

## FORMAÇÃO DOCENTE NO ENSINO MÉDIO: MELHORIAS NO PROCESSO DE ESCOLARIZAÇÃO EM VIRTUDE DA PERFORMANCE COMUNICATIVA DO EDUCADOR

TEACHER TRAINING IN HIGH SCHOOL: IMPROVEMENTS IN THE SCHOOLING PROCESS THROUGH THE EDUCATOR'S COMMUNICATIVE PERFORMANCE

Lucivaldo Costa Moreira<sup>1</sup>

**RESUMO:** Diversas instituições de ensino, por vezes, não têm alcançado satisfatoriamente o rendimento necessário na promoção das aprendizagens de maneira a preparar os discentes a enfrentar os desafios que o mundo contemporâneo estabelece, tanto em questões culturais, econômicas, políticas, de exercício da cidadania quanto no seu processo de qualificação profissional. Ousa-se nesse trabalho de pesquisa bibliográfica, apontar um dos vilões de uma incompleta formação pedagógica docente, onde o docente desprovido de um melhor aperfeiçoamento em comunicação e oralidade, prejudica e compromete, nitidamente, o processo ensino-aprendizagem. Propõe-se neste que o docente mantenha uma postura assertiva e persuasiva ao se comunicar, valorizando boas práticas de oratória ao ensinar, o que resulta em um melhor envolvimento e desempenho com seus pares, dinamizando suas aulas com interatividade, motivação e participação do aluno.

99

**Palavras-chave:** Comunicação. Docência. Aprendizado.

**ABSTRACT:** Several educational institutions, at times, have not satisfactorily achieved the necessary performance in the promotion of learning in order to prepare students to face the challenges that the contemporary world establishes, both in cultural, economic, political issues, in the exercise of citizenship and in the their professional qualification process. In this work of bibliographic research, it is daring to point out one of the villains of an incomplete teacher pedagogical training, where the teacher deprived of a better improvement in communication and orality, clearly harms and compromises the teaching-learning process. It is proposed that the teacher maintains an assertive and persuasive postulate when communicating, valuing good oratory practices when teaching, which results in better involvement and performance with their peers, streamlining their classes with interactivity, motivation and student participation.

**Keywords:** Communication. Teaching. Apprenticeship.

---

<sup>1</sup>Mestre em Ciências da Educação pela Absoulute Christian University (2021). E-mail: lucivaldo.moreira@gmail.com.

## 1. INTRODUÇÃO

Acredita-se que as dificuldades no processo ensino-aprendizagem podem estar relacionadas com diversos fatores, como a formação docente, a metodologia aplicada, as estratégias pedagógicas, o espaço físico, a socialização com os pares e até mesmo questões relacionadas com o contexto da vida do discente. Frente a essas e outras situações, vamos nos ater apenas aquelas que diz respeito a formação docente.

Para tornar o ensino mais acessível, onde os alunos realmente trilhem o caminho da aprendizagem, é indispensável que docente apresente a expertise de ensinar, buscar cada vez mais essa capacitação no manejo de educar, para que a sua atuação seja efetivamente adequada para tal propósito educacional; Muito tem se ouvido ou visto situações, falas, onde pessoas estavam a reclamar de professores que “pecam” em dar suas aulas, como que se faltasse uma técnica oral, o entusiasmo no discurso e a ênfase nas suas ministrações.

Inúmeras são as situações corriqueiras que exigem uma performance maior em se expressar, falar com as pessoas, interagir eficazmente, com intuito de vender algo, explicar, convencer, defender um ponto de vista, enfim, notoriamente uma deficiência na técnica de comunicar pode levar a uma situação indesejada, onde fatores físicos e emocionais podem dar um golpe nesse objetivo oral. Então fica claro, a priori, que para ter melhor êxito na comunicação com os outros, necessita-se melhores práticas em falar, para surpreender, prender a atenção, repassar segurança e domínio daquilo que se trata. Então uma formação docente com aperfeiçoamento em comunicação, na prática oral, contribuiria efetivamente para processo ensino-aprendizagem no ensino médio?

Entende-se que a prática pedagógica docente, eficientemente oral e persuasiva, contribuirá plenamente para o processo de ensino, resultando na integral formação discente, favorecendo a mediação dos mais diversos saberes, construídos historicamente no cotidiano. Portanto, procurando-se responder a questão supracitada, buscou-se fundamentos nas teorias da área da comunicação, como da ação comunicativa (Habermas e Almeida), do processo comunicativo educacional (Rodrigues e Kalinke) e, ainda, com base nos parâmetros curriculares nacionais (PCN's).

Busca-se com esse trabalho demonstrar que a aplicação de métodos e técnicas de comunicação podem subsidiar eficazmente o docente no processo de ensino-aprendizagem, elucidando o entendimento sobre comunicação e expressão, apontando algumas peculiaridades imprescindíveis para uma boa desenvoltura do orador e tentar comprovar que

maiores habilidades em comunicação, pelo docente, podem ser utilizadas como um instrumento metodológico eficaz no processo de ensino, visando facilitar o aprendizado.

É notório em algumas falas, corriqueiros comentários da dificuldade oral de muitos docentes ao ministrar suas aulas, coisas do tipo, “professor fala baixo”, “fala difícil e ninguém entende”, “se enrola todo”, “o professor gagueja”, “aula fria e triste”, entre outras. Por isso é de suma importância verificar se a manutenção de uma comunicação assertiva no processo ensino-aprendizagem consegue despertar vontades e interesses dos alunos e se as boas práticas de fala pelo docente devem ser um aliado extremamente imprescindível durante o processo educativo, tornando-o mais inteligível, claro e motivacional, podendo assim promover uma melhor integração do aluno com o saber propriamente dito. É sabido que uma comunicação efetiva, notoriamente, resultará em credibilidade e comprometimento entre as partes, tendo o poder de criar valores e um despertar para o futuro.

Metodologicamente, optamos por uma pesquisa qualitativa, de natureza descritiva, utilizando-se de fontes bibliográficas e sites de pesquisa como instrumento para obtenção dos dados. A pesquisa fundamenta-se em autores e estudiosos cujos pressupostos teóricos alinham-se às temáticas aqui discutidas, quais sejam: prática educativa docente, formação docente, comunicação, oratória e persuasão. Dentre estes destacam-se: Almeida (2000), Cardoso (2020), Habermas (1989), Kalinke (1999), Matos (2006), Rodrigues (2001), entre outros.

Este estudo apresenta discussões sobre os vínculos entre educação e comunicação; práticas pedagógicas docentes; a evolução dos processos comunicacionais e tecnológicos no ambiente escolar. No primeiro momento conceituaremos elementos, importância, estrutura, modelos, canais, tipos e estilos da comunicação, em seguida, citaremos as barreiras e os estímulos de uma comunicação eficaz e para finalizar exporemos a relevância da comunicação docente no processo de aprendizagem.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A comunicação é uma necessidade extremamente indispensável ao ser humano e que significa muito mais que a mera transmissão de informação, assim ressalta Bordenave (2013) que “ao se aprimorar o conhecimento sobre esse tema contribui-se para que muitas pessoas adotem uma posição mais crítica e exigente em relação ao que deveria ser a comunicação na sua sociedade.”

## 2.1 Comunicação

O conceito de comunicação vem do latim *communicare*, que significa tornar comum, compartilhar, trocar opiniões, associar, conferenciar (MATOS, 2004, p. 23).

Segundo o Michaelis (2018) comunicação é:

Ato que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre o transmissor e o receptor, através da linguagem oral, escrita ou gestual, por meio de sistemas convencionados de signos e símbolos; o conteúdo da mensagem transmitida; transmissão de uma mensagem a outrem; exposição oral ou escrita sobre determinado assunto, geralmente de cunho científico, político, econômico etc.; ato de conversar ou de trocar informações verbais; nota, carta ou qualquer outro tipo de comunicado através da linguagem escrita; comunicado oral ou escrito sobre algo; aviso.

Comunicar envolve trocas de mensagens, composta por emissão e recebimento de informações. Comunicar é o manuseio de significados comuns entre comunicador e intérprete utilizando signos e símbolos. Por meio da comunicação, os seres humanos e os animais trocam diferentes informações entre si, interagem, relacionam-se e tornam o comunicar uma atividade imprescindível para a vida em todas as suas instancias.

Conforme Lucia Santaella (2001, p. 20), uma forma contundente e conceitual de definir comunicação é pelo viés da intencionalidade. Para ela a intenção é a “atividade direcionada a um objetivo, envolvendo, portanto, a validação”. O emissor se utiliza da comunicação como instrumento para influenciar o receptor por meio de uma mensagem. Considerando que, independentemente da reação do receptor, esta corresponde a um conjunto de hipóteses dos anseios do emissor.

Na prática da comunicação podemos convencer, persuadir, influenciar, despertar anseios e sentimentos, e ainda provocar entusiasmo. Dentro de um grupo social, a comunicação bem orquestrada pode estabelecer relações tranquilas, alinhamentos e integração de ideias. Torquato (1991, p.162) diz que “desta forma, a comunicação é uma ferramenta importante de eficácia e produtividade”. Mesmo que não se queira estamos sempre a emitir mensagens, daí, percebe-se a impossibilidade de comunicar. Com o próprio silêncio já se disse algo, portanto já se comunicou. A comunicação é irreversível, quando se comunica algo, torna-se impossível reverter.

### 2.1.1 A Importância da Comunicação

A comunicação é continuamente expressa em nosso ambiente social. É impossível que a comunicação se afaste de nós, realmente representa uma necessidade ímpar. Desde os

tempos mais remotos, buscou-se formas diferentes para estabelecer comunicação visando um ritmo melhor de sobrevivência, como as obras de artes, pinturas rupestres em cavernas, desenho simbólicos, grafias diversificadas e outros. historicamente, sabe-se que as letras e a fala são algumas formas desenvolvidas para se comunicar.

Sabe-se que é indispensável uma boa comunicação e que a ausência da mesma pode resultar em consequências indesejáveis, daí podemos perceber isso na fala de Martiniano (2007) que “A má comunicação traz desgastes nas relações, agressões verbais, perda de tempo com retrabalho, mal-entendidos, suscetibilidades afetadas, perda de motivação e estresse”.

### 2.1.2 Estrutura elementar de transferência de Informações

O processo de comunicação com seus constituintes deu início com Aristóteles, cujo modelo continha três elementos, a pessoa que fala, a pessoa que escuta e o que se quer dizer. Ressalta-se que ainda continua sendo a base para os modelos contemporaneamente utilizados, constituídos pelos três elementos principais: o emissor, o receptor e a mensagem. Houaiss (2001, p. 781) afirma que a comunicação é a

Ação de transmitir uma mensagem e, eventualmente, receber outra mensagem como resposta; processo que envolve a transmissão e a recepção de mensagens entre uma fonte emissora e um destinatário receptor, no qual as informações, transmitidas por intermédio de recursos físicos (fala, audição, visão etc) ou de aparelhos e dispositivos técnicos, são codificadas na fonte e decodificadas no destino com o uso de sistemas convencionados de signos ou símbolos sonoros, escritos, iconográficos, gestuais etc; [...].

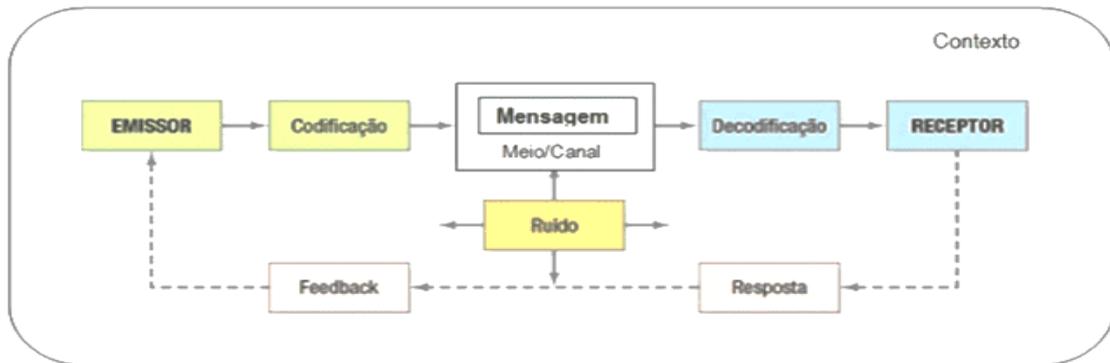
103

É sabido e incontestável que a comunicação é a principal e mais importante instrumento de propagação, integração e de conhecimento que conecta todas as épocas, todas as áreas, sociedades em fim de suma importância para o mundo. No passado tínhamos recursos e meios um pouco mais rústicos, mas que aos poucos foram se modernizando, tomando outras proporções, culminando numa forma de comunicação bem mais dinâmica e eficiente, baseada nos grandes feitos da tecnologia, proporcionando rapidez de tráfego de informações, aperfeiçoamento dos sistemas digitais e de telecomunicações. E ainda não parou, muitas coisas estão por vir com a Tecnologia da Informação e a inteligência artificial. Vale considerar o que diz Kalinke(1999):

Os avanços tecnológicos estão sendo utilizados praticamente por todos os ramos do conhecimento. As descobertas são extremamente rápidas e estão a nossa disposição com uma velocidade nunca antes imaginada. A internet, os canais de televisão à cabo e aberta, os recursos de multimídia estão presentes e disponíveis na sociedade. (KALINKE, 1999, p. 15).

### 2.1.3 Modelo de Comunicação

Éis um modelo para melhor entendimento e análise do mecanismo de funcionamento de um processo de comunicação, conforme ilustrado pela Figura 1.



Fonte: Neves (2019)

Neste modelo, pode-se perceber vários elementos constitutivos que participam e/ou interferem neste processo. Entende-se que harmonia entre os elementos contribui significativamente para tornar o processo efetivo. Conforme Chaves et al. (2014, p. 21), o processo de comunicação ocorre como descrito a seguir:

**Emissor ou transmissor:** É o elemento que emite a mensagem em direção ao receptor. Ele possui o conhecimento do significado real da mensagem a ser transmitida. É sua função codificar a mensagem e ainda determinar qual será o canal utilizado na transferência.

**Mensagem:** É o que é dito, escrito, ou enviado por símbolos ou sinais, visando reações ou comportamentos. A mensagem deve ser compreensível tanto pelo emissor quanto pelo receptor, e pode ser transferida através de voz, texto, desenho, movimentos, expressões faciais ou por meios eletrônicos.

**Codificação:** Quando da transferência de uma mensagem, é a tradução que um emissor promove para tornar entendível para os receptores, as ideias aos quais ele pretende enviar.

**Canal de comunicação:** Também chamado de Meio ou Mídia. É o mecanismo ou veículo utilizado para enviar a mensagem, com a incumbência de destacar e influenciar o efeito da mensagem. Serve como suporte para difundir a informação e é capaz de atingir o receptor com a mensagem, para que ele possa interpretá-la, podendo ser ainda classificados como formais ou informais. E-mails, políticas, normas, relatório de desempenho são exemplos de canais formais. Conversas acareadas ou por telefone, mensagens orais e gestos, são exemplos de canais informais.

**Receptor:** É o alvo do emissor, ou seja, aquele para a qual a mensagem foi destinada. Para que a transferência da informação seja efetiva, o receptor deve recebê-la e interpretá-la como pensava o emissor.

**Decodificação:** O receptor, utilizando sua sensibilidade promove a decodificação da mensagem que lhe foi passada, ou seja, traduz de acordo com sua percepção, assimilando a ideia recebida de acordo com o seu próprio senso cognitivo.

**Feedback:** Ou realimentação, é a resposta que o emissor obtém do receptor. Uma certificação que transparece o resultado da sua tentativa de transferir a informação. Sua função é proporcionar ao emissor uma avaliação do resultado do envio. Utilizando-se do feedback o emissor pode ter garantia de que está existindo uma interação, e não uma atividade unilateral, e ainda certificar-se se a mensagem foi recebida ou não. Em caso positivo, saber como ela foi recebida e se foi realmente compreendida.

**Ruído:** É tudo o que pode interferir afetando a transmissão de uma mensagem. Alguns exemplos podem ser citados: Problemas ou falta nos canais de comunicação, distância física ou de tempo entre emissor e receptor, uso inadequado de linguagem técnica, fatores ambientais de distração como barulho e cheiro, atitudes prejudiciais como hostilidade, descrença e preconceitos, informação excessiva, falta de conhecimento sobre o assunto que está sendo comunicado, diferenças culturais, erros de escrita e interpretação, voz baixa ou rouca durante conversa, uso de jargões, siglas e códigos não familiares a todos receptores, entre outros.

#### 2.1.4 Canais de Comunicação

Um canal de comunicação, segundo Nunes (2015) “pode ser entendido como o veículo utilizado para a distribuição de qualquer tipo de comunicação”. Cada forma de comunicação exigirá um formato ou canal específico e compatível, por isso é relevante, ao escolher o canal, para que se suceda uma integra comunicação. De acordo com Almeida e Almeida (2000, p. 28), a pessoa desde cedo se comunica por meio de três canais de comunicação, a saber:

**Visual** - é aquele que vê. Uma pessoa visual usa a visão como maneira de conseguir informações, identificando as coisas por meio de imagens. Essas pessoas têm memória fotográfica e geralmente demoram a repetir instruções orais/faladas. Em geral, preferem ler sozinhos a perguntar ou depender de outra pessoa. O meio de comunicação é expresso com a utilização de componentes visuais, como: signos, imagens, desenhos, gráficos, ou seja, tudo que pode ser visto.

**Auditivo** - é aquele que ouve. Uma pessoa auditiva gosta de ouvir as outras pessoas, apresenta um amplo vocabulário, se expressam com objetividade e gesticulam

muito. Essas pessoas aprendem a partir da escuta e gostam de desfrutar do silêncio. Com relação ao meio de comunicação, o som é a forma predominante. O canal auditivo consegue perceber com maior nitidez e facilidade dados vinculados ao som: volume, tonalidade, vocabulário, ruídos, discursos, conversas, discussões.

Cinestésico - é aquele que sente. O cinestésico gosta de abraçar, dançar e sentir. São pessoas que identificam/percebem as coisas por meio do contato, do corpo e da experimentação. Além disso, são muito intuitivas e valorizam bastante o local onde estão inseridas. O canal de comunicação é o tato/gesto e o corpo (linguagem não verbal) é utilizado para se expressar.

Os canais de comunicação têm passado, ao longo do tempo, por mudanças e adaptações significativas, em virtude do surgimento de novas tecnologias, alguns destes foram ficando, até mesmo, antiquado ou com baixa utilização, pois um mundo está cada vez mais mergulhando nessa onda digital a qual tem acentuadamente se consolidando.

Tais meios tem permanecido continuamente em atualização, adaptando-se de forma gradativa por meio de correio eletrônico, aplicativos de mensagens instantâneas, redes sociais, intranet e outros. No quadro 1 veja algumas tipologias dos canais.

Quadro 1 – Tipologia dos canais de comunicação

|  |   |
|--|---|
| <b>Veículos Visuais Escritos</b>               | Instruções e Ordens Escritas;<br>Circulares;<br>Cartas Pessoais;<br>Manuais;<br>Quadro de avisos (jornal mural);<br>Newsletters;<br>Boletins;<br>Panfletos;<br>Jornais e Revistas;<br>Relatórios de Atividades;<br>Formulários;<br>Fax. |
| <b>Veículos Visuais Pictográficos</b>          | Pinturas;<br>Fotografias;<br>Desenhos;<br>Diagramas;<br>Mapas.  |
| <b>Veículos Visuais Escritos/Pictográficos</b> | Cartazes;<br>Filmes mudos com legenda;<br>Gráficos;<br>Diplomas e certificados.   |
| <b>Veículos Visuais Simbólicos</b>             | Luzes;<br>Bandeiras e flâmulas;<br>Insignias.   |
| <b>Veículos Auditivos Diretos</b>              | Conversas;<br>Entrevistas;<br>Reuniões;<br>Conferências;  |
| <b>Veículos Auditivos Indiretos</b>            | Telefone;<br>Rádio;<br>Intercomunicadores automáticos;<br>Alto-falantes.  |
| <b>Veículos Auditivos Simbólicos</b>           | Sirenes;  |

|  |   |
|--|---|
|  | Apitos;<br>Buzinas;<br>Sinos;<br>Alarmes.   |
| <b>Veículos Audiovisuais</b>           | Filmes utilizados em demonstrações;<br>Vídeo;<br>Videoconferência e videofone.                                |
| <b>Veículos de Comunicação Digital</b> | Whatsapp/Microsoft Teams;<br>Redes Sociais;<br>Mídias Sociais;<br>Blogs;<br>Podcasts;<br>Intranet;<br>E-mail. |

Fonte: Matos (2006)

### 2.1.5 Tipos de Comunicação

Adiante cita-se três classificações mais comuns e importantes na comunicação. É indispensável que se entenda tal estudo para um melhor conhecimento. Para Dinsmore (2003), a comunicação se classifica conforme os seguintes tipos:

**Comunicação verbal:** Intuitivamente existe uma tendência em classificar-se este tipo de comunicação apenas como oral, o que não está correto. A comunicação verbal é toda aquela que é transferida via palavras, podendo estas serem faladas ou escritas. Mesmo com a evolução crescente nos meios eletrônicos, a comunicação verbal continua sendo a mais utilizada, e apesar de estar perdendo seu espaço para forma escrita, continua sendo um dos tipos mais eficazes. A forma escrita, ganha espaço por causa das facilidades que a tecnologia proporciona, sendo seu principal utilitário o e-mail, que substitui as conversas antes realizadas pessoalmente, até mesmo para pessoas muito próximas fisicamente. É importante ressaltar a importância da comunicação oral presencial, pois como citado, é uma comunicação muito eficiente, com forte potencial motivador pessoal e incentivador do espírito de equipe. De fato, um gerente de projetos (GP) não pode abrir mão desta ferramenta importantíssima que pode gerar confiança e união dentro da sua equipe de trabalho. Além do que já foi mencionado como características da comunicação verbal, segue um simples resumo do bom uso das comunicações oral e escrita: o Comunicação verbal oral: é mais rápida do que a escrita, permite manter a mensagem simples e sucinta, gerando agilidade e clareza. Na maioria das vezes, possui a grande vantagem de possibilitar a obtenção de feedback do receptor no momento da transmissão da mensagem. É fundamental para o gerenciamento de conflitos e negociações, pois gera maior entendimento dos problemas e opiniões, viabilizando assim a minimização de problemas. o Comunicação verbal escrita: é mais detalhada do que a oral, preferencialmente utilizada para explicar temas de maior complexidade ou quando se vê necessário formalizar algum processo. Possibilita maior organização para melhor entendimento do receptor, deixando a mensagem à sua disposição para revisão e absorção, feita em seu próprio ritmo.

**Comunicação não verbal:** é aquela que se dá sem o uso de palavras, e ainda exclui o uso de sinais vocais ou paralinguísticos e indicações como tons de voz emocional. Daí o título secundário de linguagem corporal. Em muitas situações a comunicação não verbal pode substituir de forma mais eficiente à comunicação verbal. Segundo alguns pesquisadores, existe um universo de mais de 700.000 sinais diferentes. Alguns exemplos de mensagens que são transmitidas de melhor forma pelos sinais não verbais são: dor, sentimentos, emoções e cansaço.

**Comunicação paralinguística:** é a que usa de tonalidade de voz, da qualidade dos sons que acompanham a fala, delatando qual é a situação em que o falante se encontra. Alguns exemplos de percepções via comunicação paralinguística são: se o falante está bem ou mal, alegre ou triste, cansado ou bem disposto. Esta pode ser também uma grande ferramenta para tratamento com todos os interessados no projeto, principalmente da equipe de projetos, pois assim pode-se perceber como anda o nível de motivação e satisfação daqueles que fazem acontecer as tarefas do dia a dia. Um ponto importante, é que estudos comprovam que a mensagem oral é compreendida:

7 %: através das palavras na mensagem;

38%: através da tonalidade da voz;

55%: através da linguagem não verbal.

### 2.1.6 Estilos de Comunicação

Estilos de comunicação é o que determina se vamos precisar ou não passar mais seriedade ao interlocutor ou se podemos ser descontraídos e informais como rotineiramente. Daí dependendo do objetivo que se pretende nessa comunicação vai exigir uma abordagem apropriada. Assim explica Dinsmore (2003), os seguintes estilos:

**Comunicação formal:** neste estilo de comunicação, regras e procedimentos internos à organização devem ser seguidos, confirmados geralmente por um formato ou protocolo. Nas metodologias de gestão de projetos, geralmente existe uma sequência de eventos e procedimentos com documentos formatados. Independentemente do tipo de formalidade, no ambiente de projetos toda a documentação gerada nas organizações envolvidas, deve passar pelas mãos do gerente de projetos.

**Comunicação informal:** aqui não existem formalidades e regras para troca de informações, a comunicação é livre. Um detalhe é que ela não gera custos elevados pelo fato de não depender de confirmações oficiais. Atualmente, com as concepções mais modernas em gerenciamento de projetos, têm-se adotado uma gestão mais informal, onde atingir uma comunicação eficiente nas direções horizontal e vertical. A comunicação informal pode trazer inúmeras vantagens se bem utilizada. Apresenta vantagem na agilidade de execução, podendo agregar valores de tempo ao projeto. Gera uma comunicação sustentada pela confiança entre os envolvidos, considerando que toda a equipe estará imbuída em tal objetivo. Vale ressaltar que por mais que a comunicação informal seja utilizada de forma adequada, não se pode extinguir a comunicação formal, pois ela é necessária e indicada em inúmeras situações durante todo o ciclo de vida do projeto.

### 2.2 Barreiras de Comunicação

Barreiras de comunicação são elementos impeditivos que oferecem dificuldade no ato do recebimento da mensagem. Tendo em vista tal impedimento, deve-se considerar que não há exatamente uma forma de comunicação perfeita, mas, acredita-se que precauções precisam ser tomadas no sentido de transpor ou mitigar alguns desses inconvenientes da comunicação. O processo comunicacional geralmente sofre com esses bloqueios envolvidos entre os emissores e os receptores. Daí Chiavenato (2004, p.315), cita estes problemas como

barreiras à comunicação, que são resistências, dificuldade à comunicação. Consequentemente que as interferências oferecidas por essas barreiras têm comprometida a integridade da mensagem, criam-se distorções a mensagem original. Segundo o autor, há três tipos de barreiras à comunicação humana:

**Barreiras Pessoais/Humanas:** as interferências decorrentes das limitações, emoções, valores de cada pessoa e cultura. No ambiente de trabalho as mais comuns são a deficiência para ouvir, as percepções, as emoções e os sentimentos pessoais. Problemas fisiológicos (doenças, estresse, cansaço), problemas físicos (surdez, gagueira, timidez), desinteresse, pré-conceito, redes de boatos, comunicação proxêmica (banco da praça) e diferenças culturais, são alguns exemplos de barreiras pessoais/humanas.

**Barreiras Físicas:** são as interferências presentes no ambiente onde ocorre o processo de comunicação. Ruídos de portas que, no decorrer de uma aula ou palestra, se abrem, a distância física do receptor, um canal congestionado, falhas mecânicas (falta de luz, ar-condicionado) e espaço físico, são alguns dos exemplos de barreiras físicas.

**Barreiras Semânticas:** são as limitações decorrentes dos símbolos, por meio dos quais a comunicação é feita. Estas barreiras podem ser verificadas não só por palavras, mas também por gestos, sinais etc., os quais podem ter diferentes sentidos para as pessoas envolvidas no processo. (CHIAVENATO, 2004)

O uso de jargões específicos de um campo profissional, termos técnicos, gírias, sotaques, palavras e expressões coloquiais específicas de uma região, são alguns exemplos de barreiras semânticas. Barreiras da comunicação, conforme os autores Cohen e Fink (2003, p. 225), indicam características da linguagem, inúmeros canais utilizados para se comunicar, o estado psicológico entre os envolvidos na comunicam. Devido a inexatidão das palavras e/ou possuírem diversos significados, tendem ser mais prejudiciais, pois estamos diante de uma sociedade mais dinâmica, conectada e móvel. Também vale frisar que ruídos da comunicação são originados pelos participantes da mensagem, destaca Gil (2001):

Ruídos decorrentes do emissor: falta de clareza, comunicação múltipla, problemas de codificação, bloqueios emocionais, hábitos de locução, suposição acerca do receptor.

Ruídos decorrentes do receptor: audição seletiva, desinteresse, avaliação prematura, preocupação com a resposta, crenças e atitudes, reação ao emissor, preconceitos e estereótipos, experiências anteriores, atribuição de intenções, comportamento defensivo.

### 2.3 Estímulos à Comunicação Eficaz

A Comunicação Eficaz é aquela que cumpri fidedignamente os objetivos e limitações dos fatores do processo comunicacional. Pois é a Comunicação que proporciona o entendimento da mensagem pelo receptor, na sua forma correta, exatamente da mesma forma como transmitida pelo emissor. Vale ressaltar que os autores Robbins (1999),

Schermerhorn (1999) citam os estímulos bem mais comuns para atingir a eficácia do processo de comunicação:

- Ser um bom ouvinte: aquele que deve praticar a escuta ativa;
- Tempo adequado: procurar o tempo adequado para que a mensagem seja transmitida, de forma que seja o tempo necessário à resposta do receptor;
- Concisão sem cisão: ser sintético, mas sem prejudicar o significado e a compreensão da mensagem;
- Particularidades da situação: assim como o tempo, a situação também deve ser favorável, para que a mensagem seja transmitida com eficácia;
- Tomar cuidado com exageros e distorções, pois não permitem a decodificação da mensagem, corretamente;
- Paráfrase: é o melhor estímulo que existe, pois faz com que o receptor repita, com suas próprias palavras e da maneira que entendeu, a mensagem transmitida pelo emissor, possibilitando, assim, que o emissor explique a mensagem novamente, se o receptor não a tiver entendido;
- Perceber as diferenças: acabar com a discriminação e com o negligenciamento das diferenças é uma forma eficaz de fluir com um processo comunicacional.

#### 2.4 - A comunicação docente no processo de aprendizagem

A atividade docente vai muito além da mera transmissão de conteúdo escolares, mas, precisa-se “mergulhar” mais fundo e encontrar vantagens que subsidiarão o aprendizado do aluno, como afirma Menezes (2011, p. 82) “ensinar bem requer, além de conhecimento e competência, doses de responsabilidade e envolvimento emocional”.

O docente precisa conhecer melhor seu aluno, a sua língua, adequando seu discurso à realidade dele, exteriorizando aquilo que está retido de suas experiências vividas, tornando essa comunicação mais inteligível e esclarecedora. Necessita-se também firmar uma relação de cumplicidade e confiança, usar o poder comunicativo do corpo a favor de sua prática pedagógica, descobrindo peculiaridades que serão imprescindíveis para o processo ensino-aprendizagem. Por isso que

O relacionamento saudável entre professores e alunos depende diretamente da comunicação estabelecida entre eles. Infelizmente, no cenário atual da educação brasileira, são identificados inúmeros problemas de comunicação que comprometem o aprendizado dos alunos. Linguagem inapropriada, tom de voz inadequado e aulas exclusivamente expositivas são algumas falhas bem recorrentes em sala de aula. (ESCOLA EM MOVIMENTO, 2022)

Bem se sabe que é de muito tempo que a humanidade tem cada vez mais evoluído seu modo de comunicar, com linguagens próprias a diversos povos e nações. Conforme Habermas (1988, p. 89), essa evolução viabilizou a forma de se relacionar, conhecer, agir, buscando novos horizontes para uma boa prática pedagógica, *modus operandi* mais eficaz

de convencimento educacional. Para Rodrigues (2001, p. 05) “[...] a competência comunicativa contribui para a formação da consciência crítica, à medida que o sujeito autônomo desenvolve sua capacidade argumentativa”, notoriamente que uma linguagem apropriada e boas práticas de comunicação, envolverá muito mais o discente ao mundo da criatividade, da interação, da participação social, da contextualização do conhecimento, para conhecer novas oportunidades e soluções de aprendizagem para a vida. Segundo os PCN’s diz que

A Linguagem permeia o Conhecimento e as formas de conhecer; o Pensamento e as formas de pensar; a Comunicação e os modos de comunicar; a Ação e os modos de agir. Ela é a roda inventada, que movimenta o homem e é movimentada pelo homem. Produto e produção cultural; nascida por força das práticas sociais, a linguagem é humana e, tal como o homem, destaca-se pelo seu caráter criativo, contraditório, pluridimensional, múltiplo e singular, a um só tempo. Não há linguagem no vazio, seu grande objetivo é a interação e a comunicação com um outro, dentro de um espaço social, como por exemplo, a língua, produto humano e social que organiza e ordena de forma articulada os dados das experiências comuns aos membros de determinada comunidade linguística. [...] No campo dos sistemas e linguagem, podemos delimitar a linguagem verbal e não verbal e seus cruzamentos verbo-visuais, audio-visuais, audio-verbo-visuais etc. A estrutura simbólica da comunicação visual e/ou gestual como da verbal constitui sistemas arbitrários de sentido e comunicação. A organização do espaço social, as ações dos agentes coletivos, normas, os costumes rituais e comportamentos institucionais influem e são influenciados na e pela linguagem, que se mostra produto e produtora da cultura e comunicação social. (BRASIL, 2000, p.05).

Diante desses pressupostos, resta-se fazer uma reflexão crítico-pedagógica sobre a formação e prática do professor frente a sua postura comunicativa. A essa dinâmica oral e persuasiva resulta no resgate de conceitos e experiências adquiridos pelos alunos, a familiarização com o entorno social deste, visando maior integração com a comunidade escolar como todo, proporcionando a viabilização do aprendizado de saberes e técnicas, munido de uma melhor relação sujeito-receptor e o conhecimento no que diz respeito a comunicação instrutiva.

Uma prática efetivamente e tecnicamente comunicativa deve ser sinalizada por uma atitude do docente que ouve e que é receptivo ao que o aluno sabe, lê seus olhares, reflete com eles sobre os diversos e particulares posicionamentos sem ao menos polarizar. Este processo envolve, ainda, sem dúvidas, o exercício de flexibilização de saberes, que não cabe apenas ao aluno, mas a ambos, em um processo que é compartilhado e interativo. Para que tal prática seja concretizada, é necessário que os cursos de formação continuada para docentes dêem mais ênfase ao aspecto interativo-comunicativo deste, denotando maior capacidade relacional e iniciativa para superar desafios do processo de ensinar e construção

dos saberes. A educação mais do que nunca é o ato de comunicar, um diálogo pedagógico-interativo, claro, desde que não haja a transferência do saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam construir o conhecimento e dá significação aos significados.

## CONCLUSÃO

Neste sentido, a busca por respostas elencadas no início deste trabalho, chega-se ao entendimento que o processo comunicativo efetivo, pelo docente, é de suma importância para o processo ensino-aprendizagem, onde, percebe-se um maior envolvimento do aluno, pois a interatividade do professor proporciona a quebra do “gelo”, da timidez, da introversão, criando ambiente favorável para a identificação de características *sui generis* do discente, podendo conhecê-lo melhor e permitir, assim, maior assertividade na construção do conhecimento proposto.

Deve-se entender que a temática comunicação e expressão, na formação docente, exige uma reestruturação do pensamento docente de uma abordagem sistemática do conhecimento para uma abordagem de construção de saberes, que tenha como parâmetros a aderir, os estratégicos meios orais, gestuais, expressivos de direcionar o diálogo, as intervenções educacionais, resultando num efetivo processo ensino-aprendizagem.

## REFEÊNCIAS

ALMEIDA, J. R. M.; ALMEIDA, R. M. M. **Novos rumos em comunicação interpessoal**. Editora Nobel, 2000.

BORDENAVE, Juan E. Díaz. **O que é comunicação**. São Paulo: Editora Hedra Ltda. 37 reimpressão, 2013.

BRASIL. **Parâmetros Curriculares Nacionais do Ensino Médio: Linguagem, Códigos e suas Tecnologias**. Brasília. MEC/SEF, 2000.

Cardoso, Antonio Pessoa. **Migalhas de Peso. Evolução da comunicação e sua importância**, 2020. Disponível em:<<https://www.migalhas.com.br/depeso/337846/evolucao-da-comunicacao-e-sua-importancia>> Acesso em: 02/07/2022.

CHAVES, L. E., et al. **Gerenciamento da comunicação em projetos**. 3ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. São Paulo: Thomson, 2004.

COHEN, Allen R.; FINK, Stephen L. **Comportamento organizacional: Conceitos e estudos de casos**. Tradução da 7. ed. americana. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

DINSMORE, Paul Campbell, Cavalieri Adriane. Como se tornar um profissional em gerenciamento de projetos: livro-base de “Preparação PMP – Project Management Professional”. Rio de Janeiro. Qualitymark. 2003

FILHO, Armando T. **Indicadores de Gerenciamento de Projetos: monitoração contínua**. M. Books: São Paulo, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, pg. 75, 2001.

HABERMAS, Jürgen. **Consciência moral e agir comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: objetiva, 2001.

KALINKE, Marco Aurélio. **Para não ser um Professor do Século Passado**. Curitiba: Gráfica Expoente, 1999.

MARTINIANO, Ricardo. **Comunicação empresarial: teoria e pesquisa**. São Paulo; Manole, 2007.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação sem complicação**. Como simplificar a prática da comunicação nas empresas, Rio de Janeiro, ed. Elsevier, 2004.

MATOS, Fernanda de Souza Ribeiro. **Modelo de melhoria no processo de comunicação em uma Instituição Federal de Ensino**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, 2006.

MENEZES, Luis Carlos. **A escola dos últimos 25 anos**. In REVISTA NOVA ESCOLA. Ed nº 239, p. 82, janeiro/fevereiro, 2011.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**. Disponível em: Acesso em: 10 ago. 2018.

NEVES, F. T.; DENARDI, T. C. Issn: 2176-171X. p. 6-18, 2019.

Nunes, Paulo. **Canal de comunicação. Conceito de Canal de Comunicação**, 2015. Disponível em: <https://knoow.net/cienceconempr/gestao/canal-de-comunicacao/>. Acesso em: 05/07/2022.

PMI. Project Management Institute. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK)**. 5. ed. Newtown Square: PMI, 2013.

PMI PULSE. **Relatório Detalhado: O Papel Essencial da Comunicação (Pesquisa)**. Pulse of the Profession. Project Management Institute. 2013.

PMSURVEY. **Estudo de Benchmarking em GP**, 2014. Disponível em: <http://pmsurvey.org/>. Acesso em: 12/02/2018

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas.** São Paulo: Summus, 1986.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional.** 8ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

RODRIGUES, Cleide. **O Processo Comunicativo na Prática Pedagógica.** Inter-Ação; Rev. Fac. Educ. UFG, 2001. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/interacao/article/download/1603/1568/7471>>. Acessado em: 25/08/2022.

SANTAELLA, Lucia. **Comunicação e pesquisa: projetos para mestrado e doutorado.** 1ª ed. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

**6 cuidados para uma comunicação eficaz entre professores e alunos.** Escola em Movimento, 2022. Disponível em: <<https://escolaemmovimento.com.br/blog/6-cuidados-para-uma-comunicacao-eficaz-entre-professores-e-alunos/>>. Acesso em: 22/08/2022.

SCHERMERHORN, J. Administração. 5ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999 TORQUATO, Gaudêncio. **Cultura, poder, comunicação e imagem: fundamentos da nova empresa.** 1ª ed. São Paulo: Pioneira, 1991.