

Comunicação Grupal e Organizacional

CNG

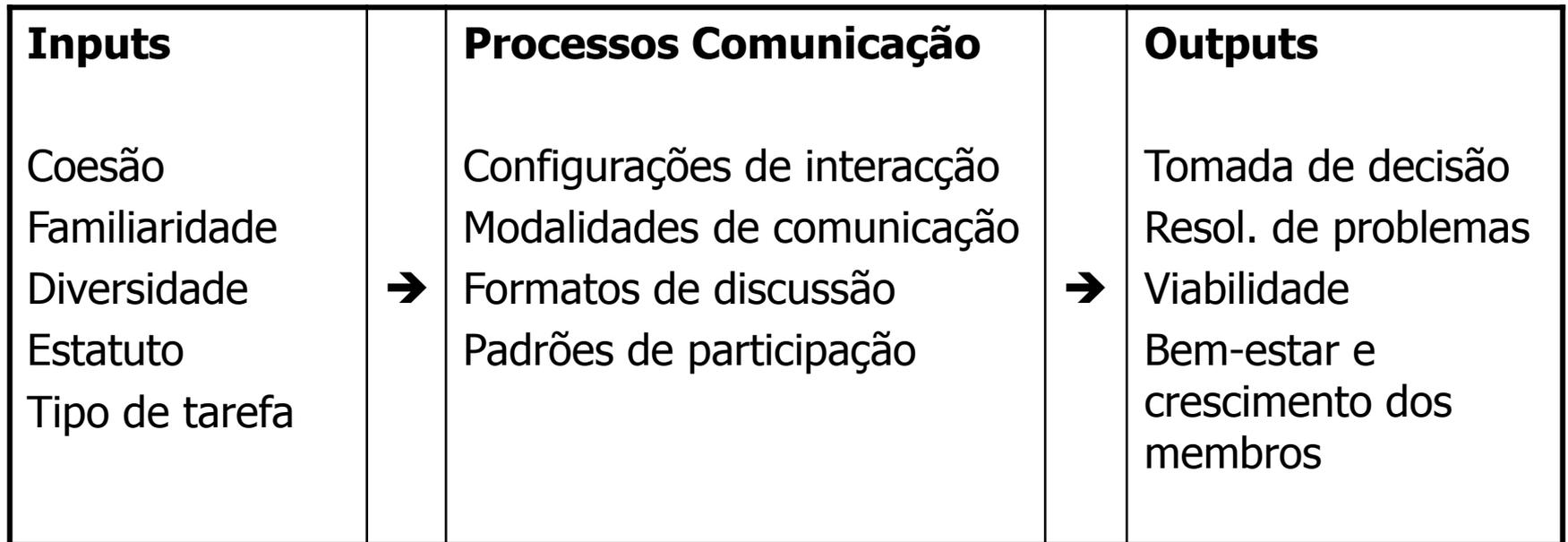
2013/14



100 ANOS A PENSAR NO FUTURO



Modelo de inputs-processos-outputs



Características do grupo que influenciam a comunicação

Coesão	Mais e melhores comunicações
Familiaridade	Menos comunicação intra-grupo e com a org.
Diversidade	Género Sexual: com. menos frequente entre H e M Discr. Racial: com. menos frequente entre raças
Estatuto	Estatuto mais elevado: assertivos, com. mais frequente, mais críticas, mais ordens, mais interrupções
Tipo tarefa	Trabalho em equipa, tarefas complexas: mais complexidade de comunicação

Processos comunicacionais que influenciam os resultados do grupo

Configurações de interacção	Redes: círculo, todos com todos, roda, cadeia...
Modalidades Comunicação	Meios: Face-a-face, escrita, áudio, mediada electronicamente...
Formatos de discussão	Formatos estruturados, discussão livre
Padrões de participação	Mais participação: maior investimento, mais inovação, soluções de > qualidade, mais satisfação Qualidade da informação: qualidade das decisões, bem-estar e satisfação

Comunicação organizacional

- Trajecto descendente
 - Transmitir objectivos e instruções de trabalho
 - Racionalizar a função
 - Informar os subordinados dos procedimentos e práticas da organização
 - Oferecer feedback sobre o desempenho
 - Inculturação de objectivos
- Trajecto ascendente
 - Serve para dar feedback aos superiores
 - Informar sobre o progresso dos objectivos
 - Informar sobre assuntos de funcionamento corrente
 - Transmitir queixas ou problemas de trabalho
 - Dar opiniões sobre as políticas e procedimentos
- Trajecto lateral