

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E ASSERTIVIDADE

MARIANA AZEVEDO

UFCD 5440

ELEMENTOS BÁSICOS DO PROCESSO COMUNICACIONAL

Para que a comunicação interpessoal possa acontecer, tem de existir a intervenção de pelo menos dois indivíduos, um que emita – o emissor - e outro que receba – o receptor. A comunicação inicia-se quando o emissor transmite algo ao receptor – a mensagem – para a qual é utilizado um meio de transmissão – o canal. A mensagem e o canal representam as principais ferramentas da comunicação. Para que exista mensagem e ela possa ser emitida, é necessária a existência de um código conhecido, quer pelo emissor que codifica a mensagem, quer pelo receptor que ao recebe-la e para a perceber, a decodificará de acordo com esse código pré- estabelecido. Percebida a mensagem, o receptor pode dar-lhe uma resposta – feedback – tornando-se ele emissor. A Codificação, decodificação, reposta e feedback são os elementos que dizem respeito ao processo de comunicação em si. Por vezes, o processo comunicacional é prejudicado por diversos factores que interferem quer na codificação e decodificação da mensagem, quer no próprio meio – o ruído.



✓A comunicação é um processo de dois sentidos (biunívoca)

✓A mensagem recebida pelo receptor nunca é igual à enviada pelo emissor

✓O significado que as pessoas atribuem às palavras depende das suas próprias experiências e percepções

✓Existem situações em que o risco de fornecer excessiva informação às pessoas, cria dificuldades

✓O emissor deve ser congruente com a mensagem a transmitir

✓A comunicação é tão mais difícil quanto maior for o número de receptores e a sua heterogeneidade

✓Quanto mais simples for uma mensagem, mais fácil será a sua compreensão e memorização

✓O conteúdo de uma mensagem altera-se à medida que é transmitida de uma pessoa para outra



EMISSOR/RECETOR

1. Emissor

- Aquele que emite ou transmite a mensagem; é o ponto de partida de qualquer mensagem.
- Deve ser capaz de perceber quando e como entra em comunicação.
- Deve ser capaz de transmitir uma mensagem compreensível para o recetor.

2. Recetor

- Aquele para o qual se dirige a mensagem.
- Deve estar sintonizado com o emissor para entender a sua mensagem.



CANAL

- **É todo o suporte através do qual a mensagem é levada do emissor para o recetor; é a via de circulação da mensagem.**
- **Existe uma grande variedade de canais de transmissão, cada um deles com vantagens e inconvenientes, destacam-se os seguintes:**
 - ★Ar (no caso do emissor e receptor estarem frente a frente).
 - ★Sonoro: telefone, rádio.
 - ★Escrita: jornais, diários e revistas.
 - ★Audiovisual: televisão, cinema.
 - ★Multimédia: diversos meios simultaneamente
 - ★Hipermedia: TV digital e internet





2 - Internet



3 - Radio



4 - Jornal



5 - TV



6 - Magazine

MENSAGEM/CÓDIGO

1. Mensagem

- Conjunto de informação transmitida, ou seja, o conteúdo da comunicação.

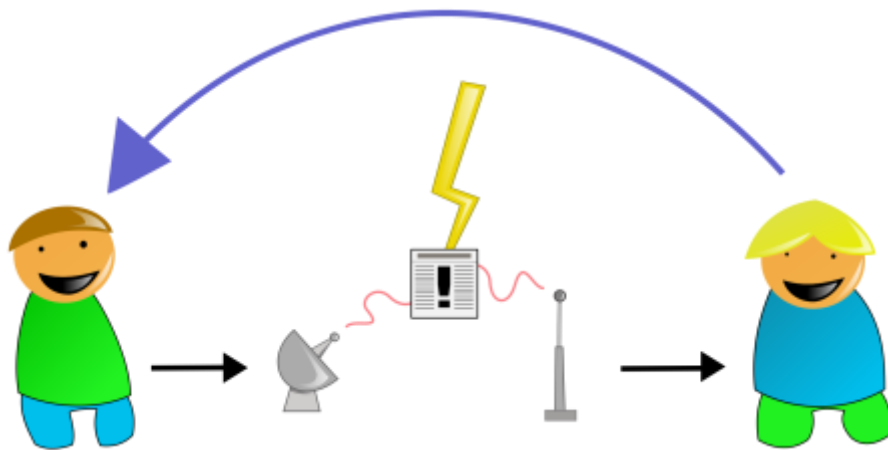
2. Código

- Conjunto de elementos com significado aceites pelo emissor e receptor;

- São os sinais que obedecem a certas regras e que todos entendem (ex. a língua).

- Codificação - capacidade do emissor construir mensagens segundo um código compreendido por ele e pelo receptor.

- Decodificação - capacidade do receptor interpretar uma mensagem



FEEDBACK

Depois do recetor receber e interpretar a mensagem transmitida, o recetor emite uma informação de retorno à mensagem recebida.

Para que uma comunicação seja efectivamente estabelecida, o feedback é um elemento de grande importância porque ajuda o emissor a perceber se o conteúdo da mensagem foi entendida tal como pretendia enviar e ainda permite:

- **Aumentar a certeza da transmissão e compreensão das mensagens – Eficácia da Comunicação;**
- **Aumentar a confiança do emissor e dos receptores;**
- **Incitar à comunicação;**
- **Ajudar a perceber as incongruências comunicacionais;**
- **Permitir a percepção de obstáculos à comunicação.**



TIPOS DE COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO VERBAL E COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL



COMUNICAÇÃO VERBAL: ORAL E ESCRITA

Comunicação Oral

★A sua principal característica é a **presença do emissor e do receptor**.

★A principal ferramenta de comunicação é a **voz**.

Principais vantagens:

☑Maior rapidez na transmissão da mensagem;

☑Maior rapidez na obtenção de feedback;

☑Permite a passagem imediata do receptor a emissor e vice-versa;

☑Permite a utilização de comunicação não-verbal como os gestos, a mímica e a entoação.

Principais desvantagens:

✗Não permite qualquer registo,

✗Tendência para uma maior distorção da mensagem,

✗Não se adequa a mensagens longas e que exijam análise cuidada por parte do receptor.





COMUNICAÇÃO NÃO - VERBAL

Enquanto a comunicação verbal é voluntária, a comunicação não-verbal pode ser voluntária ou involuntária.

As mensagens não-verbais podem complementar, substituir ou alterar o significado da mensagem verbal, constituindo uma linguagem paralela, nomeadamente:

- Aparência e forma de estar: refere-se à postura, apresentação geral e movimentos globais.
- Gestual e motora: gestos e movimentos das mãos, pescoço, cabeça, braços, etc..
- Mímicas da face: expressões transmitidas pelas alterações faciais.
- Integral: relacionada com a mimica, dança, etc..
- Directamente associadas à palavra: ritmo, acentuação, altura e intensidade da voz, palavras-chave, frases, jogos de sentidos, etc..
- Modo de olhar: aprovação, benevolência, frustração, etc..

