

## A comunicação interpessoal

A comunicação interpessoal é o processo de criação de relações sociais entre pelo menos duas pessoas que participam num processo de interacção. A comunicação interpessoal, pode ser definida como o processo pelo qual a informação é trocada e entendida por duas ou mais pessoas, normalmente com o intuito de motivar ou influenciar o comportamento. O processo de comunicação acontece, quando duas pessoas interagem reciprocamente, colocando-se uma no lugar da outra. A interacção envolve, pois, uma incorporação de papéis recíproca, e uma empatia mútua de habilidades. Os objectivos da interacção são: um interligar-se com o outro, a completa habilidade de antecipar, prever e comportar-se de acordo com as necessidades recíprocas de um e de outro.

A impossibilidade de não comunicar origina que qualquer situação comportamental de duas ou mais pessoas seja uma situação interpessoal, uma situação de comunicação

Sob um ponto de vista racional e mecânico, o processo de comunicação poderia ser representado do seguinte modo: Pessoa A <-----> Pessoa B

Ou seja, ?A? diz alguma coisa e ?B? ouve o que ?A? disse. Contudo, raramente as comunicações são assim tão simples. As comunicações são muito mais do que palavras ditas entre as pessoas. Todo o comportamento transmite uma mensagem. Quando estudamos o conceito de comunicação interpessoal, temos de examinar a relação interpessoal como um todo.

No exemplo representado atrás, ?A? transmite na interacção com ?B? muito mais do que o conteúdo da mensagem que deseja transmitir. Ele transmite-a como pessoa. ?A? tem uma imagem de si próprio como pessoa e tem também, embora em vários graus de especificidade e intensidade, um conjunto de atitudes e de sentimentos em relação a ?B?. A mensagem que ?A? dirige a ?B?, para além de um certo conteúdo, poderá conter uma série de pistas:

a) Sobre o modo como ?A? se sente como pessoa (por exemplo, confiante e seguro *versus* não confiante e inseguro); b) sobre o modo como ?A? sente ?B? como pessoa (por exemplo, amável e receptivo *versus* frio e fechado) e c) sobre o modo como ?A? espera que ?B? reaja à sua mensagem.

A focalização, até aqui, tem sido em ?A?, o emissor. Mas uma imagem reflexa opera em relação a ?B? no que se refere à sua imagem e às atitudes em relação a ?A?. Tudo o que ?A? transmitir (intencionalmente ou não) será recebido por ?B? através do seu conjunto de filtros perceptuais. Logo a resposta de ?B? a ?A? será em parte uma função do que ?B? ouviu. Porém ouvir é um processo selectivo, ouvimos o que queremos e esperamos ouvir.

O aperfeiçoamento das boas relações interpessoais é um dos objectivos decisivos na educação, podendo contribuir para a facilitação das relações com a família com os amigos, colegas, a relação com o professor ou com os diversos grupos sociais onde se vai inserindo e com a comunidade como um todo.

No caso das comunicações interpessoais, a própria presença de uma pessoa na situação pode ter um impacto na natureza da interacção. Falar com uma pedra é um processo estático, pois que a pedra não reage; falar com outra pessoa é um processo dinâmico, pois a outra pessoa reage, como tal a sua reacção influencia as nossas reacções subsequentes.

O desenvolvimento das relações interpessoais envolve o desenvolvimento da capacidade da relação com os outros, também em situação de conflito; e a criação de estratégias para a resolução desses conflitos interpessoais, devem constituir um conteúdo de intervenção educativa.

Definimos então comunicação interpessoal como um processo de interacção social recíproca entre duas ou mais pessoas, cuja relação poderá influenciar no comportamento, na motivação e no estado emocional do emissor ou do receptor. Tal processo ocorre nas relações das pessoas como sujeitos membros de um determinado grupo social e cultural. Este processo, pelo qual ideias e sentimentos se transmitem de indivíduo para indivíduo, tornando possível a interacção social, é sem dúvida fundamental para o homem, enquanto ser social e cultural.