

Programa de formação

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL –
COMUNICAÇÃO ASSERTIVA



GreenSkills

Índice

1.	Identificação da formação	2
2.	Objetivos gerais	2
3.	Objetivos específicos	2
4.	Destinatários	2
5.	Conteúdos Programáticos	2
6.	Metodologias de formação	2
7.	Recursos didáticos	2
8.	Espaços	2
9.	Equipamentos	3
10.	Avaliação	3
10.1.	Avaliação dos formandos	3
10.2.	Avaliação do processo formativo	3
11.	Condições de frequência	3
12.	Observações	3

1. Identificação da formação

Designação: Comunicação interpessoal – comunicação assertiva

Duração Total: 50 horas

Modalidade: Outras ações de formação profissional (OFP)

Forma de organização: À distância

2. Objetivos gerais

Esta formação visa dotar os participantes de competências que lhes permitam compreender os elementos intervenientes no processo comunicacional e reconhecer diferentes perfis de comunicação. Pretende-se desenvolver a assertividade como prática essencial para uma comunicação eficaz, identificar e ultrapassar barreiras que possam surgir ao longo do processo e compreender os mecanismos de processamento interno da informação. Adicionalmente, os participantes serão capacitados para aplicar adequadamente diferentes tipos de perguntas, potenciando a clareza, a empatia e a eficácia na interação interpessoal e profissional.

3. Objetivos específicos

Ao concluir a formação, os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação;
- Reconhecer e adaptar-se aos diferentes perfis comunicacionais;
- Desenvolver competências de comunicação assertiva em contextos pessoais e profissionais;
- Identificar e superar barreiras existentes nas diferentes fases do processo de comunicação;
- Analisar e realizar os diversos tipos de processamento interno da informação;
- Aplicar adequadamente os diferentes tipos de perguntas para potenciar a eficácia comunicacional.

4. Destinatários

A ação de formação de Comunicação interpessoal – comunicação assertiva destina-se a indivíduos que procuram aprimorar as suas competências comunicativas, incluindo trabalhadores de diferentes setores, estudantes ou pessoas que desejam melhorar as suas relações interpessoais.

O público-alvo inclui trabalhadores que atuam em áreas de atendimento, liderança, recursos humanos, educação ou qualquer função que requeira interação eficaz com outras pessoas.

Destina-se ainda a todos os indivíduos com interesse nesta área de formação, com idade igual ou superior a 16 anos – os formandos com idade inferior a 18 anos terão que apresentar uma declaração de autorização de frequência, assinada pelo respetivo encarregado de educação ou tutor legal.

5. Conteúdos Programáticos

MÓDULO 1 | Processo de comunicação e perfis comunicacionais

Duração: 10 horas

Objetivos:

- Compreender os elementos que intervêm no processo de comunicação e a sua função;
- Identificar e caracterizar diferentes perfis comunicacionais e a sua influência na interação.

Conteúdos:

- Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação;
- Diferentes perfis comunicacionais.

MÓDULO 2 | Comunicação assertiva

Duração: 15 horas

Objetivos:

- Desenvolver competências de comunicação assertiva em contextos interpessoais e profissionais;
- Aplicar a empatia como ferramenta para melhorar a clareza e a eficácia comunicacional.

Conteúdos:

- Particularidades e vantagens do perfil assertivo;
- Empatia.

MÓDULO 3 | Barreiras à comunicação

Duração: 10 horas

Objetivos:

- Reconhecer barreiras gerais e específicas que afetam o processo de comunicação.
- Identificar estratégias para superar obstáculos nas diferentes fases do processo comunicacional.

Conteúdos:

- Barreiras gerais do processo de comunicação;
- Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação.

MÓDULO 4 | Processamento interno da informação

Duração: 10 horas

Objetivos:

- Compreender os diferentes tipos de processamento interno da informação (fonético, literal e reflexivo);
- Aplicar o conhecimento sobre processamento da informação para melhorar a interpretação e resposta durante a comunicação.

Conteúdos:

- Processamento fonético;
- Processamento literal (significado);
- Processamento reflexivo (empático).

MÓDULO 5 | Tipos de perguntas no processo de comunicação

Duração: 5 horas

Objetivos:

- Aplicar corretamente diferentes tipos de perguntas para facilitar a interação;
- Utilizar técnicas de retorno e reformulação para assegurar a clareza e eficácia da comunicação.

Conteúdos:

- Perguntas abertas e fechadas;
- Retorno;
- Reformulação.

6. Metodologias de formação

Expositiva: Apresentação de conceitos teóricos fundamentais
Demonstrativa: Exemplificação prática de técnicas e procedimentos
Participativa: Discussão em grupo, brainstorming, estudos de caso
Ativa: Simulações, role-playing, exercícios práticos
Projeto: Desenvolvimento de projeto a definir

7. Recursos didáticos

- Manual da formação;
- PowerPoint de suporte;
- Suporte pdf de apoio ao manual.

8. Espaços

Sala de formação virtual com recurso à plataforma Zoom.

9. Equipamentos

- Computador portátil (ou tablet) com acesso à internet;
- Câmara e microfone funcionais;

10. Avaliação

10.1. Avaliação dos formandos

Modalidades:

- **Diagnóstica:** Dinâmica de grupo inicial.
- **Formativa:** Observação contínua da participação e desempenho
- **Sumativa:** apresentação oral + teste de avaliação sumativa

CrITÉrios de Avaliação:

- Participação e assiduidade (20%)
- Aplicação prática dos conhecimentos (30%)
- Teste de avaliação sumativa (40%)
- Reflexão (10%)

Classificação: Escala de 0 a 20 valores (mínimo 10 valores para aprovação)

10.2. Avaliação do processo formativo

A avaliação da formação é efetuada através da aplicação de inquéritos de avaliação do processo formativo e do desempenho do formador dirigido aos formandos e ao formador.

11. Condições de frequência

- Assiduidade mínima de 90%
- Participação ativa em todas as atividades

12. Observações

A Greenskills atua como entidade promotora da presente ação de formação sendo que a mesma é desenvolvida pela entidade parceira Cooperativa de Solidariedade Social Múltipla Escolha, CRL.

Os equipamentos necessários para a realização das atividades formativas são de responsabilidade do formando ou do formador, devendo ser de sua propriedade. A entidade promotora e a entidade formadora não têm a obrigação de fornecer, emprestar ou oferecer esses equipamentos.

Os recursos didáticos correspondem a materiais de apoio que poderão ser disponibilizados ou oferecidos aos formandos pela entidade promotora, pela entidade formadora ou pelo próprio formador.

O Certificado de Formação Profissional será emitido pela plataforma SIGO, mediante frequência de 90%, e entregue a cada participante no final da ação de formação, desde que sejam cumpridos todos os requisitos estabelecidos, nomeadamente a entrega e validação da documentação obrigatória, bem como o cumprimento dos critérios de avaliação previamente definidos. Caso o formando não cumpra os parâmetros mencionados, poderá ser entregue um Certificado de Frequência de Formação Profissional caso se verifique a presença em, pelo menos, 75% da ação de formação.