

**FACULDADE DE ENGENHARIA DA
UNIVERSIDADE DO PORTO**

**MESTRADO INTEGRADO EM ENGENHARIA
INFORMÁTICA E COMPUTAÇÃO**

**PROFICIÊNCIA PESSOAL E INTERPESSOAL
(3º ano ! 2º semestre)**

Prof. Manuel Firmino

INTERAÇÃO E ATITUDES COMUNICACIONAIS

Sumário:

1. CARACTERIZAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS (PORTER)
2. AS ATITUDES COMUNICACIONAIS E OS SEUS EFEITOS NO COMPORTAMENTO
3. APLICAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS A SITUAÇÕES CONCRETAS
4. EFEITOS DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS SOBRE O CLIMA RELACIONAL

1. CARACTERIZAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS (PORTER)

Para se analisar e interpretar as interações no relacionamento interpessoal é necessário conhecer as atitudes comunicacionais de uma forma operacional, como por exemplo PORTER as caracterizou.

ATITUDE DE AVALIAÇÃO

Expressão de censura por actos feitos. Induz sentimentos de culpa em relação ao comportamento passado. Manifesta o desejo de controlar o comportamento, presente ou futuro dos indivíduos, através do controle simbólico exercido sobre o passado.

(Ex. ~~N~~ão devia ter feito isso!+, ~~F~~ez mal!+, ~~F~~oi um desastrado!+, etc.).

NOTA:

Avaliação (=repreensão, censura, crítica negativa, punição.):

Coloca-se como Censor, por exemplo, impondo um ponto de vista ~~de~~ perito+: Aprova ou desaprova.



ATITUDE DE ORIENTAÇÃO

~~R~~everso da medalha+ relativamente à anterior. Assim exprime a intenção de controlar directamente o comportamento presente ou futuro dos indivíduos (e já não através do passado). Induz a dependência de uma lei ou de um dever, ou a aceitação de influência, com base na autoridade.

(Ex: ~~D~~eve proceder desta maneira...+, ~~E~~is a solução do problema...+, ~~A~~ minha opinião é esta...+, etc.).

NOTA:

Orientação (Decisão):

Decide o que o outro deve fazer. Impõe-lhe uma relação autoritária e guia-o por conselhos e soluções: é preciso que, você deve...



ATITUDE DE APOIO

Resposta ~~s~~impática+. Manifesta uma afectividade concordante com os outros. É como dizer: ~~A~~stou do seu lado, conte comigo...+

(Ex: ~~C~~oncordo+, ~~N~~ão desanime+, ~~N~~ão há-de ser nada+, etc.).



NOTA:

Apoio (Suporte):

Compadece-se. Procura consolar, encorajar, mas sem mesmo saber o que o outro quer realmente.

ATITUDE DE INTERPRETAÇÃO

Explicitação do significado da comunicação do outro. É no fundo, uma atitude de orientação que expressa a análise feita ao comportamento do outro.

(Ex: ~~%~~ que você sente é um complexo de culpa+ A alguém que deprecia outro: ~~%~~ que você sente é inveja+, etc.).

NOTA:

Interpretação:

Distorce o que disse o outro para o fazer entrar no seu quadro de referência, explica-lhe o ~~%~~eu caso+ você diz isso, na realidade, eu sei porquê...



ATITUDE DE EXPLORAÇÃO

Visa a recolha de informações dos outros. Exprime directamente a necessidade de saber. Tipicamente, são as perguntas, directas ou indirectas, assim como afirmações sobre a nossa própria carência de informações.

(Ex: ~~%~~Não estou a perceber bem+, ~~%~~precisava de mais dados+, etc.).

NOTA:

Exploração (interrogativa ou inquérito):

Põe questões para fazer precisar tal ou tal ponto que lhe interessa e orienta o outro em função de: porquê, como, onde?



ATITUDE DE COMPREENSÃO

Centra-se no outro e nos seus sentimentos, mas sem que por isso vibremos com ele, sem exprimirmos os nossos sentimentos. Emocionalmente é uma atitude benevolente (centra-se no outro), mas relativamente neutra, ou fria (não exprime sentimentos nossos nem de apoio nem de avaliação).



3 CARACTERÍSTICAS PRINCIPAIS:

1º Exprime o sentimento do outro, do ponto de vista dele.

2º Centra a comunicação no presente, aqui e agora.

3º Exprime o sentimento do outro de tal forma que ele é posto em relevo.

IMPORTANTE: O sentimento do interlocutor é relativizado e devolvido às suas proporções.

(Ex: Alguém se queixa: %A vida corre-me mal, com as poucas economias que tinha fiz um investimento que perdi e agora até em casa as coisas não andam pelo melhor+.

Resposta de compreensão: %ente-se deprimido pela maneira como as coisas lhe têm corrido ultimamente, por exemplo, no investimento de economias, ou em outros aspectos da vida familiar.+)

A resposta exprime o sentimento do interlocutor: %ente-se+; relativiza a situação %têm corrido ultimamente+ (nem sempre), %ertos aspectos+ (nem todos).

NOTA:

Compreensão (ou empática):

Escuta. Espera que o outro se tenha exprimido antes de reformular. Quer compreender o seu problema %do interior+; peço-lhe o favor, fale...

2. AS ATITUDES COMUNICACIONAIS E OS SEUS EFEITOS NO COMPORTAMENTO

AVALIAÇÃO:

- Aumento da tensão entre os comunicantes.
- Aumento da agressividade.
- Activação de mecanismos defensivos.
- Aumento da probabilidade de recusa mútua.
- Aumento da resistência do outro em relação às nossas mensagens.
- Endurecimento de posições.
- Forte redução da capacidade de comunicar.



ORIENTAÇÃO:

- Imposições da autoridade.
- Aumento da quantidade de informações disponíveis.
- Criação de resistência às nossas mensagens.
- Tendência do outro a perceber a resposta como infundada.
- Redução da capacidade de ouvir.



APOIO:

- Manutenção ou intensificação do estado afectivo existente.
- Aumento da tendência para a conformidade.
- Dificuldade da análise no plano comportamental.
- Favorecimento da dependência psicológica.



INTERPRETAÇÃO:

- Sensação de agressão.
- Aumento da quantidade de informação disponível.
- Aumento brusco do nível de análise.
- Aumento da resistência à comunicação.
- Criação de dissonância a nível cognitivo.



EXPLORAÇÃO:

- Movimento do outro para dar ou para esconder informações, consoante o significado que atribui à atitude.
- Aumento da capacidade de análise.
- Aumento da profundidade da comunicação (movimento para dar informações).



COMPREENSÃO:

- Movimento de apoio no receptor.
- Redução da intensidade do estado afectivo.
- Aumento da capacidade de análise.
- Grande aumento da profundidade da comunicação em certas situações.
- Aumento da racionalidade.



3. APLICAÇÃO DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS A SITUAÇÕES CONCRETAS

AVALIAÇÃO

Dados os seus efeitos, deve ser sistematicamente evitada. Só ocasionalmente perante o erro do outro, mas desde que ele aceite sem contestação a nossa autoridade.

Mesmo neste caso, não utilizar com frequência, porque gera incomunicabilidade.

Ou será substituída por outras (exploratória, por exemplo) ou, quando tal for possível e o erro não for perigoso, não será usada e o emissor não intervirá.



ORIENTAÇÃO

A orientação introduz novas informações no sistema comunicante, o que obriga a maior esforço.

Consequentemente, deve ser dada apenas quando é pedida (pedido de informação) e não corre o risco de ser inadequada (quando a sua utilidade e adequação ao outro é visível).

Atitudes de orientação sobre assuntos pessoais, íntimos, dos outros devem ser muito comedidas e cautelosas.



APOIO

A atitude de apoio mantém ou aumenta o estado emocional do sistema comunicante. Por este facto, está indicada para situações de alegria e entusiasmo.

Em situações de tensão, perturbação, dor ou pânico, o seu efeito comportamental vai no sentido de se manterem esses estados. Usada só, não está, por isso, indicada; deve ser acompanhada por outras, como a exploratória ou a empática. Quando a dor deriva de uma situação irremediável (uma morte, por exemplo) é geralmente adequado utilizar uma atitude de apoio de pouca intensidade.



EXPLORAÇÃO

A atitude de exploração manifesta o desejo de colher informações. Por este facto, o comportamento do outro variará, consoante essa recolha de informação lhe parecer legítima ou abusiva.

No primeiro caso, esta atitude facilitará o fluxo informativo; no segundo caso, criar-lhe-á barreiras.

Tem de ser usada com tacto, sempre que o assunto envolva os sentimentos do outro.

Uma forma aceitável desta atitude é, nesse caso, a escuta atenta e silenciosa.



INTERPRETATIVA

Esta atitude é útil para se passar da descrição factual à formulação teórica explicativa.

Dado que facilmente se torna agressiva, convém ser enquadrada por atitudes de apoio e empáticas.

Quando o outro reagir negativamente a esta atitude, evite-se sempre argumentar ou tentar justificá-la. Passe-se antes a outro assunto e reveja-se o próprio comportamento.



EMPÁTICA (Compreensão)

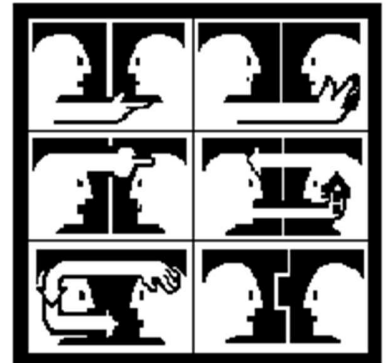
O efeito principal desta atitude é o aumento da percepção da situação (aumento da lucidez) e a redução da intensidade afectiva dos comunicantes. Por este facto, é uma atitude indicada para situações de perturbação, de angústia, stress ou outras do mesmo tipo (quando são resolúveis; em situações irresolúveis parece mais indicada a atitude de apoio moderado).

Nas situações de euforia e entusiasmo, em que se procura a intensidade do sistema e não a lucidez, esta atitude é desaconselhável, pois aparece como um balde de água fria.



4. EFEITOS DAS ATITUDES COMUNICACIONAIS SOBRE O CLIMA RELACIONAL

PROCESSO COMPETITIVO	PROCESSO RESOLUTIVO
Avaliação	Apoio
Orientação	Exploração
Interpretação	Compreensão



1) EFEITOS DO PROCESSO COMPETITIVO:

- Aumento: - tensão e agressividade;
- intolerância e preconceitos.
- Diminuição: - capacidade de ouvir os outros;
- percepção das razões dos outros;
- inteligência prática dos interlocutores
(soluções e decisões piores).

Conclusão:

Deve-se procurar diminuir a frequência destas atitudes na comunicação com o(s) interlocutor(es), já que os seus efeitos sobre o clima relacional são negativos.

2) EFEITOS DO PROCESSO RESOLUTIVO:

Favorece a centração dos interlocutores sobre o(s) assunto(s) em questão, e não sobre as emoções;

Assim (efeitos opostos a (1)):

- Aumenta - tolerância relativamente às divergências
- capacidade de ouvir os outros e de perceber as suas razões;
- inteligência prática dos interlocutores
(soluções e decisões melhores).

Conclusão:

Deve-se procurar aumentar a frequência destas atitudes em situações de comunicação profissional já que facilitam o desenvolvimento de uma relação interpessoal construtiva.