

COMUNICAÇÃO E NARRATIVA

Prof. Viviane Mansi

O que veremos nesse encontro

- Contexto social
- Expectativa de diferentes públicos e o impacto na confiança e na reputação de uma instituição
- A importância das narrativas nesse contexto

Nosso processo

- Linha condutora teórica
- Diálogo (como metalinguagem)
- Prática com base na realidade vivida

Comunicação

- Compartilhamento de informação com outras partes para criar entendimento sobre algo e fortalecer relacionamentos construtivamente.
- Por natureza, complexo: diferentes abordagens sobre um mesmo assunto
- Processo contínuo
- Assimétrico
- Depende de relação.

Desafios da comunicação pública

- Participação política: exigência da sociedade para a legitimação dos regimes democráticos representativos
- Diálogo: adoção de ferramentas de mão dupla
- Formação de um consistente e ampliado debate público sobre temas de relevância pública
- Engajamento por meio de ferramentas participativas

Era digital

- Consumo acentuado de imagens
- Lead vale muito – leitura superficial
- Todos têm opinião, a todo momento
- Velocidade do compartilhamento e da formação de opinião

O Que tudo isso tem a ver com as empresas? governos ? com a sociedade?

- Direito democrático – participar da Política
- Participar exige um plano estratégico
 - Conheça seu ambiente
 - Ganhe apoio – de um grupo de trabalho
 - Desenvolva um plano de ação (práticas de RP)
 - Comunique-se com o público por meio da mídia
 - Converse
 - Monitore / avalie / faça ajustes

Princípios

- Mais que a letra da lei, o espírito da lei.
- A rede cria e repercute diálogo.
- Precisa ser de mão dupla para ser eficiente.
- Quanto maiores os pontos de contato, maior a chance de êxito.
- Mensurar semântica a cada dia.

Desafios do mundo moderno

- Eu sei de tudo, a toda hora
- Eu me concentro no “lead”, sem ler conteúdos complexos
- Eu confio em pessoas como eu
- Eu me disperso facilmente

Novo contexto demanda novas abordagens

- Ninguém se engaja naquilo que não conhece.
- Contexto pede um “learning agility” maior. Pede mais resiliência.
- Pede uma nova comunicação. Pede diálogo.
- Líder por inteiro na relação com as pessoas. Discurso conta, mas olho no olho conta mais ainda.
- Vulnerabilidade faz parte – aproxima as pessoas. A gente quer trabalhar com gente real, de carne, osso e emoção.

O que fica de tudo isso?

- É preciso estar nos espaços de diálogo (o que inclui as redes digitais)
- É preciso estar preparado para a velocidade das redes
- É preciso saber gerenciar crises na rede
- É preciso conhecer a linguagem dos interlocutores
- Vínculo e confiança levam tempo e precisam de dedicação!

As pessoas não se comprometem com aquilo que elas não conhecem



Imaginário conta. História também.

Precisamos discutir sobre confiança



A confiança em xeque

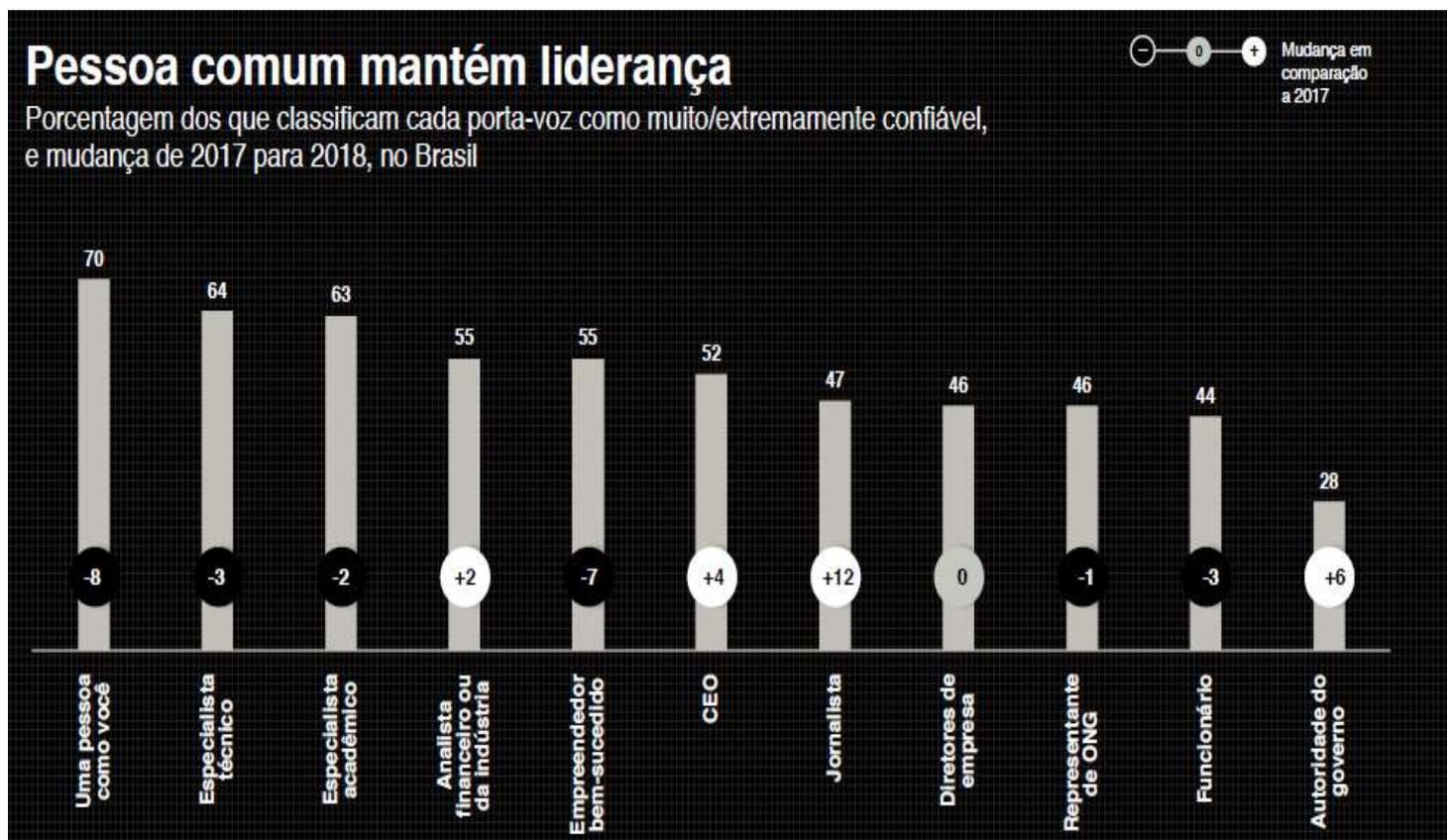
A polarização da confiança

Diferença de pontos percentuais na confiança combinada nas quatro instituições, e mudança de 2017 para 2018



Fonte: Edelman Trust Barometer 2018. Grau de Volatilidade da Confiança. Mudança líquida ano a ano (2013-2018) em pontos percentuais nas quatro instituições (TRU_INS). Público Total de 28 países. Para detalhes sobre como o Grau de Volatilidade da Confiança foi mensurado, consulte o Apêndice Técnico.

Barômetro de confiança 2018



Fonte: Edelman Trust Barometer

Formas de construir confiança

Intimidade (Estar mais próximo)	Interatividade (Interagir com quem interessa, mesmo quando não está junto fisicamente)	Inclusão (Reforço da importância das pessoas em assuntos que as afetam)	Intencionalidade (Alinhar o que fazemos juntos)
<ul style="list-style-type: none">▪ Estar perto▪ Discutir ideias, pedir opinião, integrar pessoas nos interesses delas;▪ Entender as aflições	<ul style="list-style-type: none">▪ Com todos e para todos	<ul style="list-style-type: none">▪ Reconhecer projetos e boas atitudes▪ Reconhecer pessoas de outras áreas	<ul style="list-style-type: none">▪ Propósito▪ Participação na rotina▪ Mostrar que se importa

Exercício – Boas práticas

- Onde sua gestão é boa?
- O que funciona?
- Por que funciona?
- Quais os desafios para replicar?

COMPONDO A NARRATIVA

Alteridade

O homem se completa no outro e é preciso entender a riqueza desse outro. Isso acontece pelo diálogo (Maffesoli)





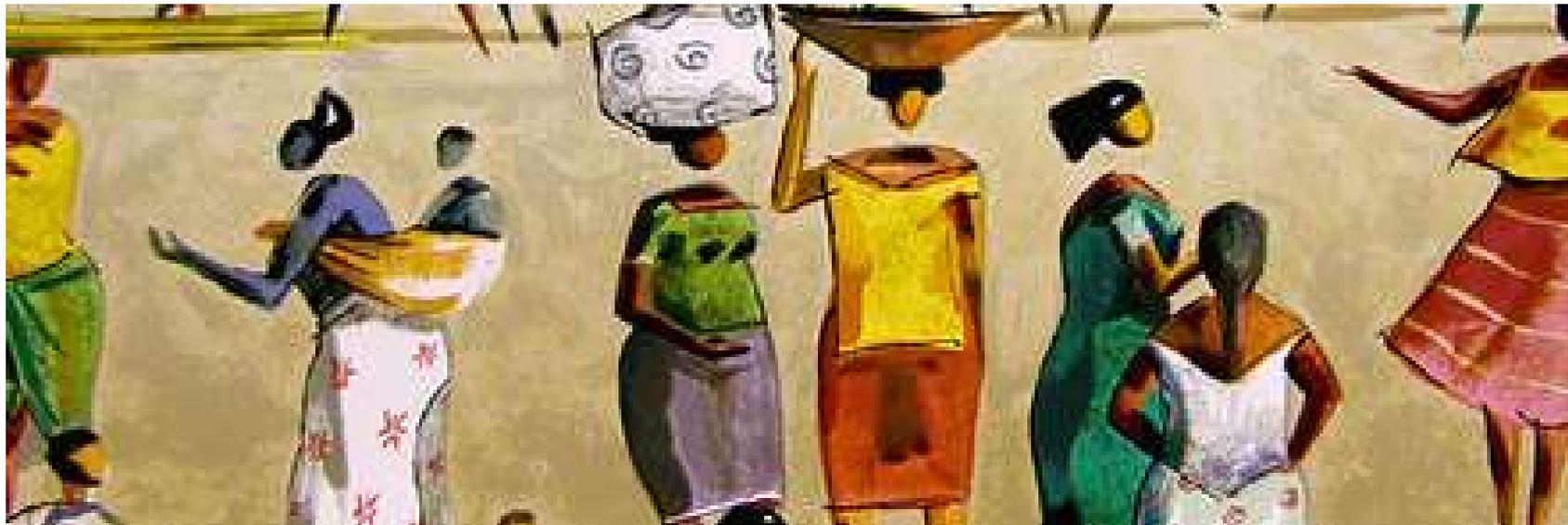
Viviane Regina Mansi

20 de outubro às 09:37

Qual o impacto para uma criança quando sua mãe, depois de ver a casa devastada por diversas enchentes, olha nos seus olhos e nos olhos do irmão e pede desculpa porque ela não queria que eles passassem por isso? Foi com esse soco no estômago que a gente ouviu ontem a história do Matheus, filho da D. Alice e morador do Jardim Pantanal (SP). Esse dia mudou a vida dele, e mudou também a vida de centenas de famílias que hoje se beneficiam do Moradigna, empresa social criada pelo Matheus para dar mais dignidade a famílias de classe C, D e E, reformando suas casas para tirá-las de situações insalubres. Foi incrível! Álvaro Lorenz, Priscilla Alvarenga, Luiz Germano e Bruna Bezerra Lima, obrigada por mais esse Juntos!

Dia a dia

Nunca é demais insistir na nobreza da vida cotidiana. Pode-se dizer que é a partir do ordinário que é elaborado o conhecimento social (Maffesoli)



A vida e seus miúdos de alegria

“Um dia desses, no metrô, a senhorinha (provavelmente com mais que o dobro da minha idade, pequenina, blusa de lã, sapatinhos baixos), chegou bem perto do meu ouvido e perguntou:

— Moça, você acha melhor eu tirar uma foto no retratista ou no Poupatempo?

— Se a senhora tiver condições, acho que é melhor no retratista.

— Mas que tipo de condições? Disse, um pouco aflita.

— Conhecer um retratista, ter tempo de ir até ele. Coisas assim.

— Eu quero estar muito bonita

— Então a senhora talvez não precise de um retratista. Basta sorrir. Tenho certeza de que ficará linda.

— Você acha mesmo? Meu sorriso vai ficar assim... como o seu?

— Acho que vai ficar melhor. A senhora teve mais tempo de treinar sorrisos do que eu.

Ela abriu um sorriso. Largo, maior que o meu”.

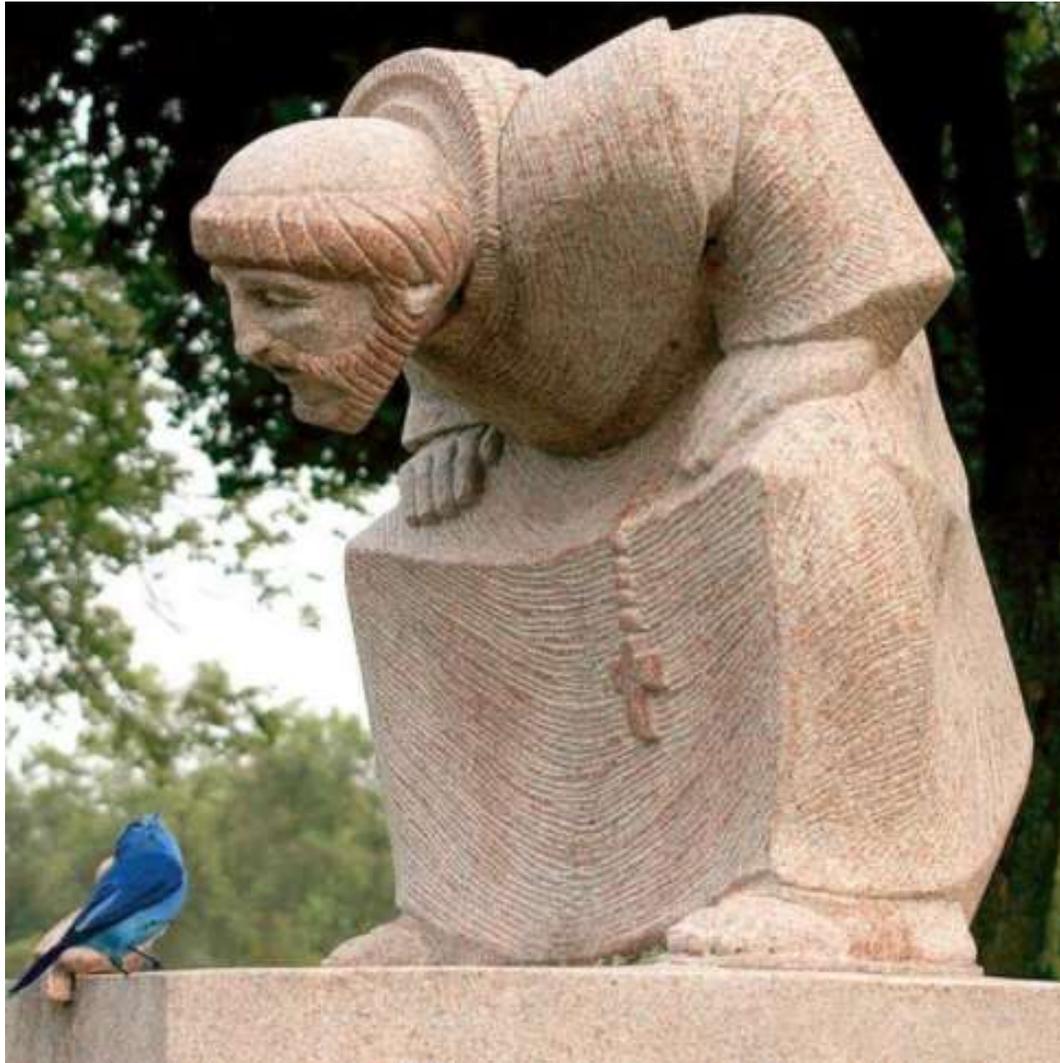
Imaginário

Em toda a história há $\frac{1}{4}$ de realidade, pelo menos $\frac{3}{4}$ de imaginário e não é de maneira alguma parte imaginária que, em todos os tempos, agiu menos poderosamente sobre os homens (Bakunin)



Fotos também
contam histórias







A linguagem da liderança

Em geral as pessoas aprendem mais pelo exemplo do que pelas instruções. Por isso, uma história contada pela liderança deve ser **real, consistente e coerente** com seu comportamento no dia a dia.

Líderes são observados o tempo todo por suas equipes e por estarem em evidência, suas **atitudes não verbais** também são importantes, fazendo com que a pessoa seja inseparável da própria mensagem.

CARREIRA - VOCÊ S/A

Richard Branson flagra funcionário dormindo e tira uma foto

Imagine ser flagrado pelo dono da empresa tirando uma soneca em pleno expediente.

Por [Mariana Desidério](#)
© 11 Jun 2016, 18h15



Mais alguns vídeos pra aquecer a conversa

Hospital do Amor: <https://www.youtube.com/watch?v=naXplhurrCU>



Vencer o câncer é mais fácil quando se está cercado de amor

119,094 visualizações



2,9 MIL



25



COMPARTILHAR



Dumb ways to die: <https://youtu.be/jfEHAVH20hY>



Maneiras idiotas de morrer (Dumb Ways to Die) - Legendado em Português

172.027 visualizações

👍 1,9 MIL 💬 66 ➦ COMPARTILHAR ≡+ ...

Obrigada!



Viviane Mansi

Comunicação Corporativa
| Branding | Relações Governan...

