

COMUNICAÇÃO ESTRATÉGICA NO TRABALHO - CCG

Competência Técnica: Gestão da Qualidade
Conhecimento Relacionado: Ferramentas da Qualidade

Objetivo Geral

Proporcionar aos participantes reflexões sobre as atitudes necessárias no exercício de suas funções.

Objetivos Específicos

- Entender o trabalho em equipe e a melhor forma de desenvolver suas funções para o atingimento do interesse público;
- Refletir sobre as qualidades da proatividade, assertividade e comprometimento;
- Compreender a importância da linguagem corporal.

Metodologia e Recursos

Aulas expositivas, materiais de leitura e estudos de casos.

Conteúdo Programático

- Serviço Público
 - Origens;
 - Finalidade;
 - Cultura nacional;
 - Atendimento de expectativas.
- Trabalho em Equipe
 - Origens;
 - Organização e Métodos;
 - Foco na equipe;
 - PAC:
 - Proatividade;
 - Assertividade;
 - Comprometimento.
- Comunicação Estratégica
 - Primórdios da comunicação humana;
 - Esquema do circuito de comunicação;
 - Tipos de linguagens:
 - Linguagem verbal;
 - Linguagem não-verbal;
 - Ruídos numa conversa;

Atualização: 12/05/2015	Revisão: 02
-------------------------	-------------

- Linguagem Corporal.

- O Corpo Fala
 - Os símbolos;
 - Perceber em vez de olhar;
 - Expressões faciais mais comuns;
 - Tipos de sorrisos;
 - Gestos mais comuns;
 - Energema;
 - Semantema;
 - Princípios básicos da linguagem corporal;
 - Classificação de semantemas;
 - Semantemas mais comuns.
- Estudo de caso
 - Importância do contato visual;
 - *Lie To Me* (comentários);
- Resolução de exercícios.

Avaliação

Verificação de aprendizagem escrita aplicada no final do curso.

Bibliografia

- CAMPEDELLI, Samira Youssef e SOUZA, Jésus Barbosa. *Produção de Textos e Usos da Linguagem*. 1ª ed. Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 1998.
- DAVIS, Flora. *A Comunicação Não verbal*. 7ª ed. São Paulo: Summus Editorial, 1979.
- FARIA, A. Nogueira de. *Organização e Métodos*. 2ª ed. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 1994.
- WEIL, Pierre e TOMPAKOW, Roland. *O Corpo Fala*. 66ª ed. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 2009.

Carga horária:

15 horas

Atualização: 12/05/2015	Revisão: 02
-------------------------	-------------