

+ AssertivaMente com o Cidadão | 14 horas

ENQUADRAMENTO:

A comunicação assertiva é considerada como o estilo de comunicação interpessoal mais eficaz em diversos cenários. No contexto do atendimento presencial e/ou telefónico aos munícipes, a adoção de comportamentos torna-se essencial, na medida em que favorece uma comunicação clara, direta, objetiva e respeitadora. De igual modo, a comunicação assertiva pode incentivar os munícipes a expressar as suas necessidades e preocupações de forma mais eficaz, facilitando a interação entre este e a autarquia. Adicionalmente, a assertividade permite resolver de forma mais eficaz os conflitos que possam surgir no decurso dos atos de atendimento ao munícipe. Muito embora algumas autarquias disponibilizem aos/às seus/suas trabalhadores/as um manual de boas práticas sobre os atos de atendimento a realizar junto dos munícipes, estes tendem a centrar-se na identificação dos procedimentos a cumprir, ficando por descrever que tipo de comportamentos podem contribuir para uma comunicação mais eficaz que promova a satisfação e a confiança destes cidadãos.

OBJETIVOS:

- Identificar e descrever os estilos de comunicação interpessoal;
- Identificar as dimensões do comportamento assertivo;
- Reconhecer a dimensão da componente emocional na comunicação assertiva;
- Indicar as vantagens da comunicação assertiva para os munícipes e para as autarquias;
- Reconhecer o papel das aptidões assertivas para a eficácia na comunicação com os munícipes.

DESTINATÁRIOS:

- Profissionais com funções de atendimento ao munícipe (presencial e/ou telefónico);
- Chefias;
- Técnicos/as de recursos humanos.

Inscrição aqui 

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

1. Autodiagnóstico de atitudes comunicacionais;
2. Os estilos de comunicação interpessoal;
3. A Assertividade: o que é/ não é;
4. Dimensões do comportamento assertivo;
5. A componente emocional da assertividade e a Inteligência emocional;
6. Vantagens da assertividade no atendimento ao munícipe: para o utente, para a autarquia;
7. Desenvolver a assertividade no atendimento ao munícipe: aptidões assertivas;
8. Assertividade e gestão de conflitos no atendimento ao munícipe.

AVALIAÇÃO:

Avaliação contínua decorrente da participação e da realização de um exercício de validação final.

CERTIFICAÇÃO:

Os participantes que participem em pelo menos 90% da duração da ação de formação e obtenham aproveitamento receberão um Certificado de Formação emitido através do Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa – SIGO.

LOCAL: Formação a distância (*live training*)

CONDIÇÕES DE ACESSO:

O(A) candidato(a) deverá ler e aceitar as Condições de Participação constantes no Formulário de Inscrição; e deverá facultar os dados e documentos que permitam comprovar a sua identificação para registo e emissão do respetivo Certificado de Formação através plataforma SIGO

A inscrição será considerada definitiva após confirmação por parte do CONPRO.

Inscrição aqui 