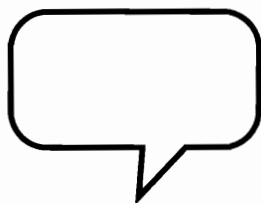


ANTÓNIO SACAVÉM
LENY KYRILLOS
MÍLTON JUNG
THOMAS BRIEU

ESCUTE, EXPRESSE E FALE!

DOMINE A COMUNICAÇÃO E
SEJA UM LÍDER PODEROSO



Rocco

Copyright © 2023 by Milton Jung, Leny Kyrillos,
Thomas Brieu, António Sacavém

Direitos desta edição reservados à
EDITORA ROCCO LTDA.
Rua Evaristo da Veiga, 65 – 11ª andar
Passeio Corporate – Torre 1
20031-040 – Rio de Janeiro – RJ
Tel.: (21) 3525-2000 – Fax: (21) 3525-2001
rocco@rocco.com.br | www.rocco.com.br

Printed in Brazil/Impresso no Brasil

Preparação de originais
RODRIGO AUSTREGÉSILO

**CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
SINDICATO NACIONAL DOS EDITORES DE LIVROS, RJ**

E73

Escute, expresse e fale! : domine a comunicação e seja um líder poderoso / Milton Jung
... [et al.]. - 1. ed. - Rio de Janeiro : Rocco, 2023.

ISBN 978-65-5532-322-1
ISBN 978-65-5595-170-7 (recurso eletrônico)

1. Comunicação na administração. 2. Comunicação interpessoal. 3. Liderança. I.
Jung, Milton.

22-81514

CDD: 658.45
CDU: 005.322:005.57



Meri Gleice Rodrigues de Souza - Bibliotecária - CRB-7/6439

O texto deste livro obedece às normas do
Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

Sumário

1. PRA COMEÇO DE CONVERSA	11
2. NOSSOS PROPÓSITOS	16
Contribuir para que os outros encontrem o seu melhor	16
Estabelecer relações saudáveis e fazer gente feliz	18
Levar à frente o conhecimento da comunicação	19
Criar relações sustentáveis	20
3. MEHRABIAN: SEM DEIXAR O DITO PELO NÃO DITO	23
4. COMUNICAÇÃO É CONSTRUÇÃO	34
Conceitos essenciais	37
5. A VOZ	42
A escuta da nossa voz	44
O carisma acústico	49
6. O CORPO	56
Mitos do não verbal: não é bem assim!	57
Identifique as emoções	61
As sete expressões básicas	65
A gente sente, o corpo revela	70

7. A PALAVRA	75
Escutar mais e melhor	86
Escuta-se menos e pior	88
Respeite a curva das emoções	92
Escute com o corpo	96
Dê provas de escuta	98
Limpe as gavetas da memória	101
 8. LÍDER HUMANIZADO	 109
Líder não lidera empresas	116
Ser líder é ser humano	120
Seja um líder inclusivo	126
Cuidado, líder tóxico!	133
Conheça o antídoto para a tríade do mal	144
Lidere pelo serviço	150
Como a linguagem corporal influencia a inteligência emocional	151
Como os líderes se comunicam	154
Comunicação a serviço da liderança	160
Jovens querem novos líderes	163
 9. FEEDBACK OU COMO TRANSFORMAR PESSOAS	 168
Na escuta do feedback	173
Faça um feedback proativo	176
Faça perguntas poderosas	180

10. NEGOCIAR É PRECISO	186
Convença sem impor	194
Descodifique o negociador	197
Crie confiança para uma negociação eficaz	203
Influencie seu parceiro de negócios	206
11. FELICIDADE, ONDE SE ENCONTRA A COMUNICAÇÃO	211
Perdoe	220
Use o estresse para o seu bem	224
Somos seres de convivência	229
12. CAIXA DE FERRAMENTAS	237
Use palavras poderosas	237
Adote posturas poderosas	240
Tenha uma voz poderosa	243
13. COMUNICAÇÃO REMOTA E DE SALTO ALTO	248
Sete dicas para reuniões virtuais	253
E mais alguns cuidados	257
Não verbal	257
Verbal	261
Vocal	261
O que podem as máscaras nos ensinar?	264
No virtual, atenção à palavra propriamente dita	267
AGRADECIMENTOS	275
BIBLIOGRAFIA	278