

## ENTENDENDO A COMUNICAÇÃO

Os profissionais da área de saúde têm como base de seu trabalho as relações humanas, não só com o paciente como com a equipe multidisciplinar. Assim, não se pode pensar na ação profissional sem levar em conta a importância do processo comunicativo nela inserido<sup>1</sup>. Dessa forma, o aprendizado dos princípios da comunicação e o desenvolvimento de habilidades no manejo dos relacionamentos interpessoais constituem parte intrínseca da formação de todos os profissionais da área. O objetivo do presente texto é apresentar uma revisão de literatura acerca de conceitos básicos da comunicação interpessoal.

A palavra comunicação vem do latim *comunicare*, que significa por em comum, tendo, portanto, um sentido de partilha. A comunicação constitui-se como um processo que envolve um emissor transmitindo uma mensagem, através de um meio, para um receptor.

O **emissor** ou a **fonte** da mensagem inicia a comunicação. A necessidade de se enviar a mensagem decorre de haver algum motivo, propósito ou motivo para isto. A informação que é transmitida precisa passar por um processo de codificação, ou seja, é traduzida em uma série de representações ou símbolos. Estes deverão ter o mesmo significado para o receptor, e, quando isto não acontece, estamos diante de uma das causas mais comuns de desentendimentos ou falha na comunicação<sup>2</sup>. Assim, por exemplo, se um médico utiliza uma linguagem excessivamente técnica com o paciente, este não conseguirá entender exatamente o que o profissional quis dizer. Às vezes, as dificuldades surgem em função de diferenças mais sutis nos significados mútuos. Uma mesma instrução, como “diminuir a quantidade de sal nos alimentos” poderá ser compreendida de diversas formas por pacientes diferentes, de acordo com o modo com que interpretam o que significa “diminuir”.

A **mensagem** representa a forma física na qual o emissor codifica a informação. Ela assume qualquer forma que consiga ser captada e compreendida por um ou mais sentidos do receptor. Ele pode ouvir palavras, vê-las escritas, olhar ou sentir gestos, etc. As mensagens não verbais constituem uma forma de comunicação muito significativa, uma vez que, muitas vezes, costumam ser mais honestas ou significativas do que mensagens orais ou escritas<sup>2</sup>.

O meio de transmissão da mensagem de uma pessoa para outra é o **canal**, frequentemente inseparável da mensagem. Para uma comunicação eficaz e eficiente, deve-se adequar o canal à mensagem<sup>2</sup>. Desse modo, por exemplo, certas informações podem ser adequadamente transmitidas via e-mail, mas outras exigem um telefonema pessoal.

O **receptor** é o indivíduo cujos sentidos percebem a mensagem do emissor. Quando se elabora a mensagem, deve-se ter em mente a experiência passada do receptor (conhecimentos, valores, crenças, etc). Não há comunicação se a mensagem não chega ao receptor. Também ocorre falha na comunicação se ele não compreende a mensagem que lhe é enviada<sup>2</sup>.

Através da decodificação, o receptor interpreta a mensagem, e a traduz em informações significativas. Tal processo se faz em duas etapas: em primeiro lugar, o receptor deve receber a mensagem, e, em seguida, interpretá-la. Uma série de fatores influencia essa decodificação: a experiência passada do receptor, suas interpretações dos símbolos e gestos usados, expectativas (as pessoas tendem a ouvir o que desejam) e o compartilhamento de significados comuns com o

emissor. A comunicação será mais eficaz quanto mais a decodificação do receptor se aproximar da mensagem pretendida pelo emissor<sup>2</sup>.

Dá-se o nome de ruído a “qualquer fator que perturbe, confunda ou interfira na comunicação”. Pode ser interno (relativo ao receptor, por exemplo, não estar prestando atenção) ou externo (relativo ao ambiente, como quando outros sons distorcem a mensagem). O ruído ocorre em qualquer estágio do processo de comunicação. Há a possibilidade de isso acontecer durante a passagem através do canal – por exemplo, um sinal de rádio distorcido pelo mau tempo, mas a maioria das interferências se dá no estágio de codificação e decodificação<sup>2</sup>.

Chama-se *feedback* à reação à comunicação do emissor. Uma vez que o receptor torna-se então emissor, o *feedback* passa pelas mesmas etapas da comunicação original. Há diversas formas de se dar o *feedback*. Ele pode ser direto, numa devolução direcionada ao emissor da mensagem original, ou indireto, através de ações ou documentos. Quando se trabalha em grupo ou em organizações, quanto mais há *feedbacks*, melhor tende a ser o processo de comunicação<sup>2</sup>. Na área da saúde, o *feedback* imediato, por exemplo, permite avaliar se as instruções dadas aos pacientes foram realmente compreendidas.

Vimos, até agora, que a comunicação envolve emissor, mensagem e receptor. No entanto, há um quarto elemento, o **contexto**, que assume um importante significado para o processo comunicacional<sup>3</sup>. Todos nós sabemos que certas colocações e atitudes podem ser aceitas e compreendidas num ambiente mais íntimo, como na família, entre amigos, etc, mas, que, se repetidas em outros contextos, como, por exemplo, na faculdade ou no trabalho, têm a possibilidade de desencadear reações desfavoráveis. Por outro lado, as relações que o indivíduo estabelece num dado ambiente influenciam o seu processo de comunicação. Se alguém por exemplo, está em um grupo de trabalho onde há um clima de confiança e aceitação, ele se comunicará de forma diferente do que ocorreria se, ao contrário, as relações interpessoais fossem tensas, e marcadas pela desconfiança e agressividade.

Watzlawick et al<sup>3</sup> chamam a atenção para o fato de que “um fenômeno permanece inexplicável enquanto o âmbito de observação não for suficientemente amplo para incluir o contexto em que o fenômeno ocorre” (p. 18). Essa ideia é particularmente importante quando enfocamos comportamentos perturbados (psicopatologia). Se nos detivermos apenas no indivíduo que o manifesta, teremos uma compreensão diversa daquela que inclui os efeitos de suas condutas sobre as outras pessoas, as reações que têm elas a isso, e o contexto em que tudo isso acontece. Por exemplo, é comum que pacientes com distúrbios emocionais façam parte de famílias disfuncionais, que contribuem para desencadear, agravar ou manter padrões de conduta inadequados apresentados por tais pessoas.

Na visão dos autores referidos anteriormente<sup>3</sup>, comunicação e comportamento são virtualmente sinônimos. Assim, todo o comportamento, e não só a fala, é comunicação, e esta afeta o comportamento das pessoas. A partir dessa concepção, desenvolveram os chamados axiomas da comunicação, e estaremos destacando aqui alguns deles.

**É impossível não se comunicar.** Uma vez que “todo comportamento, numa situação interacional, tem o valor de mensagem, isto é, é comunicação, segue-se que, por muito que o indivíduo se esforce, é-lhe impossível *não* comunicar” (p. 45). Se um passageiro de avião senta-se de olhos fechados, e assim permanece, está comunicando aos seus vizinhos que não quer falar, e que não deseja que ninguém fale com ele. Os outros “recebem a mensagem”, e respeitam o seu desejo de isolamento<sup>3</sup>.

**Toda comunicação transmite ao mesmo tempo informações (conteúdo) e indicação de um comportamento (ordem)**<sup>3</sup>. Quando alguém se comunica, transmite algum tipo de informação ao receptor, e, ao mesmo tempo, “dá pistas” sobre como a mensagem deve ser considerada. Por exemplo, se alguém diz, sorrindo, “esta sala está uma bagunça”, ou se fala a mesma coisa em tom raivoso e com a expressão fechada, o conteúdo de informação foi o mesmo nas duas situações, mas a forma como será recebida pelo interlocutor variará. Provavelmente, no segundo caso, a pessoa se sentirá mais pressionada a fazer alguma coisa em relação à bagunça da sala. Para Watzlawick et al<sup>3</sup>, o aspecto de ordem da comunicação se relaciona com as relações existentes entre os comunicantes, e isso, por sua vez, depende da forma como o indivíduo se vê e vê o outro.

**Os seres humanos se comunicam de forma digital (verbal) e analógica (não-verbal)**. A chamada comunicação digital utiliza nomes para as coisas, existindo entre eles uma relação arbitrariamente estabelecida. Assim, em diferentes línguas, encontramos distintas palavras para a mesma coisa: cachorro, dog, chien, etc. Na comunicação analógica, há uma semelhança entre o objeto e a sua representação, como o desenho de um cachorro, ou a imitação de um latido, por exemplo. Esse tipo de comunicação representa, virtualmente, toda a comunicação não-verbal: “postura, gestos, expressão facial, inflexão de voz, sequência, ritmo e cadência das próprias palavras, e qualquer outra manifestação não-verbal de que o organismo seja capaz” (p.57). Também se refere às pistas comunicacionais relacionadas com o contexto em que uma interação ocorre<sup>3</sup>. Por exemplo, tirar a roupa numa consulta médica tem um significado bem diverso do que fazer o mesmo na rua.

Estudos demonstram que numa apresentação diante de um grupo de pessoas, 55% do impacto da comunicação são determinados pela linguagem corporal - postura, gestos e contato visual - 38% pelo tom de voz e apenas 7% pelo conteúdo da apresentação. A linguagem corporal e o tom de voz fazem uma imensa diferença no impacto e no significado do que dizemos. Não é o que dizemos, mas como dizemos que faz a diferença.<sup>2</sup>

A comunicação analógica (não-verbal) existe entre os animais. Sem falar, eles são capazes de nos transmitir uma série de sentimentos, necessidades, desejos, etc. Crianças pequenas, ainda pouco capazes de verbalizar, também se mostram muito hábeis em se comunicar de forma não-verbal. Quando dominam o uso das palavras, os seres humanos continuam a utilizar o modo analógico de comunicação, particularmente em situações impregnadas pela afetividade. Segundo Watzlawick et al<sup>3</sup>, o aspecto relacional da comunicação é predominantemente analógico (não-verbal), ao passo que o aspecto de conteúdo se transmite de forma digital.

Berne<sup>4</sup> destaca que, numa dada mensagem, pode existir ao mesmo tempo um chamado nível social e um nível psicológico. Por exemplo, numa festa, um rapaz diz à namorada: “vamos sair dessa mesa e ir para um lugar mais tranquilo”. Ela recebe, assim, uma dupla mensagem, uma concretamente veiculada pelas palavras (nível social/conteúdo/verbal), e uma outra relacionada com o tom de voz, modo de olhar, etc do namorado (nível psicológico/ordem/não-verbal). Neste exemplo, os dois níveis de mensagem não são conflitantes entre si. Ela poderá concordar ao mesmo tempo com os dois níveis da mensagem, ou seja, saindo da mesa. Há situações, entretanto, em que há conflito entre os dois níveis, como, por exemplo, quando alguém diz a outra pessoa: “quero ouvir o que você tem para me dizer” com os braços cruzados, e se senta no outro extremo do sofá. Nesse caso, há mensagens conflitantes: “fale” e “não fale”. Obedecer a um nível significa desobedecer ao outro, e vice-versa. Esse tipo de comunicação é uma fonte significativa de dificuldades nos relacionamentos.

A comunicação não verbal inclui seis aspectos, segundo a classificação de Knapp<sup>5</sup>. Em primeiro lugar, a chamada **paralinguagem**, ou seja, qualquer som produzido pelo aparelho fonador que não pertença ao sistema sonoro da língua usada. Temos como exemplos grunhidos ("ah", "eh", "uh"), ruídos vocais de hesitação, tosses provocadas por tensão, suspiro, etc. Também fazem parte da paralinguagem ritmo da voz, intensidade e entonação<sup>1</sup>.

Outro elemento é a **cinésica**, referente à linguagem do corpo, ou seja, seus movimentos – gestos, movimentos dos membros, meneios de cabeça, expressões faciais. A **proxêmica** se relaciona com o uso que se faz do espaço, como por exemplo, a distância que é mantida entre os participantes de uma interação<sup>1</sup>. Assim, por exemplo, quanto mais íntimas são as pessoas, menor distância costumam manter entre si.

As **características físicas** também têm um papel na comunicação não verbal. Elas transmitem uma série de informações sobre o indivíduo, tal como sexo, faixa etária, origem étnica e social, estado de saúde, etc. Os objetos que ele utiliza também dão ideia sobre si, tal como jóias, roupas, tipo de carro, uso de aliança, etc<sup>1</sup>. Pesquisa sobre aspectos da comunicação não verbal que influenciam a consolidação da confiança no médico mostrou a importância dada pelos entrevistados a elementos tais como a utilização de roupa branca pelo profissional, maquiagem leve e acessórios discretos pelas mulheres, etc<sup>6</sup>.

Os **fatores do meio ambiente** também interferem na comunicação não verbal - a disposição dos objetos no espaço assim como as características do mesmo, tal como cor, forma e tamanho<sup>1</sup>. Pensemos na influência que têm as características físicas de um consultório sobre um paciente que nele chega pela primeira vez. O ambiente pode lhe parecer, por exemplo, acolhedor, e esta percepção provavelmente influirá de alguma forma na sua interação com o profissional.

A chamada **tacêsica** se relaciona com a comunicação tátil. O toque tem diferentes significados a depender de fatores como o local do corpo tocado, a idade e o sexo daquele que toca e de quem recebe o toque, etc<sup>1</sup>.

Profissionais e estudantes de saúde têm pouco conhecimento sobre a comunicação não verbal<sup>1</sup>. Dá-se excessiva atenção à comunicação verbal, o que implica em haver desinformação sobre a importância dos aspectos não verbais nos relacionamentos pessoais e profissionais. Na realidade, essa falta de consciência pode ter efeitos negativos sobre o compromisso terapêutico e o curso do tratamento, ocasionando, por vezes, sequelas psicológicas nos pacientes<sup>7</sup>.

A seguir, estaremos abordando alguns conceitos da Neurolinguística, úteis para ampliarmos nossa compreensão acerca do processo comunicacional.

Para captar as informações oriundas do mundo externo nós nos valemos dos cinco sentidos. Assim, podemos dizer: "vejo aquele carro vermelho" ou "ouço as vozes das crianças brincando". Ao entrar em contato com nosso mundo interno, também utilizamos os mesmos cinco sentidos para representar o que estamos pensando. Desse modo, por exemplo, há a possibilidade de entrar em contato com imagens internas ou ouvirmos o nosso próprio diálogo interno<sup>8</sup>. Ao percebermos a realidade, segundo Spritzer (1993), formamos em nosso cérebro pequenos pedaços de experiências sensoriais, as quais derivam da nossa percepção através dos órgãos dos sentidos. No nosso cérebro, a realidade surge como "blocos" de imagens, sons, sensações, sentimentos, gostos e cheiros<sup>2</sup>.

Sistemas representacionais são as maneiras como assimilamos, armazenamos e codificamos informações em nosso cérebro, utilizando os cinco sentidos. As pessoas fazem isso de diferentes maneiras. Algumas têm maior facilidade de captar mensagens do mundo exterior através da visão, sendo assim chamadas de **visuais**. Outras fazem isso melhor através da audição – **auditivas**, ao passo que há aquelas que utilizam as sensações táteis, como tato, temperatura e umidade, as emoções e as sensações internas – **cinestésicas**<sup>2</sup>. Ou seja, a qualquer momento, estando em atividade consciente (pensamentos e memórias), uma pessoa pode utilizar predominantemente algum desses três modos de processar informações<sup>9</sup>. Os demais sentidos (gustativo e olfativo) podem também ser empregados, mas as formas mais comuns são as anteriormente referidas.

O termo “cinestésico” habitualmente se refere ao senso de movimento ou esforço muscular, mas na literatura da Neurolinguística se relaciona com sentimentos em geral e sensações táteis<sup>9</sup>

Para reconhecer qual sistema representacional está sendo utilizado por alguém, podem-se observar os predicados e os movimentos dos seus olhos<sup>8</sup>.

Predicados constituem-se como palavras e frases que sugerem ver, ouvir, etc, tal como “não vejo aonde você quer chegar”, “isto não me soa bem”, ou “não consigo pegar que ela está dizendo”. Através da observação dos predicados utilizados por alguém, podemos obter informações importantes acerca do como ele está pensando no momento, e a qual dos cinco sentidos é dada mais atenção<sup>8</sup>.

Abaixo estão alguns exemplos de palavras de base sensorial, que auxiliam na identificação dos sistemas de representação<sup>10</sup>:

<b>VISUAL</b>	<b>AUDITIVO</b>	<b>CINESTÉSICO</b>	<b>INESPECÍFICOS</b>
Ver, olhar	Ouvir, falar	Sentir, tocar	Percebe
mostrar, perspectiva	dizer, escutar	em contato com	experimenta
imagem	perguntar, dialogar	conectado, relaxado	entende
claro, esclarecer	acordo, desacordo	concreto, pressão	pensa
luminoso, sombrio	soar, ruído	sensível, insensível	aprende
brilhante, colorido	ritmo, melodioso	sensitivo, delicado	processa
visualizar, iluminar	musical	sólido, firme,	decide
vago, impreciso,	harmonioso	imobilizado	motiva
nítido	tonalidade,	mole, ferido, ligado	considera
brumoso, uma cena	discortante	caloroso, frio	muda
horizonte, clarão	sinfonia, cacofonia	tensão, duro, excitado	tem em mente
fotográfico	gritar, urrar	carregado, descarregado	

Outra forma de se descobrir o sistema representacional utilizado pela pessoa num dado momento consiste na observação dos movimentos de seus olhos. Se alguém atua no modo visual, tende a olhar para cima (para a esquerda, recordando, para a direita, elaborando). Uma pessoa que olha horizontalmente para esquerda ou para direita estará usando o modo auditivo (relembrando ou elaborando, respectivamente) assim como olhando para baixo e para a esquerda. O modo cinestésico se associa com um olhar para baixa e para direita. Outra posição consiste em olhos não focados e mirando para frente, interpretada como acesso a informação visualmente representada<sup>9</sup>.

A identificação dos sistemas representacionais é útil para facilitar a comunicação com as pessoas, uma vez que nos possibilita “falar a linguagem delas”. Isso acentua o rapport (ou seja, estabelecimento de vínculo), e torna o que falamos mais interessante e mais fácil de ser entendido por elas<sup>8</sup>.

Se, por exemplo, usarmos palavras auditivas para uma pessoa visual, ela precisará, inconscientemente, traduzi-las internamente para o seu próprio sistema. Isso leva tempo, pode criar dificuldades para alguns indivíduos, e não cria rapport<sup>11</sup>. Um aspecto em que isso pode ser observado diz respeito a expressões de afeto. É comum que as pessoas utilizem as formas que lhe parecem mais significativas, mas, se não tiverem a mesma importância para as outras, estas não se sentirão amadas. Assim, uma esposa “auditiva” poderá se sentir desprezada, desqualificando todas as formas de cuidado e atenção que lhe presta o marido, uma vez que este não costuma colocar em palavras o seu amor.

Calcula-se que nosso cérebro recebe quatro bilhões de impulsos nervosos a cada segundo. Naturalmente, não percebemos toda essa informação de modo consciente, pois, caso isto acontecesse, não conseguiríamos funcionar adequadamente. Supõe-se que se tem consciência apenas de cerca de 0,00005 por cento de toda a informação potencial<sup>12</sup>. O restante sofre um processo de filtragem, através de três mecanismos básicos: eliminação, distorção e generalização<sup>13</sup>.

A eliminação se refere ao processo pelo qual as pessoas prestam atenção seletivamente a certas dimensões de sua experiência, e exclui outras. Numa sala cheia de gente conversando, alguém pode registrar apenas o que uma determinada pessoa fala<sup>13</sup>.

Pela distorção, são feitas substituições na experiência de dados sensoriais. Por exemplo, um homem que se queixa de não ser valorizada pela esposa desqualifica uma mensagem de apreço que recebe (“ela só diz isso porque quer alguma coisa”)<sup>13</sup>.

Na generalização, “elementos ou partes do modelo de uma pessoa afastam-se de sua experiência original, e vêm a representar toda a categoria da qual a experiência é um exemplo” (p. 36). Se alguém se queima ao tocar num fogão quente, formula a regra de evitar repetir isso. As generalizações podem ser úteis, mas eventualmente criam dificuldades. Não expressar sentimentos possivelmente funciona bem num campo de prisioneiros de guerra, mas certamente limitará as possibilidades de um relacionamento íntimo no casamento. Ou seja, as generalizações serão úteis ou não, a depender do contexto<sup>13</sup>.

O que o indivíduo elimina, distorce e generaliza depende de uma série de fatores, tais como crenças, valores, memórias, linguagem, etc<sup>12</sup>. Assim, por exemplo, se alguém acredita que “não é capaz”, irá levar muito mais em conta o que lhe transmitirem que reforça a sua crença do que outros indícios que a neguem. Os valores pessoais influenciam o comportamento dos indivíduos – se, para alguém, o valor “segurança” tem grande significado, dará maior importância a estímulos que lhe garantam ser uma situação segura, ou, ao contrário, a tudo aquilo que lhe pareça acenar com possibilidades de risco. As memórias que temos também têm impacto sobre nossas reações – por exemplo, eventos no presente semelhantes a outros no passado, sobretudo se emocionalmente traumáticos, tendem a ser interpretados tal como se fossem idênticos ao que já ocorreu antes, apesar de haver diferenças evidentes. Embora a linguagem facilite a interpretação das situações, ela pode levar a distorções – por exemplo, um casal não consegue chegar a um acordo acerca do que representa “compromisso”, uma vez que cada um deles tem uma concepção diferente do seu significado.

Vimos, portanto, que nossa visão da realidade e a realidade em si mesma não correspondem exatamente à mesma coisa, uma vez que há uma série de mecanismos que filtram as informações por nós percebidas. Um dos conceitos básicos da Neurolinguística é *"o mapa não é o território"*. Vamos agora entender o que isso significa. Nossas interações com o mundo estão baseadas nas informações existentes nos mapas mentais que nós criamos, e não diretamente pelo mundo em si mesmo (o "território"). Nossos mapas podem têm muitas limitações – obsoletos, empobrecidos, distorcidos, inflexíveis, etc. As decisões tomadas por nós baseadas em nossos mapas podem ser limitadas, e eles também contribuem para dificuldades em nossas transações com o mundo<sup>9</sup>.

O "mapa", portanto, é a realidade subjetiva na qual nós, como seres humanos, criamos, damos significados, sentimos emoções e geramos os comportamentos e a comunicação em resposta ao mundo exterior. Essa realidade subjetiva, pessoal, é apenas um modelo, um mapa representativo do mundo exterior, embora não seja a realidade exterior<sup>2</sup>.

Cada indivíduo tem o seu próprio mapa individual do mundo, e nenhum mapa é mais "verdadeiro" ou "real" do que qualquer outro. Mais importante do que a "verdade" ou "correção" deles é a possibilidade que tenham de tornar disponível um número mais amplo e mais rico de escolhas<sup>14</sup>. Um dos aspectos significativos no crescimento pessoal consiste justamente em ampliarmos e atualizarmos nossos mapas pessoais, de modo a darmos respostas mais flexíveis e adequadas aos desafios trazidos pela vida.

Os seres humanos utilizam a linguagem de dois modos. Ela serve para representar nossa experiência, atividade esta denominada de raciocínio, pensamento, fantasia e narrativa. Quando empregamos a linguagem como um sistema representativo, estamos criando um modelo da nossa experiência, o qual se baseia nas nossas percepções do mundo. Em segundo lugar, usamos a linguagem para comunicar a outros nosso modelo ou representação do mundo<sup>13</sup>. Ou seja, quando alguém se comunica, busca confirmar a definição que faz de si próprio, assim como da relação existente entre ele e a outra pessoa<sup>3</sup>. Esses conceitos nos chamam a atenção para o fato de que a comunicação envolve dois aspectos. Um é a relação que existe entre ela, o processo de desenvolvimento da identidade pessoal e o autoconhecimento. O outro, mais comumente focado nos textos sobre comunicação, o de representar um processo interativo, social.

Para finalizar, faremos algumas reflexões acerca de alguns aspectos do processo comunicacional, visando facilitar o desenvolvimento de uma comunicação eficaz<sup>1, 2, 14, 15, 16</sup>:

*O comunicador deve assumir responsabilidade pela comunicação.* Isto significa que precisamos aprender e utilizar estratégias que nos possibilitem obter os objetivos desejados nas nossas comunicações, ao invés de colocar nas mãos dos outros o sucesso ou o fracasso dos resultados almejados. Não há pessoas difíceis, pacientes resistentes, crianças impossíveis – o que existem são comunicadores despreparados.

*O significado da comunicação é a resposta que se desperta em outra pessoa.* Se alguém responde de uma forma diferente da esperada, podem estar acontecendo duas coisas: ou ele não compreendeu claramente o que se desejava, ou a comunicação não foi eficaz. Geralmente as pessoas explicam a situação de acordo com a primeira opção, fazendo um julgamento negativo da outro ("não entendeu por má vontade", "é um cara problemático", etc). A tendência é então continuar repetir o mesmo comportamento, continuando então a obter os mesmos resultados.

*É necessário desenvolver flexibilidade na comunicação.* Para conseguir os resultados desejados, é adequado modificar os modos de comunicação quantas vezes sejam necessárias. Podemos ilustrar essa ideia falando da diferença entre o teimoso e o persistente. O primeiro,

mesmo não conseguindo seu objetivo, repete os mesmos comportamentos e atitudes. O persistente, ao contrário, mostra-se flexível, alterando-os até alcançar o objetivo desejado. O persistente sempre obtém o que deseja, mas o teimoso, nem sempre. Um bom comunicador dispõe de variadas formas para entrar em contato com diversos tipos de pessoas. Esta é uma habilidade muito significativa, por exemplo, para os profissionais de saúde, que lidam com indivíduos diferentes faixas etárias, classes sociais, níveis educacionais, etc.

*Deve-se ter uma atitude atenta e aberta em relação ao interlocutor.* Para um bom relacionamento pessoal ou profissional, a atenção consciente a tudo quando ocorre com o interlocutor assume uma importância fundamental. É preciso saber ouvir as pessoas de maneira ativa, estar atento aos sinais não-verbais emitidos, e evitar os pré-julgamentos e crenças preconceituosas. Muitas vezes, ao invés de se lidar com o indivíduo concreto à sua frente, parte-se de uma generalização ("é um adolescente", "um idoso", "uma pessoa pouco instruída"), ou, no caso de pessoas mais próximas e íntimas, permite-se que a mente fique dominada por uma série de julgamentos ("não consegue entender nada", "é carente demais", "vai tentar me controlar"). Com isso, deixa-se perder uma série de informações significativas e se dão respostas injustas e tendenciosas aos outros.

*É importante colocar o foco nas intenções do emissor.* Precisamos lembrar que as pessoas fazem as escolhas que julgam melhores de acordo com o seu modelo de mundo. Assim, qualquer comportamento, por mais estranho ou patológico que pareça, constitui a melhor opção disponível ao indivíduo naquele momento. Um comunicador eficaz, ao invés de se concentrar nas atitudes ou comportamentos julgados negativos, procura entender o que o outro pode estar querendo de bom agindo daquela forma, ou seja, a "intenção positiva". Quando se deseja instruir alguém ou proporcionar opções, funciona melhor se concentrar nela do que nos comportamentos inadequados. Por exemplo, uma mãe consegue entender que a birra e a negatividade de seu filho, naquele momento, podem significar uma necessidade de chamar atenção e obter carinho, e responder a isso, ao invés de brigar com a criança e se afastar dela.

*O emissor necessita ser claro e objetivo.* As ideias transmitidas devem ser compreensíveis para o receptor, ou seja, a mensagem está passível de ser interpretada e decodificada por ele. Espera-se que a comunicação se mostre adequada a uma determinada situação, pessoa, tempo, e também atinge um objetivo definido. Desse modo, o comunicador também precisa ter clareza acerca do que quer transmitir.

*Uma boa comunicação implica em conhecer a si mesmo.* Na medida em que alguém se conhece bem, ou seja, sabe como pensa, sente, age e reage diante das situações, tem facilitado, em grande parte, o conhecimento do outro e a compreensão de suas diversas reações a um mesmo estímulo. O autoconhecimento possibilita a compreensão de como a pessoa é afetada pelo comportamento do outro, o que facilita a consciência de que seu comportamento também poderá afetar o outro.

*Ao comunicar, é necessário ter consciência também das mensagens não verbais emitidas.* Habitualmente as pessoas têm pouco domínio sobre sua comunicação não verbal, mas a ampliação da consciência sobre ela amplia a eficácia das mensagens transmitidas. Desse modo, por exemplo, pode-se enfatizar ou complementar a comunicação verbal, ao invés de contradizê-la. Em geral, as pessoas acreditam que os outros reagem levando em conta apenas o que lhes disseram, esquecendo o impacto da forma como falaram, ficando surpresas, indignadas ou desapontadas com os resultados obtidos.

## Referências

1. Silva MJP. Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde. 6ª. ed. São Paulo: Loyola, 2008.
2. Berger L. Estudo do emprego de técnicas da Análise Transacional e da Programação Neurolinguística na melhoria da comunicação pessoal e organizacional. 1999. Mestrado [Dissertação] Universidade Federal de Santa Catarina. Acesso em: 19/03/06. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/dusserta99/berger>.
3. Watzlawick P, Beavin JA, Jackson, DD. Pragmática da comunicação humana. 5a. ed. São Paulo: Cultrix, 1989.
4. Berne E. Os jogos da vida. Rio de Janeiro: Artenova, 1974.
5. Knapp ML. La comunicación no verbal: el cuerpo y el entorno. Barcelona: Paidós, 1980.
6. Rossi-Barbosa LAR, Lima CC, Queiroz IN, Fróes SS, Caldeira AP. A percepção de pacientes sobre a comunicação não verbal na assistência médica. Rev Bras Educ Méd 2010;34(3):363-370; 2010.
7. Araújo MMT, Silva MJP, Puggina ACG. A comunicação não verbal enquanto fator iatrogênico. Rev Esc Enferm USP 2007;41(3):419-25.
8. Connolly R. Sistemas representacionais: predicados. Disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigospnl/artigodomes200701.asp>
9. Heap M. The validity of some early claims of neuro-linguistic programming. Skeptical Intelligencer 2008, Vol. 11. Disponível em: <http://www.mheap.com/nlp5.pdf>
10. Cayrol A, Barrère P. A significação dos predicados V A C. Disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigospnl/artigodomes0899.asp>
11. Tompkins P, Lawley. Eu vejo, ouço e sinto o que você quis dizer: sistemas representacionais. Disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigospnl/artigodomes200809.asp>
12. Ellerton R. Modelo de comunicação da PNL. Disponível em: <http://www.golfinho.com.br/artigospnl/artigodomes200910.asp>
13. Bandler R, Grinder J. A estrutura da magia I: um livro sobre linguagem e terapia. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1977.
14. Azevedo RM. Programação neurolinguística: transformação e persuasão no metamodelo. São Paulo; 2006. Mestrado [Dissertação] Escola de Comunicação e Artes, USP.
15. Silva LMG, Brasil VV, Guimarães HCQCP, Savonitti BHRA, Silva MJP. Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. Rev. latino-am.enfermagem, Ribeirão Preto 2000; 8(4): 52-58.
16. Braga EM, Silva MJP. Comunicação competente – visão de enfermeira especialistas em comunicação. Acta Paul Enferm 2007;20(4):410-4.

*Texto organizado por Dolores Araújo para fins específicos da disciplina Psicologia Médica I – 2006.  
Revisto em 2012*

