

### Saber Comunicar com Diplomacia, Tato e Credibilidade

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam comunicar com os outros com diplomacia, tato e credibilidade, para que, mesmo em situações difíceis, a imagem profissional de quem comunica saia reforçada e a mensagem tenha o máximo de impacto e produza os resultados pretendidos. No decorrer deste curso irá aprender entre outras coisas a escolher e usar as palavras e o tom emocional mais adequado a cada situação.

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Comunicar de forma eficiente e com tato com os clientes, subordinados, colegas, chefias e quadros superiores;
- Responder de uma forma profissional, mesmo quando estiver fora de sua zona de conforto;
- Fortalecer a comunicação através da escuta ativa;
- Melhorar a sua imagem através do aumento da auto-consciência;
- Utilizar um estilo que comunica Diplomacia, Tato e Credibilidade;
- Entender o estilo de comunicação dos outros;
- Compreender e remover as barreiras à comunicação eficaz;
- Compreender e utilizar o visual, verbal e as componentes vocais da comunicação;
- Entender as barreiras e obstáculos à escuta eficaz;
- Utilizar as competências de escuta ativa para construir e melhorar sua "imagem";
- Responder a situações difíceis com diplomacia, tato e Credibilidade;
- Criar um plano de ação para melhorar as competências de comunicação.

#### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a todos os profissionais que pretendem melhorar as suas competências de comunicação e adequá-las a cada situação, comunicar com diplomacia, tato e credibilidade é uma competência importante e necessária a todos os que querem tirar o máximo partido da comunicação com os outros.

#### **Carga Horária:**

12 Horas

#### **Conteúdos Programáticos:**

### **1. Como a diplomacia, tato e credibilidade influenciam a imagem que projetamos**

- O que é a comunicação;
- Como a percepção que os outros têm de nós influencia a nossa performance;
- O impacto na imagem profissional ao comunicar com diplomacia, tato e credibilidade;
- O que é comunicar com Diplomacia, Tato e Credibilidade.

### **2. Os diferentes estilos de comunicação**

- Os estilos de Comunicação;
- O impacto que cada estilo de comunicação na imagem que os outros fazem de nós;
- Utilizar um estilo que comunica com Diplomacia, Tato e Credibilidade;
- Comunicar mais eficazmente;
- Sincronizar os estilos de comunicação entre orador e ouvintes.

### **3. Competências e técnicas de comunicação eficazes**

- Como a Diplomacia, Tato e Credibilidade podem ser usados para melhorar as competências de comunicação;
- Identificar e remover os obstáculos à comunicação;
- A importância da comunicação na imagem profissional transmitida;
- As componentes Visuais, Verbais e Vocais da comunicação;
- Regras básicas para se ser um bom comunicador.

### **4. A importância da escuta ativa no processo de comunicação**

- Entender porque é tão difícil saber ouvir;
- Determinar e remover os obstáculos a uma escuta ativa;
- Saber ser um bom ouvinte e desenvolver o denominado Rapport;
- Melhorar imagem que os outros têm de si pelo facto de saber escutar e comunicar eficazmente com Tato, Diplomacia e Credibilidade;
- Boas práticas de um bom ouvinte.

### **5. Diplomacia, tato e credibilidade**

- Saber como utilizar a Diplomacia e o Tato;
- Utilizar várias ações que tornem mais credível a comunicação;
- Tratar as situações difíceis com Diplomacia, Tato e Credibilidade;
- Boas Práticas de um bom comunicador.

### **6. Criação de um plano de ação para comunicar com diplomacia, tato e credibilidade**

- Criar um Plano de Ação para melhorar as capacidades de comunicação;
- Receber feedback desse Plano.

### **7. Análise de casos e/ou simulações.**