

**FUNDAÇÃO DE APOIO À ESCOLA TÉCNICA**  
**Psicologia das Relações Humanas**  
**Professora Mônica da Costa**



## **Comunicação**

Comunicação é o processo pelo qual uma pessoa transmite uma mensagem para outra ou outras. É uma troca de informação entre dois ou mais indivíduos com o objetivo de compartilhar conhecimento, sentimentos, ideias, entre outros.

A comunicação pode ser realizada de diversas formas, como verbal, não-verbal ou escrita, e pode ser influenciada por fatores culturais, sociais e pessoais. O sucesso da comunicação depende da habilidade de cada indivíduo em compreender e transmitir sua mensagem de forma clara e efetiva.

### **Quais são os processos de comunicação?**

Os processos de comunicação envolvem uma série de etapas que ocorrem durante a troca de informações entre um emissor e um receptor. Embora existam várias teorias e modelos de comunicação, os processos de comunicação geralmente incluem os seguintes elementos:

#### **1. Emissor**

O emissor é a pessoa ou entidade que envia a mensagem. Ele é responsável por criar, organizar e transmitir a informação de maneira clara e compreensível.

#### **2. Codificação**

A codificação é o processo pelo qual o emissor converte a mensagem em um formato adequado para transmissão. Pode envolver a escolha das palavras certas, o uso de linguagem verbal ou não verbal, a seleção de imagens ou gráficos, entre outros elementos.

#### **3. Mensagem**

A mensagem é a informação ou o conteúdo transmitido pelo emissor. Pode ser uma ideia, uma pergunta, uma instrução, uma história, um argumento, entre outros tipos de informações.

#### **4. Decodificação**

A decodificação é o processo pelo qual o receptor interpreta e compreende a mensagem recebida. Envolve a atribuição de significado à informação transmitida pelo emissor, com base em sua própria experiência, conhecimento e contexto.

#### **5. Receptor**

O receptor é a pessoa ou entidade que recebe a mensagem e a interpreta. Ele desempenha um papel fundamental na comunicação, pois é responsável por compreender a mensagem e responder de forma apropriada.

#### **6. Feedback**

O feedback é a resposta ou reação do receptor à mensagem recebida. Pode ser uma resposta verbal, uma expressão facial, uma ação ou qualquer outra forma de comunicação que indique a compreensão e a resposta do receptor à mensagem.

## **7. Ruído**

O ruído refere-se a qualquer interferência ou obstáculo que possa afetar a clareza e a eficácia da comunicação. Pode ser físico (ruídos ambientais), psicológico (distratores mentais), linguístico (barreiras linguísticas) ou qualquer outro fator que dificulte a transmissão e a compreensão da mensagem.

É importante ressaltar que os processos de comunicação são dinâmicos e contínuos, com feedback constante entre o emissor e o receptor. A eficácia da comunicação depende da clareza da mensagem, da compreensão mútua e da capacidade de estabelecer uma conexão significativa entre as partes envolvidas.

### **Tipos de comunicação?**

A comunicação com base no tipo de signo que os interlocutores utilizam pode ser classificada em três tipos:

#### **1. Comunicação Verbal**

A comunicação verbal é realizada por meio da linguagem falada ou escrita. Ela utiliza palavras como signos para transmitir mensagens. Essas palavras podem ser expressas tanto de forma escrita, como em conversas, bilhetes, cartas, e-mails, telefonemas, etc.

A linguagem verbal é linear, o que significa que seus signos e sons se sucedem um após o outro no tempo da fala ou no espaço da linha escrita.

#### **2. Comunicação Não-Verbal**

A comunicação não-verbal não utiliza palavras como principal forma de estabelecer a comunicação. Em vez disso, faz uso de outras formas de comunicação, como gestos, sinais, símbolos, cores e luzes.

Exemplos dessas formas de comunicação incluem apitos, bandeiras, buzinas, desenhos, expressões faciais, figuras, placas, sinais de trânsito, sirenes, etc.

#### **3. Comunicação Mista**

A comunicação mista envolve a utilização de recursos e meios tanto verbais quanto não-verbais. É comumente empregada em processos de apresentação e treinamento de pessoas.

Nesse tipo de comunicação, são combinados elementos da linguagem verbal, como palavras e frases, com elementos da linguagem não-verbal, como gestos e expressões faciais. A comunicação mista pode ser eficaz para transmitir mensagens de forma mais completa e impactante.

### **Quais são as formas de comunicação?**

Diariamente acabamos nos comunicando de diferentes maneiras que nem percebemos, por isso, para entender os processos de comunicação é importante compreender que existem diversas formas de se comunicar.

#### **1. Comunicação Intrapessoal**

Refere-se ao processo de comunicação interna de uma pessoa consigo mesma. Envolve pensamentos, emoções, imagens mentais e diálogo interno. É uma expressão e reflexão pessoal que influencia a autopercepção, a percepção dos outros e a compreensão do mundo ao redor.

#### **2. Comunicação Interpessoal**

Envolve a troca de informações entre duas ou mais pessoas e está relacionada aos relacionamentos interpessoais. Cada indivíduo, considerado um interlocutor, compartilha

informações com base em seus interesses e conhecimentos pessoais. Essa comunicação pode ocorrer diretamente, de forma imediata, ou de forma indireta, mediada por algum meio.

### 3. Comunicação em grupo

Ocorre dentro de pequenos grupos sociais, como famílias, grupos informais, círculos de amigos ou associações pequenas. Geralmente, os grupos mantêm uma comunicação interpessoal direta, influenciada pelas personalidades individuais e pelas posições que cada membro ocupa dentro do grupo.

### 4. Comunicação organizacional

Refere-se à comunicação realizada em organizações, como empresas, órgãos públicos e outras instituições. Essa forma de comunicação está intimamente ligada às funções administrativas das organizações.

É importante compreender que uma organização não pode ser dissociada do seu ambiente, pois envia mensagens para o meio externo e recebe mensagens dele.

### 5. Comunicação institucional

Tem como objetivo informar os públicos interessados sobre uma determinada instituição. É um meio formal pelo qual a instituição busca se comunicar tanto com seu público interno quanto com o público externo.

### 6. Comunicação empresarial

Abrange um conjunto complexo e sistemático de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para informar e fortalecer a imagem de uma instituição perante seus públicos de interesse e a opinião pública, visando alcançar seus objetivos estratégicos.

Para aplicar esses processos de comunicação nas empresas e automatizar vários serviços existem ferramentas que auxiliam, criando uma solução de comunicação empresarial que apresenta como principal diferencial recursos para videoconferências e webconferências.

### Qual é a importância dos processos de comunicação?

A comunicação eficaz é crucial tanto para a vida pessoal quanto para o sucesso nos negócios. Quando nos comunicamos de forma errada, perdemos oportunidades de construir relacionamentos sólidos, o que é fundamental para prosperar em todas as áreas de nossas vidas.

Os seres humanos são seres sociais e dependem das relações sociais para sobreviver e prosperar. Portanto, saber se comunicar é essencial para a interação humana, a troca de informações e a formação de grupos sociais.

Na vida pessoal, a comunicação desempenha um papel extremamente importante na transmissão de nossas necessidades, desejos, acontecimentos e ideias.

É evidente que aqueles que não se comunicam de maneira eficaz acabam prejudicando suas relações sociais e muitas vezes são excluídos de determinados grupos. No âmbito empresarial, os conceitos de comunicação são igualmente relevantes.

As informações empresariais produzidas e transmitidas têm impacto nas relações da empresa, tanto no que diz respeito à criação de um ambiente de trabalho produtivo quanto nos processos de tomada de decisão que impulsionam a competitividade organizacional.

- **ATIVIDADE:** Após a leitura do texto, faça uma pesquisa sobre como a juventude dos anos de 1980, no século XX, comunicavam seus anseios e esperança no futuro
- Individual
- Valendo 2,0 pts