

MULTIMEIOS DA COMUNICAÇÃO

RINALDI, Andréia Cristina Alves; ROSA, Antonio Valin; TIVO, Emerson dos Santos; OLIVEIRA JÚNIOR, José Mendes de; REIS, Marcela Alves dos; SANTOS JÚNIOR, Sergio Silva dos; FREITAS, Sidney Aparecido de.

Alunos do Curso de Administração de Empresas com ênfase em Informática -
FAEG

Apresentação

O trabalho tem como objetivo apresentar de forma didática os meios de comunicação dentro de uma organização.

Sinteticamente abordaremos a comunicação num todo, seus elementos, bloqueios, distorções, distinção, discriminação e sua eficácia.

Para nós, futuros administradores, vale salientar, *comunicar bem é expressar nossas idéias e sentimentos com clareza, mas também, é importante saber ouvir.*

Introdução

A comunicação é uma troca de informações, idéias e sentimentos, através de palavras (na forma escrita ou oral) e também através de sinais. É de vital importância para as organizações em geral.

Dentro de uma organização deverá existir um sistema de comunicação eficiente para distribuição de tarefas e afazeres, com intuito de que as ordens não sejam mal compreendidas.

Multimeios De Comunicação

1. Natureza da Comunicação

A comunicação humana só existe realmente quando se estabelece entre duas ou mais pessoas um contato psicológico. Não é suficiente que as pessoas se falem, se escutem ou mesmo se compreendam... é necessário mais. Sendo assim, a comunicação acontece quando as pessoas conseguem se encontrar ou reencontrar.

Quando a comunicação não é realizada corretamente, ou se estabelece mal entre duas pessoas ou grupos, é porque houve uma filtragem, bloqueio ou ruídos.

Ø **Filtragem:** é quando a mensagem é recebida apenas em partes.

Ø **Bloqueio:** a mensagem não é captada e a comunicação é interrompida.

Ø **Ruído:** é quando a mensagem é distorcida ou mal entendida.

As filtragens provocam mal entendidos. Os bloqueios, as filtragens e os ruídos provocam ressentimentos que podem durar um longo tempo, causando inimizades.

Um dos problemas básicos em comunicação é que o significado que uma pessoa captou de uma mensagem pode não ser exatamente aquele que o emissor quis transmitir.

Em função de nossas necessidades e experiências, tendemos a gostar mais de umas pessoas que de outras. Aceitar apenas as mensagens que queremos ouvir e ignorar as que não queremos ouvir.

Também há uma interferência do resultado da comunicação devido à **semântica**, que é a ciência dos significados. As palavras possuem vários tipos de interpretações, as mesmas palavras podem sugerir coisas bem diferentes para pessoas diferentes.

A emoção é um ponto muito importante a ser analisado como interferência na comunicação pois, ao tentar comunicar-se com outros sob efeito da emoção, algo que seria comum pode passar a ser ameaça.

2. Treinamento em comunicação

Em um primeiro momento temos que mostrar às pessoas como compartilhar sentimentos e pensamentos com os outros. Para melhorar a comunicação, deve-se entre outras coisas melhorar a sua transmissão e aperfeiçoar a própria recepção.

O problema de comunicação é um problema de engenharia do comportamento humano.

2.1 Utilização do Feedback

Devemos estar utilizando o feedback para verificar o próprio desempenho e corrigi-lo se for necessário, é uma auto-avaliação.

2.2 O uso apropriado de muitos canais de comunicação

Através de gestos e postura das pessoas, podemos fazer uma observação do comportamento não-verbal. Analisando isso, vamos aumentar a nossa capacidade de utilizar o feedback (realimentação, auto-avaliação).

Ø **Saber ouvir:** as pessoas podem desenvolver qualidades, sabendo ouvir e ouvir além das mensagens. Isso vai facilitar a comunicação. É importante “saber ouvir”.

Ø **Uso de comunicação face-a-face:** apresenta oportunidades para perceber além da mensagem. É mais completa, clara e ampla; as expressões do receptor facilitam ao emissor a sua realimentação. Isso ocorre porque há uma proximidade das pessoas, enquanto na escrita há um distanciamento.

Ø **Colocar-se no mundo do receptor:** a comunicação só se torna eficaz quando nos agrada, quando fala de algo que nos interessa e quando vai ao encontro daquilo que esperamos.

Ø **Desenvolvendo a sensibilidade:** perceber o estado emocional em que a pessoa se encontra e colocar-se no lugar dela, para compreender melhor o que esta está passando.

Ø **Saber distinguir o momento oportuno de a mensagem ser enviada:** a mensagem tem três condições básicas para ser aceita:

- 1) O receptor deve estar motivado para recebê-la;
- 2) O momento deve ser oportuno;
- 3) Outras mensagens não estão interferindo.

Algumas mensagens adiantadas podem ser ignoradas, não ouvidas e até rejeitadas

Ø **As palavras devem ser reforçadas pela ação:** quando se propõe uma mudança conjugada com a ação da própria pessoa, a mensagem é totalmente aceita.

Ø **A mensagem deve ser simples, direta e sem redundância:** as mensagens não devem ser confusas e sim diretas, claras e simples, para que o receptor possa entendê-las; assim não haverá mal interpretação destas.

3. Procedimentos de comunicação

Existem vários meios de estarmos nos comunicando, não só por meio da palavra falada, mas também por gestos, posturas, tom de voz e entonação.

3.1 Quem conversa com quem

Deve-se estar analisando, verificando e direcionando à pessoa desejada o que estamos querendo passar.

3.2. Quem fala depois de quem

O interlocutor é a pessoa que fala depois, muitas vezes chamando a atenção sobre si e desviando o assunto da discussão, sempre entra depois de alguém.

3.3 Quem interrompe quem

Esse ponto pode ocasionar problemas na troca de informações, acarretando problemas dentro de uma empresa. Geralmente não é interferido quem está falando, porque ocorre hierarquia de comunicação, prevalecendo a idéia de quem está falando. Na comunicação hierárquica, há apenas um canal de comunicação, e é escalonado (de cima para baixo).

Para interromper a comunicação do outro, não o deixe falar; você tem que acreditar que o que tem a passar é muito mais importante.

3.4 Estilo de comunicação

É como você comunica, é um estilo, um comportamento. Mas tem que tomar muito cuidado com o seu estilo de comunicação, pois pode afastá-lo do grupo.

Neste tópico, deve-se estar atentos para o feedback e para a auto-avaliação, com correção, se necessário, para que a recepção da transmissão esteja chegando corretamente e alcançando os objetivos desejados.

4. Tipos de comunicação

A comunicação varia de acordo com os instrumentos utilizados para se estabelecer contato com o outro, também de acordo com os objetivos e as pessoas.

4.1 Os instrumentos

Podem ser verbal e não-verbal. **Verbal:** quando se utiliza a linguagem falada ou escrita para iniciar um contato com o outro. **Não-verbal:** quando se utiliza de gestos, posturas, expressões faciais e silêncios, desde que haja uma troca de informações.

4.2 As pessoas

É preciso diferenciar a comunicação a dois das comunicação de grupo. **A comunicação a dois:** podem ser pessoais, desde que se perceba uma ajuda mútua, como na amizade, no amor e na fraternidade. **A comunicação de grupo:** pode diferenciar em *intragrupo* – quando ocorre entre um grupo só e *intergrupo* – quando há troca entre os membros de dois ou mais grupos.

4.3 Os objetivos

Podem se distinguir dois tipos de comunicação: a consumatória e instrumental. **A consumatória:** tem como objetivo a troca de informações com o outro, é espontânea, exemplo: um bate-papo. **A instrumental:** é sempre utilizada com segunda intenções; a troca com o outro é procurada, preparada e estabelecida para fins de manipulação mais ou menos confessável, exemplo: propagandas publicitárias.

5. Condições para uma comunicação eficaz

Para que ocorra uma comunicação eficaz deve-se ter um contato psicológico, comunicação expressiva, comunicação consumatória, comunicação de pessoa a pessoa.

6. Componentes da comunicação

6.1 Componentes essenciais

A comunicação só estabelece se o emissor e o receptor conseguirem se adequar, para que possam estar em sintonia.

A partir de Kurt Lewin, a dinâmica dos grupos define assim os seis componentes essenciais de toda comunicação humana:

- 1) **Emissor:** é quem transmite uma informação, inicia a comunicação. A informação tem que ser inteligível para o outro.
- 2) **Receptor:** quem capta a mensagem, tem que estar em sintonia com o emissor.
- 3) **Mensagem:** é o conteúdo da comunicação, é uma informação.
- 4) **Código:** formula a mensagem de tal modo que ela faça sentido para o receptor. A linguagem, escrita ou oral, é o código mais freqüentemente utilizado.
- 5) **Destaque ou camuflagem:** utiliza-se de um código para melhor atingir o interlocutor; sua preocupação será por em destaque a mensagem emitida.
- 6) **Codificador-Decodificador:** tradução de idéias. Na comunicação de pessoa para pessoa, o decodificador seria o conjunto de habilidades motoras da fonte.

7. **Análise dos níveis de comunicação**

Os níveis de análise dos problemas de comunicação são: interpessoal, intrapessoal, organizacional e tecnológico.

Ø **Interpessoal:** estuda o comportamento do indivíduo, suas intenções e os indivíduos que se afetam através da intercomunicação.

Ø **Intrapessoal:** estuda o que se passa dentro da pessoa no processo comunicativo.

Ø **Organizacional:** fatos que ligam os membros das organizações, fornecendo meios através dos quais a empresa se relaciona com o meio.

Ø **Tecnológico:** está centralizado na tecnologia da comunicação, equipamentos, aparelhamento.

8. **A Comunicação e a Administração**

A comunicação tem que ser compreendida pelo receptor. Quando alguém possui dificuldade para interpretar ou entender algo, não ocorre a comunicação.

Um administrador tem que conhecer os símbolos que utiliza na comunicação, com isso adquirir conhecimentos e passar às pessoas o que ele deseja realmente; também deve ser um bom ouvinte. A sua escuta pode ser marginal, estimativa ou projetiva. **Marginal:** quando há apenas um pequeno grau de atenção, ouve mas não escuta. **Estimativa:** dá a pessoa com que dialoga toda a atenção, mas passa de imediato a aprovar ou desaprovar, de acordo com seu ponto de vista, não deixando o interlocutor encerrar seu pensamento. **Projetiva:** quando escuta e compreende a posição e a intenção do locutor, para depois fazer os comentários ou críticas.

Cabe ao administrador organizar a comunicação (relação) entre a empresa e os funcionários, para que o funcionário chegue a um nível de competência e realizações. Devido a esses fatos, o administrador de empresa deverá ser um mestre em comunicação.

Conclusão

Como podemos analisar, estamos tratando de um assunto muito importante, o conceito de comunicação, como nos comunicamos, as interferências como bloqueios e distorções.

A comunicação baseia-se na troca de informações entre pessoas, onde há um ponto em comum. Não poderíamos deixar de considerar que para uma boa organização devemos ter um ótimo sistema de comunicação, para que as coisas transcorram de acordo com o desejado.

Pode ocorrer, na troca de informação (comunicação) já descritas, inúmeras interferências como também já destacamos (filtragens, bloqueios e ruídos), quando a comunicação se estabelece mal ou não se realiza entre as pessoas.

As mensagens ou troca de informações podem ser interpretadas de várias formas diferentes por diferentes pessoas, é o que chamamos de **semântica**, isso poderá causar um acentuado problema dentro de uma organização, onde comandantes e comandados não conseguirão comunicar-se e prejudicando o desenvolvimento de um determinado setor, ou da própria empresa propriamente dita, mas não ocorrem somente dentro de uma empresa e sim também dentro das famílias, escolas, na sociedade em geral. Para estarmos melhorando

nossa comunicação, tanto no que se diz da recepção ou emissão, devemos estar atentos e nos corrigindo, se necessário, nas trocas de informações, seria o **feedback**.

Não podemos deixar de destacar que a comunicação entre as pessoas, de forma face a face, vai além de uma simples informação, pois podemos naquele momento estar percebendo as reações de quem está passando a mensagem, enquanto que da forma escrita será muito difícil ou impossível. Também não ocorre somente comunicação da palavra falada, mas também por gestos, posturas, tom de voz, ritmo de voz, entonação, onde ocorre uma percepção dos gestos e trejeitos da pessoa.

Tanto na vida pessoal como profissional, a comunicação adequadamente correta é muito importante e de grande prioridade para um perfeito desenvolvimento nas relações. Na área profissional, a administração de pessoal é primordial, pois um bom aprimoramento da comunicação sem interferências de qualquer tipo que seja, dá à empresa um maior dinamismo, isso economiza tempo, não demorando com troca de informações inadequadas (com interferência), consecutivamente o desenvolvimento tem uma ascensão, ocorre também entre os funcionários um alto nível de competência e realizações.

Podemos considerar que o papel mais importante do administrador é desenvolver e ordenar os sistemas de comunicação que melhor preencham os objetivos pessoais e organizacionais. O administrador deverá ser um perito em comunicação.

Bibliografia

HELLER, Robert. *Como se comunicar bem*. São Paulo: Publifolha, 1999

MINICUCCI, Agostinho. *Psicologia aplicada à Administração*. 5.ed. Ed. Atlas.