

Comunicar Eficazmente em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos skills, técnicas e métodos que lhe permitirão comunicar de forma eficaz com públicos difíceis ou em situações de stress.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Potenciar as suas competências de comunicação;
- Dinamizar o público-alvo;
- Maximizar a coerência entre conteúdo e forma de exposição;
- Desenvolver mecanismos de controlo de diferentes tipos de participantes e diferentes situações.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que no desempenho da sua função necessitem de desenvolver as suas competências de comunicação para públicos difíceis ou em situações de stress.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

Módulo I - Preparação da Comunicação

- O Controlo e maximização dos recursos disponíveis e disposição no espaço;
- Os Meios Audiovisuais;
- O Planeamento da Intervenção – um passo para o sucesso;
- Adaptar a abordagem de comunicação às características do grupo;
- Abertura e fecho: dois momentos cruciais para a gestão da audiência;
- Mecanismos de Captação das Audiências.

Módulo II - A Especificidade da Comunicação em Situações de Stress ou com Públicos Difíceis

- Gestão do Stress inerente ao contacto com o Grupo;
- Transformar o medo numa força positiva;

- Lidar eficazmente com os diferentes perfis dos interlocutores;
- Técnicas para “neutralizar” potenciais sabotadores;
- A importância da auto – confiança elevada;
- Comunicar com clareza e entusiasmo;
- Técnicas para ultrapassar os nervos, os sentimentos negativos e a ansiedade;
- O papel da espontaneidade;
- Persuasão do grupo para questões centrais de modo a conseguir a aceitação da mensagem na audiência;
- Encorajar a interação por parte da audiência e reforçar diferentes contributos.

Módulo III - Exercícios e Análise de Casos.