

**RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO,
POLISSEMIA E DIFERENÇAS CULTURAIS:
COMPREENSÃO E INCOMPREENSÃO HUMANAS**

Dostoiowski Mariatt de Oliveira Champangnatte (UNIGRANRIO)

prof.tico@gmail.com

Lidiane Nunes de Castro (UNIGRANRIO)

lidiprocult@hotmail.com

RESUMO

Com a apresentação deste trabalho tem-se a pretensão de abordar os ruídos que ocorrem na comunicação, a partir do modelo de Shannon e Weaver, no intuito de discutir suas influências na compreensão e incompreensão humanas de questões relacionadas à polissemia, às diferenças culturais, às regras de etiqueta, aos perigos da *self-deception* e do fanatismo. Além de abordar a tolerância e a compreensão planetária, individual, intelectual e subjetiva, a partir de experiências imigratórias e a busca do igual *outsider*.

Palavras-chave: Imigração. Compreensão. Incompreensão.

1. Introdução

A questão da compreensão é um tema de grande relevância e envolve grupos e situações dos mais diversos, principalmente, quando se tratam de problemas ou empecilhos para que esta seja concretizada. Os ruídos na comunicação e a incompreensão se fazem presentes por muitas vezes e as suas causas são diversas, mas conflitos culturais acontecem com muita frequência, por vezes ocasionados por um desconhecimento da cultura em que o indivíduo está se inserindo e, em outras situações, pela repulsa ao estrangeiro que é encontrada em algumas nações e culturas.

Um dos grandes problemas que ocasiona a incompreensão é o comportamento da pessoa que busca justificativas para os seus próprios atos e condena esses atos no outro, a *self-deception*, e o fanatismo que não permite diálogo com outro, pois encerra-se em si mesmo e nas suas verdades absolutas. Os imigrantes estão entre os que muito sofrem com a incompreensão, *self-deception* e o fanatismo, sendo que, muitas vezes, acabam por se organizarem em guetos como forma de enfrentar o isolamento por parte dos cidadãos do local.

Apesar dos obstáculos, existem caminhos para a tolerância e a compreensão que vão desde aspectos mais amplos, uma compreensão planetária, até individuais, que perpassa a compreensão no nível intelectual e no nível subjetivo.

2. Ruído na comunicação e incompreensão

Dentre os diversos problemas que podem ocasionar a incompreensão entre diferentes pessoas ou grupos está o ruído na comunicação. O ruído representa a perda de informações quando uma mensagem é transmitida durante o processo comunicativo e foi primeiramente abordado dentro do modelo criado por Shannon e Weaver (1975). O modelo criado por eles possui três níveis nos quais os problemas podem ocorrer: problema técnico, questões de precisão da transmissão e problema de semântica.

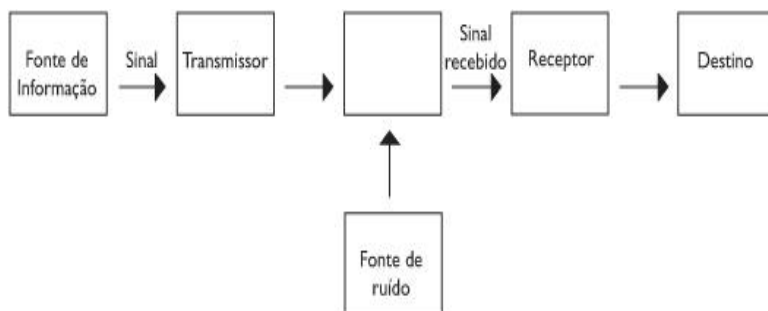


Fig. 1 - MODELO DE SHANNON E WEAVER
 <[http://www.infopedia.pt/\\$modelo-de-comunicacao](http://www.infopedia.pt/$modelo-de-comunicacao)>

A incompreensão também pode ser ocasionada por vários outros fatores e Edgar Morin em *Os Sete Saberes Necessários à Educação do Futuro* (2014) menciona algumas delas: a polissemia, no qual algo é dito com um significado e é interpretado com um significado diferente; a ignorância quanto ao conhecimento dos hábitos e dos costumes do outro; a incompreensão de valores imperativos dentro de determinada cultura e de seus imperativos éticos; a impossibilidade de compreender ideias ou outra visão de mundo; a impossibilidade de compreender uma estrutura mental diferente.

Existem ainda as regras de etiquetas que podem diferir muito de uma cultura para outra, por exemplo: arrotar, enquanto à mesa, é considerado falta de educação no Brasil, mas na China é esperado que a pessoa

arrote, pois isso significa que a comida estava boa; na Tailândia o garfo é usado para colocar a comida na colher e ela que é levada à boca para comer; na Coreia quando outra pessoa enche o seu copo, você deve segurá-lo com as duas mãos e nunca começar a comer antes do mais velho da mesa; na França é uma ofensa recusar vinho em um almoço de negócios.

Na Inglaterra a pessoa falar alto ou gesticular demais é considerado uma gafe imperdoável, assim como chegar atrasado para um compromisso; no Japão é costume sempre fazer barulho ao tomar uma sopa para mostrar que está apreciando a refeição; no Oriente Médio não se deve tocar a comida com a mão esquerda porque ela é a mão utilizada para a higiene das partes íntimas e isto é considerado um gesto impuro por eles.

Um indivíduo que não está familiarizado com as regras de determinada cultura, ao inserir-se nela por alguma razão, pode acabar cometendo atos de ofensa ao outro que podem gerar desconforto e desentendimentos, sem saber o que fez para tal e sem que tenha sido a sua intenção fazer algo que levasse a uma ofensa.

3. *Self-deception e fanatismo*

Morin (2014) expõe a questão do egocentrismo e da *self-deception* como algo que faz com que o indivíduo acabe por achar uma justificativa para os seus atos, atos que condenaria no outro, glorificando os seus próprios atos e condenando aqueles que não partem dele.

O processo de *self-deception* é o de enganar a si mesmo e aceitar coisas sobre si como verdadeiras ou válidas quando na verdade não o são. É uma maneira de justificar crenças sobre si mesmo, e para si mesmo, que não são verdadeiras.

Isso acontece com frequência no caso de pais que acreditam que os filhos estão dizendo a verdade, quando todas as evidências indicam o contrário, motivado pelo desejo de que o filho fale a verdade ou a inabilidade de avaliar as evidências de forma apropriada. A *self-deception* pode ser explicada tanto de modo cognitivo, quanto fazendo uso de referências ao inconsciente e suas motivações.

O fanatismo é outra condição que pode levar ao ato de condenar o outro por não se enquadrar dentro daquilo que o indivíduo acredita fervorosamente que seja a verdade absoluta. Morin (2014, p. 86) fala em "pos-

sessão por uma ideia, uma fé, que dá a convicção absoluta de sua verdade, aniquila qualquer possibilidade de compreensão de outra ideia, de outra fé, de outra pessoa".

O grande perigo do fanatismo são os atos concretizados em nome dessa crença maior que determinado indivíduo defende em detrimento de todas as outras crenças que ele não consegue ou não deseja compreender. Assim Morin (2014, p. 86) lista as possessões, juntamente com as reduções, o talião, a vingança, o egocentrismo, a autojustificação e a *self-deception*, como os mais graves obstáculos à compreensão humana.

Segundo o *Dicionário Aurélio*, o fanático é aquela pessoa que segue cegamente uma doutrina ou partido. Este termo não está ligado unicamente a doutrinas políticas ou religiosas, tudo o que leva o indivíduo ao exagero é considerado como uma forma de fanatismo. Tal possessão por muitas vezes leva a pessoa a cometer atos insanos e tudo isto em nome de algum ideal, ou crimes passionais no caso de envolvimento amorosos. O excesso é sempre perigoso e deve ser evitado.

4. A tolerância e a compreensão

Morin (2014) discorre por diversas vezes sobre a questão da compreensão, abordando tanto o polo planetário que "é o da compreensão entre humanos, os encontros e as relações que se multiplicam entre pessoas, culturas, povos de diferentes origens culturais" (p. 81) quanto no polo individual que "é o das relações particulares entre próximos. Estas estão, cada vez mais, ameaçadas pela incompreensão..." (2014, p. 81).

Os obstáculos e ruídos na comunicação são muitos e algo ser comunicado não significa garantia de compreensão, para tal, existem várias questões envolvidas e, conforme relata Morin (p. 82), "o compreender pode significar um compreender no nível intelectual e objetivo ou no nível humano e intersubjetivo". Enquanto no nível intelectual ela passa pela inteligibilidade e explicação, quando é o caso da compreensão humana, a explicação aqui não tem a mesma importância, pois não é suficiente para este tipo de compreensão.

Morin (2014) relatou como funciona essa compreensão subjetiva:

Esta comporta um conhecimento de sujeito a sujeito. Por conseguinte, se vejo uma criança chorando, vou compreendê-la, não por medir o grau de salinidade de suas lágrimas, mas por buscar em mim minhas aflições infantis, identificando-a comigo e identificando-me com ela. O outro não apenas é per-

cebido objetivamente, é percebido como outro sujeito com o qual nos identificamos e que identificamos conosco, o *ego alter* que se torna *alter ego*. Compreender inclui, necessariamente, um processo de empatia, de identificação e de projeção. Sempre intersubjetiva, a compreensão pede abertura, simpatia e generosidade. (p. 82)

Essa compreensão subjetiva demanda do indivíduo que ele possa compreender de modo desinteressado e que seja tolerante também, caso contrário será difícil compreender o outro ao lidar com pessoas fanáticas. Ele afirma que "Compreender o fanático que é incapaz de nos compreender é compreender as raízes, as formas e as manifestações do fanatismo humano". (p. 86-87)

Segundo o autor o alcance de tal compreensão é facilitado quando utilizamos o "bem pensar" e nos esforçamos para "compreender igualmente condições objetivas (*self-deception*, possessão por uma fé, delírios e histerias)" (p. 87) e através da introspecção, considerando que "a prática do autoexame permanente é necessária, já que a compreensão de nossas fraquezas ou faltas é a via para a compreensão das do outro". (p. 87)

5. Relato de imigração

Dentre os prejudicados pela incompreensão entre os grupos, estão os imigrantes. A relação entre os habitantes locais e os imigrantes costuma ser das mais difíceis, principalmente, quando entra em cena o etnocentrismo/sociocentrismo e os membros daquela cultura nutrem a xenofobia e racismo, de tal forma, que, para eles, o estrangeiro é despojado da condição de ser humano e isto justifica que sejam tratados como seres inferiores ou até mesmo com requintes de crueldade. (MORIN, 2014)

Tendo a oportunidade de viver por determinado tempo em países europeus, na cidade de Dublin, na Irlanda, e na cidade de Barcelona, na Espanha, foi possível sentir, na própria pele, essa questão ao vivenciar situações diferentes lidando com pessoas diferentes em locais com suas peculiaridades.

A moradia em Dublin se deu por conta de um desejo de aprimoramento profissional através da realização de um curso de inglês seguido de um curso de negócios com módulos de Marketing e Comunicação Internacional para Negócios. Durante esses cinco meses foram feitas diversas amizades com outros brasileiros e alguns mexicanos, o único europeu com que foi criado um vínculo de amizade foi um polonês que namorava um dos amigos brasileiros.

Tudo era experimentado e vivenciado dentro do pequeno gueto de brasileiros, existindo alguns momentos de interação com os moradores locais, mas sem a criação de nenhum vínculo efetivo. O grupo de amigos, brasileiros e mexicanos, estava ali havia mais tempo e trabalhavam, com exceção do namorado do polonês, em empregos como ajudante de cozinha e faxineiros.

A experiência em Barcelona foi um pouco diferente, tendo ido com o intuito de realização de um *trainee* em uma empresa de tintas e não mais por conta própria, como foi em Dublin. Houve, então, uma maior integração com os outros *trainees* que estavam trabalhando na mesma empresa e com *trainees* que trabalhavam em outras empresas na região da Catalunha. Depois, houve uma mudança de apartamento e a convivência dentro de casa passou a ser com um espanhol, uma catalã e um alemão, que passou toda a vida na Catalunha e se considera catalão.

A experiência em Barcelona foi completamente diferente de Dublin, havendo uma interação maior com estrangeiros e nativos ali presentes. Considerando-se que o clima menos frio da cidade facilitava os encontros e interações, no lugar do isolamento mais comum em locais mais frios. Houve uma inserção na comunidade local, que ocorreu desde a chegada, por já fazer parte de uma rede global de estudantes que possibilitou o contato e auxílio desde o princípio.

A inserção na cultura local de modo geral já é um pouco mais complicada, o povo catalão é conhecido por ser bastante fechado e reservado e uma amiga do Paquistão, que por ali vive desde uns 10 anos atrás, relatou que durante todo esse período não conseguiu fazer uma amizade de verdade com nenhum nativo da região.

A cidade é bastante multicultural e paquistaneses e indianos estão espalhados por toda a Barcelona, podendo-se encontrar os mercadinhos apelidados de "paquis" em quase todas as esquinas da cidade. Mas eles costumam viver em comunidades mais isoladas por ali, a não aceitação por parte do nativo, como se fosse um deles, faz com que busquem seus iguais e formem suas próprias unidades para amizades e relacionamentos.

Com tantas culturas diferentes há sempre a possibilidade de conhecer um pouco melhor uma nova cultura e compreender o outro e seus hábitos que, num primeiro olhar, podem parecer incoerentes ou irracionais e, assim, admirar uma cultura diferente da sua sem subjugar. Aprender a compreender subjetivamente, respeitar e se deixar deleitar nas belezas desconhecidas.

6. Conclusão

A compreensão aqui abordada, não é fácil de ser alcançada e exige um exercício constante tanto interior, a questão do autoexame permanente, quanto de modo exterior na maneira de se comunicar, entender e se relacionar com o outro. Que algumas vezes não vai ser fácil se compreender, como no caso dos fanáticos, e é por isso que não é uma tarefa simples, mas ainda assim necessária.

Caso essa compreensão seja exercitada, possui o poder transformador de fazer com que o outro não seja mais desumanizado como ocorre por muitas vezes nos casos da imigração. Muitos desses imigrantes não possuem a escolha de voltar para o seu próprio país, pois lá as perspectivas são ainda piores do que no local em que se encontram. Outros ainda acabam ficando de modo ilegal e sujeitam-se aos empregos que os nativos não desejam. Além de sofrerem diversos tipos de abuso que seriam evitados se fosse fomentada, através da compreensão, uma mudança nas relações e atitudes com relação a essa camada que ali vive.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DUPUY, Jean Pierre. Editor. *Self-Deception and Paradoxes of Rationality*. Cambridge University Press: 1998.

FINGARETTE, Henry. *Self-Deception*. University of California Press: 2000.

KRUGER, Justin; DUNNING, David. Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 77, 1999.

MCLAUGHLIN, Brian P.; RORTY, Alelie; RORTY, Amelia O. (Eds.). *Perspectives on Self-Deception*. University of California Press, 1988.

MELE, Alfred R. *Self-Deception Unmasked*. Princeton University Press: 2001.

MORIN, Edgar. *Os sete saberes necessários à educação do futuro*. São Paulo: Cortez, 2014.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. *A teoria matemática da comunicação*. 11. ed. São Paulo: DIFEL, 1975

XIX CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA

SERRA, J. Paulo. *Manual de teoria da comunicação*. Beira Interior: Universidade da Beira Interior, 2007.

TAYLOR, Shelly E. *Positive Illusions: Creative Self-Deception and the Healthy Mind*. New York: Basic Books, 1989.

WISEMAN, Richard. *Deception & Self-Deception: Investigating Psychics*. Prometheus, 1997.