



COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

AULA 5



Prof.^a Margarete Terezinha de Andrade Costa



CONVERSA INICIAL

A comunicação se dá primeiramente pela oralidade, ela é a produção sonora na qual a fala está incluída. Ela acontece na entrevista de emprego, nas dinâmicas seletivas, nos treinamentos, em reuniões, apresentações de projetos, conversas com a equipe, nos atendimentos aos clientes e outras várias situações em que se fala em público.

Desta forma, é necessário desenvolver a habilidade de falar e ouvir bem. Nesta aula, iremos estudar a expressão oral e seus elementos, vamos ver como aprimorar o vocabulário e a gramática; também focaremos na oralidade em palestras técnicas, atendimento ao público, persuasão e argumentação, linguagem corporal e finalmente a ética no universo midiático.

Os objetivos propostos são comunicar-se com eficiência, preparar e realizar apresentações; empregar estratégias verbais e não-verbais na comunicação oral; interagir em trabalhos em grupo; empregar a norma culta em produções orais e desenvolver a habilidade de falar bem. Esperamos que você aproveite a aula e utilize este conteúdo em sua vida profissional e pessoal.

Bons estudos!

TEMA 1 – EXPRESSÃO ORAL

“Expressão oral” refere-se a toda comunicação que utiliza a fala e nós, seres humanos, começamos a utilizar a voz muito cedo. Aprendemos a nos comunicar por meio de sons, gestos e fala antes de aprendermos a escrever, ler e perceber a importância da escrita. Da mesma forma, na história, foram os atos de fala que ampararam os relacionamentos com os outros e o desenvolvimento intelectual – visto que a fala utiliza-se de abstrações que exigem um entendimento superior de articulação de ideias e sentido, raciocínio abstrato, memória e consequentemente o incremento cognitivo.

Por estes motivos, a expressão oral deve ser estudada e treinada de modo a se transmitir uma informação da melhor maneira possível, isto é, de forma compreensiva e interessante.



1.1 Brevíssimo histórico da oralidade

Você já imaginou como começamos a desenvolver a fala? Esta questão não tem uma resposta científica, temos, no caso, algumas teorias. Os homens da caverna possivelmente emitiam grunhidos, gritavam e utilizavam posturas, gestos ou faziam a combinação deles para transmitir alguma informação, ou sentimento, muito parecido com o que fazem os animais irracionais.

Em um determinado momento, os seres humanos primitivos começaram a relacionar objetos e fazeres, por meio da repetição de um gesto, por exemplo, criando assim uma forma rudimentar de comunicação.

Figura 1 – Comunicação Primitiva



Créditos: Procy/Shutterstock

Não se tem certeza de como isso aconteceu, principalmente por não haver registro escrito desta fase da nossa história. Podemos deduzir que o início da comunicação oral se deu desse jeito, possivelmente existiu a associação de sons e gestos que indicava algo em comum e que se tornou repetitivo. Este processo parece simples, mas é muito complexo porque é o início do procedimento da representação, onde há algo real e se constrói uma representação deste algo. Com isso, desenvolveu-se também o exercício da memória, da lembrança.

Provavelmente, nos primórdios de nosso tempo, a posição ereta, bípede, começou a se tornar dominante, libertando os movimentos das mãos, o que auxiliou no aparecimento da fala. Isso aconteceu aproximadamente há uns dois



milhões de anos, não havendo consenso dessa data entre os estudiosos. Da mesma forma, a capacidade de classificação e interpretação foram se desenvolvendo, também com a utilização de sinais. A laringe humana também sofreu alterações, nos primatas sendo mais curta e alta, curiosamente muito parecida com as dos bebês humanos até os dois anos. A laringe mais baixa nos seres humanos possibilitou o surgimento do osso hioide, adaptação necessária para a fala; sem esta adaptação não seria possível articular as palavras. A distância maior entre a laringe e as fossas nasais nos permitiu também emitir certos sons com força e clareza, sobretudo as vogais “i” e “u”. O desenvolvimento da fala e das tradições orais foi fundamental para a natureza aditiva do conhecimento humano e para a formação da cultura.

Alguns estudiosos dividem a fala em dois grupos: a oralidade primária e secundária. A primária não tem influência por nenhuma forma escrita, são utilizadas por sociedades em que a palavra tem a função de gerir a memória, as lembranças. Os conhecimentos são repassados pela oralidade. Já a oralidade secundária está diretamente relacionada com a cultura escrita.

1.2 Como aprimorar a expressão oral?

A boa expressão se dá com treino. Ninguém nasce com este “dom”. Assim, treine sua voz constantemente além de sua dicção, leia textos em voz alta, aproveite todas as oportunidades para se expressar oralmente, faça isso em reunião com amigos, festas, apresentações de trabalhos e onde for possível para perder a timidez e ser francamente avaliado.

Fique atento: para fazer uma boa apresentação oral, é necessário perceber a reação da plateia, observar se estão ouvindo, se reagem positivamente ou se demonstram alguma insatisfação. Cuide para não estar cansando o ouvinte, seja breve e assertivo. Para isso, é necessário ligar as ideias para que o ouvinte consiga acompanhar sua fala, repasse a mensagem sem ser repetitivo ou se prolongar demais com itens desnecessários, ou redundantes. Coloque-se no lugar do receptor, adaptando a mensagem ao contexto e interesse do grupo.

Preste atenção à sua voz, aprenda a usá-la da melhor forma possível; quando estamos tensos, prejudicamos nossa fala, é necessário ter o corpo relaxado, com a respiração controlada. É interessante que se respire profundamente, soltando o ar pela boca lentamente.



Figura 2 – Respiração



Créditos: Gorodenkoff/Shutterstock

Mantenha a coluna reta e a cabeça erguida, isso ajuda o ar a passar livremente pelo trato vocal, auxiliando a voz a ser mais nítida, forte e constante.

Treine a articulação das sílabas, a dicção. Isso se dá prestando atenção em como as palavras são escritas, ouvindo bons oradores, atentando para as sílabas tônicas e a variação de intensidade da voz. Vale a pena investir na comunicação oral, ela ajuda na autoestima, na empatia e nas relações humanas.

TEMA 2 – FALAR EM PÚBLICO

A comunicação se dá pelas palavras, mas não somente por elas. Lemos o contexto das situações comunicativas, mesmo sem perceber. Desta forma, atente para a linguagem corporal, expressões faciais, para o tom de voz e os olhares.

2.1 A habilidade de falar em público e linguagem corporal

Falar em público é uma habilidade desenvolvida com muito treino e prática. Para se expressar publicamente de forma clara, é necessário ser objetivo e ter uma fala estruturada, com uma intenção bem definida, capacidade de informação e simpatia. Também é importante transmitir credibilidade para convencer o auditório.

Há muito tempo, a arte de falar em público – a oratória – é conhecida; já na Grécia Antiga, ela era uma ferramenta de convencimento político, Aristóteles a pensou como característica. Como grandes personagens da

nossa história que utilizaram da oratória, podemos citar Winston Churchill e Martin Luther King, entre tantos outros.

Figuras 3 e 4 – Cartazes de Winston Churchill e Martin Luther King



Créditos: Figura 1: lazyntrovert/Shutterstock; Figura 2: Irina Ojwi/Shutterstock

Além de terem muito conteúdo, eles desenvolveram carisma. Isso se dá com a forma de discursar, com a estrutura, a persuasão, a clareza, os ritmos adequados, a pausa e aproximação dos ouvintes.

Como você já deve ter percebido, dominar o assunto do qual se fala é fundamental. Discursos vazios não convencem, aliás, pelo contrário, afastam o auditório e o faz se colocar contra seus argumentos, deixando-o em uma posição desagradável – podemos, inclusive, conferir isso com falas de alguns políticos que conhecemos. Desse modo, todas as colocações orais precisam ter embasamento, o que se consegue com informações confiáveis e comprovadas, apresentadas por meio de argumentos consistentes.

Outro ponto importante é ter conhecimento do público que está nos ouvindo, pois isso determinará o tipo de linguagem utilizada, o vocabulário necessário, o ritmo e formalidade cabíveis para a situação. Evite o uso de palavras de baixo calão, gírias e jargões – com uma linguagem mais polida, você será mais respeitado. Envolve o público, abra espaço para perguntas e comentários, não discorde das colocações postas, responda-as com um termo



positivo como “muito bem colocado”, “concordo com você” e faça um link do que foi posto com sua fala. Isso passa uma imagem positiva e aberta e de sua parte.

O tom da voz também deve ser exercitado. Uma fala com a mesma entonação do começo ao fim torna-se cansativa. A altura da voz também é determinante, uma fala muito alta torna-se irritante e se for muito baixa dificulta o entendimento e sofre mais com distrações.

Opte pelo uso de microfone, isso facilita a audição, todavia, tenha cuidado com seu uso. Se o ar que sai dos pulmões na hora da fala for captado, a fala ficará com ruídos que podem atrapalhar o entendimento. Coloque o microfone abaixo do queixo e verifique se a altura do som está confortável para todos. Preste atenção, para quando fizer algo movimento, não acabar levando o microfone com a mão e afastar de sua boca.

Figura 5 – Posição incorreta



Créditos: Senyuk Mykola/Shutterstock

Figura 6 – Posição Correta



Créditos: MR.Yanukit /Shutterstock

Cuide de sua voz, evite pigarrear, pois você pode causar danos às cordas vocais, evite também falar muito alto. Antes de uma apresentação, procure ficar algum tempo sem falar para descansar as cordas vocais.

Devemos treinar a articulação das palavras. Alguns sons podem não ser bem-produzidos, o que atrapalha o entendimento ou faz com que o ouvinte se distraia. Isso acontece com os cacoetes linguísticos. Você deve lembrar de discursos no qual o orador repete termos como “daí”, “tipo assim”, “né”. Evite construções de frases negativas como “tudo está errado”, inverta o sentido falando “nem tudo está correto” – isso é mais animador.

Preferencialmente, escreva o discurso antes de proferi-lo, leia-o várias vezes, não para decorar, mas para perceber o ritmo da fala. Não leia integralmente o discurso, divida-o em tópicos e comente cada um deles, com suas próprias palavras. Também se pode gravar uma apresentação e ouvir para conferir o que pode ser melhorado.

Mesmo estando nervoso, nunca confesse isso ao público, muitos não perceberiam isso se não fosse dito, o que representa insegurança e dá menos credibilidade ao orador. Faça uma análise do que lhe causa tanto desconforto, procure entender os motivos de sua inibição, se houver, e trabalhe com isso. A autoconfiança e o autocontrole são habilidades que devem ser exercitadas para imprimir confiança em você e nos que o ouvem.

Figuras 7 e 8 – Autocontrole



Créditos: H.Ko/Shutterstock

Um ponto relevante é considerar a comunicação corporal. A comunicação não-verbal é muito observada em apresentações. Uma postura ereta, com a cabeça erguida e olhar para toda a plateia passa confiança. Não esconda as mãos nos bolsos ou atrás das costas, não fique de braços cruzados, não fique de costas para o público. Mantenha-se em pé ou mais alto



que o público para que todos possam te ver. Não fique apoiado sobre a mesa, púlpito ou outro objeto o tempo todo, movimente-se devagar, distribuía o olhar para todos os lados. Não fique em uma única posição, movimente-se e use gestos que ajudam a transmitir a mensagem, desde que não sejam exagerados e tirem a atenção do público. Cuidado para não ficar balançando como um pêndulo, ou fixar o olhar em uma única pessoa.

Agradeça a presença de todos, cumprimente quem o apresentou, sorria para o público. Apresente-se, diga seu nome, sua atividade e, porque está fazendo a apresentação. Comece com um rápido resumo do que irá expor e se possível crie uma expectativa sobre o que será falado, preveja como o auditório sairá depois de ouvir você. Desenvolva o assunto de forma coerente, organize uma gradação de ideias, seja breve, direto e simples. Termine retomando o resumo do que foi apresentado, deixe uma ideia para que seja pensada, agradeça a participação de todos e coloque-se à disposição, para esclarecimento de dúvidas.

Possivelmente a primeira apresentação pode não ficar perfeita, mas não se importe muito com isso, lembre-se que você está começando uma caminhada e com a prática vai melhorar cada vez mais. Não tenha medo do erro, ele ajudará mais você em seu desenvolvimento pessoal e profissional. O importante é exercitar e lapidar técnicas orais, quanto mais você falar em público, melhor será a qualidade dela.

2.2 Palestras técnicas

As palestras técnicas são divulgações orais sobre informações ou esclarecimentos para determinado público. Ela é uma apresentação delineada e direcionada, que precisa se estruturada cuidadosamente.

O primeiro ponto é definir o objetivo a ser atingido, isto é, saber para o que servirá esta palestra. Com base nesse objetivo é que se vai estruturar toda a apresentação. Os objetivos se desdobram de acordo com o interesse dos ouvintes, os motivos que levam eles a assistir à apresentação. Neste sentido, deve-se definir estes objetivos também como resultados esperados. Vejamos alguns objetivos simples:

- apresentar melhorias dos sistemas responsáveis pela criação e entrega de produtos primários da empresa;



- demonstrar técnicas para o tratamento de dificuldades envolvendo transporte, movimentação, estoque e armazenamento de insumos;
- planejar controle de sistemas de gerenciamento da qualidade; e
- comprovar operações de desenvolvimento de novos produtos.

Isso levará à delimitação de um tema e de um nome para a palestra. O nome seria utilizado nos convites, na divulgação ao público-alvo e em posteriores esclarecimentos sobre o que será apresentado.

Definidos os objetivos e a temática, é preciso analisar a quem a palestra será apresentada, quanto tempo de duração ela deve ter e sua forma de apresentação, que pode ser presencial ou on-line.

O tempo de duração de uma palestra é variado, dependendo da sua especificidade. O importante é saber controlar o tempo e dimensionar a apresentação dentro deste espaço temporal. Se você for utilizar, por exemplo, uma apresentação de *slides*, uma possibilidade é calcular o tempo que se leva em um *slide* e a partir daí pensar em quantos serão necessários para o assunto, dentro do tempo determinado. Evite extrapolar esse tempo, assim como pular ou deixar de mostrar algum slide, isso passa uma imagem de despreocupação para os ouvintes.

Ao usar um recurso audiovisual, você precisa saber dominá-lo, ou ter alguém que o ajude. Também é necessário verificar, antes da apresentação, se os recursos estão funcionando plenamente.

Quando o público é homogêneo, a apresentação pode ser mais direcionada, mas quando ele não é, a conferência deverá atingir os que conhecem o assunto apresentado os que não tem necessariamente esse conhecimento; deve haver um equilíbrio na densidade de conteúdo, mantendo um nível de explicitação de itens mais específicos. Conhecer os participantes ajuda bastante na determinação dos tópicos a serem abordados e o nível técnico da linguagem e conteúdo.

Antes de apresentar qualquer assunto, é importante que você ensaie sua fala várias vezes, organize sua apresentação como se fosse uma bate-papo – o texto dialógico, no qual você conversa com seu ouvinte, é muito interessante. As evidências, os exemplos são sempre bem-vindos.

A apresentação deve começar no horário combinado, mesmo que haja pessoas entrando ou faltando. Depois de se apresentar, deixe claro os



objetivos de sua fala, o tempo que usará, a sistemática de perguntas pela qual você optou.

Durante sua apresentação, observe a reação da plateia, procure notar se estão acompanhando sua fala, se estão atentos.

Figura 9 – Plateia



Créditos: Rawpixel.com/Shutterstock

Se possível, faça pausas perguntando se há questões sobre o que foi colocado. Receba as questões de forma positiva e se forem muito longas, pergunte se a resposta poderá ser dada ao final da apresentação.

Encerre a apresentação com uma conclusão fundamentada e abra espaço para sugestões, perguntas ou esclarecimentos de dúvidas. Agradeça a participação de todos e coloque-se à disposição para novas conversas.

TEMA 3 – ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Um bom profissional deve estar preparado para enfrentar diferentes situações e num mercado competitivo é fundamental que se tenha um atendimento apropriado ao público ou cliente. Desta forma, vamos estudar como causar uma boa impressão e evitar as falhas mais comuns de comunicação oral.

O primeiro passo é saber ouvir de forma eficiente e assim poder atender bem. Deixe que o cliente fale sem interrupções, faça anotações do foco da conversa. Muitas pessoas têm dificuldade em manifestar seus desejos ou usam de artifícios para fazê-lo. Desta forma, é interessante buscar entender qual a intenção há na fala de quem os procura. Busque colocar-se no lugar de quem está conversando com você e ajude-o a se manifestar com perguntas educadas, esclarecimentos de dúvidas e muita paciência. Nunca diga que “não



sabe”, “não pode”, “não quer”. Demonstre convicção daquilo que estiver falando. Se não puder ou souber resolver a situação busque quem o faça e tente ajudar a solucionar o problema, mesmo que não seja sua atribuição. Dedique toda a sua atenção possível para ele, isso o deixa sentir-se valorizado e transmite uma sensação de confiança e simpatia.

Outro ponto importante é a postura, olhe nos olhos, deixe seus afazeres, demonstre atenção. Sempre é bom começar com cordialidade, mesmo que o outro não o faça. Cumprimente e sorria, demonstre tranquilidade e tente resolver na hora o que lhe é pedido. Se houver necessidade de repassar o atendimento, explique para quem o fará o que está acontecendo para evitar que o cliente tenha que explicar tudo novamente.

Devemos lembrar que o cliente é a base das relações comerciais de qualquer empreendimento, ele precisa de nossa atenção de forma educada, seja presencialmente, por telefone ou outros meios midiáticos.

Figura 10 – Relacionamento com o Cliente



Créditos: goodluz/Shutterstock

A resposta rápida a um pedido é fundamental, atenda o telefone antes do terceiro toque, responda o e-mail no mesmo dia, confirme o recebimento de uma mensagem no WhatsApp. Isso faz com que o cliente se sinta valorizado e considerado.

Trate o cliente com educação, dirija-se a ele(a) utilizando o pronome de tratamento “senhor(a)” seguido do nome, tenha um papel ao seu alcance para anotar informações básicas – como nome, cargo, pedido. Não deixe para



depois, visto que essas informações são possíveis de ser esquecidas. Evite ser arrogante, seja amigável, sorria, demonstre prestatividade.

Evite tratamentos íntimos como “querido”, “amor”, “amigo”; não utilize gírias, jargões, vícios de linguagem. Ao terminar o atendimento, pergunte se há dúvidas e agradeça de forma natural. Evite usar uma linguagem mecânica.

3.1 Comunicação telefônica

Os telefones são a grande ferramenta da comunicação nas instituições, eles facilitam a troca de informações e aproximam em tempo real todos que os usam.

Uma das características do atendimento ao telefone é a comunicação oral, daí o cuidado com o uso da voz. Ela preferencialmente deve ser agradável, simpática e clara; a entonação é a imagem que a voz transmite assim gritos e sussurros transmitem sentimentos muitas vezes não propícios aos fatos.

A seguir, elencamos algumas técnicas de comunicação telefônica:

- linguagem correta, clara e concisa;
- voz com entonação normal sem tiques, repetições e gírias;
- tratamento formal, como senhor e senhora;
- atendimento imediato, três toques é o máximo que se deve esperar;
- atendimento padronizado, como nome da empresa, setor e seu nome;
- anotar os recados, informações e repasse as que são necessárias o mais rápido possível;
- tentar realmente ajudar quem está pedindo isso;
- ser esclarecedor;
- não fornecer informações desnecessariamente; e
- ser breve e acolhedor.

Vejamos como seria uma melhor comunicação telefônica.



Quadro 1 – Sugestões de frases

Pera um pouquinho!

- Por gentileza, pode aguardar um minuto?

Quem gostaria? Quem deseja?

- Quem gostaria de falar com ele?
- Quem deseja falar com ele?
- A quem devo anunciar?

Quem?

- Por gentileza, com quem falo?

De onde?

- De qual empresa, por gentileza?

Não há dúvidas que a comunicação é a base dos relacionamentos humanos, sejam eles pessoais, profissionais, comerciais. É importante saber que nem sempre o receptor recebe a mensagem como lhe é transmitida. Entre quem fala e quem recebe a mensagem, pode haver vários desvios. Assim, é imprescindível garantir que a mensagem seja estabelecida da maneira mais próxima ao que se deseja.

Desta forma, é importante saber se comunicar com diferentes públicos. Veja algumas dicas de comunicação oral.

Figura 11 – Comunicação Oral



Créditos: vectorfusionart/Shutterstock

- seja claro, “não enrole”;
- seja preciso, vá direto ao assunto;
- confirme se ou ouvinte entendeu e se possível peça que repita; e
- verifique se a mensagem foi efetivada.



As mesmas dicas servem para a comunicação escrita. A grande diferença é que o texto escrito permanece, isto é, ele é um registro. Precisa ser bem escrita, sem erros.

Outro item muito importante na comunicação é saber receber a mensagem. Deve-se prestar atenção quando falam conosco, ler com atenção as mensagens e recados. Sempre dar o retorno que recebeu a mensagem e a entendeu, se houver dúvidas deve-se esclarecer imediatamente.

3.2 Dicção

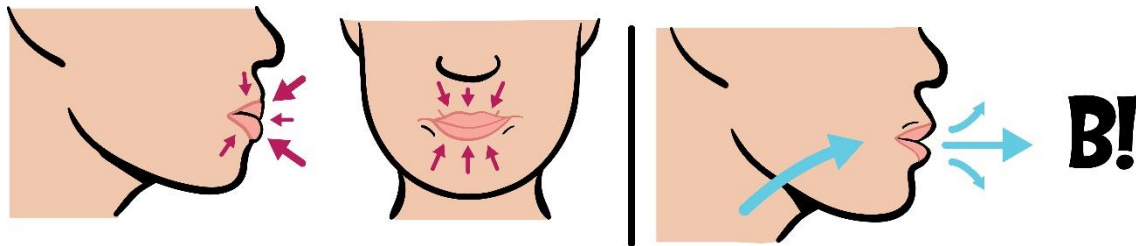
Dicção é a maneira como se articulam ou se pronunciam palavras. O ideal para uma comunicação plena é que elas sejam ditas de forma clara e precisa. Quando isso não acontece, a dicção pode ser corrigida e aprimorada por meio de exercícios e treino. A dicção está diretamente relacionada com a voz, a respiração, os lábios, língua, bochechas, os dentes e o nosso estado emocional.

Uma boa dicção auxilia nos processos comunicativos orais. Pela fala podemos reconhecer uma pessoa e fazer um juízo dela. A fala é resultado de muitos processos e sempre pode ser melhorada. Há vários exercícios que auxiliam sua melhoria, mas antes é interessante fazer uma avaliação da forma como se pronunciam as sílabas, palavras e frases. Não existem dúvidas de que um profissional da saúde é o mais indicado para auxiliar eficazmente na melhoria da dicção, mas podemos nós mesmos avaliar nossa fala.

Um bom exercício para isso é gravar a leitura de um documento. Ao ouvir a gravação resultante, devemos analisar quais palavras ou sílabas foram mais complicadas de serem ditas, se o ritmo foi agradável e adaptou-se ao texto, se a entonação variou de acordo com o contexto, se a altura era agradável e, assim, perceber o que precisa ser melhorado. Também ajuda muito a avaliação de uma pessoa próxima, que possa dizer onde há fragilidades que precisam ser aprimoradas.

Existe, também, o processo de respiração adequado para melhor expressar uma palavra ou frase; há o fator do controle emocional; e exercícios para musculatura facial, da boca, língua entre outros pontos a serem conhecidos. Determinados exercícios básicos ajudam a melhorar a dicção, vejamos alguns deles.

Figura 12 – Exercícios



Créditos; [Planet Urf/shutterstock](#)

- **Relaxamento da musculatura facial:** bocejos, abrir e fechar a boca, giro da língua dentro da boca.
- **Articulação das palavras:** falar com os dentes fechados. Morda um lápis e leia um texto.
- **Trava-línguas:** repetir textos como, "num ninho de mafagafos há sete mafagafinhos", "quando a mafagafa gafa, gafam os sete mafagafinhos" ou "o desinquivincavacador das caravelarias desinquivincavacaria as cavidades que deveriam ser desinquivincavacadas".
- **Gargarejar:** com água na boca, repetir palavras com ão, cão, pão, são.
- **Relaxamento:** tampe o nariz e repita "hum".
- **Respiração:** leia um texto e faça uma respiração longa em cada ponto final.

Esses são alguns exercícios que precisam ser repetidos até o total domínio da técnica. Eles devem ser praticados diariamente e avaliados para verificar se está havendo progresso.

3.3 Cacofonia

Cacofonia deriva do termo grego "*kakophónia*" que significa "aquilo que soa mal" ou "som ruim". O termo é resultado da justaposição de dois afixos: "caco" - "feio, mau" e "fonia", "som", indicando a junção de sílabas que formam sons "desagradáveis". Na fala, é tido como um vício da linguagem, portanto, deve ser evitado.

Ela também acontece quando duas sílabas de palavras diferentes ao serem pronunciadas forma uma "terceira palavra", engraçada ou estranha. Em uma fala coloquial, elas acontecem naturalmente e podem ser motivo de boas risadas, todavia, em uma apresentação oral formal, precisam ser evitadas.



Por ser um vício, usamos sem perceber, daí a necessidade do cuidado. Portanto, elencamos uma lista para que se conheçam os cacófatos mais comuns a fim de não os utilizar:

Há, alma minha! (maminha)
Desculpa então! (pintão)
Eu vi ela ontem. (viela)
Eu amo ela . (moela)
Vou- me já . (mijar)
Ela tinha muitas latas. (latinha)
Beijou na boca dela . (cadela)
Ele tem fé demais . (fede)
Desde então . (dentão)
Colocou a culpa nela . (panela)
Quero amá-la! (mala)
Ela te tinha entregado a encomenda. (tetinha)
Entreguei na vez passada . (vespa assada)

O Celta cinza . (céu tá cinza) Nunca nisso pensei nisso! (caniço)
Uma mão lava a outra. (mamão)
Enviou pela dona Estela. (peladona)
Cobrou por cada serviço. (porcada)
Um guri lá do meu bairro. (gorila)
Eu tenho pouca fé . (café)
Meu coração por ti gela . (tigela)
O nosso hino é muito bonito. (suíno)

Ao prestar atenção no que se diz, ouvir o outro e treinar a arte da comunicação oral, estamos aprofundando o aprendizado do uso da língua. Treine muito, encoraje-se e assim você vai se superar.

TEMA 4 – PERSUASÃO E ARGUMENTAÇÃO

Persuasão e argumentação podem parecer sinônimos, mas não são. Persuasão é o ato de convencer, de fazer alguém acreditar em alguma coisa ou até mesmo fomentar uma atitude a partir de uma ideia proposta. Ela é uma forma de comunicação que se utiliza de argumentos. E assim, entramos no outro item, a argumentação, que se referem a afirmações, premissas ou suposições que se voltam para um ponto de vista.

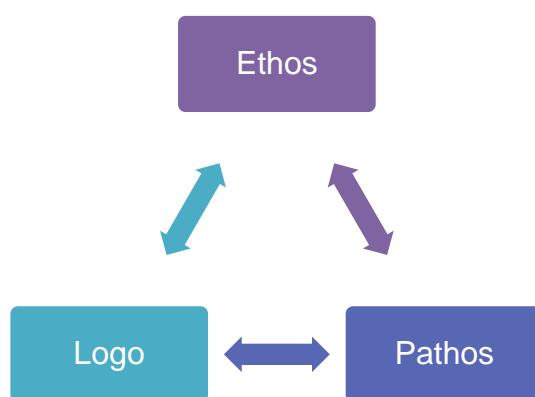
Portanto, a persuasão é uma técnica que usa da argumentação. Vamos estudar mais de perto estes conceitos.

4.1 Persuasão

A persuasão, como já dito, é a capacidade de convencer o outro sobre um determinado assunto. Para isso, deve-se dominar as estratégias de comunicação, de falar bem, da assertividade e confiança. Da mesma forma, para convencer alguém de alguma coisa, precisamos demonstrar a veracidade do que está se expondo – ter conhecimento sobre o que se está falando é fundamental. Deve-se utilizar uma boa apresentação de dados, opiniões de especialistas, fatos que comprovem as colocações postas. Observe que uma pessoa, para persuadir, precisa ter noções de oratória, como já vimos nesta aula.

Cabe aqui retomar os pilares da oratória, de acordo com Aristóteles:

Quadro 1 – Retórica



- **Ethos** é a credibilidade e confiança no enunciador.
- **Logos** volta-se para a lógica da fala, a razão, as provas, os argumentos utilizados.
- **Pathos** são os valores e sentimentos expressos na fala.

Estes três pilares dão a sustentação para o convencimento do que se está dizendo. Para convencer alguém, precisamos evidenciar o domínio da razão, somada às provas e aos argumentos. O uso da comoção é interessante num cenário emocional. Sendo necessário agradar o interlocutor pela empatia, deve-se demonstrar o interlocutor como uma pessoa séria, capacitada e com domínio sobre o que diz.

Direta ou indiretamente, a persuasão está presente na comunicação, mesmo tendo uma conotação de poder, visto que quem quer convencer o outro



sente-se com razão, ou dominador de alguma ideia superior, ou tem motivos de querer que o outro aceite determinada opinião. Isso nos leva a um campo que pode ser insidioso, falso ou desleal, visto que há interesses na intencionalidade de quem o usa. Isso pode acontecer por meio da coerção ou do encantamento.

A coerção é uma forma de persuadir que utiliza o medo. Já o encantamento fantasia uma verdade a fim de parecer boa, agradável e necessária. Elas são uma forma de levar uma pessoa a acreditar ou fazer algo que na realidade não quer, ou acredita, mas se sente pressionada, às vezes de forma subjetiva, sem perceber, a aceitar.

Do mesmo modo, a retórica é um tipo de manipulação de ideias com uso da lógica para manipular um tópico mentiroso e fazer com que pareça verdadeira e aceitável. Podemos perceber aqui que “persuadir” também pode significar “manipular”, ou usar do convencimento para enganar uma pessoa a nosso favor.

Figura 12 – Manipulação



Créditos: [stefanolunardi/Shutterstock](#)

Obviamente estes recursos são totalmente condenáveis e precisam ser evitados, mesmo sabendo que o utilizamos diariamente de forma mais suave para conseguir algumas coisas no cotidiano.

4.1 Argumentação



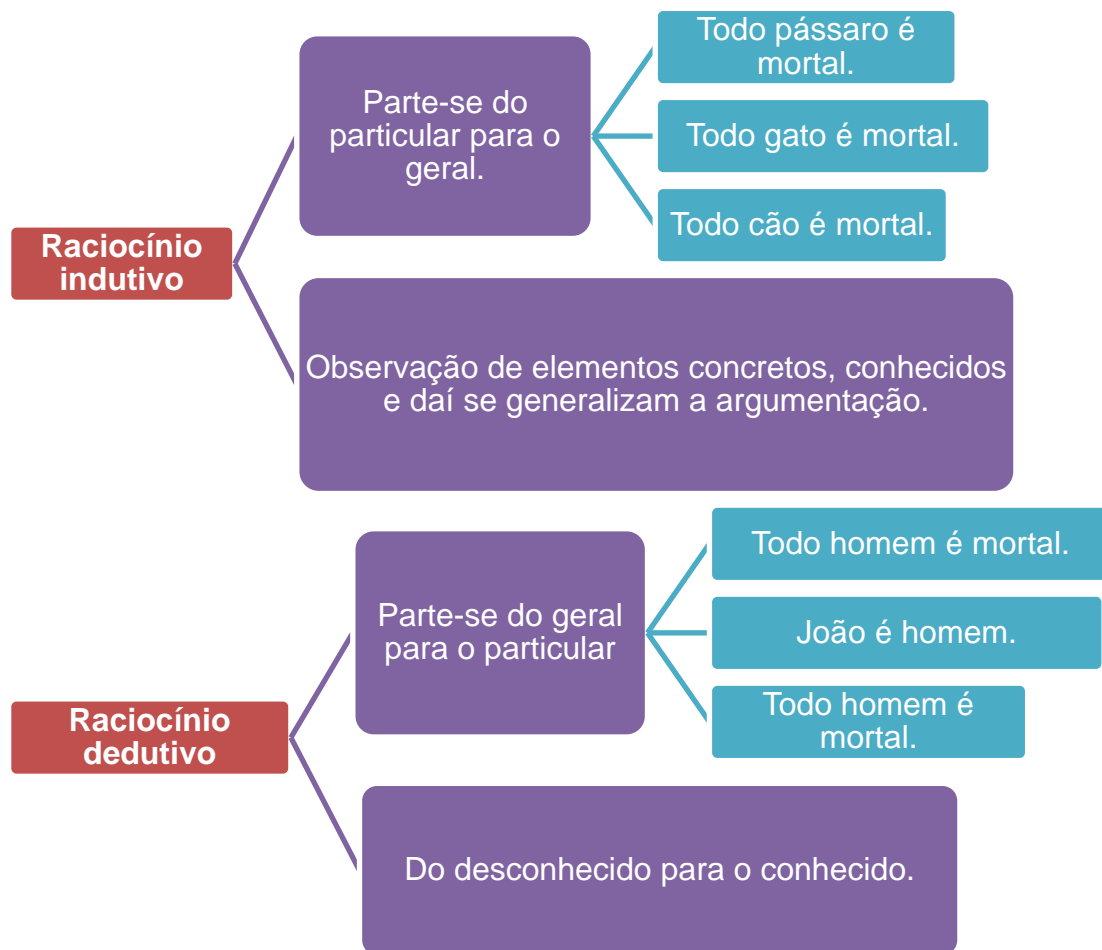
A argumentação é um processo comunicativo, no qual são expostas, de uma forma encadeada, determinadas razões que explicam ou justificam uma dada conclusão. Ela é a capacidade de relacionar fatos, teses, estudos, opiniões, problemas e possíveis soluções a fim de embasar determinado pensamento ou ideia.

A argumentação é uma forma de elaborar afirmações utilizando-se de premissas ou suposições para defender um ponto de vista, tendo como objetivo convencer o outro sobre alguma coisa. “Premissa” é uma sentença que serve como base para um raciocínio, para se ter uma conclusão. Ela pode ser expressa por meio de uma ideia, alegação, enunciado ou argumento, podendo ser verdadeira ou não. Desta forma, ao argumentar, utilizamos premissas para fundamentar um ponto de vista.

A argumentação é composta de ideias relacionadas logicamente entre si, os argumentos. Eles devem ser fundamentados por fatos, análises, exemplos, teorias e outros embasamentos comprovados. A apresentação dos argumentos precisa ter lógica e demonstrar com clareza o raciocínio pretendido pelo seu expositor. Deve-se ter o cuidado de não se contradizer no decorrer do texto. A conclusão arremata as ideias confirmando a premissa inicial.

Como a argumentação exige raciocínio, é importante evidenciar que uma conclusão é derivada de algo estabelecido. Há duas formas de desenvolver um argumento: o dedutivo e indutivo.

Quadro 2 – Argumentos dedutivos e indutivos



As duas formas de argumentação são válidas e podem ser usadas sem problemas, desde que sejam usadas de acordo com a intenção da natureza dos fatos colocados.

Veja alguns argumentos comumente utilizados:

- **argumento por raciocínio lógico** – é apresentado um ponto óbvio e claro do porquê de defender aquela ideia;
- **argumento de autoridade** – quando se utiliza a ideia de uma pessoa que seja uma autoridade no assunto;
- **argumento por evidência (ou por comprovação)** – são utilizados dados estatísticos ou por pesquisas de diversos tipos, com a fonte esteja mencionada;
- **argumento por comparação (analogia)** – quando se apresenta uma relação de semelhança ou diferença entre a ideia defendida e com base em fatores de semelhança ou analogia;
- **argumento por ilustração (ou exemplificação)** – utiliza-se exemplos de casos similares ao apresentado; e



- **argumento por causa e consequência** – explora as relações de causa e consequência associadas à ideia apresentada.

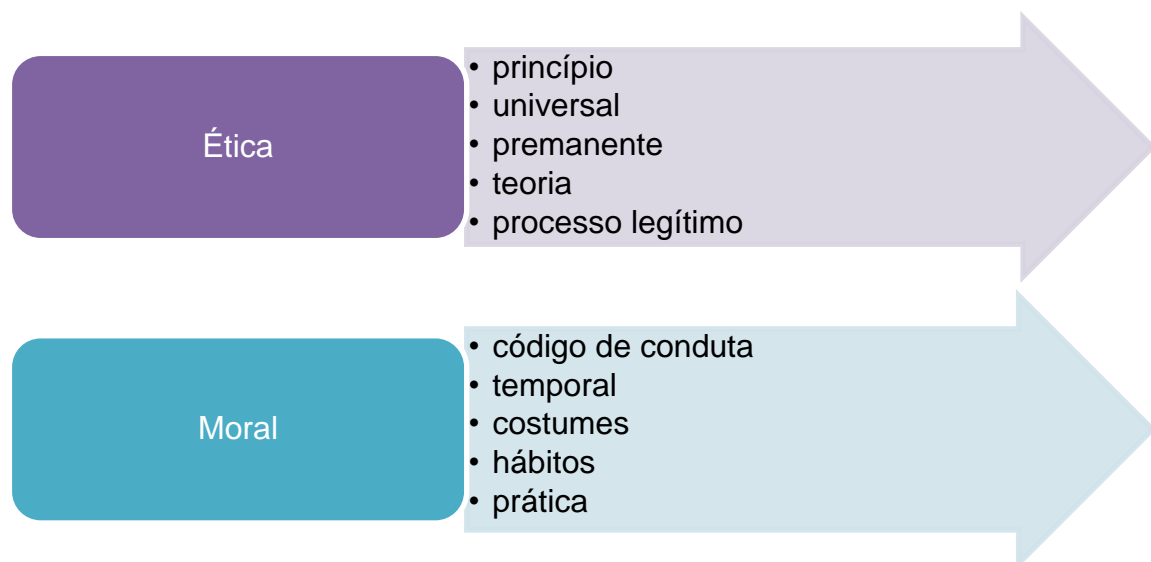
No exercício argumentativo, é comum a prática de debates, nos quais cada parte defende uma ideia, usando para isso argumentos e contra-argumentos. É muito interessante, para o bom argumentador, reconhecer o argumento da parte contrária – porque, ao se conhecer a existência de outro ponto de vista sobre a temática, se está tendo uma atitude concessiva, que expressa uma postura crítica e conhecimento de um todo maior.

Conhecer, estudar e utilizar técnicas de argumentação auxiliarão os profissionais a conhecer novas formas de organizar a fala e o pensamento, sendo uma oportunidade de crescimento e aprendizagem permanentes

TEMA 5 – ÉTICA NO UNIVERSO COMUNICATIVO

A ética está relacionada com o fazer certo e sempre foi uma preocupação humana desde a Grécia Antiga. O termo “ética” vem do grego “ethos” que significa caráter ou costume. Ela está diretamente relacionada com a moral.

Quadro 3 – Diferenças entre Ética e Moral



Para entender melhor, podemos sintetizar que a ética está dentro de nós e a moral é aquilo que é vivido em sociedade. Sabemos que atravessar uma rua fora da faixa é errado, mas moralmente justificamos este ato por não haver carros na rua.



Viver de forma ética e moral é o que todos queremos, mas sempre damos um jeito de justificar uma atitude errônea. Sabemos que não respeitamos os códigos de conduta o tempo todo. Isso faz com que possamos refletir nossa postura na sociedade.

A prática de corrupção é condenável, e muitas vezes nos manifestamos de maneira contrária a ela. Mas fazemos uma “carinha triste” quando somos contrariados, isso é um tipo de corrupção; mentimos que não estamos bem para deixar de fazer algo, furamos fila, mentimos a idade, ficamos com o dinheiro achado na rua, entre outras coisas cotidianas. Claro que não comparável a grandes atitudes que prejudicam grande números de pessoas, mas é uma forma de corrupção. Não é correto se apropriar de propriedade alheia assim como não podemos deixar de respeitar a vida alheia.

Aqui entra a ética profissional, na qual é necessário respeitar as opiniões, os cargos, situações, a vida privada. Todo o profissional tem um código de ética que precisa obedecer, para cumprir sua função sem desrespeitar os direitos humanos.

Com a facilidade de acesso às informações, nesta última década, deparamo-nos com uma problemática comum, a ética nas relações comunicativas. A liberdade de expressão deveria estar atrelada com a responsabilidade sobre aquilo que é dito, todavia, percebemos que se extrapolam informações não verdadeiras, com conotação persuasiva, manipuladoras e sem cuidado com o outro. Desta forma, surgem determinações legais como a Lei de Proteção de Dados que buscam coibir o uso deste recurso tão importante e buscam proteger os indivíduos.

Vamos conhecer um pouco mais sobre a posição lícita que devemos ter frente aos princípios de informação e argumentação.

5.1 Liberdade de expressão

Como vimos, o termo ética vem do grego *ethos*, que significa “bom costume” ou “portador de caráter”. Desta forma, trata com o que é bom ou mau, certo ou errado e está relacionada diretamente com a moral e a forma ideal de comportamento humano. Ela é responsável por determinar normas, valores presentes na realidade social.

Comunicação e ética são categorias vivenciadas pelos seres humanos em seu cotidiano e comungam na representação do que este ser concebe em



seu contexto. Atualmente, frente aos recursos tecnológicos de comunicação abriu-se um fecundo espaço de conversação, sem contato físico; todavia, usado sem considerações éticas e morais.

Desta forma, é imperioso pensar na comunicação mais humanizada com promoção à ética. Principalmente por haver confusão entre a liberdade de expressão com liberdade ao alheio. Basta observarmos as atitudes políticas, econômicas, sociais, ecológicas difundidas nas redes sociais para perceber o impacto do uso desmedido da transmissão de informações frente à verdade dos fatos.

Figura 13 – Censura



Créditos: [Jorm S/shutterstock](#)

Temos a liberdade de expressão que garante a todos o direito de informar e estarem informados, todavia, não são assegurados a exatidão das informações repassadas, a privacidade e reputação das pessoas.

A liberdade de expressão não significa ter liberdade de usar ou não a informação com ética.

5.2 Lei de proteção de dados

Em agosto de 2018, entrou em vigor a Lei Federal n. 13.708, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conhecida com a sigla LGPD. Ela responde à demanda social da proteção e privacidade dos dados pessoais dos cidadãos e estabelece princípios e diretrizes a serem observadas pelas organizações no tratamento desses dados.



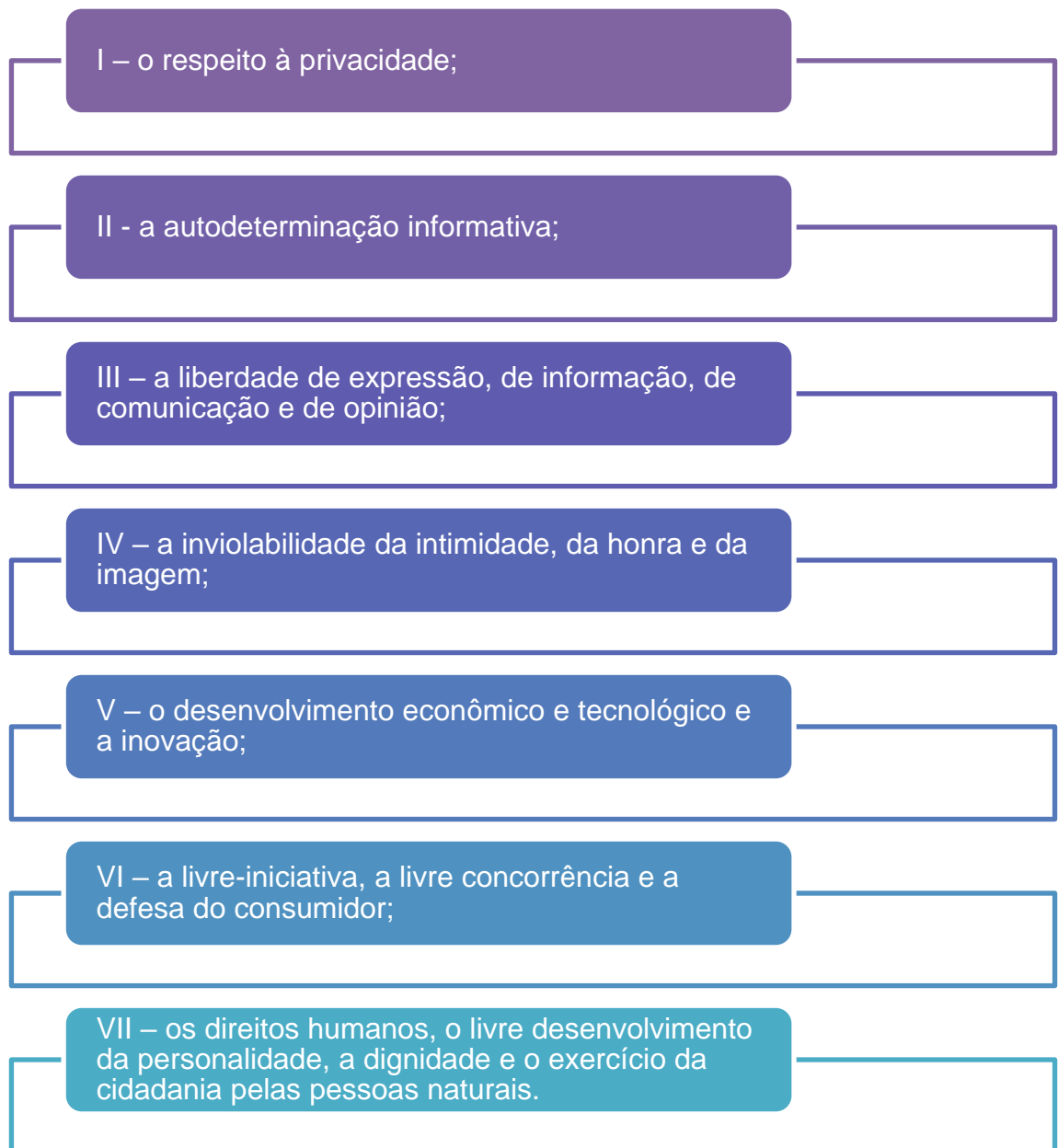
A LGPD precisa ser estudada e conhecida por todos que trabalham com comunicação e gerenciamento de dados, visto que atinge a todos os cidadãos, indica direitos e deveres e garante sanções ao seu descumprimento.

A lei começou a valer a partir de agosto de 2021. Com isso, serão penalizadas as empresas que utilizaram dados pessoais sem consentimento. Os dados pessoais e as informações relacionadas a uma pessoa podem ser desde o nome, endereço, telefone, número de RG e CPF até os “dados pessoais sensíveis” que estão delimitados no artigo quinto, inciso segundo da LGPD: os dados “sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural”

Para entender um pouco mais, vamos conhecer os fundamentos da LGPD:



Quadro 2 – Lei Geral de Proteção de Dados



A privacidade está relacionada com o respeito à intimidade, a vida privada, a honra e a imagem de uma pessoa. Principalmente com as facilidades da internet, que deu mais liberdade ao acesso e ao uso de informações. Com a emergência dos abusos cometidos nessas situações, nasceu o conceito de “privacidade informacional”. Tal conceito não vai de encontro com a liberdade de expressão, pelo contrário, valoriza-a do mesmo modo que valoriza a dignidade humana.

Em relação ao trabalho e emprego, há itens importantíssimos a serem observados, por exemplo, uma empresa precisa solicitar por escrito o



consentimento do uso dos dados de um candidato a uma vaga e se este não for contratado, tais dados devem ser eliminados. Uma empresa só pode tratar dados pessoais de seus funcionários que são indispensáveis para o exercício de atribuições legais.

Estes processos demonstram respeito, não só às normas, mas à pessoa. Portanto é necessário saber de tais determinações legais para saber usar uma informação de forma coerente, correta e assertiva.

FINALIZANDO

Nesta aula, estudamos a comunicação oral, mesmo que ela possa parecer “redundante” ou “desnecessária”, pois falamos desde muito cedo e vimos que aprimorar o exercício da fala é fundamental para nos destacarmos em nosso ambiente de trabalho. Isso não significa falar muito, mas falar com qualidade. Para tal, estudamos a expressão oral, um pouco de seu histórico, como falar em público, fazer um bom atendimento, a persuasão e argumentação e principalmente alguns elementos éticos que precisam ser respeitados.

Agora é com você. Use destas aprendizagens e deixe sua marca pessoal na comunicação oral!