

Curso	Gestão de Recursos Humanos		
Disciplina	COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E EMPRESARIAL	Período:	2º Período
Professor(a):	Jonas Santana Cavalcanti		
Carga horária:	60 horas	Turma:	GRH1



COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E EMPRESARIAL

CONTEÚDO

- A Comunicação do ponto de vista das teorias da comunicação
- As principais correntes teóricas
- O que é comunicação empresarial
- Panorama da comunicação empresarial
- Como elaborar a comunicação



Objetivos



- **Estudar** as teorias da comunicação
- **Analisar** as principais correntes teóricas
- **Aprender** como elaborar uma comunicação eficaz

A COMUNICAÇÃO DO PONTO DE VISTA DAS TEORIAS DAS ORGANIZAÇÕES



A análise das **Teorias das Organizações** do ponto de vista das relações existentes entre "Organização e Comunicação", isto é, dentro de uma perspectiva do ambiente organizacional, onde se desenvolvem as *diferentes situações comunicacionais*, nos leva às constatações a seguir.

A COMUNICAÇÃO DO PONTO DE VISTA DAS TEORIAS DAS ORGANIZAÇÕES

Pudemos observar, também, evolução dos modos de administração : em cem anos, a administração dos ativos materiais (administração da produção, do capital, etc.) deixou lugar importante à administração de ativos cada vez mais imateriais (informação, imagem da empresa, administração de recursos humanos etc.). A comunicação começa a aparecer verdadeiramente como uma função da empresa no mesmo nível que a administração da produção, financeira ou de recursos humanos (MOCCHIELLI, 1993). A comunicação interna deve assim preencher a função de coesão social e facilitar a circulação da informação



A COMUNICAÇÃO DO PONTO DE VISTA DAS TEORIAS DAS ORGANIZAÇÕES

- Corrente racionalista clássica
- Corrente Psicológica
- Corrente Sociológica
- Corrente Managerial
- Corrente da administração pós - industrial
- Corrente contemporânea



A Escola Racionalista

- Valoriza a informação e não a comunicação.
- Estabelece a comunicação formal e descendente.
- A informação deve seguir os canais definidos e os circuitos estabelecidos pela direção.
- A noção de comunicação é secundária.
- Mudanças são ocasionadas por direções e não por meio de funcionários.
- O conflito é considerado erro da administração.



A Escola Psicológica

- Propõe uma nova perspectiva da comunicação organizacional.
- Considera a dimensão humana na comunicação.
- Valoriza os sentimentos na inter-relação.



A Escola Sociológica

- Valoriza um sistema de comunicação baseado em relações de independência entre os vários atores.
- Reconhece que a flexibilidade na forma da organização favorece contatos mais pessoais.
- Defende a comunicação multidirecional.
- Valoriza a expressão, o ponto de vista dos atores.
- Denuncia a burocracia não comunicante.
- Primeiros a descrever a organização comunicante.



A Escola Gerencial

- A comunicação é importante, pois opta-se pela coordenação em todos os níveis, base da administração global.
- Reconhecimento de novas variáveis, entre elas o dinamismo da comunicação.



A Escola Pós-Industrial

- A comunicação torna-se fundamental; está no centro dos processos.
- A estrutura organizacional transforma-se em rede de comunicação.
- Comunicação e cultura organizacional estão intimamente ligadas.
- O sistema comunicacional é diversificado e informal.



Escola Contemporânea

- A comunicação transforma-se em conhecimento e propicia partilha.
- Conhecimento produzido também no ciberespaço.
- As tecnologias facilitam e disseminam a comunicação interna e externamente.





O QUE É COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

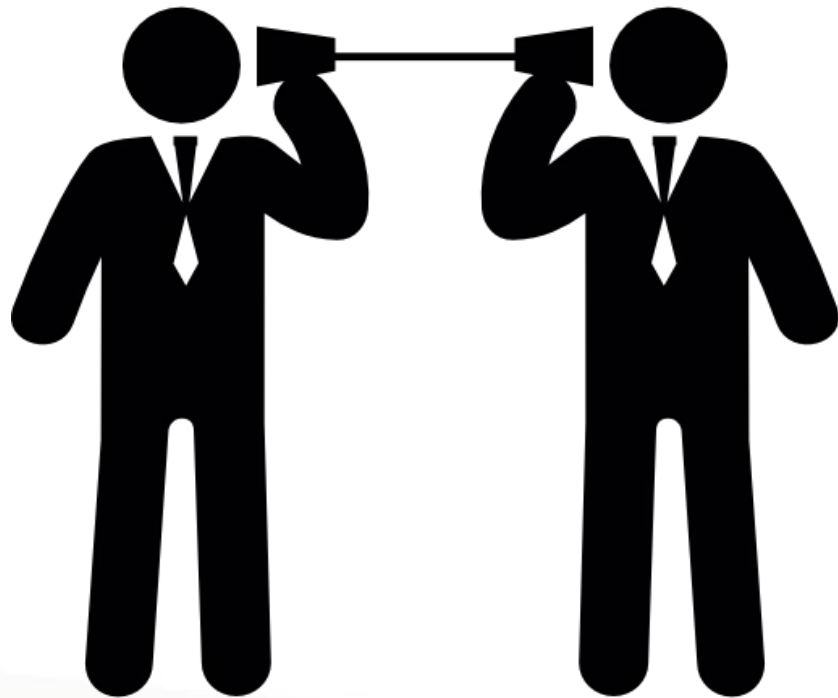
É a relação da empresa com o seu público interno e externo, para a difusão de informações sobre as suas atuações, resultados, missão, objetivos, processos, normas, procedimentos, instruções e serviços.



PANORAMA DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

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

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 NA COMUNICAÇÃO

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



COMO ELABORAR A COMUNICAÇÃO

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

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

(dito milenar chinês)



Como fazê-lo?

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.

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.

