

## ASPECTOS GERAIS

- = Transferência de **significado** de uma fonte para um destino  
(a simples transmissão de uma mensagem não garante o sucesso da transferência de um significado)

## FUNÇÕES

- Controle
- Motivação  
(Estabelece metas claras, possibilitar feedback)
- Expressão emocional
- Informação

## ELEMENTOS

- Fonte (quem envia)
- Transmissor (codifica a mensagem)
- Canal (meio de transmissão)
- Receptor (decodifica a mensagem)
- Destino (quem recebe)
- Ruído (interferências no significado)
- (de)codificação (significado ↔ mensagem)
- Mensagem  
(significado codificado para transmissão)
- Feedback/retroação  
(retorno ao emissor informando sobre sucesso ou não na transmissão)

# COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

## TIPOS

- Comunicação **oral**
  - Rápida e ágil
  - Mais suscetível a distorções
- Comunicação **escrita**
  - Mais demorada
  - Mais confiável e verificável
- Comunicação **não verbal**
  - Linguagem do próprio corpo

## BARREIRAS

- Criam **ruídos** que dificultam a comunicação:
  - Filtragem
  - Percepção seletiva
  - Sobrecarga de informação
  - Aspectos emocionais
  - Idioma, semântica, má (de)codificação
  - Silêncio
  - Medo da comunicação
  - Diferenças de gênero
  - Comunicação "politicamente correta"
  - Sistema cognitivo

CANAIS RICOS	CANAIS POBRES
Possibilitam discussões	Rápidos e fáceis
Mitigam ambiguidade	Aumentam a ambiguidade (dificultam a compreensão)
Bom para comunicações não-rotineiras	Bom para comunicações rotineiras

# COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL



## SENTIDOS

### HORIZONTAL / LATERAL



- Entre membros com **mesmo** nível hierárquico
- Característica de organizações mais **flexíveis** e democráticas
- São informais e economizam tempo
- Pode gerar conflitos disfuncionais

### VERTICAL



- Entre membros com **diferentes níveis** hierárquicos
- Características de organizações mais **formais**

### DESCENDENTE (TOP-DOWN)



- Dos níveis mais **elevados** aos mais **baixos**
- Gestores usam para comunicar tarefas aos subordinados

### ASCENDENTE (BOTTOM-UP)



- Dos níveis mais **baixos** aos mais **elevados**
- Subordinados usam para comunicar aos gestores sobre o dia a dia do trabalho, feedbacks, etc.

## REDES DE COMUNICAÇÃO

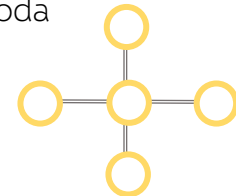
- Interligam várias **partes** interessadas através de diversos **canais**

## TIPOS

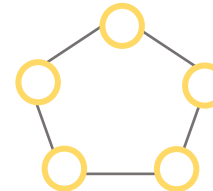
- Cadeia



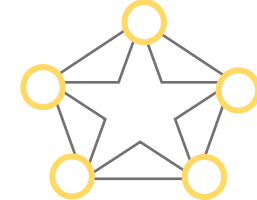
- Roda



- Círculo



- Todos os canais



## REDES INFORMAIS

(redes de rumores)

- Não são controladas pela direção da organização
- São tidas como mais confiáveis e verdadeiras que as formais
- Utilizadas para servir aos interesses pessoais dos membros