



COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
 - Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional;
 - Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação;
 - Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.

DESTINATÁRIOS:

- Empregados que estejam em contacto com o público/clientes ao telefone ou presencialmente;
- Empregados com responsabilidades de acolhimento, atendimento e receção de clientes;
- Desempregados que pretendam trabalhar em cargos com contacto direto com o público/cliente;
- Desempregados e/ou empregados que queiram desenvolver as suas capacidades de comunicação.

PROGRAMA:

- Comunicação interpessoal:
 - Elementos básicos do processo comunicacional;
 - Determinantes da comunicação eficaz;
 - Estilos comunicacionais;
 - A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho;
- Estilos de comportamento e comportamento assertivo:
 - Estilos típicos de comportamento;
 - Dimensões do comportamento assertivo;
 - Componente emocional da assertividade;
 - Desenvolvimento da assertividade.

REQUISITOS:

- Residentes na **Região Centro**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

CRONOGRAMA:

Veja o horário através de www.c4g.pt/formacao/centro/

PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>