



**ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA  
DE COMUNICAÇÃO  
EMPRESARIAL**



CURSOS	eventos	livros	prêmio	associe-se	MBA Aberje
Home	Associação	Serviços	Acervo Online	Prêmio	Fale Conosco

HOME &gt;&gt; ACERVO ON-LINE &gt;&gt; COLUNAS &gt;&gt; COLUNISTAS &gt;&gt; PAULO NASSAR

## COLUNAS



Paulo Nassar  
diretoria@aberje.com.br

Diretor-Presidente da Aberje - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. Professor livre-docente da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP) e pós-doutor pela Libera Università di Lingue e Comunicazione, Milão, Itália. Integra o Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (PPGCOM-ECA/USP). É Coordenador do Grupo de Estudos de Novas Narrativas (GENN ECA-USP). Autor de inúmeras obras no campo da Comunicação.

## A comunicação da transcendência

Curtir Compartilhar Tweet

Publicado em 16/09/2011

As relações de uma empresa com a sociedade são equilibradas quando acontecem cotidianamente dentro da competência, da legalidade e da legitimidade. Esses três pilares se expressam no reconhecimento social de públicos como os consumidores, os clientes, as comunidades, as autoridades, a imprensa, entre outros, de que a empresa é excelente no âmbito daquilo que produz, serve e atende; de que a empresa é produtiva dentro das leis vigentes. E que, além de ser competente e legal, tem a jóia simbólica da legitimidade, esta alcançada juntos aos públicos, ou seja, fora do controle da administração.

A quebra da experiência relacional da competência, da legalidade e da legitimidade empresarial está fartamente documentada, já nas primeiras décadas do século XX, quando é massificada a produção e a veiculação jornalística. Um exemplo histórico de incompetência empresarial amplamente divulgada, em documento e ficção, é o naufrágio do navio Titanic, na madrugada de 15 de abril de 1912, durante sua viagem inaugural, com destino a Nova York. A tragédia, que completará 100 anos, provocou a morte de 1.523 pessoas. A comunicação empresarial da companhia que operava o Titanic, propagandeava-o como um navio inafundável.

O escritor, estudioso de crises empresariais, Roberto de Castro Neves, em seu livro Crises Empresariais com a Opinião Pública, fez uma extensa lista de crises empresariais em que empresas, além de quebrar a confiança em seus produtos, quebraram também a legalidade e com isso perderam – por um período ou para sempre – a legitimidade junto à sociedade. Entre as empresas listadas estão os bancos, as companhias aéreas, as petroquímicas, as montadoras automobilísticas, as farmacêuticas, as de telecomunicações. Todas, elas, com suas crises, reforçando estigmas e preconceitos em relação aos empresários e empresas, organizados por Neves, desta forma: [as empresas] enganam os consumidores; exploram os empregados; corrompem as autoridades; sonegam impostos; agredem o meio ambiente; conspiram contra os interesses da sociedade; escondem coisas da Opinião Pública; não têm preocupações sociais.

São essas narrativas recorrentes que reforçam a necessidade de as empresas comunicarem cotidianamente as suas histórias verdadeiras de competência, de legalidade e legitimidade. Melhor para a imagem das empresas, se esses atributos simbólicos se apresentarem como testemunhos expressos pelos públicos

A história das empresas, por incompetência, ganância e insensibilidade dos administradores, têm se caracterizado pelas narrativas embasadas apenas nos aspectos materialistas e tangíveis da atividade produtiva. Como exemplos disso, a ênfase na busca por resultados quantitativos, na cobrança de resultados e o foco em metas.

No ambiente contemporâneo, a estabilidade e a perenidade empresarial são, também, resultados de narrativas transcendentais, que valorizam os aspectos qualitativos e humanos do ambiente do trabalho, visto como uma extensão da sociedade.

Os artigos aqui apresentados não necessariamente refletem a opinião da Aberje e seu conteúdo é de exclusiva responsabilidade do autor. 1492

Indique esta coluna

voltar

0 comentários

Classificar por **Mais antigos**



Adicionar um comentário...

Facebook Comments Plugin

Outras colunas de Paulo Nassar

ESSEMEX  
**Valor**



23/02/2016 - A hora de construir o diálogo  
10/02/2016 - A importância da comunicação nas organizações  
18/01/2016 - Dialogar para liderar: um programa para 2016  
05/11/2015 - O país da ilusão  
18/08/2015 - Chacinas, atalho para o fascismo

**Veja todas as colunas de Paulo Nassar**

O primeiro portal da Comunicação Empresarial Brasileira - Desde 1996

[Sobre a Aberje](#) | [Cursos](#) | [Eventos](#) | [Comitês](#) | [Prêmio](#) | [Associe-se](#) | [Diretoria](#) | [Fale conosco](#)

Aberje - Associação Brasileira de Comunicação Empresarial ©1967 Todos os direitos reservados.  
Rua Amália de Noronha, 151 - 6º andar - São Paulo/SP - (11) 5627-9090

