**AULA 3/1 –** PÚBLICOS DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

* Principais categorias da comunicação nas organizações

Toda forma de comunicação na condução de negócios dentro da empresa é do tipo operacional interna. É a comunicação entre os funcionários para criar, implementar e monitorar o sucesso do plano operacional da empresa. Plano operacional é o conjunto de procedimentos desenvolvidos pela companhia para realizar seus objetivos

* comunicação operacional externa

A comunicação relacionada ao trabalho que uma empresa faz com pessoas e grupos fora dela é uma comunicação operacional externa. É a comunicação da empresa com seu público – fornecedores, empresas de serviços, clientes, agências governamentais, a sociedade em geral, e outros

* comunicação interpessoal

Nem todos os tipos de comunicação que ocorrem na empresa são do tipo operacional. Na verdade, considerando o planejamento estratégico da empresa, muito do que é comunicado parece sem propósito. Esta é a comunicação interpessoal. Não subestime sua importância. A comunicação interpessoal ajuda a criar e a manter as relações das quais a empresa depende. A comunicação interpessoal é a troca de informações e sentimentos entre seres humanos sempre que se encontram.

**AULA 3/2 –** COMUNICAÇÃO INTERNA

**COMUNICAÇÃO DESCENDENTE**

Este tipo de comunicação numa organização representa o fluxo de informação que sai dos níveis de autoridade mais altos até os mais baixos, praticamente metade da comunicação gerencial é realizada com os subordinados, a outra parte entre superiores, pares e externos.

* **sobrecarga de informação** um processo em que os funcionários recebem mais entradas de comunicação do que necessitam ou podem processar. As chaves para uma comunicação melhor são a oportunidade e a qualidade adequadas, não a quantidade.
* **Instrução sobre o Trabalho** Uma necessidade dos funcionários refere-se à instrução adequada com relação a seu trabalho. Os gerentes obtêm resultados mais expressivos, caso eles declarem suas instruções em termos das exigências objetivas das atividades, bem como das oportunidades e das áreas com problemas potenciais
* **Feedback de Desempenho** Os funcionários também necessitam de feedback sobre seus desempenhos. O feedback ajuda a orientá-los sobre o que fazer e sobre quão bem eles estão alcançando suas metas. Ele demonstra que outras pessoas estão interessadas naquilo que eles estão fazendo. Considerando que o desempenho seja satisfatório, o feedback aumenta a auto-imagem e o sentimento de competência dos funcionários. Geralmente, o feedback de desempenho leva à melhoria tanto no desempenho quanto nas atitudes.
* apoio social, que é a percepção de que eles são assistidos, estimados e valorizados. Quando sensibilidade interpessoal e confiança são demonstradas pelos gerentes, pode haver impactos positivos sobre a saúde física e psicológica dos funcionários, bem como sobre a satisfação e o desempenho no trabalho.

**COMUNICAÇÃO DESCENDENTE**

Um ponto de partida para a construção de comunicações ascendentes mais aperfeiçoadas é o estabelecimento de uma política geral que determine quais sejam os tipos de mensagens ascendentes desejadas.

* **Questionamento** Os gerentes podem encorajar a comunicação ascendente ao fazer boas perguntas. Essa prática demonstra aos funcionários que a administração tem interesse em suas opiniões, que gostaria de receber informações adicionais e que valoriza seu input. As perguntas podem assumir formas variadas, mas os tipos mais comuns são o aberto e o fechado
* **Habilidade para ouvir:** Uma audição ativa representa mais que simplesmente ouvir; ela exige o uso dos ouvidos e da mente. Uma audição eficaz opera em dois níveis — ela ajuda os receptores a compreender tanto a idéia factual quanto a mensagem emocional desejada pelo emissor
* **política de portas abertas (ou de transparência)** é uma declaração que encoraja os funcionários a virem até seus supervisores ou sua alta gerência com qualquer problema que diga respeito a eles. Normalmente, os funcionários são estimulados a procurar primeiro seus supervisores.

**AULA 4/1 –** COMUNICAÇÃO EXTERNA

Razões que as organizações podem cooperar com outras.

- **Necessidade:** a cooperação pode estar baseada no fato de uma organização trabalhar juntamente com outra, a fim de satisfazer exigências legais ou regulamentares.

- **Assimetria:** a cooperação pode ser impulsionada pelo desejo de controlar ambientes relevantes. Um fabricante de roupas pode trabalhar de maneira muito próxima com seus fornecedores, a fim de exercitar controle e poder sobre os mesmos

- **Reciprocidade:** os interesses de duas organizações podem ser mais bem alcançados quando essas organizações unem suas forças e formam uma aliança, em que ambas se beneficiem, tal como ocorre em uma associação comercial.

- **Eficiência**: obviamente, essa motivação para cooperar está baseada na ideia de melhoria de desempenho organizacional pela cooperação.

**- Estabilidade:** organizações podem cooperar, a fim de manter um nível de estabilidade, que, de outra forma, não seria alcançado.

**- Legitimidade:** as organizações buscam cooperar, a fim de legitimar seu próprio negócio. A Shell, por exemplo, trabalha juntamente com Greenpeace, que, obviamente, ajuda a Shell a produzir a imagem de uma empresa que se preocupa e é responsável.

**AULA 4/2 –** RESPONSABILIDADE SOCIAL: ÉTICA APLICADA À COMUNICAÇÃO

Educação Transcendente

a educação transcendente tem o objetivo de equilibrar o interesse próprio com o interesse e a responsabilidade perante o público-alvo.

* **Empatia:** Coloca-se no lugar do outro. No marketing público é quando entendemos as necessidades dos clientes.
* **Generatividade**: Pensar nos que ainda estão por vir. Um exemplo de generatividade está nos tratados para a preservação do meio ambiente, como o de emissão 276 Responsabilidade social: ética aplicada à comunicação LIVRO\_Marketing\_Publico.indb 276 01/02/2018 16:28:12 de CO
* **Mutualismo:** Encarar o sucesso como uma vitória coletiva, não pessoal. O termo também está relacionado com ética, pois as conquistas devem ser sempre pensadas com enfoque na população assistida
* Aspiração cívica: