

# A COMUNICAÇÃO NO MEIO PROFISSIONAL

*Karina Miranda Machado Borges Cunha<sup>1</sup>*

**Resumo:** A comunicação faz parte de nossa vida, principalmente nos dias atuais.

**Palavras-chave:** informação, imagem e globalização.

**Abstract:** The communication is part of our life, especially nowadays.

**Keywords:** information, image and globalization.

O surgimento da comunicação<sup>2</sup> está ligado à necessidade dos homens de trocar ideias e experiências uns com os outros. A partir do momento em que passamos a viver em sociedade, temos buscado cada vez mais desenvolver nossas habilidades em comunicação, bem como os meios pelos quais ela é processada. A comunicação faz parte de nossa vida, principalmente nos dias atuais, em que vivemos na “Era da Informação”, ou seja, numa sociedade que se desenvolve por meio da criação, implementação e intercâmbio de

informações. Não existem mais fronteiras entre os povos, os quais frequentemente estabelecem contatos mesmo estando em países e, até mesmo, continentes diferentes. Dessa forma, pessoas que querem crescer profissionalmente necessitam se adequar ao novo panorama mundial, aperfeiçoando cada vez mais suas habilidades comunicativas.

De acordo com Touraine, “a imagem sugerida pela globalização é a de redes de informática e de intercâmbios que podem não ter praticamente nenhuma existência material, (...)” (2007, p. 33). Nesse sentido, entende-se que podemos nos comunicar uns com os outros independentemente do país em que estejamos, sem precisar haver um encontro presencial, utilizando para isso, diferentes meios, tais como, internet, telefones fixos ou móveis, iphones, dentre outros. Atualmente, estamos conectados por uma rede que une sociedades, lugares, culturas,

povos, preocupações ambientais, etc. Estamos todos unidos, mediados pelo quê? Pela comunicação.

O estabelecimento de contatos para o intercâmbio de experiências, informações e conhecimentos se dá basicamente por meio da comunicação entre as pessoas. Para que isso ocorra de forma eficaz, é preciso que haja envolvimento tanto do locutor quanto do interlocutor no decorrer do processo, independente do canal utilizado para a comunicação. Além disso, a mensagem deve ser transmitida de forma clara e objetiva.

Neste momento, torna-se necessário abordar sobre os conceitos utilizados no parágrafo anterior, em que foram mencionados os elementos da comunicação, definidos primeiramente pelo linguista russo Roman Jakobson. Numa situação comunicativa, seja oral ou escrita, há sempre um emissor que transmite a mensagem (tudo aquilo que o emissor transmite) para um receptor

<sup>1</sup>Professora de Língua Portuguesa da Faculdade Delta. Formada em Fonoaudiologia e em Letras – Português e Inglês, especialista em Língua Portuguesa e mestranda em Letras e Linguística.

<sup>2</sup>“Comunicação é o intercâmbio mental entre os homens feito por meio da linguagem ou da mímica.” (CAMARA JUNIOR, 2001, p. 77)

(aquele que recebe a mensagem) por meio de um canal (meio físico por onde é transmitida a mensagem), utilizando-se um código (conjunto de signos, verbais ou não-verbais), sobre um referente (assunto da comunicação). Quando todos esses elementos funcionam adequadamente, podemos dizer que a comunicação foi efetivada. Então, quando alguém vai se comunicar e quer se fazer entendido, é preciso que se certifique de que todos os elementos estão funcionando da melhor maneira possível.

A comunicação está diretamente ligada ao envolvimento dos interlocutores no processo, visto que isso interfere sobremaneira no sucesso da transmissão das mensagens, na compreensão da informação e nas relações interpessoais. Ao interagir, é preciso que o locutor se expresse bem para que seu interlocutor o entenda. Para isso, é preciso utilizar uma linguagem acessível, que atenda às expectativas de seu interlocutor, ou seja, o emissor deve estar atento às pistas oferecidas no momento da comunicação. Qual é o nível de escolaridade do interlocutor? Qual é o assunto de interesse de ambos? E o principal, o interlocutor está compreendendo o que o emissor está transmitindo? No momento da interação, quando presencial, as expressões faciais e corporais são espécies de “termômetros”, que apresentam o grau de inteligibilidade do receptor.

O interlocutor também tem sua responsabilidade nesse processo, visto que lhe cabe a parte da atenção, percepção e julgamento daquilo que lhe está sendo trans-

mitido. Ele deverá prestar atenção no intuito de apreender a mensagem e fazer um julgamento dessa, para que a comunicação possa ser estabelecida. Além disso, poderá fazer uso de inferências, relacionando o que está lendo ou ouvindo a outro assunto de seu conhecimento, estabelecendo conexões entre seu conhecimento de mundo e a nova informação. Pois a partir dessa reflexão, poderá dar a sua contribuição, lembrando que a comunicação não é um ato passivo, em que um fala e o outro escuta. Pelo contrário, trata-se de um ato extremamente ativo, em que há uma mudança constante entre os papéis desenvolvidos por locutor e interlocutor.

Atualmente, em busca de crescimento e valorização, os profissionais estão percebendo cada vez mais a importância da comunicação nas relações interpessoais nos ambientes de trabalho. Saber comunicar é ter empatia<sup>3</sup> com o próximo, conquistando a confiança das pessoas ao redor; também é apresentar competências linguísticas que facilitam a expressão verbal em qualquer momento, sem que haja desvios suficientes para colocar em risco a imagem do locutor e da empresa que representa; além disso, é saber ouvir atentamente o outro. Talvez essa seja uma das competências mais exigidas atualmente, pois são tantas as informações transmitidas ao mesmo tempo, que a pessoa deve estar atenta, a fim de distinguir aquelas que têm maior importância em sua vida pessoal e profissional.

Quando falamos que estamos na “Era da Informação”, ou seja, na época da Globalização<sup>4</sup>, temos

que ter em mente uma enorme quantidade de informações que nos chegam a todo o momento. Uma pessoa capaz de se comunicar bem é aquela que conhece sobre vários assuntos, está conectada com as notícias atuais, com o que se passa no mundo. Para isso, é preciso saber discernir o que é importante conhecer e o que não é tão necessário, pois as informações são veiculadas com tamanha velocidade que nos chegam sem passar por um filtro. Dessa forma, o filtro devemos ser nós mesmos, com nossa sabedoria para separar aquelas que serão úteis e aquelas que não serão.

Ao falarmos de comunicação e veiculação de informações, o que vem a nossa mente? Os meios de comunicação, evidentemente, os quais funcionam como instrumentos que propagam informações de todos os tipos. Ao transmitir informações, tais meios também estão criando e difundindo culturas variadas, além de diferentes línguas, que se fundem e, às vezes, até se confundem entre si. Por isso, torna-se cada vez mais necessária a aprendizagem de outras línguas, para que o profissional seja bem sucedido no mercado de trabalho.

A aprendizagem de outras línguas, assim como o domínio de sua própria, possibilita ao profissional um diferencial que pode levá-lo a ser disputado pelas melhores empresas, principalmente as multinacionais, que necessitam de pessoas que saibam se comunicar bem. Não adianta ser uma pessoa formada em determinada área, ter uma pós-graduação, mas ter dificuldade em comunicação. É preciso saber como proceder em uma reunião, falar com os

<sup>3</sup>Empatia quer dizer sentir o mesmo que o outro, imaginar-se em seu lugar, entender seus sentimentos, ideias, motivos e ações.

<sup>4</sup>“A globalização é o termo da atualidade para expressar as interrelações econômicas, políticas, de segurança, culturais e pessoais entre os indivíduos, os países e os povos, dos mais próximos aos mais distantes lugares do planeta.” (SACRISTÁN, 2007, P.17)

clientes, com os superiores, saber redigir documentos, e-mails, etc. Resumindo, tudo o que fará em sua vida profissional, terá a comunicação como prioridade, por isso é imprescindível a busca pela competência linguística o quanto antes.

Como alcançar a competência linguística? Na verdade, não há uma receita para isso. O interessado pode começar pela leitura, que é a base para qualquer conhecimento e/ou ação, acreditando no fato de que a recepção da linguagem antecede sua expressão. Observando uma criança que aprende a falar, percebemos que primeiro ela ouve e compreende o que lhe é transmitido (recepção), para depois emitir as palavras e conversar com as pessoas (expressão e interação). Outro passo seria a prática, em que a pessoa deve utilizar as palavras de forma monitorada, buscando a melhor performance comunicativa possível. Isso quer dizer utilizar uma linguagem clara e objetiva que leve a mensagem ao seu interlocutor de forma eficaz. No meio profissional, por exemplo, o uso

de gírias e expressões populares não é muito aceitável. Ao contrário dos jargões técnicos, os quais são bastante utilizados pelos profissionais em geral.

Aquilo que comunicamos ao outro e o modo como fazemos isso se relacionam intrinsecamente com aquilo que somos. A comunicação é uma necessidade humana efetivada a partir de uma língua compartilhada pelos membros de uma dada sociedade. Por sua vez, língua é uma atividade coletiva, utilizada na comunicação como uma ferramenta e, muitas vezes, tida como símbolo de identidade social. É por isso que as pessoas precisam dominar tanto uma como a outra, a fim de que colham os frutos desse conhecimento, o qual é comum a todos. Afinal, a língua portuguesa é a língua que falamos desde que nascemos e faz parte de nossas vidas, como uma herança cultural.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ANDRADE, M. M. de & HENRIQUES, A.** Língua portuguesa: no-

ções básicas para cursos superiores. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

**BAGNO, Carlos.** Nada na língua é por acaso – por uma pedagogia da variação linguística. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.

**CAMARA JR, J. Mattoso.** Dicionário de linguística e gramática. 22ª ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

**SACRISTÁN, José Gimeno.** A educação que ainda é possível – ensaios sobre uma cultura para a educação. Porto Alegre: Artmed, 2007.

**SAPIR, Edward.** A linguagem – Introdução ao estudo da fala. Trad. de J. Mattoso Câmara Jr. 2ª edição. Rio de Janeiro: Livraria Acadêmica, 1971.

**TOURAINÉ, Alain.** Um novo paradigma – para compreender o mundo de hoje. 3ª ed. Petrópolis: Vozes, 2007.