**COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: DO RUÍDO AO FEEDBACK**

**Yslaia Vasconcelos¹**

**Nivia Monte Araujo²**

**Graduanda em Psicologia (FLF) – Sobral, CE – Brasil¹**

**Graduanda em Psicologia (FLF) – Sobral, CE – Brasil²**

**RESUMO**

O presente trabalho foi realizado na instituição Colégio Luciano Feijão com objetivo de colher dados a fim de realizar uma pesquisa sobre a Comunicação Interpessoal com ênfase no ruído e no feedback na empresa para disciplina Psicologia Social do Trabalho e das Organizações com a orientação do professor Ms. Reginaldo Parente. O método utilizado foi através de entrevistas semiestruturadas operadas na própria instituição com a direção geral, coordenações e docentes de diferentes níveis de ensino, e fundamentado no livro As Pessoas na Organização. In: Maria Tereza Leme Fleury, Tânia Casado; O papel da Comunicação Interpessoal e o artigo As Tecnologia de Comunicação e Informações na Escola; Relações possíveis, Relações construídas de Tania Maria Esperon Porto. Com base na análise dos dados observou-se que o local mais predominante do ruído seria os setores que não participam das reuniões presenciais periódicas, causando assim um acúmulo de ruídos devido à ausência de um feedback imediato para um melhor entendimento entre os emissores e os receptores, onde os canais tecnológicos podem criar ruídos, resultando em um descontentamento na relação interpessoal. Porém as tecnologias dentro da empresa se manifestaram como grandes vantagens, sendo como facilitadoras do encontro entre as pessoas e reforçando a posição de que atualmente o humano não consegue mais abarcar situações de gestões sem o auxílio de máquinas, tornando-se uma relação mútua necessária na administração entre o gestor e a tecnologia em prol de um sucesso na comunicação. A direção e os docentes reconhecem o feedback como uma correção dos problemas causados pelo “ruído”, e que uma relação de busca pela importância do outro, para além das exigências profissionais seria como um pleno comunicar-se interpessoalmente.

**Palavras chaves:** Comunicação Interpessoal, Ruído e Feedback.

**INTRODUÇÃO**

 Atualmente a comunicação está mais aprimorada quando comparada à comunicação nos primórdios da era da Retórica de Aristóteles, apud Casado (2002), que fundou o primeiro trabalho formal sobre comunicação, processo caracterizado como modelo de mão única, o saber passado do emissor para o receptor, sem uma necessidade de resposta do receptor. No momento atual a comunicação se adaptou aos novos modelos, na qual o levou a tornar comum as informações das novas necessidades humanas, e as inéditas demandas das organizações, onde a comunicação em uma empresa está para além da transmissão de mensagens, ela clama por uma comunicação interpessoal. E mais ainda é de extrema importância o retorno do receptor assim que recebe a mensagem, ou seja, estamos numa era do feedbaack.

 Implicando a tecnologia como uma fonte de grande força nos dias atuais, que se chega admitir que a comunicação sem tecnologia não consegue englobar o imediatismo de informações que prezam as empresas do mundo atual, preconiza-se a combinação de cada dia nas gestões para comunicar-se, homem-máquina, coexistindo em pleno funcionamento.

 Segundo Lacombe (2003) apud Esperon(2006), a organização “É o agrupamento de pessoas, que se reuniram de forma estruturada e deliberada e em associação, traçando metas para alcançarem objetivos planejados e comuns a todos os seus membros”. Levando em conta está concepção neste trabalho nos debruçamos a pesquisar a instituição que vigora há 43 anos na Região Noroeste do estado do Ceará, o Colégio Luciano Feijão, no qual, hoje possui aproximadamente 2.500 alunos e gera cerca de trezentos empregos diretos e indiretos. Com o intuito de compreender a comunicação interpessoal nesta organização, o entanto devido seu amplo sistema que é a comunicação interpessoal, foi estabelecido a ênfase no ruído e feedback, expressões advindas do fundamento da comunicação para auxiliar no modo de definição e orientação sobre o funcionamento de transmitir informações na empresa.

**MÉTODO**

 O método utilizado foi através de entrevistas semi-estruturadas com propósitos de averiguação do ruído, que é qualquer distorção ou estática não planejada durante o processo de comunicação, que resulta numa mensagem que chega ao receptor diferente da forma como foi enviada pelo emissor, e do feedback, palavra do radical feed, alimentar, e do radical back, voltar, obtém-se retroalimentar um sistema e o circuito da comunicação interpessoal na empresa proferida. Executado na instituição Colégio Luciano Feijão. Os núcleos entrevistados foram; direção geral, coordenações e docentes dos diferentes níveis de ensino. As entrevistas e análises foram fundamentadas no livro As Pessoas na Organização. In: Maria Tereza Leme Fleury, Tânia Casado; O papel da Comunicação Interpessoal e o artigo As Tecnologia de Comunicação e Informações na Escola; Relações possíveis, Relações construídas de Tania Maria Esperon Porto.

**RESULTADOS E DISCUSSÃO**

 A empresa possui formas diversificadas para comunicação entre os diversos níveis hierárquicos de funcionários principalmente ligados à tecnologia, como rádios, sistemas de rede e o ramal. Apesar dessa variedade tecnológica o ruído ainda ocorre, entretanto no decorrer do desenvolvimento da instituição foi diminuído devido às reuniões periódicas e a tecnologia.

 Com base na análise dos dados obtidos pelas entrevistas observou-se que os locais mais predominantes do ruído seriam os setores que não participam das reuniões presenciais periódicas e nem possuem suas reuniões semanais como os demais, causando assim um acúmulo de ruídos devido à ausência de um feedback imediato para um melhor entendimento entre os emissores e os receptores. Observou-se também que a tecnologia como forma de canal para comunicação na posição que gera um imediatismo para obtenção da resposta, pode-se criar ruídos também, resultando em um descontentamento na relação interpessoal. Porém as tecnologias dentro desta empresa se manifestaram como grandes vantagens, sendo vistas de forma facilitadora do encontro entre as pessoas, e reforçando a posição de que atualmente o humano não consegue mais abarcar situações de gestão organizacional sem o auxílio de máquinas, tornando-se uma relação mútua necessária na administração entre o gestor e a tecnologia em prol de um sucesso na comunicação.

 Outro ponto observado foi que alguns setores possuem melhor relacionamento entre os funcionários do que outros, já que o setor que possui melhor relacionamento organiza encontros fora da rotina de trabalho, comemorações de datas importantes dos funcionários do setor, ou seja, há uma busca pela importância do outro para além do seu trabalho na instituição.

**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

 A direção e os docentes reconhecem o feedback como uma forma de correção dos problemas causados pelo “ruído”. E que uma relação de busca pela importância do outro perpassa mais do que as exigências profissionais sendo como um pleno comunicar-se interpessoalmente, causando assim uma diminuição ainda maior na problemática do “ruído” dentro da organização.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

CASADO, Tania . *O papel da*Comunicação Interpessoal. In: Maria Tereza Leme Fleury. (Org.). As Pessoas na Organização. 1 ed. São Paulo,2002.

ESPERON, Tania*. As tecnologias de comunicação e informação na escola; relações possíveis, relações construídas*. Universidade Federal de Pelotas; Revista Brasileira de Educação; 2006