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

Comunicação Não Violenta

FOR-CMR-M3-A · Comunicação Relacional

Exprimar as suas necessidades e acolher as dos outros com clareza e respeito, mesmo em situações de tensão

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 quatro componentes da comunicação não violenta: observação, sentimento, necessidade, pedido
- Distinguir observação e juízo, necessidade e estratégia, pedido e exigência
- Exprimar um desacordo ou uma insatisfação sem acusar nem se justificar
- Acolher a crítica e a raiva do outro com empatia
- Aplicar o método a uma situação profissional real

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 — Comunicação Não Violenta

O módulo expõe as quatro etapas do método (observar sem julgar, identificar o sentimento, ligar à necessidade, formular um pedido claro), os obstáculos à comunicação (juízos, comparações, exigências), a empatia para consigo e para com o outro e as utilizações do método em situação de desacordo.

Objetivo : dominar a estrutura do método e reconhecer o que bloqueia o diálogo.

- Observação, sentimento, necessidade, pedido.
- Juízos, etiquetas e exigências: o que corta o laço.
- Empatia por si e pelo outro.

Avaliação : Questionário e transformação escrita de frases-juízo em mensagens não violentas.

Receção e enquadramento	15 min	Apresentar o programa, os objetivos e o decurso; recolher as expectativas. Apresentação oral, ronda de apresentações.	
Os quatro componentes	2h05	Observação, sentimento, necessidade, pedido: definições e exemplos. Exposição interativa, exemplos concretos, trocas com o grupo.	Perguntas orais; mini-questionário.
O que bloqueia o diálogo	2h05	Juízos, comparações, exigências, interpretações: detetá-los e transformá-los. Exposição interativa, exemplos concretos, trocas com o grupo.	Perguntas orais; mini-questionário.
Empatia e desacordo	2h05	Escutar o outro por detrás das suas palavras; exprimir um desacordo sem atacar. 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 — Comunicação Não Violenta**

Os participantes transformam frases reais em mensagens não violentas, praticam a empatia a pares, preparam e interpretam uma conversa difícil do seu contexto e formulam pedidos claros e realizáveis.

Objetivo : preparar e conduzir uma conversa difícil segundo o método.

- Transformação de frases-juízo em mensagens não violentas.
- Prática da empatia a pares.
- Preparação e interpretação de uma conversa difícil.

Avaliação : Jogo de papéis de uma conversa difícil e feedback estruturado.

Arranque da oficina	15 min	Apresentar as instruções, o quadro de confidencialidade e a distribuição em pares ou subgrupos. Apresentação oral, constituição dos grupos.	
Do juízo à mensagem	2h05	Reescrever frases reais em observação, sentimento, necessidade, pedido. Simulações a pares e em subgrupos, jogos de papéis, debriefing coletivo.	Observação da formadora; autoavaliação orientada.
Exercitar a empatia	2h05	Exercícios a pares: acolher uma emoção, reformular a necessidade do outro. Simulações a pares e em subgrupos, jogos de papéis, debriefing coletivo.	Observação da formadora; autoavaliação orientada.
A minha conversa difícil	2h00	Preparar e interpretar uma conversa do seu contexto, com feedback. 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