

## CURSO COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E FEEDBACK

### Objetivos:

- ✓ Aprimorar as competências de comunicação com pares e superiores;
- ✓ Capacitar os participantes para que possam compreender e praticar, com eficácia, os conceitos, ferramentas e a postura necessária ao processo de comunicação e feedback;
- ✓ Estimular a comunicação assertiva dos participantes.

### Conteúdo Programático:

- ✓ Comunicação: O que é? Elementos Básicos;
- ✓ Dimensões Objetiva e Subjetiva da Comunicação;
- ✓ Entendendo o Padrão de Comunicação dos Diferentes Tipos de Personalidade, para posterior adaptação de linguagem e maior probabilidade de eficácia;
- ✓ Formas de comportamentos na gestão dos relacionamentos: Comportamento Agressivo, Manipulador, Assertivo e Reativo;
- ✓ Abordagem de Comunicação com ênfase em dar e receber feedback;
- ✓ Cuidados Essenciais na Prática do Feedback;
- ✓ Reações mais comuns ao receber o feedback e como contorná-las;
- ✓ Os tipos de Feedback;
- ✓ A prática do Feedback Construtivo – o uso da “verdade com amor”;
- ✓ Teste: como está a sua assertividade? Avalie;
- ✓ Assertividade: mais do que um comportamento, uma filosofia de vida;
- ✓ Credibilidade: afirmar o seu eu é uma questão de sobrevivência;
- ✓ Por que você não é assertivo? Os vilões da assertividade;
- ✓ Técnicas assertivas: Pratique.

### Público Alvo:

Profissionais que desejam melhorar sua comunicação e prática do feedback para obtenção de sucesso pessoal e profissional.

### Metodologia:

Interativa, com participação efetiva dos treinandos, dinâmicas de grupo, filmes, exercícios, permitindo aos participantes uma maior assimilação e interiorização dos conceitos apresentados.

### Possíveis Facilitadoras: MARIA JOSÉ ARAÚJO CALMONT

MBA em Recursos Humanos, Educadora, com especialização em Administração de Empresas/Executivo pela FGV/ISAE/AM, Pós-Graduada em Gestão pela Qualidade Total pela UA/CNI/IEL, Coach certificada pela Sociedade Brasileira de Coaching, com atuação profissional nas áreas de Qualidade, Comportamental, Gestão Participativa, Liderança, Desenvolvimento de Equipes e Mercadológica. Facilitadora credenciada pela ONU/SEBRAE/NC/AM para o Programa EMPRETEC – Desenvolvimento de Empreendedores e Projeto IDEAL – Formação de Lideranças Empresariais, Avaliadora do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ/2000, Membro do Comitê Técnico do Prêmio Qualidade de Vida no Trabalho FIEAM/SESI - Diretora da Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda.

### ELLEN CASTRO

Especialista em Gestão Estratégica de Negócios e Educação Profissional; Graduada em Gestão de Recursos Humanos; Profissional da área de Gestão de Pessoas com mais de 15 anos de

experiência na área de Gestão de RH e Educação Corporativa nos segmentos do Comércio, Indústria e Serviços; Certificada pelo Programa Empreender/Pronatec/SEBRAE; Consultora de Treinamento e Supervisora do Eixo de Gestão e Negócios do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Amazonas.

**KEYLA SUELY OLIVEIRA SOLANO**

MBA Executivo em Empresas e Negócios (Ciesa); Psicóloga (ULBRA – Universidade Luterana do Brasil); Consultora organizacional, atuando com treinamento e desenvolvimento de pessoas nas áreas: Liderança, Gestão de Pessoas, Atendimento ao Cliente, Técnicas de Vendas, Técnicas de Negociação, Empreendedorismo, dentre outros treinamentos comportamentais; Docência de nível superior (UNIP); Docência Profissionalizante/ Pronatec / PSG – SENAC / Menor Aprendiz; Experiência como Gerente de Vendas e Relacionamento – NATURA Cosméticos, bem como em gestão e seleção de pessoas, orientação e desenvolvimento profissional (15 anos).

**Carga Horária:**

12 horas

**Agenda:**

21 a 23/11/18 – Horário: 18h às 22h.

**Investimento:**

R\$ 240,00 (Duzentos e quarenta reais) ou 3x R\$ 88,00 nos cartões VISA, MASTERCARD, ELO e HIPERCARD.