

Comunicação Assertiva e Empática no Trabalho



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.

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

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

Plano de Desenvolvimento Pessoal e Profissional

- Identificação de ações para melhoria/otimização da comunicação

Serviços Synergie Formação

Formação à Medida
(intraempresas)

Formação para o Público em Geral
(interempresas)

Formação On Job

**Coaching Individual e
Team Coaching**

Consultoria

- Diagnóstico de Necessidades de Formação
- Diagnóstico do Clima Organizacional
- Sistema de Gestão de Competências
- Sistema de Avaliação de Desempenho
- Avaliação de Riscos Psicossociais
- Saúde e Ergonomia no Trabalho: prevenção de lesões, exercícios, posturas e hábitos saudáveis
- Desenvolvimento de Performance Comercial
- Avaliação do Atendimento: Estudos Cliente Mistério, Protocolo de Atendimento, Ações de Melhoria
- Outros projetos

OS NOSSOS SERVIÇOS

CERTIFICAÇÃO

Formação Certificada

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor.

Formação válida para o cumprimento da obrigatoriedade legal em matéria de Formação, ao abrigo do Código do Trabalho.

Mais informações

Sofia Clemente
sofia.clemente@synergie.pt
93 652 75 14 | 22 605 21 22

INFORMAÇÕES