

## Comunicação Organizacional – Uso de Técnicas Comunicacionais e das Tecnologias da Informação no Ambiente de Trabalho

Camila Steinvascher Machado<sup>12</sup>

### Resumo

Este artigo apresenta uma reflexão sobre o uso de técnicas comunicacionais e das tecnologias da informação nas empresas. Especialmente em relação a como os colaboradores utilizam a internet em suas atividades profissionais, de modo a (i) analisar em que medida as tecnologias da informação modificam as relações do público interno no ambiente de trabalho e (ii) investigar o papel da internet nos processos comunicativos dos colaboradores inclusive como estes influenciam na cultura organizacional. A técnica Programação Neurolinguística e o uso da Inteligência Emocional são apresentados como fatores que podem contribuir na comunicação do profissional no ambiente de trabalho, favorecendo os relacionamentos dentro das organizações: defende-se que a comunicação, quando conduzida de forma ineficiente pode acarretar a falta de produtividade, com prejuízo do sucesso profissional. A proposta do trabalho é, então, apresentar como a comunicação do profissional, com o uso das tecnologias da informação, e ocorrendo de forma estratégica em relação às técnicas, pode levar as organizações a promover o preparo dos colaboradores para alcançar objetivos mútuos.

**Palavras-chave:** Comunicação Organizacional; Tecnologias da Informação; Internet; Programação Neurolinguística; Inteligência Emocional.

### 1. Introdução

Este trabalho aborda o tema Comunicação Organizacional, tratando-o de modo a apresentar como as tecnologias da comunicação e informação estão presentes nos ambientes de trabalho, com intuito de analisar os impactos do uso da internet nos relacionamentos interpessoal e profissional dos colaboradores. Para tanto, indaga-se se o uso das tecnologias da informação na comunicação dos funcionários altera a cultura da empresa. Apresenta também como um processo comunicativo assertivo favorece o desempenho profissional, analisando o uso das técnicas Programação Neurolinguística e Inteligência Emocional no contexto das relações entre os colaboradores.

<sup>1</sup> Artigo apresentado no Eixo 3 – Comunicação Corporativa e Práticas de Produção e Consumo Online do VII Simpósio Nacional da Associação Brasileira de Pesquisadores em Ciberultura, realizado de 20 a 22 de novembro de 2013.

<sup>2</sup> Jornalista, Mestranda em Comunicação e Linguagens pela Universidade Tuiuti do Paraná e Especialista em Pedagogia Universitária pela PUCPR. E-mail:camila.machado.prof@gmail.com

Faz parte da Comunicação Organizacional a interação entre as pessoas no ambiente de trabalho. Todavia, entende-se que quanto mais o profissional conhece e compreende os conteúdos e as formas de comunicação relacionados às suas atividades profissionais, e também as tecnologias da informação que dispõe como ferramenta, melhor desenvolverá suas tarefas de forma interativa. Neste contexto, é apresentada uma reflexão sobre o comportamento comunicativo dos colaboradores com uso da internet, visando entender em que medida as tecnologias da informação modificaram a cultura da empresa e se os colaboradores estão preparados para informatização em suas rotinas.

A interatividade proporcionada pela internet pode, junto ao preparo comunicacional por meio de técnicas, apresentar um cenário onde os profissionais compreendem-se mutuamente, estando preparados para a convivência harmônica com seus colegas no ambiente corporativo.

Atualmente a comunicação informatizada e por meio da internet, provoca muitos desencontros no ambiente organizacional, devido a ruídos comunicacionais e contratempos que ocorrem durante a troca de informações. Por conta disso, muitas ações e atitudes profissionais tornam-se improdutivas em decorrência de desvios nos entendimentos das mensagens, o que pode gerar conflitos entre os profissionais e seus gestores, influenciando assim no desempenho profissional. Apesar de a informação ser de fácil acesso, principalmente em razão do uso das tecnologias, percebemos que o desafio de uma comunicação assertiva requer um trabalho que oriente para a convergência de um processo comunicativo eficaz.

Somente o uso das tecnologias da informação não é suficiente para o desempenho comunicacional esperado pelas empresas, uma vez que, além do conhecimento em determinada especialidade requer-se práticas de comunicação onde as informações e as ideias sejam tratadas de forma significativa. Assim, o artigo trata como a interatividade proporcionada pela internet pode, junto ao preparo comunicacional por meio de técnicas, apresentar um cenário onde as pessoas compreendem-se mutuamente em suas atividades profissionais.

Os desvios de entendimento nos relacionamentos corporativos, na maioria das vezes, acontecem em função do profissional não conseguir comunicar uma ideia, uma consideração ou uma proposta. O que ocorre, é que o indivíduo não se faz compreender,

o que pode gerar incoerência na interpretação durante o processo de comunicação, causando transtornos e retrabalhos.

Utilizar-se do conhecimento, da obtenção de informações detalhadas e das estratégias comunicativas no uso da internet, pode promover relacionamentos corporativos mais adequados aos colaboradores, proporcionando ambiente favorável ao processo de interação interpessoal.

A Programação Neurolinguística é apresentada como técnica que pode favorecer o domínio pessoal da comunicação. Além disso, a Inteligência Emocional é compreendida no tema em função da sua colaboração no controle das emoções, que proporciona desempenho comunicacional assertivo do profissional nas organizações.

Foi realizada pesquisa com o Professor Ms. Jair Passos, especialista em Programação Neurolinguística, cujos resultados destacamos por meio das considerações apresentadas ao responder um questionário contendo perguntas abertas. O professor relatou como a Programação Neurolinguística e a Inteligência Emocional podem proporcionar o preparo do funcionário para o uso das Tecnologias da Informação na comunicação profissional, com intuito de sucesso na carreira.

## **2. A Comunicação do Profissional e o uso da Internet no Ambiente de Trabalho**

A problemática comunicacional é cotidiana nas empresas e instituições. Seus colaboradores não conseguem, em muitas situações, se relacionarem adequadamente, mesmo com formação profissional sólida, impactando diretamente na produtividade.

O profissional obtém conhecimento teórico, pois é formado em sua área de trabalho, porém, durante seu progresso educacional na Universidade não lhe é proporcionada nenhuma referência sobre como acontece a comunicação nas organizações, o que pode impactar negativamente no mundo do trabalho, pois segundo comenta Passos (2011, p.67)

Vemos muitos estudantes saindo do ensino superior frustrados e infelizes com o mundo real, pois não foram formados para aquilo que acontece fora da escola, num mundo onde não se depende somente da

capacidade de leitura, memorização, produção de textos, cálculos e raciocínios lógicos.

Investiga-se se o que ocorre, é a falta de compreensão por parte do profissional sobre o objetivo de uma tarefa solicitada pela empresa, o que gera, muitas vezes, retrabalho e desconforto na execução das atividades para se atingir o objetivo.

Analisando o fator de compreensão das orientações postas pelo gestor, observa-se que em algumas ocasiões ocorre o não entendimento da mensagem, desencadeando ruídos e desencontros, ocasionando com isto conflitos e mal entendidos. Esse fator colabora para que haja perda de tempo, gerando desgaste no processo de comunicação e impactando diretamente na consolidação da atividade e no relacionamento, pois remete à necessidade de reorientar para a execução da tarefa.

É possível neste contexto, supor que as falhas de comunicação podem redundar em baixa produtividade. Os prazos para entrega das atividades nem sempre são cumpridos devido à demora de entendimento do que foi solicitado. Ainda, esse processo apresenta com clareza como a comunicação é importante em todos os momentos e principalmente no mundo corporativo, assim como o *feedback*, pois tende a facilitar as relações, conforme os apontamentos de Goleman (2001, p.165).

O que de fato ocorreu foi um problema de ausência de *feedback*, ou seja, das pessoas não terem recebido a informação necessária para que seus esforços fossem mantidos nos trilhos. Em sua acepção original formulada pela Teoria de Sistemas, o *feedback* consiste no intercâmbio de informações sobre o funcionamento de parte de um sistema, já que uma parte interage com as demais, de tal modo que, quando uma delas entra em desarmonia com o todo, deva ser reajustada. Numa empresa, todos fazem parte de um sistema e, neste caso, o feedback é a possibilidade de evitar entropia – a troca de informação permite que as pessoas saibam que seus respectivos trabalhos estão sendo bem executados, que precisam aprimorá-lo, melhorar ou reformular totalmente. Sem o feedback as pessoas ficam no escuro; não têm ideia da avaliação que o chefe faz do seu trabalho, com os colegas, ou o que é esperado delas, e qualquer problema que eventualmente exista só tende a se agravar com o passar do tempo.

O diálogo é a oportunidade de produção de conhecimentos e pensamentos de forma compartilhada. É estímulo que redireciona o pensamento a cada intervenção. É o momento quando o profissional percebe a necessidade de primeiro obter informações, para só depois poder transmitir, se posicionar. Também permite notar a pluralidade de pontos de vista e perspectivas ao seu redor. Na comunicação corporativa o diálogo é fator estratégico na conquista dos objetivos institucionais.

Neste contexto, começamos a falar sobre as relações com o uso da internet, ferramenta que tende a facilitar a interatividade entre os colaboradores nas empresas.

Assim, é importante ressaltar que a reflexão sobre a internet neste estudo não busca analisar a performance da mesma como instrumento, mas as situações relacionadas ao seu uso profissional, pois conforme aponta Wolton (2012, p. 83) sobre os estudos de internet na comunicação: “Trata-se, no conjunto, de modificar relações humanas e sociais”.

Ao falar sobre a interatividade que a internet promove, da adversidade do tempo vencida sem a presença do outro, é possível dizer que nas organizações a comunicação dos colaboradores pode mais rápida e com mais pessoas ao mesmo tempo. O cenário, contexto em que foi desenvolvida uma cultura da interação, está então relacionado com a necessidade das empresas em se comunicar com seus funcionários de forma mais eficiente, pois conforme Wolton (2012, p.92):

As primeiras aplicações de teleinformática foram concebidas para o âmbito profissional (escritório, videoconferência, correspondência...) antes de serem destinados ao espaço privado. Ora, o âmbito profissional no qual esses serviços se desenvolveram é ele mesmo particular.

A partir do olhar dos profissionais das organizações sobre a internet como um recurso facilitador, gerou-se uma cultura informatizada dos processos comunicativos. A comunicação dos colaboradores nas empresas passou a ser muito mais via internet por meio de suas máquinas, computadores de trabalho, mesmo quando as pessoas se encontram num mesmo ambiente físico. Desta forma, investiga-se se cultura da organização, no que diz respeito aos objetivos comunicacionais, é modificada com o uso das tecnologias, pois de acordo com a indicação de Wolton (2012, p.85) as mesmas “são ao mesmo tempo veículos de outras formas de cultura e de espaços de criação da cultura contemporânea”.

A necessidade de ser ágil na comunicação pode levar o profissional a não dar a atenção devida na forma de dialogar. Não é considerada a necessidade de obter a maior quantidade de informações possíveis para um entendimento correto da atividade a ser executada e assim, o funcionário passa a fazer o que muitas vezes não tem certeza se é o correto, pois não reflete sobre os objetivos da tarefa e as estratégias da empresa. Isso, pois a impressão que o profissional tem é que a internet dará conta de todo processo

sem um esforço intelectual maior, e na realidade não é o que acontece, conforme indica Wolton (2012, p.95):

No momento em que se tem a impressão de uma continuidade enfim possível e entre tecnologia e conteúdo, entre tecnologia e sentido, é preciso, ao contrário, redobrar a vigilância para distinguir o mais claramente o que diz respeito à performance da técnica e o que provém da capacidade humana e social de comunicação. A ideologia tecnológica estabelece uma continuidade entre serviço e aplicação, inovação e prática, lá onde a experiência de uma teoria da comunicação salientam as discontinuidades.

O entendimento das informações relacionadas ao que se executa no ambiente profissional tente a ser facilitado em função do cenário de interatividade que a internet proporciona, mas para isso, a comunicação deve buscar ao invés da agilidade o benefício do acesso imediato ao outro, para uma comunicação possível em maior frequência, sempre que houver necessidade. Assim, indica-se o uso das tecnologias da comunicação nas organizações somente como recurso estratégico na forma de acesso às informações.

“O acesso a “toda e qualquer informação” não substitui a competência prévia, para saber qual informação procurar e que uso fazer desta” (2012, p.85), explicita Wolton ao entender que não se pode suprimir a hierarquia do saber e do conhecimento nos processos comunicacionais para que os mesmos sejam significativos.

Portanto, nas organizações, uma comunicação assertiva é fator estratégico na consolidação de relacionamentos integrados entre as pessoas, em especial no ambiente de trabalho. A recomendação é utilizar as técnicas comunicativas e as tecnologias da informação, favorecendo dessa forma a possibilidade de se consolidar uma comunicação eficiente onde os ruídos comunicacionais sejam minimizados o máximo possível.

### **3. Contribuição da Pesquisa Sobre o Uso de Técnicas de Comunicação nas Atividades Profissionais**

As considerações sobre a Comunicação Organizacional com o uso das tecnologias da informação tratadas até aqui, motivou a pesquisa junto ao Professor Ms.

Jair Passos, especialista em Programação Neurolinguística. Este contribui falando sobre soluções possíveis para uma comunicação assertiva no ambiente de trabalho.

### 3.1 Programação Neurolinguística

Para tratar sobre Programação Neurolinguística como técnica para uma comunicação assertiva, que se processe de forma harmônica e interativa, solicitamos ao professor Jair Passos que descrevesse de que forma o profissional poderia adquirir melhor domínio da comunicação empresarial e quais estratégias poderiam ser utilizadas visando, com isto, melhorar o relacionamento no ambiente de trabalho. Jair contribui destacando que:

*PA: É necessário trabalhar especificamente isto que chamamos de domínio, presença, para o desenvolvimento da performance no campo da comunicação e relacionamento. A Programação Neurolinguística pode promover ajuda por meio do que chamamos de níveis lógicos de mudança, que trabalha a postura do profissional diante do mercado de trabalho, com revisão de valores, crenças, atitudes, capacidades e comportamentos. A técnica é oferecida pelo trabalho de Coaching com Programação Neurolinguística, em que se trabalha estabelecendo objetivos profissionais a longo, médio e curto prazo, aprofundando-se nas técnicas de comunicação com os chamados modelos de linguagem, conhecidos como Metamodelos de Linguagem. Através destes, o profissional acaba adquirindo o domínio e tendo técnicas efetivas adaptadas para cada caso em que se exija uma comunicação específica.*

É importante aqui apresentar, mesmo que resumidamente, o significado de Programação Neurolinguística. A palavra programação vem da tecnologia, e neste caso propõe que nossos pensamentos, sentimentos e ações são programas habituais que podem ser alterados conforme os objetivos de uso. O neuro vem do sistema nervoso humano, dos processos mentais que ocorrem e atingem os sentidos. A linguística trata da nossa capacidade no uso da linguagem e de que forma palavras, gestos e ações interferem no funcionamento da mente, revelando hábitos, estilos de pensamento e crenças. Assim, a partir do conceito de congruência - quem conhece a si mesmo pode

estabelecer uma relação mais efetiva com o outro - a Programação Neurolinguística ajuda por meio de levantamento das competências e habilidades que o profissional necessita adquirir, para então se construir mapas cognitivos, com estratégias de execução para assim atingir seus objetivos que são traçados detalhadamente.

Como objetivo de uma melhor comunicação interpessoal, os Metamodelos de Linguagem são treinamentos técnicos, que promovem exercícios que se desenvolvem por meio de traduções pela língua das experiências vividas.

O processo da comunicação também é tratado por meio dos testes de Sistemas Representacionais, que indicam pontos necessários para compreensão de como nosso sistema nervoso funciona. Como o caminho neurológico da comunicação são os sentidos, trabalhá-los com direcionamento, explorando o potencial de cada um, pode promover resultados satisfatórios na prática, pois conforme Cudicio (1996, p.30):

Quando a linguagem sugere representações sensoriais, apoia-se na aptidão do interlocutor em encher com sua própria experiência as palavras que ouve ou lê. A linguagem não “cria” uma representação sensorial a partir de um vazio, mas a partir de uma potencialidade a imaginar.

As técnicas de comunicação da Programação Neurolinguística são treinamentos, de devem ser realizados dentro de um padrão e programas específicos. Cada um com uma carga horária mínima de cento e trinta horas de pura prática. Somente o contato teórico não leva absolutamente a nada, o que mostra a necessidade de uma política corporativa de incentivo ao desenvolvimento de seus colaboradores em suas atividades profissionais.

Perguntamos a Jair Passos qual a contribuição que a Programação Neurolinguística traz para o profissional, para que este se comunique adequadamente no ambiente corporativo, ao que destacou:

*PA: A Programação Neurolinguística tem se apresentado como a nova ferramenta de comunicação do século XXI. Pode ajudar o profissional a alavancar sua carreira, uma vez que na maioria das profissões exige-se habilidades de comunicação e relacionamento. A primeira grande colaboração que a Programação Neurolinguística oferece é uma reflexão sobre alguns pressupostos para modelar a excelência, trabalhando recursos intrapessoais com mais autoestima, autoconfiança e*

*motivação. Assim, o profissional em suas relações interpessoais no ambiente de trabalho acaba adquirindo mais recursos para lidar com a comunicação. A Programação Neurolinguística vai ajudar a projetar melhor sua carreira e assim se apresentar ao mercado sabendo muito bem onde quer chegar. Isto é muito apreciado em qualquer situação empresarial, por desenvolver o pensamento sistêmico. Em qualquer processo seletivo o profissional deve estar muito bem preparado para responder este tipo de questionamento. Aqui começa a comunicação efetiva do profissional com o mercado de trabalho.*

### 3.2 Inteligência Emocional

A Inteligência Emocional é tratada no contexto do uso de técnicas de comunicação nas organizações em função das mesmas estarem relacionadas à neurolinguística. Ao lidar com o sistema neurológico, também estamos falando das emoções. Para uma comunicação assertiva é necessário estar emocionalmente preparado para transmitir e receber mensagens dentro do ambiente de trabalho. Reprogramar os sentimentos para os objetivos que se tem, está relacionado ao profissional ter o controle do cérebro emocional. Assim, conforme define Goleman (2001, p.46):

A inteligência emocional é a capacidade de criar motivações para si próprio e de persistir num objetivo apesar dos percalços; de controlar impulsos e saber aguardar pela satisfação de seus desejos; de se manter em bom estado de espírito e de impedir que a ansiedade interfira na capacidade de raciocinar; de ser empático e autoconfiante.

Estas considerações nos apresentam a importância da comunicação no relacionamento empresarial e também nos demais aspectos da vida do indivíduo, conforme aponta Jair Passos:

*PA: Inteligência, equilíbrio emocional significa sentir as emoções e seus estímulos, porém mantendo um grau de controle sobre a resposta. As emoções dependem dos afetos e dos sentimentos.*

A capacidade mental cognitiva do indivíduo é chamada de “memória funcional” que, segundo define Goleman (2001, p.92): “é a capacidade de ter em mente toda a informação relevante para execução de uma determinada tarefa. O córtex pré-frontal executa a memória funcional e, é ali onde os sentimentos e emoções se encontram”.

A memória é a fonte da nossa individualidade e do nosso viver em comunidade.

Eu sou quem sou porque me lembro quem sou. Lembro-me das pessoas, dos fatos e das coisas da minha vida. Evocamos com mais facilidade memórias que se vinculam com o mundo dos nossos afetos e sentimentos (bons ou maus). É com o intuito de nos tornarmos melhores que utilizamos o cérebro límbico de forma a tentar equilibrar tudo que acontece nele. Este equilíbrio é demonstrado por meio de nossas atitudes, que são as reações deste controle. O sentimento que mais favorece esse processo é o amor. Quando algo tem grande valor emocional, é tratado com mais reflexão e atenção e conseqüentemente gera um atitude assertiva. Esse contexto pode ser compreendido, por meio das considerações de Jair Passos:

*PA: Dos afetos e sentimentos, o mais importante é o amor. É graças ao amor que podemos chegar a adquirir equilíbrio emocional; sem ele não há equilíbrio possível. O amor é o principal na Inteligência Emocional porque tem muitas faces. O amor que alguém sente pode ser expresso de muitos modos depende muito da cultura, do jeito da pessoa e do próprio estilo de vida.*

Sendo assim, as palavras do professor pesquisado indicam que, independente de qual caminho o profissional irá percorrer; que estilo de vida ou carreira optará, o amor será sempre o fator primordial para motivá-lo a se desenvolver em suas relações interpessoais durante a realização de atividades de trabalho e aprendizagens constantes.

Nos aspectos emocionais e o ambiente de trabalho, podemos contar com as recomendações de Goleman (2001, p.93):

Na medida em que nossas emoções atrapalham ou aumentam nossa capacidade de pensar e fazer planos, de seguir treinando para alcançar uma meta distante, solucionar problemas e coisas assim, elas definem os limites de nosso poder de usar nossas capacidades mentais inatas, e assim determinam como nos saímos na vida. E na medida em que somos motivados por sentimentos de entusiasmo e prazer no que fazemos – ou mesmo por um grau de ansiedade -, esses sentimentos nos levam ao êxito. É neste sentido que a inteligência emocional é uma aptidão mestra, uma capacidade que afeta profundamente todas as outras, facilitando ou interferindo nelas.

Ao tratar sobre como o aspecto emocional interfere na vida profissional, é importante analisar a seguinte comprovação científica, segundo as considerações de Goleman (2001, p.96).

A alta ansiedade crônica é um previsor quase certo de que a pessoa vai acabar fracassando no treinamento ou na profissão. Os ansiosos tem mais probabilidade de falhar, ainda que tenham contagens superiores em testes de inteligência.

Um conhecimento teórico efetivo sobre uma determinada função com uma prática profissional mal sucedida pela ansiedade, pode ser considerado um exemplo de atitude comunicativa não consolidada, causadas pela falta de controle emocional do profissional.

Quanto a este aspecto, podemos destacar a importância de se trabalhar e desenvolver a inteligência emocional no processo comunicativo empresarial, segundo comentários do professor pesquisado.

*PA: Antes de se falar em Inteligência Emocional já se tinha o conceito de cérebro límbico que aparece sempre como o principal responsável para o domínio emocional nas diversas situações, é o piloto automático da comunicação.*

No ambiente empresarial os aspectos emocionais são importantes para se chegar aos resultados pretendidos. A partir das pesquisas de Goleman (1985), a Inteligência Emocional começou a ser discutida em todos os níveis. Hoje vemos que o equilíbrio emocional (Inteligência Emocional) é fundamental em todas as esferas, seja na vida pessoal ou profissional.

*PA: São muitas as empresas que vem utilizando o conceito de Inteligência Emocional, ou seja, o “QE” (Quociente Emocional) em vez do “QI” (Quociente Intelectual) como medida para escolha do pessoal. De nada vale, para um candidato a gerente, ser inteligente, dominar vários idiomas e saber computação, se é estourado, “pavio curto”*

*ou apresentar algum distúrbio emocional. O surpreendente é que o equilíbrio emocional não é inato, aprende-se.*

Assim, a prática da inteligência, ou seja, do controle emocional como uma técnica para melhorar a comunicação empresarial, sempre fará com que o profissional se desenvolva e tenha, talvez, maior sucesso em sua carreira profissional.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação assertiva, onde os colaboradores fazem uso das técnicas comunicacionais e das tecnologias da informação tende a ser o processo mais adequado para melhorar o desempenho profissional no contexto da comunicação organizacional. Assim também é possível desenvolver um ambiente saudável e produtivo, gerando um trabalho mais profissional e harmônico.

A proposição do uso de técnicas de comunicação e das tecnologias da informação com direcionamento a partir do conhecimento profundo do conteúdo, objetivos e estratégias, visa contribuir com o preparo pessoal, ou seja, o desenvolvimento de habilidades comunicacionais que favoreçam os relacionamentos nas organizações.

A Programação Neurolinguística trabalhada por meio de técnicas de Coaching e os Metamodelos de Linguagem com uso da Inteligência Emocional - no controle da ansiedade e na capacidade de motivação -, são indicados como preceitos para de “cases” reais da vida profissional, que podem promover treinamentos práticos que venham aumentar a produtividade comunicativa empresarial.

A pesquisa indicou que o aprendizado, ou seja, a assimilação do máximo de informações possíveis é fundamental para se conseguir refletir sobre o que comunicar e de que forma comunicar.

A contribuição do professor Jair Passos foi importante para apontar caminhos e nos levar à reflexão sobre a importância do preparo do profissional para a comunicação no ambiente de trabalho e como esta pode ser discutida e entendida nas organizações.

A facilidade na interatividade proporcionada pela internet indica mudanças culturais nas organizações, onde a comunicação em tempo real faz parte da rotina de trabalho, mas nem sempre é aproveitada da melhor forma, explorando todas as possibilidades disponíveis de acesso à informação, que gera maior desenvoltura comunicacional. Assim, os profissionais que se destacarem não apenas nos aspectos técnicos de sua área de conhecimento, mas principalmente atuarem com atitudes comunicacionais positivas, talvez, obterão maiores chances de crescimento profissional.

Passamos a maior parte de nossas vidas em ambientes de trabalho e estes precisam ser agradáveis, harmônicos e produtivos. Por conta disso, adotar uma relação dialógica e humanista, e que busca também o conhecimento na comunicação, proporciona aos profissionais viver com mais amor e com foco na compreensão, que será incentivo para lidar com as mudanças, principalmente as tecnológicas que na atualidade surgem com grande frequência.

## Referências Bibliográficas

CUDICIO, Catherine. *Programação neurolinguística e a comunicação: a dimensão da criatividade*. Rio de Janeiro: Record, 1996.

GOLEMAN, Daniel. *Inteligência emocional*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

PASSOS, Jair. *Professor mediador utilizando as tecnologias da informação e comunicação e a contribuição da neurolinguística em sala de aula*. Curitiba: PUCPR, 2011.

WOLTON, Dominique. *Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias*. Porto Alegre: Sulina - 3ª. edição, 2012.

## Organizational Communication: Use of Communicational Techniques and of the Technologies of Information on the Work Environment

### Abstract

This article presents one reflection about the use of communicational techniques and of the technologies of information on the companies. Especially in relation of how collaborators use the internet in their professional activities, in order (i) to analyse in which level technologies of information modify the relations of the inner public on the work environment and (ii) to investigate the role of internet in the communicative

processes of the coworkers including how these processes influence on the organizational culture. The Neurolinguistics Programming technique and the use of the Emotional Intelligence are presented as factors that can contribute on the professional communication in the labor environment, favouring relationships within the organizations: it is defended that communication when conducted in an ineffective way may result in the lack of productivity, with loss of the professional success. Then the proposal of this work is to present how the professional communication, with the use of technologies of information and occurring by a strategic way in relation of techniques, can take the organizations to promote the collaborators prepare to achieve mutual objectives.

**Key-words:** Organizational Communication; Technologies of Information; Internet; Neurolinguistics Programming; Emotional Intelligence.