

# **A COMUNICAÇÃO HUMANA, SEUS ATORES E ETAPAS**

Profa. Dra. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias

Profa. Ma. Elenice Padoin Juliani Engel

# 1 COMPONENTES DA LINGUAGEM

**Linguagem:** sistema de signos de determinada língua.

Como falamos na Introdução, a comunicação, de uma forma ou de outra, está presente na vida humana, já que a usamos em nosso cotidiano para diversos fins, como: explicitar nossas opiniões e sentimentos, para nos dirigirmos a outras pessoas, expressarmos nossos pedidos e necessidades, enfim, a comunicação permeia todas as nossas atividades, independentemente de sua origem. Tomasi e Medeiros (2007) nos trazem que os estudiosos da linguagem enfatizam a relevância da comunicação. Acrescentamos a essa afirmação a importância da comunicação em todas as esferas da vida: pessoal, profissional, lazer, etc. Como dizia, em tom de chacota, em seu programa televisivo, José Abelardo Barbosa de Medeiros – o Chacrinha: “Quem não se comunica, se trumbica!”.

Inicialmente, os pesquisadores entendiam a linguagem “como representação, como estrutura de pensamento” (TOMASI; MEDEIROS, 2007, p. 7). Na Era Moderna, com os estudos introduzidos pelo linguista Ferdinand de Saussure – conhecido como o pai da Linguística Estrutural – a **língua** passa a ser a materialização da comunicação. Dito de outra forma, as pesquisas na atualidade focalizam a linguagem como forma de comunicação das pessoas.

**Língua:** é um conjunto de códigos que possibilita que haja comunicação. Dito de outra forma: língua é um sistema de signos inter-relacionados, obrigatório a todos os membros de uma comunidade linguística, é social e de natureza psíquica (OLIVEIRA, 2003). A língua é materializada pela fala que é o uso individual ou pela escrita.

Tomasi e Medeiros (2007) nos apresentaram seis modelos de comunicação, a saber: mecanicista, circular, psicológico, sociológico, antropológico e sistêmico, os quais foram desenvolvidos por estudiosos da comunicação e são apresentadas na Figura 2:

Figura 2 – Modelos de comunicação

<b>Modelo Mecanicista</b>	C.F.Shannon e Weaver - 1949 <ul style="list-style-type: none"><li>• Trata-se de um modelo físico e mecanicista, que se ocupa do ato de codificar a mensagem, sem buscar explicar a comunicação humana;</li><li>• Adota a comunicação como sem intenção e sem relação com o contexto em que foi desenvolvida. O receptor é passivo.</li></ul>
<b>Modelo Circular</b>	B. Baterson. E. Hall e E.Goffman - 1950 <ul style="list-style-type: none"><li>• Prevê a retroalimentação da comunicação, como um sistema interacional. Dessa forma, o texto produzido é reconstruído permanentemente;</li><li>• Os sujeitos da comunicação não são dados previamente, mas se constroem enquanto se comunicam.</li></ul>
<b>Modelo Psicológico</b>	Berlo <ul style="list-style-type: none"><li>• Considera diversos aspectos pessoais para a comunicação da fonte e do receptor: experiência, atitudes, conhecimentos, contexto social-cultural;</li><li>• O receptor é ativo e interpreta a mensagem para respondê-la.</li></ul>
<b>Modelo Sociológico</b>	Riley e Riley <ul style="list-style-type: none"><li>• Estruturas e contextos sociais interferem na comunicação das pessoas;</li><li>• Também o grupo social a que a pessoa pertence exerce influência.</li></ul>
<b>Modelo Antropológico</b>	Lévi-Strauss e Eduard Hall <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicação se confunde com manipulação, já que o destinatário é visto como um fazer-criar e o destinador é um fazer-persuasivo;</li><li>• Destinador e destinatário utilizam seus conhecimentos, crenças e sentimentos para interpretar e persuadir.</li></ul>
<b>Modelo Sistêmico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A comunicação exige um emissor (destinador), um receptor (destinatário), o canal e a mensagem, bem como processos pelos quais a comunicação se estabelece;</li><li>• Integra os elementos e processos de comunicação. Enfatiza a dimensão das comunicações humanas.</li></ul>

Fonte: adaptado de Tomasi e Medeiros (2007).

Trazendo a etimologia do termo, ela vem do latim *communicare*, que significa “saber, tornar comum, participar, comunicar ideias, pensamentos, propósitos” (FERREIRA, 1986, p. 444). Logo podemos afirmar que comunicação se refere ao processo em que, por meio de sistemas de linguagem, transmite-se a mensagem de acordo com uma finalidade. Andrade e Medeiros (2000, p. 15) esclareceram que “comunicação é por *em comum* não apenas ideias, sentimentos, pensamentos, desejos, mas também *compartilhar* formas de comportamento, modos de vida, determinados por regras de caráter social”.

Assim, para que a comunicação seja de fato eficaz, a mensagem enviada pelo emissor tem de ser a mesma recebida pelo receptor. No entanto há outras questões envolvidas nesse processo de comunicação.

Então, de um lado temos o emissor – responsável por transmitir a mensagem, cuja autoria é da fonte. O canal utilizado pelo emissor, ou seja: o meio pelo qual a mensagem é transmitida. São exemplos de canais aqueles chamados de sensoriais – fala, gesto, etc. – ou recursos tecnológicos, como carta, e-mail, gravação, dentre outros.

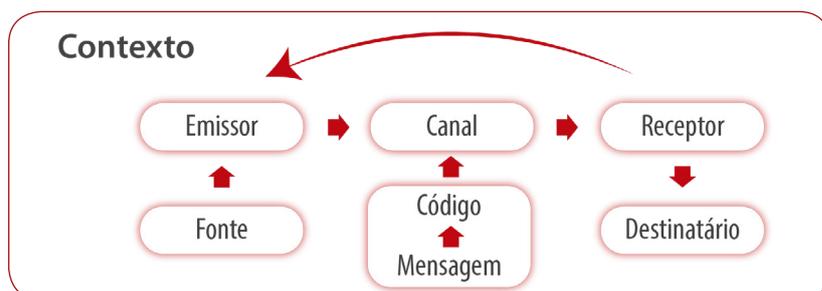
A mensagem (ideia) que se deseja transmitir tem de estar codificada na língua desejada, no caso dos brasileiros, utilizamos a Língua Portuguesa, podendo ser verbal ou não-verbal. A primeira refere-se ao que foi dito tanto na oralidade (**fala**) quanto por escrito; já a segunda – não verbal – é aquela em que o destinatário da comunicação deve interpretar o não dito, não materializado na fala ou na escrita, mas que diz muito e, até mesmo, contradiz as verbais. São exemplos de comunicação não verbal os gestos, tons de voz, expressões faciais, enfim a linguagem corporal que demonstram contentamento, concordância ou não. É extremamente importante saber interpretar tanto as comunicações verbais como também as não verbais, a fim de haver uma leitura proficiente.

Fala: é o resultado da utilização da língua, do ato individual comunicativo, tem natureza física, individual e linear (OLIVEIRA, 2003).

Retomando, a mensagem chega ao receptor, que a decodifica, interpreta e a encaminha ao destinatário para o qual a mensagem se destina. Tomasi e Medeiros (2007, p. 12) esclareceram que aqueles que estão implicados em uma comunicação “tanto emitem, como recebem mensagens. Assim, ora uma pessoa desempenha a função de emissor, ora de receptor”. Também defendem que uma pessoa pode representar um grupo de pessoas ou, ainda, uma empresa, uma sociedade, nas funções de emissor e ou receptor. Um exemplo disso seria uma notícia publicada em um jornal, em que a responsabilidade pelo texto é do veículo de publicação e não da pessoa que o escreveu.

Tudo isso sofrendo, ainda, a influência do contexto no qual a mensagem foi produzida, conforme ilustra a Figura 3:

Figura 3 – Componentes da comunicação



Fonte: elaborada pelas autoras.

Dessa forma, podemos inferir que a comunicação, para ser eficaz, depende da reação e interpretação do emissor e receptor. Se ambos tiverem o mesmo entendimento, podemos dizer que o objetivo, com a comunicação, foi alcançado. Mas há questões que podem e devem ser observadas para se buscar uma boa comunicação, tais como: clareza e objetividade, a fim de que a mensagem não possibilite mais de uma interpretação; escolha do canal adequado ao receptor; codificar a mensagem conforme a língua do receptor; dentre outros aspectos, os quais veremos mais detalhadamente adiante.

### FAÇA UM TESTE

Fale uma mensagem para alguém passar para outra, que passa para outra, e veja se, ao final, a mensagem que chegou é a mesma que iniciou. Se foi, a comunicação foi eficaz; se não, ...



## 2 FUNÇÕES DA LINGUAGEM

Como já dissemos, comunicamo-nos para cumprir com alguma finalidade, o que pode ser: por lazer, para realização de uma tarefa, para expressar uma necessidade, uma emoção, enfim, são muitos os motivos possíveis. Essa comunicação, portanto, tem diversas funções apontadas na literatura, já que, quando nos comunicamos, sempre temos um objetivo com ela. Tais funções são apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1 – Funções da linguagem

Funções	Objetivo	Características
Referencial ou Denotativa	Busca informar algo de forma clara e objetiva.	Chama-se referencial, pois coloca o tema explorado em evidência, no sentido literal – denotativo. Ex.: notícia de jornal.
Emotiva ou Expressiva	Visa expressar os sentimentos, emoções, opiniões, atitudes, vontades e impressões do locutor.	Comunicação materializada com sentimento, entonação ou pontuação que enfatiza o uso de interjeições, reticências. O foco está no emissor. Ex.: textos escritos em primeira pessoa, poemas, romances.

Conotativa ou Apelativa	Tem como objetivo persuadir o outro – receptor ou destinatário.	É comum se dirigir diretamente ao destinatário por meio de pronomes – tu, você – ou usar o verbo no modo imperativo. Foco no receptor. Ex.: propagandas.
Fática	Tem propósito de iniciar – manter ou interromper o processo comunicativo.	São as expressões que também testam o canal de comunicação. Ex.: Alô, ao atender ao telefone; saudações, como: Como vai? Está tudo bem?
Metalinguística	Utiliza o código linguístico – língua – para explicar algo sobre ela mesma.	Quando a linguagem fala dela mesma. Foco na linguagem. Ex.: livros de gramática, dicionários.
Poética	Focaliza a forma da mensagem.	A preocupação está em como expressar a linguagem-mensagem. Foco na forma de materializar a linguagem. Ex.: poemas, publicidades, títulos de livros.

Fonte: adaptado de Andrade e Medeiros (2000) e Tomasi e Medeiros (2007).

Essas funções da linguagem nos auxiliam na comunicação de acordo com o nosso propósito. Dito de outra forma, podemos usar uma e/ou outra função para determinada comunicação. Vamos exemplificar: se desejamos gerar uma mensagem por meio da qual queremos convencer o receptor acerca de algo, como a compra de um plano de saúde, pouco resultado surtiria se usássemos a metalinguagem ou a linguagem poética; agora, se optarmos por uma linguagem apelativa, a qual focaliza no receptor, dirigindo-se diretamente a ele, certamente, teremos maiores chances de sucesso. Então, conforme o objetivo que se quer alcançar com a comunicação, devemos fazer nossas escolhas.

## 3 INTERFERÊNCIAS NA COMUNICAÇÃO

Parece-nos que está clara a importância da comunicação e como ela se dá, no entanto esse processo nem sempre alcança seu objetivo, prejudicando, dessa forma, os envolvidos nela. Moran (2007) nos esclareceu que há processos distintos de comunicação que podem, de certa forma, dificultar a comunicação. O autor cita quatro:

- a. Superficiais:** os quais externalizam mais a exterioridade dos fatos, das coisas;
- b. Mais autênticos:** expressam quem somos e nossos pensamentos;
- c. Inautênticos:** não explicitam o que pensamos, o que somos, o que pode ou não ser realizado propositalmente;
- d. Produzem mudanças:** provocam mudanças no destinador e no destinatário.

Tomasi e Medeiros (2007) exemplificam as questões que podem interferir na comunicação, a saber:

- a. Interpretação do receptor, já que este pode valorizar ou não determinados signos;
- b. Escolhas como linguagem formal, informal e vocabulário devem estar ao alcance do perfil do receptor, já que é possível haver características pessoais e culturais diferentes entre eles;
- c. Existência de ruídos na comunicação, os quais podem ser técnicos (exemplo: apa-

relhos com defeitos), organizacionais (cultura organizacional) e semânticos (mensagens não claras, ambiguidade).

d. Adequação do canal à mensagem e seu destinatário, ou seja: a mensagem deve ser veiculada adequadamente ao seu receptor. Para um receptor cego, é preciso usar para uma mensagem cujo código esteja em braile.

## CONCLUSÃO

---

Verificamos, então, um breve histórico da comunicação e o quanto ela é importante em nossa vida, ou seja, como somos dependentes dela para desempenharmos desde as atividades mais simples até as mais complexas. Estudamos, também, que, para termos uma comunicação eficaz, dependemos do emissor, isto é, de nós – do canal de comunicação – e do receptor, todos com papéis importantes no processo comunicativo.

Além disso, dependendo do nosso objetivo, a comunicação pode ter funções diferenciadas, as quais estudamos detalhadamente, são elas: referencial ou denotativa, emotiva ou expressiva, conotativa ou apelativa, fática, metalinguística e poética.

## REFERÊNCIAS

---

ANDRADE, Maria Margarida de; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação em língua portuguesa**: para cursos de jornalismo, propaganda e letras. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

MORAN, José Manuel. **Desafios na comunicação pessoal**. 3. ed. São Paulo: Paulinas, 2007.

OLIVEIRA, Roberta Pires. Semântica. *In*: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina (orgs.). **Introdução à linguística**: domínios e fronteiras. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2003. p. 17-46.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação empresarial**. São Paulo: Atlas, 2007.

TRIBUNA DA INTERNET. **A diferença essencial entre a comunicação e a publicidade**, 21 dez. 2014. Disponível em: <http://bit.ly/30mcOok>. Acesso em: 21 ago. 2019.