

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

# AULA 04 E 05 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



O público deve ser informado

Ivy Lee era jornalista, mas ganhou destaque trabalhando à frente da comunicação de grandes empresas. Conseguiu, com suas estratégias, transformar John D. Rockefeller de homem odiado por massacrar os pequenos empresários a benfeitor da sociedade americana. Assessorando seus clientes, Lee se baseava no princípio de que o público deveria ser informado de maneira objetiva e verdadeira.

Fonte: [https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Ivy\\_Lee.jpg](https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Ivy_Lee.jpg)

Capitalismo voltado para a racionalização da produção



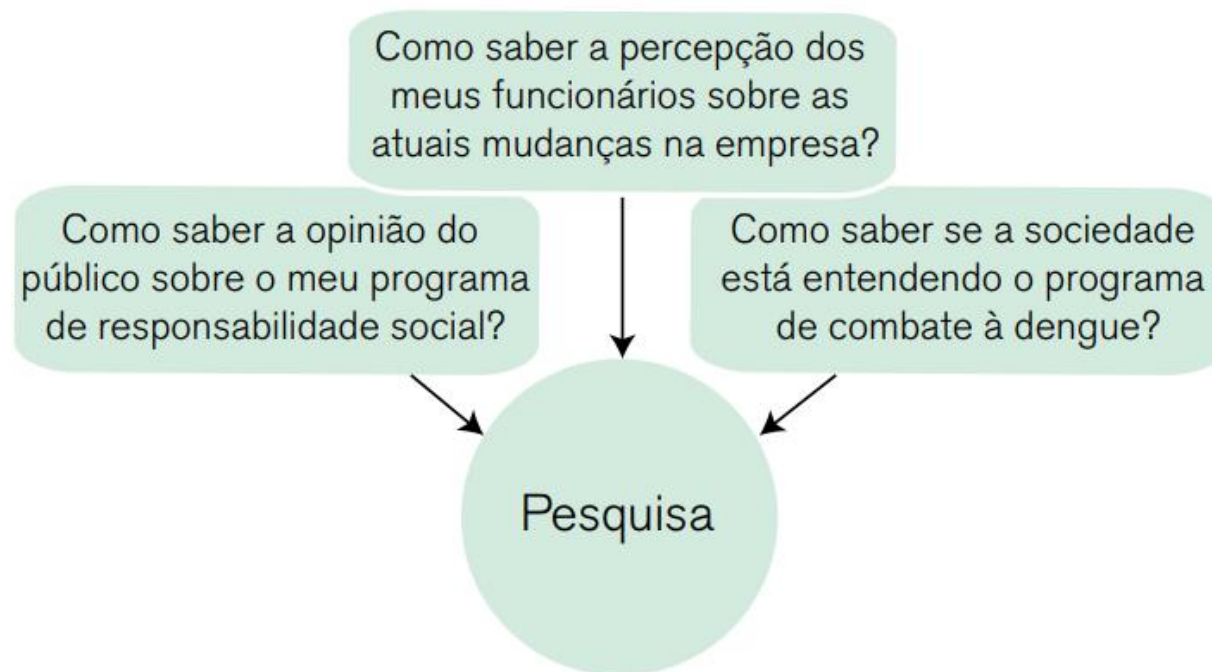
Sindicatos lutando por melhorias nas relações de trabalho

Sociedade organizada e buscando informação

# AULA 04 E 05 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



A pesquisa é uma ferramenta poderosa para identificação dos problemas e definição das estratégias organizacionais. Exemplos:



## 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

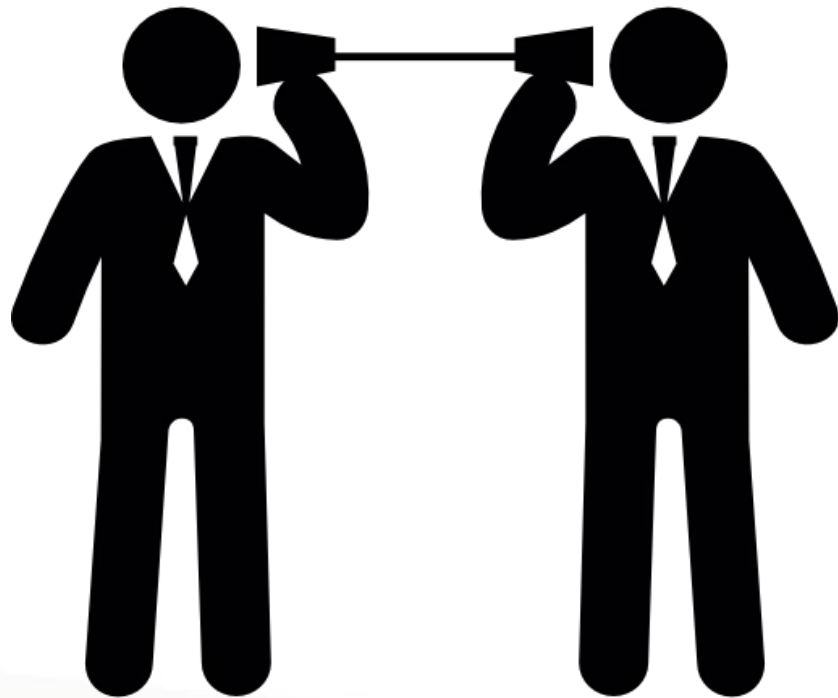
É a relação da empresa com o seu público interno e externo, para a difusão de informações sobre as suas atuações, resultados, missão, objetivos, processos, normas, procedimentos, instruções e serviços.



## 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.

