

A importância do discurso para a resolução de crises: filme “O discurso do rei”¹

Paloma Scroccaro COSTA²

Profa. Dra. Elza Aparecida de Oliveira FILHA³

Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, PR

RESUMO

Este artigo objetiva demonstrar a importância que o discurso tem ao ser requisitado em uma situação de crise em qualquer organização. Como objeto de estudo, utilizou-se o filme “O discurso do rei”, do diretor britânico Tom Hooper, lançado em 2010. Aclamado pela crítica, o filme conta a história do Rei Jorge VI e seu percurso para assumir o trono, ao ter que lidar com seu problema de fala. A obra e o artigo se entrelaçam ao tratar do discurso como forma de lidar com momentos de crise, seja como líder de um governo ou de uma empresa. Ao longo deste texto, aspectos relacionados ao discurso e à fala foram tratados pelo viés de linguagem, explorando suas funções e características. Além das definições, características e soluções de uma crise, o trabalho buscou estabelecer a conexão entre esses dois temas: a crise e o discurso, para então delimitar a importância que existe nessa ligação.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Organizacional; discurso; crise; cinema.

1. Introdução

Para entender a área da Comunicação Organizacional, é necessário conceituar primeiramente o que é a comunicação e onde ela se aplica. Segundo Baldissera (2004, p.128), é o “processo de construção e disputa de sentidos”. É uma disputa, pois envolve a relação entre os sujeitos, sejam eles “eu – outro” ou “empresa – públicos”. E é de sentidos, porque as mensagens comunicadas são individualizadas e interpretadas de diferentes maneiras, sendo influenciadas pelas escolhas dos indivíduos e pelo contexto específico. Pinto (2008, p.87) afirma que “somos vítimas de nosso próprio discurso”, ou seja, há intenção nas partes produtoras da mensagem e, também, nas partes receptoras dela, já que as significações integram repertórios construídos ao longo da vida.

As organizações se consistem em uma “combinação de esforços individuais para a realização de (em torno de) objetivos comuns” (BALDISSERA, 2008, p.41) e, para que elas

¹Trabalho apresentado IJ 03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional XVII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul realizado de 26 a 28 de maio de 2016.

²Acadêmica de Comunicação Organizacional na Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Email: pscosta123@gmail.com.

³Orientadora do trabalho. Doutora em Ciências da Comunicação, professora do curso de Comunicação Organizacional da UTFPR. Email: elzafilha@utfpr.edu.br

se concretizem adequadamente, principalmente em uma situação de crise, a comunicação exige um planejamento que conduza os fluxos de sentidos às necessidades da empresa (seja para persuadir, instituir, exercer responsabilidades, etc). Um dos recursos mais recorrentes nessa tarefa é o discurso. Segundo Kress, ele é constituído por:

(...) jogos sistematicamente organizados de declarações que dão expressão aos significados e valores de uma instituição. Um discurso provê um jogo de possíveis declarações sobre uma determinada área. Nisso provê descrições, regras, permissões e proibições sociais e ações individuais. (KRESS, 1985, p.32)

Esse artigo tem por objetivo, então, verificar qual é a importância do discurso na resolução de crises, com enfoque no filme “O discurso do rei”. A primeira seção do texto trará um breve resumo do filme, destacando as partes que serão analisadas. Na segunda, o discurso em si e seus aspectos de linguagem serão brevemente discutidos, com base nos estudos de Ferdinand de Saussure e Mário Eduardo Martelotta. A terceira seção tratará sobre a definição de crise, quais suas características, consequências e formas de gerenciamento. As considerações finais reunirão todos os conceitos abordados para a perspectiva de Relações Públicas e resolução de crises propriamente dita.

1. O filme

O filme “The King’s Speech” (ou em português: O Discurso do Rei) foi lançado em 2010, escrito por David Seidler e dirigido por Tom Hooper. Ele acontece na Inglaterra em um contexto de início da Segunda Guerra Mundial. O Discurso do Rei ganhou sete prêmios BAFTA (British Academy of Film and Television Arts) e quatro Oscars, sendo eles: melhor filme, melhor diretor para Tom Hooper, melhor ator para Colin Firth como Jorge VI e melhor roteiro original.



FIGURA 1 - Capa do filme

No começo da obra, o Príncipe Albert, duque de York, faz um discurso perante o público ao lado de sua esposa. Diante de sua gagueira, a arquibancada fica inquieta e constrangida, assim como sua mulher. Então, após tentar diversos tratamentos, ela o convence a visitar o Lionel Logue, um terapeuta de fala australiano que mora em Londres. Com o passar das sessões, o Príncipe percebe que o método do australiano para amenizar a gagueira é bem diferente do comum. Ele começa, então, a desabafar traumas do passado para chegar ao início de seu problema, que descobre ser algumas situações ocorridas na infância da realeza.

Em 20 de janeiro de 1936, Jorge V morre e o irmão mais velho de Albert assume o trono como Rei Eduardo VIII. No entanto, ele queria se casar com Wallis Simpson, uma americana divorciada várias vezes, o que criaria uma crise institucional. Então, em uma festa no Castelo de Balmoral, Albert (apelidado Bertie) diz a Eduardo que ele não pode se casar e ainda assim manter o trono. Rei acusa o irmão de tentar roubar seu trono, afirmando que a terapia de fala de Albert não passa de uma tentativa de se preparar para a posse. Bertie fica com a língua presa diante disso e Eduardo repete seu insulto de infância, "B-B-Bertie".

Na sessão seguinte da sua terapia, o Príncipe ainda estava abalado com o incidente. Em uma tentativa de consolá-lo, Logue insiste que ele poderia vir a ser Rei e que o xelim de sua aposta deveria ter a cabeça do Duque como monarca. Albert acusa Logue de traição e,

zangado, tira sarro da sua carreira fracassada como ator e de suas origens simples, causando uma ruptura na amizade deles.

Antes de morrer, seu pai (Rei Jorge V) explica a ele sobre a importância da radiodifusão para a monarquia moderna e, vendo que seu irmão não assumiria o trono, isso o motiva a se desculpar com Logue e progredir em seu tratamento para poder discursar e conduzir o povo assim como seu pai fizera. Após a morte do Rei, ele assume a posição imediatamente. Então, em um momento do filme, o atual Rei Jorge VI observa com a sua família uma cena em que Hitler está discursando para o povo. A sua filha pergunta: "O que é que ele está a dizer?", o pai responde: "Não sei. Mas a verdade é que o diz muito bem!". Ele se dá conta de que ninguém segue um líder que não motiva, encoraja e mostra confiança nas suas palavras, ainda mais em um período de guerra.

Quando, em setembro de 1939, é declarada a guerra contra a Alemanha nazista, o rei chama Logue para acompanhá-lo ao palácio e permanecer com ele enquanto ele anuncia ao povo a situação da nação (FIGURA 2). Utilizando da gagueira a seu favor, Jorge VI consegue impressionar a todos com o discurso, inclusive sua esposa, e ainda honra seu pai fazendo com que toda a população inglesa o aplauda de pé e o consagre definitivamente como um líder a se respeitar.

Antes de aparecerem os créditos é mostrado que, durante os discursos que Jorge VI realizou ao longo da Segunda Guerra Mundial, Logue esteve presente em todos. Também é mostrado que Logue e o Rei continuaram amigos pelo resto de suas vidas, e que Jorge VI fez de Lionel Logue, em 1944, um Comandante da Real Ordem Vitoriana.



FIGURA 2 – Cena do discurso do Rei ao declarar a guerra

2. O discurso

No filme “O discurso do Rei”, o enredo mostra que a comunicação é muito importante para envolver a comunidade em diversas situações. Nesse caso, sua ferramenta básica é o discurso do líder, mas para compreendê-lo é preciso analisar ainda sua matéria-prima: a linguagem. Segundo Saussure (1995), ela tem um lado individual e um lado social, sendo que é impossível considerar um sem o outro. Esses lados correspondem às esferas da fala e da língua, respectivamente, as quais compõem um circuito comunicativo (FIGURA 3) que nos proporciona compreender uns aos outros. A língua é basicamente um conjunto de signos estabelecido pelos membros da comunidade, já a fala são “as combinações pelas quais o falante realiza o código da língua no propósito de exprimir seu pensamento pessoal” (SAUSSURE, 1995, p. 22). Ou seja, para que o discurso seja efetivo, a língua utilizada deve ser a mesma entre os indivíduos que o ouvem e a fala deve ser clara e bem combinada para propiciar a compreensão desejada da ideia.



FIGURA 3 – Circuito comunicativo de Saussure
 Fonte: SAUSSURE, F. **Curso de linguística geral.**

Dentro da linguagem existem ainda as “funções”, que são associadas a comportamentos da vida social e ultrapassam a mera transmissão de informações. O discurso, não fugindo disso, é constituído por algumas delas. Recortando um trecho da fala do Rei Jorge VI, no filme abordado, ao declarar guerra contra a Alemanha nazista, é possível fazer uma análise e percebê-las com clareza:

Pela segunda vez na vida da grande maioria estamos *em ... em guerra*. Mais e mais... Temos tentado encontrar uma solução pacífica das diferenças entre nós e aqueles que são nossos inimigos. Mas foi em vão. Nós fomos forçados a um conflito... Porque nós somos chamados para cumprir o desafio de um princípio que, se fosse prevalecer, seria fatal para qualquer ordem civilizada no mundo. Tal princípio... despojado de todo o disfarce, é, seguramente, a mera doutrina primitiva de que se pode estar certo. Por causa de tudo o que nós mesmos passamos, é impensável a recusa deste desafio, e é *por causa deste elevado propósito que agora eu chamo, minha gente nas casas e todo o meu povo, que fará a nossa causa própria*. Peço-lhes para ficarem calmos e firmes, e unidos neste tempo de provação... a tarefa será difícil. Poderão haver dias negros pela

frente, e a guerra pode não ficar confinada em campos de batalha. Mas só podemos fazer o bem como vemos o que é certo e reverentemente comprometer a nossa causa a Deus. *Se cada um e todos nós continuamos resolutamente fieis à ele, então,... com a ajuda de Deus,... que deverá prevalecer!*” (grifo nosso). Disponível em: <http://www.arqnet.pt/portal/discursos/setembro10.html>

A característica predominante desse discurso é a marca da oralidade: as pausas entre as frases para enfatizar a emoção do interlocutor. Na mensagem oral, o silêncio também é capaz de comunicar, como afirma Cunha:

O silêncio não é ausência de sentido. Há silêncios que falam e há até silêncios que são eloquentes, isto é, que dizem mais ou melhor do que palavras. O silêncio, em todo o caso - e particularmente aquele que é dito ser eloquente - é um meio de comunicação se pensarmos, com Bateson e a escola de Palo Alto, não ser possível deixar de comunicar (CUNHA, 2001, p. 5).

Já no quesito das funções, as que aparecem nessa parte do filme são as funções emotiva e conativa. Segundo a proposta de Jakobson (apud MARTELOTA, 2008), a função emotiva diz respeito à exteriorização da emoção do remetente naquilo que fala – essa emoção transparece na mensagem. O próprio remetente é o centro dessa função, pois é o sentimento dele que está em jogo. Ela pode ser notada, por exemplo, na frase: *“Se cada um e todos nós continuamos resolutamente fieis à ele, então,... com a ajuda de Deus,... que deverá prevalecer!”* por conta das entonações utilizadas e da escolha vocabular.

A função conativa pode ser observada na frase: *“por causa deste elevado propósito que agora eu chamo, minha gente nas casas e todo o meu povo, que fará a nossa causa própria”*, porque, para Jakobson, ela “consiste em influenciar o comportamento do destinatário. Essa função está centrada no destinatário, já que ele é o alvo da informação” (apud MARLOTTA, 2008, p. 34). Essa característica está, na verdade, em quase todo o texto, visto que a intenção do Rei Jorge VI, assim como da maioria dos políticos, é comover e manipular a população.

3. A crise

Para estabelecer uma ponte entre o discurso e sua importância para a resolução de crises, faz-se necessário primeiramente entender o que é uma crise no âmbito de uma organização, quais suas características, consequências e formas de gerenciamento. Neves (2000, p. 115), acredita que elas “podem afetar o funcionamento da organização ou seus interesses futuros”. Ou seja, a gestão de crises é essencial para a vida da empresa, já que esta pode não sobreviver – dependendo das consequências geradas.

Toda organização, instituição ou outro tipo de grupo, está sujeita a sofrer com crises. Embora sejam inesperadas, muitas das crises apresentam indícios de que estão por vir, cabe à organização reconhecê-los. Forni (2002) apresenta as diferentes formas em que uma crise pode emergir:

Um acontecimento que, pelo seu potencial explosivo ou inesperado, têm o poder de desestabilizar organizações e governos e suscitar pauta negativa. São acidentes, denúncias, violação de produto, assaltos, crime envolvendo a empresa ou seus empregados, processo judicial, concordata ou crise financeira, reclamação grave de clientes ou fatos semelhantes (FORNI, 2002, p. 373).

Isso acaba por gerar consequências, como Ribeiro diz em sua pesquisa sobre *Comunicação Organizacional em situação de crise: o contexto e a polidez linguística*, “qualquer tipo de crise afeta a organização em diversos níveis, tais como social, econômico, administrativo, cultural e psicológico” (RIBEIRO, 2009, p.7).

Independentemente da natureza da crise, ela “(...) afeta a integridade do produto; a reputação ou estabilidade financeira da organização; ou a saúde e bem estar dos empregados, da comunidade ou dos públicos em geral”, conforme afirmam Wilcox et al. (2003, p. 180 apud RIBEIRO, 2009). Estes são apenas alguns dos danos que podem ser gerados por uma crise de qualquer natureza.

Em vista desses problemas, tem-se a necessidade de administrar a crise de maneira correta, caso contrário, danos sérios podem ser observados. Outro ponto a ser explorado para evitar danos mais profundos, é ter previamente estabelecido um plano de gerenciamento de crise, que aborde as principais iniciativas a serem tomadas frente a esses problemas.

Em uma entrevista transcrita no estudo de Stivelberg (2011), Forni (2011) enumera as principais fases para o processo de gestão da crise e certas medidas inevitáveis para se atravessar este momento, são:

A prevenção da crise, a gestão da crise, propriamente dita e o pós-crise. Para uma organização conter uma crise, se ela é inevitável, deve seguir alguns preceitos básicos, mas principalmente assumir o controle da crise; prestar informações transparentes a todos os stakeholders; ser rápida e eficiente na forma de gerenciar a crise e a versão da crise (FORNI, 2011).

Forni também complementa o último passo a ser tomado: “Por último, se inevitável, punir os culpados” (2011). Ainda na mesma entrevista, Forni expõe sua opinião sobre a comunicação nessas situações, constatando que a comunicação é um dos principais instrumentos para fazer uma boa gestão.

Bueno tem em sua visão a importância do diálogo: “a disposição para o diálogo deve transparecer no comportamento deles. Desobstruir acessos à informação, buscar divulgá-la onde está o público, interagir em interlocução é algo imprescindível” (BUENO apud TELES E IASBECK, 2003, p. 3). Ou seja, observa-se mais uma vez o destaque para a comunicação neste momento de crise, sendo necessário informar aos interessados sobre a situação em que se encontra a empresa e/ou organização em questão.

Em seu trabalho sobre *Comunicação Interna: gestão e prevenção de crises*, Stivelberg também mostra a importância do discurso para uma redução ou eliminação de estragos profundos na vida da organização ao passar por um momento de crise: “Estar preparado e pronto para discurso honesto e aberto ao diálogo contribui para que a empresa saia de uma crise sem danos” (STIVELBERG, 2011, p. 17). Para Doty (1999, p.252) o papel do dirigente e/ou líder é claro: “diga tudo, e logo”.

O principal procedimento a ser tomado pela área de comunicação interna é de evitar que o pânico se instale. Para tal, é papel da política de comunicação da empresa fazer este gerenciamento no momento em que a crise está configurada, respaldada pela cultura empresarial. Com relação à cultura, Schein (2009) apresenta como sendo valores funcionais que obtiveram sucesso, transformando-se em suposições básicas e, portanto, são inegociáveis e intangíveis. O autor aponta a importância da crise na criação e transmissão da cultura, pois quando o envolvimento emocional se intensifica, a aprendizagem também.

Uma crise, então, acarreta em mudanças e reposicionamento por parte da organização, o que faz com que o líder carregue um dos papéis mais importantes: o de mostrar o caminho e de, se necessário, incluir novas suposições básicas do grupo, como observa Schein: “Quando uma organização enfrenta uma crise, o modo como os líderes e outros dirigentes lidam com isso cria novas normas, valores e procedimentos de trabalho e revela suposições básicas importantes” (SCHEIN, 2009, p. 237). Na Figura 4 podemos observar como isso é explícito no filme, quando Winston Churchill diz ao Duque de York, o então Príncipe Albert, a importância do papel de um Rei em um momento de crise.

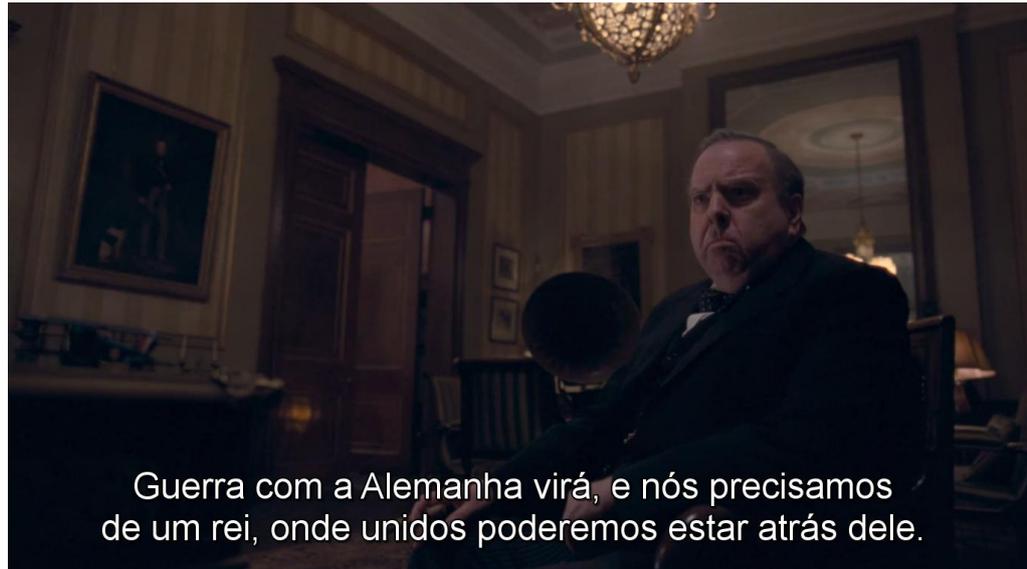


FIGURA 4 – Cena do filme

Crises são sempre momentos delicados que as organizações precisam enfrentar. O fracasso na gestão dela pode desencadear problemas irreversíveis, levando até à extinção da empresa. Claramente, todos os setores devem estar trabalhando juntos para que essa etapa seja vencida, mas alguns deles, como a comunicação, recebem um papel mais importante, se não fundamental.

4. O discurso dentro do gerenciamento de crises

Ao longo da história, diversos líderes mostraram o quão importante foi o discurso e a postura diante de uma desestabilidade de seus governos ou de situações delicadas. O mais icônico de todos foi Hitler (Figura 5), que atraiu uma legião para as suas ideologias e a mobilizou para lutar fielmente em todas as batalhas ocorridas com a Alemanha. Ele, inclusive, é citado no filme e apontado pelo rei como um bom orador, cujas palavras podem não ser entendidas, mas a emoção que ele passa sensibiliza os seus ouvintes.

No site “O portal da História” (2010), o discurso de Hitler, proferido no dia 1 de setembro de 1939 ao invadir a Polônia, foi traduzido por Manuel Amaral e mostra vários exemplos da predominância das funções conativa e emotiva em sua linguagem: “Assim, enverguei mais uma vez o uniforme que sempre foi para mim o mais querido e sagrado. Só o porei de lado com a vitória - ou não viverei para ver o fim!” e “Se a nossa vontade for tão forte que não consiga ser quebrada por qualquer sofrimento, então a nossa vontade e o nosso aço alemão também serão capazes de dominar e conquistar o sofrimento”. Como se pode observar, ele enfatiza as frases colocando a si próprio no lugar da população – o que é,

provavelmente, uma maneira de incentivá-la - e utiliza os adjetivos “querido” e “sagrado” para se referir ao uniforme de guerra.



FIGURA 5 – Hitler discursando na Alemanha. Fonte: Acervo Estadão.

Outros representantes também conquistaram o público por meio do discurso, como foi o caso de Martin Luther King (Figura 6), um dos mais importantes líderes do movimento dos direitos civis dos negros nos Estados Unidos, e no mundo, com uma campanha de não violência e de amor ao próximo.



FIGURA 6 – Martin Luther King discursando. Fonte: www.pbs.org.

Na Marcha de Washington por Empregos e Liberdade, em 28 de agosto de 1963, nos degraus do Lincoln Memorial - Washington, D.C., King pronunciou seu discurso mais famoso, nomeado de “I have a dream” (eu tenho um sonho). Com ele, o pastor e

ativista político norte-americano encantou não somente as mais de duzentas mil pessoas que apoiavam a causa naquele dia, como também o restante dos Estados Unidos, além de vários outros países, que até hoje o citam.

Neste trecho da sua fala, é possível perceber que a repetição da frase que nomeou o seu texto enfatiza a emoção e o entusiasmo pelo tema:

Eu tenho um sonho que um dia nas colinas vermelhas da Geórgia os filhos dos descendentes de escravos e os filhos dos descendentes dos donos de escravos poderão se sentar junto à mesa da fraternidade.

Eu tenho um sonho que minhas quatro pequenas crianças vão um dia viver em uma nação onde elas não serão julgadas pela cor da pele, mas pelo conteúdo de seu caráter. Eu tenho um sonho hoje! (KING, 1963. Fonte: Revista Exame online).

Segundo Pinto (2005), a posição do enunciador é um fator fundamental para a legitimidade do discurso, porém ele não é o único. Como discutido anteriormente, além da postura e dos gestos do enunciador, é a linguagem, e a forma como ela é posta em discurso, que fidelizam e comovem os ouvintes. Ambos os casos citados ocorreram em situações de necessidade de um porta-voz – alguém que representasse o sentimento do povo. No filme analisado, o início de uma guerra também poderia causar tumulto e desesperança se não houvesse um rei firme que estabilizasse a nação.

5. Considerações finais

Como visto neste artigo, as crises podem significar grandes mudanças nas organizações e, até mesmo, o fracasso delas. Para que isso não ocorra, o papel do líder, destacado por Schein (2009), é fundamental na administração da situação e condução dos seus subordinados. Dentro dessa tarefa, a comunicação assume uma grande importância, principalmente na questão do discurso.

A noção da relevância do discurso para gerenciar toda uma nação é muito explícita ao longo do filme. O próprio Albert, enquanto príncipe, apresenta relutância em assumir o papel de rei, por ter consciência de suas dificuldades de fala e de como isso prejudicaria seu reinado. A importância também se dá ao fato de que ele só é efetivamente consagrado como um líder a ser seguido pela população quando enuncia seu discurso sobre a guerra contra a Alemanha, pelo qual ganha a confiança e o respeito da nação.

O sucesso deste discurso é devido a uma série de fatores: as funções da linguagem utilizadas, a superação em que ele é envolto – usando suas dificuldades como uma forma de tornar a sua fala mais emocionada -, a capacidade de transmitir suas suposições e, através disso, liderar seu país.

É certo, então, que as crises exigem que líderes indiquem o caminho para o grupo, na forma de discurso e ações. Para isso, é, principalmente, o lado da emoção que faz com que ele (e tantos outros líderes ao longo da história) consiga manipular a população. Um outro lado muito explorado é o de se igualar ao público, mostrando ser também uma parte da nação.

É com base nas discussões estabelecidas ao longo deste artigo, que a importância do discurso é demonstrada. A sua ausência provoca na população um descontentamento, uma falta de confiança, que pode levar a organização ao fim. Sua eficácia depende de fatores da linguagem e emoções contidas nele e na forma como os outros membros o irão absorver. Se não fossem os seus discursos, Hitler não teria conseguido o apoio de toda a Alemanha e sua dominação da maneira como foi feita. É também graças a seu discurso memorável que Martin L. King conseguiu o sucesso e tem seu nome imortalizado até hoje. No filme, é graças ao discurso do Rei Jorge VI que a Inglaterra passa a apoiar o Rei e tem condições de se posicionar na guerra contra a Alemanha, se ele não o tivesse feito, muitos boatos surgiriam, assim como a desconfiança e o descrédito. Talvez até, os discursos de Hitler é que acabassem por comover a população e teriam provocado um desfecho trágico para a nação.

REFERÊNCIAS

BALDISSERA, Rudimar. Por uma compreensão da comunicação organizacional. In: Cleusa Maria Andrade Scroferneker. (Org.). *O diálogo possível: comunicação organizacional e Paradigma da Complexidade*. Porto Alegre: Edipucrs, 2008, p. 31-50.

BUENO, Wilson apud IASBECK, Luiz Carlos Assis e TELES, Roberta. *A Cultura da Crise no Discurso da Comunicação*, 2015. Disponível em: http://www.compos.org.br/biblioteca/compos-2015-139a209f-1b6e-4040-846d-4e7f5ef70367_2768.pdf

Discurso de Hitler, traduzido por Manuel Amaral. Disponível em: <http://www.arqnet.pt/portal/discursos/setembro10.html> /visualizado em: 12/04/2016.

Discurso de Martin Luther King. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/mundo/noticias/veja-na-integra-o-historico-discurso-de-martin-luther-king> /visualizado em: 12/04/2016.

DOTY, Dorothy I. *Divulgação jornalística & relações públicas*. São Paulo: Cultura, 1999.

FORNI, João José. *Comunicação em tempo de crise*. In: DUARTE, Jorge (org.). *Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e prática*. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

Foto do Hitler discursando para a Alemanha. Disponível em: <http://acervo.estadao.com.br/noticias/personalidades,hitler,896,0.htm> /visualizado em: 12/04/2016.

Informações sobre o filme. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/O_Discurso_do_Rei /visualizado em: 12/04/2016.

MARTELOTA, M.E. *Funções da linguagem*. In: MARTELOTTA, M. E. *Manual de linguística*. São Paulo: Contexto, 2008.

NEVES, Roberto de Castro. *Comunicação empresarial integrada*. São Paulo: Mauad, 2000.

O DISCURSO DO REI. Direção: Tom Hooper. Reino Unido: Paris Films, c.2010. 1 DVD (118 min) color. Produzido por Iain Canning, Emile Sherman.

PINTO, Céli Regina. *Elementos para uma análise de discurso político*. 2005.

RIBEIRO, Anely. *Comunicação organizacional em situação de crise: o contexto e a polidez linguística*, 2009. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-0726-1.pdf>

SAUSSURE, F. O objeto da linguística. In. SAUSSURE, F. *Curso de linguística geral*. 20ª edição. São Paulo: Cultrix, 1995.

SCHEIN, Edgar. *Cultura organizacional e liderança*. São Paulo: Atlas, 2009.

STIVELBERG, Camilla. *Comunicação interna: gestão e prevenção de crises*. Brasília, 2011.
Disponível em: <http://www.comunicacaoecrise.com/downloads/tccfamillastivelberg.pdf> /visualizado em: 12/04/2016.