Módulo: Comunicação Interpessoal - Comunicação Assertiva

Carga Horária: 50 horas

Objetivos

• 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/Recetor;
- Canal;
- Mensagem/código;
- Contexto;
- Feedback.

• Diferentes perfis comunicacionais:

- Passivo;
- Agressivo;
- Manipulador;
- Assertivo.

• Comunicação assertiva;

• Particularidades e vantagens do perfil assertivo;

• Empatia:

- Escuta ativa/escuta dinâmica;

- Conceito de contexto comum;

- Semântica sintaxe;

- Paralinguagem.

• Barreiras à comunicação;

• Barreiras gerais do processo de comunicação:

- Barreiras internas;

- Objetivas;

- Subjetivas;

- Barreiras externas.

• Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação:

- Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem.

• Processamento interno da informação;

• Processamento fonético;

• Processamento literal (significado);

• Processamento reflexivo (empático);

• Tipos de perguntas no processo de comunicação:

- Abertas;

- Fechadas;

- Retorno;

- Reformulação.