

Aula 1 - Processo de comunicação

Nesta aula, analisaremos o processo comunicativo de um modo diferente do habitual. Como assim? Geralmente, somos parte do processo e aqui nos distanciaremos um pouco dele para entendê-lo detalhadamente. Vamos lá?

Comunicar, segundo o dicionário Houaiss, é transmitir, passar conhecimento, informação, ordem, opinião ou mensagem a alguém.

Podemos inferir que comunicar é o primeiro passo para toda e qualquer atividade, é a ação de transmitir uma mensagem e eventualmente receber outra mensagem como resposta.

A palavra comunicação vem do latim **COMUNICATIVO**, derivado de **COMUNICARE**, cujo significado seria "tornar comum", como "partilhar", "repartir". Comunicar implica participação, interação, troca de mensagens e de informações.

Comunicação é a transferência de informações e a compreensão de uma pessoa para outra. É uma ponte de significância entre pessoas. O emissor desenvolve uma idéia, codifica-a e transmite-a. O receptor recebe a mensagem, decodifica-a e utiliza-a. Quando o receptor responde ao emissor, estabelece-se comunicação em dois sentidos.



Figura 1.1 - Comunicação

Fonte: <http://www.weno.com.br>

1.1 Componentes básicos da comunicação

Todo o processo de comunicação envolve quatro componentes básicos:

- um emissor;
- uma mensagem;
- um meio;
- um receptor.

O **emissor** é a pessoa que emite a mensagem.

A **mensagem** é o conteúdo intelectual, social, afetivo, emocional, do que é transmitido. A mensagem pode ser aceita, rejeitada, ou interpretada de modo errado, ou, ainda, distorcida. A aceitação de uma mensagem depende muito da maneira como o emissor e o receptor estejam em sintonia.

O **meio** é o processo utilizado para a transmissão (ou emissão) da mensagem (carta, telefone, pessoalmente).

O **receptor** é a pessoa (ou grupo) que recebe a mensagem.

Para que o processo de comunicação se efetive, é indispensável a presença desses quatro componentes, sem qualquer um deles a comunicação não existirá. Por outro lado, qualquer irregularidade ou imperfeição em um desses quatro elementos comprometerá seriamente a qualidade e o objetivo da comunicação.

As distorções em uma comunicação são chamadas de “**ruídos**”. Sempre que ocorrer um “ruído”, pode-se ter a certeza de ter havido falha num dos quatro elementos básicos da comunicação descritos.

1.1.1 Recomendações para evitar a ocorrência de “ruídos”:

- a) Planeje cuidadosamente sua comunicação;
- b) Antes de fazer uma comunicação, decida qual é o meio mais adequado para o caso;
- c) Se você vai usar a voz, procure falar claro e pausadamente;
- d) Evite comunicar-se sob estados de tensão emocional;
- e) Quando possível, use a linguagem do receptor;
- f) Aborde um assunto de cada vez;
- g) Sempre que possível, use exemplos práticos de preferência do mundo do receptor;

- h) h) Não interrompa seu interlocutor;
- i) i) Ao concluir sua comunicação, verifique se você foi compreendido.

1.2 Barreiras na comunicação

É toda forma de interferência na mensagem, entre o emissor e o receptor, podem ser:

Quadro 1.2 – Barreiras na comunicação		
Resistência	Domínio do assunto	Dificuldade de expressão
Barulho	Dicção	Radicalismo
Veículo	Mensagem/Código	Determinação
Distração	Timidez	Interpretação
Deficiência física	Impaciência	Gírias
Distância	Indelicadeza	Ansiedade
Egocentrismo	Subestimar	

1.3 Efeitos de retorno

A comunicação constitui um processo tanto de dar como de receber. Logo que um emissor lança a sua mensagem, ela provocará uma reação por parte do receptor. Então, o emissor recebe o efeito de sua mensagem. A esse fato chamamos AÇÃO ou EFEITO DE RETORNO.

Essa ação de retorno é também conhecida como “feedback”, ou seja, realimentação, ação de alimentar o processo novamente.

Resumo

Nesta aula aprendemos a importância da comunicação; seu processo, barreiras e efeitos

