



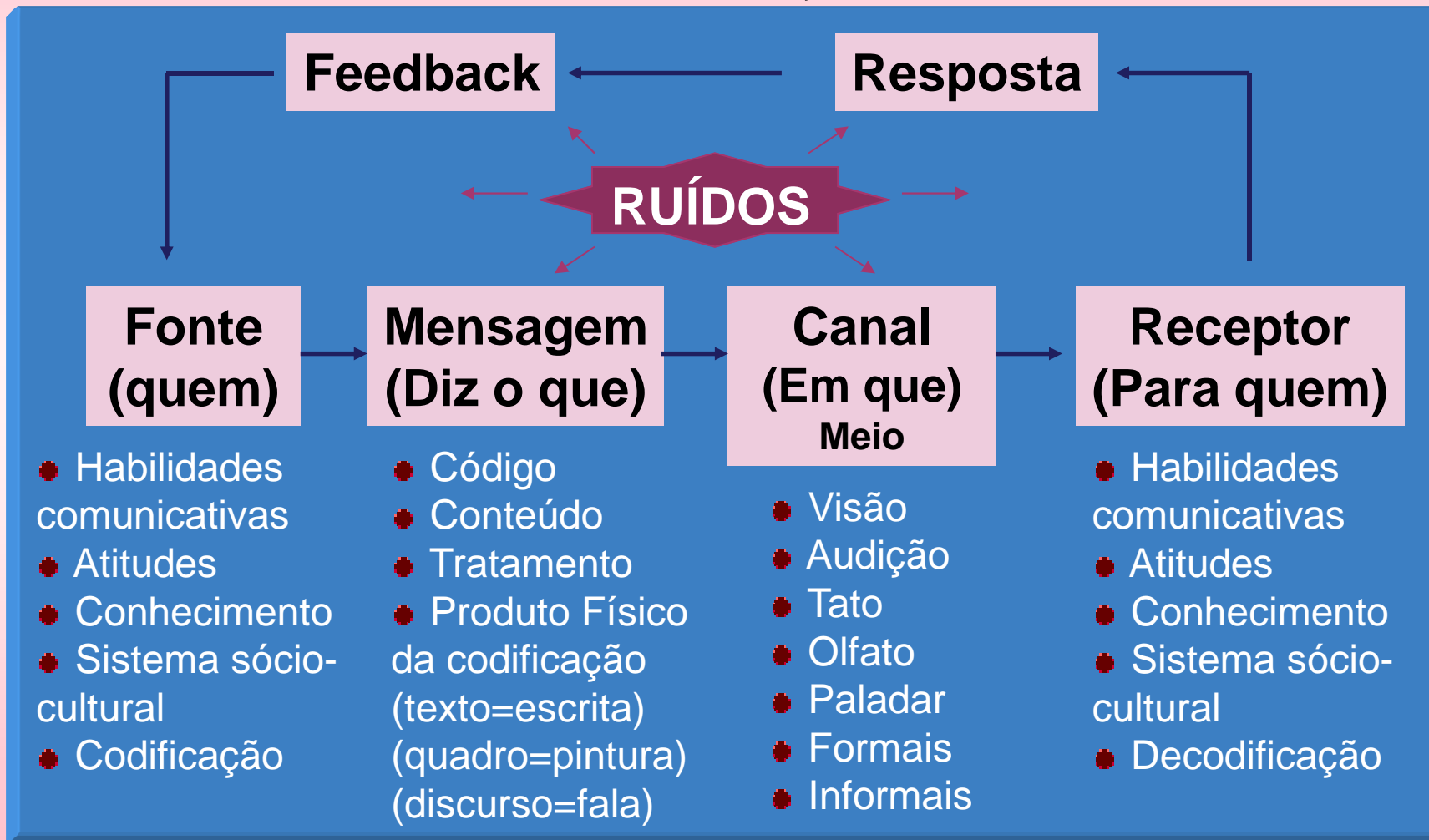
Profa. Dra. Irene K. Miura

E-mail: ikmiura@usp.br

Comunicação

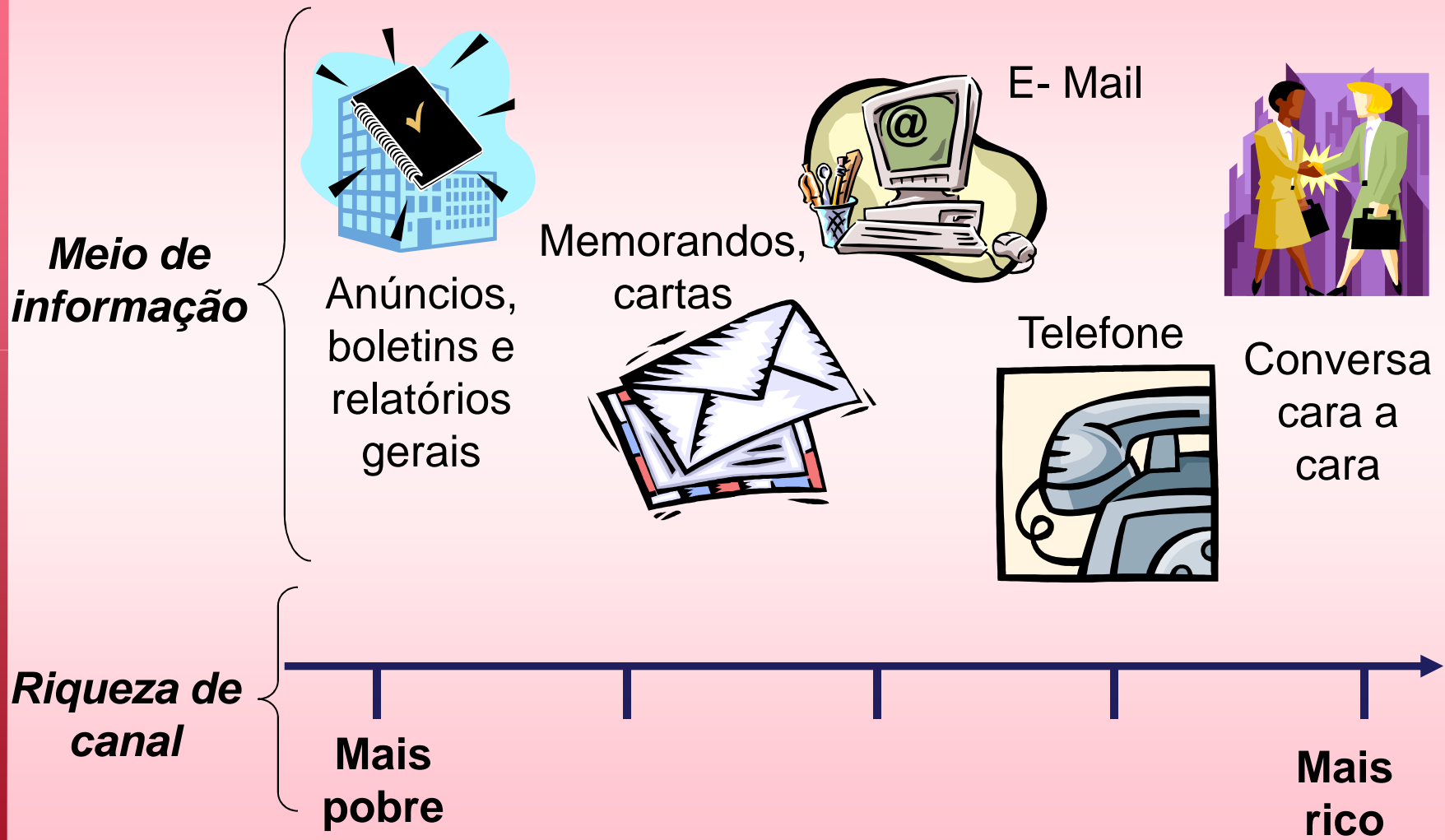
✘ Modelo de comunicação

Elementos do processo de comunicação :



Comunicação

✘ Hierarquia da riqueza de canais



Comunicação

✘ *Símbolos da comunicação*

- Palavras (Comunicação oral)
- Figuras (Comunicação visual)
- Ações (Comunicação não- verbal / Linguagem corporal)

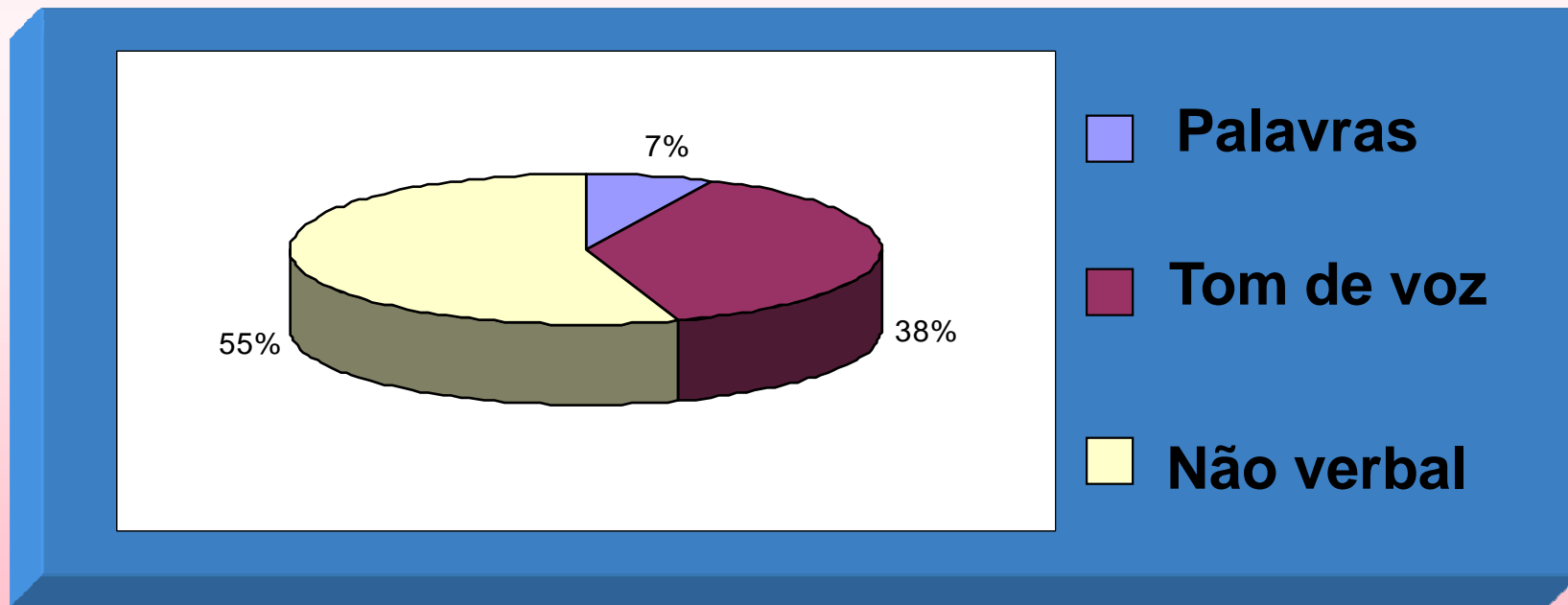
Comunicação

✘ *Composição da comunicação*

7 % conteúdo verbal / palavras

38 % qualidade da voz

55% elementos não verbais



Comunicação

✘ **Barreiras (ruídos) : Mudança no sentido da mensagem.**

➤ **Barreiras Pessoais (filtragem)**

- Sentimentos humanos, valores
- Mau hábito de escuta
- Manipulação da informação (níveis hierárquicos)
- Percepção seletiva

➤ **Barreiras Físicas**

- Ambiente

➤ **Barreiras Semânticas (significado / palavras)**

- Níveis hierárquicos
- Culturas

Comunicação

✘ *Comunicação entre culturas*

➤ Barreiras causadas pela semântica:

- Traduções inviáveis

➤ Barreiras causadas pelas conotações:

- Palavras com diferentes significados:

Yes - “Sim, eu concordo.”

Hai - “Sim, eu estou ouvindo.”

➤ Barreiras causadas pelas diferenças de tom:

- Linguagem formal x Linguagem informal
- Avaliação do contexto

Comunicação

O Gesto de OK



Nos Estados Unidos, isto é apenas um gesto amigável para "Tudo certo" ou "Tudo bem".
Na Austrália, Brasil e países islâmicos, equivale a uma expressão chula.

Comunicação

✘ *Comunicação entre culturas*

Como reduzir erros de percepção, interpretação e avaliação ?

- Pressuponha diferenças
- Enfatize a descrição à interpretação / avaliação
- Pratique empatia (colocar-se no lugar do outro)
- Não trate uma interpretação como uma certeza

Comunicação

✘ Comunicação eficaz e mudanças organizacionais:

- Executivo chefe comprometido com a comunicação
- Gerentes combinam ações e palavras (credibilidade)
- Comprometimento com a comunicação de duas vias
- Ênfase na comunicação cara a cara
- Responsabilidade partilhada pela comunicação com os empregados
- Lidando com as más notícias
- Linguagem moldada para o seu público pretendido (qual, quando e como enviar)

Comunicação

✘ *Direção da comunicação*

- Comunicação Descendente (instruções de trabalho)
- Comunicação Ascendente (caixas de sugestões, pesquisas de satisfação)
- Comunicação Lateral (mesmo nível hierárquico - prós e contras)
- Redes Formais de Comunicação (cadeia de autoridade)
- Redes Informais de Comunicação (boatos)

Questões Atuais/Contemporâneas em Comunicação

✘ *Barreiras Homens /Mulheres*

➤ Homens:

- Diretos
- Linguagem de status/independência
- Dar conselhos

Falam e ouvem

➤ Mulheres:

- Indiretos
- Conexão/intimidade
- Confirmação/apoio
- sorrateira/furtiva

Apresentam produto para ganhar apoio/conexão

Questões Atuais/Contemporâneas em Comunicação

✘ Comunicação politicamente correta

- ➔ Negro (afro-americano)
- ➔ Japonês (nipo-brasileiro)
- ➔ Careca (deficiente folicular)
- ➔ Paralítico (deficiente físico)
- ➔ Velho (idoso)

✘ Comunicação eletrônica

- ➔ Impessoal / linguagem não verbal
- ➔ Sem entonação (telefone)
- ➔ Quebra hierarquia