

350 – COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL – COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

Carga horária – 50 horas

OBJECTIVOS

Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.

Desenvolver a comunicação assertiva.

Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.

Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.

Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

CONTEÚDOS

Processo de comunicação e perfis comunicacionais

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor / Receptor
 - Canal
 - Mensagem / código
 - Contexto
 - *Feedback*
- Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo

Comunicação assertiva

- Particularidades e vantagens do perfil assertivo
- Empatia
 - Escuta activa / escuta dinâmica
 - Conceito de contexto comum
 - Semântica / sintaxe
 - Paralinguagem

Barreiras à comunicação

- Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objectivas
 - Subjectivas
 - Barreiras externas
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
Construção, adaptação, envio, recepção e interpretação da mensagem

