

AS EMOÇÕES ASSOCIADAS AOS ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

THE EMOTIONS ASSOCIATED WITH THE ELEMENTS OF COMMUNICATION

Catarina de Freitas Barbosa Assis¹

Darci Moraes da Glória²

Livia Moraes Araújo³

Roberto Tadeu Pereira Moraes⁴

Resumo: O presente artigo tem por objetivo descrever como os elementos da comunicação interagem e como as funções a eles associadas podem influenciar o receptor da mensagem. A metodologia aplicada é revisão de literatura.

Palavras-chave: Emoções. Comunicação. Elementos da Comunicação. Funções da Linguagem. Jakobson.

Abstract: This article aims to describe how the elements of communication interact and how the functions associated with them can influence the receiver of the message. The methodology applied

1 Especialista em Educação, Pobreza e Desigualdade Social pela Universidade Federal da Bahia/ Bacharela em Biblioteconomia e Documentação pela Universidade Federal da Bahia/ Bacharela em Arquivologia pela Universidade Federal da Bahia. Idealizadora, fundadora e gestora do Instituto Educar – Espaço de Leitura, Mediação e Formação de Leitor.

2 Pós Graduada em Psicopedagogia na Teoria Analítica-Jung Faculdade Olga Mettig. Pedagoga pela Faculdade Olga Mettig.

3 Especialista em Novas Tecnologias da Educação pela Universidade Católica de Salvador. Pedagoga pela Universidade Católica de Salvador.

4 Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade do Estado da Bahia. Licenciado em Química. Licenciado em Matemática. Técnico em Química pela Escola Técnica Federal da Bahia.



is a literature review.

Keywords: Emotions. Communication. Communication Elements. Language Functions. Jakobson.

INTRODUÇÃO

A comunicação entre humanos, por mais natural e simples que pareça, e mesmo sendo qualidades inatas a gesticulação e a articulação de sons como palavras, foi sistematizada em meados do século XX pelo linguista russo Roman Jakobson (1896-1982), radicado nos EUA desde 1942. Jakobson é cultuado como um dos maiores, senão o maior, linguista de todos os tempos.

Como seu grande mérito, mas não único, Jakobson percebeu que a comunicação necessita de seis elementos para se completar, e que esses seis elementos essenciais estão correlacionados com também seis emoções, sentimentos, funções ou motivações.

Entre muitas e boas definições, comunicação é o processo de emissão, transmissão, recepção e entendimento de uma mensagem. Nessa própria definição já conseguimos extrair os seis elementos listados por Jakobson e imprescindíveis à comunicação: o EMISSOR, responsável pela emissão de uma MENSAGEM, em determinado formato (CÓDIGO), a respeito de ou sobre algo (CONTEXTO), que, sendo transmitida por um meio (CANAL), é recebida por um RECEPTOR e entendida por esse último.

Caso o receptor não receba ou não entenda a mensagem, por qualquer motivo, introduz-se aí o componente RUÍDO, um interferente negativo na qualidade da eficiência de qualquer um dos seis elementos, e que, reduzindo essa eficiência, impede que a comunicação se complete. E ainda, se o receptor sinalizar (estabelecendo mensagem de retorno) que recebeu a mensagem original, ocorreu, então, o FEEDBACK, estando patente aí a reversibilidade dos papéis de emissor e receptor. Não se exige que o feedback utilize o mesmo canal ou código da mensagem original, ou que o receptor a



tenha entendido.

Esses dois últimos componentes, ruído e feedback, não fazem parte dos elementos essenciais da comunicação, do conjunto proposto inicialmente por Jakobson. Foram introduzidos ao longo dos anos por muitos artigos e livros escritos desde o trabalho original de Jakobson, *Linguística e Poética*, publicado em Nova Iorque em 1960. Um trabalho de dois matemáticos, Weaver e Shannon, de 1948, influenciaram Jakobson.

O PROCESSO DE FORMAÇÃO DA COMUNICAÇÃO E SUAS EXIGÊNCIAS

Veremos, ao longo do texto, que todos os seis elementos estão intimamente ligados. É difícil definir um deles sem que se use termos ou conhecimentos, ainda que parciais, dos outros.

A mensagem é, antes de tudo, a expressão, verbal ou não verbal, de uma ideia. Tendo sido concebida por alguém, é exteriorizada em forma de signos verbais quando o ser humano se expressa por meio de palavras. A expressão não verbal, também possível, se dá quando gestos, imagens e outras linguagens que não palavras, gestos ou imagens são usadas, como por exemplo sons tipo assovios e música, sinais de fumaça, luzes.

Comunicar-se é desejar que esse conjunto de informações, contido na ideia, chegue a alguém. Esse desejo de que a mensagem se exteriorize é que move, que anima o emissor da mensagem a expressar-se.

Ora, diversos seriam os motivos para se ter tal desejo, e independentemente disso, é preciso escolher o canal que servirá de conduto para essa mensagem, ou ideia, ou conjunto de informações.

Essa escolha leva em conta o meio ambiente, a tecnologia de que se dispõe, facilidades e também as características do emissor e do receptor a quem se destina a mensagem.

O canal de comunicação mais comum é a linguagem” (LIMA, 1998). A linguagem deve ser conceituada como um sistema de comunicação. Quando recebemos uma mensagem via computador



ou rádio, que sabemos que foi transportada por meio eletrônico, ou mesmo uma mensagem em código morse, o meio foi a linguagem. A linguagem pode ser separada tecnicamente em três dimensões: forma (compreende a fonologia, morfologia e sintaxe), conteúdo (a semântica) e uso (a pragmática).

O meio ambiente envolve condições climáticas do ambiente e condições físicas do emissor e do receptor, horário da emissão e da recepção da mensagem e localização (distância) entre eles.

Apenas alguns meios de comunicação podem ou devem ser usados em condições climáticas desfavoráveis, pois as novas tecnologias transmitem mensagens principalmente por meio não físico, imaterial, e por isso mesmo sujeito a intempéries.

Nessa mesma lógica, a comunicação visual se torna difícil nessas condições, e mais ainda se levarmos em conta a distância entre emissor e receptor.

Também deve ser levada em conta as aptidões física e intelectual do emissor e do receptor em utilizar o meio escolhido. A falta de habilidades físicas ou culturais podem tornar um meio de comunicação totalmente inútil a alguns indivíduos. Em época recente, a UNESCO considerava analfabeto funcional o indivíduo incapaz de utilizar um telefone público ou de consultar uma lista telefônica, aliado da sociedade tecnológica (RIBEIRO, 1997).

O horário da emissão e da possível recepção da mensagem têm peso pela necessidade de que deve haver recepção e entendimento em tempo hábil, o que em alguns casos pode ser desastroso o atraso.

Enquanto o canal que conduzirá a mensagem tem sua importância no “por onde” a mensagem será transmitida, garantindo a quantidade e a qualidade da informação enviada, outro ponto essencial foca no “como” ou no de “que forma” esse conjunto se apresenta, exigindo capacidade intelectual do receptor para entendimento da mensagem.

A mensagem será enviada, como já foi dito, por sinais verbais ou não verbais. Os signos ou sinais verbais são sons inteligíveis de um idioma com suas variações linguísticas tais como dialetos, gírias, neologismos e corruptelas. Não haverá comunicação se o emissor, e igualmente o receptor, não



dominarem os signos usados no idioma escolhido, mas não necessariamente todo o idioma. Pignatari, diz que: “signo, ou representamen é toda coisa que substitui outra, representando-a para alguém, sob certos aspectos e em certa medida (PIGNATARI, 1976).

Os sinais ou signos não verbais (imagens, gestos, sons não fonéticos etc) também devem ser bem conhecidos ou facilmente identificáveis tanto por emissor e receptor, além de serem passíveis de serem transmitidos pelo meio escolhido para conduzir a mensagem, considerando o meio ambiente.

Nesse ponto, a capacidade do receptor em entender a mensagem recebida provocará nele uma reação: fez-se a comunicação. Sendo assim, a linguagem verbal, oral ou escrita, simbolizada por um idioma, não é a única forma de linguagem. Santaella diz:

[...] também nos comunicamos e nos orientamos através de imagens, gráficos, sinais, setas, números, luzes... Através de objetos, sons musicais, gestos, expressões, cheiro e tato, através do olhar, do sentir e do apalpar. Somos uma espécie animal tão complexa quanto são complexas e plurais as linguagens que nos constituem como seres simbólicos, isto é, seres de linguagem (SANTAELLA, 2003)

Assim, só com o prévio conhecimento dos signos usados na comunicação (capacidade intelectual) e boas condições do meio ambiente (capacidade ambiental) a comunicação se tornará possível. Pierre Lévy, em *As tecnologias da Inteligência*, afirma que o jogo da comunicação consiste em, por meio de mensagens, precisar, ajustar, transformar o contexto compartilhado pelos parceiros. (LÉVY, 1996).

RECONHECENDO OS ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

É importante saber que todos os seis elementos da comunicação são síncronos, precisam ter

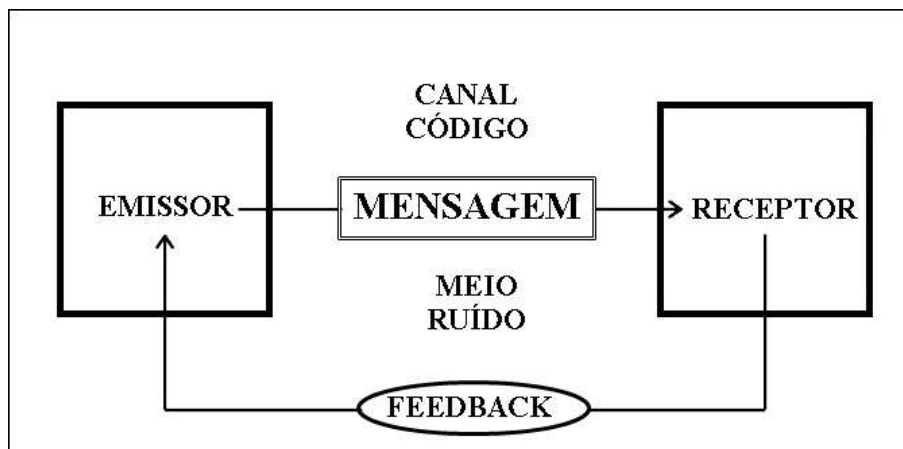


eficiência máxima e são indispensáveis, e por isso mesmo não há hierarquia entre eles.

O quadro 1 mostra a sequência lógica da comunicação. Alguém, um grupo ou uma instituição pretende exteriorizar um conjunto de informações que surgiram a partir de uma ideia. Esse alguém é o EMISSOR, e esse conjunto de informações é a MENSAGEM. A que se refere essa mensagem, o sobre o que se trata, é o CONTEXTO.

Essa mensagem é exteriorizada utilizando-se um CÓDIGO, que pode ser visual, auditivo ou audiovisual. A escolha desse código leva em conta, como já foi dito, fatores tecnológicos disponíveis e fatores ambientais, mas principalmente a capacidade do alvo da mensagem em entendê-la, de decodificá-la. Esse formato de envio é o que se chama de código, código não no sentido de algo obscuro ou que se tenha que desvendar, mas no sentido de formato, de modo.

Quadro 1



Fonte: Dos autores.

O alvo do envio da mensagem, que pode ser alguém, um grupo ou uma instituição, é dito RECEPTOR, sendo sua principal característica a capacidade intelectual de entender a mensagem, capacidade sem a qual nunca a decodificará nem será impactado por ela.

Essa mensagem é enviada ou emitida por um meio viável, envolvida por tecnologia disponível ao emissor e ao receptor, e também pelo meio ambiente. Esse meio de envio, denominado CA-



NAL, pode ser físico ou não, a depender do código usado, como visto, visual, auditivo ou audiovisual, verbal ou não verbal.

A repetição de termos e conceitos na caracterização dos seis elementos não é redundância, mas fruto da interpolação que existe entre eles.

FEEDBACK

O objetivo da emissão da mensagem é que ela impacte o receptor de alguma forma, mas preferencialmente da forma desejada pelo emissor. E, ocorrendo o impacto, que o receptor emita sinais de que a mensagem foi entendida.

Se a mensagem ou fragmentos dela chegarem ao receptor e esse emitir sinais desse recebimento, teremos aí o que se chama de FEEDBACK, ou seja, a resposta à tentativa de comunicação, sendo ela entendida ou não.

Essa resposta, o feedback, pode ser uma resposta completa de retorno (que pode ser inclusive um pedido de repetição ou reenvio), mas se espera uma tomada de atitude positiva por parte do receptor.

Perceba-se que um feedback negativo não prejudica o fluxo da comunicação, cujo objetivo era, desde o início, impactar o receptor.

RUÍDO

Quando há ineficiência de qualquer um desses seis elementos, a comunicação não se completa, ou se faz de maneira corrompida, talvez inútil ou até mesmo perniciososa. Isso se dá pelo fato de que o objetivo do envio da mensagem era estabelecer comunicação clara entre o receptor e o emissor.

A diminuição dessa clareza que resulta em corrupção da mensagem e consequente dificulda-



de para seu entendimento por parte do receptor, é chamada de RUÍDO. O ruído pode agir em qualquer um dos seis elementos.

O ruído pode ser tão intenso ao ponto de comprometer totalmente o entendimento da mensagem a tornando inútil. Pequenas variações da qualidade da mensagem, mas que ainda permita o seu entendimento mesmo que às custas de grande do receptor, podem ser aceitáveis, mas tornam o contexto não confiável, pois “a comunicação é o processo de transmissão plena de uma ideia” (WEAVER, 1948). Vê-se, também, que aceitação do contexto é meramente cultural.

AS FUNÇÕES ASSOCIADAS AOS ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

Pode parecer que cada elemento da comunicação tem sua própria função de linguagem. Não é verdade. A comunicação completa-se usando seus seis elementos simultaneamente, de forma integrada e totalmente eficientes. As funções da linguagem acompanham a comunicação em si, e as funções são também seis, mas cada uma evidencia um desses elementos.

Assim, a função REFERENCIAL (frequentemente relacionada ao CONTEXTO, ao sobre o que se fala), não pertence ao contexto, mas apenas enfatiza o contexto, em detrimento parcial dos outros cinco elementos. Essa função visa a objetividade da mensagem, da sua precisão, do entendimento do que está sendo transmitido. Aparece em mensagens jornalísticas e didáticas. Tenta convencer o receptor pela objetividade e pragmatismo.

Já a função FÁTICA tem como protagonista o CANAL, a via de transmissão. Estabelecer, manter e desfazer o contato são as suas características. Nela, são comuns os vocativos e interjeições. Tenta convencer o receptor pela invocação da sua atenção. Também usada para encerrar a mensagem.

A função METALINGUÍSTICA está relacionada ao CÓDIGO e suas regras, à sua auto explicação, explica o que se disse ou o que vai se dizer. É imperativa. Muito usada em publicidade. Tenta convencer o receptor pelo uso das palavras certas e contundentes.



A estética da mensagem usa como ferramenta a função POÉTICA. Produz mensagens mais rebuscadas, com sentido figurado e subjetivo. Tenta convencer o receptor pela beleza da mensagem.

Quando a mensagem destaca o EMISSOR, é a função EMOTIVA que se sobressai. As emoções, sentidos e desejos do emissor são apresentadas com mais força. Tenta convencer o receptor envolvendo-o com as emoções do emissor.

A função CONATIVA está evidente quando a mensagem se ocupa de influenciar o RECEPTOR, a fim de este a aceite. É imperativa e altamente apelativa. Tenta convencer o receptor colocando-o no centro da mensagem.

CONCLUSÃO

Verifica-se que os elementos da comunicação como sistematizou Roman Jakobson podem ser destacados na mensagem por ênfase em cada um deles, utilizando-se o que se chama de funções da linguagem. O objetivo final será sempre convencer o receptor da mensagem a tomar uma atitude favorável ao pleito do emissor. Cabe ao emissor fortalecer uma dessas funções inteligentemente para alcançar o sucesso de persuadir o receptor, além de agir para que não ocorra corrupção por ruídos. Os elementos da comunicação têm que trabalhar de forma síncrona e com eficiência para que esta se complete de forma satisfatória. Dominar a tecnologia disponível, conhecer os códigos e o meio ambiente e o receptor, são ferramentas que ajudarão o emissor a chegar ao seu objetivo.

REFERÊNCIAS

GOMES, Mayra R. Jornalismo e ciências da linguagem. São Paulo: Hacker Editores/Edusp, 2000

HOHFELDT, A; FRANÇA, V; MARTINO, L. Teorias da comunicação. Petrópolis: Vozes, 2001



LÉVY, P. (1996). *As Tecnologias da Inteligência: O Futuro do Pensamento na era da Informática*. (Trad.) Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34

LIMA, José Aloísio Nunes de. *Panorama Crítico e Comparativo das Teorias da Comunicação*. Tese de doutorado pelo Programa de Comunicação e Semiótica da PUC/SP, 1998. (Digitalizado).

LOPES, M.I.V. (org.). 2003. *Epistemologia da comunicação*. São Paulo, Loyola.

MARIANI, Bethania. *Porque ler Roman Jakobson na atualidade?*. Cuiabá: Rev. Polifonia, v.22, n.31, p. 407-430, 201cinco

PIGNATARI, Décio. *Informação, linguagem, comunicação*. 7ª ed. São Paulo: Perspectiva, 1976. (Digitalizado).

RIBEIRO, Vera Masagão. *Alfabetismo funcional: referências conceituais e metodológicas para a pesquisa*. Rev. Educação e sociedade, a. XVII, n.6 0, dez 1997

SAUSSURE, Ferdinand de. *Curso de linguística geral*. São Paulo: Cultrix, 1977

SANTAELLA, L. *O que é semiótica*. São Paulo: Brasiliense, 1983. (Coleção Primeiros Passos).

SOUSA, Jorge P. *Elementos de teoria e pesquisa da comunicação e da mídia*. São Paulo: Letras Contemporâneas, 2004



VANOYE, Francis. Usos da linguagem: problemas e técnicas na produção oral e escrita. São Paulo: Martins Fontes, 2007

WEAVER, W.; SHANNON, C. A teoria matemática da comunicação (1948): COHN, G. (org.). Comunicação e indústria da comunicação. 3ed. São Paulo: Nacional, 1977

