

**Duração**  
**24 horas/aula**

#### **Objetivo**

Gerar nos participantes a capacidade de produzir conversas efetivas nas organizações que minimizem as dificuldades na comunicação rotineira, contribuindo para a efetividade das ações e a consequente melhoria do desempenho da organização.

#### **Pré-requisitos**

Conhecimentos básicos sobre gestão.

#### **Público Alvo**

Diretores, gerentes, líderes e outros profissionais que buscam desenvolver sua capacidade de efetuar conversas efetivas em prol da melhoria no desempenho de suas atividades na organização.

#### *Diferenciais X25*

- *Instrutores altamente qualificados*
- *Livros como Material Didático*
- *Coffee-break*
- *Estacionamento coberto gratuito*
- *Computadores de última geração*
- *Salas com projetores multimídia*
- *Somente 01 aluno por computador*
- *Certificado diferenciado pelo aproveitamento do aluno*
- *Parcerias internacionais*
- *Treinamentos in-company*
- *Treinamentos revisados periodicamente*

#### Conteúdo Programático

##### **A Nova Organização**

- Organizações e o papel da linguagem
- Pessoas na organização
  - Responsabilidade incondicional
- Organizações como redes dinâmicas de conversações
- Conversações nas organizações
- A gestão e o jogo conversacional

##### **A Ontologia da Linguagem**

- O que significa ser humano?
- Linguagem é ação
- Os três postulados básicos da Ontologia da Linguagem
- **Oficina 1**

##### **Modelo do observador e a ação humana**

- O modelo do observador
- Domínios constitutivos do observador
- Modelos mentais
- Fenômenos e explicações
- A escada das inferências
- Noção de ação transparente
- Ruptura de transparência
- Conversações e ruptura da transparência
- **Oficina 2**

##### **Competências conversacionais**

- Conversações públicas e privadas
- Atos lingüísticos fundamentais: afirmações, declarações, juízos, promessas, pedidos e ofertas
- O Escutar
- O Calar
- Observações e opiniões
- Expor e indagar
- Tipologias de conversações
- **Oficina 3**

##### **Compromissos conversacionais**

- Confiança
- Redes de compromissos
- Recompromissos conversacionais

#### **Estratégias e ferramentas para a gestão de conversas**

- Componentes de uma conversação
- Desenho de conversações
- Competência emocional para as conversações
- Resolução de conflitos
- **Oficina4**

#### **Encerramento**

- Reflexão individual e no grupo