



ATENDIMENTO

Comunicação
Tipos de comunicação – parte 1

Prof. Rodrigo Janiques

- **Comunicação Oral (ou Verbal) e Escrita**

Uma classificação comum de comunicação divide este processo em escrito e oral ou verbal. Quando mandamos uma mensagem de e-mail, por exemplo, estamos utilizando o método escrito de comunicação.

Este tipo é muito utilizado para a confecção de documentos, de manuais, de textos técnicos, dentre outros. Através da escrita podemos enviar mensagens, reclamações, sugestões etc.

Atualmente, a capacidade de se comunicar de forma escrita é muito valorizada, pois muitos canais de comunicação demandam esta habilidade.

Sem o domínio da linguagem que devemos utilizar e de um poder de coesão, o texto pode ser de difícil entendimento pelo receptor. Assim, a comunicação escrita deve ser clara e utilizar a linguagem adequada para que seja eficaz.

Já a comunicação verbal ou oral envolve a fala, a oratória. O poder de se comunicar através da fala é também muito importante para a carreira de um gestor.

Sem esta capacidade de se comunicar diretamente com seus subordinados, em conversas pessoais, o trabalho de motivar e liderar as pessoas ficará muito difícil.

Muitas vezes, nos deparamos com alguns profissionais que, apesar de dominarem o tema, não conseguem por algum motivo se expressar, falar com os outros demonstrando clareza e confiança.

- **Comunicação Formal e Informal**

A comunicação formal é aquela que observa certos modelos e canais determinados pela organização. De modo geral, esse tipo de comunicação ocorre de maneira escrita.

Quando um dirigente deseja comunicar algum fato para sua equipe, ele muitas vezes utiliza um canal formal, como o e-mail corporativo, um memorando, uma carta, um informativo, etc.

Muitas empresas já dispõem de maneiras estabelecidas previamente para a comunicação interna, entre órgãos e membros da mesma organização, ou externa. Se estamos utilizando um destes canais, estamos utilizando a comunicação formal.

Já a comunicação informal é aquela que não utiliza os canais oficiais da instituição, nem precisa obedecer aos níveis hierárquicos ou ao organograma da empresa.

Quando dois colegas de trabalho conversam na hora do almoço, por exemplo, estão em um processo de comunicação informal. O mesmo ocorre com as conversas de corredor, chamadas popularmente de “rádio corredor” ou “rádio peão”.

A comunicação informal pode gerar inúmeros boatos dentro de uma organização. Assim, um bom gestor deve estar atento ao que circula nessas redes informais para poder, eventualmente, desmentir rumores infundados.

Empresas ou órgãos públicos que utilizam o modelo burocrático utilizam, em boa parte, a comunicação formal como predominante. Já organizações que buscam modelos de gestão mais flexíveis incentivam a utilização de canais informais.