

<b>Curso</b>	Gestão de Recursos Humanos		
<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 EMPRESARIAL

# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

## COMUNICAÇÃO / INFORMAÇÃO



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

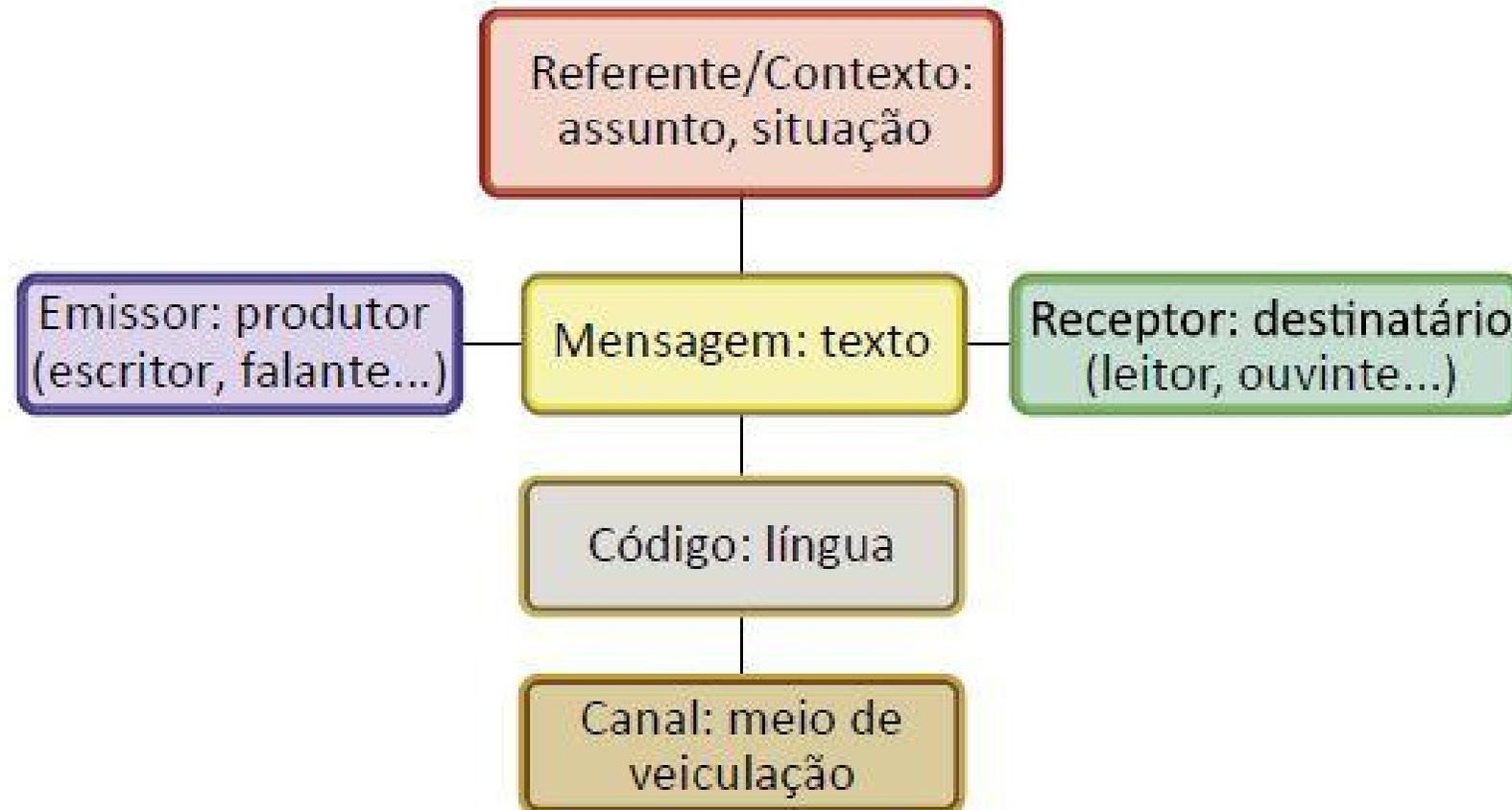
Informação é apenas um dos elementos – mensagem – do modelo clássico do processo de comunicação...

## COMUNICAÇÃO / INFORMAÇÃO

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



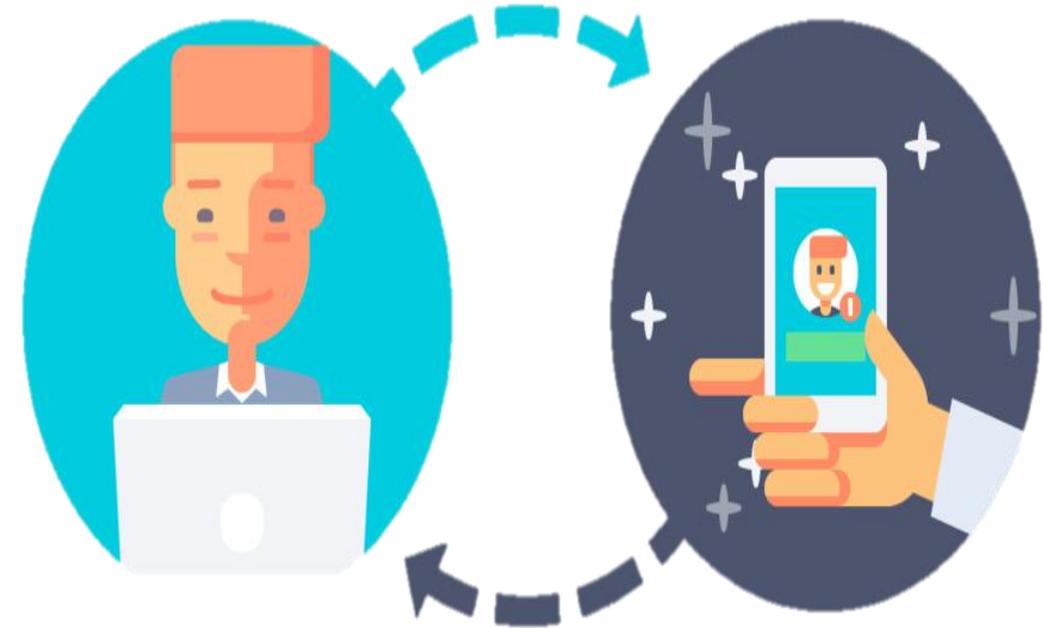
## PROCESSO DE COMUNICAÇÃO



# AULA 01 E 02– CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



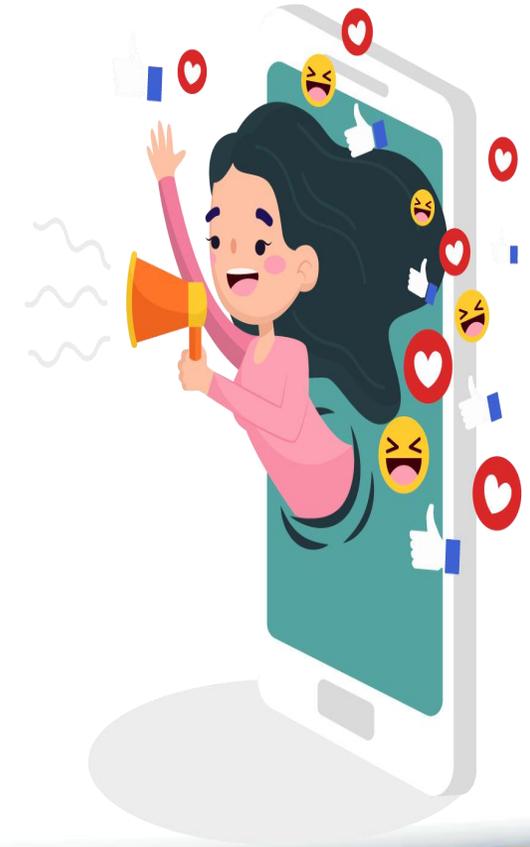
- O processo de comunicação pressupõe o diálogo entre o emissor e o receptor, entre os quais se dá uma troca – *feedback*.
- Por essa diferença básica entre comunicação e informação, fica fácil perceber que a informação apresenta um nível de credibilidade menor, pois não é possível de imediato, por meio dela, apurar, discordar ou aprofundar.
- Resta-nos, unicamente, aceitar o que está sendo informado.



# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

## PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

- **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





- **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.

# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

---



- Referente: é o assunto, a situação que envolve o emissor e o destinatário e o contexto linguístico que contém a mensagem
- 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.

# AULA 01 E 02– CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



# AULA 01 E 02– CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

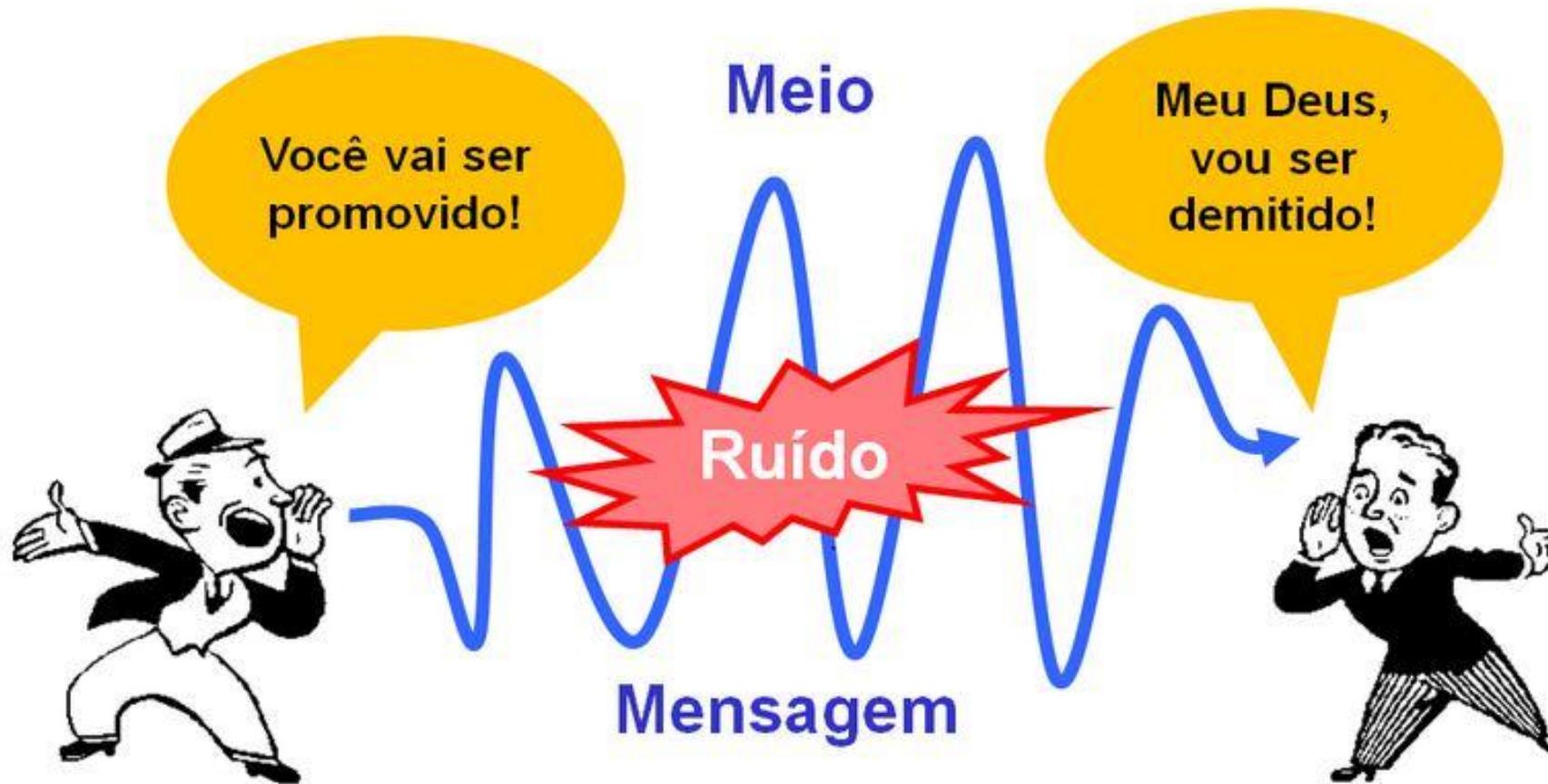
---



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.



# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



# AULA 01 E 02 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO

---



- 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***



# AULA 03 E 04 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



O que é empresa?

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

# AULA 03 E 04 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



## 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.

# AULA 03 E 04 – CONCEITOS DE COMUNICAÇÃO



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.