

# Índice

<b>Prefácio</b>	15
<b>Introdução</b>	19
<b>Capítulo 1</b>	
<hr/>	
<b>COMUNICAR, PARA QUÊ?</b>	
A essência da comunicação	23
Enquadramento	23
Para quem?	23
O quê?	23
Meio?	24
Quando?	25
Por que razão?	26
O <i>feedback</i>	26
Comunicação multimeios	27
Enquadramento	27
Escolher o meio mais eficaz	27
Objetivo de comunicar	28
Meios de comunicação	28
Comunicação presencial	28
Comunicação multimédia	29
Comunicação áudio	29
Comunicação escrita	29

## Capítulo 2

---

# COMUNICAÇÃO PRESENCIAL

Preparação	33
Enquadramento	33
Comunicar é transmitir emoções	33
Qual é o meu estilo?	34
O papel da organização	34
<i>Check list</i>	35
Ter um plano	35
Formato do plano	35
Mapa mental	36
Formatos	38
Enquadramento	38
Formação	38
Formador enquanto catalisador	38
Estilos de aprendizagem	39
Venda	40
Estrutura de apresentação de vendas	40
Proposta de projeto	41
Relatório de projeto	41
<i>Briefing</i>	42
Estrutura de um <i>briefing</i>	42
Discurso	43
Estrutura de um discurso	44
«E agora algo completamente diferente»	45
O TED é imparável	45
Debate	46
Debater bem...	46
Análise das audiências	47
Enquadramento	47
Como analisar previamente uma audiência	47
E quando não há análise prévia da audiência	48
Aspetos a considerar na análise	49

Demografia	49
Conhecimento	49
Composição	49
Expetativas	50
Origem	50
Audiências internacionais	51
Enquadramento	51
Preparação	51
Caraterização de uma audiência internacional	52
Audiência homogénea	52
Audiência heterogénea	52
Audiência heterogénea com predominâncias	53
Barreiras linguísticas	53
Tradução	54
Cuidados com a tradução	55
Aspetos culturais	56
Sintonizar	56
O <i>feedback</i>	57
Os gestos	58
Curiosidades gestuais	58
Alguns cuidados adicionais	59
Estrutura da apresentação	60
Enquadramento	60
Estrutura-tipo	60
Receção dos participantes	60
Abertura	61
Quebrar o gelo	62
Conteúdo	63
Encerramento	64
<i>Follow-up</i>	64
Linguagem verbal	65
Enquadramento	65
Abordagem « <i>All brain</i> »	65

Falar aos sentidos	66
Contar uma estória	67
Cuidados com as estórias	68
O poder da palavra	69
Iniciar	69
Bons arranques	70
Pedir desculpas	70
Isto é bom, mas...	70
Linguagem não-verbal	71
Enquadramento	71
O subconsciente ao leme	71
Conexão entre subconscientes	72
Postura	72
Gestos	73
Tom de voz	74
O poder do silêncio	75
Contacto visual	76
Controlar a linguagem não-verbal	77
A sala	78
Enquadramento	78
Análise da sala	79
Formatos	80
Teatro	80
Auditório	82
Banquete	82
Aula	83
Sala de reunião	84
Em «U»	85
Em pé	86
As cadeiras	87
Salas de apoio	88
Recursos	88
Enquadramento	88
Escolha de recursos	88

Recursos auditivos	89
Recursos visuais	90
Retroprojektor	90
<i>Flipchart</i>	91
Conselhos na utilização do <i>flipchart</i>	93
PowerPoint	94
Conselhos na utilização do PowerPoint	94
Apresentações não-lineares	96
Prezi	96
<i>Mindmap</i>	97
Equipamentos de apoio	98
Enquadramento	98
Mesa de digitalização	98
Apresentador sem fios	100
Projektor de vídeo	101
Conselhos na utilização de projetores de vídeo	102
Equipamentos de votação eletrónica	103
Lidar com situações difíceis	104
Enquadramento	104
Participantes difíceis	105
Avaria de equipamentos	105
Problemas com ficheiros	107
Audiências inesperadas	108
Sala quase vazia	108

### Capítulo 3

---

## **COMUNICAÇÃO MULTIMÉDIA**

Plataformas colaborativas	111
Enquadramento	111
Quais são?	111
Funcionalidades	111
Preparação	112
Durante	113

Após	113
Aplicações práticas	114
Skype	114
Enquadramento	114
O que é?	114
Um modo de utilização	115
Vantagens	116
Conselhos práticos	117
Os <i>chats</i> são chatos?	117
O mistério da videochamada	118
Videoconferência	119
Enquadramento	119
Barreiras mentais	119
Âmbito da abordagem	120
Preparação	121
Durante	122
Após	123
Aplicações	123
<i>Vodcast e vídeos</i>	124
Enquadramento	124
O mundo multimédia	124
Barreiras mentais	125
Equipamento	126
Microfone	126
<i>Software</i>	128
Processo de criação	128
Elaboração do guião	129
Escolha do local e da indumentária	129
Gravação do vídeo	129
Edição do vídeo	131
Resultado final	131
Conselhos e cuidados	132
Aplicações	134

Um exemplo 2.0	134
Ao vivo	136
Programas de televisão	137
Enquadramento	137
Preparação	137
Durante	138
Após	138

## Capítulo 4

---

### **COMUNICAÇÃO ÁUDIO**

Telefone	143
Enquadramento	143
Preparação	143
Durante	144
Após	144
Aplicações	144
Telefonar de graça?	145
Audioconferência	146
Enquadramento	146
Tipos de audioconferência	146
Preparação	146
Durante	147
Após	148
Aplicações	148
E os custos	149
<i>Podcast</i>	151
Enquadramento	151
O que é um <i>podcast</i> ?	151
Fazer um <i>podcast</i>	151
Equipamento	152
<i>Software</i>	153
Processo de criação	153

Elaboração do guião	153
Gravação do conteúdo áudio	153
Edição do áudio	154
Resultado final	154
Conselhos e cuidados	155
Aplicações	156
Rádio	156
Enquadramento	156
Preparação	156
Durante	157
Após	157

## Capítulo 5

---

### **COMUNICAÇÃO ESCRITA**

Correio eletrónico	161
Enquadramento	161
80% do correio eletrónico é inútil	161
O email em aramaico	161
Esquecer as regras da escolinha	162
Uma conversa vale mais do que mil <i>emails</i>	163
O <i>email</i> do tipo rolo de papel higiénico	163
Vai um <i>cc</i> para todos	164
O <i>email</i> da 13ª versão	165
O <i>email</i> para confirmar a receção do <i>email</i>	165
A marcação de reuniões por chuva de <i>emails</i>	165
O <i>email</i> de informação inútil	166
Que giro é o meu <i>smartphone!</i>	168
Muito educado, pouco assertivo	168
Todos os <i>emails</i> serão reencaminhados	169
Relatórios e propostas	170
Enquadramento	170
Erros mais comuns	170
Preparação	170

Organização de tópicos	170
A escrita	171
Princípios do método <i>Technical Writing</i>	171
Artigos	173
Enquadramento	173
Questões prévias	173
Preparação	174
Conselhos práticos	174
Há vida depois da publicação	175

## Capítulo 6

---

### **CONSELHOS PRÁTICOS**

Preparação	179
Enquadramento	179
Promoção	179
Gestão do tempo	179
Visualização	180
Automotivação	180
<i>Check-list</i>	181
Durante	182
Enquadramento	182
Empatia	182
Questões	183
Interatividade	183
Humor	183
<i>Multitasking</i>	184
O <i>feedback</i>	184
Enquadramento	184
Fases do <i>feedback</i>	184
Receber	185
Apreciar	185
Resumir	185

Perguntar	185
Exemplo de <i>feedback online</i>	185
Ir mais longe	186
Enquadramento	186
Ver os melhores	187
Voluntariado	187
AIESEC	187
JCI	189
<i>Toastmasters</i>	190

## Capítulo 7

---

### **DESAFIOS E SOLUÇÕES**

Comunicadores do mundo, uni-vos!	193
Enquadramento	193
Comunicação intercultural à distância	193
Utilização de plataformas colaborativas	194
Quando os nervos tomam conta de nós	195
Ser omnipresente	197
Comunicar no Facebook	198
E se tudo correr mal?	199
Pôr as pessoas a comunicar	199
O poder da surpresa	200
Ultrapassando barreiras culturais	201
Vestida para comunicar	203
Ir mais longe	203
A comunicação verbal	204

<b>Bibliografia</b>	205
---------------------	-----