Soft skills

Comunicação interpessoal e inteligência relacional

Dois dias para se fazer compreender melhor e compreender melhor os outros, com colegas, clientes e fornecedores. Escuta, reformulação e perguntas, depois pedido, recusa e crítica formulados sem agressividade nem apagamento: cada técnica é praticada em conversas que os participantes vivem, e cada um sai com as suas próprias formulações para as situações que mais energia lhe custam.

Duração : 2 dias

Objetivos

1. Explicar o que se perde entre o que se diz e o que o outro compreende
2. Praticar a escuta ativa: atenção, reformulação, perguntas abertas e fechadas
3. Formular um pedido, uma recusa e uma crítica de forma clara e respeitosa
4. Adotar uma atitude assertiva, longe da passividade, da agressividade e da manipulação
5. Adaptar a mensagem ao interlocutor, ao canal e à situação: presencial, telefone, escrito, reunião
6. Identificar as próprias reações sob tensão e escolher a sua resposta

Programa

Dia 1 — manhã

• Emissor, recetor, filtros: porque é que uma mensagem clara nem sempre é compreendida

• Palavras, tom, postura: o que o interlocutor realmente retém

• Autodiagnóstico: os seus hábitos de comunicação e as situações em que o prejudicam

• Quatro atitudes face ao outro: passiva, agressiva, manipuladora, assertiva

Dia 1 — tarde

• Escuta ativa: calar-se, mostrar que se acompanha, não preparar a resposta enquanto o outro fala

• Reformulação: verificar, resumir, pedir precisões

• Questionamento: perguntas abertas, fechadas e de precisão; a técnica do funil

• Exercícios a pares sobre conversas profissionais reais

Dia 2 — manhã

• Formular um pedido preciso: o quê, para quando, porquê, com que meios

• Dizer não sem fechar a relação: reconhecer o pedido, recusar, propor

• Formular uma crítica sobre um facto, não sobre uma pessoa

• Receber uma crítica sem se justificar nem contra-atacar

Dia 2 — tarde (oficina)

• Adaptar a comunicação a um interlocutor apressado, desconfiado, muito técnico ou zangado

• Escolher o canal: quando um telefonema vale mais do que um e-mail, quando passar ao presencial

• Oficina: simulações sobre as conversas difíceis trazidas pelos participantes

• Plano pessoal de progresso e teste de conhecimentos

Metodologia

• Simulações curtas e repetidas, a pares e depois diante do grupo

• Autodiagnóstico dos seus hábitos de comunicação, retomado no fim da sessão

• Situações retiradas de conversas reais: cliente que reclama, fornecedor em atraso, colega de outro serviço, pedido urgente da direção

• Fichas de formulações construídas pelos próprios participantes

• Animação em francês, em darija ou em inglês, materiais bilingues

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e simulação final observada segundo uma grelha comum, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação entregue à empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

É possível fazer um diagnóstico a 360° antes e depois da sessão para acompanhar a evolução dos comportamentos. Para aprofundar apenas a escuta, a formação «Escuta ativa» dedica-lhe um dia inteiro.

Informações práticas

Duração	2 dias
Pré-requisitos	Sem pré-requisitos
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para a formação «Escuta ativa»?
«Escuta ativa» dedica um dia à receção da mensagem. Esta formação de dois dias abrange também a expressão: pedir, recusar, criticar e adaptar a mensagem à pessoa e ao canal.

A formação utiliza um teste de personalidade?
Não. O trabalho sobre perfis incide em comportamentos observáveis em situação: um interlocutor apressado, desconfiado, muito técnico. Cada um identifica os seus hábitos por um autodiagnóstico simples e pelos comentários do grupo.

É adequada a funções sem gestão de pessoas?
Sim. Destina-se a qualquer colaborador que trabalhe com equipas, clientes ou fornecedores: assistentes, técnicos, compradores, comerciais, planeadores, agentes de serviço ao cliente.

Podem reunir-se pessoas de serviços diferentes?
É até aconselhável. As simulações entre produção e comercial, ou entre compras e qualidade, fazem emergir os mal-entendidos reais da empresa e permitem tratá-los durante a sessão.

Como financiar esta formação?
Organizada em empresa, integra-se no plano de formação e pode ser apresentada ao abrigo dos contratos especiais de formação (CSF), segundo as regras em vigor. Montamos o processo consigo.