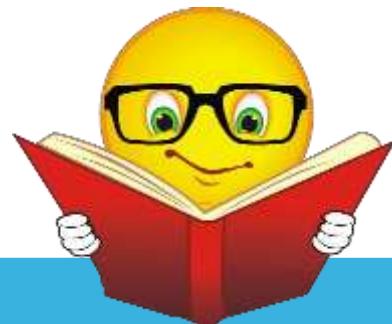


# COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL



# COMUNICAÇÃO

O que é?



# DEFINIÇÃO

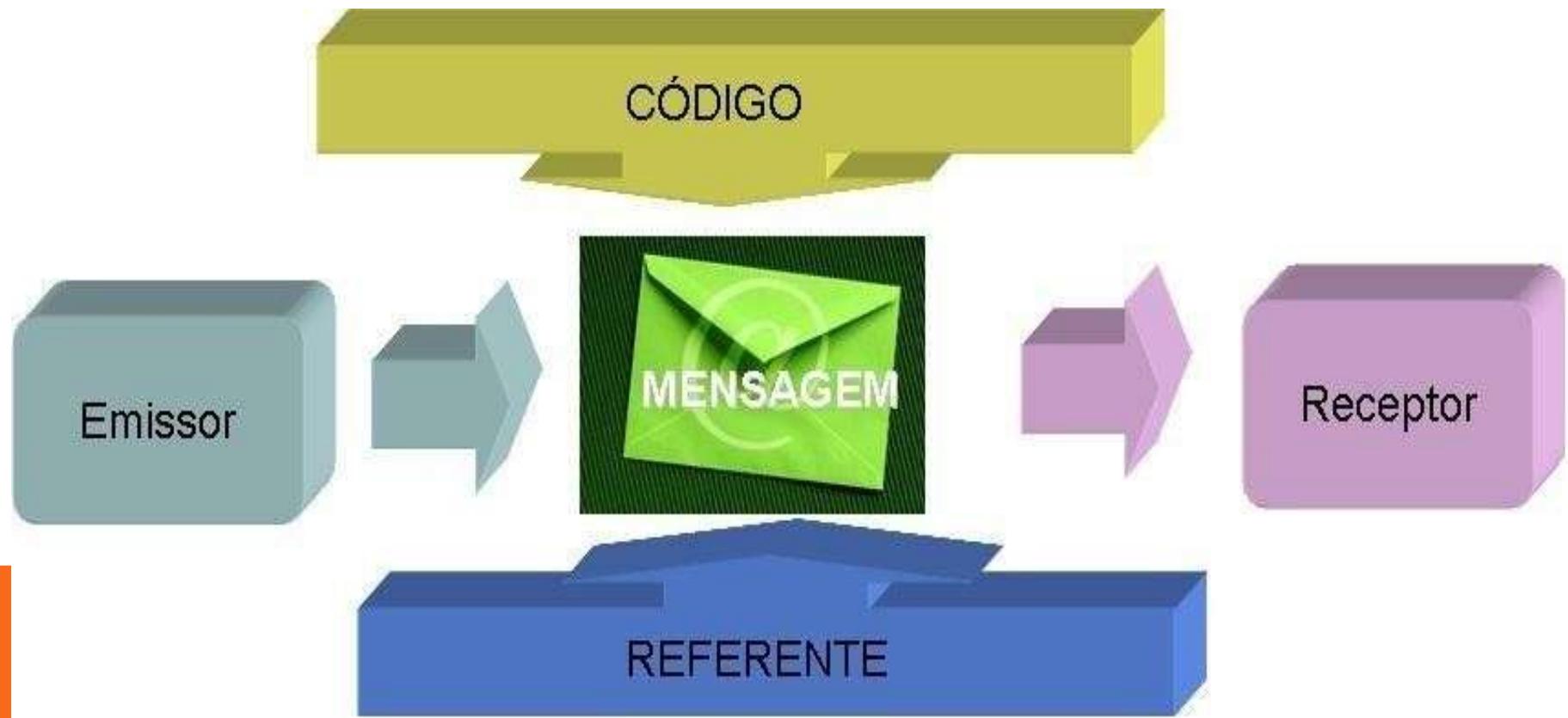
Apalavra **comunicação** origina-se do latim **communicare**, que significa partilhar, dividir, tornar comum, associar, trocar opiniões

# **COMUNICAÇÃO / INFORMAÇÃO**

**Vivemos na sociedade da informação, mas quanto dela, efetivamente, é comunicação?**

**Informação é apenas um dos elementos – mensagem – do modelo clássico do processo de comunicação...**

# PROCESSO DE COMUNICAÇÃO



# **EXPLICANDO**

**Emissor ou destinador:** é o que envia a mensagem; pode ser um indivíduo ou um grupo (uma empresa, o governo, etc.)

**Receptor ou destinatário:** é o que recebe a mensagem; pode ser um indivíduo, um grupo, ou mesmo um animal

**Mensagem:** é o objeto da comunicação; ela é constituída pelo conteúdo das informações transmitidas

# CONTINUANDO...

**Canal de comunicação:** é a via de circulação das mensagens; é através do canal que a mensagem será transmitida. Ele é definido de modo geral, pelos meios empregados pelo emissor, a fim de garantir o encaminhamento de sua mensagem para o receptor.

•••

**Código:** é um conjunto de signos e de regras de combinação desses signos; o emissor utiliza-se dele para elaborar a sua mensagem. O receptor identificará esse sistema de signos (no nosso caso, a língua portuguesa) se seu repertório for semelhante ao do destinador.

•••

**Referente:** é o assunto, a situação que envolve o emissor e o destinatário eo contexto linguistico que contém a mensagem

# RUÍDO

Entende-se por ruído tudo aquilo que afeta, em diferentes graus, a transmissão da mensagem: pouca atenção do receptor, erros de codificação, voz muito baixa ou encoberta por uma música etc. O termo *ruído* não se refere somente a perturbação sonora, aplica-se, também, à comunicação visual (erros de digitação e uma mancha numa tela são ruídos) e a outros tipos de comunicação.

# COMUNICAÇÃO OU INFORMAÇÃO

O processo de comunicação pressupõe o diálogo entre o emissor e o receptor, entre os quais se dá uma troca – *feedback*.

Por essa diferença básica entre comunicação e informação, fica fácil perceber que a informação apresenta um nível de credibilidade menor, pois não é possível de imediato, por meio dela, apurar, discordar ou aprofundar.

Resta-nos, unicamente, aceitar o que está sendo informado.

# CIDADANIA

O fato de as pessoas se tornarem mais bem informadas permite a elas opinar e mesmo participar dos acontecimentos que impactam a sociedade – ou sua própria vida – e, portanto, possibilita o maior exercício da cidadania.

# DEVEMOS PESQUISAR

O gigantesco volume de informações – muitas vezes, falhas ou contraditórias – com que convivemos pode gerar reações negativas ou desconfiadas nos indivíduos.

Richard Wurmann, conhecido como *arquiteto da informação*, professor em Princeton, Cambridge entre outras, afirma que precisamos transformar informação em compreensão

# EMPRESA

O que é empresa?

Um conjunto organizado que produz, vende e/ou oferece bens e serviços.

# PANORAMA DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

Apartir do fundamento da comunicação – compartilhar/trocar informação -, uma organização dispõe de duas vertentes – a comunicação *mercadológica* e a *institucional*.



# COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

A *comunicação institucional* visa projetar uma imagem favorável no público em questão e gerar empatia com ele.



# **PORTANTO...**

**Comunicação empresarial**, caracteriza-se como um conjunto de atividades e estratégias. É uma atividade transdisciplinar, que envolve métodos, técnicas e profissionais de áreas afins, dentre elas, relações públicas, jornalismo, assessoria de imprensa, publicidade, propaganda,... e mais recentemente a contribuição da fonoaudiologia.

# ASSIM...

É a relação da empresa com o seu público interno e externo, para a difusão de informações sobre as suas atuações, resultados, missão, objetivos, processos, normas, procedimentos, instruções e serviços.

# POR QUE A CE É TÃO IMPORTANTE?

É por meio do processo comunicacional, que gestores e empresários exercem as funções de: planejamento, organização, liderança e controle das ações e operações envolvidas, influenciar os clientes externos e internos

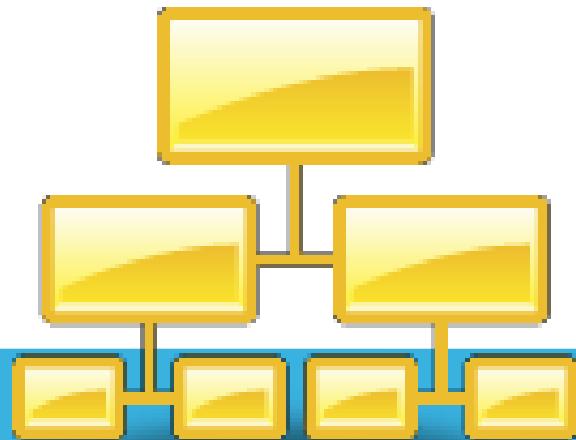
# EFICÁCIA

Nós somos a imagem da empresa (independente do cargo ou função que ocupamos)



# COMO É ELABORADA

A efetiva CE se dá pela somatória de todas as atividades de comunicação da empresa.



# COMO É ELABORADA?

É importante ressaltar que o adequado sistema de comunicação interna e externa contribui para a eficiência e eficácia da empresa.



# **PARA QUEM?**

**sociedade**

**formadores de opinião**

**consumidores**

**colaboradores**

**sindicatos**

**governo**

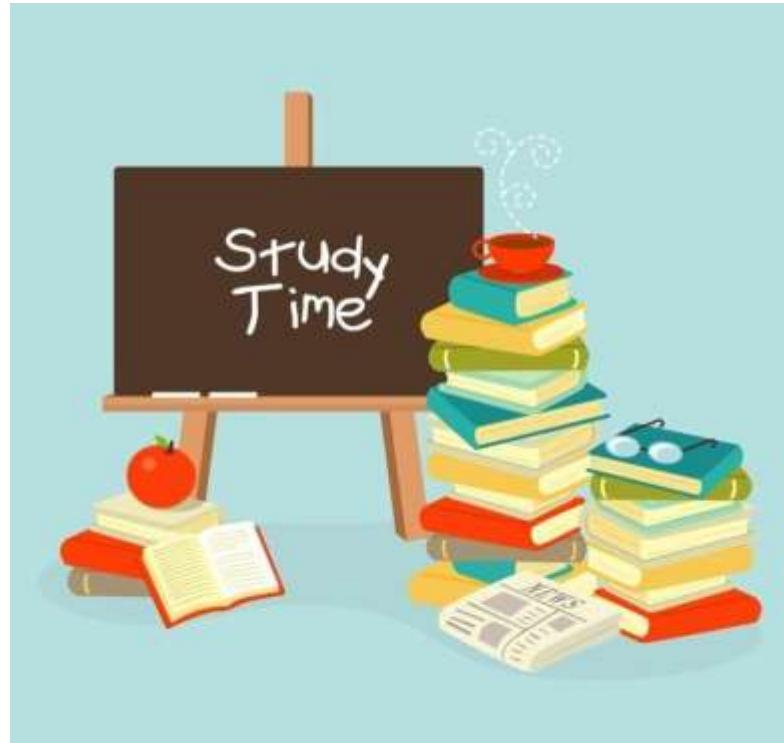
# IMAGEM INSTITUCIONAL

**“Se não mostrares o que és, permitirás que pensem o que não és”.**

**(dito milenar chinês)**



# COMO FAZÊ-LO?



# VAMOS AO INÍCIO...

No princípio era o verbo...

Depois veio o advérbio, a preposição,  
artigo..., brincadeira!

# **COMUNICAÇÃO ESCRITA**

**Escrever bem é:**

**Obedecer as regras gramaticais;**

**Procurar clareza, evitando palavras e frases obscuras ou de duplo sentido;**

**Agradar o leitor, empregando expressões elegantes e fugindo de um estilo muito seco.**

# **PARA QUE SEJA EFICAZ...**

**É necessário haver:**

**Clareza e objetividade para que a mensagem implique uma resposta;**

**Precisão para que o outro compreenda o que se está pensando;**

**Persuasão para obter a colaboração e resposta esperada.**

# **É PRECISO TOMAR CUIDADO COM:**

**Interferência física: dificuldade visual, má grafia das palavras, cansaço, falta de iluminação, etc.;**

**Interferência cultural: palavras ou frases complicadas ou ambíguas, diferenças de nível social;**

**Interferência psicológica: mensagem que contenham agressividade, aspereza, antipatia, etc.**

# QUANDO USAR?

Quando a ação exigida é complexa e importante;

Quando o seu processo deve ser de modo preciso e uniforme;

No estabelecimento de padrões;

Para confirmar instruções orais.

# ANTES DE ESCREVER PENSE

Quais são seus objetivos;



No destinatário (público) de sua mensagem – a função e as características do destinatário determinam a escolha do veículo(canal)

# **IMPORTANTE!!!**

**Consulte correspondências anteriores, os relatórios financeiros e/ou documentação relacionada com o assunto da comunicação para recuperar o que já foi discutido e realizado; assim, evitam-se repetições e otimiza-se o processo**

# O QUE EU GANHO COM ISSO?

Redução dos *gaps* na comunicação;

Respeito e consideração do meu público-alvo

Consigo influenciar o leitor naquilo que eu quero

Vantagem competitiva (conjunto de características que permitem a uma empresa diferenciar-se, por entregar mais valor aos seus clientes, em comparação aos seus concorrentes e sob o ponto de vista dos clientes.)

# REDAÇÃO EMPRESARIAL

Recordando, texto é:

O resultado da necessidade de comunicação entre sujeitos, com vistas para um resultado objetivo, situado num contexto específico.

# REDAÇÃO EMPRESARIAL

Apartir de uma necessidade de comunicação nos sentimos motivados, especificamos a finalidade/objetivo da comunicação, fazendo escolhas de que utilizaremos para concretizar a produção textual (escrita ou oral)

# COMPONENTES PRINCIPAIS DE UM TEXTO

Plano de trabalho; o que você quer comunicar, para quem vai comunicar, quando vai comunicar, como, porquê?

Organização; todo texto deve ter uma introdução ao assunto, em seguida o desenvolvimento de suas ideias e a conclusão ou desfecho.

# TIPOS DE TEXTOS

**Narrativo**

**Dissertativo**

**Descriptivo**



# TEXTO NARRATIVO -APRESENTAÇÃO

É a modalidade de redação na qual contamos um ou mais **fatos** que ocorreram em determinado **tempo e lugar**, envolvendo certos **personagens**.

# TEXTO NARRATIVO – EXPLANAÇÃO

Narrar é contar um fato, um episódio; todo discurso em que algo é CONTADO possui os seguintes elementos, que fatalmente surgem conforme vai sendonarrado:



# TEXTO NARRATIVO -ELEMENTOS

Onde?

|

Quando? --- FATO ---com quem?

|

Como?

# ELEMENTOS DO TEXTO NARRATIVO

Assim nós temos:

Fato = o que vai se narrar

Quem = personagens

Onde = lugar

Quando = o tempo

Como = modo, de que maneira se deu o fato

# TEXTO NARRATIVO -EXEMPLO

“Eram oito horas da noite quando o fogo começou a se alastrar pelo prédio onde havia quatro faxineiros trabalhando.”

# TEXTO NARRATIVO

**A estrutura do texto narrativo é a seguinte:**  
**Introdução: parte inicial da história;**  
**Desenvolvimento: é a história propriamente dita;**  
**Conclusão: final ou epílogo**

**Quem conta a história é o narrador, que pode se apresentar de duas maneiras:**  
**Narrador personagem – participa da narrativa,**  
**Narrador observador – simplesmente narra, conta a história.**

# TEXTO DESCRIPTIVO -EXPLANAÇÃO

É o tipo de redação na qual se apontam as características que compõem um determinado objeto, pessoa, ambiente ou paisagem.

Descrever, portanto, é também particularizar um ser. É "fotografar" com palavras.

# TEXTO DESCRIPTIVO -EXPLANAÇÃO

No texto descritivo, o tipo de verbo mais adequado (mais comum) são os verbos de ligação (ser, estar, permanecer, ficar, continuar, parecer, etc.), pois esse tipo de verbo liga as características -representadas linguisticamente pelos adjetivos - aos seres caracterizados -representados pelos substantivos.

# TEXTO DESCRIPTIVO -EXEMPLO

[...]É baixa e magra, como convém a alguém que sempre comeu muito pouco, e sua pele tem a coloração típica dos que tomam sol, chuva, mormaço, ou qualquer coisa que não se possa escolher ou evitar. Seus cabelos crespos e negros parecem encolher-se ainda mais, para não sofrerem a ação do vento impregnado de poeira e poluição [...]

# TEXTO DISSERTATIVO - APRESENTAÇÃO

A redação na qual expressamos nossas idéias sobre determinado assunto denominase **dissertação**.

**Idéia central**

**Defesa com argumentação**

**Exposição detalhada das idéias acerca do assunto tratado.**

# TEXTO DISSERTATIVO -EXPLANAÇÃO

Dissertar é refletir, debater, discutir, questionar a respeito de um determinado tema, expressando o ponto de vista de quem escreve em relação a esse tema. (argumentar= convencer, influenciar, persuadir). A argumentação é o elemento mais importante de uma dissertação.

# TEXTO DISSERTATIVO – EXPLANAÇÃO

Dissertar, assim, é emitir opiniões de maneira convincente, ou seja, de maneira que elas sejam compreendidas e aceitas pelo leitor ; e isso só acontece quando tais opiniões estão bem fundamentadas, comprovadas, explicadas, exemplificadas, em suma: bemARGUMENTADAS

# TEXTO DISSERTATIVO -OBJETIVIDADE

Embora dissertar seja emitir opiniões, o ideal é que o seu autor coloque no texto seus pontos de vista de maneira impessoal, objetiva e sem prolixidade ("encher linguíça"): que a dissertação seja elaborada com verbos e pronomes na 3<sup>a</sup> pessoa. O texto impessoal soa como verdade e, como já citado, fazer crer é um dos objetivos de quem disserta.

# TEXTO DISSERTATIVO -ORGANIZAÇÃO

o elo entre ponto de vista e argumento se faz de maneira coerente e lógica através dos conectivos, conjunções, que são chamadas de marcadores argumentativos.

todo texto dissertativo é composto por três partes coesas e coerentes: Introdução, Desenvolvimento e Conclusão.

# TEXTO DISSERTATIVO -INTRODUÇÃO

A introdução é a parte em que se dá a apresentação do tema, através de um conceito ou através de questionamento(s) que ele sugere, que deve ser seguido de um ponto de vista e de seu argumento principal.

# TEXTO DISSERTATIVO -INTRODUÇÃO

Para que a introdução fique perfeita, é interessante seguir esses passos:

1. Faça a pergunta ao tema. Porquê?
2. Responda a pergunta ( e obtém-se os argumentos).

# INTRODUÇÃO – EXEMPLO

Tema: A qualidade de vida nas zonas rurais é, em alguns aspectos, superior à zona urbana.

Por quê?

# INTRODUÇÃO -EXEMPLO

**Possíveis respostas:**

- (1) no campo inexiste a agitação das grandes metrópoles;**
- (2) há maiores possibilidades de se obterem alimentos adequados;**
- (3) as pessoas dispõem de maior tempo para estabelecer relações humanas mais profundas e duradouras**

# ASSIM...

É do conhecimento geral que a qualidade de vida nas regiões rurais é, em alguns aspectos, superior à zona urbana, porque no campo inexiste a agitação das grandes metrópoles, há maiores possibilidades de se obterem alimentos adequados e, além do mais, as pessoas dispõem de maior tempo para estabelecer relações humanas mais profundas e duradouras.

# **TEXTO DISSERTATIVO - DESENVOLVIMENTO**

O desenvolvimento contém as ideias que reforçam os argumentos, ou seja, os fatos e exemplos (verdadeiros, reconhecidos publicamente).

Cada argumento deve ser explicado, defendido em um parágrafo.

Lembre-se: o número de argumentos que você obter em resposta à pergunta ao tema, serão o número de parágrafos que irá compor o seu desenvolvimento.

# TEXTO DISSERTATIVO -CONCLUSÃO

A conclusão é a parte final do texto dissertativo, e é composto por:

Expressão inicial: Por tudo isso..., Assim sendo..., Diante do exposto..., Dessa forma..., Por todas estas ideias apresentadas..., Dado exposto..., etc.

Reafirmação do tema;

Observação final

## A qualidade de vida no campo

É de conhecimento geral que a qualidade de vida nas regiões rurais é, em alguns aspectos, superior à da zona urbana. Isso porque no campo inexiste a agitação das grandes metrópoles, há maiores possibilidades de se obterem alimentos adequados, além do mais, as pessoas dispõem de maior tempo para estabelecer relações humanas mais profundas e duradouras.

Ninguém desconhece que o ritmo de trabalho de uma metrópole é intenso. O espírito de concorrência, a busca de se obter uma melhor colocação profissional, enfim, a conquista de novos espaços lança o habitante urbano em meio a um turbilhão de constantes solicitações. Esse ritmo intenso torna a vida bastante agitada, ao contrário do que se poderia dizer sobre os moradores da zona rural.

Além disso, nas áreas campestres há maior quantidade de alimentos saudáveis. Em contrapartida, o homem da cidade costuma receber gêneros alimentícios colhidos antes do tempo de maturação, para garantir maior durabilidade durante o período de transporte e comercialização.

Ainda convém lembrar a maneira como as pessoas se relacionam nas zonas rurais. Ela difere da convivência habitual estabelecida pelos habitantes metropolitanos. Os moradores das grandes cidades, pelos fatores já expostos, de pouco tempo dispõem para “alimentar” relações humanas mais profundas.

Por isso tudo entendemos que a zona rural propicia as seus habitantes maiores possibilidades de viver com tranquilidade. Somente resta esperar que as dificuldades que afligem os habitantes metropolitanos não venham a se agravar com o passar do tempo.

# RESUMO

É uma condensação fiel das idéias ou dos fatos contidos no texto.

Resumir um texto significa reduzi-lo ao seu esqueleto essencial sem perder de vista três elementos:

# **RESUMO -APRESENTAÇÃO**

**Cada uma das partes essenciais do texto;**

**A progressão em que elas se sucedem;**

**A correlação que o texto estabelece entre cada uma dessas partes.**

# FASES DO RESUMO

Ler uma vez o texto ininterruptamente, do começo ao fim, para saber: do que trata o texto?

reler o texto, procurando entendê-lo a fundo;

Procurar a idéia-tópico (central) de cada parágrafo;

# FASES DO RESUMO

**Escrever a síntese, formando frases com todas as idéias principais;**

**Confrontar asíntese com o original para que nada de importante seja omitido;**

**Dar redação final com suas palavras, em bom estilo.**