

## **Aula 5**

### **Comunicação Empresarial**

Prof.<sup>a</sup> Margarete T. A. Costa

### **Conversa Inicial**

### **Organização da aula**

- Expressão oral e seus elementos, na oralidade, em palestras técnicas, no atendimento ao público
- Persuasão e argumentação
- Linguagem corporal
- Ética no universo midiático

### **Expressão Oral**

### **Brevíssimo histórico da oralidade**

- Não há uma resposta científica, temos algumas teorias
- Homens da caverna: grunhidos, gestos
- Posição ereta, bípede
- A laringe humana sofreu alterações
- Oralidade primária: sem influência da forma escrita
- Oralidade secundária: relacionada com a cultura escrita

### **Como aprimorar a expressão oral?**

- Treino
- Ler em voz alta
- Oportunidades para se expressar oralmente
- Reação da plateia
- Colocar-se no lugar do receptor
- Atentar para a voz

## **Falar em Público**

### **A habilidade de falar em público e a linguagem corporal**

- ▀ Treino e prática
- ▀ Conteúdo e carisma
- ▀ Quem está nos ouvindo
- ▀ Tipo de linguagem: vocabulário, ritmo e formalidade

- ▀ Evitar o uso de palavras de baixo calão, gírias e jargões
- ▀ Abrir espaço para perguntas e comentários
- ▀ Não discordar das colocações postas
- ▀ Tom e altura da voz

### **Articulação**

- ▀ Sons podem não ser bem produzidos
- ▀ Cacoetes linguísticos: "daí", "tipo assim", "né"
- ▀ Escrever um discurso e lê-lo várias vezes. Evite fazer a leitura de um discuros
- ▀ Faça uma autoanálise
- ▀ Autoconfiança e autocontrole

### **Comunicação corporal**

- ▀ A comunicação não verbal é muito observada
- ▀ Postura ereta, com a cabeça erguida e o olhar para todos
- ▀ Evitar mãos nos bolsos ou atrás das costas, braços cruzados ou ficar de costas para o público
- ▀ Manter-se em pé ou mais alto que o público
- ▀ Não ficar apoiado
- ▀ Movimentar-se devagar
- ▀ Evitar ficar balançando

### **Dicas**

- ▀ Agradecer a presença de todos
- ▀ Cumprimentar quem o apresentou
- ▀ Sorrir para o público
- ▀ Apresentar-se
- ▀ Fazer um resumo

- Desenvolver o assunto de forma coerente
- Terminar retomando o resumo apresentado
- Deixar uma ideia para reflexão
- Agradecer a participação e colocar-se à disposição para esclarecimentos de dúvidas

### Atendimento ao Público

#### Comunicação externa

- Ouvir de forma eficiente
- Deixar que o outro fale sem interrompê-lo
- Fazer anotações do foco da conversa
- Buscar entender qual a intenção
- Ter paciência
- Ter convicção do que falar
- Dedicar toda a atenção
- Transmitir confiança e simpatia

- Olhar nos olhos, deixar seus afazeres, demonstrar atenção
- Ser cordial, mesmo que o outro não o faça
- Cumprimentar e sorrir, demonstrar tranquilidade e tentar resolver na hora o que lhe é pedido
- Confirmar o recebimento de uma mensagem
- Evitar ser arrogante, ser amigável e prestativo
- Evitar linguagem mecânica

#### Comunicação telefônica

- Linguagem correta, clara e concisa
- Voz com entonação normal, sem tiques, repetições e gírias
- Tratamento formal: senhor, senhora
- Atendimento imediato: três toques
- Atendimento padronizado: nome da empresa, setor e nome

- Anotar recados e informações e repasse-os
- Tentar realmente ajudar quem está pedindo
- Ser esclarecedor
- Ser breve e acolhedor

### Dicção

- Articulação ou pronúncia das palavras
- Relaciona-se com a voz, a respiração, os lábios, a língua, as bochechas, os dentes e o estado emocional
- Pode ser melhorada
- Profissional da saúde

### Exercícios vocais

- Relaxamento da musculatura facial: bocejos, abrir e fechar a boca, giro da língua
- Articulação das palavras: falar com os dentes fechados. Morder um lápis e ler um texto
- Trava-línguas
- Gargarejar: com água na boca
- Relaxamento: tampar o nariz e repetir "hum"
- Respiração: ler um texto e fazer uma respiração longa em cada ponto final

### Cacofonia

- Eu vi ela ontem. (viela) / Eu amo ela. (moela)
- Beijou na boca dela. (cadela)
- Ele tem fé demais. (fede)
- Quero amá-la! (mala)
- Entreguei na vez passada. (vespa assada)
- Uma mão lava a outra. (mamão)
- Cobrou por cada serviço. (porcada)
- Eu tenho pouca fé. (café)
- Meu coração por ti gela. (tigela)

### Persuasão e Argumentação

### Persuasão

- Capacidade de convencer o outro e demonstrar veracidade
- Aristóteles
  - *Ethos*: credibilidade e confiança
  - *Logos*: lógica da fala, razão, provas, argumentos utilizados
  - *Pathos*: valores e sentimentos expressos

### Argumentação

- Expõe razões que explicam ou justificam uma dada conclusão
- Utiliza premissas ou suposições
- Premissa: sentença que serve como base para um raciocínio
- Argumentos: lógica, demonstração clara do raciocínio, conclusão derivada de algo estabelecido

### **Raciocínio indutivo**

- ▀ Parte-se do particular para o geral
  - Todo pássaro é mortal
  - Todo gato é mortal
  - Todo cão é mortal
- ▀ Observação de elementos concretos, conhecidos, a partir dos quais se generaliza a argumentação

### **Raciocínio dedutivo**

- ▀ Parte-se do geral para o particular
  - Todo homem é mortal. (premissa maior)
  - João é homem. (premissa menor)
  - Todo homem é mortal. (conclusão)
- ▀ Do desconhecido para o conhecido

### **Argumentos**

- ▀ Por raciocínio lógico: ponto óbvio e claro
- ▀ De autoridade: autoridade
- ▀ Por evidência: dados, pesquisas, fatos
- ▀ Por comparação: relação de semelhança ou diferença
- ▀ Por ilustração: exemplos de casos similares
- ▀ Por causa e consequência: relações de causa e consequência

### **Ética no Universo Comunicativo**

### **Ética e moral**

- ▀ Ética
  - Princípio, universal, permanente, teoria, processo legítimo
- ▀ Moral
  - Código de conduta, temporal, costumes, hábitos, prática

### **Corrupção**

- ▀ É condenável
- ▀ Tipo de corrupção
- ▀ Respeito à vida alheia

### **Liberdade de expressão**

- Confusão entre liberdade de expressão e liberdade à vida alheia
- Atitudes políticas, econômicas, sociais, ecológicas
- Uso desmedido da transmissão de informações frente à verdade dos fatos

### **Lei de proteção de dados**

- Respeito à privacidade
- Autodeterminação informativa
- Liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião
- Inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem

- Desenvolvimento econômico e tecnológico e inovação
- Livre-iniciativa, livre concorrência e defesa do consumidor
- Direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e exercício da cidadania pelas pessoas naturais

### **Finalizando**

- Nesta aula, estudamos a comunicação oral, o exercício da fala, a expressão oral, como falar em público, como fazer um bom atendimento, a persuasão, a argumentação e, principalmente, alguns elementos éticos que precisam ser respeitados