

## ÁREA COMPORTAMENTAL

### COMUNICAÇÃO: O CORAÇÃO DA LIDERANÇA

ENTRAJUDA-FORMA Regular

#### Descrição

Desenvolver e reforçar competências de comunicação da equipa no contacto com clientes e colaboradores, que permitam fortalecer o papel destes profissionais enquanto representantes máximos da qualidade de serviço nas instituições onde desenvolvem a sua atividade.

#### A quem se destina

Dirigentes, Chefias e Quadros superiores exercendo uma das seguintes Funções: Gestores e Chefias com responsabilidade de Liderança e Gestão de Equipas e Pessoas

Data: 24 de Outubro 2023

Taxa de Inscrição:

Horário: 09h30 - 17h30 (7 horas no total)

30 EUR por participante

Presencial - Local: Fundação Cidade de Lisboa- Lisboa

#### FORMADOR

Pedro Antão | Antão & Casimiro Lda.

#### OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Compreender os processos de comunicação e o seu impacto na gestão da relação com colegas, colaboradores e clientes.
- Entender a importância da transformação de informação em conhecimento.
- Perceber as inter-relações de uma organização e o seu impacto junto das equipas e das pessoas.

#### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A importância do conhecimento do “todo” para entender o impacto das ações/decisões tomadas.
- A importância da simplificação de processos na obtenção de resultados superiores.
- A importância de questionar o contexto para a identificação de oportunidades de melhoria.
- A interdependência e coordenação de pessoas e de equipas.
- A importância do planeamento para se alcançarem os objetivos.
- O impacto do ambiente gerado nos resultados.

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

#### RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador Portátil, Projetor, Apresentação em formato digital, Exercícios, Trabalhos de Grupo

#### MODELO DE ENSINO

Presencial

#### CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.  
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

#### METODOLOGIA

Utilização dos métodos expositivos, interrogativo e ativo.  
Pedagogia ativa centrada nos participantes e nas suas experiências.  
Exercícios práticos individuais e em grupo.