

**UNIDADE DE COMPETÊNCIA**

<b>UC</b> E05001A	<b>TBD</b>	<b>Comunicar de forma assertiva em diferentes contextos</b>
<b>UFCD</b> E05001A	<b>5440</b>	<b>Comunicação interpessoal e assertividade</b>

**1. Pontos de Crédito.**

2,25 Pontos de Crédito.

**2. Nível de Proficiência.**

a. QNQ:

4

b. NATO:

200

**3. Realizações.**

R1. Identificar os elementos básicos do processo comunicacional.

R2. Determinar os fatores chave para a eficácia do processo de comunicação.

R3. Aplicar as técnicas e estilos de um comportamento assertivo.

**4. Resultados de aprendizagem.**

a. Conhecimentos:

- Fundamentais sobre o conceito de comunicação;
- Fundamentais sobre os elementos básicos constituintes do processo comunicacional;
- Fundamentais sobre os fatores determinantes de uma comunicação eficaz;
- Fundamentais sobre os estilos típicos de comportamento;
- Fundamentais sobre a componente emocional da assertividade.

b. Aptidões:

- Identificar situações de tensão pessoal e interpessoal;
- Adotar as diferentes técnicas para uma comunicação eficaz;
- Aplicar as técnicas de comunicação mais adequadas em relação ao estilo de comportamento adotado pelos outros intervenientes;
- Aplicar os 5 pilares da Inteligência Emocional;
- Identificar os fatores que contribuem para a adoção de um comportamento não assertivo;
- Utilizar técnicas de desenvolvimento da assertividade para a mitigação do impacto e das consequências negativas associadas ao processo comunicacional.

**c. Atitudes:**

- Manter-se calmo perante situações adversas conseguindo encontrar alternativas para resolver os problemas e ou minimizar os impactos negativos;
- Interagir de forma adequada em diferentes contextos e com pessoas de diferentes culturas, tendo uma atitude facilitadora no relacionamento;
- Sugerir novas práticas de comunicação com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço;
- Difundir a prática de boas relações interpessoais por forma a garantir um bom ambiente relacional no trabalho;
- Promover boas relações interpessoais e medidas de forma a prevenir e a atenuar os efeitos negativos associados à comunicação.

**5. Critérios de Desempenho.**

<b>R1. Identificar os elementos básicos do processo comunicacional.</b>
CD1.1. Compreendendo a origem e o conceito da comunicação e qual o seu objetivo; CD1.2. Identificando os elementos básicos constituintes do processo comunicacional; CD1.3. Reconhecendo alternativas à comunicação por palavras; CD1.4. Distinguindo comunicação verbal de comunicação não verbal.
<b>R2. Determinar os fatores chave para a eficácia do processo de comunicação.</b>
CD2.1. Utilizando os estilos comunicacionais adaptados à personalidade dos intervenientes; CD2.2. Expressando opiniões e sentimentos de maneira direta e respeitosa; CD2.3. Estabelecendo limites pessoais e comunicando necessidades de forma clara; CD2.4. Demonstrando habilidades de comunicação eficaz no ambiente de trabalho; CD2.5. Adaptando a comunicação por forma a atender às necessidades dos intervenientes; CD2.6. Percebendo o processo de gestão emocional de uma pessoa assertiva.
<b>R3. Aplicar as técnicas e estilos de um comportamento assertivo.</b>
CD3.1. Reconhecendo e utilizando as técnicas de comunicação verbal e não-verbal de comunicação eficaz; CD3.2. Identificando os diversos fatores que contribuem para a não assertividade; CD3.3. Aplicando as técnicas de comunicação assertiva.

**6. Contexto (Exemplos de uso da competência).**

- Aumentar a eficácia e a resolução de problemas de uma equipa de qualquer UEO.

**7. Recursos.**

- Nada a referir.

**8. Observações.**

- Nada a referir.

**9. Qualificações.**

- Nada a referir.