VII CONNEPI
Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação
PALMAS . TOCANTINS . 2012
19 a 21 de outubro - Ciência, tecnologia e inovação: ações sustentáveis para o desenvolvimento regional

A comunicação interpessoal nas Escolas Municipais Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos da Cidade de Nova Cruz/RN

Edneide Gomes da Silva[1], Thiago José de Azevêdo Loureiro[2]

[1] Aluna do curso Técnico Subsequente em Administração – IFRN. e-mail:anjoeg@hotmail.com
[2] Mestrandos do Programa de Pós-Graduação em Telemática - IFTO. Bolsistas do CNPq. e-mail: Thiago.loureiro@ifrn.edu.br

Resumo: A comunicação retrata basicamente do emissor, canal e receptor. Onde o primeiro tem a função de enviar a mensagem e fazê-la ser entendida. O segundo é o veículo de envio da mensagem, é o espaço entre o emissor e o receptor, sendo adequado facilita a entrega da mensagem ao destinatário. O terceiro é o destinatário que recebe a mensagem e responsável de enviar um retorno (feedback) ao emissor, registrando que a mensagem foi entendida. A comunicação interpessoal é basicamente a interação, a troca de mensagens entre duas ou mais pessoas. Os dados primários foram obtidos mediante aplicação de questionário composto de 12 perguntas em 68 servidores, 75% da população das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos, situadas em Nova Cruz/RN. O objetivo desse estudo é verificar os fatores que interferem na comunicação e na comunicação interpessoal nas Escolas Municipais Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos, situadas na cidade de Nova Cruz, Estado do Rio Grande do Norte e diante dos dados obtidos pode-se afirmar que com exceção da empatia os fatores estudados contribuem positivamente para uma boa comunicação interpessoal.

Palavras–chave: comunicação interpessoal, escolas municipais, Nova Cruz/RN,

1. INTRODUÇÃO

A comunicação se faz presente em todos os momentos da vida das pessoas, seja verbal, escrita, visual, todos os tipos, nos mais diversas situações, familiares, sociais, empresariais.

A comunicação de acordo com Ferreira (2010, p. 545) vem do latim “communicatione”. É o “ato ou efeito de comunicar. Ato ou efeito de emitir, transmitir e receber mensagens [...] quer através da linguagem falada ou escrita, [...] de signos ou símbolos, [...] de aparelhamento técnico especializado, sonoro e/ou visual.”

Corroborando com Ferreira (2010), Chiavenato (2004, p. 417) afirma que “comunicar significa tornar algo comum. Esse algo pode ser uma mensagem, uma notícia, uma informação, um significado qualquer. Assim, a comunicação é uma ponte que transporta esse algo de uma pessoa para outra ou de uma organização para outra.”

Lussier, Reis e Ferreira (2010, p. 348) registram que a “comunicação é o processo de elaborar e transmitir informações, de modo que a mensagem entendida seja a mesma que foi transmitida.”

Partindo dessas definições, entende-se que a comunicação acontece com o envio, o recebimento e o retorno da mensagem. É uma troca de ideias, de informações entre dois ou mais indivíduos. A comunicação de uma forma ou de outra acontece em meio a todos.

O objetivo da comunicação é o entendimento de ambos os lados (emissor e receptor). O cuidado maior é quanto à mensagem ser entendida, ou seja, além da informação ter sido enviada o emissor espera um retorno do destinatário, registrando se houve entendimento da mensagem recebida. Portanto, mal interpretada ou não, de qualquer forma, a comunicação existe. E, a boa comunicação acontece quando, obrigatoriamente, há entendimento.

Montana e Charnov (2010, p. 313) reforçam dizendo que “a comunicação começa com o emissor codificando uma mensagem e termina com o receptor decodificando a mensagem.”

Para Chiavenato (2004, p. 418, grifo nosso) a “[...] comunicação é o processo pelo qual a informação é intercambiada, compreendida e compartilhada por duas ou mais pessoas, geralmente com a intenção de influenciar o comportamento.”

ISBN 978-85-62830-10-5

Moraes (2004, p. 258, grifo nosso) explicita que a comunicação "[...] envolve troca de ideias, opiniões e emoções, entre duas ou mais pessoas, e serve como meio para que os **participantes de uma organização partilhem seu significado.**"

Dessa forma, percebe-se o quanto é importante à comunicação para qualquer ambiente, seja ele familiar, social ou profissional.

A boa comunicação é essencial no trabalho (ambiente profissional), compreender as mensagens pode amenizar ou até mesmo eliminar conflitos, permite, mais facilmente, o alcance dos objetivos, contribui para o crescimento profissional e pessoal, desenvolve o ambiente em que o indivíduo está presente e facilita a resolução das atividades em tempo hábil.

Para uma comunicação efetiva é imprescindível haver entendimento correto da mensagem por parte do receptor, é importante também ter a certeza que a mensagem enviada não chegou fragmentada a ponto de não ser entendida e/ou mal interpretada. Griffin (2007, p 404) esclarece que a comunicação efetiva ocorre quando "[...] a transmissão da mensagem de forma tal que ela chega ao destinatário sem distorções, ou o mais fiel possível à que se procurou transmitir".

É importante destacar que a mensagem será interpretada por cada pessoa de acordo com sua forma de ser, de agir e de entender, conforme seu grau de conhecimento e percepção, e assim, no momento que a comunicação é entendida, ela induz de uma forma ou de outra o indivíduo a fazer o que a mensagem transmite.

A comunicação exige compromisso, caráter de autêntico, legitimidade, por isso Ruggiero (2002, p. 1) detalha que

> a comunicação efetiva só se estabelece em clima de verdade e autenticidade. Caso contrário, só haverá jogos de aparência, desperdício de tempo [...]. Porém, não basta assegurar que a comunicação ocorra. É preciso fazer com que o conteúdo seja efetivamente aprendido para que as pessoas estejam em condições de usar o que é informado.

Pode-se afirmar, então, que para haver comunicação a mensagem enviada tem que ser entendida. De nada adianta só transmitir as informações se o receptor não conseguir obter o entendimento preciso.

A comunicação interpessoal de acordo com Ferreira (2010, p. 546) é a "comunicação direta estabelecida entre dois ou mais indivíduos, por meio da fala, de carta, telefone, etc."

Como Chiavenato (2004, p. 425) bem afirma: "a comunicação interpessoal é um processo de enviar e receber símbolos aos quais são agregados significados de uma pessoa a outra."

Já Wood (2007, p. 68) explicita que "a comunicação interpessoal consiste não apenas em nossa capacidade de enviar mensagens ao mundo exterior, como também, e talvez até mais importante, de nossa receptividade ao que nos é comunicado por outras pessoas, relacionamentos, acontecimentos e o Universo em geral."

Partindo destas definições a comunicação interpessoal é a troca de informações entre duas ou mais pessoas, uma enviando a mensagem e a outra recebendo.

Para a comunicação interpessoal ocorrer adequadamente é de grande importância a capacidade do receptor perceber e entender com qualidade a mensagem, decifrando o seu real significado.

Partindo para o âmbito educacional, a comunicação interpessoal, é de muito valor para o ensino aprendizagem e de grande relevância para o desenvolvimento e sobrevivência dos estabelecimentos de ensino.

A comunicação interpessoal é posta em evidência entre funcionários e funcionários, funcionários e alunos, e alunos e alunos. Criando e mantendo relacionamentos agradáveis, duradouros, com um percentual bem insignificante de conflitos.

Chiavenato (2004, p. 425) diz que "pessoas com diferentes idiomas ou bases culturais possuem diferentes padrões de referência que provocam sérias dificuldades na comunicação interpessoal".

Para haver uma boa comunicação interpessoal, segundo Wood (2007, p. 62 - 131), existem alguns "segredos": sustentar o espaço, falar com competência, colocar-se na pele do outro e criar limites saudáveis.

Sustentar o espaço é para Wood (2007, p. 64 - 66) "[...] estar totalmente presente ao falar com uma pessoa e dar-lhe todo o espaço de que ela precisa para se expressar;" e "[...] não significa concordar necessariamente com o que o outro está dizendo!". Para o autor é fundamental para sustentar o espaço escutar verdadeiramente as pessoas e "quando escutamos de verdade, somos calmos, pacientes e sentimos o momento apropriado de falar – se é que precisamos falar." Portanto, dar atenção exclusiva ao falante. Esquecer-se de si por alguns instantes, dos problemas peculiares. Liberando espaço dentro de si para a pessoa que está falando, desabafando.

Falar com competência é ter a responsabilidade de falar o mais claro possível e com entendimento. Wood (2007, p. 81) diz que "um dos aspectos mais importantes da comunicação interpessoal é a capacidade de falar a língua do outro." O que para o autor (p. 85) "[...] significa ser flexível – nada tem a ver com renunciar a quem somos ou jogar no lixo as nossas ideias" (WOOD, 2007, p. 85). Mas, aceitar com tranquilidade o que o outro está falando. E não ignorar a fala do outro, expondo, impondo, propondo outra opinião sem que a pessoa, que está falando, peça.

Colocar-se na pele do outro é sentir e experimentar a vida do jeito que a outra pessoa expõe e do jeito que está vivendo. Se pôr mentalmente e com sentimento no lugar do outro, vivenciando o que o outro está passando no momento e, assim, compreendê-lo. Wood (2007, p. 125) detalha que "colocar-se na pele do outro pode nos tornar mais afetuosos e nos trazer inspiração, entendimento, compaixão, desapego e empatia"

Para Wood (2007, p. 131) criar limites saudáveis é aceitar "os limites estabelecidos pelos outros." Ou seja, é respeitar o outro. É não invadir o território alheio, manter sempre o respeito à privacidade alheia. Isto em casa, com os familiares; no contexto profissional, com os colegas do trabalho; no curso, com os colegas de sala de aula, assim, com qualquer ser humano e em qualquer convívio social. Portanto, o respeito é quase tudo, se não tudo, falando de limites para com outro ser vivo.

Carnegie (2011) acrescenta que é de grande importância na comunicação interpessoal: a assertividade. Para o autor ser assertivo é não ser agressivo demais nem passivo demais, é manter o equilíbrio. É saber que a reação puramente passiva ou abertamente agressiva são comportamentos nada assertivos.

Diante do exposto, é essencial a conscientização de que estabelecer a comunicação interpessoal nas instituições é vital para seu desenvolvimento e sobrevivência. Tornar a comunicação interpessoal eficaz é uma busca constante de gestores e colaboradores.

A comunicação interpessoal se fará presente quando a pessoa tem atitude de escutar o outro sem nada falar, de aceitar o que o outro está falando (sem pré-julgamentos), de colocar-se na pele do outro e imaginariamente sentir o que o outro estar sentindo (o compreendendo), de deixar o outro ser bem melhor que ela (no momento da fala), de esquecer-se de si e pensar primeiro no outro, dar espaço, atenção exclusiva e tempo ao outro, mostrar-se totalmente interessada, presente de corpo e alma quando escutar o outro, manter limites e não ser estúpida ou calma demais, sem atitude.

A pesquisa é importante por tratar de um tema que envolve toda a sociedade. Para a academia esta pesquisa servirá como fonte de informação para futuros estudos e, por último, para as escolas pesquisadas este estudo servirá, para possíveis ações de aprimoramento da comunicação interpessoal entre todos que formam a escola.

Dito isso, o objetivo desse estudo é verificar os fatores que interferem na comunicação e na comunicação interpessoal nas Escolas Municipais Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos, situadas na cidade de Nova Cruz, Estado do Rio Grande do Norte.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa foi elaborada em duas etapas, a primeira foi uma revisão da literatura, baseada livros e artigos científicos que abordam comunicação, comunicação interna e comunicação interpessoal.

A segunda etapa foi à coleta dos dados primários através da aplicação de um questionário com 12 (doze) questões de múltipla escolha, sobre a comunicação interpessoal, utilizando a escala de Likert. O instrumento de coleta dos dados foi aplicado em 68 (sessenta e oito) servidores, 75% da

população, das instituições de ensino municipais Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos. As 12 perguntas foram colocadas numa tabela otimizar a coleta dos dados e evitar cansaço dos servidores.

A preparação dos dados foi feita com o uso do software Microsoft Excel 2010 e a apresentação em gráficos (figuras) do tipo pizza e tabela, para facilitar o entendimento e as análises.

A pesquisa é descritiva e qualitativa conforme classificação de Marconi e Lakatos (2010)

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados da pesquisa é embasada na revisão de literatura e nos dados primários obtidos. Conforme tabela 1 entende-se que, de modo geral, os fatores da comunicação interferem positivamente para uma boa comunicação interpessoal. O fator que mais facilita é a "transmissão de mensagens de fácil entendimento" (95%) e o que menos facilita é "feedbacks de forma honesta, clara e objetiva" (73%).

Tabela 1: fatores da **comunicação** que talvez interfiram na comunicação interpessoal e o percentual das respostas (sempre ou na maioria das vezes) dos servidores relativo a esses fatores, nas escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos.

Fatores	Respostas "sempre ou na maioria das vezes"
Transmitem mensagens de fácil entendimento	95%
Transmitem mensagens sem ambiguidades	77%
Usam linguagem adequada	82%
Comunicam-se com franqueza e simplicidade	80%
Gestos adequados	77%
Feedbacks de forma honesta, clara e objetiva	73%
Meios de transmissão adequado	84%

Observa-se nas figuras 1 e 2 que 84% dos servidores dão atenção e 73% aceitam e respeitam o que os outros falam na maioria das vezes ou sempre. Assim pode-se afirmar que esses fatores contribuem para uma boa comunicação interpessoal nas escolas.

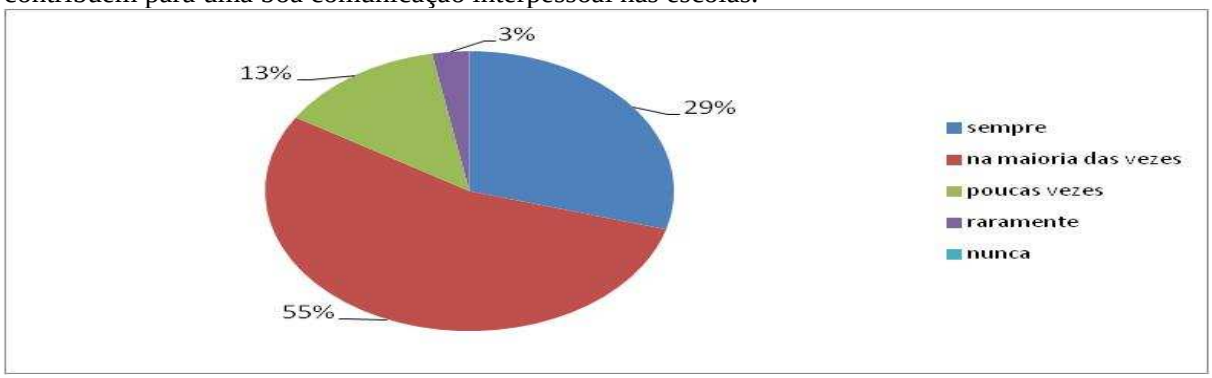

Figura 1: atenção que os servidores das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos dão aos outros quando estes falam.

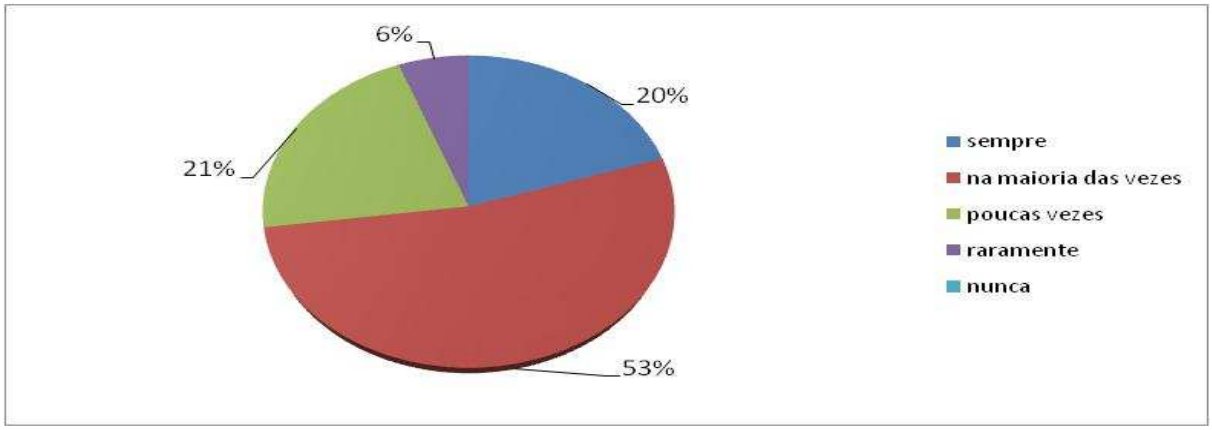

Figura 2: servidores das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos que, embora não concordem, aceitam e respeitam o que os outros falam.

Verifica-se, respectivamente, nas figuras 3 e 4 que 72% e 74% dos servidores (poucas, raramente ou nunca) julgam os outros antes de ter certeza dos fatos e interrompem as conversas de seus colegas. Infere-se, portanto que esses fatores também contribuem para uma boa comunicação interpessoal nas escolas.

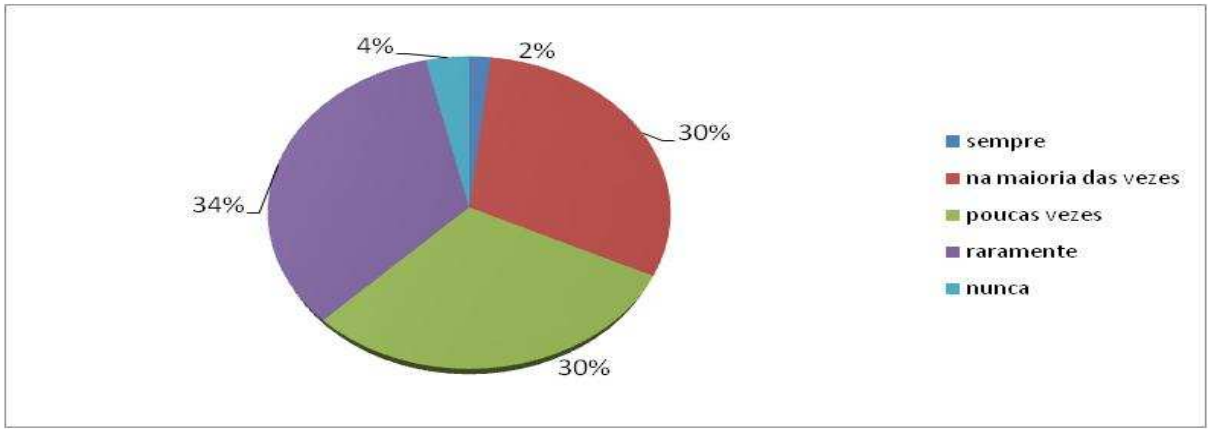

Figura 3: servidores das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos que julgam os outros sem antes ter a certeza dos fatos.

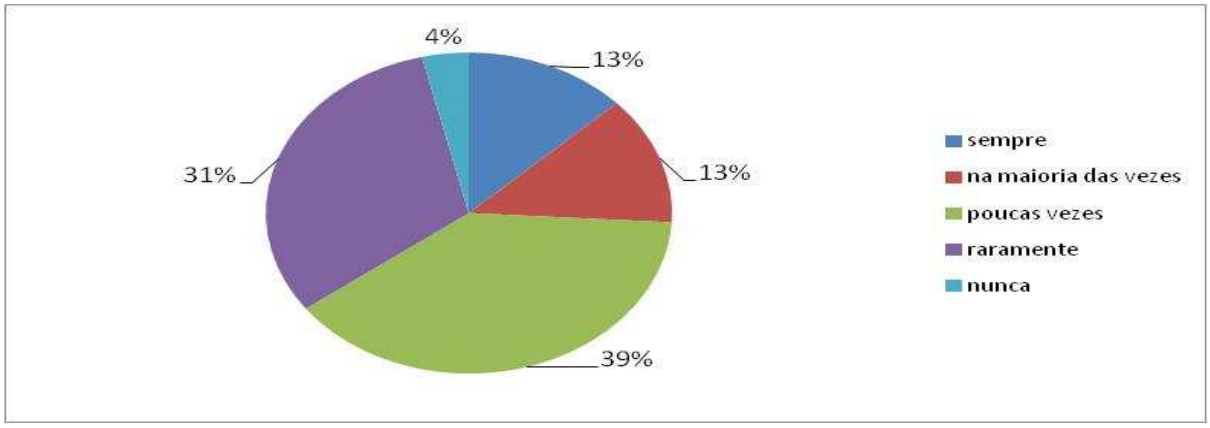

Figura 4: servidores das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos que interrompem as conversas dos seus colegas

Quanto à empatia, conforme figura 5, entende-se que há certo equilíbrio, pois 45% dos servidores afirmam ter empatia e 55% não. Como a empatia é um dos fatores essenciais para uma boa comunicação interpessoal, pode-se afirmar que esse equilíbrio não contribui positivamente.

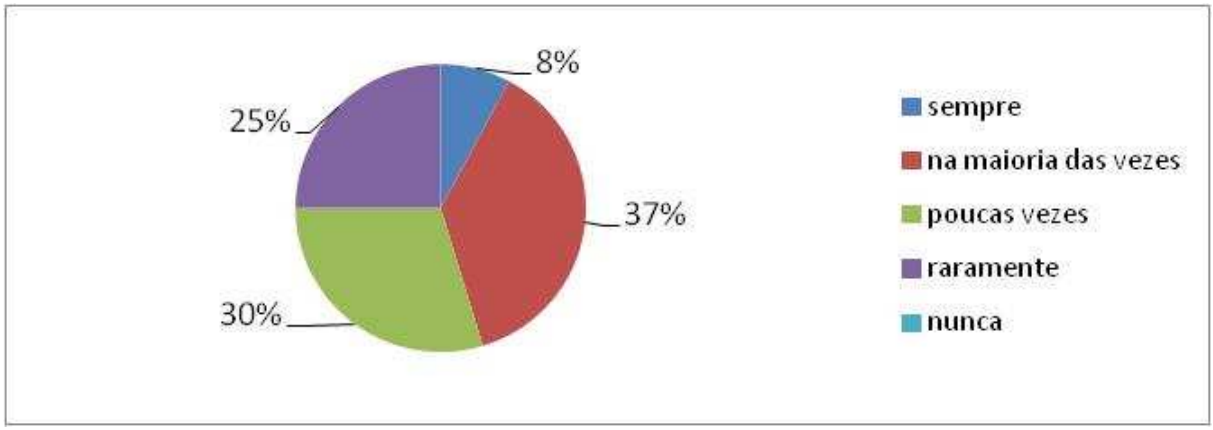

Figura 5: servidores das escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos que colocam-se nos lugares dos outros (empatia)

Portanto, conforme os dados analisados pode-se afirmar que há nas escolas boa comunicação interpessoal e que o único fator que não contribui totalmente é a empatia.

6. CONCLUSÕES

A comunicação está presente em todos os momentos das vidas das pessoas, é importante para o convívio social, é formada basicamente por emissor, transmissor e receptor e ocorre de forma verbal ou não verbal.

As barreiras são as formas de interrupção ou de embaraço que possa acontecer entre o envio e a entrega da mensagem, são elas: percepção, ruído, sobrecarga de informações, seleção de canal, confiança e credibilidade, desatenção e filtragem.

A comunicação interpessoal é a troca de informações entre duas ou mais pessoas. No âmbito educacional é de muita importância para o processo de ensino aprendizagem e, querendo ou não, atinge todos os integrantes de qualquer instituição devotando, assim, sua importância.

O objetivo da pesquisa foi alcançado devido à utilização de métodos científicos adequados, revisão de literatura consistente e obtenção dos dados numa amostra representativa.

O tema desenvolvido além da sua relevância tem pressa no hoje. Pois, a comunicação interpessoal não é um investimento com resultados imediatos.

A pesquisa para as escolas é importante para ajudar seus servidores a desenvolver e manter boa comunicação interpessoal e consequentemente bons relacionamentos interpessoais.

Pouco adianta ser um bom profissional nas funções do cargo e em paralelo não ter um bom relacionamento com o outro. Pois, o funcionário que não desenvolver a comunicação interpessoal não consegue ser um profissional por inteiro. Diante disto é possível deduzir que sem uma comunicação interpessoal é complicado uma boa convivência profissional e pessoal.

Essa pesquisa além de contribuir para o enriquecimento da temática serve de fonte para futuros estudos.

Após análises dos dados infere-se que nas escolas Nestor Marinho e Francisco Pereira Mattos com exceção da empatia os demais fatores contribuem positivamente para uma boa comunicação interpessoal.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto, **Administração nos novos tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro. Elsevier, 2004.
FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 5 ed. Curitiba. Positivo. 2010.

GRIFFIN, Ricky W. **Introdução à administração**. São Paulo: Ática, 2007.

LUSSIER, Robert N.; REIS, Ana Carla Fonseca; FERREIRA, Ademir Antonio. **Fundamentos de administração**. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 297 p. il. ISBN 978-85-224-5758-8.
MORAES, Anna Maris Pereira de. **Introdução à Administração**. 3 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

OLIVEIRA, Carla Cristiane Souza de. **Comunicação Interpessoal**. Jun. 2009. Disponível em: <http://www.infoescola.com/comunicacao/interpessoal/ >. Acesso em: 03 jul. 2012.

RUGGIERO, Alberto Pirró. **Qualidade da Comunicação Intera**. Out. 2002. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Comunicacao/Artigo/3388/qualidade-da-comunicacao-interna.html >. Acesso em: 26 jun. 2012.

TORQUATO, Gaudencio. **Comunicação Interna:** os desafios da integração. Disponível em: <http://www.portalrp.com.br/bibliotecavirtual/relacoespublicas/funcoesetecnicas/_0128.htm>. Acesso em: 07 jun. 2012.

CARNEGIE, Dale. **As cinco habilidades essenciais do relacionamento: como se expressar, ouvir os outros e resolver conflitos.** São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2011.
WOOD, Perry. **Os segredos da comunicação interpessoal**: usando a arte da comunicação para melhorar a sua vida e a dos outros. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2007.