

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

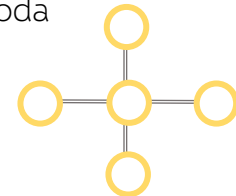
- Interligam várias **partes** interessadas através de diversos **canais**

TIPOS

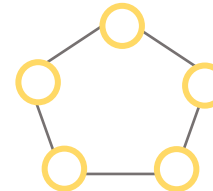
- Cadeia



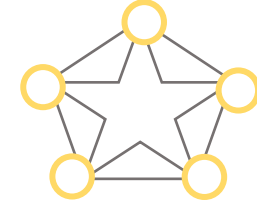
- Roda



- 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