

O FENÔMENO DA COMUNICAÇÃO HUMANA

Anna Maria Marques Cintra

IBICT/RIO

Dentre os diferentes enfoques possíveis aos estudos da comunicação, pode-se, a grosso modo, opor os "modelos de máquina" àqueles que enfatizam aspectos humanos como o psicológico, o social, o antropológico¹.

Naturalmente, qualquer elenco de "modelos", oriundo que é de sistematização empírica, atende a **uma** forma de organização e como tal apresentará prováveis deficiências, se confrontado com novas possibilidades, ou novos ângulos de observação.

Opondo, pois, os modelos de máquina aos modelos humanos, observamos que há entre eles uma diferença fundamental: enquanto os primeiros se caracterizam por uma transmissão linear e unidirecional entre Emissor e Receptor, os modelos humanos são multidirecionais e complexos, já que neles interferem a criatividade humana e a mobilidade social.

Não se trata de inverter a direção da seta — E ← R — para salvar o Receptor do domínio paternalista de uma ideologia conservadora². Trata-se, sim, de identificar traços intervenientes no processo de comunicação humana, intrinsecamente comprometido com uma estrutura dinamizada por múltiplas relações Homem-Mundo, que se unificam e integram numa **ordem** subjacente.

A cada instante o indivíduo em contato com o Mundo formula e reformula conceitos, organiza e reorganiza sua experiência num processo dinâmico e orientado numa certa **ordem**. Assim, cada nova percepção se incorpora à estrutura cognitiva individual, formando o potencial para a comunicação.

Essa ordem interna, agindo como força centrípeta, torna convergente todo o universo percebido e refletido, de sorte que cada nova sensação, cada novo conceito não seja simplesmente somado aos demais, mas provoque o reordenamento do conjunto.

Através, então, da ordenação dos esquemas mentais de percepção e assimilação, vai-se processando continuamente o conhecimento do Universo e o indivíduo tornando-se sempre apto para se comunicar.

Ao buscar uma definição para a Comunicação, estamos fazendo uma escolha de ângulo na observação do fenômeno³.

Assim, dentre várias possibilidades de definição, elegemos aquela que nos parece mais adequada a uma abordagem humana:

Comunicar-se é SER-NO-MUNDO-COM-OS-OUTROS-ATRA-VÉS-DE-SIGNOS⁴ ou seja, da relação dialética Emissor/Mundo nasce a mensagem feita de signos. E é essa Mensagem que propicia o relacionamento do Emissor com o Receptor, num contexto tal, onde, por sua vez, também o Receptor se relaciona dialeticamente com o Mundo.

Desde Aristóteles os estudos filosóficos, de uma forma ou de outra, têm-se manifestado sobre a essência sociável do homem e sobre a Comunicação como fenômeno natural, seja no plano ontológico, seja no plano metafísico.

No plano ontológico fica a **limitação** ou a insuficiência do Ser para viver só, isolado e a **alteridade** ou relação intrínseca de um eu com outro⁵.

No plano metafísico está a necessidade da **comunicação** e da **cooperação** entre os seres em busca da realização transcendente. A comunicação atua como meio de complementar a criatura contingente, imperfeita.

De qualquer forma, seja de um ponto de vista ontológico, seja de um ponto de vista ontológico e metafísico, o certo é que pela Comunicação é que a sociabilidade humana se concretiza.

Desta forma, o fenômeno da Comunicação humana não pode deixar de lado dois aspectos básicos: o psicológico e o social, uma vez que é da ação-reflexão do homem sobre o Mundo que o processo se alimenta e efetiva. E esse homem – Emissor ou Receptor – está integrado num determinado ambiente social carregado de crenças e valores, expressos com maior ou menor intensidade nas Mensagens.

Agindo sobre o Mundo, o Emissor processa informações e elabora Mensagens. Intencionalmente entra em contato com um ou mais Receptores, para “pôr em comum”, para compartilhar sua percepção traduzida em signos.

O Homem, ser social que é, tem uma necessidade intrínseca de se manifestar, de partilhar com outros sua ação sobre o Mundo, daí ser a Mensagem um dos aspectos centrais da Comunicação. Nela estarão implícita ou explicitamente expressos:

- a intencionalidade do Emissor, associada a suas habilidades comunicativas;
- sua expectativa em Relação ao Receptor;

— seu maior ou menor condicionamento ao ambiente sócio-cultural.

Ao assumir a intencionalidade como um dos elementos fundamentais do fenômeno da Comunicação, estamos descartando a possibilidade de incluir nas linguagens de Comunicação os “signos” indiciais puros. Dizer que a natureza me comunica que vai chover, por exemplo, não parece adequado, uma vez que não há uma elaboração de Mensagem. Olhar para as nuvens e verificar que vai chover é uma informação indicial que atua na nossa percepção instantaneamente. Só pelo metabolismo dessa informação é que a Comunicação pode ser efetivada e isso ocorrerá através de uma linguagem.

Desta forma, excluímos do fenômeno da Comunicação toda e qualquer relação indicial pura, por faltar a ela a intencionalidade da Comunicação.

Isto nos autoriza a dizer, então, que entre Emissor e Receptor há, de fato, uma interdependência que, na prática, e do ângulo do Emissor, poderia ser comparada à possibilidade dele mesmo responder (ou receber) a Mensagem da forma pela qual esperaria que o Receptor o fizesse.

O Emissor faz consciente ou inconscientemente uma imputação de motivos que “orienta” as reações do Receptor e é orientada pelas suposições de reações do Receptor. Assim ele faz um ajuste contínuo de estratégias para alcançar sua meta de modo eficaz. Vale ressaltar que essa reação ao e sobre o Mundo depende das tendências de organização pessoais do Emissor e são bastante variáveis de pessoa para pessoa. Assim ao estruturar sua Mensagem, o Emissor **seleciona** e **interpreta** aspectos que a organizarão. Corresponde, em última análise, a assumir a atitude do outro enquanto **SER-NO-MUNDO-COM-OS-OUTROS**⁶.

Neste sentido entendemos que a existência do Emissor é marcada por sua experiência intersubjetiva e cultural, ou seja, pela síntese individual, única e dinâmica de seus traços psicológicos e sociais.

Traduzida de outra forma, dizemos que a intencionalidade pode ser compreendida como a consciência dialética Homem-Mundo, presente em cada um dos atos humanos.

Na produção da Mensagem o Emissor opera uma síntese entre traços de sua estrutura psicológica e aspectos da percepção do social que traz registrados consigo, ou seja, sua intersubjetividade manifesta-se intimamente relacionada a seu universo cultural.

Na consideração dessa síntese intersubjetividade-cultura, faz-se necessária uma reflexão, ainda que rápida, sobre o papel da cultura na ação Homem-Mundo.

Embora seja bastante clara a influência do meio sobre o homem não podemos aceitá-la como determinadora absoluta da ação, posto que entendemos que a Cultura resulta da ação intelectual e criadora do homem sobre o meio.

O processo de comunicação social ao mesmo tempo em que é influenciado por padrões culturais, atua como produtor de cultura.

Há que se considerar as culturas sociais ou de grupos, entendidas como partes ou subconjuntos de conjuntos maiores intimamente ligados pela história, nas quais se insere a cultura individual do Emissor, enquanto reflexo de um conjunto de elementos intelectuais assimilados a partir da ação Homem-Mundo sobre traços selecionados da "memória do mundo": monumentos, bibliotecas, repertórios, linguagens⁷.

Neste sentido é que não radicalizamos afirmação de G.H. Mead: "A consciência humana é um produto social"⁸. Radicalizar essa afirmação é fechar a porta para possíveis saídas. Não ignoramos a força da Comunicação de quem detém o poder de bens de produção ou de divulgação. Entretanto acreditamos que haja frestas por onde a consciência crítica possa se libertar.

Não nos sentimos à vontade diante de afirmações como "se a personalidade individual se forma como um produto social, a consciência das pessoas comunicantes estará impregnada da ideologia que permeia a estrutura social e, por conseguinte, o modo de perceber a realidade e de reagir frente a ela, bem como a maneira de comunicar-se sobre ela, corresponderá aos ditados de tal ideologia"⁹.

Negar as marcas da estrutura social e ideológica na ação de Comunicação, seria, a nosso ver, mutilar um aspecto do fenômeno da Comunicação. Entretanto é preciso associar o social ao individual ou psicológico, já que ambos são responsáveis pela ordenação das Informações e pela elaboração das Mensagens.

E isto pode ser observado na prática, por exemplo, pela vigilância contínua dos meios de Comunicação de massas em relação à reação de grupos sociais. Se a consciência social fosse estritamente determinada pelo grupo social, então seria mais fácil para o sistema de poder, para os manipuladores de bens de produção e divulgação, a imposição e avaliação de seus produtos.

Por um lado o Homem, em função de sua capacidade fisiogênica de "ver", concretiza o Mundo, numa forma dinâmica de

“ver”, uma vez que há um processo incessante de necessidades sempre renovadas, na medida mesma em que há mudança de valores, de crenças. Esses aspectos são de difícil mensuração e a sua observação não é fácil, a menos que se consiga reduzir cada fenômeno ao essencial.

De outro lado, há o meio geográfico cuja existência não pode ser negada, independentemente da estruturação dada pelo Homem.

“Uma cidade é um local em que certo número de pessoas trabalha e vive. É um ambiente que foi criado por pessoas. Geograficamente, está no mapa, ocupa um certo espaço com características físicas especiais, e tem uma certa configuração de ruas, dotadas de prédios de diversas formas e tamanhos”¹⁰.

Se, do ponto de vista físico a cidade tem uma descrição, cujo reconhecimento teórico até poderia ser feito pela linguagem, do ponto de vista do comportamento das pessoas, das sensações de cada um, ela será um meio diferente para cada indivíduo que nela se coloca.

Se, para fazer ciência tivéssemos de considerar apenas a realidade física, porque passível de identificação pela linguagem por um grupo de pessoas, teríamos de excluir fatores fundamentais que fazem da análise do ambiente físico, associada a fatores como sua história, suas relações, suas transformações, um dos objetos das ciências sociais: a ação-reação homem-mundo.

É então da relação entre o campo de ação do homem e o ambiente geográfico que se processa o conhecimento do mundo, ou seja a sua estruturação cognitiva, base indispensável para a ação social.

Em situações de discrepâncias significativas, as tensões aumentam no sentido de busca de equilíbrio. E neste ponto vale lembrar que as técnicas de comunicação atuam de forma definitiva. Pelo fato de exigirem o compartilhamento como condição para a eficácia, têm grande probabilidade de reduzir tensões. Caso falhem, acirram as tensões, podendo levar a situações bastante difíceis.

Assim, perceber, esquecer ou lembrar são processos dinâmicos pelos quais o Homem vai estruturando e reestruturando o mundo, de acordo com suas necessidades, crenças e valores.

A questão pode ser resumida no seguinte: há uma relação estabelecida entre a “realidade” e a percepção da realidade, ou entre “fatos” e a “realidade”. Dizer que a “realidade” é idêntica a “fatos” é, a nosso ver, uma redução perigosa. Numa cidade, por exemplo, pessoas e coisas são “fatos” e, conhecê-la apenas neste nível, é apreender ou registrar “fatos brutos” ou dados que não podem ser

comunicados em estado puro, porque a simples definição de qual viria primeiro já denotaria “escolha”, “valores” estabelecidos pelo Emissor.

Ficar a nível de fatos é restringir-se a um aspecto e, provavelmente, o menos importante. O que torna válida a inquirição, a observação e a resposta é a reversão do conhecimento para o Homem.

“A subjetividade nada tem de esotérico, resulta da reflexão na avaliação da própria ciência. Não se refere ao caráter científico (ou não) das pesquisas conduzidas. Antes, porém, refere-se àquilo que as pesquisas significam para a existência humana”¹¹.

Só a busca da dinâmica da “situação” onde os fatos estão, só a estruturação cognitiva feita por um indivíduo, a partir de necessidades, valores e crenças permitem interpretar, descobrir caminhos e não **um caminho**.

É preciso notar também que na análise da relação fatos/situações, há grande peso dos estereótipos gerados em função de estimativas e atitudes sociais adquiridas por força de classe social, ou de grupos específicos. Esses estereótipos atuam como sustentáculos de status social, de privilégios individuais ou de grupos, que por isto mesmo são altamente resistentes às mudanças.

O Emissor, então, em contato com o Mundo faz dele uma leitura. É esta mesma leitura que dá “existência” ao Mundo, ou seja, “é a estrutura que se constitui através e a partir das diversas formas de intersubjetividade dialética Homem-Mundo”¹².

Depreende-se daí que, nesta perspectiva, o Mundo não é um dado objetivo ou mesmo abstrato, e universal. É uma realidade que se faz através da fisionomia que o grupo humano lhe deu ao longo dos anos, fisionomia marcada por traços históricos e culturais que ganham sentido e valor a partir do Homem para o Homem.

Isso evidentemente choca-se, à primeira vista com o modo “objetivo” de se fazer ciência no mundo moderno. De fato, atribui-se ao cientista uma pseudoneutralidade frente ao Mundo, que o torna capaz de excluir suas próprias crenças, seus valores, sua ação sobre o Mundo, colocando à distância, como mero observador.

Ao contrário, o artista, ao agir sobre o Mundo, expressa seus valores, suas crenças, seus sentimentos, de tal forma que já não fica nítida a separação entre o observador e o mundo percebido.

A objetividade do cientista moderno, a rigor não passa de uma simulação, de um esforço facilmente anulado pela realidade da ação Homem-Mundo.

“A reflexão deve surgir para o pesquisador em todo o seu vigor, substituindo a medida, a representação e os contextos

hipotéticos e teóricos. É assumida como sendo a forma, através da qual um ser humano procura compreender ou outro ser humano, em lugar de explicá-lo ou descrevê-lo. Isto é, sem dúvida o estabelecimento do subjetivismo. Mas o que é realmente o objetivo, senão aquilo que é subjetivo para o homem que investiga o fenomenal para poder chegar ao fenômeno" ? ¹³

O Universo real é aquele onde o homem está, onde se operam suas relações diante de fatos e situações e as reações do próprio Universo sobre o homem.

Dizer com alguns psicólogos que não existe um único universo e sim vários universos que se relacionam, implica a aceitação da reação dialética homem-mundo. Com efeito, o universo não se faz só de coisas, mas também de seres que manifestam significações e intenções a partir de sua interação coisas/seres e SER.

Neste sentido o real é aquilo que influencia a ação do Homem¹⁴. Da ação Homem-Mundo expressa pela linguagem opera-se a concretidade do Mundo.

É pois da relação Homem-Mundo que decorre uma leitura, uma percepção que se faz Mensagem, carregada de intencionalidade.

Essa estruturação cognitiva do Mundo é, na verdade, a força desencadeadora da ordem e coerência dos dados do Mundo, uma das garantias da Comunicação.

É preciso considerar que o processo de estruturação cognitiva que se segue à percepção não é necessariamente uma atividade intelectual altamente organizada no plano do "consciente". É, freqüentemente, uma atividade automática ou instantânea, para a qual concorrem a capacidade perceptiva do Emissor através de seus órgãos sensitivos e mecanismos neurais, o próprio mundo dos objetos e seres, cuja existência não é "objetiva" no sentido tradicional, mas é cultural, histórica e, portanto, prenhe de crenças, valores e sentidos dados pelo Emissor.

A psicologia social tem demonstrado que "a orientação valorativa do indivíduo o torna sensível a certos estímulos externos", razão pela qual, por exemplo, palavras de alto valor para determinado indivíduo são mais rapidamente reconhecidas que as de baixo valor.

Observações desse tipo levaram a admitir que a percepção não é fotográfica. Ela depende dos valores do indivíduo, associados a fatores estruturais como contorno, tamanho, forma e estrutura do universo exterior (pessoas e objetos).

Sendo assim, há que se considerar a inter-relação entre fatores estruturais do Universo e fatores funcionais ou sociais que compõem os sistema de valores e atitudes do indivíduo.

A vida neste sentido é uma contínua criação, porque cada pessoa, nesse processo de interação entre forças relativas, atua sob **tensões** que se acirram e reduzem, entre metas conscientes ou inconscientes que se alcançam ou não, entre novas metas sempre presentes.

Neste sentido, o compartilhamento com o "outro" já está impregnado de nossas suposições quanto às características do próprio meio, aliadas às do indivíduo. E é por isto que os acontecimentos esperados ou inesperados resultam sempre de certas "causas", cuja lógica buscamos (temos a pretensão de entender o Universo).

No continuum perceptivo podemos distinguir dois extremos: de um lado, a quase-identificação da coisa (Mundo exterior) com o Ser (Mundo interior). Neste caso, os objetos são entendidos por meio da atitude motora e afetiva do sujeito. De outro lado, no outro extremo está a distinção nítida entre percebedor e percebido.

Na relação Homem-Mundo o Emissor nunca atinge um estado de estabilidade absoluta. Mantém, de fato, um equilíbrio, temporário entre todas as forças intervenientes na dinamicidade da relação Homem-Mundo.

E o equilíbrio dos distúrbios e mutações só é mantido à custa de um estado de tensão contínuo, pois o homem, ao atingir uma meta qualquer, que teoricamente poderia anular seu estado de tensão reestrutura seu campo psicológico em busca de novas metas que gerarão novas instabilidades, novas tensões.

NOTAS:

- (1) Síntese dos vários modelos em BORDENAVE, J. D. e CARVALHO, H. M. **Comunicação e Planejamento**. Rio, Paz e Terra, 1980, pp. 37 — 84.
- (2) COELHO NETO, J. T. "A biblioteconomia como modelo de sistema de comunicação". *Rev. Bras. Bibl. e Doc.*, 11 (1/2): 29:32, jan./jun. 1978.
- (3) "A pesquisas de definições já é, em si, um método autônomo de estudo de um problema, pois as ambigüidades da definição refletem para todos os termos abstratos um fato relativo ao objeto definido". MOLES, A. A. **Sócio-dinâmica da Cultura**. S. Paulo, Perspectiva, 1974, p. 9.
- (4) SILVA, E. T. **O ato de ler — Fundamentos psicológicos para uma nova pedagogia da leitura**. São Paulo. Cortez Ed., 1981.
- (5) Segundo Heidegger o eu compreende o ser-com ou o ser-para-outro. HEIDEGGER, M. **Sobre o Humanismo**, Rio de Janeiro, Tempo Brasileiro, 1967.
- (6) SILVA, E. T. *op. cit.*, p. 74.
- (7) MOLES, A. A. *op. cit.*, p. 58.
- (8) MEAD, G. H. citado por FEARING, F. "A comunicação humana" COHN, G. (org.) **Comunicação e indústria cultural**. S. Paulo, Nacional, 1977, pp. 56 — 82.
- (9) BORDENAVE e CARVALHO, *op. cit.*, p. 72.
- (10) FEARING, F. *op. cit.*
- (11) MARTINS, J. A. "Prefácio" a SILVA, E. T. *op. cit.*, p. 24.

(12) SILVA, E. T. *op. cit.*, p. 75.

(13) MARTINS, J. A. "Prefácio", SILVA, E. T. *op. cit.*, p. 24.

(14) "O cérebro não foi feito para pensar, mas para agir". H. Laborit.

(15) A oposição alteridade/aliedade ou relação impessoal foi feita por Aranguren, citado por XIFRA-HERAS, J. A. *A Informação – Análise de uma liberdade frustrada*. Rio, Lux/USP, 1975, p. 12.