



10 Congresso Viseu 27 a 29 11 2017

SOPCOM

Ciências da Comunicação
Vinte Anos de Investigação em Portugal

RESUMOS
ABSTRACTS

|14h00-15h30 | Bloco 1 de Sessões Temáticas

GT Comunicação Organizacional e Institucional | IPV |Aula Magna

Mesa 1 | Comunicação Organizacional e Relações Públicas**Moderadora:** Gisela Gonçalves (Universidade da Beira Interior)**Título da comunicação: A Comunicação Organizacional enquanto conceito e processo: percepções de professores universitários; formadores e gestores de comunicação****Nome:** Rita Monteiro Mourão e Sandra Miranda

Resumo: As organizações são entidades simbólicas através das quais os seus atores criam e utilizam uma linguagem específica. Esta linguagem procura atribuir sentido aos acontecimentos, comportamentos e objetos e poderá estar relacionada com aquilo que se designa por comunicação organizacional (CO) (Gomes, 2000). Pode verificar-se, então, que a ideia base de Weick de que a comunicação constitui a organização tem vindo a ser defendida até aos dias de hoje (McPhee & Zaug, 2009). Esta ideia está também por trás da conhecida escola de Montreal e do paradigma da CCO (i.e., "Comunicação constitui a Organização") (Schoeneborn, Blaschke, Cooren, McPhee, Seidl & Taylor, 2014). Nesse sentido, este tipo de comunicação constitui-se como fundamental para explicar e para compreender o funcionamento e gestão de qualquer organização, tornando-se impossível separar ambos os conceitos (Fairhurst & Connaughton, 2014; Mangorrinha, 2012; Ricardo, 2008). A comunicação organizacional surge, então, como uma forma de garantir que os colaboradores têm conhecimento dos contextos nos quais se encontram inseridos, seguindo todos a mesma direcção (Quirke, 2008). Especificamente, a comunicação organizacional tem vindo a ser entendida como uma forma de disseminação de informação que possibilita a coordenação e conclusão de tarefas, a tomada de decisões e uma possível resolução de eventuais conflitos (Ricardo, 2008; Ayub, Manaf & Hamzah, 2014). Apesar da sua relevância, a comunicação organizacional assume, ainda, uma identidade pouco clara, uma vez que se trata de um processo dinâmico e complexo. Nesse sentido, enquadra-se em diferentes linhas de investigação, associadas a diferentes períodos históricos (Deetz, 2001; Mumby & Stohl, 1996). Face aos aspetos acima mencionados, surgiu a necessidade de perceber-se como é Experts: Docentes universitários da área de Comunicação Organizacional/Relações Públicas/Gestão de Recursos Humanos; Formadores na área de Comunicação Organizacional/Relações Públicas/Gestão de Recursos Humanos e Técnicos responsáveis pela gestão da comunicação interna nas suas empresas entendem, definem e concretizam a comunicação organizacional. Como tal, realizou-se um estudo qualitativo exploratório, através da aplicação de entrevistas semiestruturadas tendo a amostra de conveniência um total de 33 indivíduos: 11 Docentes Universitários, 11 Formadores de comunicação organizacional e 11 Técnicos responsáveis pela gestão da comunicação interna nas suas empresas. A análise de conteúdo elaborada permitiu a construção da Dimensão-Percepções sobre a Comunicação Organizacional enquanto conceito e processo, constituída por 33 categorias e 12 subcategorias. De uma forma geral, os aspetos mais frisados pelos entrevistados no que respeita à CO enquanto conceito prenderam-se com a sua centralidade, em que os entrevistados relatam a relevância da comunicação nas organizações, descrevendo muitas das vezes, que a comunicação constitui a própria organização; a relevância da comunicação interna foi outro aspeto fortemente mencionado pelos participantes. Ainda no que respeita à CO enquanto conceito, os experts descrevem a necessidade de ser considerada a evolução dos paradigmas inerentes ao seu estudo, tendo sido este um aspeto fortemente apontado. Em relação à CO enquanto processo, os participantes relatam a pertinência de adequar a prática da comunicação ao contexto em que a organização atua, incluindo o tipo de atores organizacionais, o tipo de liderança e a cultura organizacional. Para além disso, os indivíduos envolvidos neste estudo referem-se à importância de um planeamento dos processos de comunicação em que se considerem os objetivos da comunicação e as ferramentas necessárias, de forma a que seja possível aplicar

planos de contingência, caso seja necessário. Uma outra questão relacionada com o planeamento prende-se com a inclusão de todos os atores organizacionais, dos vários níveis hierárquicos, nos processos de comunicação da organização, para que seja possível uma comunicação descendente, ascendente e lateral, bem como a sua formação. A utilização das novas tecnologias e a relação da CO com outras áreas adjacentes (e.g., Sociologia, Psicologia) também foram aspetos referidos pelos entrevistados. Finalmente, os peritos mencionaram aspetos positivos e menos positivos inerentes à comunicação organizacional. Dentro dos aspetos positivos salienta-se o entendimento dos colaboradores (i.e., utilização de uma linguagem comum, evitando-se conflitos) e a transparência. Dentro dos aspetos menos positivos, salienta-se a escassa formação dos envolvidos nos processos de comunicação e um Gap entre os conteúdos lecionados nas Universidades e aquilo que é aplicado no quotidiano das Organizações.