

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E EMPÁTICA NO TRABALHO

FORMAÇÃO ONLINE

 **17/21 JUNHO**

 **09H-13H**

 **8H**

FORMAÇÃO CERTIFICADA

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor. Válida para o cumprimento da obrigatoriedade das 40h em matéria de Formação Profissional, ao abrigo do Código do Trabalho.



FORMAÇÃO À SUA MEDIDA

Interessado/a em personalizar esta formação na sua empresa?

Contacte-nos: formacao@synergie.pt

OBJETIVOS

- Promover a autoconsciência relativamente ao próprio estilo comunicacional, respetivos pontos fortes e pontos a melhorar;
- (Re)Conhecer a importância da comunicação, seu impacto e benefícios na atividade profissional, nas relações de trabalho e na imagem corporativa;
- Adotar uma comunicação eficaz e assertiva para um relacionamento interpessoal mais positivo e empático;
- Adequar a comunicação a diferentes situações, meios e interlocutores/as;
- Promover a melhoria/otimização da comunicação junto de clientes internos/as e/ou externos/as e demais interlocutores/as, orientada para o diálogo, cooperação e satisfação mútua.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Autodiagnóstico Pessoal e Profissional

- Qual o meu estilo de comunicação?
- Como me relaciono com o Outro em termos comunicacionais?

Importância da Comunicação na Atividade Profissional e na Imagem da Organização

- Impacto da comunicação no exercício laboral e na organização
- Benefícios duma comunicação eficaz no relacionamento interpessoal e na produtividade

Comunicação Eficaz e Positiva

- Atitudes facilitadoras da comunicação
- Superar barreiras à comunicação
- Adaptar a comunicabilidade em função do perfil de cada interlocutor/a, ao nível das relações laborais internas e externas - clientes, fornecedores, colegas de trabalho, outros

Competências para desenvolver uma Atitude Assertiva

- Simpatia/Empatia
- Voz/Timbre
- Escuta ativa
- Autoconfiança
- Autocontrolo
- Não julgamento negativo a priori
- Determinação
- Capacidade de dar e receber feedback construtivo
- Técnica DESC para lidar com situações difíceis

Plano de Desenvolvimento Pessoal e Profissional

- Identificação de ações para melhoria/otimização da comunicação

METODOLOGIA

Formação síncrona, desenvolvida em **tempo real**, com o **contacto e a interação direta entre formadora e grupo formativo**, incluindo a exploração de exemplos e casos práticos.

Será disponibilizado a todos/as os/as participantes material de apoio.

DESTINATÁRIOS/AS

- Público em geral.

FORMADORA

Márcia Rosário

Licenciatura em Psicologia.

Larga experiência como Formadora na Área Comportamental, incluindo Gestão do Tempo, Gestão de Stress, Gestão de Emoções, Gestão de Conflitos, Atendimento, Comunicação, Assertividade, Relações Interpessoais e Motivação.

Experiência como Coordenadora e Gestora de Formação.

Experiência como Gestora de Recursos Humanos.

Experiência como Psicóloga.

REQUISITOS

Computador com placa de som, microfone, câmara e ligação à Internet.

A formação será desenvolvida com recurso e acesso gratuito a Plataforma disponibilizada aos/às participantes, não sendo necessário a instalação de quaisquer programas ou aplicações.

INVESTIMENTO

180€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição.

INSCRIÇÕES

Até **07 de junho**, para o e-mail: formacao@synergie.pt

Informações adicionais:

936 527 514 (custo de uma chamada para a rede móvel nacional)

226 052 122 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

Confirmação da realização do curso sujeita ao número mínimo de participantes.