3.1 Aspectos básicos da comunicação

Autores: Ana Merayo e Jesús Portillo

Introdução

Dentro da seção seguinte, tentaremos explicar algumas particularidades para que o evento comunicativo que ocorre entre duas ou mais pessoas seja fluente e compreensível entre as partes. É necessário trabalhar isso porque a mensagem pode ter múltiplas interpretações quando as interferências comunicativas são geradas.

Um dos suportes comunicativos mais importantes no treinamento, tanto para treinadores quanto para atletas, é a linguagem corporal ou comunicação não verbal. Este tipo de mensagem gera nos atletas respostas diferentes de acordo com a forma como são interpretadas.

Esta leitura fornecerá ferramentas para que treinadores esportivos ou psicólogos melhorem sua comunicação verbal e não verbal.

Paul Watzlawick afirma que "é impossível não se comunicar". Com essa afirmação, o psicólogo austríaco deixa claro que qualquer comportamento tem o valor de uma mensagem na interação humana. Isso indica que não há não conduta ou anticonduta, nem é possível não se comunicar, algo está sempre sendo comunicado.

As teorias da comunicação humana sugerem que os problemas de comunicação entre as pessoas, na maior parte dos casos, não devem sempre ter o mesmo ponto de vista dos interlocutores. Sua abordagem interacional concebe a comunicação como um sistema aberto no qual, por meio da interação, as mensagens são trocadas.

A falta de conformidade em certas regras de comunicação causa falhas na compreensão mútua e nos padrões de interação patológica. Esses axiomas são:

- É impossível não se comunicar: a comunicação não acontece apenas com palavras, mas também com expressões faciais, gestos e até mesmo quando se fica em silêncio.

- O aspecto do conteúdo e relacionamento: a comunicação humana acontece em dois níveis, um é o conteúdo que se refere ao que é transmitido verbalmente e que está sujeito à comunicação não verbal. O aspecto da relação, ou seja, os aspectos relacionais das mensagens mudam de acordo com a interpretação do conteúdo que o receptor faz do seu conteúdo. Por exemplo: uma mensagem pode ser dita em tom irônico, o que modificará a recepção da mensagem.

- A modalidade analógica e digital: a modalidade analógica gera uma transmissão quantitativa da informação (a mensagem é transmitida ou não), enquanto que no nível digital a mensagem é qualitativa (é a interpretação da mensagem emitida)

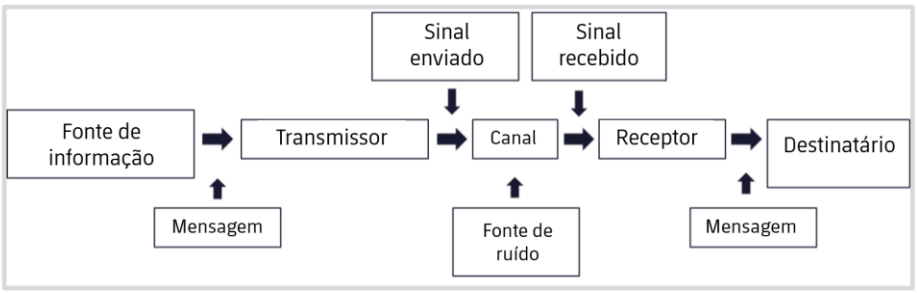
- A pontuação dá significado: Os sujeitos durante a comunicação se concentram apenas em seu ponto de vista, o que às vezes leva a pensar que existe apenas uma interpretação correta dos fatos, porque o ponto de vista do interlocutor é ignorado.

- Comunicação simétrica e complementar: Se dois sujeitos conhecem a mesma informação sobre o assunto do qual estão falando, podemos dizer que a comunicação é simétrica. Refere-se à relação existente entre dois interlocutores. E no caso de os interlocutores terem um conhecimento informativo diferente, falamos de comunicação complementar.

A partir dessa premissa, você está sempre em comunicação. Antes de indicar dicas ou ferramentas concretas para melhorar a comunicação nos esportes, é importante conhecer alguns conceitos básicos sobre esse fenômeno que nos ajudarão a ver o próprio processo de comunicação de outra perspectiva, que provavelmente também é nova para você.

Uma das teorias da informação mais influentes foi apresentada por Claude E. Shannon e Warren Weaver no final da década de 1940. Nela, os **fatores de comunicação** (emissor, receptor, referente, canal, mensagem e código) adquirem um papel relevante.

Figura 1: teoria da comunicação



Fonte: Shannon e Weaver, 1949

Abaixo apresentamos a que os diferentes fatores se referem e isso nos permitirá entender melhor o processo de comunicação.

Fonte de informação: Resulta da seleção da mensagem com base nos múltiplos recebidos.

Transmissor: é aquele que inicia o processo, produz um certo número de palavras ou sinais que formam a mensagem a ser transmitida. Embora no início o emissor seja apenas o treinador, em muitas ocasiões serão os próprios atletas ou colegas de trabalho da equipe técnica que iniciarão a comunicação. Boa parte do sucesso ou não do processo de comunicação dependerá do papel desempenhado pelo emissor.

Receptor: sua função é decodificar a mensagem transmitida e transportada pelo canal para transcrevê-la em uma linguagem compreensível pelo receptor ou destinatário real. Além dos receptores habituais que podem estar presentes na interação concreta no mundo do esporte, é importante notar que há um organismo que normalmente é o destinatário de uma grande quantidade de informações, e devemos mantê-lo em mente: os torcedores ou seguidores de nossas equipes. Este fato é claramente visto nas entrevistas coletivas dadas por treinadores de equipes de alto nível ou nas redes sociais de atletas.

Canal: meios pelos quais a comunicação é transferida entre o transmissor e o receptor.

Mensagem: refere-se ao que é emitido, pode ser uma palavra, um sinal, etc.

Sinal: mensagem codificada pelo transmissor.

Fonte de ruído: refere-se a possíveis interferências que podem afetar a fonte de informações.

Depois de conhecermos os diferentes fatores que intervêm em um processo de comunicação, podemos torná-lo mais eficaz.

Um aspecto importante a destacar é que, em um processo de comunicação, não apenas o agente que emite a mensagem (emissor) intervém, mas a pessoa que o recebe (receptor) também terá um papel ativo. Nessa viagem de ida e volta entre emissor e receptor, há uma série de situações importantes a serem levadas em conta, por exemplo: a maior parte da responsabilidade de uma comunicação ser efetiva recai sobre quem emite a mensagem; quando o emissor não leva em conta a pessoa que receberá a mensagem, mais do que apenas comunicar, ele está relatando.

Nesta seção, é possível encontrar treinadores que entendem que sua maneira de se comunicar é invariável e, portanto, se algum atleta não entende sua mensagem, é sua responsabilidade. Pelo contrário, o perfil oposto será o treinador que entende que seu modo predominante de comunicação atinge alguns de seus atletas e outros não; e, consequentemente, o treinador que desenvolve novas estratégias para modular sua mensagem para chegar a todos. Isso é básico e frequente, pois demonstra a preocupação do treinador, a sua intenção de evoluir e de se adaptar para conquistar os aspectos que são essenciais na comunicação.

3.1.1 Estilos de comunicação

Por outro lado, é necessário comentar que, quando o emissor envia uma mensagem, ele não apenas produz uma comunicação verbal, mas, simultaneamente, outro tipo de comunicação é dado: o não verbal. Existem esses dois tipos de comunicação. Embora a comunicação verbal receba mais destaque, se o componente não verbal não for tratado e a atenção que ele exige não for dada, isso pode causar sérios problemas com os quais pretendemos interagir.

A diferença entre comunicação verbal e não verbal não reside apenas na ação e no discurso. Encontrar a congruência e a coerência entre esses dois tipos de comunicação será fundamental para manter a credibilidade dos jogadores e do corpo técnico com o qual eles interagem.

Comunicação verbal

Com base na comunicação verbal, dois componentes podem ser mencionados: o **linguístico** (vocabulário, sintaxe) e o **paralinguístico** (ritmo, tom e volume).

No caso do treinamento, é possível encontrar um treinador físico que fala muito rápido (problema de ritmo) ou um técnico que fala muito alto (problema de volume). Estes são os exemplos mais comuns que são normalmente observados

na comunicação verbal. Nesse caso, a pessoa responsável pelo envio da mensagem deve ter em mente que se pode trabalhar em qualquer uma das variáveis, linguística e paralinguística, com base nas demandas feitas pelos receptores.

Em relação à comunicação verbal, como comunicadores, deve haver coerência entre o que é dito e o que se deseja dizer. A questão nesse caso é: O que deve ser comunicado e como será feito? A este respeito, o seguinte será levado em conta:

- Definir o que se pretende comunicar e estruturar a mensagem de tal forma que o receptor possa entendê-la. Os elementos para uma mensagem clara são: declarar os objetivos da comunicação, estabelecer um fio comum entre o que é dito com o conhecimento que o receptor possui, usar recursos visuais, não fornecer informações em excesso, resumir as principais ideias em poucas palavras.
- Selecione um conjunto de sinais que colaboram com a transmissão da mensagem. Neste caso, os mais usados são os linguísticos.
- Escolha o meio pelo qual a mensagem será transmitida e use a mais apropriada de acordo com o contexto, conteúdo e propósito da mensagem. O canal predominante é o auditivo; no entanto, no campo esportivo, o canal visual ocupa o centro do palco em muitas das competições. A linguagem gestual é uma estratégia de comunicação amplamente usada neste contexto.

A mensagem não tem apenas uma intenção explícita, mas também implícita. Por exemplo, quando o mensageiro revela sua falta de experiência no assunto, apesar da mensagem verbal que ele emite.

O remetente é responsável por comunicar a mensagem em um clima em que o receptor pode trocar informações e onde ele também pode observar se sua mensagem é interpretada de maneira errônea.

Comunicação não verbal

Tanto a comunicação verbal quanto a não verbal são complementadas e sobrepostas. Argumenta-se que a comunicação não verbal, de acordo com a situação, reitera o que é declarado verbalmente, contradiz ou substitui a palavra e regula a comunicação entre as partes.

A mensagem do corpo também tem interpretações interculturais que caracterizam os costumes específicos da região. A linguagem não verbal inclui os movimentos do rosto, do corpo, das mãos, do espaço em que se está, da atitude, do equilíbrio e da aparência física. Estas são algumas características da comunicação não verbal:

- Tem múltiplas interpretações.
- Transmite muita informação para os outros.
- Faz parte do conteúdo das palavras.
- Têm características particulares em cada cultura.

Cinco categorias de comunicação não verbal podem ser mencionadas, a saber: emblemas, ilustradores, reguladores, adaptadores e amostras de afeto. Vamos ver cada um em detalhes:

- Emblemas: são os gestos capazes de substituir uma palavra. São específicos para cada cultura e transmitem um objetivo comunicativo.
- Ilustradores: movimentos executados com os braços ou mãos e que se relacionam ou acompanham o discurso.
- Reguladores: gestos que regulam a fala ou a escuta e estabelecem um ritmo de conversação. Movimentos da cabeça ou sobrancelhas são frequentes ao ouvir ou falar sobre um determinado tópico.
- Adaptadores: refere-se a movimentos desenvolvidos no estágio da infância com a intenção de satisfazer necessidades, controlar emoções e ter contato social.
- Amostras de afeto: movimentos do corpo ou rosto que manifestam emoções como felicidade, tristeza, medo, etc.

3.1.2 Comunicação não verbal e esportes

Em seguida, será apresentado um estilo comunicativo usado no campo esportivo, denominado de código de comunicação não verbal (CNV). Este código se refere à comunicação mantida pelos membros de uma equipe com o objetivo de não ser interpretada pelos rivais e conquistar uma série de situações estrategicamente projetadas em favor dos resultados.

Praxemas: Entendido como um sinal inserido em um código, onde o significante é um conjunto de condições praxiomotrizes e o significado é um conjunto de objetivos praxiomotores que estão associados a ele. Um exemplo de praxema é a desmarcação no futebol.

Gestemas: Classe de atitudes, mímicas, gestos e comportamentos motores colocados em prática para transmitir uma pergunta, indicação ou ordem tática ou relacional, como uma simples substituição da palavra.

É importante que os treinadores lidem com a comunicação assertiva com os jogadores e insistam que eles também usem esse estilo de comunicação. Não só assertivo no diálogo falado, mas também assertivo no motriz. Os jogadores devem ter claro que seus movimentos são formas não verbais de comunicação,

então cada movimento deve ser feito com o objetivo de que os companheiros entendam as intenções potenciais do emissor e possam ajudá-los.

A comunicação paraverbal

Não só a palavra deve ser usada de forma ideal, além disso, todos os fenômenos que acompanham a voz devem ser manuseados durante a linguagem, a fim de tornar a mensagem mais clara. Isso envolve os sons e ruídos emitidos pela voz, a coordenação entre a respiração e a fala.

A voz é responsável por 40% do impacto da mensagem a ser transmitida. Os treinadores devem dominar o uso da comunicação em termos de qualidade, fluência e propriedade. Estas são as variáveis que tornarão a mensagem mais clara, para as quais algumas sugestões também são sugeridas:

- Pronuncie corretamente.
- Lide com diferentes tons de voz. Como no uso diário ao manifestar, por exemplo, diferentes estados de espírito. É preciso dominar o fato de aumentar ou diminuir o tom de acordo com a mensagem que se pretende transmitir.
- Enfatize a relevância da mensagem com tons de voz enérgicos e intensos.
- Use pausas e silêncios para controlar sons como uma estratégia para se comunicar. Tenha cuidado com as pausas que geram dúvidas para o interlocutor, pois a mensagem pode ser mal interpretada. Durante o discurso, as palavras indicadas devem ser encontradas para evitar dúvidas.
- Controle o estado emocional para oferecer um melhor discurso. A entonação é um indicador do estado emocional e, muitas vezes, o que incomoda não são as palavras usadas, mas o tom com que são faladas.
- Não use circunlocuções e elevações sem controlar o tom de voz o máximo possível.
- Controle a respiração, que é um indicador para o controle correto da voz.

Os movimentos realizados, tanto em nível corporal quanto facial, perseguem uma intenção comunicativa. Dependendo do que você tenta comunicar, a palavra pode ser acompanhada por gestos ou sinais que afirmam ou negam o que foi dito. No campo do treinamento, treinadores e jogadores compartilham um universo de gestos e comunicação não verbal. Existem metodologias de treinamento para desenvolver códigos de comunicação não verbais que são usados em competições sem que o rival possa detectá-los.

Psicólogos esportivos podem detectar em suas observações todos os gestos de atletas ou treinadores durante suas conversas e, com base nisso, realizar as

análises relevantes. Então, em sessões individuais ou em grupo, eles podem trabalhar nelas.

Quanto do que é pensado ou sentido em determinados momentos é transmitido através da linguagem corporal? No caso de uma partida de futebol, se o treinador não concordar com o desempenho da equipe, essa discordância se manifesta a nível corporal; os jogadores observam esse comportamento e aumentam seus níveis de ansiedade com a consequente diminuição no desempenho. Tudo isso pode gerar linguagem corporal. No caso oposto, quando o desempenho é ótimo, ele também se manifesta tanto nos jogadores quanto nos treinadores.

3.1.3 Linguagem gestual e corporal

A cinesiologia estuda a linguagem corporal para conseguir interpretar as mensagens processadas pelo corpo através de seus segmentos. O corpo contém um potencial comunicativo e expressivo muito amplo.

Em situações de ensino e aprendizagem, há uma troca contínua de informações entre treinadores e atletas. Essas mensagens são transmitidas verbalmente e também a nível corporal. As seguintes categorias podem ser diferenciadas:

Gestos e movimentos: durante a comunicação, é necessário que algumas das ideias a serem transmitidas sejam expressas com o corpo para que atinjam o receptor. As manifestações expressivas do corpo nem sempre correspondem ao que se pretende comunicar e, às vezes, isso gera confusão. Em qualquer caso, as comunicações não devem ser estereotipadas e a expressividade deve ser removida, apenas o impulso emocional deve ser controlado de modo a não distrair ou confundir o emissor. No caso de treinadores esportivos ou psicólogos, deve-se aproveitar a capacidade comunicativa do corpo e desenvolver algumas das habilidades mencionadas abaixo:

- Saiba como usar os gestos faciais como recursos comunicativos e diferenciar os momentos oportunos para usá-los, como as competências ou treinamentos. Cada situação exige uma maneira de fazer o discurso que é acompanhada por gestos que a melhoram ou neutralizam.
- Para reforçar uma mensagem, recomenda-se acenar com a cabeça. Além disso, esse gesto é útil para aprovar intervenções dos atletas. Eles interpretam esses gestos e se alimentam de confiança e motivação.
- Use o olhar e o individualize com cada atleta enquanto fala diretamente conosco. Isso produz um senso de visibilidade e faz com que eles se sintam parte da equipe. Não olhar para eles, pelo contrário, gera um sentimento de indiferença, não motiva o indivíduo e o predispõe negativamente. Deve-se

tomar cuidado com o fato de manter o olhar continuamente e de forma prolongada, pois isso aumenta os níveis de ansiedade no atleta. Deve ser usado de maneira justa, dinâmica, concreta e abrangente.
- Use gestos que indiquem sentimentos de afeto, segurança, apoio e receptividade. Não permita que emoções negativas conquistem o estado do momento, pois isso não gera segurança nos indivíduos.

Postura corporal: movimentos corporais são uma das formas mais claras de comunicação não verbal. Eles têm uma relação direta com estados emocionais: posturas abertas indicam felicidade e posturas fechadas significam tristeza.

Não há nada que nos aconteça que não tenha o tônus muscular como uma testemunha silenciosa e incorruptível.

Durante a comunicação, os interlocutores recebem uma mensagem implícita através da postura corporal. A interpretação disso depende de dois fatores: **orientação** e **atitude corporal**. O primeiro mostra o nível de inclusão que é dado ao público. A atitude corporal, por outro lado, gera informações sobre a predisposição (favorável ou não) dos interlocutores. Com base nisso, os treinadores esportivos devem considerar o seguinte:

- Oriente o corpo de tal forma que todos os atletas sejam incluídos. Evite virar as costas, pois isso pode ser interpretado como indiferença.
- Priorize as orientações de frente, em vez de em ângulos. A comunicação frontal é facilitada.
- Preste atenção às posturas corporais que os atletas demonstram, pois elas podem indicar desconforto ou discordância com a mensagem do treinador.

Contato com o corpo: não é comum usar o contato corporal como um reforço comunicativo, exceto em certos casos. Esses gestos estão sujeitos a variáveis como: idade, gênero, nível de confiança, personalidade, etc. Os atletas sustentam que os sinais de afeto (como um tapa nas costas) geram sentimentos de segurança e confiança.
As características culturais são uma das variáveis que mais afetam essa manifestação corporal. No caso de treinadores, os seguintes critérios devem ser levados em conta:

- Tanto quanto possível, procure garantir que as condições da sociedade não limitem o contato como sinal de afeto.
- Não force o contato para mostrar aprovação, tente ser natural e espontâneo.

- Observe o comportamento dos atletas entre eles e o contato que eles mantêm.

Os treinadores devem ter em mente essas sugestões que são feitas para a comunicação através do corpo. O objetivo é dominar o discurso para que a mensagem seja corretamente interpretada e acompanhar esse discurso com a capacidade de gestão corporal.

A comunicação é a maneira de alcançar o outro. Os psicólogos esportivos devem treinar treinadores nessas habilidades e, além disso, devem planejar suas formas de comunicação. O treinador e o psicólogo esportivo devem entender que o estilo de comunicação com os atletas faz parte do planejamento, já que, como visto anteriormente, o discurso gera várias interpretações e reações dos outros.

O estilo de comunicação está relacionado ao desempenho esportivo. Altos níveis de ansiedade se acumulam em atletas diante de treinadores que não controlam seus níveis emocionais. Seja em competições, treinamentos ou comunicação com os pais; o modo de transmitir uma ideia deve seguir um critério lógico e ter consistência entre a linguagem verbal e a linguagem corporal.

Como discutido, no caso de jogos de futebol ou basquete, por exemplo, o treinador fica na área técnica e podemos ver gestos intermináveis, movimentos do braço e deslocamentos corporais de todos os tipos. Na maioria dos casos, não se está totalmente consciente da quantidade de informação que é emitida continuamente através de gestos. Quantas vezes um técnico foi visto pedindo calma para seus jogadores enquanto corria pela lateral. É um objetivo prioritário ser coerente entre a mensagem que emitimos em um nível verbal e não verbal, para que a mensagem seja interpretada sem dualidades.

Figura 2: gestos corporais que acompanham o discurso

Fonte: Zeit on-line, 2017, extraído de goo.gl/mFePNY.

A imagem mostra diferentes linguagens corporais a serem interpretadas por ambos os jogadores e torcedores. A gestão da comunicação corporal é uma ferramenta útil para acompanhar a comunicação verbal

O psicólogo Paul Ekman dedicou grande parte de seu estudo para analisar expressões faciais, mesmo alegando que as expressões faciais de emoção não são culturalmente determinado, mas sim são universais e, portanto, uma origem biológica.

A importância deste tipo de comunicação é tal que você pode ter no banco um atleta que acaba de chegar à equipe vindo de outra cultura e, mesmo sem conhecimento da língua, pode interpretar muitas das mensagens que são emitidas através dos gestos observados.

Linguagem visual

Refere-se a sinais ou olhares. Na imagem a seguir, é possível ver como o membro de um time de basquete faz um sinal para seus companheiros de equipe, comunicando qual é a estratégia a ser seguida. Esse recurso é amplamente usado nos esportes e será responsabilidade do treinador, na maioria dos casos, fornecer conteúdo a esses sinais e garantir que todos os membros da equipe conheçam seu significado.

Figura 3: linguagem visual

Fonte: Redacción Barcelona, 2018, extraído de goo.gl/ckzM5X

Indicação de uma possível ação a ser executada

Olhar

Permitirá que a pessoa que envia a mensagem complemente as informações fornecidas ou especifique seu conteúdo.

3.1.4 Teoria da informação

A teoria da informação ou teoria matemática da informação é a primeira abordagem científica para o processo de comunicação. Ela surge através da necessidade de conhecer os canais através dos quais a informação é transmitida. Estude todas as possibilidades que o ser humano tem para transmitir suas ideias ou, em outras palavras, como uma mente pode influenciar outra.

Durante um processo comunicativo, três níveis diferentes podem ser distinguidos: o técnico, o semântico e o pragmático. O técnico estuda o processo de segurança com o qual a informação é transmitida entre o emissor e o receptor. A semântica estuda o que está relacionado à interpretação e ao significado do que é transmitido. E a pragmática aborda o que causa a mensagem, sua influência ou eficácia.

Tipos de comunicação durante o treinamento

Plested, Vallejo e Londoño (2004) argumentam que a comunicação verbal é incompleta. A linguagem corporal está mais relacionada com a intenção do discurso do que com a palavra falada.

Effenberg (1995) introduz o conceito de *sonificação*, que é entendido como a transformação do movimento em sons acústicos. Isso se manifesta como resultado da compreensão de que a linguística não é completada a nível comunicativo, pois fragmenta a comunicação. No entanto, o discurso não verbal, sendo carregado com semântica, é considerado mais completo. O treinamento esportivo é um contexto que reúne características específicas que devem ser consideradas para interações comunicativas entre técnico e atleta.

Em um estudo, treinadores de futebol foram observados com a intenção de estipular estilos comunicativos durante o treinamento. As seguintes características foram levadas em conta:

- Localização do treinador em frente ao grupo.
- Uso de segmentos corporais durante os discursos: mãos, braços e postura corporal.
- Formas de dar instruções paralinguísticas.

Em contextos esportivos, como no caso do futebol, há estilos comunicativos do tipo visual, corporal, auditivo e oral. Existem muitas manifestações comunicacionais que ocorrem no campo do treinamento e, mais ainda, em competições. Portanto, o treinador deve levar em conta os fatores que distorcem a mensagem: desde a maneira de encarar o grupo até os olhares que são dados.

Durante os treinamentos, ocorrem atos comunicativos de ida e volta entre treinador e atleta. Observamos com frequência movimentos de braços e mãos com a intenção de animar, indicar posições, apontar lugares específicos para se ocupar; acompanhados de discursos verbais para reforçar o conteúdo da mensagem. Esses discursos são considerados processos semióticos intencionais, ou seja, orientados para fatos concretos e específicos. Para que os atletas interpretem corretamente, o treinador deve dominar suas habilidades discursivas.

O treinador é responsável por gerenciar seu estilo comunicativo para que o atleta mantenha os níveis ideais de entendimento.