

## DEFINIÇÃO DE COMUNICAÇÃO

Comunicação refere-se ao processo dos seres humanos respondendo ao comportamento simbólico de outras pessoas. É um acto de partilha entre um emissor e um receptor, em que existe uma troca de informação, sensações, emoções...

Troca de informação entre indivíduos através da fala, da escrita, de um código comum ou do próprio comportamento. O acto da comunicação torna a mensagem comum aos outros/a todos.

### A comunicação é humana

É natural a todo o ser humano- Faz parte da nossa natureza intrínseca.

### A comunicação é um processo

É um processo contínuo e progressivo – existe um processo de conhecimento. Por exemplo é mais fácil a comunicação se conhecermos o receptor, facilita o início da comunicação.

Temos inserido neste processo: o contexto, o ambiente e também o background.

Neste processo pode também existir outros factores como o ruído (**sonoro**; **gráfico** Ex: mancha; **psicológico** Ex: desinteresse; **fisiológico** Ex: ouvir mal). O ruído impede que a comunicação se estabeleça em boas condições. Pode causar ambiguidade na comunicação.

### A comunicação é simbólica

Ela seve-se de símbolos ou signos. Esses símbolos representam coisas ou ideias.

Exemplos: palavras; letras; gestos; sinais.

Os símbolos são arbitrários, foram convencionados (algum grupo de linguistas decidiu escolher determinados símbolos por convenção).

## TIPOS DE COMUNICAÇÃO

1. **Intrapessoal** - Comunicação consigo mesmo (Eu comigo próprio – a voz do pensamento). A maneira como nós processamos mentalmente uma informação influencia a nossa interacção com os outros. Afecta as formas de interagir.
2. **Diádica/Interpessoal** - A maior parte da comunicação é de natureza diádica (em gripos de 2 interlocutores). Nem todas as interacções de 2 pessoas podem ser consideradas interpessoais no sentido total da palavra.
3. **Em pequenos grupos** - Cada pessoa pode participa activamente com outros membros do grupo. A comunicação é fortemente afectada pelo tipo de pessoa que exerce a autoridade sobre ela. Diferenças em relação à díade: podem formar calizações para defender a sua posição; a maioria pode pressionar a maioria para correr riscos.
4. **Publica** - Ocorre quando um grupo é demasiado grande para que todos os membros contribuam para ele. Características: quantidade desigual de fala; retorno verbal limitado.
5. **Massa** - Consiste em mensagens que são transmitidas para audiências grandes e espalhadas. Destinam-se a uma grande audiência, sem que haja contacto pessoal entre o emissor e receptor. A maioria das mensagens enviadas pelos canais de comunicação de massa é desenvolvida, ou pelo menos financiada por grandes organizações. Características: Muito impessoal, é quase sempre controlada por alguém

## FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

A comunicação exerce um papel primordial nas nossas vidas. Satisfaz a maioria das nossas necessidades.

Necessidades:

**1.Necessidades Físicas:** A falta de comunicação pode ser uma ameaça para a própria vida pode por em causa a nossa saúde. A comunicação é essencial para o nosso bem estar.

**2.Necessidades de Identidade:** A única maneira de aprendemos quem somos; o nosso senso de identidade advém da maneira como interagimos com as outras pessoas (alguns traços da nossa identidade são-nos dados pelo olhar dos outros). É uma ajuda para encontramos a nossa identidade.

**3.Necessidades Sociais:** A comunicação fornece uma ligação vital com os outros seres humanos. Necessidades sociais que satisfazemos através da comunicação: Prazer, afecto, escape, relaxamento, escape e controlo. O homem é um animal social que vive integrado na sociedade.

**4. Necessidades Práticas:** A comunicação serve as funções diárias. É também uma chave importante para o dia-a-dia. A comunicação está ao nosso serviço no dia-a-dia.

## MODELANDO A COMUNICAÇÃO

**Modelo Linear:** Como uma injeção: um emissor codifica ideias e sentimentos em uma espécie de mensagem e depois conduz essa mensagem por um canal para um receptor, que descodifica a mensagem.

O ruído por meio de cada um dos estágios; 3 tipos de ruído: **ruído externo**, ruído **fisiológico** (factores biológicos (doença, cansaço)), **ruído psicológico** (forças internas do comunicador.

O modelo linear mostra que os comunicadores ocupam diferentes ambientes.



**Modelo Transaccional:** Representa o processo de comunicação de modo mais exacto.

Emissão e recebimento simultâneos:

A maioria das comunicações pessoais é uma troca bidireccional. Fazemos a comunicação com os outros e não para os outros e por isso existe relação. Há um vai-vem contínuo entre os comunicadores, em que existe feed-back.

O Modelo transaccional reflecte o facto de que, em geral nós enviamos e recebemos mensagens simultaneamente. Os papéis emissor/receptor são sobrepostos e redefinidos como comunicadores. O contexto torna-se importante uma vez que o processo é mais complexo, uma vez que implica que o que foi dito anteriormente, o que se está a dizer e o que se vai dizer no futuro. A comunicação corre no tempo.

Estamos sempre a adequar a nossa comunicação para que os outros a entendam



## O QUE FAZ UM COMUNICADOR EFICIENTE?

Definição de competência em comunicação: a comunicação eficiente implica atingir metas determinadas, de uma maneira que em termos gerais, mantenha ou enriqueça o relacionamento no qual a comunicação ocorre. O comunicador tem que ter capacidade de adaptação e adequação às situações. Tem que ter em conta o contexto/ambiente onde se insere.

**Não há uma maneira “ideal ” de se comunicar:** Diferentes estilos de comunicação podem ser eficientes. Os comunicadores competentes são aqueles capazes de adaptar o seu estilo para satisfazer as preferências individuais e culturais dos outros.

**Competência é situacional:** é um erro pensar que a comunicação competente seja características que uma pessoa possui ou não; é mais exacto falar de níveis de competências.

**Competência é relacional:** A satisfação nos relacionamentos surge, em parte, quando o nosso estilo combina com o estilo daqueles com que interagimos.

**Competência pode ser aprendida:** A competência em comunicação não é uma característica concreta pois é constituída por uma série de habilidades que qualquer pessoa pode aprender. Junto com a maturidade, educação sistemática pode aumentar a competência comunicativa de um individuo.

### CARACTERÍSTICAS DOS COMUNICADORES COMPETENTES

1. Um amplo espectro de comportamentos (possui).
2. Habilidade para escolher o comportamento mais adequado.
3. Habilidade de desempenhar comportamentos
4. Empatia/tomada de perspectiva
5. Complexidade cognitiva (habilidade de avaliar os outros e o seus comportamentos)
6. Auto-monitoramento (capacidade de avaliar o seu próprio comportamento).
7. Comprometimento com o relacionamento (importa-se com o relacionamento para poder comunicar melhor).

### CONCEPÇÕES ERRADAS SOBRE A COMUNICAÇÃO

1. A comunicação nem sempre exige entendimento completo (Existem alguns tipos de comunicação em que o entendimento, não é a principal meta Ex: “Mandar indirectas”).
2. Comunicação nem sempre é uma coisa boa (pode ser uma ferramenta para a expressão de sentimentos carinhosos e factos uteis; no entanto as mesmas palavras e acções podem acusar sofrimento físico e emocional)
3. Sozinho, nenhum evento ou pessoa ocasiona uma reacção um outro.
4. A comunicação não resolve todos os problemas (“se eu pudesse comunicar melhor” ...nem sempre é solução para melhor relacionamento).
5. Mais comunicação nem sempre é melhor (pode gerar ambiguidade – excesso de comunicação pode ser improdutivo).
6. Os significados residem nas pessoas não nas palavras (as palavras criam ambiguidade e equívocos de pessoas para pessoas).
7. A comunicação não é simples (é preciso treino, porque é um processo complexo).

Aprendemos a ser bons comunicadores em sociedade. Temos que viver e comunicar em sociedade.

A mensagem nunca chega a 100% ao receptor.

## O QUE É UMA LINGUAGEM?

A relação entre os sons e os significados que esses sons representam é, na maior parte dos casos, arbitrária. Uma parte da nossa aprendizagem da linguagem é inconsciente.

Somos os únicos animais que falamos, e é isso que distingue os seres humanos dos restantes animais. A posse da linguagem distingue os seres humanos dos animais.

A natureza convencional e arbitrária da relação forma significados nas linguagens (falada/sinais) é universal.

Ninguém fala por palavras isoladas; o nosso conhecimento de uma língua permite-nos combinar palavras de modo a formar frases.

Não existe limite para o número de frases, mas o cérebro é finito.

Linguagem → ----- → signos linguísticos → ----- → arbitrariedade/convenção

## UNIVERSAIS LINGUÍSTICAS

Gramática:

1. Fonologia: sistema sonoro;
2. Semântica: sistema de significados;
3. Morfologia: sistema de regra de formação de palavras
4. Sintaxe: sistema de regras de formação de frases
5. Dicionário/Lexico

Linearidade: sentidos das frases

Poético: jogo de palavras

Arbitrária

Onomatopeias

## UNIVERSAIS DA LINGUEM

- 1) Onde existem seres humanos existe linguagem
- 2) Não existem línguas “primitivas” – todas as línguas são igualmente complexas e igualmente capazes de exprimir uma ideia do universo.
- 3) Todas as línguas evoluem através do tempo.
- 4) As relações entre sons e significados em linguagens de sinais são, na maior parte dos casos, arbitrárias.
- 5) Todas as línguas humanas utilizam um sistema finito de sons discretos (ou gestos) que se combinam formando elementos com significação ou palavras que, por seu lado, constituem um sistema infinito de frases possíveis.
- 6) Todas as gramáticas apresentam regras semelhantes para a formação de palavras e frases.
- 7) Toda a língua falada inclui elementos sonoros discretos, como p, n ou a, que podem ser definidos por um conjunto finito de propriedades sonoras ou traços. Toda a língua falada apresenta uma classe de vogais e uma classe de consoantes.
- 8) Em todas as línguas se encontram categorias gramaticais semelhantes (ex. nome, verbo).
- 9) Existem universais semânticos, como “masculino” ou “feminino”, “animado” ou “humano”, em todas as línguas do mundo.
- 10) Todas as línguas têm recursos para referir um tempo passado, a capacidade de negar, a capacidade de formular perguntas, emitir ordens, etc.
- 11) Falantes de todas as línguas são capazes de produzir e compreender um conjunto infinito de frases. Universais sintáticos revelam que todas as línguas apresentam meios de formar frases.
- 12) Toda a criança normal, nascida em qualquer parte do mundo, seja qual for a sua origem racial, geográfica, social ou económica, é capaz de aprender qualquer língua com que esteja

em contacto. As diferenças que encontramos entre as línguas não se devem a razões biológicas.

### **Linguagem e cérebro**

**Neurolinguística: estudo que se ocupa dos fundamentos biológicos da linguagem e dos mecanismos do cérebro que estão na base da sua aquisição e uso. O homem utiliza o lado esquerdo do cérebro para a linguagem.**