



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Formando/a:</b> | Francisco Reis                                  |
| <b>Ação:</b>       | Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO       |
| <b>Módulo:</b>     | 5440 – Comunicação interpessoal e assertividade |
| <b>Formador/a:</b> | Neusa Fontes                                    |
| <b>Data:</b>       | 18/05/2023                                      |

#### **Objetivos**

- Identificar e distinguir os elementos básicos do processo comunicacional.
- Identificar fatores determinantes para a eficácia no processo de comunicação.
- Identificar e desenvolver estilos de comportamento assertivo.

#### **Conteúdos**

- Comunicação interpessoal
  - Elementos básicos do processo comunicacional
  - Determinantes da comunicação eficaz
  - Estilos comunicacionais
  - A comunicação como objeto de dinamização de uma equipa de trabalho
- Estilos de comportamento e comportamento assertivo
  - Estilos típicos de comportamento
  - Dimensões do comportamento assertivo
  - Componente emocional da assertividade
  - Desenvolvimento da assertividade

Os conteúdos abordados nesta UFCD – Comunicação interpessoal e assertividade, ministrada pela formadora Neusa Fontes, irão ser uma mais-valia para o meu futuro, uma vez que, a formação me dará uma certificação de Técnico Auxiliar de Farmácia. Todos os conteúdos lecionados neste curso são de extrema importância para o trabalho a desempenhar no futuro.

Como futuro técnico auxiliar de farmácia, compreendo que a comunicação interpessoal e a assertividade são habilidades indispensáveis no meu trabalho diário. A capacidade de comunicar clara e eficazmente com os clientes e a equipa de trabalho é fundamental para assegurar a segurança dos clientes e o sucesso da farmácia.

Durante a UFCD, aprendi a identificar e distinguir os elementos básicos do processo de comunicação, incluindo o emissor, o recetor, a mensagem e o canal de comunicação. Para garantir a eficácia da comunicação, é importante considerar os determinantes da comunicação, como a clareza da mensagem, a escolha do canal de comunicação apropriado e o contexto em que a mensagem é transmitida.

Além disso, aprendi a caracterizar os diferentes estilos de comunicação, como o passivo, o agressivo e o assertivo. O estilo assertivo é o mais eficaz, ao permitir que o emissor expresse claramente as suas



necessidades e opiniões respeitosamente. A comunicação assertiva também é essencial para dinamizar a equipa de trabalho, permitindo que os membros se expressem livremente, ouçam reciprocamente e trabalhem colaborativamente.

É essencial reconhecer os diferentes estilos de comportamento e desenvolver habilidades assertivas para melhorar a comunicação. As dimensões do comportamento assertivo incluem a expressão de pensamentos e sentimentos, a defesa dos direitos pessoais e a capacidade de dizer não assertivamente.

A componente emocional da assertividade é essencial, pois a capacidade de lidar com emoções negativas, como a raiva e a frustração, é decisiva para a comunicação assertiva. É importante desenvolver capacidades emocionais, como a gestão de emoções e a empatia, para melhorar a comunicação interpessoal e a assertividade.

O aperfeiçoamento da assertividade requer o exercício de aptidões inerentes ao comportamento assertivo, como a comunicação de ideias e sentimentos de forma objetiva e respeitosa, a defesa dos direitos individuais e a habilidade de dizer não de maneira adequada. O desenvolvimento de habilidades assertivas pode ajudar a melhorar a comunicação interpessoal e originar um comportamento profissional eficaz.

Para aperfeiçoar as minhas habilidades de comunicação e assertividade, além de ter recebido esclarecimentos valiosos da formadora, participei em diversas atividades, dentre as quais destaco a apresentação sobre o tema "[Barreiras à comunicação](#)". Durante essa atividade, identifiquei as principais: barreiras físicas, psicológicas, semânticas, de percepção, culturais, de género e tecnológicas, e abordei algumas soluções para superá-las.

Outra atividade importante foi a realização de um questionário auto diagnóstico sobre o meu perfil de comunicação, que confirmou que sou uma pessoa assertiva, mas também posso ser agressivo.

Além disso, realizei fichas de trabalho que me ajudaram a praticar habilidades de comunicação, como reformular elogios assertivamente, dar um tom colaborativo a algumas frases e identificar diferentes estilos de comunicação. De forma geral, todas essas atividades foram de grande valia para o meu aprendizado e me ajudaram a desenvolver habilidades importantes para a comunicação efetiva.

Em resumo, O desenvolvimento da assertividade é um processo contínuo que envolve a prática de habilidades assertivas e emocionais. Isso inclui a capacidade de expressar pensamentos e sentimentos de forma clara e respeitosa, defender os direitos pessoais de maneira adequada e dizer não assertivamente. Além disso, é importante aprender a lidar com emoções negativas, como a raiva e a frustração, e desenvolver habilidades de empatia e gestão emocional para melhorar a comunicação interpessoal e a eficácia profissional. São habilidades essenciais para um técnico auxiliar de farmácia. Desenvolvê-las pode significativamente melhorar a qualidade do serviço prestado aos clientes e a eficácia geral da farmácia. Investir tempo e esforço na prática e aperfeiçoamento dessas habilidades é fundamental para alcançar o sucesso profissional e pessoal.

Agradeço à formadora Neusa Fontes, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Comunicação interpessoal, assertividade, técnicas de comunicação, habilidades interpessoais, trabalho em equipa, gestão emocional.