

Barreiras na Comunicação

Ana Paiva
apaiva@ualg.pt

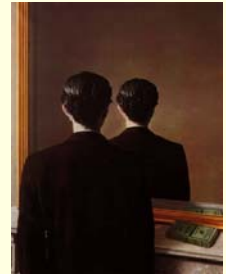


Barreiras na Comunicação

■ Como explicar as dificuldades comunicacionais?

- O que nos "pode levar a ouvir" o que o outro não disse?
- O que "pode levar os outros a entender" o que não dissemos?

A não compreensão do código na leitura de uma mensagem, *impede a* comunicação.



A reprodução interdita,
Magritte, 1937

Barreiras na Comunicação

■ Objectivos:

- Definir e identificar barreiras à comunicação
- Identificar estratégias para as ultrapassar

Barreiras na Comunicação

■ Barreiras Internas e Externas (*verbais e não-verbais*)

Barreiras Internas - Podem decorrer da:

- 1 Não partilha de linguagem, ou códigos;
- 2 Utilização de palavras ambíguas;
- 3 Diferentes valores e crenças, entre emissor e receptor, nas *perspectivas acerca do mundo*;
- 4 Características pessoais (*inibições, medos, etc.*);
- 5 Referir ideias ou sentimentos não adaptados à situação comunicacional;
- 6 Diferenças contrastantes nos estatutos e papéis sociais desempenhados;
- 7 Não distinguir opiniões e factos;
- 8 Estados particulares de doença ou cansaço.

(Fachada, 2003)

Barreiras na Comunicação

■ Barreiras Internas e Externas (*verbais e não-verbais*) *Cont.*

Barreiras Externas - Podem decorrer de aspectos como:

1. A distância entre emissor e receptor, provocada pela existência de aspectos físicos separadores como balcões, vidros;
2. Aspectos de natureza mais física do espaço que prejudicam o bem estar dos interlocutores, como temperatura, a iluminação.

(Fachada, 2003)

Barreiras na Comunicação - ao nível do emissor e do receptor: **principais tipos**

Ao nível do contexto – os contextos podem ser inibidores ou facilitadores.

Ao nível do código – se o código possui elementos que não são comuns, sinais desconhecidos.

Ao nível da mensagem – se a mensagem não é oportuna, pertinente, motivadora pode não suscitar a atenção.

Barreiras na Comunicação - ao nível do emissor e do receptor: **principais tipos**

■ **Ao nível do emissor e do receptor:**

- Percepção selectiva (*só ouvimos o que queremos ouvir...*);
- Expressão, no domínio da codificação e da capacidade verbal;
- Comunicação não-verbal (*pistas que permitem atender à forma*);
- Ignorar a informação conflitiva (*a que entre em conflito com as nossas convicções*);
- Emoções (*o nosso estado emocional pode alterar a mensagem a transmitir*).

Barreiras na Comunicação: estratégias **facilitadoras**

Factores que podem ajudar a criar um **clima comunicacional adequado**:

- envolver o receptor e adaptar-se ao contexto;
- Recorrer a uma comunicação *pessoal*, dirigida ao interlocutor;
- Dar relevância ao *feedback*;
- Reforçar a mensagem (se necessário transmitir o mesmo conteúdo de modos diferentes);
- Procurar consistência entre comunicação verbal e não verbal;
- controlar a audiência (evitando os ruídos de fundo);
- dinamizar a sessão (evitar a dispersão);
- utilizar diferentes canais e suportes da comunicação (complementar informação escrita com visual).