Comunicação Efetiva e Assertiva

Pessoas - Liderança, Comunicação e Inteligência Emocional

- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14h

Sobre o curso

A comunicação eficaz e assertiva é crucial para o sucesso em qualquer ambiente de trabalho ou relacionamento pessoal. O curso de Comunicação Efetiva e Assertiva irá ajudar a desenvolver competências para se expressar de forma mais clara e persuasiva, além de aprender técnicas para lidar com conflitos e negociações de forma eficaz. O desenvolvimento destas competências irá aumentar a confiança e eficiência no trabalho, bem como as relações interpessoais.

Este curso foi desenhado para profissionais que desejam melhorar a sua comunicação interpessoal, tornando-a mais eficaz, participativa e influente. Através de técnicas práticas, roleplays e da aplicação da metodologia DISC, os participantes irão conhecer melhor os seus próprios estilos comunicacionais e os dos outros, aprendendo a adaptar a sua abordagem em diferentes contextos e perfis. Saber ouvir, dar e receber feedback, gerir emoções em situações críticas e comunicar com confiança são algumas das competências-chave que serão trabalhadas ao longo da formação.

Ao desenvolver uma comunicação mais clara e assertiva, os participantes não só fortalecem as suas relações profissionais, como também contribuem para ambientes de trabalho mais cooperativos, produtivos e saudáveis.

*Este curso inclui o assessment **DISC,** uma ferramenta que analisa quatro principais traços de comportamento humano: Decisão (D), Interação (I), Serenidade (S) e Cumprimento (C). O DISC facilita o autoconhecimento e a compreensão dos diferentes perfis comportamentais, proporcionando uma base sólida para melhorar a comunicação e a colaboração.*

Com este assessment, a abordagem em sala permitirá aos participantes adaptar melhor as suas interações, enriquecendo a experiência formativa.
O assessment DISC deve ser realizado com uma semana de antecedência, e, assim que concluído, o participante terá acesso imediato ao seu relatório personalizado.

Destinatários

Este curso destina-se a profissionais de todas as áreas e níveis hierárquicos que desejem:

- Melhorar a sua capacidade de comunicar com clareza, empatia e assertividade;
- Lidar com situações críticas, conversas difíceis ou ambientes de trabalho desafiantes;

- Desenvolver competências de feedback e escuta ativa;
- Reforçar a colaboração em equipa e a qualidade das relações profissionais;
- Adaptar o seu estilo comunicacional a diferentes interlocutores, contextos e canais.

É especialmente útil para **líderes de equipa, gestores, profissionais de atendimento ao público, recursos humanos e colaboradores que trabalhem em ambientes colaborativos ou com elevada exigência comunicacional.**

Objetivos

No final da formação, os participantes serão capazes de:

- **Compreender os princípios da comunicação eficaz e assertiva**, identificando os principais obstáculos e fatores de sucesso;
- **Reconhecer o papel das emoções e da inteligência emocional** na forma como comunicam, escutam e reagem;
- **Identificar o seu próprio estilo de comunicação e o dos outros**, com base na metodologia DISC
- **Ajustar a sua abordagem de comunicação** de acordo com os perfis dos interlocutores;
- **Aplicar técnicas de escuta ativa, feedback e feedforward**, promovendo relações mais construtivas e baseadas na confiança;
- **Expressar-se com maior clareza, empatia e objetividade**, mesmo em contextos de conflito ou mudança;
- **Adaptar a comunicação a diferentes canais (presencial, digital, remoto)**, mantendo a eficácia da mensagem.

Metodologia

A formação terá uma abordagem participativa, promovendo a interação entre os participantes e a aplicação prática dos conceitos discutidos.

A metodologia combinará brainstorming com algumas dinâmicas/roleplays.

Programa

- A Confiança e a Comunicação;
- O Papel da Comunicação;
- O Papel do Feedback e do Feedforward;
- Comunicação em situações críticas ou de mudança;
- Plano de melhoria Individual.

A Confiança e a Comunicação

- Qual o papel da confiança na comunicação

- O papel das emoções e da inteligência emocional na forma como comunicamos e escutamos
- Diferenças entre comunicação atribuída e veiculada
- Novas tendências comunicacionais (digital e remota) e desafios futuros

O Papel da Comunicação

- A comunicação como fator diferenciador/facilitador das relações:
  ✓ Comunicação Verbal (escrita e falada)
  ✓ Comunicação Não Verbal
- Como identificar e promover um estilo comunicacional que se adapte ao perfil do interlocutor
- A comunicação envolvente (empática), participativa e clara (comunicação inclusiva e não violenta)
- O que é a Assertividade:
  ✓ A comunicação assertiva, influente e focada na ação
- Escutar de forma eficiente. Escuta passiva, compreendida e participativa
- A importância de ter um plano/cultura comunicacional individual e coletiva focado na melhoria contínua

O Papel do Feedback e do Feedforward

- Diferenças entre feedback e feedforward
- Do feedback ou feedforward (da informação à ação):
  ✓Capacidade de Influenciar e direcionar
  ✓Comunicação como ferramenta de delegação e autonomia
- Quando o fazer e como o fazer
- Como desenvolver uma cultura de Feedback e Feedforward
- A comunicação como ferramenta de delegação e autonomia

Comunicação em situações críticas ou de mudança

- Comunicação empática e assertiva em situações de conflito
- Do conflito à solução
- Comunicação eficiente, da situação atual à desejada

Plano de melhoria Individual