

## **COMUNICAÇÃO INFLEUNTE E GESTÃO DE CONFLITOS (18 horas)**

**Formadora: Graça Oliveira**

### **Objetivo Geral:**

- Compreender a importância do comportamento comunicacional na relação interpessoal.

### **Objetivos Específicos:**

- Reconhecer os seus padrões comunicacionais e identificar pontos fortes e aspetos a melhorar no modo como comunica.
- Utilizar técnicas de comunicação que fortalecem a sua capacidade de influência e permitem ser mais eficaz na sua intervenção junto de outros interlocutores.
- Desenvolver uma maior flexibilidade na relação com os outros, ajustando o comportamento ao perfil do interlocutor.
- Comunicar com confiança em situações de grupo e promover acordos e linhas de ação claras.
- Saber negociar de forma a obter a colaboração dos outros na concretização de objetivos de trabalho.
- Manter o autocontrolo em situações interpessoais geradoras de tensão / ansiedade.
- Treinar competências de comunicação e de resolução construtiva de conflitos.

### **Programa:**

#### **1. Compreender o Papel da Comunicação no Quotidiano Profissional**

- Conhecer-se como condição para desenvolver-se.
- Meios para aprofundar o conhecimento de si: auto-observação e feedback.
- Princípios da comunicação e seu impacto no comportamento individual.
- Modelo de comunicação: como comunicamos connosco e com os outros.
- O papel dos mapas mentais individuais como filtros da realidade.

#### **2. Técnicas Facilitadoras da Comunicação**

- As dimensões da comunicação: o corpo, a emoção e a linguagem.
- Influência e persuasão: “o que se comunica” e o “modo como se comunica”.
- O poder do verbal e do não-verbal.
- Criar um contexto de sintonia promotor do diálogo.
- Desenvolver uma postura construtiva: abertura, disponibilidade e tolerância.
- Saber colocar-se no lugar do outro: o papel da empatia na relação.
- Desenvolver a escuta ativa e empática.
- Saber perguntar: o questionamento assertivo.
- Saber exprimir-se e argumentar com clareza e segurança.
- Utilizar uma linguagem positiva na interação com o outro.

### **3. Conduzir as Interações Profissionais com Assertividade**

- O uso do poder nas relações: poder abusivo, ausência de poder e poder assertivo.
- Diagnóstico do estilo comunicacional.
- Reconhecer formas típicas de resposta não-assertiva.
- Princípios-chave da comunicação assertiva.
- Expressar assertivamente ideias, pontos de vista e sentimentos.
- Formular pedidos e dar orientações de forma clara.
- Fazer críticas e responder a críticas de forma construtiva.
- Saber colocar limites quando necessário.
- Ser assertivo em situações de interação grupal.

### **4. Compreender a Dinâmica do Conflito**

- Definição de conflito.
- Natureza dos conflitos no local de trabalho e fatores que estão na sua origem.
- Componentes do conflito e fases do mesmo.
- Formas funcionais e disfuncionais do conflito.
- O conflito como fonte de desenvolvimento pessoal e relacional.

### **5. Saber afirmar-se numa situação de conflito**

- Reconhecer bloqueios pessoais em situações de interação difícil.
- Gerar um clima de comunicação win-win de forma a facilitar consensos e procurar compromissos mutuamente satisfatórios.
- Saber utilizar a negociação quotidiana e o compromisso realista para gerir os conflitos.
- Usar uma linguagem positiva e construtiva.
- Regular as reações emocionais, próprias e dos outros.

### **6. Plano de Desenvolvimento Individual**

Cada participante define um Plano Pessoal de Melhoria, identificando objetivos de aperfeiçoamento das suas Competências Comunicacionais.