



# **A comunicação organizacional na era da informação computadorizada**



## A comunicação electrónica...

- Está na origem das “organizações virtuais” – permite que as pessoas (mesmo as que nunca se conheceram pessoalmente) coordenem o seu trabalho e produzam resultados.
- Facilita a emergência do “teletrabalho”
- Contribui para o incremento no volume das comunicações (ou seja, transferir rapidamente elevados volumes de informação com clientes, fornecedores e colaboradores) – mas, existe o risco de sobrecarga de informação, de recepção/envio de mensagens-lixo e perda de eficiência na comunicação.



## A comunicação electrónica...

- Promove a rapidez das comunicações
- As mensagens são passíveis de memorização e podem ser posteriormente analisadas e/ou envio a múltiplos destinatários.
- Permitem enviar e receber mensagens de e/ou para qualquer parte do mundo, a qualquer hora e independentemente do seu volume. A videoconferência permite fazer uma reunião entre pessoas dispersas geograficamente (evitando os custos financeiros e de tempo das viagens)



## A comunicação electrónica...

- Não incluem comportamentos não-verbais – pode dificultar a regulação da interacção, a percepção acerca dos parceiros da comunicação e a sensibilidade para o contexto social.
- Pode permitir a equalização das participações (factor não corroborado pelos estudos)



## Correio electrónico: vantagens

- Permite enviar rapidamente grande volume de informação, para múltiplos destinatários, a baixo custo
- Emissor e receptor não têm de estar envolvidos na ligação ao mesmo tempo
- As pessoas podem enviar e receber mensagens sem perturbações fortes no fluxo do trabalho
- Permite eliminar alguns custos em tempo e outros recursos
- Estimula a flexibilidade - Pode ser lido em qualquer parte do mundo, permitindo “estar em contacto” e trabalhar quando necessário.



## Correio electrónico: desvantagens (I)

- É comunicacionalmente menos rico do que os contactos face-a-face – daí decorrem dificuldades na regulação da interacção, percepção dos interlocutores a consciencialização do contexto social.
- É pouco apropriado para mensagens confidenciais/delicadas, influenciar ou persuadir, expressar sentimentos ou emoções, mostrar autoridade ou *status*.



## Correio electrónico: desvantagens (II)

- Sendo barato e rápido, pode conduzir a uma sobre-utilização desnecessária – “lixo” comunicacional e afastamento das pessoas do seu trabalho normal.
- Privacidade
- Relações de poder e mecanismos de controlo