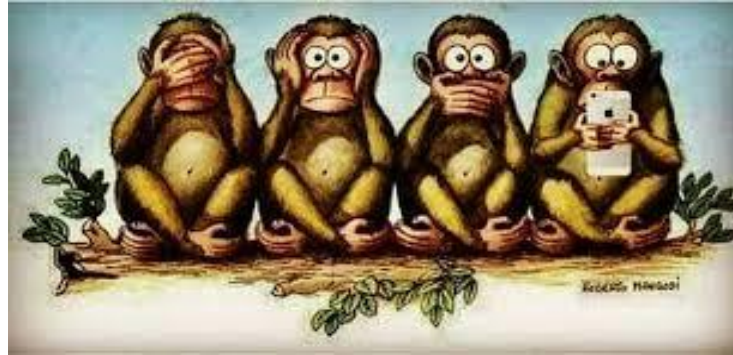


# Comunicação



Profa. Reginandréa Gomes Vicente

Psicóloga e Mestre em Psicologia Clínica pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP. Professora adjunto da Universidade Paulista - UNIP; Membro Associado e Docente da Rede Internacional de Mediação Interdisciplinar.

É prestadora de serviços como Psicóloga, Supervisora e Mediadora de Conflitos.

Em 2006-2007, foi consultora do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento).

[reginandrea0412@gmail.com](mailto:reginandrea0412@gmail.com)

# Sherlock Holmes e Dr. Watson vão acampar...

Montam a barraca e, depois de uma boa refeição, deitam-se para dormir.

Algumas horas depois, Holmes acorda e cutuca seu fiel amigo:

- Meu caro Watson, olhe para cima e diga-me o que vê.

Watson responde:

- Vejo milhares e milhares de estrelas.

Holmes então pergunta:

- E o que isso significa?

Watson pondera por um minuto, depois enumera:

- 1) Astronomicamente, significa que há milhares e milhares de galáxias e, potencialmente, bilhões de planetas;
- 2) Astrologicamente, observo que Saturno está em Leão e teremos um dia de sorte;
- 3) Cronologicamente, deduzo que são aproximadamente 3h15. Pela altura em que se encontra a Estrela Polar;
- 4) Teologicamente, posso ver que Deus é todo poderoso e somos pequenos e insignificantes;
- 5) Meteorologicamente, suspeito que teremos um lindo dia amanhã. Correto?

Holmes fica um minuto em silêncio, então responde:

- Não, meu caro, Watson. Significa apenas que alguém roubou nossa barraca!!!

(<http://www.tirodeletra.com.br/piadas/AcampandocSherlock.htm>)

# Introdução à Comunicação

- Teoria da Comunicação proposta pelo grupo interdisciplinar de estudiosos americanos, conhecido como Escola de Palo Alto. Grupo foi liderado por Gregory Bateson, Edward T. Hall e Paul Watzlawick.
- O grupo de Palo Alto considerou o esquema da comunicação linear /telegráfica (emissor, receptor, código e canal) como demasiado estático para a aplicação nas ciências sociais e humanas.
- A comunicação, como um processo social integrante, foi comparada a uma orquestra sinfônica em que cada músico é continuamente emissor e receptor das Mensagens artísticas.

# Introdução à Comunicação

- A comunicação está somente vinculada à verbalização ?



- [https://www.google.com.br/search?newwindow=1&biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&ei=QYqOW5CFicSuwASP7ZmQAQ&q=comunica%C3%A7%C3%A3o+nao+verbal+chaplin&oq=comunica%C3%A7%C3%A3o+nao+verbal+chaplin&gs\\_](https://www.google.com.br/search?newwindow=1&biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&ei=QYqOW5CFicSuwASP7ZmQAQ&q=comunica%C3%A7%C3%A3o+nao+verbal+chaplin&oq=comunica%C3%A7%C3%A3o+nao+verbal+chaplin&gs_)

• Comunicação ↔ Contexto



construção de uma pauta histórica



Definições das relações para as comunicações futuras.

• CONFLITOS ← Confrontos na COMUNICAÇÃO

• COMUNICAÇÃO → busca de solução de CONFLITOS



- [https://www.google.com.br/search?newwindow=1&biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&ei=QYqOW5CFIcSuwASP7ZmQAQ&q=conflito+na+comunica%C3%A7ao&oq=conflitos+na+comunica%C3%A7ao&gs\\_l=img.3...3272.15716.0.16814.57.28.1.7.7.0.210.2958.3j20j1.24.0....0...1c.1.64.img..31.23.1912.0..0j35i39k1j0i67k1j0i24k1.0.Tlp6UuPQjG8#imgrc=7DXK7PRRaFu70M:](https://www.google.com.br/search?newwindow=1&biw=1366&bih=662&tbm=isch&sa=1&ei=QYqOW5CFIcSuwASP7ZmQAQ&q=conflito+na+comunica%C3%A7ao&oq=conflitos+na+comunica%C3%A7ao&gs_l=img.3...3272.15716.0.16814.57.28.1.7.7.0.210.2958.3j20j1.24.0....0...1c.1.64.img..31.23.1912.0..0j35i39k1j0i67k1j0i24k1.0.Tlp6UuPQjG8#imgrc=7DXK7PRRaFu70M:)

- **Em toda comunicação a mensagem circula numa série de idas e vindas, através de diferentes canais ao mesmo tempo e sucessivamente, e se influem mutuamente.**



- **As mensagens enviadas através de diferentes canais podem ou não ser congruentes.**

- Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) subdividem a comunicação humana em três áreas:
  - sintaxe
  - semântica
  - pragmática



- A sintaxe ocupa-se dos problemas de transmissão de informação, códigos, canais, capacidade, ruído, redundância e outras propriedades da linguagem.
- A sintática na comunicação refere-se aos canais utilizados para transmitir informação: verbal (através das palavras), para-verbal (que são os tons, volume, etc) e não verbal (que são gestos, posturas, distâncias, etc) e o contexto.



# φωρησιον

- A semântica se volta aos problemas de significado. Está limitada às interpretações do significante e define que toda a informação compartilhada pressupõe uma convenção semântica.

- Define-se por pragmática a modificação do comportamento pela comunicação. Não se resume só às palavras, às configurações e aos significados, mas a todos os aspectos não verbais que estão aí incluídos, além da linguagem do corpo, sugerindo que todo comportamento é comunicação e toda comunicação afeta o comportamento.

# Axiomas da Comunicação

- 1- Impossibilidade de não comunicar;
- 2 -Níveis da comunicação: conteúdo e relação;
- 3 -Pontuação da sequência;
- 4 -Comunicação digital e comunicação analógica;
- 5 -Interação simétrica e complementar.

- Na conciliação/mediação, é necessário criar espaços em que se possam contar as histórias, incluindo todas as vozes e então, criar uma nova história que acolha a condição complexa de ser humano.
- A partir dessa narrativa é que o acordo será construído.



# Estratégias Comunicacionais

- Reformulação: consiste em dar outra formulação a algo dito (sinônimos, metáforas).

# Estratégias Comunicacionais

- Legitimação: é uma conotação positiva das posições das partes. É uma reformulação que se realiza utilizando uma perspectiva que permita ver as posições que ocupam as partes e conotá-las positivamente.



# Estratégias Comunicacionais

- Re-contextualização ou re-enquadre: permitem entender o problema ou situação sob outro contexto.

# Estratégias Comunicacionais

- Conotação positiva: implica em ressaltar características ou qualidades positivas às partes ou situações implicadas.

# Estratégias Comunicacionais

- Externalização: está centrado na definição do problema; “busca a ‘coisificação’ do problema e a ‘descoisificação’ das pessoas”.

# Estratégias Comunicacionais

- Resumos: se realizam tanto com respeito a definição do problema como a compreensão dos objetivos e contribuições de cada uma das partes .

# O Perguntar

O objetivo de fazer perguntas é gerar diferenças.

As perguntas devem perturbar o receptor.

Como conciliadores/mediadores devemos ser capazes de captar diferenças nas respostas das partes.

**As perguntas podem ser divididas em dois tipos: informativas e desestabilizadoras.**

**Perguntas Binárias:** São os questionamentos que admitem respostas “sim” e “não”.

**Perguntas Reflexivas:** São questionamentos que abrem a comunicação, que instigam e movimentam. Proporcionam que os interlocutores meditem, analisem uma dada situação ou condição (sua e/ou do outro); levando a pensar em possibilidades (para si, para o outro e/ou para o grupo) e; transformar a maneira de percepção do contexto, das interrelações e como agir diante deles.

**Perguntas Circulares:** São indagações relacionais. Destinam-se à reflexão, desenvolvimento e reconhecimento do protagonismo, objetivando entender o problema ou situação sob outro ângulo ou patamar, resignificando as narrativas e as relações, as crenças, as ações e o futuro.

# *O Constante Diálogo - Carlos Drummond de Andrade*

Há tantos diálogos

Diálogo com o ser amado  
o semelhante  
o diferente  
o indiferente  
o oposto  
o adversário  
o surdo-mudo  
o possesso  
o irracional  
o vegetal  
o mineral  
o inominado

Diálogo consigo mesmo  
com a noite  
os astros  
os mortos  
as ideias  
o sonho  
o passado  
o mais que futuro

Escolhe teu diálogo  
e  
tua melhor palavra  
ou  
teu melhor silêncio.  
Mesmo no silêncio e com o silêncio  
dialogamos.

CERVENY, Ceneide M. O. (2005) Família e -comunicação, divórcio, mudança, resiliência, deficiência, lei, bioética, doença, religião e drogatização. 2<sup>o</sup> edição - Casa do Psicólogo, (p. 13)

COBB, S. Rifkin, J. (1991). “*Neutrality as a discursive practice: The construction and transformation of narrative in community mediation*”. Silbey, Susan; Sarat, Austin. (Comps.). Law, Politics and Society. Greenwich: CT Jai Press, Vol. II.

COBB, S.; Sluzki, C. (2011). Apostila e Curso- “*El Modelo Circular Narrativo Y Los Sistemas Familiares*”. Argentina: Abasto Hotel.

SUARÉS, M. (1996) *Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

VICENTE, Reginandréa G & BIASOTO, Lilian G.A.P.(2003). “O conhecimento psicológico e a mediação familiar”. IN Muszkat, M. (org.); *Mediação de Conflitos – Pacificando e Prevenindo a Violência*. São Paulo: Summus Editorial

WATSZLAWICK E BEAVIN, J. H. E JACKSON, D. D. (2007) *A Pragmática da Comunicação Humana. Um Estudo dos Padrões, Patologias e Paradoxos da Interação*. São Paulo: Cultrix.

ZAPPAROLLI, C.R. E KRÄHENBÜHL ,M (2012). *Negociação, Mediação, Conciliação, Facilitação Assistida, Prevenção, Gestão de Crises nos Sistemas e suas Técnicas*. São Paulo: LTR

