L'AKADÉMIE DU DIGITAL · PROGRAMA DE FORMAÇÃO Certificação Qualiopi em preparação

Compreender-se e criar laços

FOR-CMR-M1-A · Comunicação Relacional

Lançar as bases de uma comunicação autêntica: conhecer-se melhor para se ligar melhor aos outros

DURAÇÃO
14 horas — 2 módulos de 7h (teoria e oficina)

PREÇO
Sob orçamento

PÚBLICO
Empresas e particulares

PRAZO DE ACESSO
Acesso em 2 dias úteis após validação da necessidade e dos pré-requisitos.

Formação dinamizada em coanimação, estabelecida por orçamento. Tarifa calculada com base em 70 € s/ IVA por hora (módulo de 14 h); indicativa e negociável consoante o volume, o formato e o contexto.

Objetivos pedagógicos

- Compreender os mecanismos de base da comunicação verbal e não verbal
- Identificar os seus modos de comunicação, os seus pontos fortes e os seus pontos de atenção
- Praticar a escuta ativa e o questionamento para compreender o outro
- Criar e manter um clima de confiança numa conversa
- Construir um plano de ação pessoal para progredir nas suas relações

Público-alvo

- Colaboradores, gestores e equipas que desejam melhorar as suas relações profissionais
- Particulares, independentes e promotores de projetos
- Estudantes e formandos de escolas e centros de formação

Pré-requisitos

- Nenhum pré-requisito técnico nem diploma específico.
- Estar disposto a participar em simulações e em trocas em grupo num ambiente de respeito.

Programa

TEORIA Módulo Teórico — Compreender-se e criar laços

O módulo apresenta o esquema da comunicação, o peso do verbal, do paraverbal e do não verbal, os filtros que deformam as mensagens (crenças, emoções, contexto), as bases da escuta ativa (reformulação, silêncio, perguntas abertas) e as condições da confiança numa relação.

Objetivo : compreender o que se passa numa conversa e conhecer as alavancas de uma escuta de qualidade.

- Verbal, paraverbal e não verbal.
- Filtros de perceção e mal-entendidos.
- Escuta ativa, reformulação e questionamento.

Avaliação : Questionário de compreensão e análise de uma situação de conversa.

Receção e enquadramento	15 min	Apresentar o programa, os objetivos e o decurso; recolher as expectativas. Apresentação oral, ronda de apresentações.	
Os componentes da comunicação	2h05	Esquema da comunicação, peso do verbal, do paraverbal e do não verbal. Exposição interativa, exemplos concretos, trocas com o grupo.	Perguntas orais; mini-questionário.
Filtros e mal-entendidos	2h05	Crenças, emoções, contexto: como uma mensagem é deformada entre o emissor e o recetor. Exposição interativa, exemplos concretos, trocas com o grupo.	Perguntas orais; mini-questionário.
Escuta ativa e confiança	2h05	Reformulação, silêncio, perguntas abertas; as condições de uma relação de confiança. Exposição interativa, exemplos concretos, trocas com o grupo.	Perguntas orais; mini-questionário.
Síntese e avaliação	30 min	Retomar os pontos-chave e avaliar as aquisições do módulo. Resumo coletivo, feedback dos participantes.	Questionário de fim de módulo (êxito ? 60 %).

OFICINA Oficina Prática — Compreender-se e criar laços

Os participantes observam-se em situação: exercícios de escuta a pares, reformulação, jogos de papéis sobre situações profissionais correntes, feedback cruzado. Cada um sai com um autodiagnóstico dos seus modos de comunicação e um plano de ação pessoal.

Objetivo : praticar a escuta ativa e construir o seu plano de progressão relacional.

- Exercícios de escuta e reformulação a pares.
- Jogos de papéis sobre situações profissionais.
- Autodiagnóstico e plano de ação pessoal.

Avaliação : Observação durante as simulações e plano de ação pessoal.

Arranque da oficina	15 min	Apresentar as instruções, o quadro de confidencialidade e a distribuição em pares ou subgrupos. Apresentação oral, constituição dos grupos.	
Ouvir sem interromper	2h05	Exercícios de escuta a pares com observador, deteção dos reflexos de interrupção. Simulações a pares e em subgrupos, jogos de papéis, debriefing coletivo.	Observação da formadora; autoavaliação orientada.
Reformular e questionar	2h05	Jogos de papéis: clarificar um pedido, reformular, fazer perguntas abertas. Simulações a pares e em subgrupos, jogos de papéis, debriefing coletivo.	Observação da formadora; autoavaliação orientada.
Autodiagnóstico relacional	2h00	Mapeamento dos seus modos de comunicação, pontos fortes e pontos de atenção. Simulações a pares e em subgrupos, jogos de papéis, debriefing coletivo.	Observação da formadora; autoavaliação orientada.
Restituição e balanço	25 min	Restituir as suas produções, tirar as lições e formular um plano de ação pessoal. Restituição oral, feedback coletivo, plano de ação escrito.	Plano de ação escrito e conversa com a formadora.
Inquérito de satisfação	10 min	Recolher a satisfação a quente. Questionário de satisfação.	Inquérito de satisfação.

Modalidades e meios pedagógicos

Formação presencial nas nossas instalações ou nas suas, em grupo reduzido. Alternância de contributos teóricos, oficinas práticas e simulações.

Material necessário :

Nenhum equipamento informático específico; sala que permita o trabalho em subgrupos

Modalidades de avaliação

Avaliação das aprendizagens durante e no final da formação; certificado de conclusão entregue a cada formando.

Acessibilidade

Formação acessível a pessoas com deficiência. Contacte-nos antes da inscrição para estudarmos as adaptações necessárias.

Financiamento

Orçamento ou convenção de formação a pedido. A certificação Qualiopi está em preparação: a elegibilidade para financiamentos OPCO será aberta após a sua obtenção.

Auditoria de certificação prevista para T1 2027. Sem elegibilidade OPCO antes da sua obtenção.

Formador(es)

Claire Marguerie — Formadora — psicologia cognitiva, comunicação e PNL