



# Comunicação Assertiva

*Dom Hélder Câmara escreveu que passamos a maior parte de nosso tempo procurando consertar situações conflituosas criadas por inabilidade de relacionamento.*

---

## OBJETIVOS

- ❖ Identificar os ruídos da comunicação e como reduzi-los.
- ❖ Refletir sobre os resultados da comunicação agressiva, passiva e assertiva/não-violenta.
- ❖ Apresentar técnicas para melhorar a competência emocional.
- ❖ Aprofundar a questão da empatia.
- ❖ Melhorar a prática do *rapport*.
- ❖ Fornecer estratégias para dar e receber feedback.
- ❖ Valorizar a expressão e a escuta ativa das ideias, sentimentos e necessidades.

---

## PROGRAMA

- ❖ Elementos essenciais do processo de comunicação e seus ruídos.
- ❖ O cerne da comunicação não-violenta: a assertividade.
- ❖ Comportamentos agressivo e passivo.
- ❖ Os diferentes canais de comunicação e suas necessidades específicas.
- ❖ A importante questão da ética na comunicação.
- ❖ Inteligência emocional e comunicação eficaz.
- ❖ Empatia e *rapport*.
- ❖ **Janela Johari: exposição e abertura para feedback.**
- ❖ Receber críticas e tirar proveito delas.
- ❖ Escutar ativamente e auscultar.
- ❖ Cuidados ao dar e receber feedback.