



# Comunicar com Diplomacia e Tacto

## Competências abordadas:

### Categoria de Competências Primárias:

#### • Comunicação

Antecipa as habilidades dos indivíduos e das organizações através de uma preocupação genuína em "ouvir", suportada por um discurso sincero e eloquente e por apresentação de informação escrita.

#### • Profissionalismo

Projecta uma imagem de maturidade e integridade que cria credibilidade.

#### • Capacidades Interpessoais

Demonstra uma capacidade consistente para construir relações sólidas dentro e fora da organização.

### Categorias de Competências Relacionadas:

#### • Resolução de Conflitos

Fortalece relações entre pessoas que antes estavam separadas pelas suas diferenças de opinião.

#### • Consciência Exterior

É dono de uma multiplicidade de pontos de vista. Está atento ao impacto que as acções têm nos outros. Acompanha diariamente problemas que afectam áreas de responsabilidade.

## RESUMO

Este módulo oferece a oportunidade aos participantes de praticar lidar com situações experimentais de uma forma confiante e diplomática. Aprenderão a comunicar honestamente e com tacto, dar e receber feedback construtivo e usar habilidades de mediação para ajudar os outros a encontrar uma perspectiva comum quando existem pontos de vista opostos.

## CONTEXTO

Já todos tivemos situações em que admiramos alguém que sempre parece saber o que dizer e como dizer independentemente da situação. Estas pessoas sabem como comunicar com diplomacia, tacto e confiança.

Pesquisas realizadas por Mike Poskey em ZERORISK HR indicam que uma de cinco competências de inteligência emocional que líderes bem sucedidos aplicam é chamada "capacidades sociais e politicamente correctas"- Esta competência é importante em todas as áreas da vida.

A capacidade de comunicar com inteligência e tacto melhora as suas capacidades de liderança ao ajudá-lo a gerir a mudança, negociar um compromisso, resolver conflitos, ganhar consenso e colaboração e criar uma equipa coesa.

### Ao completar este módulo, os participantes serão capazes de:

- Responder a situações difíceis de uma forma confiante, diplomática e com tacto
- Dar e receber *feedback* sem suscitar emoções negativas
- Aplicar técnicas de meditação para achar concordância entre pontos de vista opostos

*“Quando lidamos com pessoas lembremo-nos que não estamos a lidar com criaturas de lógica. Estamos a lidar com criaturas de emoções, criaturas com preconceitos e motivadas por orgulho e vaidade.”*

— Dale Carnegie