

DESIGNAÇÃO DA UFCD: Comunicação Interpessoal - Comunicação Assertiva

CÓDIGO DA UFCD: 0350

CARGA HORÁRIA: 50 horas

Objetivos

- Identificar e caracterizar os elementos intervenientes no processo de comunicação e os diferentes perfis comunicacionais.
- Desenvolver a comunicação assertiva.
- Identificar e transpor as barreiras que surgem nas diferentes fases do processo de comunicação.
- Realizar os diversos tipos de processamento interno da informação.
- Aplicar os diferentes tipos de perguntas no processo de comunicação.

Conteúdos

- Processo de comunicação e perfis comunicacionais
 - Função e importância dos elementos que intervêm no processo de comunicação
 - Emissor/Recetor
 - Canal
 - Mensagem/código
 - Contexto
 - Feedback
 - Diferentes perfis comunicacionais
 - Passivo
 - Agressivo
 - Manipulador
 - Assertivo
- Comunicação assertiva
 - Particularidades e vantagens do perfil assertivo
 - Empatia
 - Escuta ativa/escuta dinâmica

- Conceito de contexto comum
 - Semântica sintaxe
 - Para linguagem
- Barreiras à comunicação
 - Barreiras gerais do processo de comunicação
 - Barreiras internas
 - Objetivas
 - Subjetivas
 - Barreiras externas
 - Barreiras típicas das diferentes fases do processo de comunicação
 - Construção, adaptação, envio, receção e interpretação da mensagem
- Processamento interno da informação
 - Processamento fonético
 - Processamento literal (significado)
 - Processamento reflexivo (empático)
- Tipos de perguntas no processo de comunicação
 - Abertas
 - Fechadas
 - Retorno
 - Reformulação