

17/150  
11827 e

p/36

CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA APLICADA  
DO  
INSTITUTO DE SELEÇÃO E ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL  
DA  
FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

A COMUNICAÇÃO HUMANA: UM PROCESSO RELACIONAL

FEU  
200  
PRETO

Lenice Ferreira de Moraes

FGV/ISOP/CPGPA  
Praia de Botafogo, 190 sala 1108  
Rio de Janeiro - Brasil

CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA APLICADA  
DO  
INSTITUTO DE SELEÇÃO E ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL  
DA  
FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

"A COMUNICAÇÃO HUMANA: UM PROCESSO RELACIONAL"

Por

Lenice Ferreira de Moraes

Dissertação submetida como requisito parcial para a  
obtenção de grau de

MESTRE EM PSICOLOGIA APLICADA

Rio de Janeiro, Dezembro de 1974  
(mês) (ano)

## INDICE

Agradecimentos .....	iv
Sumário .....	v
Summary .....	vi
Introdução .....	1
Capítulo I - Comunicação: Uma retrospectiva histórica .....	4
Capítulo II - Comunicação: o nível humano .....	12
Capítulo III - A Comunicação Humana: modelos .....	21
Capítulo IV - Comunicação Humana: um sistema relacional .....	38
Capítulo V - Comunicação Humana: a conduta como mensagem .....	49
Bibliografia-Consultada: .....	55

## AGRADEÇO ...

- ... ÀQUELE que, até mesmo quando me debatia em dúvidas e incertezas, sempre me mostrou o Caminho;
- ... aos mestres do Curso de Pós-Graduação pelas constantes palavras de carinho e incentivo;
- ... ao Prof. Franco Lo Presti Seminério, diretor do I.S.O.P. , cujo estímulo constante e orientação segura foram fatores preponderantes para este trabalho;
- ... aos Prof.<sup>es</sup> Antonio Gomes Penna, Eliezer Schneider e Eva Nick de quem recebi dedicação e ensinamentos tanto no Curso de Graduação em Psicologia ( Instituto de Psicologia - U.F.R.J.), quanto neste Curso de Pós-Graduação;
- ... aos meus pais, familiares e a todos os amigos pelas ternas palavras que, a todo momento, refletiam a crença que tinham em mim;
- ... a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para esta realização.



## SUMÁRIO

Neste trabalho, aborda-se a comunicação humana como um processo emi nentemente relacional. Este enfoque objetiva situar o processo de comunicação, a nível humano, como um fenômeno basilar no desenvolvimento da cultura, refletindo, desta forma, a constante necessidade inerente ao Homem de intercambiar com o meio circundante.

Através da análise dos diversos níveis deste processo, bem como das contribuições de vários autores que intentaram elaborar modelos para ele, pode se concluir que, por sua estrutura interacional, a comunicação humana é de capital importância para dinamizar as condições de adaptabilidade do ser humano à ambiência. É neste sentido que a própria conduta do indivíduo, encarada sob a forma de dado informativo dos diversos fenômenos psicológicos que nele se pro cessam, poderá ser considerada uma modalidade de mensagem.

## SUMMARY

This work treats human communication as an imminently relational process.

This focus aims to situate the communication process at human level, as a basic phenomenon of cultural development reflecting in this way the constant necessity inherent in man to interchange with his environment.

Through an analysis of different levels of this process, as well as the contribution of various authors, who have tried to elaborate models for it, we can conclude that, because of its interational structure, human communication is of capital importance to activate the condition necessary for a human being to adapt to his environment.

The very behaviour of any individual in this sense is seen as yet another factor that demonstrates the diverse psychological phenomena which are active within individuals and can be considered as another kind of message.

## INTRODUÇÃO:

O processo de comunicação ocupa um lugar de destaque no quadro do desenvolvimento da cultura. Desde os primórdios da história humana, o binômio homem-comunicação pode ser considerado como o núcleo da civilização, uma vez que as atividades comunicativas caracterizam a vida e sobrevivência do homem.

Num sentido lato, o ato da comunicação vem a constituir-se numa necessidade inerente aos organismos, em caráter mais específico, ao ser humano. Para estes é imperativo manter constante e permanente intercâmbio com o meio, objetivando adaptar-se às condições mutáveis do seu habitual.

Cultura e comunicação estão intimamente relacionadas. Observando-se a história do homem, obvia-se que sua significação só é adquirida, na medida em que as experiências dos indivíduos, depois de armazenadas, podem ser comunicáveis. Neste sentido, a família humana vai transmitindo, de geração em geração, as vivências e os conhecimentos oriundos das atividades desenvolvidas pelo grupo social. Assim, a nível humano, a gênese da comunicação é paralela à própria emergência da cultura e da sociedade, cuja organização se assenta em disposições mentais que têm suas raízes na transmissão de experiências e não na herança genética.

É inegável que a manipulação simbólica do meio e de si mesmo é condição sine qua non do processo de humanização do indivíduo, pois, é através da língua gem e da comunicação, indispensáveis à convivência social e intercâmbio cultural, que se torna possível a criação de sistemas de ação em níveis elevados de complexidade e diversificação.

Numa análise lógica, a comunicação simbólica-elemento integrante da cultura - é sempre social, tendo lugar entre indivíduos ou ainda entre pessoas e componentes do universo cultural das mesmas. Em consequência, o processo de comunicação humana confunde-se com a própria essência da vida social, uma vez que a condição propiciadora da atividade comunicativa reside no fato de que o homem vive em sociedade e esta só se realiza enquanto inserida num sistema de comunicação.

A capacidade de comunicar-se através de complexos e variados sistemas de símbolos caracteriza o comportamento humano e, ao mesmo tempo, coloca-o numa posição privilegiada e peculiar na biosfera. Quando, nos primeiros anos de vida, o

ser humano se integra de forma mais ampla no sistema de comunicação, através da aquisição de linguagem e elaboração do pensamento organizado, seu comportamento torna-se infinitamente superior ao de qualquer outro animal.

Uma corroboração deste ponto de vista - é encontrada numa excelente contribuição de Joost. A. M. Meerloo que afirma: "Sempre que o conceito de comunicação entra em jogo, a ênfase recai sobre o usufruto comum da riqueza material e ideológica, sobre o intercuro social, o intercâmbio e a concessão recíproca de sentimentos e pensamentos. A correspondência entre o emissor e o receptor de mensagens situa-se no centro do conceito. A intenção intrínseca e a meta da comunicação é sempre chegar - pelo menos pessoalmente - a um maior sentimento de certeza e segurança, em suma, a uma melhor adaptação mas também à experiência de significado numa transação mútua".<sup>1</sup>

(A comunicação implica a transmissão de uma mensagem entre um emissor e um receptor / ou vários. Por outro lado, há que se considerar todo organismo como um receptor que necessita manter absoluta sintonia com os diversos aspectos do meio externo que são imprescindíveis à sua sobrevivência. Todavia, na sociedade contemporânea, o homem sofre permanente impacto de um volume cada vez maior das mais variadas e complexas informações. Numa referência ao comportamento comunicativo dos participantes de um sistema social, Hymes coloca que estes "são sabidamente variáveis quanto à capacidade e seletivos na prática no que respeita à sua recepção da superabundância dos sinais disponíveis numa situação".<sup>2</sup>

Mais adiante, atribui a Sapir a generalização do conceito de comunicação, quando este afirma que a Sociedade "está sendo reanimada ou criativamente afirmada dia a dia por atos particulares de uma natureza comunicativa que se gene

1. Meerloo, Joost A. M. - Contribuições da Psiquiatria para o estudo da comunicação humana, in Dance, Frank E. X. (org) - "Teoria da Comunicação Humana" (Trad. bras.) S. Paulo: Cultrix, 1973, p. 168

2. Dymes, Dell - "A Antropologia da Comunicação"; in Dance, Frank E.X. (org) - "Teoria da Comunicação Humana" (Trad. Eras.) São Paulo, Cultrix, 1973 ppg. 31



realiza entre os indivíduos que dela participam", e " cada padrão cultural e cada ato singular de comportamento social envolve comunicação tanto num sentido explícito quanto num sentido implícito." <sup>3</sup>

Ora, se a comunicação humana pressupõe um emissor e um receptor, a mensagem passa a constituir-se no hífen que une os dois pontos deste circuito, tornando-se o próprio objetivo do comportamento comunicativo das pessoas. Desta forma, o homem veicula mensagens por via de sua conduta, e da mesma forma, numa ampliação do conceito, a sua própria conduta, em última instância, torna-se muitas vezes a própria mensagem. Isto porque o comportamento sintetiza as diversas e pretéritas experiências do indivíduo tanto de cunho cognitivo quanto afetivo. Assim, qualquer nova experiência a que o indivíduo é submetido tem de ser por ele estruturada de acordo com seus referentes perceptuais. Este caráter de individualidade do fenômeno perceptivo influi sobre o conteúdo da mensagem a ser transmitida no evento comunicacional. Consequentemente, as informações, por não resultarem de percepções e conhecimentos similares, serão sempre percebidas e interpretadas em estreita dependência das necessidades, emoções, motivações e cognições individuais.

Em síntese, o conhecimento humano, em termos globais, pode ser convertido do quase sempre em experiência transmissível (comunicação) e em saber aplicável (numa "práxis") <sup>4</sup>. Por sua vez, a comunicação, a nível pragmático, identifica-se com o próprio comportamento, pois, se a conduta é o dado observável da constante relação estabelecida entre o indivíduo e sua ambiência, a comunicação constitui-se, assim, no símbolo desta necessidade inerente ao homem de interatuar com o meio.

3. Id. *ibid.*, p. 38

4. Menezes, E. D. Bezerra de - "Fundamentos Científicos da Comunicação" - Petrópolis: Vozes, 1973 p. 11

## Capítulo 1:

### Comunicação: uma retrospectiva histórica

O desenvolvimento humano e o avanço das civilizações decorrem do progresso alcançado em determinadas atividades e, de forma mais acentuada, da evolução dos meios de recepção, comunicação e registro das conquistas efetuadas na área do conhecimento e, em particular modo, do desenvolvimento da escrita fonética.

Ao elaborar e construir sistemas de comunicação de diferentes modalidades e finalidades, além de complexidade variada, o homem evidencia uma característica ímpar e que o posiciona de forma relevante na hierarquia animal. Assim, Wiener explicita este fato: "O interesse humano pela linguagem parece ser um interesse inato por codificar e decifrar, e parece ser quase tão especificamente humano quanto o possa ser qualquer interesse. A linguagem é o maior interesse e a consecução mais característica do homem".<sup>5</sup> Entre outros, eis alguns dos atributos peculiares à espécie humana:<sup>6</sup>

- existência de sistemas de linguagem em nível superior de complexidade e abstração e susceptíveis de controle pela criação e uso de códigos artificiais.
- capacidade de observar com maior amplitude o meio físico circundante.
- mais flexibilidade no ajustamento às condições ambientais pela maior amplitude de respostas optativas ante estímulos, bem como, pela maior habilidade de confeccionar e usar artefatos.
- organização de vários tipos de sistemas normativos, pragmáticos, éticos, políticos e econômicos.
- maiores recursos para elaborar e expressar aspectos emocionais, sentimentos e afetividade.
- consciência entendida como experiência subjetiva de sua própria atuação e de si mesmo.

5. Wiener, Norbert - Cibernética e Sociedade (Trad.bras.), S.Paulo:Cultrix, 1968 p. 8

6. Cherry, Colin - A comunicação humana (Tr.bras.), S.Paulo:Cultrix, 1971 p.61

- percepção da responsabilidade por suas decisões e por seus atos.
- desenvolvimento do pensamento hipotético-dedutivo.

A experiência humana não é uma questão momentânea, apresentando continuidade. Isto já não ocorre com os seres infra-humanos que enfrentam o meio dentro de um contexto de instantaneidade. As habilidades de fala e de escrita desenvolvidas pelo indivíduo, propiciam-lhe manter contato com seus antepassados e descendentes, por meio do qual, de forma paulatina e constante, adquire um sentido de história e tradição. Outra decorrência deste fato é a própria possibilidade que aí emerge do homem organizar-se em Sistemas Sociais de alta complexidade e, além disso, manter-se num contínuo estado de mudança, o que contrasta, sobretudo, com os padrões fixos de comportamento dos animais inferiores. Portanto, a comunicação ressalta como uma das atividades essenciais do ser humano no sentido de assegurar tais mudanças em termos de padrões dinâmicos. No que concerne à linguagem humana - suporte dessas modificações - esta, também, apresenta-se em perene mutabilidade, visto que as atividades sociais não podem ser dissociadas da linguagem. Neste enfoque, as alterações ocorridas em uma estrutura linguística parecem refletir imposições de interesses e necessidades de uma determinada época. Por sua vez, a comunicação de idéias é veiculada pela própria estrutura linguística. É especificamente pela fala coloquial que se evidencia a linguagem como reflexo da sociedade, pois a expressão de pensamentos obedece às limitações inerentes aos códigos linguísticos.

Em Saussure<sup>7</sup>, encontramos uma distinção importante: langue (língua) e parole (discurso). Desta forma, a linguagem apresentaria esses dois aspectos assim diferenciados:

- Langue: código presente na consciência coletiva dos falantes. É uma instituição social e, por isto, objetiva.
- parole: mensagem sujeita à seleção e combinação de signos pelos indivíduos, sendo subjetiva.

Afirma, então: " A linguagem tem um lado individual e um lado social, sendo impossível conceber um sem o outro.

7. Saussure, Ferdinand de - Curso de Linguística geral (Trad.bras.) São Paulo: cultural, 1970 p. 16

A língua e o discurso estão estreitamente vinculados porque a primeira se constituiria numa abstração do segundo.

Em Meerloo<sup>8</sup>, numa citação a Whorf, é atribuída à relação íntima entre verbalização e pensamento a propriedade adquirida pela linguagem de agente modelador dos pensamentos e, por sua vez, estes também modelam a própria linguagem. Desse modo, o instrumento linguístico determinaria o modo da pessoa de pensar sobre alguma coisa. Afirma então: "Regra geral, não temos consciência dos padrões verbais que recebemos dos nossos pais, mestres e pares, e pouco nos apercebemos de como fomos contagiados pelos seus modos de pensar. Em tudo o que pensamos estamos vinculados à linguagem; não podemos ter um diálogo interior sem verbalização. É por isso que confundimos as palavras com as coisas. As palavras não são apenas elos que nos vinculam à história e ao tempo, elas são também agentes aglutinadores do pensamento".

A atividade comunicativa, na sua essência, demanda, portanto, uma linguagem, um simbolismo que tanto pode ser um dialeto falado, uma inscrição em pedra, qualquer representação pictórica, um sinal do Código Morse como uma série de pulsos de número binário num computador moderno<sup>9</sup>.

x x x

A invenção da escrita ressalta como uma das mais extraordinárias conquistas do homem pela dotação de um caráter de perenidade ao fenômeno comunicativo, pela possibilidade de atribuir símbolos aos sons. Esta vinculação da fala à escrita causou real e importante progresso nos sistemas de comunicação, fato notório quando se faz uma retrospectiva da evolução histórica das línguas falada e escrita<sup>10</sup>.

Cherry, numa contribuição notável sobre o assunto, cita F. Bodmer e sua obra "The loom of Language", o qual se exprime a respeito, enfatizando o fato de

8. Meerloo, Joost A. M. - op. cit. p. 194

9. Cherry C. - op. cit. p. 65

10. Esta retrospectiva a ser desenvolvida foi fundamentada em Cherry, C - A comunicação Humana - São Paulo: Cultrix, 1975 cap. 2



que" as civilizações que não adotaram tal simbolismo, e continuaram a usar uma forma de linguagem para a escrita e outra para a fala, se viram em situação de inferioridade ao longo de sua história, muito mais hoje do que em qualquer outra época. Produzimos relativamente poucos sons significativamente diferentes quando falamos, de modo que poucos símbolos são necessários para representá-los e a escrita pode ser altamente flexível e adaptável. Com o passar do tempo, a escrita pictográfica se foi reduzindo a signos mais formais, ditados pela economia de usar um cinzel ou um pincel de junco. A escrita fonética se simplificou num conjunto de duas ou três dúzias de letras alfabéticas<sup>11</sup>.

Remontando às inscrições e papiros egípcios, pode-se verificar que estes usavam ampliamente misturas de signos fonéticos e pictogramas, juntamente com muitos signos superfluos e enfeites. Destarte, durante o período cóptico, em decorrência do desenvolvimento gradativo de uma pertinente escrita fonética, como também pela emergência de estruturas sintáticas regulares foi propiciada tanto a introdução quanto o uso adequado da redundância na linguagem. Na terminologia de Cherry, redundância diz respeito a signos ou regras adicionais que evitam interpretação errônea, constituindo-se, assim, num princípio básico dos sistemas linguísticos<sup>12</sup>. Por outro lado, cita o eslavônico da Igreja, em especial na sua re censão russa, como exemplo das escritas antigas que apresentavam tendências à condensação, embora, indícios da escrita abreviada já fossem encontrados no sé culo IV A.C., na civilização grega, assim como o sistema taquigráfico atribuído à Tiro (cêrca de 60 A.C.) foi usado na Europa até o período medieval. Ainda vin culada à estrutura da linguagem acha-se a teoria dos criptogramas e cifras. Já nas Escrituras usava-se a escrita cifrada. Modernamente, esta se reveste de es pecial importância no que tange ao sigilo diplomático e militar.

Numa apreciação psicológica, parece-nos certo que toda essa gama de sistemas pictográficos, idiográficos e fonéticos apresentam níveis mediacionais distintos. O sistema pictográfico representaria um primeiro grau de mediação, pois, constituiu-se numa operação concreta do que é percebido e traduzido, a se

11. Id., *ibid.*, p. 65

12. Id., *ibid.*, p. 66

guir, em imagem direta. Exige, portanto, um nível mínimo de mediação.

Num segundo grau, estaria posicionado o Sistema idiográfico, onde já haveria indícios de aspectos mediacionais, pela própria emergência da simbolização do dado experiencial. Assim, num símbolo podem ser aglutinadas diferentes funções e identidades, de tal modo que "o homem, um animal simbolizante, confunde frequentemente, como Horzybski tão bem expressou, o mapa com a terra, tomando o símbolo pela coisa real"<sup>13</sup>. Essa substituição, empregando a terminologia de Jakobson pode se dar tanto no tropo metafórico como no metonímico.<sup>14</sup>

Na Fonética, portanto, já se traduziu a imagem mental em símbolo de linguagem falada. Este, por seu turno, é recodificado em símbolo de terceiro grau. A manipulação de estruturas mediacionais de grande complexidade torna-se imperiosa. Desta forma, a aquisição de linguagem e a consequente diferenciação de sinais e ruídos, que se atribui à multiplicidade de objetos que nos circundam, permite que um sistema interior de arquivamento de impressões comunicativas possa ter lugar. A conduta emergirá, então, com base neste arquivo. Posteriormente o homem consegue catalogar o seu próprio sistema de arquivamento, conquistando, Destarte, superiores abstrações simbólicas. Como frisa Meerloo<sup>15</sup>, na realidade, esta é uma contribuição de Piaget, no estudo do desenvolvimento do indivíduo como um ser comunicativo.

Modernamente, emprega-se a codificação binária em muitos sistemas de arquivamento por cartões perfurados em telegrafia codificada, e em máquinas com putadoras digitais de alta velocidade. Não obstante, é antigo o conceito de que a informação pode ser transmitida num código de dois estados. Como exemplo, temos os telégrafos da selva, também chamados de "tambor falante" usados nas trilhas do Congo e cujas batidas apresentam som agudo e grave<sup>16</sup>. Há aí ainda, uma conotação oriunda da própria lógica bivalente que persiste e caracteriza o homem quando empenhado em avaliar suas experiências, fazendo-o sempre em termos binários. Do mesmo modo, a interpretação da comunicação parece acarretar contraste

13. Meerloo, Joost A.M. op. cit. p. 84

14. Jakobson, Roman - Linguística e Comunicação (tr.bras.) S.Paulo: Cultrix, 1969 p. 55

15. Meerloo, Joost A.M. - op. cit. p. 172

16. Cherry, C. - op. cit. p. 67

implícitos em algum nível. Disso resulta uma descontinuidade, que é ressaltada no caráter de isto-ou-aquilo que o homem, de um modo geral, atribui aos seus dados vivenciais.

Numerosas escritas, por outro lado, tiveram seu desenvolvimento calcado em estruturas e letras complexas, com curvas, angulos e vários ornamentos, difíceis de gravar em pedra. Deve-se, porém aos celtas a primazia de inventar a chamada escrita de Ogam, a qual é encontrada gravada em pilares de pedra da Irlanda, cuja finalidade seria de fazer inscrições às pressas em túmulos de guerreiros e, para tal, bastava que se utilizasse um simples golpe de cinzel<sup>17</sup>.

O caráter estatístico da economia da linguagem, foi por muito tempo descurado, pois só em 1832, quando S.F.B. Morse introduz o código de ponto-e-traço. Não obstante, este aspecto já fora inferido anteriormente quando se faz largo o uso de abreviação de palavras. Para concepção desse código, Morse hipostasias que duas forças diametralmente opostas regulariam a linguagem:

- força social: que emerge o desejo de compreensão, induzindo à redundância
- força individual: com origem na preguiça pessoal, levando à brevidade ou simplificação.

Baseado nisto, Morse elabora tal código, de forma que às letras, de uso mais comum correspondessem símbolos de ponto-e-traço mais curtos, e, portanto, em média, são usados menos símbolos totais na codificação de mensagens<sup>18</sup>.

Não resta dúvida de que a concepção estatística de linguagem e código é uma preocupação antiga, a qual, nos dias atuais, assume uma crescente importância. Tal fato parece ser confirmado pelo volume de análises estatísticas de língua falada e escrita levadas a cabo ultimamente tanto por linguistas como por psicólogos e engenheiros da comunicação, onde se destacam as contribuições de J. Whetmough, G. A. Miller, C. Shannon, G. Dewey, N.R. French et alu, além do já referido estudo de Morse.

17. Id., ibid., p. 69-70

18. Id., ibid. p. 70



No que concerne ao moderno simbolismo matemático é ainda em Cherry que encontramos uma descrição do seu desenvolvimento. Segundo ele, "o simbolismo matemático moderno ilustra um sistema linguístico que possui um alto grau de compreensão da informação"<sup>19</sup>. Mais adiante: "O grande triunfo de Galileu e de sua época foi o reconhecimento da Matemática como uma linguagem universal para a descrição dos sistemas físicos". Destaca, ainda as contribuições de Newton, de Descartes - por sua aplicação de fórmulas à geometria - e de Leibnitz - pela ênfase à importância do simbolismo. Conclui que, no decurso da evolução da Matemática, a importância do simbolismo cresce na medida em que se tornou possível a ampliação de suas generalizações. Isto levou a Matemática a ser encarada, no último século, como a "sintaxe de toda linguagem possível" e como a "linguagem da lógica"<sup>20</sup>.

As consequências desses conceitos foram inestimáveis e, no âmbito da Moderna Teoria da Comunicação, isto é realçado pelos estudos efetuados dentro da chamada Teoria da Informação e Cibernética, onde pontificam C. Shannon, Warren Weaver, Norbert Wiener e outros. Shannon, ao escrever sobre a Teoria da Comunicação concebe o processo estocástico como um meio de formular uma mensagem escrita. Em outras palavras, ele se propõe a elaborar uma mensagem tal como uma série de signos (letras ou palavras) cada um dos quais objeto de escolha em termos internamente probabilísticos, em função de um, dois, três ou mais signos imediatamente precedentes. Da mesma forma, as chamadas cadeias de Markoff<sup>21</sup> também se constituem em séries estocásticas em que só são consideradas estruturas dígrafas, isto é, em que cada signo está probabilisticamente relacionado com um de seus vizinhos. O fato de tais exigências de palavras mostrarem alguma semelhança com um texto revela, de forma incontestável, a precisão das tabelas estatísticas usadas, embora nenhum "sentido" possa ser apreendido nas mensagens resultantes<sup>22</sup>.

19. Id. *ibid.* p. 72

20. Id. *ibid.* p. 72-73

21. Em princípios deste século, Markoff, matemático russo, estudou as sequências de letras em Eugène Onegin, romance poético de Pushkin, no qual considerava apenas digramas de palavras. Elaborou a teoria desses processos, que sem grande importância nos mais diversos domínios, e, seu particular modo, na Psicologia, serviu de modelos para numerosos processos psicológicos.

22. Cherry, C. - *op. cit.* p. 75

Esta retrospectiva histórica ilustra de alguma forma a circularidade da evolução científica. Se idéias e teorias em tempos idos foram abandonadas por ca rência de técnica adequada, da mesma forma, a inovação das técnicas revivem e ex pandem os conceitos de antigas teorias. Parece que, "o homem tem sempre procurado aperfeiçoar suas capacidades de comunicação, por via do desenvolvimento da linguagem e aprimoramento das técnicas"<sup>23</sup>.

No estudo do processo de comunicação, portanto, a multiplicidade de abordagens hoje existentes são extensões lógicas de atividades pretéritas.

Além disso, na humanidade tudo parece gravitar em torno da sobrevivência e da melhoria dos padrões de relacionamento entre os indivíduos. Em quase sua totalidade, os problemas científicos e tecnológicos - dimensão teórica e pra gmática, portanto - com que o homem se depara, resumem-se em muitos aspectos a problemas de comunicação. Isto é válido no âmbito das investigações e descob ertas da física, química, matemática, biologia, das atividades especiais, dos pro blemas psicológicos e sócio-culturais como domínio da especulação filosófica.

Descarte, em todos os setores do conhecimento humano, o homem e a in formação posicionem-se como pontos de referências fundamentais.

23. Id., *ibid.*, p. 76

## CAPÍTULO II

## Comunicação: o nível humano

No intercuro social, a comunicação simboliza a necessidade que o homem possui de comerciar com seu meio.

Robert E. Park e Ernest W. Burgess, referindo-se a uma citação de John Dewey, afirmam que "a comunicação é não só um processo pelo qual transmitimos uma experiência mas também um processo pelo qual esses mesmos indivíduos obtêm uma experiência comum"<sup>24</sup>. Mais adiante prosseguem enfatizando que, absolutamente, o processo comunicacional não envolve apenas "a criação, a partir de experiências que são individuais e particulares, de uma experiência que é comum e pública, mas que tal experiência comum torna-se a base de uma existência comum e pública em que todos os indivíduos, em maior ou menor grau, participam e de que cada um deles é uma parte. O produto característico" de um grupo de indivíduos, em seu esforço para comunicar, é um" signo, um símbolo, uma palavra ou um conceito em que uma experiência ou propósito que era particular, torna-se público. Esse gesto, signo, símbolo, conceito ou representação, em que um objeto comum não é meramente indicado mas, num certo sentido, criado, recebeu de Durkheim o nome de "representação coletiva"<sup>25</sup>.

É neste momento, que aflora um aspecto de capital importância nesse estudo o qual é denominado, convencionalmente, de estrutura relacional da comunicação humana. O indivíduo ao lançar-se numa atividade comunicacional é mormente induzido por diferentes causas; entretanto, qualquer que seja, esta causa implica transmissão de informações, onde estão envolvidos diversos mecanismos de seleção, recepção e avaliação desse dado informativo. Portanto, pode-se afirmar que comunicação se refere à transmissão de mensagens. Tais mensagens, contudo, caracterizam

24. Duncan, Hugh Dalziel - "Em busca de uma teoria Social da Comunicação na Sociologia Americana", in Dance, Frank E. X. - Teoria da Comunicação Humana (Tr. Bras.) - São Paulo - Cultrix, 1973, p. 304

25. Id., ibid.

se por seu aspecto de multiplicidade, por sua grande variedade e, por isso, não são todas do mesmo tipo. John Parry, num estudo sobre as mensagens, diz que podem ser veículos de: signos, significados e experiências afetivas.<sup>26</sup>

Shannon e Weaver, em sua obra "The Mathematical Theory of Communication" numa interpretação da esfera e do significado da comunicação, presumem tres níveis de comunicação:

- a) Técnico - quantidade de precisão com que podem ser transmitidos os símbolos.
- b) Semântico - quantidade de precisão com que os símbolos transmitidos transmitem o significado pretendido.
- c) Eficácia - quantidade de eficácia com que o significado recebido in flui na conduta da maneira desejada.

Esta distinção reflete o interesse desses autores em não adotar apenas uma atitude técnica no que tange ao ato comunicativo, dando margem a que se possa relacionar esse aspecto técnico com outros aspectos de natureza não-técnica. Isto tanto é verdade, que não se pode deixar de observar que na comunicação humana se registram inumeráveis insucessos que se devem tanto ao fato do emissor ser incapaz de expressar o que tem para dizer como do receptor não interpretar a mensagem co mo se pretendia. Esses malogros podem ter origem em fatores semânticos ou também podem ser atribuídos à constituição e a situação psicológica de uma ou de ambas as pessoas envolvidas no processo comunicacional.<sup>28</sup>

x x x

Toda comunicação é um processo. Isto adquire maior verificidade no que respeita à comunicação humana. Embora, no entanto, todo fenômeno comunicacional na esfera humana seja comunicação, nem todo evento comunicativo, por sua vez, cons

26. Parry, John - " Psicologia da Comunicação Humana" (tr.bras.) São Paulo:Cultrix 1972, p. 11

27. Parry, J. - op. cit. p.30

28. Id. ibid.



titui-se em comunicação humana. A ocorrência de comunicação humana está vinculada à provocação ou estimulação de uma resposta através de símbolos verbais. No entanto, os seres humanos não se comunicam apenas através de símbolos verbais, pois manipulam também outros meios de comunicação não-simbólicos que fazem parte do repertório de todos os animais e, ainda, da matéria inanimada.<sup>29</sup>

A natureza singular do ato comunicacional humano, entretanto, é ressaltada pela capacidade única do homem em comunicar-se através da manipulação de símbolos, principalmente verbais.

Frank Dance coloca muito bem esse ponto ao afirmar que "quando falamos de comunicação humana, referimo-nos à comunicação oral, pois é esta, em sua essência simbólica, que distingue o aspecto da comunicação que é único e peculiar nos seres humanos".<sup>30</sup> Salienta ainda que uma teoria global de comunicação oral ofereceria uma estrutura que permitiria descrever e explicar a gênese, desenvolvimento e função da comunicação oral no indivíduo e na sociedade. Desta forma, tal estrutura teórica precisaria examinar, descrever e, pelo menos, tentar explicar:

1. As origens da comunicação falada, tanto numa dimensão filogenética ~~co~~mo ontogenética.
2. O desenvolvimento da comunicação oral no indivíduo e na sociedade.
3. As funções ou papéis da comunicação oral, quer a nível individual quer social.

x x x

Um exame acurado e sistemático da comunicação oral humana demanda o estabelecimento de diferença entre os conceitos de sinal e símbolo. De um modo geral, a comunicação animal é classificada como comunicação de sinais, enquanto que, na espécie humana, adquire uma dimensão simbólica.

29. Dance, F.E.X. - "Para uma Teoria da Comunicação Humana", por in Dance, F.E.X. (org.) - Teoria da Comunicação Humana" São Paulo, Cultrix, 1973, p.365/66

30. Id. ibid p. 367



Na acepção de Dance, enquanto os sinais têm um significado singular e fixo, independentemente do contexto, os símbolos são definidos como contextualmente flexíveis. Enquanto que os sinais são fixos e frequentemente inatos, os símbolos são flexíveis e sempre aprendidos. Enquanto que os sinais são concretos, os símbolos são abstratos. Ao passo que os sinais anunciam algo de que eles fazem parte, os símbolos podem existir independentemente da situação em que foram aprendidos pela primeira vez. Os símbolos dotam o homem com a capacidade de se movimentar em todas as direções, através do tempo; habilitam o homem a recordar, a prever e a antecipar.<sup>31</sup>

A linguagem, portanto, é o pilar do processo de simbolização e do pensamento abstrato. E, nesse enfoque específico, é que se obvia a transcendência da atividade simbólica. O uso de símbolos revela uma natureza atemporal, pois, além de sua dimensão prospectiva, permite reconstituir o passado, de tal forma que se possa atuar no presente.

Uma observação detalhada do desenvolvimento das capacidades e aptidões comunicativas da criança pode muito bem conduzir a valiosas pistas para a compreensão das capacidades e aptidões comunicativas de toda a espécie humana. A comunicação falada humana evolui em decorrência do desenvolvimento e maturação da atividade comunicativa do indivíduo, que se segue ao processo de surgimento e identificação do eu e do aparecimento consequente da "pessoa", por meio da interação do recém-nascido com sua ambiência. Neste conceito de meio estão inclusos todos os outros indivíduos percebidos e respondentes.<sup>32</sup>

Esta progressão da comunicação humana falada faz-se através de três níveis, de forma contínua e interdependente. Frank Dance enumera - os da seguinte forma:<sup>33</sup>

- 1º) Nível da comunicação falada intrapessoal
- 2º) Nível da comunicação falada interpessoal
- 3º) Nível da comunicação falada pessoa-grupo

31. Id, *ibid.*, p. 376/79

32. Id, *ibid.*, p. 376

33. Id, *ibid.* p. 376/78

No nível um, todos os componentes do processo comunicacional concentram-se em um único indivíduo que conversa consigo mesmo. Deste modo, são duas ou mais facetas do seu eu que se defrontam, ou o próprio indivíduo se imagina assumindo diferentes papéis, confrontando posições diversas, comparando várias atitudes ou qualquer outro procedimento semelhante.<sup>34</sup> Neste nível, encontra-se, ainda o arcabouço neurofisiológico da comunicação falada. Aí, também, fundamentam-se os comportamentos comunicativos orais que se manifestam nos segundo e terceiro níveis. Há que se atentar, ainda, para o fato de que nesse ponto, provavelmente pode ser encontrada a origem de muitos problemas de saúde mental e, também, que para ele é orientada grande parte da ajuda psicoterapêutica e do aconselhamento.

O nível dois diz respeito à comunicação interpessoal ou diádica. Nele iniciam-se a maioria das análises das deficiências e bloqueio de comunicação, embora, haja muitos indícios de que deveriam começar no primeiro nível. As relações face-a-face que caracterizam esse nível parecem ser básicas de toda comunicação falada humana. Por outro lado, as extensões mecânicas e eletrônicas deste nível de comunicação, telefone, rádio, televisão - têm uma eficácia proporcional à fidelidade com que duplicam o comportamento de comunicação diádica.<sup>35</sup> É necessário destacar-se, além disso, o fenômeno das comunicações ilusórias ou superficiais que muitas vezes podem ocorrer neste nível, como decorrência de deformações neuróticas e dos respectivos mecanismos de defesa desencadeados pela presença e proximidade de outro. Ou, ainda, por cause das dificuldades decorrentes das estratificações sociais e, enfim, pela diversidade de valores, crenças e normas que os diferentes sistemas culturais acarretam.<sup>36</sup>

O terceiro nível consiste na comunicação falada pessoa-grupo. As pessoas são influenciadas por estarem com outras pessoas quando envolvidas em interações e eventos comunicativos. A circulação de mensagens ente os membros de um grupo, é importante por dois motivos.<sup>37</sup>

- o próprio surgimento do grupo, depende diretamente da comunicação vis

34. Menezes, E. Diatay Bezerra de - "Fundamentos Sociológicos da Comunicação", in Sã Adísia (Coord), "Fundamentos Científicos da Comunicação", Petrópolis: Vozes 1973, p. 178

35. Dance, F.E.X. - op. cit. p. 377

36. Menezes, E.D. Bezerra de - op. cit. p. 179

37. Id., ibid., p. 180

to que um grupo só existe através de trocas significativas entre seus membros.

- A persistência dos pequenos grupos na vida social é fato incontestável e de grande importância e poder mesmo numa dramada sociedade de massas.

É notório que em seu ato comunicacional o homem intenta influenciar ou trem. Resulta disso que se observem mudanças nos padrões comunicativos como decor rencia da própria presença de outras pessoas que interagem em termos de comunica ção com o indivíduo. Desta forma, o desempenho da pessoa num contexto social é uma função, que comporta no mínimo dois fatores:

- a própria estrutura personalógica do indivíduo
- os efeitos da presença e dos atos condutais do(s) outro(s) envolvido (s) na interação comunicativa.

A capacidade de eliciar respostas através de símbolos verbais é o que peculiariza o ato comunicacional do homem. Neste sentido, a comunicação oral torna se singular na medida em que se destacam seus atributos, símbolicos, uma vez que uma das qualidades exclusivas do ser humano é a de modelação de símbolos, muitas vezes, através da imposição de um significado adicional a um sinal. Desta forma, a tradução de um sinal em símbolos é efetivada por via da comunicação oral e da lin guagem.

Citando L. A. White, Frank Dance sumariza este aspecto: "Toda a cultura depende do símbolo"; neste nível, "enquanto que a fala, como uma capacidade huma na, é geneticamente comunicada, a capacidade de modelar símbolos, de usá-los e de ser por eles usado, é extra-geneticamente determinada. Isto constitui uma capacida de, acultureda, apreendida". Conclui, que "a cultura é o produto da socialização e é adquirida extrageneticamente".<sup>38</sup>

A comunicação origina-se e desenvolve-se num contexto social. Todavia, no quadro de referência da Psicologia "o comportamento verbal de uma pessoa, tal como outras formas de comportamento complexo, é o produto, presumivelmente, da in teração de uma quantidade de diferentes tipos de processos psicológicos. Assim, o



que uma pessoa diz, numa dada situação, é uma função não só da sua competência linguística (isto é, do que ela sabe como dizer) mas também de fatores tais como a sua motivação, suas crenças, sua história individual, suas atitudes, estado emocional, memória etc.<sup>39</sup>

x x x

A comunicação humana oral conduz via de regra a três funções<sup>40</sup> essenciais cuja ordenação, em termos cronológicos é dificultada pelo fato de se manifestarem no indivíduo em curtos intervalos de tempo.<sup>41</sup>

### 1.ª função: INTEGRAÇÃO DO INDIVÍDUO COM O SEU MEIO

O homem vive em e para um mundo altamente simbólico. É, nos primórdios de seu desenvolvimento, que vai formando o conceito de "eu" Meleod dá especial importância à formação deste conceito, destacando, dentro outras, a contribuição do filósofo social George Herbert Mead. Assim se exprime Meleod:<sup>42</sup> "Segundo Mead, uma criança não nasce com uma noção de "eu" porque uma entrada direta em sua própria existência é impossível. A criança percebe as outras pessoas como objetos e as reações a ela, como um objeto, por essas outras pessoas, também são por ela percebidas. Gradualmente, acaba por pensar-se um objeto e a formar uma atitude em relação a si mesma. Assim, o seu próprio "eu" é um "eu" social determinado pelas respostas que lhe são dadas por outros. Só se pode desenvolver num meio de comunicação social". Portanto, na concepção de Mead, o "eu" é modelado pela interação do recém-nascido como o meio experiencial e os outros percebidos e respondentes. Mes

39. Fodor, Jerry. A. et alii - "Psicolinguística e Teoria da Comunicação" in, Dance E.X. - op. cit. p. 204

40. O termo função é usado aqui no sentido que lhe é conferido por Frank Dance em sua pertinente distinção entre, os conceitos de função e propósito. "Desta forma a função seria, definida como "o que acontece como um resultado inevitável e natural de algo", enquanto propósito restringe-se "ao que pode ser feito com algo" - op. cit. p. 380

41. Id, ibid, p. 381

42. Meleod, Jack M. - "A contribuição da Psicologia para a Teoria de Comunicação Humana", in. Dance, Frank E.X. - op. cit. p. 264

mo que essa modelação do "eu" decorra em alguma patologia, pode-se inferir uma relação e é esta que se denomina "integração" pois é uma constante, não sendo, ainda, necessariamente, um êxito. Além do mais, a integração abrange também a assimilação pelo indivíduo da história da raça, do passado de sua sociedade e da sua cultura. Isto só se dá através da comunicação oral, do símbolo significante.<sup>43</sup>

x x x

## 2ª Função: DESENVOLVIMENTO DOS PROCESSOS MENTAIS

A proporção que o ser humano aumenta a sua capacidade de apreensão e percepção de estímulos para a aquisição da fala e para comunicar-se oralmente com o mundo, para a linguagem e, para a gradativa internalização da fala e da comunicação oral, simultaneamente, vão sendo desenvolvidos os processos mentais. Neste ponto, vale repetir uma assertiva de Paul Chanchard que é de extrema valia para todos os estudiosos da comunicação verbal: "Temos o inalienável dever de dotar todas as crianças - mesmo as mentalmente deficientes - com a máxima educação linguística (comunicação oral e linguagem), de modo que elas possam aperceber-se da soma total de suas potencialidades humanas..."<sup>44</sup> Neste sentido é atribuído à evento comunicativo, a nível verbal, uma dimensão de: nível superior;; pois, é através dela que se manifesta e é limitado a estrutura psicológica e o potencial cognitivo do homem.

## 3ª função: REGULAMENTAÇÃO DO COMPORTAMENTO HUMANO

Segundo Harley Shands, "é necessária uma considerável soma de treino para que os processos simbólicos assumam o controle de um ser humano". Esta função reguladora tem seu início no meio exterior ao indivíduo, e vai sendo paulatinamente interiorizada até adquirir foros de auto-regulamentação. Por fim, revela-se um instrumento consciente para controlar outros.<sup>45</sup>

As principais contribuições nessa área são oriundas de resultados de notáveis estudos sistemáticos de cientistas soviéticos.

x x x

43. Dance, F.E.X. - op. cit. p. 381

44. Id, ibid, p. 382

45. Id, ibid, p. 382

A interação é inerente à natureza humana. O ato comunicacional, numa acepção exclusiva ao ser humano, diz respeito "à operação de converter os dados sensoriais em bruto em informação para uso final na determinação do comportamento implícito ou explícito".<sup>46</sup> Desta forma, comunicação constitui-se na manipulação de símbolos ou sinais por alguém ou algum grupo perante outra pessoa ou grupo. Nela estão implícitas todas as operações psicológicas "que precedem ou coincidem com as transações de um indivíduo com o seu meio ambiente".<sup>47</sup> Essas interações entre pessoas têm lugar sempre num contexto organizado.

Portanto, é perfeitamente plausível a afirmativa de que a função basi ca da comunicação humana é desencadear e fortalecer sistemas comportamentais.

46. Thayer, Lee - "Comunicação e Teoria da Organização", in Dance, F.E.X - op.cit. p. 95

47. Id, ibid, p. 95

## CAPÍTULO III

## A Comunicação humana: Modelos

Comunicação humana e vida social são fenômenos intimamente conectados e interdependentes, isto porque não se pode conceber um homem empenhado em atividade comunicativa sem que esteja inserido em seu meio social e, da mesma forma, um sistema social só se revela como tal enquanto apoiado num sistema de comunicação.

Ao especificarmos as interrelações das componentes do evento de comunicação estamos pondo em relevo uma característica primordial deste fenômeno que operando em contínua mutação vem a constituir-se num processo. Assim a comunicação humana é um fluxo permanente de informações intercambiadas nas diversas situações sociais geradoras do processo e, também, por ele geradas. Os elementos do processo estão em contínua interação, cada um exercendo influência sobre todos os demais.

Berlo<sup>48</sup>, na análise dos ingredientes da comunicação, destaca como pontos principais de discussão:

- . quem esta comunicando
- . por que está comunicando
- . com quem se está comunicando.

Neste mesmo sentido, põe em destaque a necessidade de observar-se os comportamentos de comunicação e, especialmente, a importância das mensagens produzidas, isto é, o que as pessoas intentam comunicar bem como o estilo e a forma como são tratadas as mensagens. Preconiza, ainda, um exame dos meios de comunicação, a saber, os canais que as pessoas usam para que suas mensagens cheguem aos receptores.

x x x

48. Berlo, David K. - O processo da comunicação (trad.bras.) - Rio de Janeiro : Fundo de Cultura, 1972 - cap. 1 - p. 33



Modelo pode ser definido como uma representação isomórfica de certos aspectos de um aspecto mais amplo e mais complicado da realidade. Esta é uma definição encontrada em Siegel, que ainda estabelece distinção em modelo, paradigma e teoria. Dessarte, o paradigma representaria em sua essência, um esboço ou sumário de um plano de pesquisa; o modelo daria margem a hipóteses, caracterizando o desconhecido dentro de um quadro de referência conhecido, a teoria, por sua vez, seria elaborada a partir do estabelecimento de relações entre fatos e princípios.

Na literatura contemporânea observa-se um renovado e constante interesse dos estudiosos do evento comunicacional em elaborar modelos descritivos e/ou explicativos do processo de comunicação<sup>49</sup>. Tais esquemas analíticos, apesar de posicionados e fundamentados em quadros referenciais de maior complexidade e sistematização, apresentam muitos pontos de encontros com descrições sobre retórica, dialética e argumentação provenientes das obras de Platão, de Aristóteles, dos Estoicos, de Cícero e de Quintiliano.

Desses vários modelos alguns revelam-se de particular interesse quer pela atualidade com que se revestem quer pela precisão intentada ao descrever o processo de comunicação.

49. A esse respeito ver entre outros:

- Aristóteles - "Arte Retórica e Arte Poética" (Tr.bras.) S.Paulo: Difusão Européia do Livro, 1959
- Dance, F.E.X. (org) - Teoria da Comunicação Humana (Tr.bras.) S.Paulo: Cultrix 1973
- Menezes Eduardo Diatay Bezerra de - "Fundamentos Sociológicos da comunicação" - in, Sã, Adísia (org) - Fundamentos Científicos da Comunicação - Petrópolis - Vozes, 1973
- Penna, Antonio Gomes - "Comunicação e Linguagem" Rio de Janeiro - Editora Fundo de Cultura, 1970 p. 83-89
- Pfromm Netto, Samuel - Comunicação de Massa - Natureza, modelos, imagens - São Paulo - Livraria Pioneira Editora, 1972



Eis alguns deles:<sup>50</sup>

## 1 - Modelo de Aristóteles

Representa a primeira tentativa de descrição do processo de comunicação e, praticamente, permanece inalterado nos dias de hoje.

Aristóteles apresenta a seguinte tricotomia:

- a pessoa que fala (emissor)
- o discurso que pronuncia (mensagem)
- a pessoa que escuta (receptor)

Os modelos posteriores, em sua grande maioria, não divergem deste esquema aristotético. As alterações introduzidas, em sua grande parte, concerne em a forma ou a linguagem ou então, ao acréscimo ou à retirada de algum componente do processo. Isto, em última análise, só veio a beneficiar este clássico modelo, enriquecendo-o e tornando-o mais preciso.

## 2 - Modelo da Teoria da Informação de Shannon e Weaver

O matemático Claude Shannon e o engenheiro eletricitista Warren Weaver vivamente interessados no estudo matemático do processo comunicacional bem como com seus aspectos técnicos em termos de engenharia de comunicação, elaboravam este modelo em 1947. Não obstante, os cientistas sociais julgaram-no de especial utilidade para descrever a comunicação humana. De outro modo, numa abordagem eminentemente social do comunicativo, este modelo pareceu, sob certos aspectos, não muito adequado, uma vez que reduz o fenômeno ao nível de sistema geral para a comunicação eletrônica.

No entanto, o esquema Shannon-Weaver apresenta vários pontos de coerência com o proposto por Aristóteles. Seus componentes são:

- a fonte de informação: gera a informação bruta ou mensagem
- o transmissor: codifica a informação, sob forma adequada ao canal.

50. Além da supracitada bibliografia, pode-se encontrar uma descrição sistemática e cuidadosa dos modelos de nº 1 a 6 em Menezes. E. D. Bezerra de, op. cit. p. 162-171

- o sinal: informação codificada transmitida através do canal até um ponto de recepção
- o receptor: decodifica o sinal recebido a fim de recuperar a mensagem original
- o destinatário: representa a distinção final da informação.

Os elementos fonte, sinal, destinatário correspondem, respectivamente, ao emissor (pessoa que fala), ao discurso (mensagem) e à audiência (pessoa que escuta), do esquema aristotélico.

A preocupação dos referidos cientistas com o equipamento de circulação de informação patentia-se pelos dois elementos acrescidos: Transmissor - que envia a mensagem da fonte - e receptor - que capta a mensagem para o destinatário.

Segundo tal modelo, uma fonte de informação seleciona, dentro de um conjunto de possíveis mensagens, uma determinada mensagem, que é convertida em sinal pelo transmissor. O sinal, por sua vez, através do canal de comunicação é enviado ao receptor que, então, reconverte o sinal em mensagem, encaminhado - a ao seu destino. No curso do processo de transmissão, o sinal pode ficar sujeito ao efeito de distorções, erros etc, não desejados pela fonte (ruído).

Principalmente, na perspectiva dos sociólogos, este modelo apresenta alguns pontos passíveis de críticas e causadores de contravérsia. Um deles é o sentido unidirecional do modelo. Outro aspecto faz particular referência aos conceitos de sinal e ruído, que conferem uma abordagem reducionista a fatos eminentemente sócio-culturais, tais como mensagens e código-sumarizados no conceito de sinal - além das distorções e bloqueios humanos - sintetizados no conceito técnico de ruído.

Todavia, esta teoria de transmissão de sinais é considerada suficientemente geral, o que a torna passível de aplicação em diversos domínios da ciência, tais como, as áreas biológica, psicológica, social, linguística etc.

### 3 - Modelo de Lasswell

Harold D. Lasswell, cientista político, centra seus estudos nos problemas pertinentes aos massa-média. Sua contribuição na área comunicacional é

inestimável e torna-se singular, quando se atenta para o fato de que, na realidade, não chegou a apresentar o que se poderia chamar de um modelo do processo de comunicação, mas sim, um paradigma que se notabilizou pela influência que até hoje exerce na quase totalidade dos exames científicos e nos principais esquemas analíticos dos variados aspectos das comunicações de massa.

Este é o modelo descritivo proposto por Lasswell:

- Who ..... Quem (transmissor)
- Says What ..... Diz o quê (mensagem)
- In Which Channel ..... Em que canal (veículo)
- To Whom ..... A quem (receptor)
- With What Effect ..... Com que efeito (finalidade)

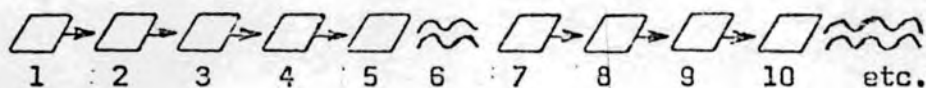
Sem esforço, podemos observar que a análise destas questões representam temas de grande parte das pesquisas nesta área. O próprio Lasswell denomina os diversos campos de investigação da seguinte forma:

- análise de controle: estudos sobre o "quem", o comunicador, com ênfase nos fatores que deflagram e orientam o ato de comunicação.
- análise de conteúdo: domínio dos especialistas interessados em "diz o quê", isto é, a mensagem em si.
- análise dos meios: é a área de preocupação dos pesquisadores dos diversos canais de comunicação, isto é, com os meios de comunicação interpessoal ou de massa: rádio, imprensa, cinema, telefone, conversação face a face etc.
- análise de audiência: o foco de interesse está centrado nas pessoas atingidas pela comunicação, cuseja, a audiência ou receptores
- análise do efeito: volta-se para o estudo das consequências produzidas sobre as audiências pela comunicação.

Este modelo de Lasswell, foi, posteriormente, desenvolvido por Holsti que sugere a adição de mais uma pergunta - "Por que?" - a qual envolveria causas, antecedentes ou intenções da mensagem.<sup>52</sup> Da resto, McGuire<sup>53</sup> (1969) também faz uso de um modelo similar, num estudo sobre mudanças de atitudes.

#### 4 - Modelo de Wendell Johnson

Apresenta o seguinte diagrama dos estados do processo comunicativo, em seu trabalho "People in Quandaries":<sup>54</sup>



Johnson formula seu esquema a partir de alguns pontos que considera básicos; tais como:

- a comunicação se reduz ao fato de "A falar com B"

- para sua eficácia, é imprescindível que seja sublinhado o fato de que a nível humano a comunicação se ocupa do significado - relação entre o símbolo e o fato, entre a linguagem e a realidade.

- as palavras representam fatos e os fatos implicam um mínimo de linguagem.

- as palavras expressam avaliações.

- finalmente, tudo isso opera algum efeito.

52. Holsti, O. R - "Content Analysis", in Lindzey G. e Aronson, E. (eds) - "The Handbook of social psychology" Vol.2 - Cambridge: Addison-Wesley, 1954 p.1062 - 1103

53. McGuire, W. J. - The nature of attitudes and attitude change, in Lindzey, G. e Aronson, E (eds) - "The Handbook of social psychology" - Vol.3 Addison - Wesley, 1969 p.136-314

54. Uma descrição sucinta deste modelo também pode ser encontrada em: Johnson, W - Palavras e não palavras: O mundo das não-palavras - O mundo das palavras", in Steinberg, Charles S- (org) Meio de Comunicação de Massa (trad.bras.) - São Paulo: Cultrix, 1972 - p. 49



Este diagrama que comporta várias etapas é explicado assim:

- 1 - Ocorrência de um evento que é fonte de estimulação sensorial,
- 2 - estimulando A através de qualquer de seus órgãos sensoriais,
- 3 - os resultantes impulsos nervosos vão em direção do cérebro de A e depois para seus músculos e glândulas, produzindo tensões, acusações pré-verbais, etc.
- 4 - as quais A começa a traduzir em palavras, de forma consonante com seus usuais padrões verbais,
- 5 - efetua A a "seleção, ou abstração de algumas delas, imputando-lhes alguma organização,
- 6 - através de ondas sonoras e luminosas A fala com B,
- 7 - cujos órgãos sensoriais (ouvidos, olhos etc.) recebem a estimulação de tais ondas,
- 8 - os consequentes impulsos nervosos se divergem, então, ao cérebro de B, e daí para seus músculos e glândulas, determinando tensões, sensações pré-verbais etc
- 9 - as quais B traduz em palavras, de acordo com seus costumeiros padrões verbais
- 10- então B seleciona ou abstrai algumas delas, arrumando-as de alguma forma, e aí B fala, ou age, estimulando A - ou alguém mais - e assim o processo de comunicação tem continuidade.

Desta forma, fica ressaltado, neste modelo de extrema simplicidade o caráter de processo da atividade comunicacional humana, o seu dinamismo, em particular modo quando ao abandonar os conceitos de "elementos" ou "componentes", o autor se refere a estádios ou etapas. No entanto, também torna-se alvo de críticas, uma vez que sua utilização não parece ser limitada exclusivamente a processos comunicativos de natureza verbal e face a face. Além disso, não dá ênfase ao contexto ou situação em que se acham as pessoas envolvidas no ato comunicacional, de forma implícita. Destarte concebe que o processo sempre é desencadeado a partir de estimulações externas (exterocepção), não estando incluídas aí as situações em que o indivíduo é impulsionado à ação por forças que emanam de estímulos internos de seu próprio sistema comportamental (onde se inclui a propriocepção).

##### 5 - Modelo de Hofstatter

Este psicólogo social apresenta um modelo para os processos gerais de comunicação, tanto humana, animal, fundamentado-se em proposições encontradas em trabalhos de Karl Buhler e em alguns conceitos da Teoria da Informação.

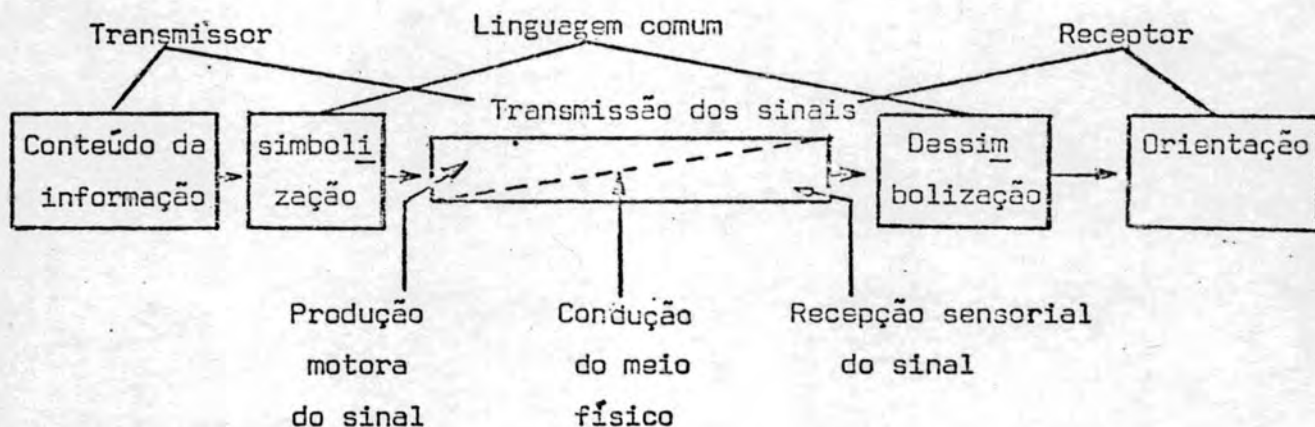
Sustenta Hofstatter que a linguagem se constitui no principal suporte da comunicação, consistindo ainda em sinais, que para serem entendidos exigem a mediação dos vários sentidos.

Atribui as seguintes funções dos sinais:

- expressão: assinala o estado e as intenções de quem os produz
- solicitação: exerce influência sobre quem os recebe
- representação: informe sobre objetos ou fatos.

Em resumo, descreve o autor:<sup>55</sup> "A mensagem a transmitir é cifrada por quem comunica os sinais (simbolização, encoding), os quais devem ser decifrados (dessimbolização, decoding) por quem os capta"

Eis o modelo apresentado:



A compreensão só se tornaria possível quando da sintonização das duas fases (cifrar e decifrar). O fator de distinção entre a linguagem humana e a dos animais é atribuído a hereditariedade desta concordância nos seres inferiores - por exemplo, a linguagem das abelhas - e à necessidade de o homem só alcançar esta sintonização através de longo e complicado processo de aprendizagem.

## 6. Modelo de Wilbur Schramm:

Representa uma interessante e bem formulada análise do processo de co

55. Menezes, E. D. Bezerra de - op. cit. p. 166

municação, mormente, por sua simplicidade e ênfase a alguns elementos do processo, em geral, esquecidos ou omitidos em outros modelos.

Nota-se, neste autor, duas fases: uma primeira de nítida inspiração no diagrama de Shannon e Weaver; e, uma fase posterior em que efetiva alterações objetivando adaptar seu esquema a comunicação humana por excelência

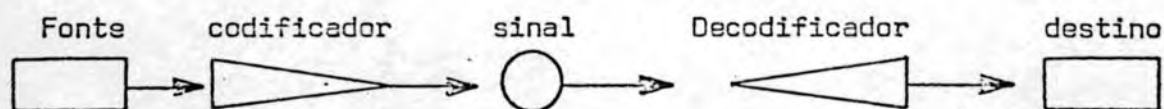
### 1.ª Etapa:

São tres os componentes básicos:

- fonte: uma pessoa ou organização (jornal, estação de rádio, editora etc)
- mensagem: assumindo formas várias tais como: tinta no papel, ondas sonoras no ar, impulsos de uma corrente elétrica, geito de mão ou qualquer outro sinal passível de interpretação.
- destino: pode ser uma outra pessoa que ouve, assiste ou lê, um grupo ou auditório etc.

Para transmissão da mensagem é imprescindível a sua codificação através de algum sistema de sinais. A consumação do fato comunicativo se dá apenas quando a mensagem codificada é recebida e interpretada no destino (decodificação)

O primeiro esquema apresentado é pois o seguinte:



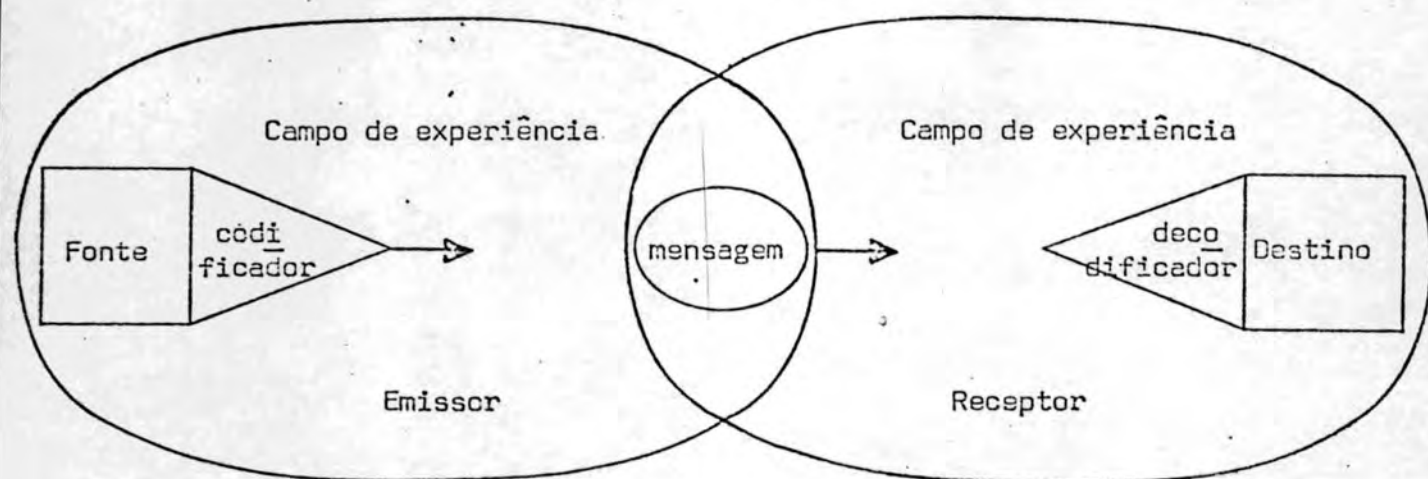
Sublinha Schramm o fato de que, frequentemente o ato comunicativo é interpessoal, isto é ocorre entre duas ou mais pessoas. No entanto, em alguns casos, observa-se, a comunicação intrapessoal, quando o emissor e o receptor constituem uma única e mesma pessoa. Desta forma, nesta forma de comunicação do indivíduo consigo mesmo, os elementos "fonte e codificador" e "decodificador e destino" aparecem fundidos.

De especial relevo neste modelo é a importância de que haja sintonia entre emissor e receptor. A complexidade deste fato torna-se notável quando se faz referência à comunicação humana, onde um receptor humano deve ser capaz de



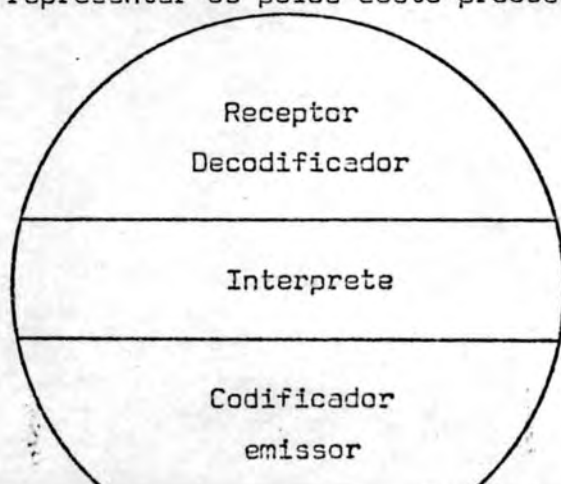
compreender um emissor humano. Neste caso, para que a efetividade do fluxo de informações seja assegurada torna-se necessário que tanto o emissor quanto o receptor utilizem um mesmo canal e uma linguagem comum (código). O emprêgo de códigos diferentes - línguas por exemplo - podem produzir, neste caso interferências se méticas.

## 2.ª Etapa



Neste modelo mais elaborado, os círculos devem ser encarados como a experiência acumulada por cada uma das pessoas que participam do ato comunicativo. Se não há experiência comum, a comunicação tornar-se-á praticamente impossível (os círculos aí não se superpõem). Se os círculos apresentam apenas uma pequa superfície em comum logo as experiências do emissor e do receptor são bastante diversificadas a circulação da mensagem entre eles vai ser dificultada no que concerne o seu significado e interpretação.

O autor introduz algumas modificações analíticas - decorrentes da evidência de que, numa situação comunicacional, cada pessoa constitui tanto um emissor como um receptor; recebe e transmite mensagens ou informações. Disto resulta que é possível representar os polos deste processo assim:

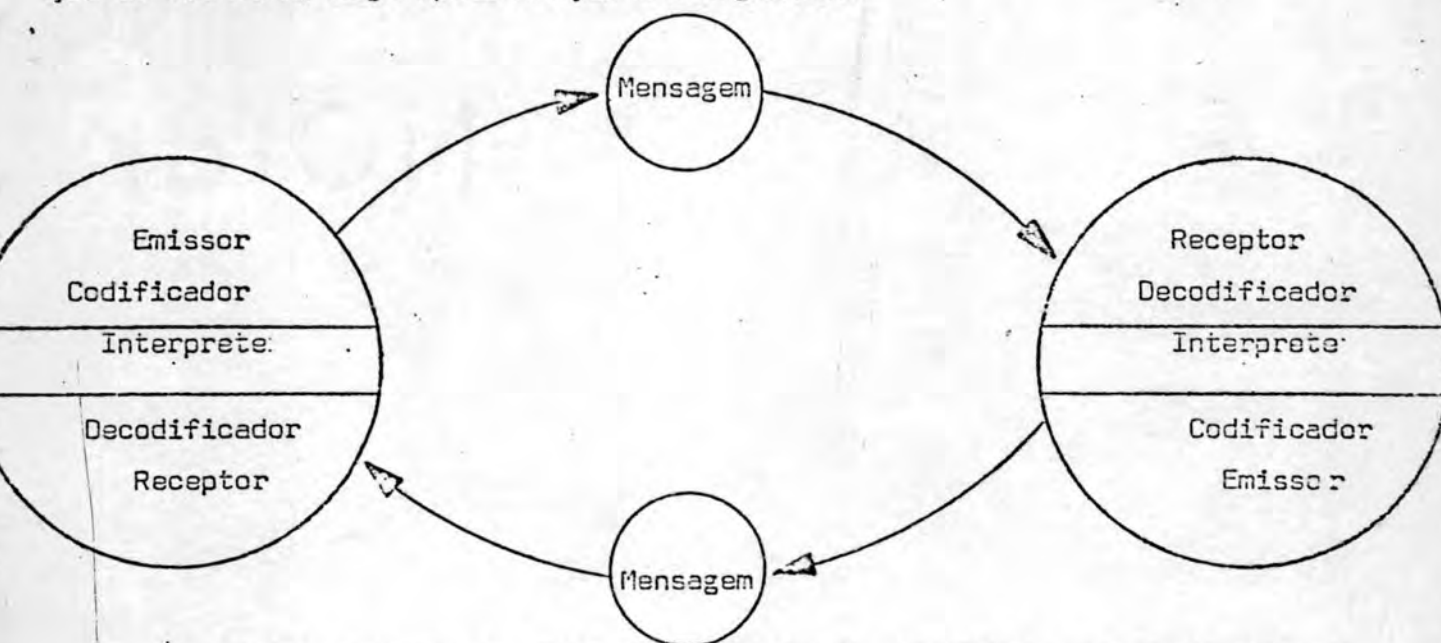




Portanto, quando alguém recebe uma mensagem qualquer codificada de alguma forma, deve decifrá-la para captar seu significado. A interpretação depende das condições ou do estado do receptor. A mensagem compreendida provoca determinada reação que pode ser expressa por meio de uma resposta, um simples gesto ou mesmo o silêncio. No caso de uma resposta verbal, a sua transmissão é antecedida da codificação e assim por diante. Assim constantemente ocorre a percepção de estímulos do meio interno e do ambiente circundante, os quais o indivíduo interpreta e logo após comunica algo.

O que se patência aí é que a afirmativa de que o processo de comunicação começa nalgum ponto para terminar noutra carece de verdade. Toda comunicação esta conectada de algum modo com as informações anteriores, assim como se ligará aos atos subsequentes. Na realidade as pessoas parecem representar peque - nos centros num quadro de distribuição do fluxo permanente da comunicação. Por tanto, a bem da precisão, pode-se dizer que os indivíduos constituem um subsiste ma mediador de um sistema mais amplo e abrangente.

Chega-se, assim ao último elemento do modelo de Schramm, que diz respeito ao que é convencionalmente chamado de retorno de comunicação, retro-informa - ção ou feedback, cuja apresentação é a seguinte:



Este processo de retorno de informação desempenha papel de destaque por que revela a forma pela qual estão sendo recebidas e interpretadas as mensagens: perguntas, repetição da afirmativa, acenos de cabeça, gestos, bocejos etc. tudo

pode funcionar como feedback.

Numa análise da contribuição de Schramm destaca-se ainda a ênfase que este autor atribui ao contexto ou sistema socio cultural resumido no conceito de campo de experiência. Além disso, a apresentação do modelo foi parte ou etapas respeita a natureza dinâmica do próprio comportamento comunicativo.

## 7. Modelo de David K. Berlo

Usualmente aplicado às diferentes situações em que ocorre comunicação seu esquema é constituído de seis elementos a saber:

- fonte de comunicação
- codificador
- mensagem
- canal
- decodificador
- receptor da comunicação

Dentro desta perspectiva, entende-se fonte como a pessoa ou grupo de pessoas com um objetivo para efetuar o ato comunicativo; portanto, a fonte refere-se àquele que intenta influenciar o comportamento do receptor através da emissão de uma mensagem informativa.

O codificador diz respeito ao componente estrutural da fonte que traduz a mensagem num código, numa linguagem, preparando a mensagem de tal forma que esta possa ser recebida adequadamente, expressando o objetivo da fonte. Pode ser a palavra oral ou escrita, sistemas pictóricos, música etc. Essa função codificadora é ainda executada pelas habilidades motoras da fonte: mecanismo vocal, sistema muscular etc.

A mensagem representa o próprio conteúdo informativo com que se projeta afetar o comportamento do receptor, exprimindo desta forma o objetivo da fonte. Na comunicação humana, a mensagem existe em forma física - a tradução de idéias, objetivos e intenções num código, num conjunto sistemático de símbolos.

O conceito de canal concerne ao meio escolhido para a transmissão da mensagem. É o intermediário, o condutor de mensagem. Tanto pode ser a massa de ar através da qual são enviadas as mensagens orais, como a quantidade de luz que

permite o receptor ler a mensagem codificada sob a forma escrita.

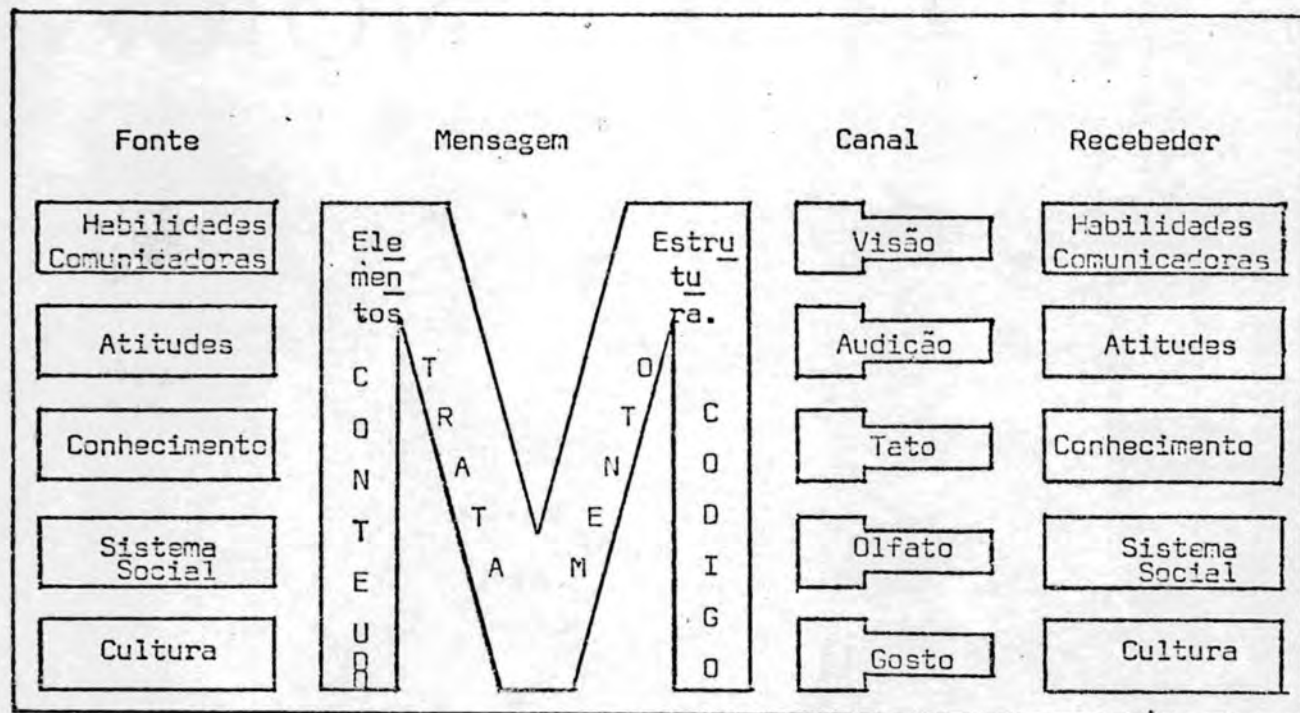
O receptor é a pessoa que se situa na outra extremidade do canal, constituindo-se no alvo da comunicação. Berlo ressalta, também, a imperiosidade de que fonte e receptor se constituam em sistemas similares para que ocorra o processo comunicacional. Portanto, a nível psicológico, o que sucede é que a fonte pretende produzir um estímulo e, se o receptor reage a ele, é indício de que houve comunicação; caso contrário, isto é, se não reagir, esta não teria ocorrido.

O decodificador é o último ingrediente proposto por Berlo. Da mesma forma que a fonte necessita de um codificador, o receptor também precisa de um decodificador responsável pela decifração da mensagem. Ao receptor cabe a tarefa de operar este processo de decodificação em função do qual as informações seriam traduzidas, estruturadas. O decodificador pode ser considerado como o conjunto de habilidades sensoriais do receptor.

Berlo salienta com muita propriedade que todo e qualquer modelo de comunicação não pode descurar do aspecto de processo característico do ato comunicacional, onde todos os elementos e fatores estão entrelaçados. Na análise deste processo não obstante, é necessário que suas partes sejam destacadas. Assim,<sup>56</sup> vale analisar as habilidades comunicadoras da fonte e do receptor, suas atitudes, seus níveis de conhecimentos, seus papéis em múltiplos sistemas sociais, e o contexto cultural em que se verificam os seus comportamentos de comunicação. Ao analisar a mensagem, é possível enfocar vários elementos ou estruturas referentes a escolha de código, conteúdo ou tratamento. Os canais podem ser considerados sob três perspectivas: mecanismos de ligação, veículos ou transportadores de veículos.

56. Berlo, D.K - op. cit. p. 67

Em resumo, o diagrama de Berlo seria:



#### 8. Modelo Helicoidal de Frank E.X. Dance

Frank Dance, especialista em comunicação oral e comunicação transcultural, destaca a natureza processual, dinâmica, móvel de todo e qualquer evento comunicativo. Desta maneira, um grande impulso para o estudo da comunicação em termos de processo foi dado inicialmente pela publicação do trabalho de Claude Shannon, no Bell System Technical Journal e da clássica obra de Norbert Wiener, "Cybernetics, or Control and Communication in the Animal and the Machine". A partir destas contribuições começa a proliferar e a popularizar-se um vocabulário quase que inteiramente novo no campo da comunicação. Nesta terminologia, um conceito adquire grande importância e popularidade retro-alimentação ou Feedback, que veio clarificar muitos campos de interação humana, até então, de difícil acessibilidade e inadequada compreensão. A este conceito deve-se à propagação do conceito de circularidade do processo de comunicação. Neste sentido, se, em épocas passadas, dominava a concepção de que a comunicação era linear, no entanto, "o princípio de retroalimentação, permitindo a análise do comportamento atual de modo a promover



ver uma alteração do comportamento futuro na base do êxito ou malogro do comportamento atual, constitui o motivo aparente da popularidade do modelo circular".<sup>57</sup>

Desta forma, embora a linearidade também sugira processo, a circularidade, todavia, realça o fato de queo que e como uma pessoa comunica tem um efeito que pode alterar a comunicação futura. No entanto, sua principal deficiência reside no aspecto de que, "se corretamente entendido, também sugere que a comunicação retrocede, perfazendo um círculo completo, para exatamente o mesmo ponto donde partiu."<sup>58</sup>

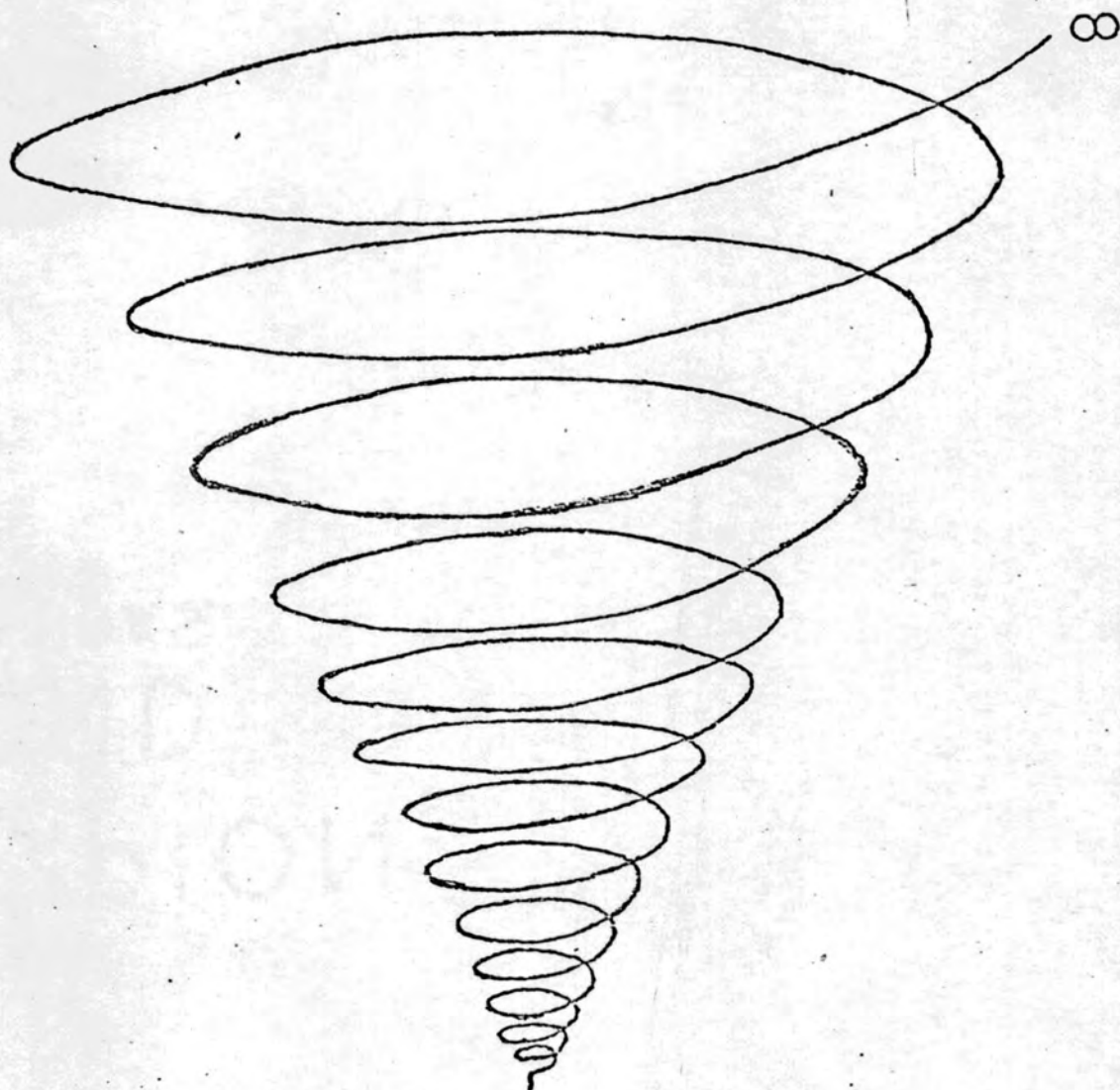
Em decorrência dessas considerações, Dance propõe a hélice como representação geométrica do processo comunicativo, uma vez que parece aliar as características desejáveis da linha reta e do círculo, ao mesmo tempo que evita as fraquezas de ambas as figuras.

Esclarecendo seu ponto de vista, Dance afirma,<sup>59</sup>: "Em qualquer momento que se queira, a hélice é um testemunho geométrico do conceito de que a comunicação, embora se desloque para diante, está no mesmo momento voltando sobre si própria e sendo afetada pelo seu comportamento passado, pois a próxima curva é fundamentalmente afetada pela curva de que surgiu. Contudo, mesmo lentamente, a helice pode libertar-se gradualmente das suas distorções de nível inferior. O processo de comunicação, tal como a hélice, está se movendo constantemente para diante e, no entanto, está sempre dependente, em certo grau, do passado que informa o presente e o futuro. O modelo de comunicação helicoidal oferece uma flexível e útil imagem geométrica para o exame do processo de comunicação.

57. Dance, F.E.X - op. cit. p. 372

58. Id, ibid.

59. Id, ibid., p. 373



Modelo da Comunicação Humana, segundo F.E.X. Dance: uma espiral helicoidal.

Este modelo representativo da comunicação humana evidencia que a hélice de comunicação do indivíduo, desde que é concebido, começa a se desenvolver e movimentar para diante e sobre si mesma, simultaneamente, uma vez que esta espiral progride sempre para cima cada vez que se retrai sobre si própria e recebe influência de suas anteriores conformações.

A contribuição de Dance adquire especial relevo quando se hipostasias a comunicação como um fenômeno relacional. A nível individual, a interação é condição sine qua non no processo de surgimento e identificação do "eu". Isto seria explicado pela existência de duas ou mais hélices interagindo e interconectando-se, de tal forma que, nessa interação a pessoa desenvolveria a sua própria identidade, mente e humanidade.

x x x

Os esquemas analíticos apresentados são usualmente de grande valia para a compreensão do processo comunicativo em geral e de modo especial, na dimensão tipicamente humana.

A comunicação supõe a existência dos vários elementos - emissor, código, mensagem, canal, receptor - mas, só se consuma quando o receptor estabelece certo grau de comunidade com a fonte. No âmbito da humanidade, a comunicação manifesta e consuma o relacionamento pessoal, num ciclo contínuo em que fonte se confunde com recipiente e vice-versa, compensando as perdas [anentropia] pela renovação, pelo enriquecimento constantes."<sup>60</sup>

É de particular importância que se sublinhe que o homem é o único ser que elabora e manipula símbolos, atribuindo-lhes significado e valor arbitrários. Além disso, cria ainda símbolos que representam outros símbolos.

Pode-se concluir que há um nível em que homens, animais e plantas compartilham códigos, no entanto, conforme acentua Hoagland,<sup>61</sup> o seu "segundo

60. Poyares, Walter Ramos - "Comunicação Social e Relações Públicas" - Rio de Janeiro: Agir, 1974 . p. 31

61 - Dance, F.E.X - op. cit. p. 379

sistema de informação nasceu quando o homem se tornou uma espécie distinta, dos seus predecessores simiescos... Esse sistema de informação é o da comunicação simbólica, linguístico-verbal, primeiro pela fala e depois pela escrita; e esse sistema de transmissão de informação é exclusivo da nossa espécie, um subproduto da evolução biológica do córtex cerebral do homem e da nossa postura bípede, libertando as nossas mãos para fins de manipulação. Em contraste com o código químico de informação, lentamente modificável, transmitido pelos genes, a transmissão verbal de informação de geração em geração por palavras e símbolos escritos é cumulativa e rápida".<sup>62</sup>

Desta forma, a interação humana tem lugar não apenas com sinais biológicos, mais ainda através de múltiplas representações simbólicas que vêm a constituir-se em produtos exclusivos da cultura humana.

62. A respeito dos esforços empreendidos pelo homem, no sentido de estender os seus naturais órgãos sensórios e motores, com o fito de transcender e aumentar a sua natureza há uma sucinta, mas esclarecedora apreciação em: Seminário, Franco Lo Presti - "Significato de Informazione Nel Tensiere e Nell Intelligenza" [Tese de Doutorado em Filosofia- Universidade de Genova] - 1974 - cap. IV: Cibernética, Informação e Cognição (versão em português).



## CAPÍTULO IV

## Comunicação Humana: um sistema relacional

O conceito de comunicação aflora em diversos campos da atividade científica, tais como Sociologia, Linguística, Psicologia, Economia, Filosofia, Antropologia; na Fisiologia do sistema nervoso, na Semiótica, na Engenharia da Comunicação. Essa conotação multidisciplinar enriquece sobremaneira o estudo do fenômeno comunicacional, cujas áreas comuns refletem e conectam as peculiaridades desses diversos domínios.

A comunicação constitui a infra-estrutura das relações entre os indivíduos na sociedade, porquanto, sendo um fenômeno eminentemente sócio-cultural, não são raras as vezes em que põe em destaque seu caráter de processo criador de laços, a sua estrutura relacional. Nesse aspecto particular, os meios de comunicação de massa exercem influência preponderante na dinâmica das relações interpessoais pois, ao reduzirem distâncias geográficas e suprimirem obstáculos culturais, propiciam ao indivíduo condições para estabelecer uma grande quantidade de contatos entre si.

A comunicação só emerge num contexto organizado, logo, só é passível de análise dentro do fluxo interativo, que posiciona os indivíduos, num contexto social, cujas características primordiais são dinamismo e complexidade. Tais sócio-sistemas então, decorreriam da necessidade inerente ao ser humano de relacionar seus atos comportamentais com a conduta de outros, objetivando a consecução de seus objetivos.

Para viver em sociedade, o homem se viu obrigado a desenvolver uma diversidade de sistemas de comunicação, sendo que, entre estes, se revestem de particular importância a fala e linguagem humana.

Ao analisar o fluxo interativo, confirma-se que este só se afetiva através de uma perfeita sintonia entre os participantes do evento comunicacional. Esta harmonia, especialmente no que tange ao sistema de codificação empregado, faz emergir a inteligibilidade, a compreensão. Em outras palavras: os conteúdos experienciais não são absolutamente transmissíveis de pessoa a pessoa, a não ser quando os organismos comunicantes apresentam estruturas similares e têm em comum a realidade referida.<sup>63</sup>

Definir o homem como um ser comunicante é defini-lo em sua essência. O ato comunicativo é fator básico para promover a adaptação do indivíduo ao meio, uma vez que, o comportamento adaptativo, só é consumado por via da totalidade de relações mantidas a nível intraindividual, interindividual, e sócio-cultural. Desta arte, o homem intenta influir na abência em sim mesmo e no comportamento dos outros. Isto é enfatizado por Berlo, quando afirma que "nosso objetivo básico na comunicação é tornarmos-nos agentes influentes, é afetarmos outros, nosso ambiente físico e nós próprios, é tornarmos-nos agentes determinantes, é termos opção no andamento das coisas. Em suma, nós nos comunicamos para influenciar - para afetar com intenção".<sup>64</sup> Conclui, por fim: "todo comportamento de comunicação tem um objetivo, uma meta, que é produzir certa reação".

Há que se entender, então, a comunicação como um processo que demanda interação entre os indivíduos que nele estão envolvidos. Para a avaliação da efetividade desta interação, parece ser pertinente a observação feita por Thayer.<sup>65</sup> "Parece desejável assinalar também, no nível de intercomunicação, que a estrutura da interação comunicativa pode ser sincrônica ou diacrônica - isto é, que um ou outro dos participantes, é, em alguns casos, um escoadouro ou ponto terminal para a troca mas, em outros casos, há uma modificação mútua de tal natureza que a consequência do encontro é um produto de interação mútua. No padrão sincrônico, o objetivo é uma regulação satisfatória ou "sincronização" de um ao outro; no padrão diacrônico, existe regulação mútua e algo parecido com o progresso no tempo, através do espaço conceitual (e/ou efetivo). É claro, qualquer encontro comunicativo também fornece uma experiência a cada um dos participantes, a qual se converte, então, num aspecto do contexto em que futuros encontros ocorrerão. Assim, os contextos em que a comunicação ocorre estão constantemente evoluindo; daí a ênfase sobre a dimensão diacrônica na maioria da intercomunicação".

64. Berlo, D.K. - op. at. - p. 20

65. Thayer, Lee - "Comunicação e Teoria da Organização" in Dance [org] op. cit. p.

Nesta assertiva, fica ainda explicitado de forma o objetivo o posicionamento da comunicação como um evento capaz de modificar o comportamento do indivíduo, que Hovland pioneiramente já enfatizara ao definir comunicação como um "processo por meio do qual o indivíduo (o comunicador) transmite estímulos (geralmente símbolos verbais) para modificar o comportamento de outros indivíduos (receptores)".<sup>66</sup>

A adaptação do homem ao meio é promovido por um conjunto de relações estabelecidas entre a pessoa e seus referentes - o mundo, ele próprio, outro (s) pessoa (s). Tal conjunto de relações é resultante de dois sistemas independentes.<sup>67</sup>

- Sistema sensorial-perceptivo (função de receptor)
- Sistema efetor (função de emissor de mensagens ou informações)

Neste ponto, adquire especial relevo um outro processo que é crucial em termos comunicacionais: a percepção, elo fundamental entre o indivíduo e o meio. Por ser o componente básico da experiência, a estrutura perceptiva reflete-se em atividades mentais mais complexas, inclusive atos comunicativos. Dentro do quadro de referência do evento comunicacional, a percepção é primariamente um processo de inferência e categorização.<sup>68</sup> À medida que o conjunto perceptivo é ampliado, revelando-se como mais complexo e rico de padrões, através da experiência, mais capaz se torna o indivíduo de extrair informação do ambiente.<sup>69</sup> É, em For-  
gus ainda que se encontra relacionado o ato perceptivo com o próprio processo de extração de informação do meio da realidade externa.

Um elemento qualquer só adquire significado para o homem, quando faz referência a uma estrutura de significação, o que implica uma relação essencial e existencial entre o sujeito e o seu mundo.

66. Melo, J. M. de - cp. cit. p. 25

67. Menezes, E. D. B. de - op. cit. 158

68. Id, ibid.

69. Forgas, R. H. - "Percepção: o processo básico do desenvolvimento cognitivo" (Tr. bras.) São Paulo B. de Herder, 1971 cap. 1



Através do processo perceptual, é que a realidade percebida pode ser estruturada. Isto porque a percepção diz respeito primeiramente, à recepção e à interpretação significativa de informação captada pelos mecanismos sensoriais. Essa natureza estruturante da percepção, emana do fato de que não se apreende o objetos ou elementos isolados, mas sim dados organizados em um contexto, em um sistema estruturado de padrões de relações, que, especificamente a nível comportamental constituem o núcleo da experiência. Os objetos isolados, portanto, só adquirem significação na medida em que suas funções são percebidas dentro de uma relação abrangente. O significado só é dado pelo contexto, ou seja, pela estrutura referencial: relações físicas, verbais ou sociais.<sup>70</sup>

Sintetizando de forma notável este aspecto, assim se exprime E. Diatay B. de Menezes:<sup>71</sup> "os estímulos só podem ser percebidos dentro de um quadro de referência que lhes atribui significado, pois, somente a estrutura é que é capaz de dar sentido ao que ela estrutura".<sup>72</sup> Mais adiante, sublinha que uma estrutura pode ser definida como um padrão de relações entre partes ou elementos constitutivos. Então, se realmente a conduta se realiza por via dos sistemas sensorial e efetor, pode-se afirmar que a comunicação não pode prescindir para a sua efetiva

70. Esta abordagem apresenta grande similitude com o conceito de referentes enfatizando pelos especialistas da Semântica, conforme ressalva Diatay Menezes-  
op. cit. p. 159

71. Id. ibid.

72. O grifo é nosso conferir nota no rodapé no próprio autor onde evidencia a duplicidade de sentido no uso do termo estrutura, que aparece como substantivo e como verbo. Apenas pela estrutura da frase é que pode saber o que cada um significa. (op. cit. p. 159)



ção de uma relação isomórfica,<sup>73</sup> isto é de correspondência entre tais estruturas.<sup>74</sup>

A comunicação enfocada como um processo salienta a natureza dinâmica, contínua, mutável e em evolução dos acontecimentos e as relações aí inseridos. Neste ponto de vista, é excepcional a contribuição de Forgas ao destacar a importância da Teoria de Informação para o estudo do ato perceptual. Forgas aborda o assunto, colocando que a teoria da informação "se preocupa com a codificação de uma mensagem numa determinada fonte" (entrada) sua transmissão por um canal de comunicação e sua decifração no lugar de destino (saída) .... Os psicólogos empregam esta abordagem quando, ao atacar vários problemas, consideram o organismo como o canal de comunicação, os estímulos ou a energia física, como entrada, e as respostas, como saída".<sup>76</sup>

Apresenta um diagrama desta abordagem da teoria da informação em Psicologia, onde salienta que o organismo não é um canal de comunicação estático, desta forma, emerge a retroação, em virtude das propriedades do canal de comunicação modificarem os aspectos aparentes dos estímulos e, as respostas, por seu turno, tam

73. Isomorfismo: identidade de forma ou de estrutura entre dois sistemas de conteúdos diferentes. É neste conceito que está fundamentada a analogia estrutural.

74. Para um estudo mais profundo desse caráter organizacional do ato perceptivo, remonta-se as contribuições oriundas da Escola Gestáltica, cujo trabalho neste campo é notável. A esse respeito, além da já citada obra de Forgas, consultar:

- Guillaume, P. - "Psicologia da Forma", São Paulo, 1960
- Penna, A.G. - "Percepção e Realidade" - Brasil: Fundo de Cultura 1966
- Penna, A.G. - "Percepção e Aprendizagem" - Brasil: Fundo de Cultura 1968
- Vernon, M.D. - "Percepção e Experiência" - S.Paulo Perspectiva, 1974
- Vernon, M.D. - "Psicologia de la Percepcion" (tr.esp.) Buenos Aires: Ediciones Hormé, 1967

75. Op. cit. cap. 1

76. Id. ibid. p. 14

bem alteram as propriedades do canal. Há que se deixar claro, então, que a maneira pela qual a informação é extraída de estímulos sucessivos é afetada "não só pelo que está contido no estímulo e pelos conjuntos que empregamos no processo, como também pela resposta perceptiva precedente, que emitimos"<sup>77</sup> No diagrama apresentado pelo autor "fica evidente que os estímulos, as respostas e o organismo representam um sistema complexo de interação no qual a variação, numa parte do sistema, pode afetar a variação em qualquer outra parte. O organismo extrai informação só da situação do estímulo (ou mensagem) mas de dentro de si mesmo também. Isto é especialmente verdadeiro quanto ao ser humano."<sup>78</sup>

Conclui-se então que é essencial, na análise do processo comunicativo como um fenômeno relacional, enfatizar o dinamismo perceptivo. Ora, se a conduta basicamente tem o propósito de adaptar o indivíduo às exigências mutáveis do ambiente, sua eficácia, nesse sentido, depende da manipulação adequada da vasta gama de informações sobre o meio circundante e, para tal, os processos perceptuais tornam-se imprescindíveis.<sup>79</sup>

x x x

Comunicação definida em termos relacionais pressupõe, obviamente um intercâmbio entre os comunicantes, de tal forma que seja propiciada a transmissão e permuta de experiências, conhecimentos e efetividade.

O conteúdo comunicado necessita de uma forma sensorial para a sua transmissão, operando, pois, através de sinais (signos). Tais sinais encerram, numa relação significativa, tanto conteúdo significado (abstrato porquanto psicológico), como a forma significante (concreta). Destarte, toda comunicação se opera através de signos e, nesse sentido, a significação seria o próprio objeto do ato comunicativo.

A comunicação assume para Oliver<sup>80</sup> um caráter de "processo dual de for

77. ID. *ibid.*

78. Id. *ibid.*

79. Penna, A.G. - "Percepção e Realidade" - p. 18

80. Oliver, Robert T. - "Contribuições dos especialistas em língua falada para o estudo da comunicação humana" - in Dance - *op. cit.* - p. 345

necimento e resposta a estímulos. O processo é frequentemente descrito como uma fonte que codifica uma mensagem, depois transmite-a através de um canal para um receptor, que decodifica então a mensagem, reage a esta e, desta maneira, fornece alguma forma de retroalimentação (feedback), que deve ser registrada pelo comunicador e influenciar o sistema de codificação que ele está usando".

Há que se relembrar, então, que o comportamento verbal demanda um sistema simbólico. Dois ou mais indivíduos só podem comerciar informações significativas entre si, na medida em que acatam determinadas normas sociais de comportamento e desempenho - em particular modo de comportamento linguístico.

A linguagem humana, não obstante, peculiariza-se por transcender o nível orgânico - que se caracteriza por ser um sistema intrincado de emissão de sons - para se constituir na própria expressão do pensamento.

O desenvolvimento da linguagem reflete-se, assim, no próprio pensamento, uma vez que pode-se assinalar a interdependência entre ambos, visto que o pensamento é estruturado, organizado com a linguagem e, a emergência de novos pensamentos decorre da estrutura linguística.

Segundo Jakobson, numa análise dos fatores fundamentais da comunicação linguística, esta constituir-se-ia em qualquer ato de fala envolvendo uma mensagem e quatro elementos adjacentes a esta: o emissor, o receptor, o tema (topic) da mensagem e o código utilizado; a relação entre esses quatro elementos é variável. Neste ponto, coloca-se em posição contrária a E. Sapir que analisa os fenômenos linguísticos principalmente do ponto de vista de sua "função cognitiva" para ele a função essencial da linguagem. Para Jakobson, no entanto, a ênfase da comunicação linguística deve ser deslocada da mensagem, do tema para os dois protagonistas do ato de comunicação: o emissor e o receptor.<sup>82</sup> Mais adiante põe em destaque as permutações e interações possíveis entre os fatores da comunicação linguística, afirmando que "o problema essencial para a análise do discurso é o do código comum ao emissor e ao receptor e subjacente à troca de mensagens. Qualquer comunicação seria impossível na ausência de um certo repertório de "possibilidades preconcebidas ou de representações pré-fabricadas como dizem os engenheiros, e notadamente D.M. Mackay, um dos mais próximos dos linguistas, entre eles."<sup>83</sup>

81. Jakobson, Roman - "Linguística e Comunicação" (tr. bras.) São Paulo Cultrix, 197 p. 19

82. Id. *ibid.* p. 19

83. Id. *ibid.* p. 21



Nesta perspectiva, pode-se entrever na contribuição de Jakobson, a natureza basicamente psicológica do evento comunicativo, que aflora no momento em que se torna possível dinamizar seu aspecto de relação, o qual abarca idéias e significados existentes na mente de um indivíduo que intenta, por sua vez, transpor-los para a mente de um outro intérprete e, para tal, precisa manipular um sistema físico de linguagem.

A nível pragmático, a comunicação revela-se um processo de interação sendo, portanto inegáveis os seus efeitos sobre o comportamento dos indivíduos. Este ponto é salientado com muita propriedade por Berlo, quando afirma que "o conceito de interação é fundamental para o entendimento do conceito de processo na comunicação. A comunicação representa uma tentativa de conjugar dois organismos, de cobrir a lacuna entre dois indivíduos pela produção e recepção de mensagens que tenham sentido para ambos."<sup>84</sup> Mais adiante, sustenta ainda que a interação se constitui na meta da comunicação humana.

Portanto, o processo da comunicação humana parece identificar-se plenamente com o processo de interação, não se constituindo num fenômeno unilateral.

x x x

Tradicionalmente, o estudo da comunicação humana é subdividido em tres áreas: sintaxe, semântica e pragmática.<sup>85</sup> Esta classificação remonta a Char

84. Berlo, D.K. - op. cit. p. 119

85. Confeir a esse respeito, além da citada obra de Charles Morris:

- Penna, A.G. - "Comunicação e Linguagem" - Brasil: Fundo de Cultura, 1970 pp. 22/23
- Morris, Charles - "Signos, Lenguaje y Conduta" (tr.esp.) Buenos Aires: Losada S.A. - pp. 239/242
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet Helmick; Jackson, Don d: "Pragmática da Comunicação Humana: um Estudo dos Padrões, Patologias e Paradoxos da Interação" (tr.bras.) São Paulo: Cultrix, 1973 - pp. 18/19



les W. Morris, em sua obra "Foundations of the Theory of Signs", sendo posteriormente adotada por Rudolph Carnap para o estudo da Semiótica.

A Sintaxe abrange os problemas de transmissão de informação. É o campo pelo qual o teórico da informação revela maior interesse. As contribuições são referentes aos problemas de código, canais, capacidade, ruído, redundância e outras propriedades estatísticas da linguagem. Não há preocupação com significado dos símbolos das mensagens.

Quanto à Semântica, interessa-se essencialmente pelo significado. O conceito básico aí é que toda informação compartilhada pressupõe uma convenção semântica uma vez que é possível a transmissão de séries de símbolos com exatidão sintática, mas que permaneceriam isentos de significado, se o emissor e o receptor não tivessem concordado previamente com sua significação.

No âmbito da Pragmática, destaca-se o fato de que a comunicação afeta o comportamento. Refere-se, portanto, aos efeitos comportamentais da comunicação. A Pragmática não abrange apenas os dados pertinentes às palavras, suas configurações e significados que constituem os dados da sintaxe e da semântica, mas também os seus concomitantes não verbais e a linguagem do corpo. Neste enfoque, todo comportamento, não só a fala, é comunicação e por outro lado, toda a comunicação afeta o comportamento. Há aí um interesse centrado na relação emissor - receptor tal como é mediada pela comunicação, visto que se há efeito da comunicação sobre o receptor, há também efeito da reação do receptor sobre o emissor. De resto é a perspectiva adotada por grande número de psicólogos, Sociólogos, linguistas.<sup>85</sup>

Corroborando a posição de F.H. George, in "The Brain as a Computer" Watzlawick et alii afirmam a interdependência desse campos, apesar de poderem ser delimitados em termos conceituais, uma vez que "em muitos aspectos é válido afirmar que a Sintaxe é Lógica Matemática, que a Semântica é Filosofia ou Filosofia da Ciência e que a Pragmática é Psicologia, mas esses campos não são, realmente todos distintos".<sup>87</sup>

86. Entre esses últimos, já foi abordado neste estudo o enfoque de Raman Jakobson. Vide nota de rodapé nº 82 deste mesmo capítulo

87. Watzlawick et alii - op. cit. 20

Cherry, ao estabelecer distinção entre símbolos e signo, conceitua este último como designação de qualquer evento físico usado em comunicação - de ser humano, animal ou máquina.<sup>88</sup> Afirma, então, que o estudo do fenômeno comunicacional deve ser centrado no estudo dos signos usados em comunicação, além das regras que atuam sobre eles e sobre os indivíduos que os manipulam.

Morris, inspirando-se na filosofia de Charles Peirce, num estudo efetuado sobre os sistemas de linguagem e de signos, distingue as seguintes regras que regeriam estes:

- a) regras sintáticas: relações entre signos
- b) regras semânticas: relações entre signos e coisas, ações, relações etc.
- c) regras pragmáticas: relações entre os signos e seus usuários.

x x x

O caráter mutante e fluido da comunicação define-a como um processo tão complexo quanto o próprio comportamento humano.

Numa perspectiva relacional, a interação - processo social básico - reflete um esforço para a convergência de perspectivas, a reciprocidade de pontos de vista.

A interdependência entre o indivíduo e o meio dá relevo ao conceito de troca de informação, que é basilar em todo e qualquer desempenho comunicativo. A utilização e permuta de informações define a comunicação simbólica, que, por seu cunho social e histórico, implica comunidade de experiências significativas.

A intercomunicação humana pressupõe uma organização estruturada em um conjunto de regras que propicia adequar ou melhorar o nível de adaptação desta organização face a uma atividade orientada para um objetivo. Em síntese: Comunicar implica em compartilhar elementos de comportamento ou modos de vida, pela existência de um conjunto de normas.

88. Cherry, C. - "A Comunicação Humana" - p. 28

No entanto, a comunicação, por envolver um intercâmbio de mensagens , conduz à uma observação de grande pertinência e decorrente do fato de que, física<sup>89</sup>mente, a transmissão de sinais ou signos - audíveis, visuais, tácticos, não caracterizam o ato comunicativo, pois, um signo, ao ser apreendido pelo receptor, pos sui unicamente a potencialidade de seleccionar nele respostas.

Em consonância com Eliezer Schneider<sup>89</sup> é possível afirmar que "a existên<sup>89</sup>cia de um sistema de comunicação, juntamente com outros sistemas - económico, socializador da criança, de autoridade de cerimônias e ritos - é um dos pré- requisitos mínimos para a existência da sociedade".

Neste sentido, é válido concluir que o homem pertence a um cosmos social do qual participa pela interacção com os outros indivíduos e com a ambiência. Destarte, a essência da comunicação é obter uma adequada sintonia entre emissor e receptor em relação a determinada mensagem.



## CAPÍTULO V:

## Comunicação humana: a conduta como mensagem

No estudo da comunicação, grande parte do interesse recai sobre o estudo das mensagens mormente, no que tange a sua produção, organização, estrutura e vinculação no âmbito sócio-cultural. É pertinente então afirmar-se que em toda e qualquer cultura, tanto o comportamento como os seus produtos podem ser, de forma, seletiva e em termos de comunicação, passíveis de organização, uso, tratamentos e interpretação. Assim, qualquer comportamento ou objeto pode ser comunicativo.

Neste sentido, pode-se enfocar a comunicação como interação social através de mensagens, que se constituiriam em "ocorrências formalmente codificadas, simbólicas ou representacionais, de alguma significação compartilhada numa cultura, produzidas com a finalidade de evocar significação."<sup>90</sup> De modo específico, no que respeita a comunicação humana, pode ser considerada como um evento em que há a produção e emissão de mensagem por um indivíduo e a recepção desta mensagem por alguém.

Na referente literatura contemporânea, observa-se que os psicólogos voltados para os problemas de comunicação tendem a dar mais realce aos processos de permuta de informação do que aos produtos finais do comportamento humano.

No desempenho comunicativo, as mensagens raramente são emitidas por um canal exclusivo. Se no ato de falar é a voz que conduz a mensagem principal, é evidente que simultaneamente outras mensagens são emitidas: a expressão facial, olhar, gestos, relações da mensagens com informações anteriores e ulteriores. Isto tem origem na multiplicidade de meios e instrumentos de comunicação que o homem dispõe no intercâmbio comunicativo o qual abrangeria fala, língua-gem, gesto, ritmo, odor etc.

No entanto, se a comunicação humana ficar restrita ao plano sensorial portanto, as informações variarão de acordo com os diferentes receptores: visual, auditivo, tátil, térmico, olfativo etc -, excluir-se-ia assim a caracte<sup>r</sup>ística distintiva do fenómeno comunicativo no homem que é sua natureza relacional, a sua dimensão sócio cultural.

90. Gerbner, George - "Os meios de comunicação de Massa e a Teoria da comunicação Humana" - in, Dance, F.E.X (org.) op. cit. p. 61



O indivíduo inserido em seu meio social está em permanente interação com outros seres humanos e é a comunicação que veicula essa interação. A atividade de interação é um sistema de mensagens, onde a linguagem oral está incluída de forma específica. "A fala reforçada pelo tom de voz e pelos gestos, é uma das formas mais elaboradas de interação e a escrita é uma forma especial que usa símbolos especificamente elaborados."<sup>91</sup> Desta forma, "a interação jaz no centro do universo da cultura e tudo cresce dela"<sup>92</sup>

Parece plausível afirmar-se, então que os organismos se constituem em sistemas abertos que mantêm o seu estado constante e até evoluem para esta dos de maior complexidade por meio de um intercâmbio constante de energia e informação com o seu meio ambiente... Para sobreviver qualquer organismo tem de obter não só as substâncias necessárias ao seu metabolismo, mas, também as informações adequadas sobre o mundo circundante."<sup>93</sup>

No estudo do comportamento, é imprescindível que não se deixe de abstrair os efeitos do comportamento sobre outros, as reações derivadas dele e o nicho contextual em que ocorre de tal modo que o foco de atenção se localize no estudo das manifestações observáveis da relação."<sup>94</sup>

Assim, no plano pragmático, todo o comportamento - verbal ou não-verbal - é comunicação e, por outro lado, toda a comunicação afeta o comportamento. Isto quer dizer que a atividade comunicativa é um fenômeno interacional, onde o comportamento de um indivíduo afeta a conduta do outro e, do mesmo modo, o que este faz influencia a ação do primeiro. Ambos, no entanto, influem e recebem influência do contexto em que suas interações emergem. Obvia-se desta forma, que, numa situação interacional, todo comportamento tem valor de mensagem, isto

91. Brasil, João Pompeu de Souza - "Fundamentos Antropológicos da Comunicação" in Sá, Adísia (coord) - op. cit. p. 96

92. Id, ibid, p. 97

93. Watzlawick, P. et alii - op. cit. p. 235

94. Id, ibid. p. 18

é, adquire foros de comunicação. A interação pode ser definida, nesta perspectiva, como uma série de mensagens permutadas entre pessoas.

Na comunicação interpessoal, tanto o emissor quanto o receptor agem e reagem em função dos sinais ou dos símbolos que circulam neste contexto. O emissor adota determinada conduta com a função específica de comunicar alguma coisa a outrem, emitindo assim uma mensagem que traduz sua deliberação em transmitir algo. O receptor é o alvo da mensagem no encontro interpessoal.

Por outro lado, o emissor coloca no conteúdo da mensagem muitas informações referentes a si mesmo, "misturando-se e diluindo-se no próprio fenômeno da comunicação."<sup>95</sup> Portanto, o ato comunicacional não concebe a dissociação entre mensagem e emissor por ser "um fenômeno global onde se transmitem pessoa e mensagem como um todo. Na emissão da mensagem ingressam na ação comunicação, como fenômenos simultâneos, o emissor, sua cosmovisão (filosofia de vida e os sinais constituintes da mensagem)."<sup>96</sup>

No que concerne aos receptores, estes apreendem a mensagem em sua globalidade, esforçando-se em captar a mensagem isolada de sua fonte emissora, não obstante, também responder de forma global e abrangente "Em síntese, nessas trocas de mensagens, os indivíduos comunicantes são compelidos a fazerem "contínuas correções e remanejamentos psicológicos do universo conceitual de maneira a preservar a compreensão".<sup>97</sup>

Portanto, adotando-se a acepção de Berlo, a mensagem seria o produto físico real do codificador-fonte. Desta forma, "quando falamos, o discurso é a mensagem. Se escrevemos, a escrita é a mensagem. Ao pintarmos, a pintura é a mensagem. Quando gesticulamos, os movimentos dos braços, as expressões do rosto são a mensagem."<sup>98</sup>

95. Pereira, José Maria Nascimento - "Fundamentos Psicológicos de Comunicação", in Sá, Edísia (coord) - op. cit. p. 129

96. Id, ibid, p. 130

97. Id, ibid.

98. Berlo, D.K. op. cit. p. 54

Por outro lado, os efeitos da comunicação estão conectados com a produção, transmissão e recepção de mensagens. Estas, por sua vez, "são os produtos de comportamentos relacionados com os estados internos das pessoas ... São os produtos do homem, os resultados do seu esforço por codificar idéias .. São produtos humanos destinados a produzir efeitos sobre seres humanos".<sup>99</sup>

No encontro comunicativo, é preciso que seja encontrado um denominador comum nos sistemas de memória do emissor e do destinatário das mensagens, a fim de que estas atinjam, os objetivos desejados. Para tal, faz-se necessário um sistema coletivo de sinais e símbolos preestabelecidos - o código.<sup>100</sup> É a partir do código é que o receptor tem condições de captar e compreender a mensagens.

O receptor verifica, assim, que a mensagem é uma combinação de elementos constituintes - frases, palavras, fonemas - selecionados do repertório de todos os constituintes possíveis (código). É neste sentido que Jakobson afirma que "os constituintes de qualquer mensagens estão, necessariamente, ligados ao código, por uma relação interna, e a mensagem, por uma relação externa. A linguagem, em seus diferentes aspectos, utiliza os dois modos de relação. Quer mensagens sejam trocadas ou a comunicação proceda de modo unilateral do remetente ao destinatário, é preciso que, de um modo ou de outro, uma forma de contiguidade exista entre os protagonistas do ato da fala para que a transmissão da mensagem seja assegurada. A separação no espaço, e muitas vezes no tempo, de dois indivíduos, o remetente e o destinatário, é franqueada graças a uma relação interna: deve haver certa equivalência entre os símbolos utilizados pelo remetente e os que o destinatário conhece e interpreta. Sem tal equivalência, a mensagem se torna infrutífera - mesmo quando atinge o receptor, não o afeta."<sup>101</sup>

Watzlawick et alii<sup>102</sup>, pressupõem que qualquer comunicação implica em

99. Id. *ibid.* p. 151

100. Segundo Berlo, código é tudo o que contém um grupo de elementos (o vocabulário) e um conjunto de métodos para combinar esses elementos de forma significativa (sintaxe) - *op. cit.* p. 57

101- Jakobson, R - "Linguística e Comunicação" - p. 41

102. Watzlawick et alii - *op. cit.* p. 48 e seguintes



um compromisso que define a maneira pela qual o emissor focaliza suas relações com o receptor. No evento comunicacional, além da singela transmissão de informações, ocorre a exigência de uma conduta. De acordo com Bateson, esses autores denominam essas duas operações de aspectos de "relato" e de "ordem".

O aspecto de "relato" liga-se à transmissão de informação e, portanto, identificando-se com o conteúdo da mensagem, no que tange à comunicação humana.

O aspecto de "ordem" diz respeito ao tipo de mensagem e a forma como deve ser considerada; isto é, refere-se às próprias relações existentes entre os comunicantes.

Resumindo, estabelecem eles o seguinte axioma: "Toda a comunicação tem um aspecto de conteúdo e um aspecto de comunicação tais que o segundo classifica o primeiro e é, portanto, uma metacomunicação".

X X X

A interação que, em última instância, define-se como permuta de mensagens entre comunicantes é uma característica básica da comunicação.

Estando em atividade ou não, proferindo palavras ou mantendo-se em silêncio, desempenhando qualquer papel ou simplesmente negando sua cooperação, o homem está se comunicando. Neste sentido, a conduta humana tem valor de mensagem pois, o foco da comunicação humana assenta na troca de mensagens em uma situação social.

No, plano pragmático, qualquer conduta é comunicativa. As mensagens enviadas por um indivíduo objetivam provocar no outro uma resposta tanto do outro parceiro do ato comunicativo como do próprio ambiente.



## BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

- APTER, M. J. - "Cibernética e Psicologia" - Petrópolis (RJ), 1973
- ARISTÓTELES - "Arte Retórica e Arte Poética" - São Paulo, 1959
- BEARDSLEE, D.C. e WERTHEIMER, M. - "Readings in Perception" - New Jersey, 1964
- BECKER, GRETCHEN - "Observações sobre o processo da Comunicação" Rev. Bras. de Estudos Pedagógicos - Rio de Janeiro XLIV (104) 321-332, out/dez 1966
- BERLO, D. K. - "O Processo da Comunicação" - Rio, 1972
- BRESSON F. - "Language et communication" - Paris (PUF), 1965
- BUHLER, K. - "Teoria del Lenguaje" - Madrid, 1967
- CAMARA Jr., J. M. - "Princípios de Linguística Geral" - Rio, 1959
- \_\_\_\_\_ - "Problemas de Linguística Descritiva" - Petrópolis (RJ), 1959
- CARPENTER, E. e MCLUHAN, M. - "Revolução na Comunicação" - Rio, 1968
- CARROL, J. B. - "Psicologia da Linguagem" - Rio, 1969
- CASSIRER, E. et alii - "Teoria del Language y lingüística general" - B. Aires, 1972
- CHAUCHARD, P. - "A linguagem e o pensamento" - São Paulo, 1957
- CHOMSKY, N. - "Linguagem e Pensamento" - Petrópolis (RJ), 1971
- D'AZEVEDO, M. C. - "Teoria da Informação" - Petrópolis (RJ), 1971
- DANCE, F. E. X. - "Teoria da Comunicação Humana" - São Paulo, 1973
- DELACROIX, H. et alii - "Psicología del Lenguaje" - B. Aires, 1972
- DEWEY, J. - "La experiencia y la naturaleza" - Mexico, 1948
- DUCROCQ, A. - "Descubrimiento de la Cibernética" - B. Aires, 1960
- ECCO, UMBERTO - "Obra Aberta" - S. Paulo, 1971
- EDWARDS, E. - "Introdução à Teoria da Informação" - S. Paulo, 1971
- ESCOBAR, C. H. - "Comunicação e 'Fait Divers'" - in Comunicação e Cultura de Massa (col.) - Tempo Brasileiro nº 19/20
- FLEUR, M. L. de - "Teorias de Comunicação da Massa" - Rio, 1971

- FORGUS, R. H. - "Percepção: o processo básico do desenvolvimento cognitivo" - S. Paulo, 1971
- FOUCAULT, M. et alii - "Estruturalismo e Teoria da Linguagem" - Petrópolis (RJ) 1971
- FRAISSE, P. e PIAGET, J. - "Tratado de Psicologia Experimental" - Vol. 8 e 9 - Rio, 1969
- FREEDMAN, J. L. et alii - "Psicologia Social" - S. Paulo, 1973
- FREIRE, P. - "Extensão ou Comunicação" - Rio, 1971
- GUILLAUME, P. - "Psicologia da Forma" - S. Paulo, 1960
- GOLDSTEIN, K. - "La Naturaleza Humana a la luz de la Psicopatologia" - B. Aires, 1961
- HAYAKAWA, S. I. - "A Linguagem no pensamento e na ação" - S. Paulo, 1972
- IDATTE, P. - "Chaves da Cibernética" - Rio, 1972
- JAKOBSON, R. - "Linguística e Comunicação" - S. Paulo, 1973
- KEMENY, J. G. - "Homem e Computador" - Rio, 1974
- KONDRÁTOV, A. M. - "Del sonido ao signo" - B. Aires, 1973
- KRECH, D. e CRUTCHFIELD, R. S. - "Elementos de Psicologia" - S. Paulo, 1963
- KRECH, D. et alii - "O Indivíduo na Sociedade" - S. Paulo, 1969
- LEVI-STRAUSS, C. - "Antropologia Estrutural" - Rio, 1967
- LINDZEY, G. - "Handbook of Social Psychology" - Cambridg, 1954
- MACCOBY, E. et alii (ed) - "Readings in Social Psychology" - N. York, 1958
- MCLUHAN, M. - "Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem" - S. Paulo, 1971
- MELO, J. M. - "Comunicação Social: Teoria e Prática" - Petrópolis (RJ), 1971
- MIOTTI, A. - "Segnale e simboli nella comunicazione socieale" - Bollet. de psicol. e Soc. appl. - Firenze (25-30), 21-26, 1958
- MILLER, G. A. - "Psicologia de la Comunicacion" - B. Aires, 1969

- MOLES, A. - "Teoria da Informação e Percepção Estética" - Rio de Janeiro, 1969
- MORIN, E. et alii - "Cultura e Comunicação de Massa" - Rio de Janeiro, 1972
- MORRIS, C. - "Signos, Lenguaje y Conducta" - B. Aires, 1962
- NEWCOMB, T. M. e HARTLEY, E. L. (ed) - "Readings in Social Psychology" - New York 1952
- PARRY, J. - "Psicologia da Comunicação Humana" - S. Paulo, 1972
- PEIRCE, C. S. - "Semiótica e Filosofia: Textos Escolhidos" - S. Paulo, 1972
- PENNA, A. G. - "Percepção e Aprendizagem" - Rio de Janeiro, 1966
- \_\_\_\_\_ - "Percepção e Realidade" - Rio de Janeiro, 1968
- \_\_\_\_\_ - "Comunicação e Linguagem" - Rio de Janeiro, 1970
- PENTEADO, J. R. W. - "A Técnica de Comunicação Humana" - S. Paulo, 1974
- PETERFALVI, J. M. - "Introdução à Psicolinguística" - S. Paulo, 1972
- PFROMM NETTO, S. - "Comunicação de Massa" - S. Paulo, 1972
- PIAGET, J. - "Seis Estudos de Psicologia" - Rio de Janeiro, 1964
- \_\_\_\_\_ et alii - "Problemas de Psicolinguística" - S. Paulo, 1973
- PIGNATARI, D. - "Informação. Linguagem. Comunicação" - S. Paulo, 1973
- POYARES, W. R. - "Comunicação Social e Relações Públicas" - Rio de Janeiro, 1974
- ROSENBLITH - "O Conceito de Informação na Ciência Contemporânea" - Rio de Janeiro, 1970
- RUESCH, J. e BATESON, C. - "Comunicação, la matriz social de la psiquiatria" - B. Aires, 1965
- RUYSER, R. - "A Cibernética e a origem da Informação" - Rio de Janeiro, 1972
- SÁ, A. (coord.) - "Fundamentos Científicos da Comunicação" - Petrópolis (RJ) 1973
- SAUSSURE, F. de - "Curso de Linguística Geral" - S. Paulo, 1970
- SAPIR, E. - "El Lenguaje" - Mexico, 1954

- SCHAFF, A. - "Introdução à Semântica" - Rio de Janeiro, 1968
- SEMINÉRIO, F. L. P. - "Cibernética, Informação e Cognição" - cap. IV da Tese de Doutorado em Filosofia: "Significato de Informazione Nel Tensiere e Nell Intelligenza" - Universidade de Gênova, 1974
- SPITZ, R. A. - "No y Si : "Sobre la genesis de la comunicacion humana"" - B.Aires, 1972
- STEINBERG, C. S. (org.) - "Meios de Comunicação de Massa" - S. Paulo, 1970
- STOETZEL, J. - "Psicologia Social" - S. Paulo, 1972
- VERNON, M. D. - "Psicologia de la percepción" - B. Aires, 1967
- \_\_\_\_\_ - "Percepção e Experiência" - S. Paulo, 1974
- WATZLAWICK, P. et alii - B. Aires, 1969 - "Pragmática de Comunicação Humana: um estudo dos padrões, patologias e paradoxos de interação" - S. Paulo, 1973
- WIENER, N. - "Cibernética e Sociedade: o uso humano de seres humanos" - S.Paulo, 1970
- ZIMBARDO, P. G. - "Communicator effectiveness in producing public conformity and private attitude change". J. of. personality. Durham 33 (2); 233-255; jun : 1965



A dissertação " A COMUNICAÇÃO HUMANA: UM PROCESSO RELACIONAL"

foi considerada aprovada

---

Rio de Janeiro, 10 de maio de 1976



(Professor-orientador)



(Membro da C. Julgadora)



(Membro da C. Julgadora)