



SUMÁRIO

Introdução, 1

1 Linguagem e comunicação, 5

1.1 Linguagem, 6

1.2 O que é comunicação?, 12

1.3 O processo de comunicação, 16

1.4 As barreiras do processo de comunicação, 19

Resumo executivo, 24

Teste seu conhecimento, 25

2 Fundamentos e histórico da comunicação empresarial, 27

2.1 Conceituando a comunicação empresarial, 28

2.2 Histórico da comunicação empresarial, 29

Resumo executivo, 31

Teste seu conhecimento, 32

3 Comunicação e cultura organizacional, 35

3.1 Cultura organizacional e comunicação, 36

3.2 Cultura e clima organizacional, 47

Resumo executivo, 48

Teste seu conhecimento, 49

4 Comunicações interna e externa, 51

- 4.1 As comunicações de uma organização, 52
- 4.2 Comunicação interna, 55
 - 4.2.1 Planejando a comunicação interna, 55
 - 4.2.2 Comunicação interna: como fazer?, 60
 - 4.2.3 Cuidados na comunicação interna, 65
- 4.3 Comunicação externa, 67
 - 4.3.1 Planejando a comunicação externa, 69
 - 4.3.2 Comunicação externa: como fazer?, 73
- 4.4 Comunicação e credibilidade, 77
- 4.5 Construindo credibilidade, 78

Resumo executivo, 79

Teste seu conhecimento, 80

5 Comunicação na era digital, 81

- 5.1 A era digital, 82
- 5.2 Tecnologia digital e comunicação empresarial, 84
 - 5.2.1 Tecnologias digitais e comunicação interna, 85
 - 5.2.2 Tecnologias digitais e comunicação externa, 86
- 5.3 Mídias sociais e comunicação empresarial, 87
- 5.4 Velocidade da comunicação na era digital, 88
- 5.5 Era digital, trabalho e disponibilidade, 92

Resumo executivo, 94

Teste seu conhecimento, 95

6 Comunicação, liderança e processo decisório, 97

- 6.1 Liderança: principais conceitos e teorias, 98
 - 6.1.1 Teoria dos traços, 99
 - 6.1.2 Teorias comportamentais, 100
 - 6.1.2.1 Estudos da Ohio State University, 101
 - 6.1.2.2 Estudos da Michigan University, 101
 - 6.1.2.3 Grid Gerencial, 102
 - 6.1.3 Teorias contingenciais, 103
 - 6.1.3.1 Teoria situacional de Hersey e Blanchard, 103
 - 6.1.3.2 Teoria caminho-objetivo, 104
- 6.2 Liderança, comunicação e tomada de decisão, 105

- 6.3 Liderança e resolução de conflitos, 111
 - Resumo executivo*, 116
 - Teste seu conhecimento*, 116
- 7 Gestão da imagem e das relações interpessoais no contexto profissional, 119**
 - 7.1 Gestão da imagem pessoal, 120
 - 7.2 Forças e Fraquezas, Ameaças e Oportunidades: avaliação pessoal, 127
 - Resumo executivo*, 130
 - Teste seu conhecimento*, 130
- 8 O gerenciamento da produção e recepção de textos orais e escritos, 133**
 - 8.1 A produção de textos orais e escritos e seu planejamento nas organizações, 134
 - 8.2 A recepção de textos orais e escritos, 136
 - 8.3 O gerenciamento da produção e da recepção de textos, 138
 - 8.3.1 Conceito de gerenciamento e gestão, 138
 - 8.3.2 O gerenciamento de textos, 139
 - Resumo executivo*, 140
 - Teste seu conhecimento*, 141
- 9 O planejamento de currículos, cartas empresariais, relatórios e comunicações diversas, 143**
 - 9.1 Currículo e o processo seletivo, 143
 - 9.1.1 Currículo, 143
 - 9.1.2 O processo seletivo, 147
 - 9.1.2.1 Provas de conhecimentos gerais ou específicos, 149
 - 9.1.2.2 Testes psicológicos, 149
 - 9.1.2.3 Simulações ou dinâmicas de grupo, 150
 - 9.1.2.4 Entrevista, 152
 - 9.2 Cartas empresariais, relatórios e comunicações diversas, 154
 - 9.2.1 Cartas empresariais, 154
 - 9.2.2 Atas, 157

9.2.3 *E-mail*, 159

Resumo executivo, 163

Teste seu conhecimento, 164

10 O planejamento de apresentações orais e da fala em contextos empresariais, 165

10.1 Como falar em público?, 166

10.2 Sete passos para realizar uma boa apresentação, 170

10.3 Dicas para a realização de uma boa apresentação, 184

Resumo executivo, 186

Teste seu conhecimento, 187

11 Comunicação e inteligência empresarial, 189

Resumo executivo, 200

Teste seu conhecimento, 201

Apêndice 1 – Modelos de Currículo, 203

Apêndice 2 – Teste seu Conhecimento: gabarito, 207

Referências, 225