

COMUNICAÇÃO: HISTÓRIA, COMPONENTES, FORMAS E RUÍDOS

COMMUNICATION: HISTORY, COMPONENTS, SHAPES AND NOISE

COMUNICACIÓN: HISTORIA, COMPONENTES, FORMAS Y RUIDOS

Clovis Odirlei Zart¹
Elizabeth Zanetti²

Resumo

A busca incessante por relacionamento fez a humanidade, durante toda a sua história, criar e transformar os meios de comunicar-se. Valendo-se de registros existentes, esta pesquisa analisa as descobertas e a evolução dos meios e métodos de relacionamento utilizados nas esferas profissional, familiar e social. Percebe-se que os componentes e as formas de se comunicar quase não se alteram, com exceção dos canais, que evoluem juntamente com cada novidade tecnológica. Esses canais, por sua vez, tiveram o uso ainda mais expandido e potencializado no cenário de pandemia da Covid-19, que assolou o mundo a partir de 2020, levando milhões de pessoas a dependerem exclusivamente da tecnologia para estudar, trabalhar e relacionar-se socialmente. Apesar de toda a evolução das plataformas e meios digitais, o grande desafio continua sendo chegar à excelência na comunicação, papel de responsabilidade dos interlocutores. Cabe ao próprio ser humano a tarefa de encontrar a melhor maneira de se fazer compreender. Para tanto, não basta estar cercado por aparatos tecnológicos que transmitem mensagens instantaneamente. A eficácia no processo de comunicação depende também da preocupação dos envolvidos em se expressar — seja através da fala, gestos, escrita e até da arte — de maneira acessível e entendível ao público-alvo. A comunicação só é realizada com sucesso quando o emissor e o receptor conseguem alinhar a decodificação da mensagem. Qualquer obstáculo nesse processo pode ser classificado como ruído.

Palavras-chave: comunicação; relacionamento; excelência; ruídos na comunicação.

Abstract

The incessant search for relationships has made humanity, throughout its history, create and transform the means of communicating. Relying on existing records, this research analyzes the discoveries and evolution of the means and methods of relationship used in the professional, family, and social spheres. It is noticed that the components and ways of communicating hardly change, except for the channels, which evolve along with each technological innovation. These channels, in turn, had their use even more expanded and potentialized in the Covid-19 pandemic scenario, which swept the world from 2020, leading millions of people to rely exclusively on technology to study, work and relate socially. Despite all the evolution of digital platforms and media, the great challenge continues to be to achieve excellence in communication, a role of responsibility of the interlocutors. It is up to the human being himself to find the best way to make himself understood. Therefore, it is not enough to be surrounded by technological devices that transmit messages instantly. Effectiveness in the communication process also depends on the concern of those involved in expressing themselves — whether through speech, gestures, writing, or even art — in an accessible and understandable way for the target audience. Communication is only performed successfully when the sender and receiver can align the message decoding. Any obstacle in this process can be classified as noise.

Keywords: communication; relationship; excellence; noises in communication.

Resumen

La permanente búsqueda de relaciones hizo que la humanidad, en toda su historia, creara y transformara las formas de comunicarse. Sobre la base de registros existentes, esta investigación analiza las innovaciones y la evolución

¹ MBA em Gestão de Recursos Humanos UNINTER, Tecnólogo em Secretariado Executivo UNINTER. E-mail: clovis.zart@gmail.com.

² Mestre em Engenharia da Produção UFSC, Especialista em Psicologia de RH-UNICAMP, Bacharel em Administração de Empresas-FESP. Especialista/EAD. Professor Adjunto da UTP. Orientadora e Avaliadora de TCC FAEL, UNINTER e UFTPR. E-mail: prof.elizabethzanetti@gmail.com.

de los medios y métodos de interacción utilizados en los ámbitos profesionales, familiares y sociales. Se puede constatar que los componentes y las formas de comunicarse casi no sufren alteraciones, a excepción de los canales, que evolucionan con cada novedad tecnológica. El uso de esos canales, a su vez, se expandió y potencializó en el escenario de la pandemia del Covid-19, que devastó el mundo a partir de 2020, lo que hizo que millones de personas dependieran exclusivamente de la tecnología para estudiar, trabajar y relacionarse socialmente. A pesar de la evolución de las plataformas y medios digitales, el gran reto continúa siendo llegar a la excelencia en materia de comunicación, responsabilidad esta que le cabe a los interlocutores. Le toca al ser humano la tarea de encontrar la mejor manera de hacerse entender. Para ello, no es suficiente estar cercado de aparatos tecnológicos que transmiten mensajes de forma instantánea. La eficacia en el proceso de comunicación depende también de la preocupación de los involucrados por expresarse — por medio del habla, de los gestos, de la escritura y hasta del arte — de forma accesible y comprensible para el público-meta. A comunicación solo se realiza exitosamente cuando el emisor y el receptor coinciden en la decodificación del mensaje. Cualquier obstáculo en ese proceso puede ser calificado como ruido.

Palabras-clave: comunicación; relacionamiento; excelencia; ruidos en la comunicación.

1 Introdução

A comunicação é parte essencial da civilização desde os seus primórdios. Seria impossível pensar em humanidade, sociedade e corporativismo sem associá-los à comunicação, pois é a chave dos relacionamentos.

Comunicar-se com excelência passa pela busca de uma avaliação individual e autocrítica. É importante reconhecer que muitas vezes as pessoas estão distraídas com vários pensamentos e realizando mais de uma tarefa ao mesmo tempo, e não se atentam ao que os outros estão tentando comunicar.

Este artigo tem o objetivo de demonstrar a indispensabilidade da comunicação para um bom relacionamento em todas as áreas da vida dos indivíduos. Como a interação na humanidade é realizada através da comunicação, este trabalho propõe uma análise sobre como e de que forma a mesma acontece. Quais fatores dificultam a comunicação? O que fazer para minimizar tais dificuldades? É possível uma comunicação eficiente? Por meio de uma pesquisa bibliográfica, pretende-se expor uma conclusão positiva para essas questões.

O presente artigo foi elaborado através de uma pesquisa bibliográfica, feita em livros e materiais digitais devidamente registrados. Utilizando-se de acervos existentes, fruto do trabalho árduo e responsável dos autores consultados — que relatam a história, os meios e as formas da comunicação —, buscou-se expor as razões pelas quais esta ferramenta indispensável e presente desde o início da humanidade ainda é um desafio, principalmente quando se refere à sua eficácia. Então, o que fazer para minimizar os problemas, também chamados de ruídos, na hora de comunicar-se? Responder esta questão é o principal objetivo desta pesquisa.

Ao longo desta análise constatou-se que os conflitos, divergências e improdutividade, na maioria das vezes, decorrem de ruídos na comunicação. Barreiras naturais, físicas e emocionais são os principais aspectos que interferem e prejudicam a emissão, decodificação ou

a recepção de uma informação. Tais barreiras avançam na proporção exponencial da tecnologia, persistindo como obstáculos nas relações humanas.

Prova disso são os cenários potencializados ao longo da pandemia da Covid-19: *fake news* (notícias falsas), desinformação, isolamento social, estresse, desgaste emocional e uma avalanche de informações desencontradas e improdutivas nas redes sociais. As incontáveis consequências provenientes da disseminação do novo coronavírus, em todas as esferas, se estende à comunicação, uma vez que é o elo primordial entre os seres humanos, que muito têm a aprender e praticar para alcançar uma comunicação eficaz.

Comunicar-se com excelência foi, é e sempre será uma das peças para o sucesso em todas as áreas da vida. “Comunicar implica tornar algo comum, fazer-se entender, provocar reações no interlocutor” (GIL, 2009, p. 71).

2 A história da comunicação

Onde, quando e como começou a comunicação? Obter uma resposta para essas questões pode não ser uma tarefa fácil. O que se sabe é que a humanidade sempre buscou o convívio em comunidade para se relacionar. Dessa forma, a comunicação se apresenta como um fator preponderante em todas as eras.

Como em nossos primórdios o ser humano não podia contar com a força física para fazer frente a outros animais, ele precisou desenvolver a inteligência para conseguir sobreviver. E a complexidade da sua comunicação foi um dos pontos altos dessa inteligência (WERNER, 2012, p. 7).

Os primeiros relatos de comunicação, conforme estudiosos, são de registros encontrados em cavernas habitadas pelo homem nos tempos primitivos. “As primeiras comunicações escritas (desenhos) de que se têm notícias são das inscrições nas cavernas 8.000 anos a.C.”, segundo Machado ([201-?]). Porém, os créditos maiores são dados ao povo sumério, que ocupava a região da Mesopotâmia quatro séculos antes de Cristo.

Uma das mais significativas contribuições dos sumerianos está ligada ao desenvolvimento da chamada escrita cuneiforme. Nesse sistema, observamos a impressão dos caracteres sobre uma base de argila que era exposta ao sol e, logo depois, endurecida com sua exposição ao fogo. De fato, essa civilização mesopotâmica produziu uma extensa atividade literária que contou com a criação de poemas, códigos de leis, fábulas, mitos e outras narrativas. É a língua escrita mais antiga das que se têm testemunhos gráficos (MACHADO, [201-?], n.p.).

A escrita não surgiu como um “passe de mágica”, de um dia para o outro. No entanto, estima-se que não tenha levado muito tempo entre os primeiros códigos até a consolidação

textual e numérica. De qualquer forma, é inegável que a escrita foi o elemento principal que revolucionou a comunicação. Um dos exemplos dessa solidificação que se perpetua por milhares de anos são os papiros encontrados com mensagens escritas por profetas, inspirados por sua fé em Deus, cujos ensinamentos avançaram até os tempos de Jesus Cristo e se prolongam nos dias de hoje, por meio de um dos livros mais lidos do mundo: a Bíblia Sagrada.

Da mesma maneira, a escrita deu origem ao pomposo correio romano, considerado infalível, e que inspirou os modelos atuais de envio de correspondências. Sobre esse assunto Bragança discursou que:

A escrita consolidou-se num período de tempo relativamente curto; começou a ter sentido quando se criou significados padronizados para as representações pictóricas, sendo este o primeiro passo para a criação da escrita. No início a alfabetização era restrita a especialistas. Cada sociedade criou uma forma particular de escrita, mas foram os sumérios que transformaram os sons em símbolos, ou seja, os caracteres passaram a representar sílabas, este foi o primeiro passo para a escrita fonética (BRAGANÇA, 2009, n.p.).

O segundo passo marcante para o desenvolvimento da comunicação humana foi a criação dos correios. Não há registros de uma data específica para tal instituição, mas estima-se que os correios tiveram origem 1.300 anos a.C., no Egito, passando pelos persas, gregos, fenícios, chineses e romanos.

Quem poderia imaginar que a simples entrega de uma mensagem, feita a pé, resultaria na grande logística que é empregada hoje em todo o mundo? Apesar da agilidade dos serviços de correspondências, a comunicação realizada por esse meio não pode ser considerada eficiente. Isso porque, dependendo do conteúdo, um dia ou algumas horas entre o envio do emissor e a resposta do receptor pode atrapalhar o resultado da proposta inicial da comunicação.

A implantação do jornal impresso foi outro salto na qualidade da comunicação, no período de 59 a.C. Apesar de não haver um registro oficial do primeiro jornal do mundo, a ideia é creditada ao Imperador Julio César, que divulgava suas conquistas militares ao povo, como uma forma de promoção pessoal.

No entanto, é no ano de 1447 que a proposta do jornal impresso evoluiu com o invento da prensa de papel por Johannes Gutemberg. A partir desse período, os trabalhos escritos que antes eram feitos manualmente passaram a ser realizados com o uso de máquinas, tornando a atividade mais rápida e barata.

Séculos depois, em 1844, a comunicação ganhou um novo aliado: o telégrafo. O equipamento projetado pelo americano Samuel Finley Breese Morse trouxe mais agilidade ao envio de mensagens e foi uma ferramenta bastante utilizada por corporações militares.

Em 1876, Alexander Graham Bell, auxiliado por Thomas Watson, criou o telefone fixo, mais um grande passo nos degraus do desenvolvimento da comunicação. Utilizado até os dias atuais, o invento foi o intermediário até a chegada dos celulares que hoje estão cada vez mais modernos e multifuncionais.

O surgimento do rádio (anos 1880-1890) e da televisão (1920) aumentou, e muito, o número de pessoas envolvidas e a abrangência da comunicação. Apesar do alcance em massa e da notoriedade desses veículos entre as diferentes classes, esses meios não podem ser classificados como totalmente eficientes pela passividade que o receptor exerce. Para a interação entre emissores e receptores foi necessária a chegada da internet.

No final da década de 60, a internet surge como a mais nova revolução nos meios de comunicação. Primeiramente foi utilizada pelos exércitos e, no fim dos anos 80, para a utilização da sociedade civil.

A Internet surgiu nos anos 60, na época da Guerra Fria, nos Estados Unidos. O Departamento de Defesa americano pretendia criar uma rede de comunicação de computadores em pontos estratégicos. A intenção era descentralizar informações valiosas de forma que não fossem destruídas por bombardeios se estivessem localizadas em um único servidor (MENDES, [201-?], n.p.).

Em meados dos anos 90, Cádima já previa o avanço da tecnologia da comunicação.

As tecnologias da comunicação são hoje, claramente, um fator de mudança social, o que significa que as sociedades do fim do século caminham para um novo tipo de relações interpessoais, e começam a reger-se por novos códigos de conduta e evoluem para um novo tipo de experiência social e política (CÁDIMA, 1996, p. 199).

Para Mendes, a internet oferece ao receptor a oportunidade de interagir com o emissor, ao contrário do que acontece no rádio e na televisão.

O fenômeno Internet difere dos outros meios de comunicação conhecidos até agora, haja vista que a postura do receptor no rádio e na televisão é meramente passiva, enquanto em relação à Internet o receptor participa selecionando e emitindo informações (MENDES, [201-?], n.p.).

Não podemos negar os benefícios e facilidades que os meios tecnológicos trouxeram para o processo de comunicação no século presente. Todavia, a democratização desses canais viabiliza a qualquer pessoa que expresse a sua opinião, em tempo real, independentemente do conteúdo, foco, veracidade e consequências. Nessas circunstâncias, a ética e a moral são colocadas em xeque, mediante a defesa do direito à “liberdade de expressão”. Dá-se, então,

espaço generalizado às *fake news*, ataques pessoais, ideológicos e políticos, e uma série de consequências decorrentes de uma comunicação facilitada e sem filtros.

Apesar desse cenário, percebe-se que, durante toda a história da evolução da comunicação, um fator não muda: o ser humano como personagem central.

A comunicação, embora no cenário contemporâneo evoque mais facilmente a parafernália de equipamentos que a envolve, ainda constitui a mais notável de todas as capacidades humanas, que necessita ser adequadamente gerida pelas organizações. As pessoas constituem, portanto, o mais importante elemento para as efetivas respostas às mudanças no ambiente das comunicações (GIL, 2009, p. 33).

3 Componentes ou canais de comunicação

Para ser concretizada, a comunicação precisa de componentes. “Saber comunicar é uma arte, devemos então, apreciá-la, mas não só, também devemos potenciá-la, porque esta será sem dúvida, uma boa condição para o sucesso” (PESTANA, 2006, n.p.). Segundo Pestana (2006), esse processo acontece quando interagem emissor, receptor, mensagem, canal e resposta.

3.1 Emissor

É denominado emissor aquele que emite a mensagem. “Você não pode controlar quão eficiente o outro ouve. Mas tem controle sobre a eficiência com que envia a sua própria mensagem” (ROBBINS, 1994, p. 45).

O emissor deve buscar comunicar a mensagem da forma mais objetiva possível, diminuindo, assim, os riscos de a mesma ser decodificada da maneira incorreta pelo receptor. Por esse motivo, faz notável a afirmativa de que comunicar e ser compreendido é um grande desafio.

3.2 Receptor

No processo de comunicação, quem recebe a mensagem é denominado receptor. Existem várias formas de receber a mensagem: ouvindo, lendo, assistindo etc. Ouvir, sem dúvidas, é a forma mais utilizada pelo receptor. Porém, nem todos os receptores ouvem da mesma maneira. Werner divide a escuta em quatro tipos:

Apreciativa: quando escutamos por prazer ou diversão.

Empática: quando o ouvinte se preocupa em emitir sinais, que passam confiança e apoio ao emissor.

Abrangente: quando nos preocupamos em entender a mensagem

Crítica: quando nos preocupamos em avaliar a mensagem, para aceitá-la ou rejeitá-la (WERNER, 2012 p. 36-37).

Sendo assim, não saber ouvir é o problema mais comum enfrentado pelo receptor no processo da comunicação. Conforme Werner (2012, p. 27), “escutar implica prestar atenção, acompanhar o raciocínio do outro e perceber sentido no que se está ouvindo”.

Ainda segundo Robbins (1994, p. 50), “saber ouvir é, talvez, uma das técnicas de comunicação mais desafiante, e a mais frequentemente ignorada”.

Completando, a prática de ouvir a mensagem exige mais que os ouvidos do receptor. Para a maioria das pessoas, o desafio consiste em escutar e se concentrar no que o outro quer dizer e, sempre que possível, se “desligar” das outras circunstâncias ao redor para garantir a atenção devida, com o intuito de favorecer a eficácia da comunicação.

A chave para se tornar um bom ouvinte é praticar a escuta eficaz. Esse tipo de escuta é um comportamento ativo e não passivo. As pessoas que têm bons hábitos de ouvintes se concentram em quem fala, interpretam suas palavras, avaliam seus significados e respondem efetivamente (JERONIMO, 2011, p. 13).

É do conhecimento geral que o ser humano, em sua totalidade, é um mau ouvinte, pois em sua prática de comunicação diária comumente fala mais do que ouve. A vontade de dizer, por ironia, contraria a lógica da formação corporal: dois ouvidos e uma boca. Observa-se que, na maioria das vezes, a boca trabalha com uma carga excessiva, enquanto os ouvidos descansam.

Escutar significa estar atento para ouvir. Dispor-se a ouvir o máximo com a maior fidedignidade possível. O que significa não se distrair enquanto o interlocutor fala, não avaliar ou interpretar o que está sendo dito e não se preocupar com a resposta a ser dada (GIL, 2009, p. 80).

Para Hunter (2009, p. 74), a humanidade não sabe ouvir porque não é ensinada a fazê-lo. Em seu best-seller *O monge e o executivo* há uma pesquisa muito reveladora sobre a dificuldade que o ser humano tem de ouvir. Para o autor, o erro maior está em não ensinar as crianças a serem boas ouvintes. Logo, no futuro serão adultos que não saberão ouvir.

As estatísticas mostram que na comunicação uma pessoa gasta em média 65% do tempo ouvindo, 20% falando, 9% lendo e 6% escrevendo. No entanto, nossas escolas ensinam bastante bem a ler e escrever, e talvez até ofereçam uma ou duas línguas eletivas, mas não fazem nenhum esforço para ensinar a prática de ouvir. E esta é a habilidade que as crianças precisarão usar mais (HUNTER, 2009, p. 74).

Esse problema se intensifica à medida que o ser humano se impõe a real necessidade de saber, sem se dar o tempo devido e buscar os meios viáveis e confiáveis para aprender. Tal conduta ficou ainda mais evidente no cenário da pandemia. A sociedade contemporânea sofre a chamada “infoxicação”, que se define pela junção das palavras informação e intoxicação. Segundo Monteiro (2018, n.p.), “esse conceito foi criado por um físico espanhol, Alfons Cornella, em 1996, para designar a situação em que uma pessoa tenta receber e analisar um número de informações muito maior do que seu organismo é capaz de processar”.

3.3 Mensagem

Dando sequência às definições dos elementos da comunicação, entende-se como mensagem o conteúdo comunicado pelo emissor ao receptor. A mensagem é parte essencial no processo de comunicação. Na verdade, é possível garantir que sem ela não existe a comunicação. Ambos os personagens envolvidos precisam se esforçar para que a mensagem seja decodificada com exatidão.

A comunicação começa em nós mesmos, mas é na mente da outra pessoa que ela é efetuada. O que importa não é apenas o que é dito, mas o que a outra pessoa entende do que foi dito. Não podemos esquecer que comunicar não é só falar por palavras, os gestos, as expressões faciais, o olhar, o sorriso, tudo comunica, mesmo sem querermos, mesmo sem falarmos, nós estamos a comunicar (PESTANA, 2006, n.p.).

3.4 Canal

Em se tratando da emissão de uma mensagem, conceituam-se como canais os meios usados para transmiti-la. Dentro desse grupo é possível citar o ar, que propaga o som quando o emissor e o receptor estão frente a frente: memorandos; jornais, rádio e televisão; telefones; e os meios digitais como plataformas e aplicativos de conversas instantâneas, e-mail, SMS, entre outros.

Ao analisar o contexto atual, verifica-se que a modernização e disseminação dos canais foram imprescindíveis para possibilitar a continuidade dos trabalhos, estudos e relações, mesmo diante da necessidade e/ou obrigatoriedade do isolamento social. Exemplificando, as atividades de *home office*, assim como as escolares e acadêmicas, têm dependido basicamente desses canais. Reuniões, conferências, debates, aulas e até programações religiosas são realizadas com o suporte de plataformas como *Youtube*, *Facebook*, *Google Meet*, *Microsoft Teams*, *Zoom*, entre tantas outras. Esses canais, já utilizados antes do período da pandemia, foram potencializados, atualizados e disseminados em grande escala diante da necessidade do ser humano de manter e

melhorar a comunicação em meio a um cenário novo e inédito para a maior parte da população: o isolamento social.

Entretanto, mediante todos os avanços tecnológicos dos canais acima citados, perpetua-se a afirmativa de que a responsabilidade de uma boa comunicação depende da forma como a mensagem sai do emissor e chega ao receptor. Por outro lado, a eficiência dessa mensagem passa pela escolha do canal mais apropriado, considerando as particularidades, conhecimentos, aptidões e necessidades do emissor e do receptor.

Mal-entendidos entre as pessoas quase sempre ocorrem simplesmente porque dois indivíduos estão se comunicando em duas faixas de ondas diferentes. Como você se comunica com os outros – tanto como emissor ou como receptor de mensagens – será em grande parte influenciado pelo seu próprio estilo de comportamento (ROBBINS, 1994, p. 22).

3.5 Resposta

Na comunicação nunca haverá um único agente. O indivíduo ora apresenta-se como emissor, ora é denominado receptor, e essa inversão simultânea e constante de papéis pode ser chamada de resposta. No momento do *feedback* percebe-se claramente a inversão de posições.

Etimologicamente, a palavra comunicação significa “tornar comum”. Portanto, quando nos comunicamos, compartilhamos nossas informações com nossos interlocutores. Esse raciocínio nos lembra que as informações “do outro” são muito importantes para melhorar a nossa própria comunicação, já que ela é uma troca entre os interlocutores (WERNER, 2012, p. 23).

“Pode-se, portanto, dizer que a comunicação só pode ser considerada eficaz quando a compreensão do receptor coincide com o significado pretendido pelo emissor”, diz Gil (2009, p. 73).

A ausência de um *feedback* apropriado está atrelada à falta de tempo para o mesmo ocorrer. Por isso, é válido ressaltar o desequilíbrio encontrado nas condutas de falar e ouvir. Falar muito e ouvir pouco são alguns dos fatores que têm causado sérios problemas e impedido o alcance da eficiência na comunicação, principalmente quando essa comunicação ocorre a distância, sem a possibilidade da presença física e visual entre as partes.

Para a experiência dialógica é preciso tempo para receber, averiguar e responder a uma informação, e atualmente este tempo tem sido ignorado, burlado. Como consequência, temos atitudes impulsivas, conclusões imaturas e irresponsáveis. A sociedade tem ignorado as fases necessárias da vida. Não temos tempo para ouvir, observar ou contemplar, fatores importantes para este processo (ARTIGAS, 2014, n.p.).

4 Formas de comunicação

Finalizadas as apresentações dos componentes da comunicação, é importante analisar como ela se concretiza. Esse processo acontece de quatro formas: verbal, não verbal, gestual (linguagem corporal) e mediada.

4.1 Verbal

Como o próprio nome já diz, trata-se da comunicação por meio da fala. Conforme Pestana (2006), pode-se encontrar algumas dificuldades nessa forma de comunicação como timidez, limitações fonoaudiológicas, etc. Mesmo assim, a fala pode ser considerada uma maneira eficaz de comunicação.

A expressão verbal deve ser trabalhada diariamente, de forma a aumentarmos o nosso repertório linguístico, um bom comunicador é aquele que consegue transmitir a sua mensagem, para isso ele tem de conhecer rigorosamente a quem se destina a mensagem (PESTANA, 2006, n.p.).

A simplicidade torna a comunicação eficiente. Considerando o público-alvo da mensagem, nem sempre a prática culta e o uso de termos técnicos, específicos e inerentes a um grupo seletivo, contribui para o entendimento da mensagem, o que dificulta todo o processo da comunicação. Sempre que possível, é necessário evitar os famosos jargões, terminologias, palavras ou frases de conhecimento restrito, principalmente em circunstâncias aleatórias, em que a presença dos receptores não se limita à especificidade de grupo.

Isso não isenta o emissor de observar a quem e o que pretende comunicar. Há de se observar que, dependendo da ocasião, a simplicidade poderá demonstrar desinteresse, displicência ou menosprezo para com o receptor. O correto é avaliar o perfil do receptor antes de emitir a mensagem, tomando as precauções devidas para não dificultar a comunicação.

Segundo Robbins (1994, p. 12), “a comunicação entre duas pessoas é eficaz quando o ouvinte interpreta a mensagem de quem fala da forma que este pretende ser entendido”.

Para Gaulia (2015, n.p.), “o melhor remédio para a tão difícil comunicação face a face ainda é aprender a ouvir, aprender a conversar. Aprender que muitas vezes o outro é o nosso espelho”.

Para facilitar a compreensão, deve-se procurar uma linguagem adequada. Convém, pois, utilizar termos claros e precisos, evitando o uso de sinônimos pelos simples prazeres da variedade. As frases, por sua vez, devem ser curtas, expressando, sempre que possível, uma única ideia (GIL, 2009, p. 83).

4.2 Não verbal

A comunicação não verbal é a realizada através de símbolos constituídos de cores e formas que, devidamente organizados e dentro de um determinado contexto, se tornam uma mensagem. Vale destacar que a fala e a escrita não são utilizadas nesse processo. Tal forma de comunicação é bastante comum no dia a dia, e se apresenta em placas, anúncios e publicidades, interações por aplicativos de mensagens instantâneas, entre outros.

É notável que, no trânsito, por exemplo, sem comunicação verbal, se controla o caos, a desorganização e a falta de segurança: semáforos com suas indicações de atitudes para motoristas e pedestres, mediante as cores; nas corridas automobilísticas, a informação aos pilotos por meio das bandeiras; no futebol e outros esportes, as orientações e advertências expressas nos cartões coloridos dos árbitros.

Para ressaltar exemplos mais recentes, em algumas unidades de saúde do país, as cores também são utilizadas no processo de triagem e atendimento de pacientes, conforme o grau de emergência e do estado clínico de cada um. Comumente, utilizam-se as cores azul, verde, amarelo, laranja e vermelho para indicar o grau de risco e a prioridade no atendimento dos pacientes que aguardam na unidade.

Esses são apenas alguns dos inúmeros exemplos de símbolos devidamente constituídos e decodificados para a interpretação não verbal da mensagem.

Para essa forma de comunicação ser eficiente também é necessário que os interlocutores tenham instruções primárias para desenvolverem a capacidade e habilidade para a decodificação da mensagem, o que faz desse tipo de comunicação importante, necessária e usual, favorecendo as relações e até a segurança dos indivíduos envolvidos.

4.3 Gestual

Também conhecida como linguagem corporal, é a comunicação através dos gestos e expressões corporais. Essa também está diretamente ligada a contextos sociais, históricos, grupais, segmentando a decodificação dos gestos à realidade e ciência dos indivíduos.

Entendendo que qualquer linguagem é uma forma de comunicação que exterioriza todos os nossos conhecimentos, podemos reconhecer que, em princípio, falar por gestos ou por outra forma será o mesmo, com as dificuldades inerentes a cada processo de comunicação. Com certeza que duas pessoas falantes se conseguem comunicar sem problemas consideráveis. O choque surge quando estes dois grupos decidem falar entre si (FERREIRA, 2002, n.p.).

O ponto crucial que leva a pessoa a incorrer no erro durante o processo da comunicação é acreditar que falar é o suficiente para se comunicar. Veja o que Werner fala sobre isso:

No contexto da comunicação, não são apenas as palavras que comunicam mensagens. Tudo é informação. Por isso, os gestos, as expressões faciais, a voz, a movimentação do corpo e a postura devem também ser bem trabalhados para que o conjunto todo seja harmônico (WERNER, 2012, p. 85).

4.4 Mediada

É a comunicação através de um mediador. No passado esse papel era desempenhado de forma bem rudimentar através de sinais de fumaça, sonoros e a cargo dos mensageiros. Nos tempos atuais, exceto os correios, tal responsabilidade tem sido confiada aos equipamentos tecnológicos. Segundo Cádima (1996, p. 141), “a comunicação mediada tem seus maiores avanços nos anos 70 com o lançamento de satélites cada vez mais aperfeiçoados”.

O rádio, a televisão, os celulares, a internet têm sido grandes aliados na comunicação contemporânea. A troca de informações acontece em tempo real, aproximando os interlocutores a uma interação “face a face” virtualmente.

Como exposto, a tecnologia é uma cooperadora indispensável no processo de comunicação. Mas ressalta-se que, por mais avançada que seja, ela também pode interferir na compreensão daquilo que se pretende transmitir. Ainda assim, não se pode ver a tecnologia apenas como vilã e responsável por essas dificuldades. Como verificado até aqui, existem muitos outros agentes que podem atrapalhar a boa comunicação e esses fatores, denominados ruídos, serão analisados com mais detalhes na sequência.

5 Ruídos na comunicação

Se a comunicação é a chave dos relacionamentos e existem várias maneiras de utilizá-la, qual o motivo para que ocorram dificuldades, tornando-a ineficiente? Aquilo que o emissor pretende comunicar chega, muitas vezes, modificado ao receptor. O agente causador dos desencontros e desentendimento das partes é chamado de ruído. “Comunicar é necessariamente expressar conteúdos (pensamentos, sentimentos, ideias, emoções, fatos, etc.) junto com ruídos. Toda a comunicação está sujeita a ruídos que prejudicam o entendimento mútuo” (QUIRINO, c2008, n.p.).

Segundo o Portal Educação (c2020, n.p.), os ruídos na comunicação podem ser classificados em quatro tipos: físicos, fisiológicos, psicológicos e semânticos.

5.1 Ruídos físicos

Causados por fatores externos (trânsito, som alto, conversas paralelas), os ruídos físicos dificultam ao receptor ouvir e entender a mensagem que está sendo comunicada pelo emissor. Como exemplo, podem-se citar as situações em que o indivíduo se encontra em lugares públicos com muitas pessoas à sua volta. É bem provável que haja dificuldade na comunicação, tornando-a ineficiente.

5.2 Ruídos fisiológicos

Os ruídos fisiológicos acontecem por circunstâncias físicas de um lado ou de outro. Essa afirmativa se consolida quando o emissor tem dificuldades em comunicar-se e/ou a mensagem não é entendida pelo receptor por causa de problemas fisiológicos de uma das partes ou ambos (dores, doenças, limitações físicas etc.). Quando o ser humano tem algum problema fisiológico, se concentra mais na dificuldade enfrentada do que na mensagem transmitida ou recebida. Pessoas com limitações físicas podem também encontrar barreiras nesse sentido, por sentir-se inibidas ou com medo de se comunicar.

5.3 Ruídos psicológicos

Ocorrem quando o receptor tenta ouvir a mensagem, porém seus pensamentos, emoções e perspectivas estão centralizados em outros assuntos. É comum perceber que, em uma conversa, enquanto um fala, o receptor se comporta de maneira imediata e, sem ouvir adequadamente, já organiza em sua mente o que vai responder, antes mesmo da conclusão da mensagem do outro.

5.4 Ruídos semânticos

Acontecem quando a mensagem possui um significado diferente daquilo que se está ouvindo ou tentando compreender; geralmente está repleta de termos técnicos. Tal situação é bastante rotineira em diálogos com médicos, juristas, cientistas e outros profissionais que possuem uma linguagem própria.

É necessário entender que os ruídos na comunicação estão presentes em todas as esferas do relacionamento humano, segundo Gaulia (2015), indiferentemente do contexto pessoal, familiar ou corporativo. Em todas as relações e com a maioria das pessoas há situações de dificuldades/conflitos por conta da comunicação ineficiente.

Conversar deveria ser a mais sublime das experiências. A melhor das formas de fazer fluir a comunicação e de esclarecer quais as informações mais relevantes para os colaboradores. De tornar mais tangível o papel de cada empregado na construção dos resultados, de tornar mais clara a estratégia dos negócios. O diálogo interno, frente a frente, olho no olho, deveria ser o método mais simples para um bom *feedback*, a troca de percepções sobre problemas e oportunidades, canal de motivação e apoio, integração dos times de trabalho (GAULIA, 2015, n.p.).

Robbins (1994, p. 51) endossa tal afirmativa ao considerar que as pessoas aplicam a maior parte do tempo falando e ouvindo, no entanto, não se preocupam em investir nessas áreas, tampouco treinam ou se preparam para se comunicar de maneira bem-sucedida e eficaz.

6 Considerações finais

Considerando as opiniões dos autores referentes às abordagens, conclui-se que a história e o desenvolvimento da comunicação estão diretamente ligados à própria história e evolução humana.

Os progressos na comunicação demonstram a capacidade que o ser humano tem de expandir em todas as vertentes da área do conhecimento. Comunicar é e sempre será essencial para que a humanidade se relacione e continue progredindo.

Tudo o que foi criado, desenvolvido e aperfeiçoado ao longo dos tempos demonstra que a humanidade está capacitada para aperfeiçoar métodos cada vez mais eficientes para comunicar-se.

Além disso, as pessoas são veementemente capazes de se atualizar e adaptar a novas realidades mediante a necessidade à qual estão expostas. Essa virtude incontestável da raça humana se propaga também na sua forma de se comunicar.

Sem entrar no mérito das discussões científicas e debates políticos que cercam o assunto da pandemia da Covid-19, que assolou a saúde, a economia e as relações no âmbito mundial, é possível garantir que esse cenário patológico engajou as pessoas e as organizações, em todas as esferas, a buscarem meios, formas e propostas de comunicações para se integrarem ao “novo normal”.

A comunicação evoluiu de acordo com a premência global, principalmente a forma mediada, uma vez que foi preciso se reinventar para se relacionar, ainda que a distância. Foi necessário inovar para manter o trabalho, a produtividade e os contatos profissionais, mesmo longe das reuniões, comercializações e interações presenciais. Conforme Leivas (2021, n.p.), “manter as pessoas conectadas e alinhadas com a mensagem que se deseja emitir é um desafio

diário — no virtual, muitas são as facilidades, porém diversos os ruídos entre o emissor e o receptor”.

Tornou-se indispensável buscar conhecimento técnico, ferramentas, plataformas digitais e metodologias para garantir o aprendizado, a especialização e o desenvolvimento de crianças, jovens e adultos, forçados às aulas on-line, que tiveram conteúdo escolar e acadêmico adaptados a um novo formato, a fim de não interromper a escolaridade e minimizar os mais diversos ruídos que interferem diretamente no aprendizado em meio à pandemia.

Ainda para Leivas (2021, n.p.), “diante desse cenário tão desafiador, a comunicação assumiu o protagonismo na busca pela verdade, pela informação precisa, ganhou espaço e ampliou seu alcance em meio à crescente maré de notícias falsas e negativas, em especial na área da saúde”. Nesse cenário, o problema da comunicação sobrepõe o que se observa no contexto dos ruídos semânticos, uma vez que, além de termos técnicos e científicos, os debates na área da saúde em torno da Covid-19, estão sobrecarregados de ideologias e partidarismo, o que desfavorece a ciência e a informação indispensável para esclarecer e orientar a sociedade.

Isso mostra que, apesar de sua potencialidade, a comunicação eficiente ainda esbarra nas dificuldades comuns e características do próprio ser humano, que se perpetuam por gerações, independentemente dos obstáculos inerentes à tecnologia e às demais formas de comunicação.

O comportamento humano, individual e coletivo, é um dos fatores preponderantes do que é chamado de ruído. Para tanto, há diversas formas e técnicas de aplicação individual e coletiva que ajudam a minimizar essa problemática no processo da comunicação: objetividade, clareza, atenção ao ouvir, escolha do canal adequado e humildade são preceitos importantes na busca pelo sucesso na transmissão da mensagem.

Conclui-se, então, que o cenário da comunicação do século 21, considerando os mais variados contextos decorrentes do isolamento social, comprova o que há tempos se propaga: perto ou longe, com um ou vários receptores, independentemente do conteúdo da mensagem ou canal escolhido, reconhecer os ruídos e buscar meios de solucioná-los são passos indispensáveis para quem anseia se comunicar bem, seja no ambiente corporativo, acadêmico, familiar ou social.

Referências

ARTIGAS, D. F. S. Comunicar, nós sabemos? *In: Instituto Jetro*. Londrina, 25 fev. 2014. Disponível em: <http://www.institutojetro.com/artigos/comunicacao-e-marketing/comunicar-nos-sabemos.html>. Acesso em: 09 set. 2015.

BRAGANÇA, I. **Evolução das comunicações**. 2009. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAFBkAAD/evolucao-das-comunicacoes>. Acesso em: 18 ago. 2015.

CÁDIMA, F. R. **História e crítica da comunicação**. Lisboa: Século XXI, 1996.

FERREIRA, H. M. M. A língua gestual: uma forma de comunicação. *In: Porsinal*. [S.l.], 2002. Disponível em: <http://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=7&idart=46>. Acesso em: 31 ago. 2015.

GAULIA, L. A. Comunicação face a face. *In: Linked In*. [S.l.], 21 ago. 2015. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/comunica%C3%A7%C3%A3o-face-luiz-antonio-gaulia#:~:text=Conversar%20deveria%20ser%20a%20mais,clara%20a%20estrat%C3%A9gia%20dos%20neg%C3%B3cios>. Acesso em: 22 ago. 2015.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2009.

HUNTER, J. C. **O monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança**. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

JERONIMO, M. C. A. **O poder da comunicação: curso de telemarketing programa de capacitação profissional**. Boa Vista - RR: Univir Universidade Virtual, 2011.

LEIVAS, G. Comunicação e marketing: desafios na pandemia. **Medicina/SA**. São Paulo, 25 mar. 2021. Disponível em: <https://medicinasa.com.br/comunicacao-e-marketing/>. Acesso em: 01 jun. 2021,

MACHADO, G. M. **História da comunicação humana**. *In: Infoescola*. [S.l.], [201-?]. Disponível em: <http://www.infoescola.com/historia/historia-da-comunicacao-humana/>. Acesso em: 27 ago. 2015.

MENDES, C. de A. T. Como surgiu a internet? *In: Brasil Escola*. Goiânia, [201-?]. Disponível em: <http://www.brasilecola.com/curiosidades/como-surgiu-a-internet.htm>. Acesso em: 13 set. 2015.

MONTEIRO, A. Infoxicação: mais um mal da modernidade. *In: Fundação Arnaldo Vieira de Carvalho*. Santa Memória. São Paulo, 24 ago. 2018. Disponível em: <https://santamemoria.org.br/infoxicacao-mais-um-mal-da-modernidade/>. Acesso em: 21 maio 2021.

PESTANA, G. D. M. A comunicação verbal. **A página de educação online**, ano 15, n. 156, p. 45, maio 2006. Disponível em: <http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=156&doc=11595>. Acesso em: 03 set. 2015.

PORTAL EDUCAÇÃO. Exemplos de ruídos na comunicação. *In: Portal Educação*. [S.l.], c2020. Disponível em: <https://siteantigo.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/marketing/exemplos-de-ruídos-na-comunicacao/53332>. Acesso em: 27 ago. 2015.

QUIRINO, M. Os ruídos da comunicação familiar. *In: Marcelo Quirino*. [S.l.], c2008. Disponível em: <http://www.marceloquirino.com/2008/03/os-ruídos-da-comunicacao-familiar.html>. Acesso em: 09 ago. 2015.

ROBBINS, H. A. **Como ouvir e falar com eficácia**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994.

WERNER, A. **Oratória descomplicada**: dicas práticas para quem quer se comunicar melhor. Curitiba: IBEPX, 2012.