

BARREIRAS À COMUNICAÇÃO HUMANA

Fernando Nogueira Dias

As interações sociais, ao nível das relações face-a-face, estão sujeitas à influência de um conjunto de variáveis de carácter manifesto ou latente, que lhes determinam, ou pelo menos influenciam, a condução dos processos comunicacionais. Os padrões de interação resultantes das relações entre os indivíduos são consequência, por um lado, da aleatoriedade humana e, por outro, da previsibilidade que a vida em sociedade possibilita.

Comunicar torna-se, assim, uma arte de bem gerir mensagens, enviadas e recebidas, nos processos interaccionais. Mas não só. O tempo, o espaço, o meio físico envolvente, o clima relacional, o corpo, os factores históricos da vida pessoal e social de cada indivíduo em presença, as expectativas e os sistemas de conhecimento que moldam a estrutura cognitiva de cada actor social condicionam e determinam o "jogo" relacional dos seres humanos.

Conhecer alguns dos factores que podem constituir barreiras à compreensão, ao sentir e ao agir dos actores sociais que pretendem interagir é o propósito que nos orienta. Assim, podemos equacionar uma estrutura de variáveis interaccionais que, nos processos de comunicação humana, tanto podem facilitar como "barrar" ou constituir fontes de "ruído" às relações face-a-face.

Factores Pessoais

Factores pessoais. Compreendem um conjunto de aspectos que passamos a referir. O nível de *profundidade* de conhecimento que o indivíduo tem e revela na decorrência do processo conversacional, ou, o nível de conhecimento que os outros intervenientes lhe atribuem ou reconhecem ter sobre o *assunto a tratar*. Este aspecto pode conduzir à maior ou menor credibilidade a atribuir ao emissor e trazer-lhe um estatuto que pode marcar o desempenho do seu papel enquanto comunicador.

Outro aspecto a considerar nos factores pessoais diz respeito à *aparência* do sujeito enunciador do discurso. Não há nesta matéria aspectos morais a considerar, no que se refere a padrões de referência. Podemos, no entanto, dizer que não é anódino, para a maioria das pessoas, a aparência do outro. O estar "cuidado" ou não, o parecer este ou aquele tipo profissional, o estar ou não enquadrado num ou noutra grupo marca a relação, mais que não seja pelas expectativas que provoca, sobretudo, nas primeiras impressões.

Outro aspecto dos factores pessoais é a *postura corporal*. Naturalmente que, nesta matéria, há sempre posturas próprias, eminentemente individuais. Mas o que interessa aqui ressaltar são, sobretudo, as posturas corporais que, apesar de pessoais, fazem parte de um léxico social, às quais é possível atribuir significados também sociais. É o caso de uma postura que, em determinados contextos se espera que não seja excessivamente rígida ou excessivamente descontraída. Determinados grupos têm expectativas, por vezes muito fortes, relativamente às formas que o corpo deve adoptar. Caso contrário, corre-se o risco de não ser identificado com o grupo em causa, ou ser considerado como um *outsider*.

Também o *movimento corporal* se insere nos factores pessoais que podem constituir barreiras à comunicação. Sobretudo em grupos fechados, ou em comunidades pouco abertas ao exterior, a vigilância sobre o movimento corporal dos indivíduos é exercida de forma expectante. Os códigos, por vezes rígidos, de determinados meios sociais coagem os indivíduos à moderação ou à exuberância a que o corpo deve obedecer nos seus movimentos. Certos movimentos do corpo, ou de zonas do corpo, podem ser interpretados como insinuações de ordem sexual em determinados meios, enquanto que noutros os mesmos movimentos podem ser considerados como indicadores de agilidade ou de graciosidade. O importante a reter é a ideia de que a forma como o corpo ocupa o espaço tem um significado social e cultural que, em determinados contextos, o seu valor pode facilitar ou constituir factor de obstrução às relações entre os indivíduos.

O *contacto visual* é também ele um factor pessoal que, apesar de tudo, pode obstruir a interacção e provocar momentos de embaraço ou, até, de pânico. O

direccionamento, o tempo, o contexto, a oportunidade, a intensidade, o *status* de quem olha ou de quem é olhado impõem um quadro interpretativo, que cada cultura se encarrega de transmitir aos seus membros, pelo processo de socialização. Os indivíduos sabem, por *intuição*, os parâmetros que condicionam o contacto visual; aprenderam e interiorizaram, no decorrer do tempo, as regras e os mecanismos de censura que o processo do olhar implica em sociedade.

A *expressão facial* é mais um factor pessoal com repercussões no campo interaccional. Os códigos sociais e culturais também aqui se fazem sentir. As expectativas e as previsões comportamentais que os indivíduos fazem uns dos outros passam pelas mensagens emitidas pela expressão facial. A expressão facial é, talvez, um dos meios de comunicação mais importante nas relações face-a-face, quer para confirmação de expectativas, quer para afirmação de determinados estados de espírito, sejam eles espontâneos ou engendrados. A importância dada socialmente à expressão facial pode determinar, por vezes, a vida de um cidadão. Em determinados contextos, pode ser fatal ou fundamental uma expressão de ódio, de desprezo, de raiva, de desqualificação, de preocupação, de simpatia, de compreensão, de alegria, de bem-estar, de aceitação, etc.

A *fluência* com que os indivíduos falam ou discursam, bem como a articulação, a modulação, o ritmo ou o timbre que emprestam à sua voz não escapam à observação social e cultural de determinados meios. São indicadores pessoais que os restantes actores têm em conta nas relações sociais que estabelecem. As matrizes em vigor em cada sistema social dizem aos indivíduos, muitas vezes, a forma como devem interpretar não só a personalidade como também o carácter e o meio social de origem do falante. Claro está que, neste processo de adivinhação muitos erros e equívocos condicionam as relações interpessoais, constituindo, por isso mesmo barreiras à comunicação não desprezíveis.

Factores Sociais

Factores sociais. Temos vindo a abordar factores de origem pessoal que podem afectar a dimensão social das relações. Debrucemo-nos agora, por instantes, sobre alguns

factores sociais, cuja origem a consideramos também social. É o caso da *flexibilidade* ou da *rigidez* dos sistemas de conhecimento, que impregnam e condicionam as formas como os indivíduos pensam o mundo.

Os sistemas de conhecimento condicionam e são condicionados por uma multiplicidade de factores. A *educação* é um deles, ao inculcar nos indivíduos determinados princípios como certos e absolutos. Não se pretende com isto fazer a apologia da relatividade axiológica, e muito menos fazer a apologia de determinados princípios educacionais, aqui e agora. A importância desta abordagem permite-nos perceber, de forma objectiva, a marca que podem ter os princípios e os valores na cosmovisão dos sujeitos, e isso é importante porque, entre outros aspectos, a forma como cada um vê o mundo pontua as sequências comunicacionais. Havendo fortes discrepâncias na pontuação das interações entre os indivíduos, maior a probabilidade de ocorrência de equívocos e de conflitos nos processos de comunicação.

Mas não são só os princípios e os valores da educação a determinar os olhares do mundo. A *cultura* que marca a origem de cada actor social dá aos indivíduos uma orientação normativa às suas formas de pensar, de sentir e de agir, assim nos refere o sociólogo americano Talcott Parsons. Por isso, os padrões de cultura que embebem o trajecto pessoal e social dos indivíduos geram, frequentemente, aproximação ou afastamento entre si. Como é sabido, a *décalage* resultante dos padrões culturais pode, em casos extremos, redundar em conflitos e incompreensões, devido a desfazamentos na interpretação das diferenças culturais. Entendemos, por isso, que a presença física por si só dos indivíduos uns com os outros não evita os conflitos interaccionais. Só a compreensão, mediante processos de conhecimento, das características de cada padrão cultural permitem uma (re)aprendizagem das diferenças, as quais por si mesmas podem constituir motivos de comunicação e convívio, sem riscos de perda de identidade cultural e social.

As crenças ocupam no panorama dos factores sociais que condicionam os sistemas de conhecimento um lugar proeminente. Pode dizer-se que as crenças são princípio, meio e fim dos sistemas de conhecimento. Se tivermos em conta que, sobretudo, as crenças

que assentam na ignorância ou que tomam como certos determinados princípios podem gerar guerras ou conflitos difíceis de sanar, perceber-se-á a sua importância nos estudos sociológicos. Mas as crenças podem igualmente pontuar os ritmos de vida pessoal e social, ao nível dos estilos de vida, das escolhas de parceiros, de métodos relacionais e, até, de decisões de vida ou de morte, pessoal ou de familiares dependentes de quem toma a decisão. As crenças podem igualmente levar certos indivíduos a acreditar que não vale a pena considerar a vida como um bem, já que a sua passagem pela terra é efémera, ou então porque após a morte haverá um paraíso mais agradável para viver. A complexidade das crenças na vida das pessoas é, pois, um dos factores que mais riscos pode trazer às relações interpessoais e, por consequência, barreiras à comunicação.

As *normas sociais* são em cada sociedade um factor de duplo sentimento: amor e ódio. As normas sociais parametrizam os comportamentos, e por isso dão aos actores sociais segurança e previsibilidade nas relações entre si. Por isso, todas as sociedades, com maior ou menor firmeza, adoptam mecanismos de controlo e de sanções para a observância das suas regras. As normas sociais, através do processo de socialização, dizem aos indivíduos como devem estar no mundo, ao nível orgânico, psíquico, social, cultural e simbólico. A coacção que as normas sociais exercem sobre os indivíduos provoca-lhes o receio de serem ou virem a ser considerados desviantes do sistema em que estão inseridos. Por essa razão, é previsível a importância que têm as normas sociais nos padrões de relacionamento e de comunicação entre os diferentes agentes e actores sociais.

Os dogmas religiosos, sobretudo quando rejeitam tudo o que possa ir contra determinadas convicções, são um dos factores sociais que podem constituir barreiras à intercompreensão humana. A História está repleta de maus exemplos sobre esta matéria e, apesar dos avanços tecnológicos de comunicação, ainda não foi possível, com frequência e em determinadas zonas, desenvolver contextos propícios à comunicação. Não estão, naturalmente em causa os dogmas em si mesmos, visto que não há religiões sem dogmas. Estão em causa os dogmas que, por princípio, em vez de constituírem um

factor de aglutinação e desenvolvimento humano, provocam a desagregação social, o subdesenvolvimento e a ignorância, que só trazem infelicidade.

Factores Fisiológicos

Factores fisiológicos. Nem todos os aspectos da fisiologia humana constituem barreiras à comunicação e nem todos os indivíduos valorizam os mesmos factores como entraves à interacção. Todavia, sujeitos há que, portadores de determinado *handicap*, ou têm eles mesmos dificuldade na interacção com os outros, ou são os outros que lhes provocam dificuldades. Estamos perante situações de dificuldade comunicacional com origem em percepções marcadamente pessoais ou com origem em padrões cognitivos resultantes de determinados meios sociais ou culturais. De qualquer forma, interessa salientar a dificuldade que constitui para alguns interlocutores a conversa sobre determinados assuntos que versem, de forma assumida ou tangencial, a *deficiência* na sua comunicação.

Factores de Personalidade

Factores de personalidade. A comunicação é, com frequência, complicada, senão mesmo impossível, quando esta procura ocorrer no seio das chamadas *personalidades difíceis*. Há, neste campo, um conjunto de aspectos que conviria referenciar como potenciadores de bloqueios à comunicação entre os indivíduos. Um deles diz respeito à conhecida *auto-suficiência*. De facto, torna-se complicado interagir com sujeitos que presumem saber tudo sobre determinado assunto, ou então, de que o que sabem esgota tudo sobre o assunto em questão.

Por outro lado, a ideia que alguns sujeitos têm de que uma palavra aplicada por diferentes pessoas terá de ter, natural e forçosamente, o mesmo significado entre elas é uma das barreiras à comunicação, que toma a designação de *avaliações congeladas*.

A *confusão* que constantemente alguns sujeitos fazem entre aquilo que é do foro *objectivo* e aquilo que é do *subjectivo* provoca não só dificuldades de compreensão por parte dos outros membros do sistema comunicacional como, não raras as vezes, conflitos. Esta confusão entre aquilo que é eminentemente a realidade concreta dos factos e as opiniões que sobre eles se possam ter é razão mais que suficiente para provocar paralizações ao processo de entendimento entre os diferentes actores.

Um outro aspecto que por vezes se confunde com este é a chamada confusão entre *mapas* e *territórios*, que dá pelo nome de *geografite*. Os *territórios* dirão respeito aos objectos, às pessoas, às coisas e às situações, enquanto que os *mapas* dirão respeito aos sentimentos do indivíduo que se pronuncia sobre os *territórios*, aos seus preconceitos e inferências. Como é de ver, esta tendência à confusão entre um nível de realidade e outro não deixa por certo de trazer à interacção humana as maiores dificuldades e equívocos de compreensão.

Se a tudo isto juntarmos a chamada *tendência à complicação* de alguns actores na cena da vida, ficaremos com uma ideia de quão complexas são as redes comunicacionais e relacionais dos sistemas sociais.

Factores de Linguagem

Para além de tudo o que já foi dito sobre os diferentes factores que podem constituir dificuldades ao relacionamento humano, podemos ainda equacionar os Factores de linguagem. Também neste capítulo é possível enquadrar os problemas de *confusão* entre a *realidade* e as *inferências* que dela se fazem para, num segundo momento discursivo, mesmo não tendo eventualmente observado directamente os factos, fazer confusão entre estes dois planos.

O uso constante de *palavras abstractas* por parte de determinados comunicadores é motivo frequente de desorientação e equívocos de compreensão entre os indivíduos.

Não são também raras as vezes que a confusão nos processos comunicacionais tem origem no *desencontro de sentidos* que cada um dos interlocutores atribui às palavras

dos outros e às suas próprias mensagens. Os equívocos de compreensão oriundos destes desencontros não deixam de constituir, por isso, mais um factor de barreiras à comunicação.

Quando os sujeitos em interacção não conseguem separar as coisas entre si ou aspectos da realidade que só aparentemente são iguais, estamos perante processos comunicacionais em que predominam as chamadas *indiscriminações*.

Mas as perturbações aos processos de comunicação também podem ter origem no uso frequente de *polarizações* por parte de um ou mais intervenientes. Com efeito, o uso sistemático de expressões extremas no discurso dos indivíduos pode levar à desacreditação do emissor de tal discurso. Este mecanismo discursivo é uma espécie de tudo ou nada. Para tais emissores, a realidade das situações nunca tem um meio termo - tudo é maximizado na sua linguagem.

Como factores de linguagem é ainda considerada a *falsa identidade baseada nas palavras*. Numa situação destas, o emissor está crente de que resume numa palavra ou expressão as suas crenças, atitudes ou avaliações. É como se um simples rótulo conseguisse identificar a complexidade dos conteúdos que ele expressa. Como se depreende, o recurso sistemático a este mecanismo de simplificação, apesar de constituir para o emissor uma forma cognitiva e discursiva económica, corre o risco de provocar reacções adversas e contrárias aos seus objectivos comunicacionais.

Finalmente, ainda no campo dos factores de linguagem, a *polissemia* apresenta-se-nos como um mecanismo propício ao desencontro de sentidos. O uso sistemático de vocábulos com dimensões polissémicas diversas induz nas audiências uma fonte de ruído, às vezes difícil de ultrapassar. Só o recurso a mecanismos de redundância pode, por vezes, contrariar as perturbações do processo de comunicação.

Factores Psicológicos

Factores psicológicos. Há nesta matéria uma variedade de aspectos que podem concorrer para o desenrolar dos padrões interaccionais. O chamado *Efeito de Halo* é um

mecanismo que diz respeito ao recurso que determinados sujeitos fazem quando se referem a outra pessoa. Do seu discurso emergem palavras ou expressões que remetem para a generalização de uma pessoa, a partir de uma só das suas características. Claro está que, nestes casos o que importa salientar é o enviesamento da informação, o qual pode distorcer a objectividade da comunicação.

Um outro mecanismo de dificuldade interaccional pode ser o decorrente do designado *Efeito Lógico*. Neste caso, o problema centra-se na tendência que determinados sujeitos revelam em associar duas características de um outro indivíduo, como se houvesse uma relação causal linear: se A, então B. Ora, sabendo nós que a realidade, mesmo a física, nem sempre se rege por esta simplicidade, muito mais prudência deverá haver no estabelecimento desta relação quando se trata de factores comportamentais. Os processo de comunicação humana não estão imunes a esta dificuldade.

Quando determinados indivíduos tendem a enquadrar os outros em tipos sociais ou profissionais, estamos perante os chamados *tipos pré-determinados*. É um mecanismo a que todos recorremos, por uma questão de economia cognitiva, ou simplesmente como dimensão lúdica, em tentar adivinhar ou prever o outro. O problema não reside no mecanismo de simplificação que este processo implica; está, sobretudo, ao nível da estigmatização, que por vezes se projecta no outro da nossa relação.

A tendência, ou a dificuldade, que alguns sujeitos revelam em situar os outros, objectos da sua apreciação, em valores escalares diversificados, leva-os a perspectivá-los em pontos centrais, medianos, que em nada corresponde, por vezes, à fidelidade de uma apreciação. Mais uma vez, o problema maior no campo da interacção dirá respeito à falta de objectividade que acaba por marcar as relações interpessoais. A este mecanismo dá-se o nome de *Efeito de Tendência Central*.

Finalmente, pertencente ainda aos factores psicológicos, temos a tendência de alguns indivíduos avaliarem os outros e situá-los no campo extremo da escala de apreciação. A esta deturpação da informação no processo interaccional dá-se o nome de *Efeito de Polarização*.

Palavras-chave

- Barreiras à comunicação
- Factores de linguagem
- Factores de personalidade
- Factores fisiológicos
- Factores pessoais
- Factores psicológicos
- Factores sociais
- Interações sociais
- Processos comunicacionais
- Relações humanas

Bibliografia

- AAVV (1990), "O Não-verbal em Questão" in *Revista de Comunicação e Linguagens*, Lisboa, Edições Cosmos.
- Alvey, John (1995), *Formas de Comunicação*, Lisboa, Teorema.
- Berlo, David (1979), *O Processo de Comunicação*, São Paulo, Martins Fontes Editora.
- Bitti, Pio et al. (1993), *A Comunicação como Processo Social*, Lisboa, Editorial Estampa.
- Dias, A. Fernando Nogueira (1989), *Juventude e Toxicodependência - Identificação de Algumas Causas Sociais*, Trabalho de Seminário do Curso conducente ao Mestrado em Sociologia, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa/ISCSP.
- Dias, A. Fernando Nogueira (1989), *Escola e Socialização - Processo e Deficiências nos Jovens Toxicodependentes*, Trabalho de Seminário do Curso conducente ao Mestrado em Sociologia, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa/ISCSP.
- Dias, A. Fernando Nogueira (1991), *Padrões de Comunicação no Sistema Familiar e Toxicodependência* (Estudo de uma Comunidade Terapêutica), Dissertação de Mestrado em Sociologia, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa/ISCSP.
- Dias, A. Fernando Nogueira (1999), *A Imprensa Escrita, a Droga e a Toxicodependência: Da Massificação à Estereotipia dos Discursos*, Tese de Doutoramento em Sociologia, Covilhã, Universidade da Beira Interior.
- Dias, Fernando Nogueira Dias (2001), *Sistemas de Comunicação, de Conhecimento e de Cultura, Um Olhar Sociológico*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Dias, Fernando Nogueira (2002), *Padrões de Comunicação na Família do Toxicodependente, Uma Análise Sociológica*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Fast, Julius (s.d.), *A Linguagem do Corpo*, Lisboa, Edições 70, Coleção Persona.
- Fisk, John (1992), *Introdução ao Estudo da Comunicação*, Porto, Edições ASA.
- Greimas, A. J. Et al. (1992), *Práticas e Linguagens Gestuais*, Lisboa, Vega.
- Hall, Edward T. (1986), *A Dimensão Oculta*, Lisboa, Relógio d' Água.
- Hall, Edward T. (1993), *A Linguagem Silenciosa*, Lisboa, Relógio d' Água.
- Leach, Edmund (1992), *Cultura e Comunicação*, Lisboa, Edições 70.

- Littlejohn, Stephen W. (1982), *Fundamentos Teóricos da Comunicação*, Rio de Janeiro, Zahar Editores.
- Marc, Edmund (s.d.), *A Interação Social*, Porto, Rés.
- Morris, Desmond (s.d.), *Os Gestos. Suas Origens e significado*, Mem Martins, Publicações Europa-América.
- Orgogozo, Isabelle (1988), *Les Paradoxes de la Communication*, Paris, Les Éditions D' Organization.
- Parry, John (s.d.), *Psicologia da Comunicação*, São Paulo, Cultrix.
- Rodrigues, Adriano (1994), *Comunicação e Cultura. A Experiência Cultural na Era da Informação*, Lisboa, Editorial Presença.
- Rodrigues, Adriano Duarte (1989), *Estratégias da Comunicação*, Lisboa, Editorial Presença.
- Teles, Expedito et al. (1978), *Fundamentos Científicos da Comunicação*, Rio de Janeiro, Editora Vozes.
- Vayer, Pierre (2000), *Psicologia das Actividades Corporais*, Lisboa, Instituto Piaget.
- Watzlawick, Paul (s.d.), *Sur L' Interaction*, Paris, Seuil.
- Watzlawick, Paul et al. (1993), *Pragmática da Comunicação Humana*, São Paulo, Cultrix