SECRETARIA DE PLANEJAMENTO DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA — IBGE

DIRETORIA DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL — DF
SUPERINTENDÊNCIA DE APERFEIÇOAMENTO — SUAPE

CPC

Curso por correspondência para agentes de coleta

Relações Humanas

MÓDULO 1

Rio de Janeiro - Janeiro - 1979

ROTEIRO

I - Tema: Relações Humanas

II - Pré-requisitos mínimos desejáveis:

- escolarização a nível de 1º grau completo;
- ter conhecimento, a nível de informação, do conteúdo dos Módulos 1 e 2 de Organização e Funcionamento do IBGE.

III - Duração Prevista: 6 horas

IV - Delimitação do conteúdo: Este Módulo foi programado para apresentar ao Agente de Coleta:

a) noções sobre a importância das Relações Humanas;

b) fatores que contribuem para o desenvolvimento das Relações Humanas nas organizações;

c) a importância da comunicação para a obtenção de boas Relações Humanas;

d) motivação, tipos e barreiras da Comunicação.

V - Objetivos Comportamentais:

Após as atividades de ensino previstas neste Módulo, o Agente de Coleta deverá ser capaz de:

a) identificar a relevância do estudo das Relações Humanas;

b) demonstrar a importância dos fatores cooperação e disciplina para o bom desenvolvimento do trabalho;

c) definir cooperação e disciplina;

d) Identificar as várias maneiras, através das quais se processa a comunicação;

e) conceituar Comunicação Formal e Informal;

f) listar características das Comunicações Formal e Informal;

g) analisar exemplos de barreiras na Comunicação, relacionando-os com a sua situação real de trabalho.

VI - Atividades de Ensino:

a) Leitura do Texto I - Relações Humanas e sua importância, segundo seu roteiro de exploração;

b) Realização do Exercício de Fixação;

c) Leitura, análise e resumo do Texto II - Cooperação e Disciplina - sua importância para o desenvolvimento das Relações Humanas;

d) Realização do Exercício de Fixação;

e) Leitura do Texto III - A Comunicação e as Relações Humanas, segundo seu roteiro de exploração;

f) Realização do Exercício de Fixação;

g) Leitura do Texto IV - Motivação, tipos e barreiras da Comunicação;

h) Realização do Exercício de Fixação;

i) Exercício mental de aplicação dos conhecimentos transmitidos nos Textos, à sua situação real de trabalho.

VII - Avaliação da Aprendizagem: Realize os exercícios de fixação como se fossem provas, para verificar o que você aprendeu.

Confira suas respostas com as respostas certas contidas no Gabarito.

Verifique os seus acertos e seus erros e volte aos textos para fixar o que não foi apreendido.

Registre o total de horas que você levou para o estudo deste Módulo, especificando, se possível, o tempo gasto para cada Texto.

TEXTO I

AS RELAÇÕES HUMANAS E SUA IMPORTÂNCIA

Na realidade atual, torna-se imperioso o estudo das Relações Humanas, que já se constitui em verdadeira ciência complementada por uma arte - qual seja a de obter e conservar a cooperação e a confiança dos membros de um grupo social.

Não nos referimos simplesmente a manter contato com outros indivíduos, que é o sentido exato da expressão Relações Humanas. Na conceituação moderna, principalmente aplicada ao trabalho, seu significado é mais amplo e diz respeito a uma atitude ou comportamento que as pessoas devem ter sempre, quando tratam com seus semelhantes. É preciso apenas que cada um se conscientize de que todos os seres humanos têm sua própria personalidade, convicções e necessidades que devem ser respeitadas.

Ao que o estudo das Relações Humanas se propõe é analisar e solucionar problemas que se situam nas relações dos indivíduos entre si, do indivíduo com o grupo, do grupo com outros grupos, do líder com o grupo, do indivíduo com o líder.

Em todos os setores da vida humana existem problemas de vários tipos, porém, quase todos, senão todos, são ou tornam-se problemas de Relações Humanas por falta de uma atitude de compreensão e respeito mútuos. A competição bem como a necessidade cada vez maior de formar grupos para o trabalho agravam a situação.

A ênfase dada à especialização neste último século fez com que, na maioria dos setores, o homem não possa mais trabalhar sozinho. O trabalho é feito por equipes em que cada indivíduo recebe a tarefa para a qual está capacitado e todos trabalham para obter um mesmo produto final. A própria divisão do trabalho torna o homem cada dia mais dependente de seu grupo e, conseqüentemente, dos indivíduos que o compõem.

Tanto nas fábricas como nos escritórios ou nas instituições de pesquisa, o trabalho em equipe é fundamental, senão imprescindível, mas quando prejudicado por crise de relacionamento entre as pessoas, acarreta indisciplina, queda do rendimento e até mesmo a paralisação da atividade. Alguns estudiosos desses fenômenos chegam a relatar casos em que problemas incontroláveis de Relações Humanas contribuiram definitivamente para o fracasso de empreendimentos que, aparentemente, tinham todas as condições para o sucesso.

Ainda que o trabalho conjunto ou em equipe seja muito importante para o progresso de qualquer empreendimento, seu êxito depende primordialmente daqueles fatores que podem afetar a ação do grupo sobre o indivíduo ou de um indivíduo sobre o grupo, principalmente quando esse indivíduo é o líder.

Desses fatores e suas conseqüências é que vamos nos ocupar no decorrer deste Módulo.

Deve ficar desde já bem claro, contudo, que a prática de Relações Humanas num grupo, em nosso caso a própria comunidade ibgeana, depende inteiramente de uma atitude de cooperação entre os indivíduos que dele fazem parte, da disciplina no tocante a normas e princípios estabelecidos e, sobretudo, de um grande respeito pelo "outro" seja ele hierarquicamente igual, superior ou inferior.

Você terá uma idéia mais precisa sobre os efeitos da cooperação e da disciplina no desenvolvimento de seu trabalho, passando à leitura do Texto II.

ROTEIRO PARA EXPLORAÇÃO DO

TEXTO I

1 - Procure identificar no Texto o significado das Relações Humanas no trabalho e quais são e onde se encontram os problemas de Relações Humanas.

2 - O trabalho em equipe depende primordialmente ...

3 - O que tem tornado o homem moderno cada vez mais dependente de seu grupo?

EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO

TEXTO I

1 - Onde se encontram os principais problemas de Relações Humanas?

2 - Quais as conseqüências de um trabalho em equipe prejudicado?

3 - Complete a frase: ... O estudo das Relações Humanas constitui-se em verdadeira ciência ...

4 - De que fatores depende o trabalho em conjunto?

Não vire a página antes de concluir este exercício; o Gabarito encontra-se no verso.

G A B A R I T O

TEXTO I

1 - Os principais problemas de Relações Humanas se encontram nas relações do indivíduo com o grupo, dos indivíduos entre si, do grupo com outros grupos, do líder com o grupo , do indivíduo com o líder.

2 - Queda do rendimento ou baixa produtividade e até mesmo a paralisação do próprio trabalho.

3 - ... complementada por uma arte - a de obter e conservar a cooperação e a confiança dos membros do grupo.

4 - O trabalho em conjunto depende de fatores que determinam a ação do grupo sobre o indivíduo e também do indivíduo sobre o grupo, principalmente quando este indivíduo é o líder.

TEXTO II

COOPERAÇÃO E DISCIPLINA - Sua Importância Para o Desenvolvimento das Relações Humanas

Como pudemos verificar no estudo do Texto anterior, boas Relações Humanas, Cooperação e Disciplina são fatores importantes para que um grupo alcance com êxito os objetivos do trabalho que realiza.

O fator Relações Humanas está ligado ao problema do relacionamento entre as pessoas que fazem parte de um mesmo grupo, em qualquer setor da comunidade, seja a família, o trabalho, o clube, etc ...

No trabalho, por exemplo, mantemos permanentemente contato com nossos colegas e superiores e mesmo outras pessoas não pertencentes ao nosso grupo. Esses relacionamentos são feitos com maior ou menor freqüência, em função do tipo de trabalho que executamos e, dependendo do tipo de pessoas com que são realizados, podem ser considerados bons, regulares e até mesmo deficientes.

Devemos nos lembrar, contudo, que o trabalho desenvolvido por um grupo resulta da reunião das tarefas executadas por seus elementos. Essas tarefas, embora distintas, se relacionam e dependem umas das outras. Cada uma delas, por mais simples que seja, é necessária para a realização do trabalho como um todo. Assim é que o sucesso na realização das tarefas que nos são atribuídas está intimamente ligado ao bom resultado das tarefas executadas por nossos colegas e vice-versa.

Havendo, então, essa relação de dependência entre os elementos de um grupo por força das tarefas que executam, o tipo de relacionamento que mantêm entre si irá, sem dúvida, influenciar de forma positiva ou negativa o desenvolvimento do trabalho de cada um.

Por isso a manutenção permanente de boas Relações Humanas deve ser preocupação de cada pessoa. Isso certamente deve envolver, da parte de cada um, atitudes que favoreçam um clima de confiança, cordialidade, compreensão e tolerância.

O fator cooperação significa participação ativa no esforço geral do grupo para o alcance de seu objetivo ; o fator disciplina é o acatamento às normas, regulamentos e ordens recebidas e respeito à autoridade.

Quando duas ou mais pessoas se reúnem para executar um trabalho, deduz-se que a participação de cada uma delas é necessária. Caso contrário não faria sentido sua existência no grupo.

De modo mais amplo, o mesmo ocorre nas organizações. Para alcançar seus objetivos elas precisam estruturar-se, dividir os trabalhos a serem executados e definir as atribuições de cada empregado.

Entretanto, de nada adianta à Direção de uma empresa organizar seu trabalho e estabelecer planos e metas para a realização de seus objetivos, se não contar com o apoio e participação de todos que dela fazem parte: o auxiliar, o técnico, o supervisor.

O maior ou menor grau de participação das pessoas está muito relacionado ao interesse pelo trabalho que executam.

Com efeito, à medida que conhecemos melhor nosso trabalho, passamos a gostar e a nos entusiasmar por ele. E, é esse entusiasmo que nos leva à preocupação com a sua qualidade, isto é, a querer não apenas executar a tarefa que nos cabe mas executá-la bem. Passamos então a contribuir para o aperfeiçoamento do nosso trabalho (descobrindo maneiras de executá-lo de forma a aumentar seu nível de qualidade), a nos esforçar para melhorar nosso desempenho e a ajudar nossos colegas , transmitindo-lhes nossos conhecimentos e experiências.

Por outro lado, esse interesse se torna ainda maior , quando procuramos ver o nosso trabalho não como uma tarefa isolada, mas como parte de todo o conjunto de tarefas desempenhadas pelos colegas e demais empregados e que levam a nossa organização à realização de seus objetivos.

A cooperação e disciplina são atitudes básicas que devem orientar o comportamento das pessoas, em qualquer setor de trabalho. Costuma-se dizer que quando há cooperação e disciplina as pessoas que formam um grupo de trabalho passam a atuar não como superiores e subalternos mas como colaboradores.

Em outras palavras, esses colaboradores formam uma verdadeira equipe de trabalho que, embora ocupando posições diferentes de hierarquia, estão da mesma forma dispostos, todos, a colaborar eficientemente para o alcance do objetivo comum.

Dessa maneira, torna-se desnecessária a preocupação de "mandar alguém fazer alguma coisa" porque todos já estarão suficientemente informados dos seus deveres e responsabilidades, em decorrência de uma prévia e clara definição de atribuições. Então, a disciplina não será considerada como coação mas consentida e aceita como decorrente, não propriamente da vontade do Chefe, mas das conveniências e interesses de todo o grupo.

ROTEIRO PARA EXPLORAÇÃO DO

TEXTO II

1 - Tente identificar no Texto a que está ligado o fator Relações Humanas?

2 - Verifique como se desenvolve um trabalho em grupo.

3 - Busque identificar no Texto um significado para Cooperação.

4 - Identifique as atitudes básicas que devem orientar o comportamento das pessoas.

EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO

TEXTO II

1 - Quais os principais fatores para que um grupo alcance seus objetivos?

2 - Como são os relacionamentos existentes nos ambientes de trabalho?

3 - De que depende o trabalho desenvolvido por um grupo?

4 - O que significam os fatores cooperação e disciplina para o bom desenvolvimento do trabalho?

5 - A que está condicionado o grau de participação de toda pessoa em seu trabalho?

6 - Como podemos entender Cooperação e Disciplina?

Não vire a página antes de concluir este exercício; o Gabarito encontra-se no verso.

G A B A R I T O

TEXTO II

1 - Boas relações humanas, cooperação e disciplina.

2 - Os relacionamentos são feitos com maior ou menor freqüência, em função do tipo de trabalho que executamos e, dependendo do tipo de pessoa com quem são realizados, podem ser considerados bons, regulares e até mesmo deficientes.

3 - O trabalho em grupo é resultado da reunião das tarefas executadas por seus elementos e, portanto, depende de que elas sejam bem distribuídas, pois, embora distintas, se relacionam e dependem umas das outras. Cada uma delas, por mais simples que seja, é necessária para realização do trabalho como um todo.

4 - Cooperação significa participação ativa no esforço geral do grupo para o alcance de seu objetivo; a disciplina é o acatamento às normas, regulamentos e ordens recebidas e respeito à autoridade.

5 - Ao interesse da pessoa pelo trabalho que realiza.

6 - Cooperação e Disciplina podem ser entendidas como atitudes básicas que devem orientar o comportamento das pessoas em qualquer setor de trabalho.

TEXTO III

A COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES HUMANAS

Ao estudar o Texto II você deve ter verificado que fizemos questão de mostrar como e porque estamos, constantemente, em nosso trabalho, nos relacionando com os nossos colegas, nossos superiores, enfim, com todos os elementos que fazem parte da nossa organização.

Ao mantermos esses relacionamentos, estamos a todo instante falando, gesticulando, etc. Em resumo, estamos estabelecendo Comunicação.

Por isso, é importante que, conhecendo o que é a Comunicação, os elementos básicos que a compõem, as diversas formas de Comunicação e as principais barreiras na Comunicação , você possa transferir esses conhecimentos para a sua realidade de trabalho.

Assim, podemos dizer que toda relação existente entre as pessoas é manifestada através de um processo de Comunicação, que pode se apresentar de várias maneiras:

pelo olhar - comunicação visual
pelo gesto - comunicação através de mímica
pelo som - comunicação sonora
pela palavra falada - comunicação oral
pela palavra escrita- comunicação impressa ou escrita

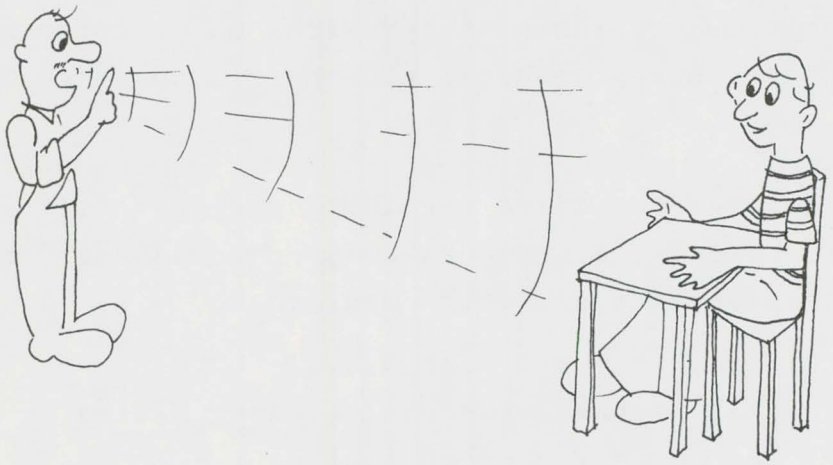
Comunicar é sem dúvida uma das necessidades básicas do ser humano, que a satisfaz criando símbolos que o colocam em situação de entendimento com o outro.

É por isso que dizemos que o homem é um ser que se caracteriza, especificamente, pela capacidade de Comunicação, através de uma linguagem complexa, manifestada por símbolos.

A linguagem lhe serve para transmitir e receber informações da sua percepção do mundo exterior e do seu relacionamento com os semelhantes. Ao conteúdo de tais informações chamamos de mensagem.

As comunicações referem-se assim ao sistema de transmissão de mensagem, isto é, à maneira pela qual as mensagens são transmitidas de pessoa para pessoa ou de grupos para outros grupos.

A maneira mais comum de se enviar mensagens é a comunicação falada ou escrita, através de sons ou de símbolos gráficos. É por meio da comunicação, por exemplo, que um grupo é informado e orientado no sentido de atingir mais rápida e eficientemente a um determinado objetivo.



Num grupo podem destacar-se sempre duas componentes principais: a primeira consiste no objetivo comum de seus elementos, e a segunda consiste na estrutura do grupo, ou seja, as normas e princípios que mantêm este grupo organizado e que o orientam na realização daquele objetivo comum.

Tomemos o exemplo do time de futebol. É um grupo porque há um objetivo comum que dirige os movimentos dos jogado-

dores - marcar tentos contra os adversários; bem como existem normas e princípios que regulam a atividade dos jogadores entre si, no sentido de conseguirem a realização do objetivo comum - são os esquemas de ataque e defesa, são as "jogadas espetaculares", etc.

O rendimento individual, isto é, o que cada pessoa consegue produzir no trabalho, está condicionado ao tipo de estrutura do grupo em que trabalha e dentro dessa estrutura desempenha pepel relevante o fator Comunicação.

Conceito de Comunicação

O termo comunicação vem do latim "communis": comum. Portanto, comunicar é colocar em comum, tornar comum uma idéia, uma informação ou uma atitude.

De um modo geral, se pode constatar que nas organizações, a comunicação se manifesta de maneira formal e informal.

Comunicação formal é aquela convencionada para uso específico de um determinado grupo. É, por exemplo, o tipo de comunicações a respeito de assunto técnico, utilizado pelos setores técnicos de uma Empresa. A comunicação formal se processa através de circulares, memorandos, manuais de serviços, enfim, de todas as formas de correspondência interna da Organização.

Comunicação informal é aquela não convencional, utilizada por indivíduos dentro de um grupo ou entre grupos. É a nossa conversa diária, subjetiva, livre, emotiva, a respeito de acontecimentos, pessoas, etc. É aquela que retrata nossas atitudes individuais, nossas preferências pessoais e nosso maior ou menor interesse no assunto tratado. Um exemplo negativo de comunicação informal são os "boatos".

As comunicações informais na Organização podem auxiliar a completar as comunicações formais; entretanto, algumas vezes, a eficiência individual é prejudicada por um simples fenômeno de interferência da comunicação informal sobre a comunicação formal.

Para melhor avaliar os efeitos dessa interferência, basta comparar as características dos dois tipos de comunicação:

Comunicação Formal	Comunicação Informal
1. normativa, restrita a certo campo	1. livre, de uso universal
2. objetiva, esclarece pontos em relação ao objetivo do grupo de trabalho	2. subjetiva, revela aspectos de experiência individual
3. precisa, os termos utilizados expressam mensagens seguras para a realização do objetivo ou tarefa do grupo	3. imprecisa, depende das pessoas que a utilizam e não esclarece muito sobre o objetivo
4. clara, mensagens bem definidas sobre aspectos técnicos específicos	4. obscura, nem sempre expressa fielmente o que se esperava
5. concisa, transmite mensagens estritamente relacionadas com a tarefa principal do grupo	5. prolixa, comporta mensagens além das necessárias

As comunicações serão tanto mais eficientes quanto mais exatas as mensagens que conseguem levar a seu destino.

Via de regra, as informações que passam pelas pessoas são diminuídas, aumentadas, modificadas em função da influência da personalidade dessas pessoas (sua maneira de ser e de ver as coisas) sobre a mensagem que recebem e que transmitem. Desse modo, uma mensagem transmitida, verbalmente, a uma primeira pessoa e depois retransmitida, sucessivamente, até uma última, chega ao final alterada e adulterada. Por esse motivo as Organizações procuram evitar as ordens, instruções e informações verbais. E sempre que possível, as comunicações , principalmente as mais importantes, são feitas por escrito.

Procuraremos demonstrar os problemas das distorções que podem ocorrer numa cadeia de comunicações verbais, através do relato de um episódio conhecido e até com características cômicas.

Major para o Capitão

- Amanhã às nove horas haverá um eclípse do sol, coisa que não acontece todo dia. Todos os homens devem deixar o alojamento e formar na rua em frente ao quartel de uniforme de faxina, para verem esse raro fenômeno , que explicarei a eles. Em caso de chuva não conseguiremos ver coisa alguma, e então leve os homens para o ginásio.

Capitão ao Tenente

- Por ordem do Major, amanhã às nove horas haverá um eclípse do Sol; se chover, vocês não conseguirão vê-lo da rua em frente

ao quartel, e por isso, de uniforme de faxina, o eclípse do Sol terá lugar no ginásio, coisa que não acontece todo dia.

Tenente ao Sargento

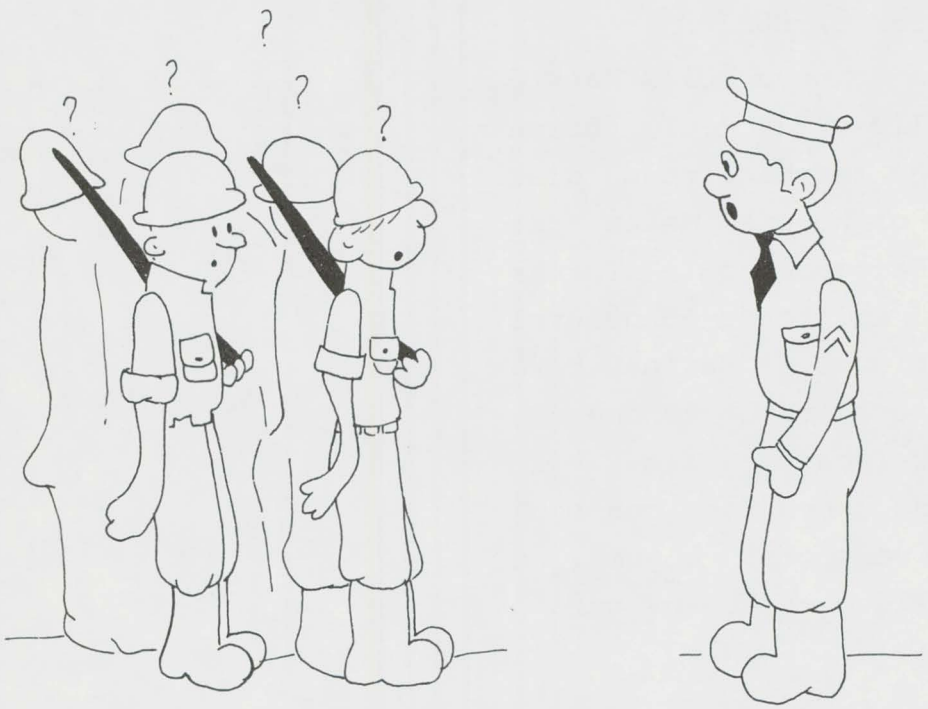
- Amanhã às nove o Major de uniforme de faxina vai eclipsar o Sol no ginásio, como acontece todo dia, se o dia está bonito; se chover, então na rua em frente ao quartel.

Sargento ao Cabo

- Amanhã, às nove, o eclípse do Major de uniforme de faxina terá lugar por causa do Sol. Se chover no ginásio, coisa que não acontece todo dia, vocês deixarão o alojamento e formarão na rua em frente ao quartel.

Comentários entre os Soldados

- Amanhã, se chover, parece que o Sol vai eclipsar o Major no ginásio. É pena que isso não aconteça todo dia.



Como você deve ter observado, este episódio vem confirmar o que a experiência tem demonstrado: que muitos dos erros cometidos nas áreas de operação decorrem de deficiências no sistema de comunicação da Empresa.

ROTEIRO PARA EXPLORAÇÃO DO

TEXTO III

1 - Procure identificar no Texto porque a Comunicação é importante para o Homem.

2 - Verifique o papel das Comunicações no rendimento individual dentro da estrutura do grupo.

3 - Reflita sobre as formas em que a Comunicação se manifesta em uma Organização e associe com a realidade existente na sua organização, ou mais especificamente, na sua Agência.

4 - Atente para os exemplos de problemas de Comunicação, ou de transmissão da mensagem.

A N O T A Ç Õ E S

EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO

TEXTO III

1 - Quais os componentes principais para a existência de um grupo?

2 - Como pode ser manifestada uma relação existente entre pessoas?

3 - O que é Comunicação Formal?

4 - Cite algumas características da Comunicação Informal.

5 - O que contribui para a eficiência das Comunicações?

Não vire a página antes de concluir este exercício; o Gabarito encontra-se no verso.

G A B A R I T O

TEXTO III

1 - a) A existência de um objetivo comum a ser alcançado pelos elementos de um grupo.

b) A existência de uma estrutura de grupo, ou seja, as normas e princípios que mantêm este grupo organizado e que o orientam no alcance do objetivo comum.

2 - Por um processo de Comunicação visual, mímica, sonora, oral, ou escrita.

3 - Comunicação Formal é aquela convencionada para uso específico de um determinado grupo. É, por exemplo, o tipo de comunicações a respeito de um assunto técnico, utilizado pelos setores técnicos de uma Empresa. A comunicação formal se processa através de circulares, memorandos, manuais de serviço, enfim, de todas as formas de correspondência interna da Organização.

4 - Livre, subjetiva, imprecisa, obscura, prolixa.

5 - A exatidão das mensagens.

TEXTO IV

MOTIVAÇÃO, TIPOS E BARREIRAS DE COMUNICAÇÃO

Nos textos anteriores abordamos os aspectos relativos à importância da Comunicação para o desenvolvimento das Relações Humanas. Cabe portanto, ao finalizar este Módulo, fornecer, neste Texto, informações importantes sobre os aspectos de motivação, bem como tipos e barreiras de Comunicação geral, que devem servir para uma reflexão sua no sentido de aplicação de tais conhecimentos à realidade do trabalho desenvolvido em sua Agência.

Motivação da Comunicação

Há uma comunicação que pode ser inconsciente e até mesmo involuntária. Esta comunicação é a que transmitimos através dos nossos movimentos, das nossas atitudes, enfim, do nosso modo de ser e de estar no mundo. Quando nos colocamos em face de um "outro", há uma troca recíproca de informações, e logo há comunicação.

Nós "sentimos" a comunicação pelo modo de "ser" do outro. Portanto, comunicação não é apenas "fazer", mas "ser".

No entanto, de um modo geral, a comunicação é motivada, isto é, tem um fim determinado, um objetivo a alcançar. O processo da comunicação varia de acordo com o objetivo.

Um diálogo pode ter como objetivo uma relação interpessoal mais profunda, uma troca de experiência, uma pesquisa de dados, etc.

Outro objetivo da comunicação: a modificação do comportamento. A modificação pode ocorrer em virtude da força da palavra - transformada em ação -, do ritmo do som, da exigência da imagem, etc. A comunicação sonora pode ter como objetivo ex

citar através de um ritmo rápido e acelerado, ou acalmar através de uma melodia lenta e suave. A comunicação visual pode exigir uma mudança de comportamento, como no caso da cruz vermelha que indica a proximidade de um hospital e exige silêncio.

A arte, enquanto cinema, teatro, dança ou objetos artísticos - quadros, esculturas ou monumentos - mexe com a sensibilidade do "outro" provocando uma reação interna ou externa por parte de quem a vê. Ela coloca em comum um sentimento entre o artista e o observador.

A comunicação não é estática, e a motivação é o fator que mais contribui para torná-la dinâmica.

A comunicação pode se processar de várias formas. Eis algumas delas:

- verbal : é a que se processa através da palavra, a que exige o emprego da língua, isto é, de um conjunto de símbolos lingüísticos comuns tanto a quem transmite a mensagem, como a quem a recebe.

- não verbal : é a que não se utiliza da palavra e se processa pela imagem, pelo gesto, pelo olhar, pelo Ser.

- direta : é a que se realiza face a face. Um indivíduo se dirige a outro sem intermediários.

- indireta : é a que não exige o contato direto entre um indivíduo e outro. Admite a existência de intermediários.

- vertical : é a que se estabelece numa empresa ou organização obedecendo à hierarquia funcional, partindo da cúpula para a base ou da base para a cúpula.

- horizontal : é a comunicação linear, com o elemento que recebe e o que transmite a mensagem no mesmo nível funcional.
  Ex.: comunicação entre setores e entre departamentos dentro da organização.

- interpessoal: é a comunicação ao nível do diálogo entre pessoa e pessoa. Comunicação mais íntima, que permite maior abertura.

- grupal : é a que se processa entre os elementos de um grupo. Quando é exclusivamente entre elementos de um mesmo grupo é denominada intragrupal. Quando há elementos pertencentes a vários grupos, ou a comunicação se estabelece de grupo para grupo denomina-se intergrupal.

- de massa : a que se dirige a um público heterogêneo e maciço. É realizada pelos veículos de comunicação social: rádio, cinema, TV ou em comícios e aglomerações.

Entretanto, esses vários tipos de comunicação podem apresentar interferências, ou o que chamamos de barreiras na comunicação.

De modo geral, a idéia que se tem, quando se fala em barreiras na comunicação, é a de ruídos que impedem a mensagem de chegar ao receptor. Na realidade, existem obstáculos e barreiras muito mais sutis, escondidos, e que só a análise mais profunda poderá revelar. Essas barreiras são tanto mais fortes quanto mais escondidas.

Consideramos como barreiras tudo o que impede a comunicação espontânea de pessoa a pessoa.

O egoísmo e o egocentrismo (tudo voltado para o próprio EU) são as maiores barreiras que se interpõem entre os homens.

Egocêntrico é o indivíduo que centraliza sua vida em torno do seu EU. Está todo voltado para si, para os seus problemas e se nega voluntariamente a ver o que se passa a sua volta.

O egoísta é o que deseja tudo para si e nada para os outros. Não se importa com as dificuldades alheias, pois o próximo lhe é indiferente. Finge não enxergar a realidade para não se comprometer.

Citaremos a seguir, a título de ilustração, alguns exemplos de tipos de pessoas que levantam à sua volta diferentes barreiras na comunicação.

a) Pessoas que enxergam o mundo através de grades - São as que estão tão apegadas a preconceitos e idéias antiquadas e que não conseguem compreender a realidade do mundo atual. Sua mensagem não encontra eco no receptor, pois é desatualizada.

b) Pessoas cactus - São as que aparentam agressividade, embora, na maioria das vezes, sejam pessoas carentes de afeto e que dariam tudo para se sentirem compreendidas e amadas. Assim como o cactus - de aparência agressiva - é excelente alimento e possui água suficiente para suprir as necessidades do homem no deserto, essas pessoas, também aparentemente agressivas , têm um coração bondoso e são capazes de atos heróicos em benefício do próximo.

c) Pessoas muro - São as indecifráveis. Tímidas e introvertidas nada deixam transparecer de si e sofrem terrivelmente por serem como são. Incapazes de qualquer comunicação, não extravasam seus sentimentos e emoções, chegando com facilidade à neurose.

d) Pessoas aprisionadas - São as que, apesar de reconhecerem seus defeitos e suas limitações e de desejarem ardentemente livrar-se delas, encontram grande dificuldade em fazê-lo. Sentem-se aprisionadas em seu isolamento e sofrem com a impossibilidade de comunicação.

e) Pessoas gelo - São as indiferentes. As que não têm capacidade de ver e sentir o próximo. Não possuem calor humano e não se deixam afetar pelo sofrimento alheio. A indiferença é a constante de sua vida. Tratam os semelhantes com frieza e distância, evitando qualquer emoção ou sentimentalismo.

Analisando estes exemplos verificamos que muitas vezes em nossa vida, ou assumimos o papel de algum desses tipos de pessoas, ou temos convivendo conosco pessoas com algumas dessas características.

Evidentemente, nenhum dos exemplos citados é realmente um modelo de padrão de comportamento, pois qualquer um deles impede que as comunicações se processem de forma natural.

Barreiras na comunicação podem representar sérios problemas para o desenvolvimento do trabalho em uma organização , pois acabam impedindo que haja um bom relacionamento entre os vários grupos, e conseqüentemente impossibilitam que todos busquem unidos o alcance dos objetivos da empresa.

ROTEIRO PARA EXPLORAÇÃO DO

TEXTO IV

1 - Identifique no Texto o papel da motivação no processo de comunicação.

2 - Verifique os vários tipos de comunicação apresentados e reflita sobre aqueles que você vivencia no seu trabalho diário, ou na sua própria vida.

3 - Reflita sobre os exemplos dados que procuram mostrar as características de pessoas que apresentam dificuldades de comunicação.

EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO

TEXTO IV

1 - Quando podemos dizer que uma comunicação é motivada?

2 - Como pode ser expressada uma forma de comunicação não-verbal?

3 - O que pode ser considerado como barreiras na comunicação?

4 - Como é realizada a comunicação de massa?

5 - Quais as conseqüências das barreiras na comunicação em uma Empresa?

Não vire a página antes de concluir este exercício; o Gabarito encontra-se no verso.

G A B A R I T O

TEXTO IV

1 - Quando a comunicação vai ao encontro de um objetivo a alcançar.

2 - Pela imagem, pelo gesto, pelo olhar, pelo Ser.

3 - Não só os ruídos impedem a mensagem de chegar ao receptor, como outros obstáculos e barreiras (de natureza pessoal) muito mais sutis, escondidos, e que só a análise mais profunda pode revelar.

4 - Através dos veículos de comunicação social: rádio, televisão, cinema, comícios e aglomerações.

5 - Elas acabam impedindo que haja um bom relacionamento intergrupal e interpessoal e, conseqüentemente impossibilitam o alcance dos objetivos da organização.

IBGE
Centro de Serviços Gráficos