciar a atitude afirmativa nos outros para facilitar a negociação.
- Assegurar a mediação e treinar a construção de soluções negociadas.

MÓDULO 6.: OS TRÊS PILARES DA EXCELÊNCIA INTERPESSOAL:

- A influência como alavanca da excelência.
- Construir a sua estratégia de rede.
- Aplicar as suas qualidades pessoais.
- Desenvolver a eficácia das suas relações.

MÓDULO 7: CLARIFICAR A SUA ESTRATÉGIA DE INFLUÊNCIA INTERPESSOAL:

- Criar o mapa da sua rede.
- Especificar o seu nível de influência.
- Definir objectivos precisos.

MÓDULO 8: CONHECER-SE MELHOR PARA COMUNICAR MAIS EFICAZMENTE:

- Estar consciente dos seus pontos fortes e das suas áreas de desenvolvimento.
- Limitar as suas acções ineficazes.
- Aplicar o seu sistema de valores.
- Inspirar confiança entre os seus colegas.
- Reconhecer que todas as pessoas são diferentes.

Modalidade da Formação:
Comportamental
Metodologia da Formação:
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step - .
Metodologia de Avaliação:
Avaliação da reacção dos formandos.
Acompanhamento de resultados.
Avaliação da eficácia da formação.
Local, Data, Horário e Duração:
Lisboa / Luanda.
5 dias - 20 horas
Formador(a):
Dra. Sónia Karitsis
Formadora certificada

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt