

O EFEITO DA COMUNICAÇÃO INTERNA JUNTO DO DESEMPENHO DOS COLABORADORES EM CONTEXTO PANDÉMICO

Patricia Lourenço (1), Daniel Roque Gomes (2) & Neuza Ribeiro (3)

(1) Escola Superior de Educação de Coimbra do Instituto Politécnico de Coimbra; patricialourenco64@gmail.com

(2) Escola Superior de Educação de Coimbra do Instituto Politécnico de Coimbra; ICNOVA – Instituto de Comunicação da NOVA; drmgomes@esec.pt

(3) CARME – Centre of Applied Research in Management and Economics e Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria; neuza.ribeiro@ipleiria.pt

Palavras-chave: Comunicação Interna; Pandemia; Suporte Organizacional Percebido; Desempenho dos Colaboradores

O principal objetivo do presente estudo consiste em avaliar o impacto da Comunicação Interna das Organizações (CI) em contexto pandémico junto dos colaboradores, de modo a compreender se a área de atuação da CI se reveste de valor para eventuais estratégias de atuação junto dos colaboradores orientadas à preservação da qualidade da relação indivíduo-organização. Em termos mais concretos, procurou-se avaliar o efeito mediador do suporte organizacional percebido (SOP) junto da relação entre CI e o Desempenho dos Colaboradores (DC). De forma mais específica, pretendeu-se compreender: (1) o efeito da CI junto do DC; (2) o efeito da CI junto do SOP; (3) o efeito mediador do SIOP na relação entre CI e DC.

De forma a concretizar os objetivos referenciados, preparou-se um estudo quantitativo de carácter cross-sectional, cuja recolha de dados ocorreu em pleno período de confinamento, permitindo a recolha de medidas de atividade organizacional compatíveis com os propósitos do estudo.

A metodologia seguida para este estudo foi de carácter quantitativa, com amostragem não probabilística ocasional, sendo este um estudo de âmbito cross-sectional. A recolha de dados por inquérito por questionário ocorreu entre 9 de fevereiro e 15 de Março de 2021, tendo sido recolhidas 340 respostas que integravam participantes de ambos os sexos (67,6% de sexo feminino; 32,4% de sexo masculino), com idades que oscilam entre os 25 anos e mais de 61 anos, oriundos profissionalmente de todos os distritos de Portugal Continental e Ilhas.

Para a construção do instrumento, foram considerados os seguintes indicadores para medir as variáveis em estudo: (1) Comunicação Interna - 6 itens utilizados, revelando um alfa de Cronbach de ,92 baseados em Beaunoyer, Dupéré, & Guitton (2020) e Lee, Tao, Li, & Sun (2020); Suporte Organizacional - 8 itens utilizados, revelando um alfa de Cronbach de ,91 baseados em Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa (1986); Desempenho Individual - 4 itens utilizados, revelando um alfa de Cronbach de ,90, baseados em Rego & Cunha (2008a) e Staples, Hulland, & Higgins (1999).

Os resultados obtidos mostram que (1) a CI se encontra positivamente e significativamente relacionada com o SOP e também com o DC; (2) existe um efeito de mediação total do SOP junto da relação entre a CI e o DC.

Neste quadro, o presente trabalho e as conclusões em que se funda abrem reflexões sobre a relevância da área da CI em ser considerada para desenvolvimento da qualidade da relação entre colaboradores-organização, tendo sido facto revelador que a determinância destes efeitos verificaram-se em plena situação pandémica. Efetivamente, os resultados do estudo abrem perspetivas sobre a ligação entre colaborador-organização poder ser desenvolvida pela CI. Igualmente relevante parece ser a importância dos gestores de RH ponderarem a atuação concertada e integrada de estratégias de atuação que reúnem profissionais de GRH e de Comunicação para potenciar efeitos de atuação benéfica e agregada junto dos colaboradores das organizações.