



ATENDIMENTO

Comunicação
Tipos de comunicação – parte 2

Prof. Rodrigo Janiques

- **Comunicação Eficiente e Efetiva**

A comunicação deve ser eficiente e efetiva. Uma comunicação eficiente acontece quando gastamos o mínimo possível de recursos para nos comunicarmos. Ou seja, escolhemos o canal mais “barato” em termos de tempo, custo, esforço, etc.

Assim, quando escolhemos os canais de menor riqueza estamos sendo mais eficientes, ou seja, gastando menos recursos. Quando nós escolhemos enviar um e-mail ao nosso colega, em vez de irmos conversar pessoalmente com ele, estamos buscando uma comunicação mais eficiente.

Mas nós podemos ser eficientes e não termos um bom resultado final. Isso acontece quando a comunicação não for efetiva. Esta comunicação efetiva acontece quando a mensagem for completamente compreendida pelo seu receptor.

Sem que a pessoa “do outro lado” tenha entendido a mensagem, não temos uma comunicação efetiva. Assim, devemos analisar a importância da mensagem e o seu custo para que possamos escolher um canal de comunicação que nos traga eficiência e efetividade.