GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Aula 2
COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL
e
SELF + IDENTIDADE GERENCIAL

Prof. Antonio Carlos (Juca) de Andrade Junior

LIDERANÇA

Três áreas se destacam na liderança:

- Autodesenvolvimento
- Habilidades de comunicação e influência
- Pensamento Sistêmico

ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

EMISSOR → **MENSAGEM** → **RECEPTOR**

***Communicar* - Participar, fazer, saber, tornar comum. Ou seja, quando é comunicado algo a alguma pessoa, esse elemento se torna comum a ambos. Quando uma notícia é publicada, passa a fazer parte da comunidade. Comunicação, comunhão, comunidade, etc. tem as mesmas raízes**

ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

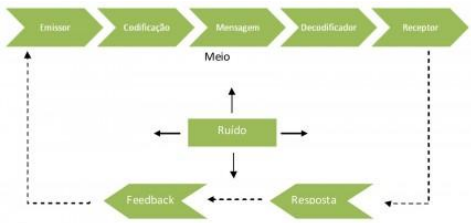


Figura 2.1 – Elementos no processo de comunicação – (KOTLER, 1994, p.289)

CLASSIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

- Comunicação Rotineira
- Comunicação Profissional
  - Comunicação Persuasiva
  - Comunicação Artístico-Cultural
  - Comunicação Jornalística
  - Comunicação Educativa

CLASSIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

Comunicação Visual

Comunicação Sonora (ou auditiva)

Comunicação Tátil

Comunicação Olfativa

Comunicação Gustativa

CLASSIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

- Comunicação Intrapessoal
- Comunicação Interpessoal
- Comunicação Intragrupal
- Comunicação Intergrupal
- Comunicação de massa

OUTRAS CLASSIFICAÇÕES DA COMUNICAÇÃO

- Comunicação Direta ou Indireta
- Comunicação Unidirecional ou Bidirecional
- Comunicação Particular/Fechada ou Pública

Evolução da Comunicação

Comunicação Corporal

Comunicação Oral

Comunicação Manuscrita

Comunicação Impressa

Comunicação Eletrônica

John Grinder

PNL – Programação Neurolinguística

Programação: O processo de organizar os componentes de um sistema para alcançar resultados específicos.

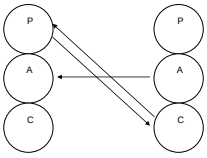
Neuro: Representa o princípio fundamental de que todo comportamento é o resultado de processos neurológicos.

Lingüística: Indica que os processos neurológicos são representados, ordenados e seqüenciados em modelos e estratégias através da linguagem e de sistemas de comunicação. (DILTS, *apud* Oliveira: 1990)

Richard Bandler

Eric Berne

AT – Análise Transacional



A unidade das relações sociais é chamada de transação. Se duas ou mais pessoas se encontram...mais cedo ou mais tarde uma delas irá falar, ou dar qualquer indicação de ter-se inteirado da presença das outras. isto é chamado estímulo transacional. Outra pessoa então irá dizer ou fazer qualquer coisa relacionada de algum modo com aquele estímulo, e isto é chamado de resposta transacional

Linguagem Corporal

Segundo Albert Mehrabian:

- **Mensagem Verbal (Palavras) – 7%**
- **Mensagem Vocal (Tom de Voz, Inflexão) – 38%**
- **Mensagem Não-Verbal (Corporal) – 55%**

DIMENSÕES DA COMUNICAÇÃO

- ✓ Interna / Externa
- ✓ Formal / Informal
- ✓ Vertical /Horizontal
- ✓ Oficial / Não oficial
- ✓ Escrita / Oral
- ✓ Verbal / Não-Verbal

HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO ESSENCIAIS PARA GERENCIAMENTO GERAL E GERENCIAMENTO DO PROJETO

- ✓ Ouvir ativamente e eficazmente
- ✓ Perguntar, Levantar fatos, analisando idéias e situações
- ✓ Educar, a fim de aumentar o conhecimento da equipe
- ✓ Definir e administrar as expectativas
- ✓ Persuadir uma empresa ou pessoa a executar uma ação
- ✓ Negociar para conseguir acordos entre as partes
- ✓ Solucionar Conflitos

A IMPORTÂNCIA DE COMO COLOCAMOS AS PALAVRAS

Um homem muito rico, prestes a morrer, pede um papel e caneta, e escreve:

Deixo meus bens à minha irmã não ao meu sobrinho jamais será paga a conta do alfaiate nada aos pobres.

veris

A IMPORTÂNCIA DE COMO COLOCAMOS AS PALAVRAS

No final, ele faleceu sem fazer a pontuação. Cada um dos interessados fez sua interpretação.

O sobrinho fez a seguinte pontuação:

Deixo meus bens à minha irmã? Não! ao meu sobrinho. Jamais será paga a conta do alfaiate. Nada aos pobres.

veris

A IMPORTÂNCIA DE COMO COLOCAMOS AS PALAVRAS

A irmã fez a seguinte pontuação:

Deixo meus bens à minha irmã. Não ao meu sobrinho. Jamais será paga a conta do alfaiate. Nada aos pobres.

veris

A IMPORTÂNCIA DE COMO COLOCAMOS AS PALAVRAS

O alfaiate pontuou:

Deixo meus bens à minha irmã? Não! Ao meu sobrinho? Jamais! Será paga a conta do alfaiate. Nada aos pobres.

veris

A IMPORTÂNCIA DE COMO COLOCAMOS AS PALAVRAS

E finalmente chegaram os pobres, que estavam sem esperança de receber nada, até que um fez a seguinte interpretação:

Deixo meus bens à minha irmã? Não! Ao meu sobrinho? Jamais! Será paga a conta do alfaiate? Nada! Aos pobres.

Assim é a vida.... Nós é que colocamos os pontos e isso faz a diferença

veris

SIG – Sistemas de Informação Gerencial

ÚLTIMOS 30 ANOS

20

SIM – Sistemas de Informação Mercadológica

MÍDIAS SOCIAIS

veris

Maiores mídias sociais de 2008:
1. Blogger (222 milhões)
2. Facebook (200 milhões)
3. MySpace (126 milhões)
4. Wordpress (114 milhões)
5. Windows Live Spaces (87 milhões)
6. Yahoo Geocities (69 milhões)
7. Flickr (64 milhões)
8. hi5 (58 milhões)
9. Orkut (46 milhões)
10. Six Apart (46 milhões)

Fonte: ComScore Inc.

21

SIM – Sistemas de Informação Mercadológica

GERAÇÃO Y

* 96% deles se associaram a uma rede social

* A mídia social ultrapassou a pornografia como atividade nº1 da internet

* 1 em cada 8 casais se casaram nos EUA no ano passado se conheceram via mídia social.

* Para chegar a 50 milhões de usuários, o Rádio levou 38 anos, a TV, 13 anos, a Internet, 3 anos, O Facebook atingiu 100 milhões de usuários em 9 meses.

* Se o Facebook fosse um país, ele seria o 4º do mundo.

* As gerações Z e Y consideram o email fora de moda.

* YouTube é a segunda ferramenta de busca no mundo.

22

SIM – Sistemas de Informação Mercadológica

GERAÇÃO Y

* Estudos mostram que o Wikipedia é mais preciso que a Enciclopédia Britânica

* Existem mais de 2 milhões de Blogs e, 54% dos blogueiros postam ou twitam diariamente.

* 34% dos blogueiros postam opiniões sobre marcas e produtos

* 25% das buscas das marcas Top 20 do mundo são de conteúdos de links criados por usuários.

* 78% dos consumidores confiam em recomendações

* Apenas 14% acreditam em propaganda

23

SIM – Sistemas de Informação Mercadológica

TENDÊNCIAS DA ERA DIGITAL

1. As pessoas não vão mais procurar por notícias. As notícias é que vão encontrar as pessoas.

2. As pessoas não vão mais procurar por produtos ou serviços. Eles é que vão encontrar as pessoas através das mídias sociais.

3. Mídia Social não é uma moda passageira, mas uma mudança fundamental na forma no qual nos comunicamos hoje.

4. A convergência das tecnologias vão atender à demanda de um consumidor que incorporou novos hábitos no seu dia-a-dia, como a atuação através dos canais mobile.

5. Empresas de sucesso nas mídias sociais agirão mais como organizadores de grupos, agregadores e provedores de conteúdo, do que publicitários tradicionais.

24

OBJETIVOS

- Entender o que é “IDENTIDADE”
- Como acontece a construção da identidade do outro
- Transformações sociais
- Provocar uma reflexão de como o trabalho influencia as pessoas.

IDENTIDADE

A Identidade de uma pessoa reflete como esta pessoa se percebe em relação aos outros e a sociedade como um todo

“Comportamento não é o que eu faço, mas, sim, o que os outros observam daquilo que eu faço (das minhas reações).”

Rogério Leme

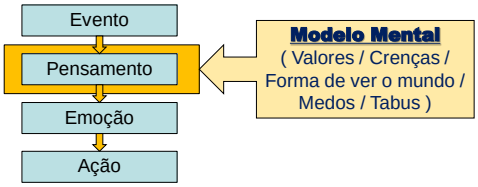
IMPORTÂNCIA DA IDENTIDADE

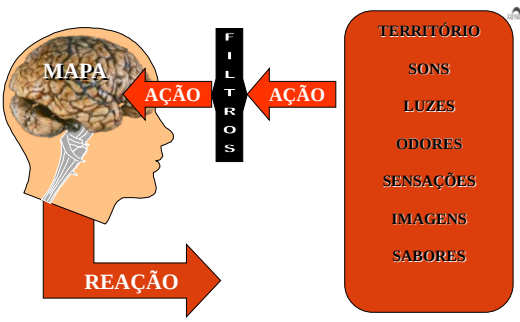
A Identidade é responsável pelo posicionamento do indivíduo diante das outras pessoas, por meio das relações sociais e perante os objetivos na relação com o mundo

A Identidade está relacionada com a ação do indivíduo

IMPORTÂNCIA DA IDENTIDADE

COMO O INDIVÍDUO FUNCIONA





FILTROS

- OMISSÃO
- DISTORÇÃO
- GENERALIZAÇÃO

META - PROGRAMAS

- VALORES
- CRENÇAS
- MEMÓRIAS

IMPORTÂNCIA DA IDENTIDADE

Para descobrir sua identidade deve-se fazer a seguinte pergunta:

Quem sou eu?

A identidade define que o Indivíduo "É" e quem ele "Não É":

Identidade é pertencer:

"Ser Brasileiro é negar as outras nacionalidades"

Sentido de Pertencer

IMPORTÂNCIA DA IDENTIDADE

A Identidade é algo relacional:

- Como **EU** me relaciono com o **OUTRO** e como o outro me percebe:
- Diferença entre **EU** e o **OUTRO**
- A identidade é renovada pelas relações sociais

TIPOS DE IDENTIDADE

Existem três tipos de identidades que se somam formando uma só por meio da vivência.

1 – **Identidade Herdada** = Quando nascemos

2 – **Identidade Adquirida** = Posição social e profissional

3 – **Identidade Esperada** = Como gostaríamos de ser reconhecidos pelos outros

EVOLUÇÃO DA IDENTIDADE

1º. Momento:
O Indivíduo é visto como um ser dotado de um centro fixo que lhe dava a identidade, independente do meio e do mundo

2º. Momento:
O Indivíduo tinha um núcleo central fixo e parte marginal era influenciado pelas relações e cultura do meio

3º. Momento:
Indivíduo Pós-moderno.
Divide o indivíduo em consciente e inconsciente.

4º. Momento:
Divide o indivíduo em várias identidades ao qual o indivíduo se apega a momentos diferentes da vida
Não tem identidade fixa / permanente.

EVOLUÇÃO DA IDENTIDADE

O QUE FAZ O SER HUMANO CONSTRUIR UMA REALIDADE SOCIAL OBJETIVA É A PRÓPRIA NECESSIDADE HUMANA DE BUSCAR SUA ESTABILIDADE

IDENTIDADE NÃO É FIXA

O trabalho e as organizações são elementos importantes na construção da identidade

O Indivíduo precisa do trabalho

- ✓ Não existe outra forma de aceso a sobrevivência
- ✓ Submete o Indivíduo a divisão do trabalho
- ✓ Submete o Indivíduo a uma série de regras e políticas

As organizações influenciam a vida social e muitas vezes assume papel de dominação social, já que define aspectos políticos das relações sociais no trabalho

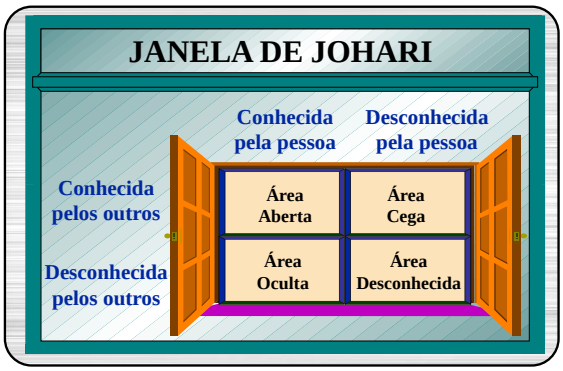
A GRH tem papel fundamental neste processo por meio da definição de políticas

Pode estimular o desenvolvimento do Indivíduo

OU

Pode desestimular o desenvolvimento do Indivíduo

JANELA DE JOHARI



JANELA DE JOHARI

veris

1. Se A é completamente representativa do que você faria e B está totalmente fora de cogitação, escreva "5" ao lado da letra A e "0" ao lado da letra B, em sua folha de respostas do questionário.

2. Se A é bastante representativa do que você faria em relação a B, escreva "4" ao lado da letra A e "1" ao lado da letra B.

3. Se A é somente um pouco mais representativa do que você faria em relação a B, escreva "3" ao lado da letra A e "2" ao lado da letra B.

4. Cada uma das combinações anteriores pode ser usada de maneira oposta, quando B é mais representativo que A.

A	B
5	0
4	1
3	2
2	3
1	4
0	5

JANELA DE JOHARI

veris

1. Se um amigo meu tivesse um conflito de personalidade com um conhecido comum a nós dois, com o qual fosse importante mantermos boas relações, o que eu faria?

A ( ) Diria a esse meu amigo que a sua responsabilidade é parcial nos problemas com o nosso conhecido comum, e procuraria fazê-lo ver de que forma esse conhecido foi afetado.

B ( ) Não me envolveria, pois não seria capaz de manter um bom relacionamento com ambos ao mesmo tempo, uma vez que já teria decidido o caminho que deveria seguir.

2. Se tivesse travado, recentemente, uma disputa acalorada com um amigo, e percebesse que ele ficara com dúvidas a meu respeito, o que eu faria?

A ( ) Evitaria que as coisas piorassem, chamando a atenção para o seu comportamento, deixando, entretanto, que as coisas se resolvessem por si mesmas.

B ( ) Chamaria a atenção sobre o seu comportamento e perguntaria a ele como a disputa teria afetado nossas relações.

JANELA DE JOHARI

veris

3. Se um amigo começasse a esquivar-se de um relacionamento comigo, provocando afastamento e separação entre nós, o que eu faria?

A ( ) Diria-lhe o que penso sobre o seu comportamento e sugeriria que ele também dissesse o que pensa.

B ( ) Imitaria a sua conduta e faria com que os nossos encontros fossem rápidos e esparsos, conforme a sua vontade.

4. Se eu e mais dois amigos estivéssemos conversando, e um deles trouxesse à tona um problema pessoal meu, envolvendo um terceiro amigo, sem que o outro amigo estivesse inteirado do problema, o que eu faria?

A ( ) Mudaria a conversa e insinuaria a meu amigo que fizesse o mesmo.

B ( ) Informaria a meu amigo que o outro não estava inteirado do problema, sugerindo-lhe que tratássemos do assunto mais tarde.

JANELA DE JOHARI

veris

5. Se um amigo me dissesse que, em sua opinião, tenho feito coisas que me tornam menos eficiente do que poderia ser, em minhas relações sociais, o que eu faria?

A ( ) Pediria que explicasse, detalhadamente, o que ele observou e me sugerisse as mudanças necessárias.

B ( ) Ficaria ressentido com as suas críticas e procuraria justificar meu comportamento.

6. Se um de meus amigos aspirasse um posto em nossa organização para o qual eu não considerasse qualificado e, se ele fosse indicado para este posto, por decisão do chefe do nosso grupo, o que eu faria?

A ( ) Não mencionaria meu receio nem a meu amigo e nem ao meu chefe, deixando que eles tratassem do assunto de maneira pessoal.

B ( ) Manifestaria a meu amigo e ao meu chefe, meu receio, deixando que eles tomassem a decisão final.

JANELA DE JOHARI

veris

7. Se um de meus amigos passasse a ser desleal comigo e com outras pessoas, e nenhuma delas lhe chamasse a atenção para sua atitude, o que eu faria?

A ( ) Perguntaria a essas pessoas como estavam encarando a situação, para saber se elas também consideravam que ele estaria sendo desleal.

B ( ) Não pediria aos outros a sua opinião sobre nosso amigo, mas esperaria que eles comentassem comigo.

8. Se estivesse preocupado com alguns assuntos pessoais e um amigo me dissesse que estava começando a mostrar-me irritado com ele e com os outros, aborrecendo-os a respeito de coisas sem importância, o que eu faria?

A ( ) Diria a esse amigo que tenho estado preocupado e, provavelmente, nervoso, preferindo não ser incomodado por algum tempo.

B ( ) Escutaria suas queixas e não me preocuparia em explicar-lhe minhas ações.

JANELA DE JOHARI

veris

9. Se eu escutasse alguns amigos lançando um boato negativo a respeito de um outro amigo meu, que poderia prejudicá-lo e se esse meu amigo perguntasse o que sabia a respeito, o que eu faria?

A ( ) Diria a esse amigo que nada sabia sobre o assunto, e que ninguém poderia acreditar de modo algum num boato como esse.

B ( ) Diria a esse amigo exatamente o que havia escutado, quando e de quem teria partido o boato.

10. Se um amigo me mostrasse, de fato, que tenho um conflito de personalidade com outro amigo, com o qual seria importante me dar bem, o que eu faria?

A ( ) Consideraria seus comentários fora de hora e diria que não desejava discutir esse assunto.

B ( ) Falaria sobre o assunto abertamente com ele, procurando determinar de que forma meu relacionamento com o outro amigo teria sido afetado por essa situação.

JANELA DE JOHARI

veris

11. Se minhas relações com um amigo fossem abaladas por sucessivos conflitos sobre um problema de importância para ambos, o que eu faria?

A ( ) Tomaria cuidado nas minhas conversas com ele, para que esse problema não surgisse novamente e viesse piorar nossas relações.

B ( ) Assinalaria os pontos de controvérsia que estariam abalando nossa relação, sugerindo que discutíssemos até conseguir resolvê-los.

12. Se durante uma discussão pessoal com um amigo, sobre seus problemas de comportamento ele sugerisse, repentinamente, que abordássemos meus problemas e comportamento da mesma forma como tratamos os seus, o que eu faria?

A ( ) Trataria de conservar a discussão fora dos meus problemas, dando a entender que outros amigos, freqüentemente, abordam esses assuntos.

B ( ) Receberia bem a oportunidade de ouvir a opinião a meu respeito e estimularia seus comentários.

JANELA DE JOHARI

veris

13. Se um amigo começasse a falar sobre os seus sentimentos de hostilidade em relação a outro amigo, que ele considerasse pouco amável com os outros (e eu estivesse francamente de acordo), o que eu faria?

A ( ) Ouviria e também expressaria meus sentimentos, de modo que ele conhecesse o meu ponto de vista.

B ( ) Ouviria, mas não expressaria meus próprios pontos de vista e opiniões negativas, uma vez que ele poderia comentar o que lhe dissera confidencialmente.

14. Se fosse espalhado um boato negativo a meu respeito, e eu suspeitasse de que um dos meus amigos o teria escutado, o que eu faria?

A ( ) Evitaria mencionar o problema e esperaria que ele resolvesse me comunicar, se quisesse.

B ( ) Correria o risco de ofendê-lo, perguntando-lhe diretamente o que estaria sabendo sobre o assunto.

JANELA DE JOHARI

veris

15. Se observando um amigo, eu considerasse que ele está agindo de maneira prejudicial à suas relações pessoais, o que eu faria?

A ( ) Correria o risco de que ele me considerasse um intrometido e lhe diria o que observei, bem como as minhas reações frente a isso.

B ( ) Guardaria minhas opiniões para não parecer que interfiro em assuntos que não são da minha competência.

16. Se estivesse conversando com dois amigos, e um deles, inadvertidamente, mencionasse um problema pessoal, no qual eu estaria envolvido, mas sem ter conhecimento, o que eu faria?

A ( ) Iria pressioná-lo para que me informasse sobre o problema e suas opiniões a respeito.

B ( ) Deixaria a critério de meus amigos me informar ou não, dando-lhes opção para que mudassem de assunto se assim o desejassem.

JANELA DE JOHARI

veris

17. Se um amigo se mostrasse preocupado, começasse, inclusive, a aborrecer-se com coisas aparentemente sem importância e a irritar-se comigo e com outros sem uma causa real, o que eu faria?

A ( ) Trataria esse amigo com muita cautela durante algum tempo, supondo que ele estivesse com problemaspessoais passageiros, que não seriam da minha competência.

B ( ) Trataria de falar com ele a respeito e mostraria-lhe como seu comportamento estava afetando as pessoas.

18. Se certos hábitos de um amigo começassem a me desagradar, a ponto de afetar o prazer que sentia na sua companhia, o que eu faria?

A ( ) Não lhe diria nada diretamente, mas faria perceber os meus sentimentos, ignorando-o cada vez que manifestasse os hábitos que me desagradam.

B ( ) Manifestaria meus sentimentos de maneira aberta e franca, de modo que pudéssemos manter nossa amizade agradável e com satisfação.

JANELA DE JOHARI

veris

19. Em uma discussão sobre o comportamento social com um de meus melhores amigos, o que eu faria?

A ( ) Evitaria mencionar seus defeitos e imperfeições de modo a não ferir seus sentimentos.

B ( ) Apontaria seus defeitos e imperfeições de forma que ele pudesse melhorar sua habilidade no trato com as pessoas.

20. Sabendo que poderia ser designado para um importante cargo dentro de nosso grupo e percebendo que meus amigos começavam a mudar de atitude comigo, o que eu faria?

A ( ) Discutiria minhas limitações com meus amigos, a fim de que pudesse descobrir aspectos nos quais devo melhorar.

B ( ) Trataria de descobrir sozinho minhas imperfeições, de maneira que pudesse superá-las.

JANELA DE JOHARI

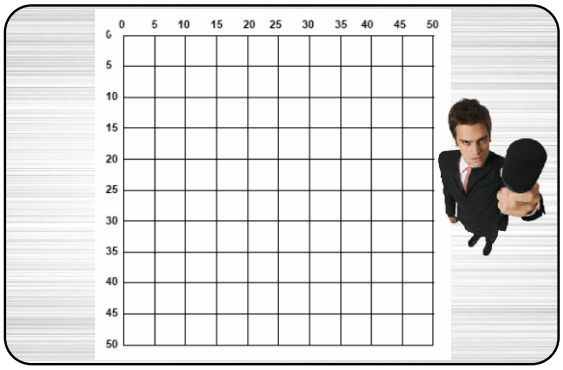
veris

Receptividade ao *feedback* (receber)		Disposição à auto-abertura (dar)	
2.B		1.A	
3.A		4.B	
5.A		6.B	
7.A		9.B	
8.B		11.B	
10.B		13.A	
12.B		15.A	
14.B		17.B	
16.B		18.B	
20.A		19.B	
Total:		Total:	

Receptividade ao *feedback* ☐ Disposição à auto-abertura ☐

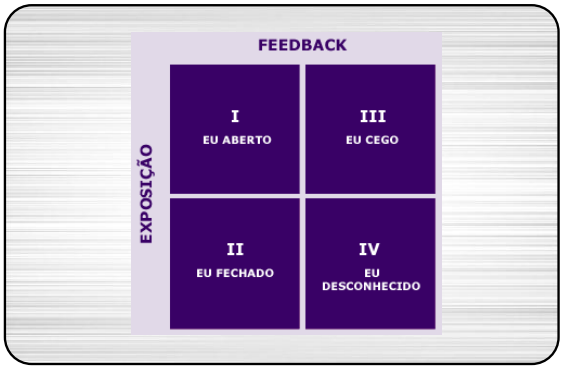
JANELA DE JOHARI

veris



JANELA DE JOHARI

veris



JANELA DE JOHARI

veris

IBTA

EU ABERTO ⇨ Eu e os outros conhecemos

➢Menos erros de interpretação. ➢Norma de franqueza. ➢Espontaneidade. ➢Menos gasto de energia. ➢Confiança mútua. ➢Criatividade.	

JANELA DE JOHARI

EU CEGO ⇨ O grupo conhece e eu desconheço

	➢Crítico. ➢Egocêntrico. ➢Exagerado nas convicções. ➢Autoritário. ➢Gera hostilidade.

JANELA DE JOHARI

EU SECRETO ⇨ Eu conheço e o grupo desconhece

➢Pergunta sobre si. ➢Sabe a posição dos outros. ➢Sentimento de rejeição. ➢Baixo risco. ➢Controle dos outros. ➢Desconfiança/reserva. ➢Irritação/retraimento.	

JANELA DE JOHARI

EU DESCONNHECIDO ⇨ Eu e o grupo desconhecemos

	➢Potencial inexplorado. ➢Criatividade reprimida. ➢Relacionamento interpessoal. ➢Comportamentos rígidos. ➢Aversão a riscos. ➢observador. ➢Burocrata.

JANELA DE JOHARI

RELAÇÃO EU E O OUTRO

- Disfunções de comportamento.
- Qualidade nos relacionamentos.
- Reações às críticas/avaliações.
- Reações às mudanças.
- Trato dos sentimentos dos outros.
- Trato dos próprios sentimentos.
- Defesa dos conceitos/opiniões.
- Saber ouvir.
- Uso da criatividade.

ESTRATÉGIAS PARA AUMENTAR A COMPETÊNCIA INTERPESSOAL

ESTRATÉGIA I – Diminuição da "área cega".
- Receber feedback.

ESTRATÉGIA II – Diminuição da "área secreta".
- Sendo aberto.
- Dando feedback.

ESTRATÉGIA III – Diminuição da "área desconhecida".
- Auto-descoberta.

HABILIDADES NECESSÁRIAS:
- Dar feedback.
- Receber feedback.
- Ser aberto.

FEEDBACK

É um processo de ajuda para mudança de comportamento. É a comunicação a uma pessoa ou grupo, no sentido de fornecer-lhes informações sobre como a sua atuação e/ou comportamento está afetando as outras pessoas.

CRITÉRIOS PARA DAR *FEEDBACK* EFICAZ
- DIRETO.
- FATOS DO PRESENTE.
- ÊNFASE NO ATO INDIVIDUAL.
- DESCRITIVO E NÃO AVALIATIVO.
- SOLICITADO E NÃO IMPOSTO.
- ÊNFASE EM FACILITAR MUDANÇAS.

CRITÉRIOS PARA RECEBER *FEEDBACK*
- ATITUDE RECEPTIVA E NÃO DEFENSIVA.
- ESCLAREÇA, PARAFRASEANDO O QUE OUVIU.
- CHECANDO COM OS OUTROS.
- PEÇA EXEMPLOS.

ABERTURA

É compartilhar com outras pessoas informações que temos, mas que, até o presente momento, os outros não sabem.

TIPOS DE *ABERTURA*
- INFORMAÇÕES.
- IDÉIAS.
- SENTIMENTOS.
- OPINIÕES.
- INTENÇÕES.

CRITÉRIOS PARA *ABERTURA* EFICAZ
- APROPRIADA À SITUAÇÃO.
- AUTENTICIDADE.
- QUE NÃO SEJA EXIBICIONISTA.
- QUE NÃO SEJA INCOMPLETA.
- QUE NÃO SEJA SEM SUPORTE.
- QUE NÃO SEJA HISTÓRICA (PASSADO).

MATERIAL EXTRA

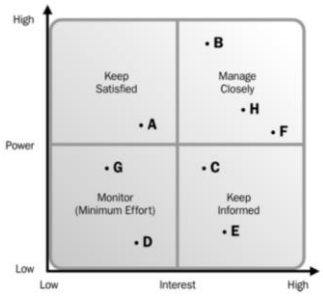
IDENTIFICAR AS PARTES INTERESSADAS

Ferramentas e Técnicas:

- ✓ **Identificar Interesses, expectativas e a influência, além do relacionamento entre as partes.**
- ✓ **Etapa 1: Identificar as partes interessadas e informações como papéis, departamentos, interesses, níveis de conhecimento, expectativas, etc. Identificação de outras partes interessadas através de entrevistas.**
- ✓ **Etapa 2: Classificar o impacto o apoio potencial de cada parte: Grau de poder/interesse, poder/influência (envolvimento ativo), influência/impacto, ou importância relativa (Poder, Urgência e Legitimidade)**

IDENTIFICAR AS PARTES INTERESSADAS

Ferramentas e Técnicas:



IDENTIFICAR AS PARTES INTERESSADAS

Ferramentas e Técnicas:

- ✓ **Etapa 2: Avaliar como as partes interessadas vão reagir ou responder a situações, planejando como influenciá-las paa aumentar apoio ou diminuir impactos negativos.**

PLANEJAR COMUNICAÇÕES

- **Quem precisa de quais informações**
- **Quando são necessárias**
- **Como serão fornecidas**
- **Por quem**

PLANEJAR COMUNICAÇÕES

Planejamento errado pode trazer:

- **Atraso nas entregas de mensagens**
- **Informação confidencial para publico errado**
- **Falta de comunicação entre partes interessadas**

ENDOMARKETING

É "vender" um produto, uma idéia,

Um posicionamento de marketing para o funcionário passa a ser tão importante quanto para o cliente. Significa torná-lo aliado no negócio, responsável pelo sucesso da corporação e igualmente preocupado com o seu desempenho..

COMUNICAÇÃO INTERNA X ENDOMARKETING

- **Comunicação Interna é dar voz ao seu publico interno, segmentá-lo**

- **Endomarketing é a "propaganda interna da empresa" para o público interno.**

INSTRUMENTOS UTILIZADOS

- Jornais internos
- Revistas
- Manuais
- Vídeos institucionais
- Cartazes
- Palestras internas
- Grifes internas
- Rádios internas
- Intranet
- Etc...

CONSIDERAÇÕES PARA COMUNICAÇÃO INTERNA

- Custo (implantação e manutenção);
- Nível de envolvimento da coordenação (tempo dedicado para o desenvolvimento e manutenção do instrumento);
- Abrangência (número de funcionários envolvidos); e
- Durabilidade (necessidade de atualização).

COMUNICAÇÕES EXTERNAS

Mídia, Público ou Fornecedores

ATÉ
26 de Junho!!