

# **COMUNICAÇÃO APLICADA**

# Índice

1. Elementos e Funções da Comunicação.....	3
1.1. Importância da Comunicação .....	3
1.2. As Fases do Processo de Comunicação .....	3
1.2.1. <i>A pulsação vital</i> .....	3
1.2.2. <i>A interação</i> .....	3
1.2.3. <i>A seleção</i> .....	4
1.2.4. <i>A percepção</i> .....	4
1.2.5. <i>A decodificação</i> .....	4
1.2.6. <i>A interpretação</i> .....	4
1.2.7. <i>A incorporação</i> .....	4
1.2.8. <i>A reação</i> .....	4
1.3. As Funções da Comunicação .....	4
1.3.1. <i>Função instrumental</i> .....	4
1.3.2. <i>Função de informação</i> .....	5
1.3.3. <i>Função regulatória ou de persuasão</i> .....	5
1.3.4. <i>Função de socialização</i> .....	5
1.3.5. <i>Função de expressão pessoal</i> .....	5
1.3.6. <i>Função explicativa</i> .....	5
1.3.7. <i>Função imaginativa ou de distração</i> .....	5
1.4. A Cultura como Comunicação.....	6
1.5. Metacomunicação .....	6

# 1. ELEMENTOS E FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

## 1.1. IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO

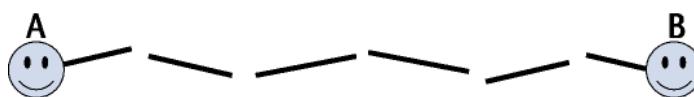
A competitividade atual valoriza e torna indispensável a habilidade de saber se comunicar.

### A base da comunicação

Ela é feita sempre entre dois pontos:



Porém, podem existir interferências na transmissão.



Aí, começam os problemas. As interferências podem ser:

- dispersão;
- linguagem utilizada;
- postura corporal;
- meios de comunicação;
- entonação.

Quais são as funções da linguagem?

- instrumento integrador;
- diferenciador entre grupos;
- manipulação.

## 1.2. AS FASES DO PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

### 1.2.1. A pulsação vital

Dinâmica interna de qualquer pessoa: emoções, lembranças, sentimentos, desejos e necessidades.

Seu centro é o cérebro.

O organismo humano funciona como um sistema aberto em constante interação consigo mesmo e com o meio ambiente.

### 1.2.2. A interação

A pulsação vital interior, para se manter, tem que se adaptar ao meio ambiente físico e social que rodeia o organismo, acomodando-se a ele ou tentando transformá-lo.

A pessoa necessita entrar em interação com o meio ambiente.

A pessoa emite e recebe mensagens por todos os canais possíveis: olhos, pele, mãos, língua, ouvido.

#### **1.2.3. A seleção**

A pessoa não emite nem recebe tudo o que vem do meio ambiente; ela seleciona alguns elementos que deseja compartilhar com outras pessoas. Essa seleção pode ser provocada por estímulos internos ou externos.

#### **1.2.4. A percepção**

No caso dos estímulos que vêm de fora, o homem “sente” a realidade que o rodeia por meio de seus sentidos: visão, audição, olfato, tato e paladar, e assim percebe as palavras, os gestos e outros signos que lhe são apresentados.

#### **1.2.5. A decodificação**

Percebidos os signos, a pessoa tem que determinar o que eles representam e a que código pertencem. Para cada signo, a pessoa busca, na sua memória, um objeto ou uma ideia correspondente.

#### **1.2.6. A interpretação**

É a necessidade de entender claramente o sentido ou o significado da mensagem. Exige que se coloque a mensagem em um contexto, que a compare com outros elementos do repertório e com o conhecimento que se tem das intenções do interlocutor.

#### **1.2.7. A incorporação**

Se a mensagem é interpretada de uma maneira tal que a pessoa não se considera ameaçada em seu sistema de ideias, valores e sentimentos, ela é facilmente incorporada ao repertório ou acervo.

Às vezes, a incorporação é só parcial, e uma parte da mensagem é rejeitada.

#### **1.2.8. A reação**

As reações podem ser externas ou internas. Exemplo: quando a pessoa se sente agredida, agride; emocionada, chora, dá risadas etc.

Muitas vezes, essa reação é interna, ou seja, a reflexão que acontece após assistirmos a um filme, leremos um texto ou recebermos qualquer tipo de mensagem.

### **1.3. AS FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO**

Numa perspectiva global, a comunicação surge simultaneamente como uma necessidade social, uma exigência econômica e uma necessidade política.

Consequentemente, satisfaz uma série de funções, que veremos a seguir:

#### **1.3.1. Função instrumental**

Satisfazer necessidades materiais ou espirituais da pessoa.

### **1.3.2. Função de informação**

A função de informação propriamente dita, refere-se à colheita, à reunião e ao tratamento de dados, que garante a liberdade de expressão, facilita a transferência das relações sociais e assegura a difusão dos elementos de conhecimento, de juízo e de opinião necessários à compreensão da sociedade, do ambiente e do mundo na sua totalidade. Essa função é indissociável de todo o processo democrático.

A informação fornece dados e desperta a curiosidade pelos problemas; a educação facilita a sua compreensão, favorece a tomada de consciência e prepara a solução.

### **1.3.3. Função regulatória ou de persuasão**

De motivação e de interpretação, ligada ao controle social, à organização das atividades coletivas, à coerência das ações. Essa função é inseparável dos esforços de desenvolvimento econômico e social.

### **1.3.4. Função de socialização**

Destinada a facilitar a participação dos indivíduos, dos grupos e das coletividades na vida pública e na elaboração e tomada de decisões. A troca e a difusão das informações e dos dados da experiência favorecem a interação social e permitem que um número crescente de cidadãos tomem parte ativa na solução dos problemas que lhes dizem respeito. Essa função faz parte integrante da democratização da vida pública.

### **1.3.5. Função de expressão pessoal**

Identificar e expressar o “eu” de cada indivíduo.

### **1.3.6. Função explicativa**

Explorar o mundo dentro e fora da pessoa.

### **1.3.7. Função imaginativa ou de distração**

Criar um mundo próprio de fantasia e beleza. É associada ao tempo livre e à indústria cultural.

Outra função da comunicação é indicar a qualidade de nossa participação no ato da comunicação: que papéis tomamos e impomos aos outros, que desejos, sentimentos, atitudes, juízos e expectativas trazemos ao ato de comunicar.

### **É impossível não comunicar.**

É necessário compreender que a comunicação não inclui apenas mensagens que as pessoas trocam deliberadamente entre si; além das mensagens trocadas conscientemente, com efeito, muitas outras são trocadas sem querer, numa espécie de paracomunicação ou paralinguagem<sup>1</sup>.

O tom das palavras, os movimentos do corpo, a roupa que se veste, os olhares, tudo tem algum significado, tudo comunica.

Até o silêncio comunica.

---

<sup>1</sup> Paracomunicação ou paralinguagem é a mensagem passada com a mensagem consciente (manifestações somáticas involuntárias).

## **1.4. A CULTURA COMO COMUNICAÇÃO**

Se tudo na vida pode ser decodificado como signo, então a própria cultura de uma sociedade pode ser considerada como um vasto sistema de códigos de comunicação.

Esses códigos servem para indicar algo, os papéis apropriados e oportunos, o que é tabu, o que é sagrado etc.

Exemplo: aliança de casamento, lugar na mesa, horários de trabalho diferentes para chefes e funcionários, dar presentes no Natal, a maneira de se vestir ou manejar os talheres, os uniformes, as bandeiras e os hinos etc.

### **A comunicação transcultural**

Seria impossível para uma pessoa viver no seio de uma cultura sem aprender a usar seus códigos de comunicação. Cada cultura tem seus próprios códigos de comunicação, o que torna difícil a comunicação entre culturas diferentes.

Muitas vezes, acontece uma decodificação errada dos códigos locais.

## **1.5. METACOMUNICAÇÃO**

Comunicação sobre a comunicação.

Metacomunicação pode ser:

- verbal;
- não verbal.

A pessoa que comunica, em geral, necessita dar a seus interlocutores uma ideia sobre como ela deseja que sua mensagem seja decodificada e interpretada. Dessa maneira, nossas conversas são compostas por duas partes:

1. o que queremos dizer;
2. como queremos ser interpretados.

Exemplo: “Olhe, é difícil colocar isto em palavras, mas o que eu quero dizer é o seguinte...”.

Usamos outros truques para metacomunicar. Nossa maneira de olhar, ou deixar de olhar, traduz sentimentos diversos. Quando monopolizamos a conversa, não concedemos aos demais participação, proximidade, ou, havendo distância entre os interlocutores, ela também influencia na interpretação das mensagens.