



# Programa Técnicas de Comunicação

## Módulo 1- Introdução à Comunicação da Relação:

- Componentes do processo de comunicação
- Funções e tipos da comunicação .
- Dificuldades no processo de comunicação e como ultrapassar tais dificuldades.
- O processo de comunicação humana.
- As linguagens e códigos usados.
- O incrível e sutil impacto da comunicação não verbal.
- Hábitos e tendências comportamentais.
- Solução dos conflitos entre os diferentes estilos.
- Autoconhecimento e convivência com paradoxos.

## Módulo 2- Assertividade:

- Conceito de assertividade, vantagens em ser assertivo.
- Escuta activa / escuta dinâmica
- Atitudes: Passiva, agressiva, manipuladora e assertiva.
- Assertividade como estilo de comunicação.
- Razões para utilizar a comunicação assertiva.
- Como aplicar a assertividade .

## Módulo 3- Comunicação -Emissão e Recepção de Mensagens:

- O real sentido da mensagem
- Juízos e valores pessoais
- Argumentos
- Importância do ouvir
- Factores que interferem no ouvir
- Desenvolvimento da capacidade de ouvir
- A importância do feedback
- Dificuldades em dar feedback
- Dificuldades em receber feedback
- Comunicação verbal: - articulação da fala; - ritmo de fala; - uso adequado da voz; - vocabulário; - objectividade.
- Comunicação não - verbal: - postura ; - gestos; - expressões faciais; - contacto visual.
- Perfil comunicativo do receptor.
- Comunicação direccionada ao receptor.

## Módulo 4- Técnicas de Comunicação Eficaz:

- Escuta Activa.
- Questionação.
- Feedback.
- Reformulação.
- Clarificação.
- Assertividade.

## Módulo 5- Argumentação Eficaz de Forma Persuasiva:

- Identificar as características da argumentação
- Determinar e ter em conta as variáveis de uma situação de argumentação.
- Compreender os aspectos psicológicos dos interlocutores.
- Preparar a sua argumentação.
- Dominar as Tácticas de Argumentação
- Escolher os tipos de argumentos apropriados.
- Avaliar a força e a fraqueza dos seus argumentos.
- Antecipar as objecções.
- 4.Argumentar nas Situações de Negociação
- Escolher a atitude adaptada em função do contexto.
- Utilizar as técnicas para persuadir:
- A sincronização, os acordos parciais, a apresentação das vantagens.
- Desenvolver o seu sentido de escuta e de resposta.
- Identificar os mecanismos de manipulação.
- Escolher um modo de contestação pertinente

## Módulo 6- Sucesso Pessoal Utilizando o PNL:

- PNL – Programação NeuroLinguística
- O que é a PNL ?
- O Modelo PNL e os seus campos de aplicação.
- Os pressupostos da PNL e a sua filosofia de base
- Influência, Distingão entre influência e manipulação criando um clima Ganhar –Ganhar.
- A potencialidade das metáforas.





# Programa Técnicas de Comunicação

## **Módulo 7- A importância da Comunicação escrita:**

- Abordar a Linguagem Oral x Escrita.
- Prevenir os erros e as consequências de uma Expressão Escrita Ineficaz: a auto-critica, reparação do erro, método sistemático de Revisão.
- Nível sócio cultural da mensagem.
- Escrever a partir do ponto de vista do Cliente interno ou externo.
- As etapas para escrever focalizado no cliente interno e externo.
- Definir o propósito da comunicação.
- Definir a ideia central ou a mensagem fundamental.

## **Módulo 8- Os oito métodos de desenvolvimento da expressão escrita:**

- Método por Importância.
- Método por Cronologia.
- Método por Processo.
- Método Espacial.
- Método por Contrate.
- Método do específico para o geral e vice-versa.
- Método Analítico.
- Método especial.

## **Módulo 9- A mensagem escrita Activa e Receptiva:**

- Desenvolver a mensagem de acordo com os objetivos.
- Mensagem organizada.
- Focalizada no público-alvo.
- Desenvolvimento planeado.
- Mensagem com estrutura.
- Mensagem com clareza.
- Mensagem com lógica.

## **Módulo 10- Praticar activamente as técnicas de criatividade pessoal ou em grupo:**

- Técnica dos 3 desejos.
- Técnica da matriz da descoberta.
- Técnica dos contrários.
- Técnica uma palavra ao acaso.
- Técnica do brainstorming.
- Técnicas de avaliação das ideias: O check -list; PCI;
- A tábua de avaliação; A matriz dupla.

## **Módulo 11- Six Thinking Hats, Segundo a metodologia de Edward de Bono**

- Método de pensamento tradicional versus pensamento paralelo.
- Os seis chapéus do pensamento como técnica alternativa e de resultados inovadores.
- Benefícios pessoais e organizacionais dos seis chapéus do pensamento.
- 4 Conceitos gerais sobre os seis chapéus do pensamento.
- Uso dos chapéus - individual e sequencial.
- Distinguir os diferentes elementos do pensamento -Chapéus

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](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)