



AÇÃO DE FORMAÇÃO

»» Como construir a empatia? Eu sou o Outro dos Outros

Somos observadores e observados. A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro. Mas, compreender as necessidades, expectativas e sentimentos de outro, sem ter passado pelas mesmas situações, é um posicionamento de escuta sem julgamento, compreensão pragmática e ética na avaliação das respostas a dar. Numa perspetiva humanizada, mas imparcial, a empatia é fruto da inteligência emocional e funcional dos agentes e é essencial para gerar um ambiente acolhedor no atendimento e, paralelamente, realista e eficaz na tomada de decisões suportadas num trabalho em rede eficiente.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

1. Escuta ativa
2. Estilos comunicacionais promotores de empatia
3. A linguagem não-verbal como condicionante da empatia
4. Adequação da linguagem ao perfil do interlocutor
5. Inteligência emocional e empatia

OBJETIVO GERAL

Melhorar as ações dos técnicos dentro das práticas inerentes ao atendimento eficaz das múltiplas necessidades do público-alvo, refinando e otimizando as técnicas de comunicação e colaboração no trabalho em rede;

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar linguagens e discursos desajustados aos valores e contextos socioeconómicos dos públicos-alvo;
- Utilizar técnicas de comunicação e gestão emocional perante as problemáticas tendo em conta as características da cultura de origem, expectativas, geografia e recursos, dos diferentes grupos-alvo;
- Apresentar uma performance, no final da formação, com recurso à escuta ativa, feedback adequado aos diferentes perfis e soluções realistas/pertinentes para as necessidades imediatas do público-alvo, tendo em conta as idiossincrasias do mesmo.
- Sinalizar fragilidades no sistema de trabalho em rede e apontam soluções para a correção e melhoria desta dinâmica intra e inter parcerias.

METODOLOGIAS DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO



Métodos ativos, demonstrativos, interrogativos e expositivos. Avaliação contínua através da realização de exercícios. Critérios de avaliação: assiduidade/pontualidade, motivação, iniciativa, participação, espírito crítico e domínio de aprendizagens.

