



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

As Barreiras na Comunicação Escrita

Barreiras na comunicação escrita

A comunicação é uma capacidade humana que permite estabelecer contacto e troca de mensagens entre as pessoas. Por consequência, há uma forte probabilidade de ocorrerem interferências que prejudicam o ato de comunicar.

Assim, o feedback ganha relevância, uma vez que devemos verificar se o recetor recebeu e compreendeu a nossa mensagem.

Estas interferências podem ocorrer, tanto na comunicação oral, como na comunicação escrita.

Sendo a escrita a forma privilegiada como a administração comunica, tanto internamente como com entidades externas e com os cidadãos, as organizações deparam-se, também com algumas barreiras que interferem no bom funcionamento do fluxo comunicacional. E estas barreiras podem ser de diferente natureza:

- Dúvidas de carácter geral – têm a ver com aspetos da conceção do texto, por parte do emissor (a pontuação, a ortografia, a articulação de ideias)
- Dúvidas de carácter específico – têm a ver com a especificidade do vocabulário e do estilo da linguagem da administração, que nem sempre contribuem para uma compreensão inequívoca dos textos produzidos, sendo por isso, fundamental simplificar. É necessário, portanto, produzir uma comunicação escrita eficaz.

Comunicação Escrita Eficaz

Segundo vários autores, para alcançar uma comunicação escrita eficaz, ou seja, para escrever bem e com eficácia, há que evitar ou ultrapassar constrangimentos próprios do ato de comunicar pela escrita, e que vulgarmente se designam por Barreiras à Comunicação.

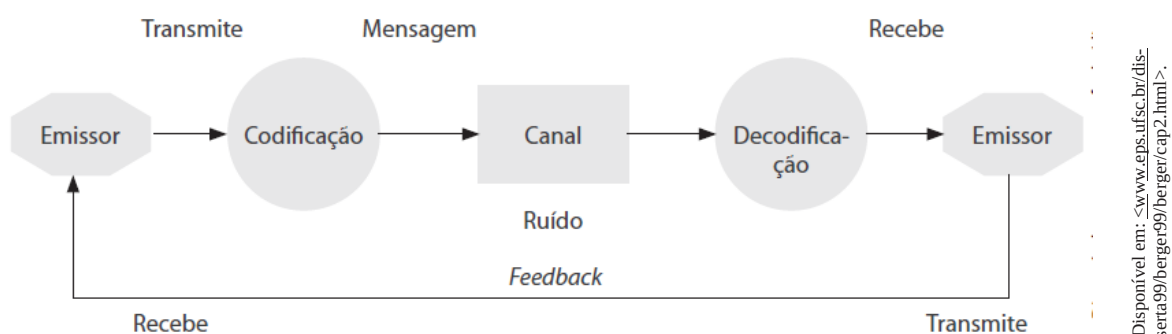


Barreiras à Comunicação

O ato de comunicar está intrinsecamente ligado às vivências de cada um, às suas experiências, valores e crenças, bem como à sua forma de pensar e de agir, influenciando as suas ações no dia-a-dia. São estas diferenças que levam a que, em algumas situações, a comunicação se processe deficientemente, ou até nem se realize, apontando-se barreiras à comunicação.

O que são barreiras de comunicação e de que maneira elas ocorrem?

In lato sensu, as barreiras à comunicação são ruídos que surgem dentro do processo comunicacional, que possui várias etapas e envolve vários agentes, conforme a figura seguinte:



Para cada etapa deste processo, há a probabilidade de surgirem erros, diferentes interpretações semânticas e psicológicas, interferências... Quando um desses agentes falha, ou impede o objetivo inicial, dizemos que surgiram ruídos na comunicação. É importante conhecê-los para percebermos quais as barreiras presentes em determinados canais de comunicação, em determinados públicos e em determinados momentos.

As barreiras da comunicação podem ser consideradas barreiras internas, se diretamente relacionadas com os diversos agentes do ato de comunicação. São barreiras externas, aquelas



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

que bloqueiam o ato de comunicação e são externos a esse processo, ou seja, que não estão diretamente relacionadas com os interlocutores.

As barreiras internas podem ser, por exemplo, de natureza física, de natureza psicológica (pelo entendimento que temos do mundo) e de natureza semântica (através da linguagem social que conhecemos).

Barreiras ao nível do emissor-recetor

1. **Barreiras físicas:** Correspondem a problemas físicos da comunicação, por exemplo, uma parede, a falta de sinal do telemóvel, um e-mail que não chega ao recetor.
2. **Barreiras fisiológicas:** Correspondem à fisiologia do corpo humano
 - ✓ Deficiências físicas: nomeadamente as auditivas e visuais, as da fala;
 - ✓ Estado de saúde: quando estamos doentes ou cansados, a nossa capacidade de concentração diminui; um locutor afónico.
3. **Barreiras psicológicas:** Correspondem às nossas crenças, valores e filosofias.
 - ✓ Os preconceitos, o egocentrismo, a resistência à mudança;
 - ✓ A propensão para a refutação, filtração (manipulação da informação de forma a torná-la mais favorável ao recetor);
 - ✓ A perceção seletiva (tendência para ouvir, ver e interpretar seletivamente as mensagens recebidas);
 - ✓ A motivação (tendência para dar mais atenção àquilo que nos interessa).

Nota: Para verificar as barreiras psicológicas, basta observar uma conversa sobre política, futebol ou religião. Os interlocutores podem facilitar ou dificultar as comunicações, dependendo da sua personalidade, do estado de espírito, das emoções. Por isso, não existem fórmulas para a comunicação. É necessário compreender os níveis e as regras sociais de cada ambiente organizacional para depois planear a comunicação.

Barreiras ao nível da mensagem



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

1. **Complexidade da mensagem:** Mensagens pouco claras, com vocabulário demasiado erudito ou técnico;
2. **Pertinência da mensagem:**
 - ✓ A transmissão ou receção da mensagem em momentos “pouco adequados” à situação;
 - ✓ O conteúdo da mensagem desadequado ao tema/assunto a comunicar.

Barreiras ao nível do canal

1. **Ruído:** tudo o que possa interferir durante a transmissão ou receção da mensagem:
 - ✓ Pode provocar distração nos interlocutores.
 - ✓ Pode impedir ou deteriorar a receção completa da mensagem;
 - ✓ O ruído constitui uma das principais fontes de erro da comunicação e pode ocorrer em qualquer ponto do processo de comunicação.
2. **Falar com duas ou mais pessoas em simultâneo:** provoca distorções ao nível do significado e distrai a atenção dos interlocutores.

Ao nível do contexto

1. **Condições ambientais / barreiras físicas:** barreiras que originam a separação entre as pessoas (balcões ou vidros...)
2. **Condições de iluminação e de ruído ambiental.**
3. **Desconhecimento do contexto ou da envolvente:** para que a comunicação seja eficaz há que adaptar a mensagem ao contexto sociocultural dos interlocutores.
4. **Evocação de temas ou sentimentos não adequados à situação** (por exemplo, comunicar uma má notícia expressando alegria através do rosto).

Barreiras ao nível do código

1. **Utilização de códigos diferentes** (utilização de uma linguagem técnica e específica de uma dada profissão com um recetor que não a conhece, por exemplo).



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

2. **Emprego de expressões ou palavras de duplo sentido:** as mesmas palavras ou expressões podem assumir interpretações diferentes ou ambíguas em contextos socioculturais diversos.

Porém, outras barreiras externas aos agentes do ato de comunicação podem surgir.

No contexto das empresas, alguns autores identificam barreiras que bloqueiam a eficácia da comunicação:

- **Níveis organizacionais** – Quanto mais complexa for a estrutura de cargos e departamentos, mais distorção haverá entre a mensagem original e a que chega ao destino. Cada nível funciona como um filtro, modificando, acrescentando ou retirando parte do conteúdo da mensagem (“quem conta um conto acrescenta-lhe um ponto”).
- **Autoridade da administração** – Necessária e inerente à organização, ela pode dificultar uma comunicação livre e aberta, através da demonstração de controlo sobre a situação; em oposição, os subordinados tendem a manter uma aparência favorável, evitando confrontos, problemas, desacordos...
- **Especialização** – Tende a fragmentar a organização em vários grupos, o que dificulta o intercâmbio de ideias.
- **Sobrecarga de informações** – Quando se privilegia a quantidade de informação em detrimento da qualidade, que é obtida com a seleção e a análise, o que pode confundir ou bloquear as pessoas envolvidas.
- **Informação contraditória** – Dificulta a ação e pode gerar conflito.



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

Identificadas as barreiras à comunicação, primeiro passo para as ultrapassar, é necessário, ainda, encontrar formas de as derrubar, para que haja **eficácia no processo de comunicação**.

- Ter em conta as características do recetor. O emissor deve elaborar a mensagem em função de quem vai recebê-la, qual a sua capacidade de entender o que ele disse; deve pedir feedback da mensagem ao recetor.
- Construir mensagens claras e simples. A mensagem deve ser clara, organizada e conter todas as informações importantes relacionadas com o assunto sobre o qual queremos tratar.
- Adequar a mensagem ao contexto;
- Utilizar uma linguagem (código) compreensível pelo recetor. A mensagem precisa ser transmitida no código linguístico do recetor, para não gerar barreiras entre eles.
- Evitar distrações suscetíveis de causar ruído.
- Escolher o canal para a transmissão da mensagem, que seja acessível e dominado pelo emissor e recetor.

Em suma, para minimizar o efeito destas barreiras à comunicação, devemos ter o cuidado de:

- Transmitir a mensagem adequada
- Através do meio certo
- Em momento oportuno
- Aos recetores desejados

Texto Complementar





CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

Comunicação: o desafio no mundo dos negócios

Um dos maiores desafios dentro das organizações, além da busca constante por maiores índices de lucratividade, é o de melhorar a comunicação entre todos os *players* envolvidos direta ou indiretamente com o negócio, seja na relação patrão e empregado, colaboradores e clientes, compradores e fornecedores. Quando estudamos o comportamento humano, podemos identificar três mecanismos que podem empobrecer as relações interpessoais e, por isso, prejudicar a comunicação dentro de uma organização. São eles: eliminação, distorção e generalização.

O primeiro mecanismo que mencionei acima, a *eliminação*, ocorre quando parte da informação que se deve transmitir é omitida. Quando bem focada ela pode trazer benefícios, como permitir que um vendedor preste atenção apenas no que seu cliente está dizendo e consiga ignorar todos os demais sons existentes no ambiente para atendê-lo com qualidade. Em contrapartida, ela também pode prejudicar o trabalho de um profissional. O mesmo vendedor, em um dia de mau humor, pode não prestar atenção exatamente às questões mais importantes durante uma negociação, deixando as reais necessidades de seus clientes de lado e objetivando apenas finalizar o ato da venda.

Em situações que ocorrem os mal-entendidos, a *distorção* pode ser o mecanismo motivador. Isso pode ser ilustrado quando uma pessoa pede algo a alguém e é interpretada de maneira totalmente contrária. Acredito que você já tenha vivido uma situação dessas, que geralmente acaba em uma discussão sem fim. Popularmente, as pessoas costumam chamar esse mecanismo de “telefone sem fio”. Uma brincadeira muito comum entre as crianças pode gerar resultados negativos em uma organização.

O terceiro mecanismo do comportamento humano que atrapalha a comunicação dentro de uma empresa é a *generalização*. Isso acontece quando o indivíduo toma conhecimento de um fato e tenta generalizar seus efeitos para outros contextos. Por exemplo, você recebe um cliente sério e de poucas palavras que não realiza compra alguma. A partir desse fato, você



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

generaliza que todas as pessoas reservadas e de pouco papo são apenas visitantes que não realizam compras, algo que não tem nenhum fundamento além de suas conclusões pessoais.

Para lidar com os três mecanismos é necessário, num primeiro momento, ter conhecimento de que eles existem. Para isso, é preciso conscientizar os colaboradores sobre esses mecanismos e estimulá-los a perceber quando estão eliminando, distorcendo ou generalizando uma informação. A partir do momento em que o indivíduo conhece a si mesmo e reconhece a presença desses mecanismos no dia a dia de sua atividade profissional, ficará mais fácil perceber quando isso acontece no processo de comunicação com o outro. É nesse instante que se pode assumir o controle do processo de comunicação e utilizar-se de técnicas para checar se a informação que está circulando em sua empresa é verdadeira ou um simples “telefone sem fio”, com uma mensagem distorcida.

Desafiar é a chave para otimizar a comunicação

É possível recuperar as eliminações, as distorções e as generalizações pertencentes à estrutura da comunicação através de desafios e para isso é preciso saber perguntar. Ao invés de se questionar por meio do tradicional “Porquê?”, que apresenta pouco valor e que trará justificativas ou longas explicações, pergunte “O que exatamente você quer dizer?”. Quando alguém reclamar algo como “ninguém me ouviu”, pergunte “quem especificamente não está te ouvindo?”.

Para melhorar a comunicação é preciso perceber a diferença entre a realidade interna e a realidade objetiva. O desenvolvimento da percepção ajuda a compreender a diferença entre essas realidades e permite a boa comunicação, que começa pelo controle do nosso estado de atenção. Quanto mais uma pessoa estiver absorvida na sua realidade interna de visões, crenças, valores, sons e sensações, menor será a sua capacidade de prestar atenção ao mundo exterior para ter a comunicação baseada na realidade objetiva. Seu interlocutor não é como você acha que ele é e muito menos como você gostaria que ele fosse, portanto,



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

duvide sempre da informação que chega até você. Como dizia William Shakespeare: “As coisas não são boas nem más. É o pensamento que as torna desse ou daquele jeito”. Assumir a responsabilidade pela comunicação eficaz é o primeiro passo para o sucesso!

CRUZ, Carlos, *Comunicação: o desafio no mundo dos negócios*, 2009,

citado por STACHESKY, 2010



CENTRO DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL LEIRIA	Curso: Língua Portuguesa - Técnicas de Escrita 0626
	Tema 4: As Barreiras na Comunicação Escrita
	eFormadora: Teresa Soares

Webgrafia

STACHESKI, Denise Regina, *Comunicação Empresarial e Correspondência*, Curitiba, IESDE, 2010

<https://docplayer.com.br/68340660-Comunicacao-empresarial-e-correspondencia-denise-regina-stacheski.html>

VAZ, Michele R., *Comunicação Empresarial – Parte I*, 2014

<https://pt.slideshare.net/mrufatto/comunicao-empresarial-apostla-parte-1>