

ÍNDICE

Prólogo à primeira edição	9
Prólogo à segunda edição	13
Apresentação	15
Agradecimentos	19
1. Introdução	21
O privilégio da comunicação	23
Relacionamo-nos	24
A era da comunicação?	25
Principais áreas de influência	26
Melhorar a comunicação	28
Os objetivos e a responsabilidade da comunicação	30
2. Teoria da comunicação	33
O que é comunicar?	35
Os elementos envolvidos no processo	36
Tipos de comunicação	37
Os axiomas da comunicação	39
Pensamento e linguagem. Comunicação e comportamento	41
A perspetiva sistémica	42
O contexto	43
3. Barreiras na comunicação	45
Os ruídos	47
O enviesamento percetivo	47
A projeção	49
As motivações	49

A subjetividade	50
Preconceitos, estereótipos, categorizações	51
As expetativas	52
Os elos	52
As interrupções	52
Pressupor	53
Realizar inferências	53
A gíria	54
O domínio da linguagem	54
Respostas emocionais	54
Excesso ou defeito na quantidade de informação	55
Superioridade e inferioridade	56
Comunicações paradoxais	56
Falhas na escuta	57
Escutar-se a si mesmo	58
Linguagem dicotômica	58
Desinteresse	59
Egocentrismo	59
Generalizações	59
Culpabilização	60
Atitudes defensivas ou de contra-ataque	60
Exigências e imperativos	61
Linguagem negativa e oposição sistemática	61
Outros filtros	62
4. Comunicação verbal	65
A linguagem e as suas funções	67
A estrutura da linguagem	68
A construção sintática	69
A semântica. O significado das palavras	69
Pragmática da linguagem	70
As possibilidades da linguagem	71
A forma como se dizem as coisas	71
Diferentes tipos de frases	73
Palavras e expressões que podem dificultar a comunicação	75
5. Escuta ativa	81
Libertar primeiro a mente	83

Saberemos ouvir?	84
Aprender a ouvir	84
Perguntar, ouvir, reformular	85
Sugestões para uma escuta ativa	87
As perguntas	88
Perguntas dirigidas a grupos	89
O feedback eficaz	93
Um exemplo concreto de feedback	95
Uma conversa com Alberto	95
6. Comunicação não verbal	101
Importância da comunicação não verbal	103
Para lá da comunicação explícita	104
A primeira impressão	104
Interpretar a comunicação não verbal	105
Principais sinais e indicadores não verbais	106
Incoerências na comunicação	115
A mentira	116
Estarão a mentir-nos?	116
O valor do sorriso	118
7. Comunicação escrita	121
A expressão escrita	123
Algumas citações e uma carta para reflexão	124
Tipos de textos escritos	125
As qualidades de um texto escrito	126
O processo de escrita	127
Revisão, análise e avaliação de um texto escrito	129
8. Análise transacional e Janela de Johari	133
Uma questão de tato	135
A análise transacional	136
Estados do eu	137
Transações	139
Posições existenciais	141
A Janela de Johari	142

9. Comunicação interpessoal	149
Comunicação pela negativa	151
O que comunicamos?	153
Estilos de comunicação	155
Iniciar e manter uma conversa	158
Competências sociais e comunicação assertiva	159
Precisamos de ter razão	161
Em jeito de síntese	162
Despedida	165
Bibliografia	167