

Elementos das teorias da comunicação.

O comunicador

O indivíduo assume uma tremenda importância como sendo a “chave” para a vida social.



Tradição sociopsicológica

O impulso por trás desta tradição é perceber como e porque o comportamento do indivíduo humano muda quando comunica.

- **Teoria dos traços de personalidade**- Um traço refere-se a uma qualidade ou característica, de acordo com a consistência de uma pessoa, pensamento, sentimento ou comportamento. Os traços podem prever comportamentos. Como comunicamos em qualquer momento depende da personalidade que exibimos como ser individual, das situações, do ambiente que nos encontramos.
 - 1) Capacidade de argumentar:

A tendência de desenvolver conversas sobre um ponto de vista específico, recusando determinadas crenças. Pode aumentar a capacidade de aprendizagem e a credibilidade. Indivíduos que argumentam por definição tendem a ser mais assertivos, no entanto nem todas as pessoas assertivas têm a capacidade para argumentar.
 - 2) Ansiedade comunicativa e social:

Apesar de poder ser patológica, a ansiedade sugere uma apreensão, um desconforto e o evitar de situações comunicativas, de tal modo que podem resultar em intervenções improdutivas.
A apreensão comunicativa cria no indivíduo um sentimento persistente e extremo de medo de comunicar. Esta faz parte de uma família de conceitos que inclui evitação social, ansiedade social, ansiedade de interação e timidez.
Miles Patterson e Vicki Ritts descobrem que a ansiedade comunicativa e social tem as aspetos psicológicos como corar, manifestações comportamentais como evitação e autoproteção e dimensões cognitivas assim como autofoco e pensamentos negativos.
Os pensamentos negativos podem levar ansiedade de autopreocupação que impede uma pessoa de considerar todas as informações e sugestões no ambiente, interrompe o processamento normal de informações e leva ao reforço de comportamentos de retirada.
- **Modelos de Traços de Personalidade**

A capacidade de argumentação pode ser entendida como uma combinação entre um baixo neurótico, uma alta extroversão, alta tomada de consciência, uma baixa abertura e uma baixa capacidade de agradabilidade.

A ansiedade comunicativa inclui uma alta neurótica, uma baixa extroversão, baixa abertura, baixa capacidade de agradabilidade e uma baixa tomada de consciência.

A abordagem dos traços de personalidade oferece uma maneira de entender diferentes comportamentos humanos enquanto reconhecem as semelhanças.

- 1) **Neurótica** – tendência para se sentir negativo, em stress e com emoções negativas;
- 2) **Extroversão** – otimista, capacidade de divertir-se em grupo, assertivamente e pensar positivamente.
- 3) **Abertura**- à reflexão dos outros a formular opiniões independentes, a ter imaginação e a prestar atenção a sentimentos interiores;
- 4) **Capacidade de agradabilidade** – apoiar outros, evitar antagonismos;
- 5) **Tomada de consciência** – autocontrolo, organização, resistência a impulsos.

- **Processamento da informação e cognição**

Teoria da Atribuição: Defende que as pessoas se comportam de acordo com os modos de comportamento que veem nos outros. Fritz Heider, fundador da teoria, destaca **aspetos situacionais** (ser afetado pelo ambiente), **efeitos pessoais** (influenciar pessoalmente algo), **esforço** (tentar fazer algo), **desejo** (desejo de o fazer), **obrigações** (sentir que deve fazer), **permissões** (ser permitido de o fazer), **habilidade** (ser capaz de fazer algo), **sentimento** (senti-lo) como explicações desta ideia.

Sempre atribuímos significado aquilo que observamos e o significado é crucial para aquilo que se “vê”. Os significados ajudam a integrar a perceção e a organizar as observações em padrões que ajudam a dar um sentido ao mundo. Nas perceções, associamos as causas aos comportamentos de acordo com as nossas experiências, significados, estilo perceptual combinado com fatores situacionais. Mostra a importância do julgamento interpessoal.

Teoria do Julgamento Social: Em vez de repetirmos comportamentos, desenvolvemos ações baseadas naquilo que outros nos dizem. Muzafer Sherif, um dos criadores desta corrente, estudou a forma como a comunicação provoca mudanças comportamentais.

Foca-se em como fazemos julgamentos tendo por base declarações que ouvimos. Através do trabalho de Sherif sabemos que os indivíduos julgam a favorabilidade de uma mensagem com base em âncoras internas pessoais e com envolvimento do ego, contudo este processo de julgamento pode envolver alguma distorção. Uma pessoa pode distorcer a mensagem por contraste ou assimilação.

O efeito de contraste ocorre quando os indivíduos julgam uma mensagem que se encontra longe dos seus pontos de vista do que realmente é.

O efeito de assimilação ocorre quando uma pessoa julga a mensagem aproximada do seu ponto de vista do que a realidade é. Quando uma mensagem é relativamente aproximada do ponto de vista de alguém, essa mensagem vai ser assimilada considerando que as mensagens mais distantes do ponto de vista de alguém vai ser contraste.

Estes efeitos aumentam com o envolvimento do ego.

Teoria da Elaboração por Proximidade: Richard Petty e John Cacioppo propuseram uma teoria que medisse a probabilidade de uma mensagem suscitar determinados comportamentos, ou a nossa capacidade para as contrariar. É essencialmente uma teoria de persuasão porque tenta prever quando e como é que vamos ser ou não persuadidos por uma mensagem. Depende de como é que processamos a mensagem, há duas maneiras de processar a informação, uma **rota central e uma rota periférica**.

A elaboração ou o pensamento crítico ocorre na rota central enquanto a falta do pensamento crítico ocorre na rota periférica.

Quando processamos informação através da rota central pensamos ativamente e a pesamos contra o que já conhecemos, consideramos cuidadosamente os argumentos.

Quando processamos a informação pela rota periférica somos muito menos críticos. Qualquer mudança resultante é provavelmente temporária e terá um efeito muito menor na maneira como agimos.

Dependendo da importância que um assunto tem a nível pessoal para o indivíduo, podemos usar as duas rotas até um certo ponto.

A quantidade de pensamento crítico que aplicamos a um argumento depende de dois fatores importantes: a motivação e a habilidade

Quando estamos altamente motivados usamos a rota central e quando estamos com uma baixa motivação usamos a rota periférica.

A motivação consiste em 3 coisas:

- 1) Envolvimento- é mais provável que pensemos criticamente em assuntos que estamos envolvidos
- 2) Diversidade- tendemos a pensar mais em argumentos que venham de várias fontes.
- 3) Predisposição pessoal- através de um pensamento crítico

Na rota central se as mensagens forem mais favoráveis ao nosso ponto de vista provavelmente iremos avaliar mais positivamente do que as mensagens que não são.

Na rota periférica se a credibilidade da fonte for alta, a mensagem será credível independentemente dos argumentos apresentados. Além disso tendemos em acreditar naquilo que gostamos.

Tradição cibernética

- **Teoria do Valor Expectável**

Martin Fishbein, autor da teoria, refere que existem dois tipos de crença: num **objeto concreto**, quando acreditamos em algo iremos dizer que esse algo é real, existe e numa **ideia abstrata**, é o senso pessoal de probabilidade de existir uma relação particular entre duas coisas.

Num sentimento de causa-efeito entre esse objeto/ideia e uma consequência

A fórmula é a proposição de que as atitudes são uma função de uma combinação complexa de crenças e avaliações.

- Teoria da Dissonância Cognitiva

Leon Festinger, promotor dos estudos nesta área, considera que um comunicador desenvolve um conjunto de atitudes, percepções, conhecimentos e comportamentos. Estes elementos funcionam do seguinte modo:

Sem relação irrelevante- nenhum dos elementos afeta o outro

Em consistência- um elemento determina o aparecimento do outro;

Dissonante, em que surge um efeito contrário ao esperado por parte do comunicador.

A dissonância em si é o resultado de outras duas variáveis, a importância dos elementos cognitivos e o número de elementos envolvidos na relação dissonante. Em outras palavras se temos várias coisas importantes mas inconstantes vamos experienciar uma grande dissonância.

Vários métodos para lidar com a dissonância cognitiva:

- 1) Mudar um ou mais elementos cognitivos- um comportamento ou atitude
- 2) Povos elementos devem ser adicionados para um lado da tensão ou para o outro
- 3) Pode vir a ver os elementos dissonantes como menos importantes do que costumavam ser
- 4) Pode procurar informações consoantes, como evidências dos benefícios, lendo novos estudos sobre o tema
- 5) Conseguimos reduzir a dissonância distorcendo ou mal interpretando a informação envolvida.

Tradição sociocultural

- A apresentação individual

Um dos maiores sociólogos do século XX, Erving Goffman, explicou que o indivíduo tende a realizar uma análise de frame quando se insere num ambiente novo. Essa análise determina a sua compreensão (ou ausência dela) do que o rodeia. É um enquadramento natural. Posteriormente, tendemos a procurar na novidade aspetos que se aproximam da nossa experiência, de forma a tornarmos a realidade mais confortável.

A análise da frame consiste em determinar como os indivíduos organizam ou entendem os seus comportamentos dentro de uma dada situação. As frames permitem identificar e entender eventos sem sentido dando-lhes significado.

- Gestão Comunicativa das Emoções

De acordo com Averill, quatro regras estruturam a nossa resposta às emoções:

- 1) **Regra da avaliação**- Diz o que é uma emoção é, e direciona a emoção para patamares positivos ou negativos. Diz-nos o que estamos a sentir e quem é o alvo do nosso sentimento.
- 2) **Regra do comportamento**- Diz como devemos reagir ao sentimento, exibir ou esconder uma reação a um determinado estímulo comunicativo, guia as ações, inclusive como expressar a raiva.
- 3) **Regra do prognóstico**- Avalia os efeitos dessa mesma reação, o tempo que vai durar, as diferentes fases, como começa e como acaba.

- 4) **Regra da atribuição** - Justifica e explica de que modo o comportamento comunicativo foi recebido, o que dizemos aos outros e como o expressamos em publico, ajuda a explicar a raiva por exemplo

Averill chama as emoções de síndromes definidas como clusters ou conjuntos de respostas que vão juntos. Nenhuma simples resposta é suficiente por si própria para definir uma emoção, mas deve ser visto tudo junto. As síndromes emocionais são socialmente construídas.

A Mensagem

- **Teoria dos Símbolos (Susanne Langer)**

Enquanto a vida animal é dominada pelos sentidos, o comportamento humano é gerido por conceções, símbolos e pela linguagem. Os animais respondem a signos, os humanos a símbolos. O símbolo “é um instrumento do pensamento”, aponta para realidades não presentes.

Os sinais são estímulos que sinalizam a presença de algo, por exemplo: se treinarmos um cão a rolar quando damos uma ordem específica como “rola”, essa pequena palavra vai ser o sinal para o cão rolar.

Os símbolos em contraste operam de uma forma mais complexa, permitindo que uma pessoa pense em algo além da sua presença imediata.

Os símbolos são conceptualizações humanas sobre coisas. Os símbolos são o centro da vida humana,

Um símbolo ou um conjunto de símbolos funcionam comunicando um conceito, uma ideia geral ou uma forma.

O conceito é o significado partilhado através da comunicação.

- **Teoria dos Atos de Fala (John Searle)**

Ajuda a compreender como é que as enunciações discursivas se concretizam na realidade ou apontam a realizações futuras. Para Searle, “utilizar uma linguagem é aceitar pertencer a uma forma de comportamento, reguladora e constitutiva”.

O significado de uma ação discursiva é a força ilocutória. Nos sabemos a intenção que esta por detrás de uma mensagem porque partilhamos uma linguagem comum, que consiste numa serie de regras que ajudam a definir a força ilocutória de uma mensagem.

Para isso existem 5 tipos de atos ilocutórios: **assertivo, diretivo, compromissivo, expressivo e declarativo.**

Uma ação de um falante não é bem sucedida se a sua força ilocutória não for bem entendida.

- **Teoria da Identificação (Kenneth Burke)**

As pessoas filtram a realidade através de símbolos, num ecrã simbólico. O ser humano forma a sua identidade pela ação e pela linguagem. A ação cria símbolos e situações. A linguagem é afetada pelas emoções: é económica e ambígua.

A linguagem é sempre carregada de emoções. Nenhuma palavra pode ser neutra. Como resultado, as atitudes, os julgamentos, e os sentimentos aparecem na linguagem que

usamos. A linguagem por natureza é seletiva e abstrata focando a atenção em aspetos reais.

Quando os símbolos juntam as pessoas num entendimento comum, a identificação esta pronta a ocorrer.

A linguagem pode promover a identificação, assim como também pode ajudar na divisão e separação.

- **Teoria da Ação Concertada (John Greene)**

Examina a forma como o conhecimento é organizado na mente e de que forma outras mensagens são produzidas em função dessa organização. Como se forma o conhecimento: o que sabemos sobre alguma situação e o que vamos fazer com ela.

Fundamentos Clássicos da Linguagem

- 1) Códigos não-verbais: de ordem analógica (como o som, a luz, etc.)
- 2) Cinésia (ou linguagem corporal)
- 3) Proxémia (a utilização do espaço na comunicação):
 - postural (de pé, sentado, etc.)
 - Espaço social – gestão do espaço comunicativo
 - Fatores cinestésicos (toque, cumprimento, abraço, etc.)
 - Contacto visual (olhar direto, distante)
 - Código térmico (mede a intensidade do discurso)
 - Código olfativo
 - Volume da voz

Saussure ensina que os sinais, incluindo a linguagem, são arbitrários. Ele nota que diferentes linguagens usam diferentes palavras para a mesma coisa e que geralmente não há conexão entre a palavra e o seu referente. Não só esta suposição suporta a ideia que a linguagem é uma estrutura mas reforça a ideia geral que a linguagem e a realidade são separadas. Saussure vê a linguagem como um sistema estrutural que representa a realidade.

Só quando há significados ligados a características estruturais da linguagem é que representam alguma coisa.

A chave fundamental para a estrutura deste sistema é a diferença. Os elementos e as relações da linguagem são distinguidos pelas suas diferenças. Sons diferentes, uma palavra diferente da outra e uma forma gramatical também diferente.

A linguagem é um sistema formal que pode ser analisado além do seu uso na vida quotidiana. Um discurso é a forma atual de usar a linguagem para realizar um propósito.

Construtivismo (George Kelly)

A perceção dos fenómenos comunicativos organiza-se de acordo com semelhanças e diferenças. As semelhanças com a nossa realidade e as diferenças que intuimos de outras situações: quente/frio, branco/preto, alto/baixo.

Esta teoria diz que os indivíduos interpretam e atuam de acordo com categorias conceptuais na mente, a realidade não deve ser apresentada na sua forma crua mas sim filtrada através da maneira pessoal de alguém ver as coisas (o seu próprio ponto de vista).

As construções interpessoais são especialmente importantes porque elas guiam a maneira como vamos entender o outro. Os indivíduos diferem na complexidade do seu ponto de vista.

O construtivismo reconhece que as construções tem uma origem social e que são aprendidas através da interação com os outros.

A cultura pode influenciar como os objetivos comunicativos são definidos como devem ser atingidos, assim como os tipos de construções envolvidos no esquema cognitivo.

- **A interpretação**

- 1) **É fundamental para a experiência fenomenológica**

A interpretação é a chave para a compreensão da experiência consciente e do inconsciente

- 2) **Hermenêutica**

A interpretação textual do discurso. O discurso por si só.

E no caso dos textos figurativos? E a legislação? E as metáforas?

- 3) **A distância entre o texto e a situação**

O texto tem uma dimensão intencional, distanciada do autor que o cria, e variável consoante o seu intérprete (Paul Ricoeur).

- 4) **Um texto não tem interpretação possível**

Para Stanley Fish, a interpretação não está no texto, mas na utilização e no entendimento que o autor faz do texto: “o que faz um texto? Para que serve um texto?”

- 5) **A inevitabilidade de considerar o sujeito no texto**

Para Hans-Georg Gadamer, a interpretação é a natural consequência da vida diária.

Texto e indivíduo não se conseguem dissociar. A interpretação depende, isso sim, da distância temporal que relaciona textos e indivíduos.

- 6) **A interpretação como exercício repetitivo**

Sugere a codificação e a descodificação do discurso em registo diário permanente, o que apoia a identificação do comunicador e a marcação de uma postura comportamental

A conversação

- **Teoria da Redução da Incerteza**

Como reunimos informações sobre uma pessoa? Quanto menos conhecemos uma pessoa, maior será a incerteza.

(Charles Berger)

Esta teoria aborda o processo de como ganhamos conhecimento sobre outra pessoa.

Berger propõe que as pessoas têm dificuldade com incertezas, querem ser capazes de prever comportamentos e assim sendo estão motivados para procurar informações sobre o outro. No entanto, esta incerteza reduz umas das primeiras dimensões sobre o desenvolvimento de relações .

De acordo com Berger, nós fazemos planos para realizar os nossos objetivos.

Formulamos planos para que a comunicação com outros seja baseada em objetivos assim como na informação que temos sobre os outros.

Quanto mais incertos formos, mais vigilantes vamos ser. Em momentos de grandes incertezas, tornamo-nos conscientes ou atentos sobre o planejamento que fazemos.

A atração, ou aflição parecem correlacionar-se positivamente com a redução da incerteza.

Alto nível de incerteza cria distância, mas a redução da incerteza tende a juntar as pessoas.

- **Teoria da Gestão da Ansiedade**

Dependerá de fatores culturais. Para William Gudykunst, quanto maior for a proximidade cultural, menor será a ansiedade.

A cultura reduz a incerteza nas fases iniciais de uma relação, mas de formas diferentes. Essa diferença, pode ser explicada se um for de uma cultura de contexto alta (dependem fortemente da situação geral para interpretar eventos), e se o outro for de uma cultura de contexto baixa (dependem mais do conteúdo verbal explícito das mensagens).

Quando alguém é fortemente identificado com o seu próprio grupo social, e se outro alguém é de outra característica cultural, provavelmente sentirá alguma ansiedade, e a incerteza virá a cima.

Experiências e amizades com outros grupos culturais provavelmente vai aumentar a confiança quando depois se conhece um estranho.

Se a pessoa for ansiosa, vai estar nervosa e vai evitar a comunicação, mas se não for ansiosa o suficiente não vai querer saber em tentar.

- **Teoria da Interação Adaptada**

Os comunicadores desenvolvem uma sincronia interativa. Opta-se pelo padrão de reciprocidade, moldando comportamentos às atitudes comunicadas.

Esta teoria explica como e porque ajustamos os nossos comportamentos de comunicação às ações dos outros.

Quando os comunicadores imitam o comportamento um do outro (as vezes)- chama-se convergência ou, estar junto. O oposto é o divergente- afastam-se, acontece quando os comunicadores começam a exagerar nas suas diferenças. Estes dois podem ser mútuos. A acomodação pode levar a um vínculo e identidade social ou a uma desaprovação e distanciamento.

- **Teoria da Acomodação**

Como adaptamos a comunicação à reação dos outros? De forma convergente ou divergente.

Ex: cruzar os braços enquanto escutamos alguém

De acordo com Burgoon, quando começamos a comunicar com outra pessoa, não temos ideia do que vai acontecer (ideia crua), a nossa posição de interação vai ser por onde começamos.

Esta é determinada por uma combinação de fatores:

- 1) Requisitos- são coisas que realmente precisamos na interação
- 2) Expectativas- são os padrões que prevemos que vai acontecer
- 3) Desejos- é o que queremos realizar, que esperamos que aconteça.

Os comportamentos iniciais na interação consistem na combinação de comportamentos verbais e não verbais que refletem a posição de interação, fatores ambientais, e o nível de habilidade, contudo, na maior parte das interações, o comportamento muda e da segunda pessoa também, assim que experienciam uma influencia mutua.

Normalmente, vamos retribuir o comportamento do parceiro como se fosse uma resposta padrão.

- **Teoria das Expectativas Frustradas**

Quando as nossas expectativas não se cumprem no plano social, de acordo com a nossa experiência anterior, surgem comportamentos negativos, concretizados em: contacto visual, distância, etc.

De acordo com esta teoria, quando temos expectativas sobre o comportamento de outra pessoa baseado em normas sociais, assim como experiencias anteriores com outras pessoas e com a situação em que o comportamento ocorre.

- **Interação Simbólica**

Destina-se a compreender de que modo o sentido e a estrutura argumentativa se estabelecem através da conversação (Barbara Ballis Lal).

- 1) As decisões são realizadas de acordo com aquilo que pensamos, adaptando sempre às circunstâncias do ato comunicativo
- 2) A vida social consiste em interações constantes que evoluem ao longo do tempo
- 3) A experiência pessoal é condicionada pelos estímulos e sentidos que recebemos de outros, através da linguagem.
- 4) O mundo protagoniza objetos sociais, com códigos e nomes específico, que desenvolvem interpretações sociais próprias.
- 5) A ação individual sujeita-se sempre à interpretação social

As ações, começam com um impulso; envolvem a percepção; atribuem um sentido, um ensaio mental, pesagem de alternativas e consumismo.

Uma Ação social envolve uma relação de 3 partes: um gesto inicial de um individuo, a resposta ao gesto por outro individuo e o resultado. O resultado é o que a ação significa para o comunicador.

O sentido/ significado é um resultado importante para o comunicador. O significado é o resultado da interação com outros.

Usamos os significados para interpretar eventos a nossa volta, é como se fosse uma conversa interior.

Como é obvio, não podemos comunicar se não partilharmos os significados dos símbolos que usamos.

Quando o significado é partilhado, o gesto toma o valor de símbolo significativo.

- **Fundamentos da Centralização da Linguagem na Cultura**

De acordo com Fern Johnson (2000), a diversidade cultural nos Estados Unidos justificava-se, também, pelas heranças linguísticas:

- 1) Toda a comunicação decorre em ambiente cultural;
- 2) Todos os indivíduos possuem conhecimentos culturais essenciais para comunicar;
- 3) Numa sociedade multicultural, a ideologia linguística dominante superioriza-se às restantes;
- 4) Membros de grupos marginais partilham conhecimentos sobre a sua cultura e a dominante;
- 5) Os conhecimentos culturais são transmitidos ao longo do tempo;
- 6) Quando várias culturas ocupam o mesmo espaço, influenciam-se mutuamente.

A relação

Concretizada no trabalho teórico de Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Janet Beavin e Don Jackson - Estudo da comunicação interpessoal

A conversação envolve sempre expectativas por parte do comunicador e do comportamento do recetor

É impossível não comunicar

Padrões de relação: simétrica (submissa e dialógica) ou complementar (dominante ou hierárquica)

- O controlo é uma componente importante da Tradição Cibernética
- O controlo não depende exclusivamente da ação do comunicador
- O controlo depende do padrão de comportamentos dos indivíduos ao longo de tempo
- As relações consolidam-se ou perdem consistência devido aos comportamentos
- Forma de abordar as relações: sociopsicológica ou sociocultural

- **Teoria da Influência Social**

Popular nas décadas de 60 e 70, por Irwin Altman e Dalmas Taylor, estuda o desenvolvimento das relações sociais

A relação social não depende apenas da perspetiva sociopsicológica: foca-se também na sociocultural, fenomenológica, cibernética, etc.

Como se dá a ideia de influência?

Entrando numa esfera concreta, que se respira e onde se navega.

À medida que as relações evoluem, tende a prevalecer o maior conhecimento dos envolvidos, através desse processo de respiração e navegação, metafóricos.

De acordo com os autores, os parceiros relacionais não só avaliam as recompensas e os custos do relacionamento em determinado momento, mas também usam a informação que reuniram para prever as recompensas e os custos no futuro.

Desde que as recompensas continuem a ultrapassar os custos, um casal vai continuar a ser íntimo ao partilhar mais e mais informação pessoal.

Sugerem 4 fases de desenvolvimento da relação:

- 1) **Orientação**- comunicação impessoal em que se revela apenas uma informação muito pública, se esta fase for recompensadora para os participantes, eles avançam para a próxima fase.
- 2) **Troca afetiva de exploração**- em que ocorre um movimento para um nível mais profundo de divulgação.
- 3) **Troca afetiva**- centra-se na avaliação e crítica dos sentimentos a um nível mais profundo.
- 4) **Troca estável**- é altamente íntima e permite aos participantes prever as ações um do outro como as suas respostas.

A formulação de estereótipos numa relação pode condenar o processo comunicativo – identity freezing

Problemas registados na diferença cultural?

*Sublinhar aspetos positivos, demonstrar apoio, utilizar o humor, verificar onde reside a negatividade e apoiá-la

*Incapacidade de verbalizar ou gesticular uma tomada de posição apologista

*Desconhecimento do complexo sistema cultural

- 1) Os comunicadores tendem a confiar uns nos outros, à partida do momento relacional
- 2) A relação comunicativa não é ambígua
- 3) O início tende a ser de valorização e conforto
- 4) A empatia determina a validação da relação
- 5) A compreensão do outro reforça a credibilidade do comunicador
- 6) O comunicador aberto à mudança é um comunicador livre

- **Bakhtin e as relações humanas**

O ritmo do dia a dia: o prosaico (em constante evolução, sujeita a alterações muitas vezes difíceis de perceber)

Forças centrípetas (vida social) e Forças centrífugas (o que determina a alteração da vida social)

Os atores sociais vivem de acordo com uma “representatividade” e uma “ritualidade”

O conceito de infinidade do mundo: o caos, a evolução, a mudança toma conta das relações sociais

A noção de diálogo: mesmo em monólogo, o ser humano está sempre em relação comunicativa com outro eu, outro ser

O diálogo é uma agência da indefinição permanente: “a palavra final nunca foi dada e jamais será dada”

Dialogar significa configurar uma cultura, imprimir uma negociação da interação junto de outros, do nosso ponto de vista

- **Esquemas relacionais**

As relações dependem de esquemas (papéis sociais)

A imagem projetada por uma relação sugere a sua consistência

A concretização de uma relação depende de:

- O que se sabe sobre relações em geral
- O que se sabe sobre relações específicas, com as familiares
- O que se sabe sobre outras relações concretas dentro da própria família

E ainda:

Como a intimidade se insere na família

O nível de individual/coletivo da família

Fatores externos: geografia, emprego, trabalho, etc.

Formas de comunicação:

- Orientação conversacional (mais propensos à troca de informações)
- Orientação em conformidade (mais focada na vertente comportamental)

Tipos de relação:

Consensual- algumas famílias são elevadas em conversas e conformidade

Plural- são elevadas na conversa, mas baixas na conformidade

Protetiva- tendência a ser baixa na conversa e elevada na conformidade

Laissez faire- mãos livres e com pouco envolvimento- não querem saber muito uns dos outros.

Os grupos

- **Análise do Processo de Interação**

Bales criou uma teoria unificada e bem desenvolvida, tendo como objetivo explicar os tipos de mensagens que as pessoas enxergam em grupos, de maneira a moldar os papéis e personalidades dos membros dos grupos e, assim, as formas como eles afetam o caráter geral do grupo.

Em grupos, os indivíduos podem mostrar atitudes positivas ou misturadas com:

- 1) Agradabilidade
- 2) Contar histórias- dramatizando
- 3) Concordância

Em contraste, os indivíduos também podem mostrar atitudes negativas ou misturadas com:

- 1) Desagradabilidade
- 2) Criar tensão
- 3) Conflitos- não amigável

Pertencer a um grupo: vertente emocional e comportamental

- **Funções de um grupo:**

pedir/dar informações

pedir/dar opiniões

pedir/dar sugestões

Segundo Bales, se as pessoas não partilharem informações adequadamente vão ter **problemas de comunicação**. Se não partilharem opiniões, vão experienciar **problemas de avaliação**, se falharem a dar e a pedir sugestões, vão sofrer **problemas de controlo**. Se não conseguirem chegar a um acordo, entendimento, vão sofrer **problemas de decisão**. Se não houver “contar histórias“ suficiente, vão ter **problemas de tensão**. Se o grupo não for amigável, vão ter **problemas de reintegração** e vai acabar por ser impedido de reconstruir um sentimento de união e coesão com êxito.

Avaliação do grupo: o que aconteceu? Porquê? quem esteve envolvido? Qual o prejuízo? Quem ficou ferido?

O grupo avalia e propõe uma informação (Hirokama)

Os grupos são a rede cibernética de informação e influência social.

Relacionam-se permanentemente com a cultura e caracterizam-se por:

- 1) Serem individuais e coletivos
- 2) Auto construtores
- 3) Desafiadores da sua imagem social
- 4) A ação humana reproduz sistemas sociais
- 5) O Homem cria sistemas de comunicação entre estruturas sociais, culturais e pessoais

Como?

Interpretação ou compreensão

Moralidade e/ou conduta própria

Poder e ação

- De que modo a comunicação evolui em contexto de grupo?

- Expressar uma dificuldade
- Definir o problema
- Analisar o problema
- Sugerir soluções
- Comparar alternativas e testá-las
- Implementar a melhor solução

- Problemas dos grupos:

- A discussão sinaliza pequenos aspetos
- Desprezo pela opinião maioritária
- Não se examinam as alternativas
- Especialistas não são consultados
- Grupos altamente seletivos
- Demasiada confiança

- Como tornar um grupo eficaz comunicativamente?

- 1) Apoiar toda a interpretação crítica
- 2) O líder não deverá prevalecer sempre sobre os restantes
- 3) Criar formas de gestão internas do grupo
- 4) Dividir em subgrupos
- 5) Permitir a discussão permanente~
- 6) Convidar elementos externos ao grupo
- 7) Vigiar potenciais sinais de crise
- 8) Proporcionar espaços de reflexão global antes da decisão final

- Notas definidoras da essência comunicativa dos grupos

- 1) Os grupos não podem ser separados do seu contexto
- 2) Um grupo desenvolve tarefas e cria relações interpessoais
- 3) A natureza do grupo: existem sempre processos e estruturas

- 4) Eixos: qualidade da comunicação, pensamento crítico e criativo

A organização

Uma forma habitual da vida social

Envolve uma determinada hierarquia: estrutura organizacional; gestão, controlo e poder; cultura organizacional

Os indivíduos atualmente racionalmente para atingir os seus objetivos (Weber, 1968)

Weber define uma organização como um sistema de atividade intencional e interpessoal projetada para coordenar tarefas individuais.

- Teoria da Burocracia (Weber, 1968)

As organizações tendem à burocratização:

- 1) **Sujeitam-se à autoridade**- presença fundamental de uma hierarquia.
- 2) **Confinam-se à especialização**- os indivíduos são divididos de acordo com a divisão do trabalho, e assim as pessoas sabem qual é o seu trabalho dentro da organização.
- 3) **Necessidade de regras**- o que faz uma organização ser coordenada é a implementação de regras comuns que governam o comportamento de todos. As regras devem ser racionais e desenhadas para alcançar os objetivos da organização.

- Processos de organização social

Interação: uma ação desencadeia uma resposta

Dupla interação: uma ação desencadeia uma resposta, que depois se multiplica. Karl Weick acredita que todas as atividades das organizações são de dupla-interação.

O processo de remoção de equívocos é um processo evolutivo com quatro partes

- 1) **Tomada de postura**
- 2) **Seleção**- estreita o campo, eliminando alternativas com as quais os participantes não desejam lidar no momento.
- 3) **Retenção**- a informação retida é integrada no corpo da informação já existente sobre a qual a organização opera.
- 4) **Decisão**- primeiramente, os membros da organização devem tomar a decisão de olhar novamente para o meio ambiente de uma maneira nova.

Atualmente, o controlo é exercido nas organizações através de 4 maneiras:

- 1) Assertivo (depende das relações interpessoais) – uso das relações interpessoais e o trabalho de equipa como significado de controlo.
- 2) Burocrático – envolve o uso de procedimentos organizacionais e de regras formais.
- 3) Técnico (dispositivo/tecnológico) - uso de tecnológicas
- 4) Simples (uso direto) - controlo simples, poder aberto.

- **Notas definidoras da essência comunicativa das organizações**

As organizações fundam-se na comunicação

As organizações existem para satisfazer objetivos individuais e coletivos

A comunicação condiciona a atividade da organização

O controlo e o poder são dois fatores críticos para as organizações

Os padrões comunicativos criam elementos de uma cultura organizacional

Os media

- **Teoria Clássica dos Média McLuhan (1960)**

Os média têm impacto nos indivíduos e na sociedade

Efeito de contágio dos média: a televisão afeta o quotidiano independentemente de vermos ou não

Os média são uma extensão da mente humana

A tese do autor defende que as pessoas se adaptam ao ambiente através de um certo equilíbrio ou proporção dos sentidos, e o meio primário da idade traz uma relação de sentido particular, afetando assim a percepção.

O conhecimento torna-se objetivo e assume o estado de verdade e os indivíduos e os grupos podem ser divididos entre aqueles que “têm” a verdade e aqueles que não.

- **Teoria do Agenda Setting Walter Lippman**

O público responde às imagens que lhe são inculcadas mentalmente

Os média moldam a realidade social: criando assunto (ou pseudo-assuntos), atribuindo imagens

Definem um tema, como abordá-lo e quando se deixa de falar sobre o mesmo

Ocorre porque os media devem ser seletivos quando reportam as informações.

Existem 2 níveis de agenda setting o primeiro estabelece as questões gerais que são importantes, e o segundo determina as partes ou aspetos importantes dessas questões.

A função do agenda setting divide-se num processo de 3 partes:

- 1) a prioridade das questões a serem discutidas na media- *media agenda*
- 2) de certa maneira o media agenda afeta ou interage com o que o publico pensa criando o *public agenda*
- 3) o public agenda afeta ou interage de certa maneira no que os decisores políticos acham importante- *policy agenda*

O poder dos media depende como a credibilidade dos mesmos em questões particulares e tempos particulares .

Os media serão poderosos se a sua credibilidade for alta.



Siune e Borre encontraram 3 tipos de agenda setting:

- 1) **Representação**- É o grau em que os media refletem a public agenda, o public influencia os media
- 2) **Persistência**- é a manutenção da mesma agenda pelo público, todo o tempo. Os media têm pouco efeito na public agenda.
- 3) **Persuasão**- ocorre quando o public agenda é influenciado pelos media agenda- os media influenciam o public. É exatamente o que a teoria do agenda setting prevê.

- Teoria da Ação Social dos Média

As audiências não são uma massa amorfa e desligada do processo crítico de opiniões

Os valores de um grupo determinam e orientam processos de ação

O significado obtém-se do processamento interpretativo

A interpretação não depende só dos média, mas também dos indivíduos

As mensagens mediáticas são sinais em constante mutação de sentido

O significado de um formato mediático nunca é estabelecido individualmente

As ações realizam-se sempre em grupo

Os autores destacam 6 premissas:

- 1) O significado não é a mensagem em si mas é produzido por um processo interpretativo na audiência. Diferentes audiências vão interpretar ou entender as coisas de maneiras diferentes.
- 2) O significado da mensagem dos media e programas não é determinado passivamente, mas produzido ativamente pelas audiências. Isto significa que as audiências fazem alguma coisa com o veem e leem.
- 3) Os significados das mensagens mudam constantemente à medida que os membros se aproximam dos media de maneiras diferentes.
- 4) O significado da mensagem ou do programa nunca é estabelecido individualmente, mas é comunal (quando se entra numa comunidade, por nascimento ou por membro, aceita-se as atividades em processo e os significados para essa comunidade ou grupo)
- 5) Os atos que determinam os significados de um grupo, para conteúdo de media, são feitos em interação entre membros do grupo. Em outras palavras como atuamos em relação aos media e os significados que emergem. Essas atitudes são interações sociais.
- 6) Estudam que os pesquisadores juntam-se as comunidades que estudam, por vezes temporárias e por isso têm uma obrigação ética para estarem abertos sobre o que eles estudam e partilhar o que aprenderam com esse estudo.

As comunidades interpretativas: uma audiência televisiva consiste num numero de culturas ou comunidades de espectadores que usam e percebem o meio, mesmo programas individuais, de forma diferente. Por exemplo: a rua sésamo apela para varias comunidades interpretativas, como por exemplo uma classe media de crianças que os pais encorajam para ver o programa e falar sobre ele.

Thomas Lindlof sublinha 3 géneros de comunidades interpretativas:

- 1) Conteúdo- consiste nos tipos de programas e outros meios de media consumidos pelas comunidades.
- 2) Interpretação- géneros de interpretação, giram em torno de significados compartilhados membros de uma comunidade interpretam o conteúdo dos programas e outros medias em situações similares. O impacto do comportamento, especialmente que dizem sobre o media e a linguagem que usam para descrever são similares.
- 3) Os géneros de atitudes sociais são conjuntos de comportamentos partilhados para o media em questão, não só como o conteúdo do media é consumido, mas também as formas em que afeta a conduta dos membros da comunidade.

- Teoria dos Efeitos

As audiências são sobrecarregadas pelos média (Bauer, 1964). Os média influenciam os líderes de opinião que, por sua vez, influenciam outros pelas suas relações interpessoais.

De acordo com esta teoria, os efeitos na audiência são mediados pela seletividade, bem como por fatores grupais e interpessoais. Isto quer dizer que os membros da audiência são seletivos na sua exposição à informação. A hipótese de exposição seletiva prevê que as pessoas na sua maioria vão selecionar a informação consistente que as suas atitudes.

- **Teoria da Cultivação**

Gerbner (1989) defendia que a televisão introduz noções decisivas nas audiências, de tal forma que cria uma “cultura comum”

- **Usos e gratificações**

Uma das teorias mais populares, em que os indivíduos procuram os média para resolver os seus problemas e obter resultados

Foca-se no consumidor e não na mensagem.

Os membros da audiência são responsáveis por escolher os média para atender às próprias necessidades.

- **Teoria da Espiral do Silêncio**

Elisabeth Noelle-Neuman (1984) defendia as pessoas tendem a mudar de ideia, em vez de discutirem. Estudou como as relações interpessoais e os média contaminam a opinião pública.

A espiral de silêncio ocorre quando os indivíduos que percebem que as suas próprias opiniões são populares expressam-no, enquanto aqueles que não pensam que suas opiniões são populares permanecem quietos.

De acordo com esta teoria, as pessoas são mais aptas para fazer coisas boas quando percebem que os outros partilham as suas próprias opiniões, e menos aptos quando os outros não o fazem.

A espiral do silêncio parece ser causada pelo medo de isolamento, é uma tentativa para evitar estar isolado de um grupo social.

- **Teoria Crítica**

O poder e o privilégio que os média desempenham como forma de controlo social e no agendamento de lutas ideológicas

- **Teoria do Feminismo**

Define o estudo dos estereótipos de género, os retratos de mulheres e homens pelos média, os efeitos na receção e as mudanças operadas pelos padrões de género através dos média.

- **Evolução dos media**

De um para muitos	Descentralização
Comunicação unidirecional	Comunicação bidirecional
Controlo estatal	Emergência do privado
Reprodução dos estratos sociais	Democratização
Fragmentação das audiências	Individualização
Marcar atitude social	Consciência individual

