

## Comunicação Assertiva no Serviço Público

Online



14 horas

Intra empresa : Sob consulta

Referência: 1400

A comunicação assertiva é uma competência essencial para expressar ideias de forma clara e respeitosa, promovendo relações profissionais produtivas. No contexto da Administração Pública, é fundamental para gerir conflitos, lidar com cidadãos e garantir um serviço inclusivo e de qualidade.

Esta formação prática prepara os participantes para melhorar a clareza na comunicação, lidar com situações desafiadoras e influenciar de forma positiva, reforçando a colaboração e a eficácia no ambiente de trabalho.

### Destinatários



#### Para Quem?

- Trabalhadores da administração pública central ou local que desejem aperfeiçoar a competência da comunicação em contexto de trabalho.



#### Pré-requisitos:

- Não aplicável.

### Percorso de aprendizagem

#### Sessão Formação - Online (4 dias / 14h00m)

##### Introdução

- A comunicação e a imagem do serviço prestado
- Características da comunicação de acordo com o referencial de competências da administração publica - ReCAP

##### A comunicação

- A importância da comunicação para a imagem do serviço prestado
- A comunicação interna e externa
- Técnicas de comunicação facilitadoras do relacionamento interpessoal
- Comunicação presencial e telefónica

##### A comunicação enquanto competência chave para a gestão de conflitos na organização

- Tipos de conflitos e suas causas
- Técnicas e estratégias de resolução de conflitos

##### Boas práticas de comunicação organizacional

- Autodiagnóstico

##### Aspectos facilitadores e a melhorar no desempenho comunicacional



## Objetivos

- Desenvolver competências técnico - comportamentais que permitam ao trabalhador a manutenção de uma comunicação.
- Promover uma comunicação adequada e facilitadora do relacionamento interpessoal, tendo em vista a eficácia e melhoria contínua do serviço prestado.



## Métodos pedagógicos

- Nesta formação são combinadas diferentes metodologias ativas (casos práticos e partilha de experiências entre os participantes), intercaladas com o método expositivo, de forma a facilitar a aplicação dos conceitos adquiridos e aferir as práticas a implementar.



## Pontos fortes

- Formação com uma forte componente prática.

## Formadora



### **Margarida Segurado**

Mestrado em Políticas e Desenvolvimento de Recursos Humanos pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), 1999.

Licenciatura em Psicologia Clínica pelo Instituto Superior de Psicologia Aplicada (ISPA), 1987.

Formadora na área Comportamental da Gestão desde 1999 para diversas entidades públicas com destaque para a Direção Geral da Qualificação dos Trabalhadores em Funções Públicas, o INSA, a ACT, a Secretaria - geral do Ministério da Educação, o Departamento de Recursos Humanos da Saúde, a Universidade de Coimbra a Direção Geral das Autarquias Locais, e privadas como a Competir, a Find the Answer, entre outras.

Integrou o grupo de trabalho DGAEP/INA responsável pela elaboração do Programa para o curso sobre "Entrevista de Avaliação de Competências" como método de seleção no âmbito da Portaria 83A /2009. Elaborou os instrumentos de suporte para a aplicação e análise da informação da

Entrevista de Avaliação de Competências.

Formadora do curso de Entrevista de Avaliação de Competências para diversas entidades da Administração Pública Central e Local desde 2009.  
Formadora de Atendimento ao Público para diversas entidades públicas da Administração Central e Local.

Docente Universitária desde 2000 na Universidade Lusófona de Humanidades e tecnologias (ULHT) e no Instituto Superior Politécnico do Oeste.  
Formadora do Centro Nacional de Qualificação de Formadores (CNQF/IEFP) nas modalidades inicial e continua da Formação Pedagógica de Formadores desde 1991;  
Coordenadora metodológica de projetos de investigação entre 2000 e 2006 no Centro de Investigação e Educação Continua de Adultos da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias – ULHT

Investigadora do domínio da formação de adultos desde 2000 na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias " Concretora de recursos Multimédia para o ensino a distância entre 2001 e 2003,em colaboração com a Universidade de Aveiro;  
Autora de publicações no âmbito da formação de adultos em edições da responsabilidade do Instituto do Emprego e Formação Profissional, designadamente "Liderança e Animação de Grupos", Coleção Formar Pedagogicamente" e "Estratégias Pedagógicas" Referencial para a Formação Continua de Formadores.

Exercício de atividade clínica em regime privado (exame psicológico, aconselhamento e apoio) desde 1989.