



PROGRAMA DE FORMAÇÃO

- E-Learning -

Comunicação Assertiva com PNL | 25 horas

DESTINATÁRIOS

Todos os profissionais interessados em desenvolver competências de comunicação assertiva.

OBJETIVOS DA FORMAÇÃO

Objetivo Geral:

- Desenvolver as competências de comunicação assertiva, de um modo eficaz.

Objetivos Específicos:

- Reconhecer o que é a comunicação assertiva e qual a sua importância;
- Identificar os elementos e estilos de comunicação;
- Reconhecer alguns dos obstáculos que perturbam a comunicação;
- Identificar diversas técnicas para uma comunicação assertiva;
- Identificar o que é a PNL e a sua relevância para a comunicação assertiva;
- Mobilizar uma linguagem positiva no ato de comunicar;
- Reconhecer as especificidades existentes na comunicação verbal e não verbal;
- Reconhecer a importância da Comunicação nas Empresas e Organizações, através da aplicação de uma postura assertiva e das principais técnicas de PNL.

MODALIDADE E FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Formação *E-Learning*

Outras ações de formação contínua (não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações)

ORGANIZAÇÃO DO CURSO / CONTEÚDOS A ABORDAR

Os conteúdos programáticos do curso de Comunicação Assertiva com PNL da **B-Training, Consulting** serão organizados por módulos, segundo um desenvolvimento sequencial.

Módulos	Duração
I – Fundamentos da Comunicação Assertiva com PNL	6 H
II - PNL aplicada à Comunicação Assertiva	8 H
III - Comunicação Assertiva com PNL Aplicada a Pessoas e Organizações	10 H
IV - Encerramento	1 H
TOTAL	25 Horas

Módulo I. Fundamentos da Comunicação com PNL

- ✓ Introdução aos Elementos da Comunicação
- ✓ A Complexidade do Ato de Comunicar
 - . Metáfora do Iceberg
 - . Comunicação Eficiente e Comunicação Eficaz
 - . Fatores que Intervêm na Fidelidade da Comunicação
 - . A Importância dos Silêncios no Processo de Comunicação
 - . Técnica da Escuta Ativa no Processo de Comunicação
- ✓ O que é a Comunicação Assertiva?
 - . Estilos de Comportamento na Comunicação
- ✓ Características de um Comunicador Assertivo

Módulo II. PNL aplicada à Comunicação Assertiva

- ✓ PNL - Programação Neurolinguística
 - . O que é PNL?
 - . O Mapa Não é o Território
 - . Sistemas de Representação
- ✓ Técnicas de PNL aplicáveis à Comunicação Assertiva.
 - . Perguntas Abertas ou Fechadas
 - . Técnica das Posições Percetuais
 - . A Importância do *Rapport* no Contexto Profissional
 - . Âncoras
 - . *Feedback*
- ✓ Técnicas complementares de PNL aplicáveis à Comunicação Assertiva
 - . Relaxamento e respiração

Módulo III. Comunicação Assertiva com PNL Aplicada a Pessoas e Organizações

- ✓ Comunicação Intrapessoal (Conosco Próprios)
 - . Autoimagem
 - . Lidar com Sentimentos de Contrariedade
 - . Utilização de Frases Positivas
- ✓ Comunicação Interpessoal (Com os Outros)
 - . Perceção
 - . Comunicação Não Verbal
 - . Comunicação Verbal
 - . Barreiras à Comunicação
 - . Construir a Confiança
- ✓ Comunicação nas Empresas e Organizações
 - . Benefícios da PNL para as Empresas e Organizações
 - . Tipos Redes de Comunicação
 - . Técnicas de Assertividade em Situações de Discórdia

Encerramento

- ✓ Ideias Chave a Reter
 - Os Mandamentos da Comunicação Assertiva

ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O curso decorrerá em ambiente *e-learning*, através da plataforma de aprendizagem **B-Training Academy** que se encontra acessível em: <https://b-trainingacademy.pt/>

A metodologia predominante do curso caracteriza-se pelo visionamento, pelo formando, das temáticas do curso, em articulação com a realização de exercícios de aplicação e sistematização.

O curso é organizado sobre um modelo centrado no conteúdo e nos recursos disponibilizados como fonte de aprendizagem, ajustados ao desenvolvimento de um percurso individual.

É assegurada uma relação ativa entre o conteúdo e o formando, exigindo interatividade entre ambos em diversos momentos. O conteúdo vai sendo partilhado com o formando sob a forma expositiva, interrogativa e ativa.

Toda a informação relacionada com o curso encontra-se na própria estrutura do mesmo. Com efeito, ao longo do curso vão surgindo diversos momentos em que o formando é conduzido a explorar em detalhe o conteúdo que está a ser partilhado. Este aspeto tem a particularidade do formando não ser capaz de avançar no curso, sem que o conteúdo associado seja previamente explorado.

Para o desenvolvimento do curso, o formando conta com o apoio da Equipa Técnico-Pedagógica para esclarecimento de questões (tempo máximo de resposta 48 horas).

CANAIS DE DISTRIBUIÇÃO DOS CONTEÚDOS

Os canais de distribuição dos conteúdos para desenvolvimento do curso que o formando tem disponíveis assumem a forma de um manual relativo ao curso e exercícios de aplicação/sistematização sobre a temática, ao longo do curso.

A informação relacionada com o curso encontra-se na própria estrutura do mesmo, pelo que se assume igualmente como um suporte de apoio à aprendizagem, na medida em que fica arquivado no histórico do formando e pode ser revisto sempre que desejar.

ESTRATÉGIA PEDAGÓGICA DE TUTORIA

Existe um acompanhamento do percurso de formação do formando por parte da Equipa Técnico-Pedagógica, encontrando-se sempre disponível para apoio técnico ao curso e para esclarecimento de questões. Existe um sistema de mensagens na Plataforma que o formando poderá utilizar para contacto direto.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

A metodologia de avaliação das aprendizagens a aplicar no presente curso, terá como base uma **Avaliação Sumativa**, concretizada através da realização de um teste de avaliação final. Com esta avaliação pretende-se, verificar se os resultados esperados foram alcançados pelo formando.

O teste final é constituído por 10 perguntas de escolha múltipla, onde o formando a oportunidade de repetir o mesmo, sem limite de tentativas.

É em função da análise destes diferentes elementos que resultará uma classificação final de curso, de acordo com a escala de avaliação numérica de 0 a 100 com a seguinte correspondência em termos qualitativos:

- 0% - 39% – Muito Insuficiente
- 40% - 69% – Insuficiente
- 70% - 79% – Suficiente
- 80% - 89% – Bom
- 90% - 100% – Muito Bom

A aprovação do formando no final do curso será determinada pelos seguintes critérios:

- Considera-se que um formando teve aproveitamento no curso - apto - quando a sua classificação final for igual ou superior a 70%, correspondendo em termos qualitativos a "Suficiente".
- Considera-se que um formando não teve aproveitamento no curso - não apto - quando a sua classificação final for igual ou inferior a 69%, correspondendo em termos qualitativos a "Insuficiente".

No final do curso, se obtiver aprovação, o formando tem direito a receber um Certificado de Formação Profissional.

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

O curso tem associado um itinerário de atividades, servindo de orientação e guia ao formando para exploração dos conteúdos.

O curso estará disponível ao formando, durante 30 dias, a contar a partir do momento em que o mesmo for disponibilizado.