

## ESCUTA ATIVA

Reforçar a comunicação e desenvolver relações profissionais construtivas

Código da Formação: 1871109  
Preço: 400 € (+iva)  
Duração: 1 dia - 7 horas  
Local: LISBOA, PORTO

### INSCREVA-SE

#### LISBOA

⊕ → 20/06/2018

⊕ → 11/10/2018

⊕ → 15/02/2019

#### PORTO

⊕ → 20/06/2018

#### OBJETIVOS

- Desenvolver uma escuta centrada na pessoa para uma maior eficácia nas relações profissionais
- Adotar uma posição relacional que favorece a escuta e a comunicação interpessoal
- Adquirir ferramentas e comportamentos que favorecem a escuta em diversas situações da vida profissional

#### FORMADORA

##### Sónia Karitsis

Licenciada em psicologia pelo ISPA, empresária e consultora internacional e especialista na área comportamental e desenvolvimento pessoal, há mais de 20 anos. Pela sua experiência na área de gestão de empresas, gestão de recursos humanos tem colaborado com as mais importantes entidades formadoras. É consultora Sénior de formação da IFE

#### A QUEM SE DIRIGE

Aprenda técnicas de escuta ativa com esta formação profissional. Dirigindo-se a todas as pessoas que desejem melhorar as suas capacidades de escuta ativa, esta formação em Escuta Ativa irá abordar temas como: como obter uma comunicação relacional positiva, conhecer as ferramentas de escuta ativa, e como melhorar as relações profissionais.

### METODOLOGIA

No fim desta formação, saberá como desenvolver as suas capacidades de escuta ativa e de sincronização para comunicar melhor.

## ESCU TA ATIVA

Reforçar a comunicação e desenvolver relações profissionais construtivas

## PROGRAMA

### FAZER COM QUE A COMUNICAÇÃO SEJA UMA FERRAMENTA DE DESEMPENHO COLETIVO

#### IDENTIFICAR OS SEUS OBSTÁCULOS PESSOAIS AO ESCUTAR OUTRAS PESSOAS

- Ter em conta as suas emoções
- Avaliar o peso das suas crenças e preconceitos
- Estudar os conceitos de ressonância e projeção

#### PASSAR DA FALTA DE COMUNICAÇÃO À IMPLEMENTAÇÃO DE RELAÇÕES PROFISSIONAIS POSITIVAS

- Identificar os cinco fenómenos da falta de comunicação
- Analisar os seus efeitos
- Permitir uma comunicação relacional positiva

#### PROPOR EIXOS PARA UMA COMUNICAÇÃO CRIATIVA

- Conhecer os conceitos estruturantes
- Utilizar ferramentas eficazes
- Propor uma atitude colaborativa

#### PRATICAR UMA ESCUTA ATIVA PARA COMUNICAR MELHOR

#### AUTO DIAGNÓSTICO: DAS SUAS CAPACIDADES DE ESCUTA ATUAIS

#### AS FERRAMENTAS DA ESCUTA ATIVA

- Utilizar as técnicas de questionamento
- Reformular as questões para entender melhor o seu interlocutor
- Sintetizar para avançar com base num bom entendimento

#### COLOCAR-SE EM POSIÇÃO DE ESCUTA

- Sincronizar-se com o seu interlocutor
- Praticar os vários níveis de escuta
- Adotar atitudes facilitadoras: a disponibilidade, o não julgamento, a objetividade, a não defesa...

#### COLOCAR O SEU INTERLOCUTOR NO CENTRO DA SUA ESCUTA

#### IDENTIFICAR TODAS AS LINGUAGENS

- Evitar a incompreensão
- Entender e fazer dizer o sentido oculto de determinadas questões

#### EXERCÍCIO PRÁTICO: A PARTIR DE SITUAÇÕES DE ESCUTA

## MANTER AS SUAS QUALIDADES DE ESCUTA EM TODAS AS SITUAÇÕES

- Adaptar-se às situações de stress, de agressividade, etc.
- Posicionar-se de acordo com os diferentes interlocutores
- Dominar as técnicas de escuta durante uma reunião

**PLANO DE AÇÃO PESSOAL:** ELABORAÇÃO DOS EIXOS DE TRABALHO PARA MELHORAR A SUA CAPACIDADE DE ESCUTAR