

UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO - UNISA

Curso de Psicologia

Andressa Olivieri Morabito

Sheila dos Santos Lima

**RUÍDO NAS COMUNICAÇÕES INTERPESSOAIS E SUAS
CONSEQUÊNCIAS**

São Paulo

2021

Andressa Olivieri Morabito
Sheila dos Santos Lima

**RUÍDO NAS COMUNICAÇÕES INTERPESSOAIS E SUAS
CONSEQUÊNCIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Psicologia da Universidade de Santo Amaro - UNISA, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Psicologia.

Orientador(a) Prof. Ms. Elaine Toledo Risso.

São Paulo

2021

Andressa Olivieri Morabito
Sheila dos Santos Lima

**RUÍDO NAS COMUNICAÇÕES INTERPESSOAIS E SUAS
CONSEQUÊNCIAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Psicologia da
Universidade de Santo Amaro - UNISA, como requisito parcial para obtenção do título
de Bacharel em Psicologia

Orientador (a) Prof. Ms. Elaine Toledo Risso

São Paulo, ____ de dezembro de 2021.

Banca Examinadora

Profa. Ms. Elaine Toledo Risso
(Orientadora)

Prof.

Prof.

Conceito Final _____

L696r Lima, Andressa Olivieri Morabito

Ruído nas comunicações interpessoais e suas consequências / Andressa Olivieri Morabito, Sheila dos Santos Lima. – São Paulo, 2021.

32 f.: il.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Psicologia) – Universidade Santo Amaro, 2021.

Orientador (a): Prof.^a Elaine Toledo Risso

1. Comunicação interpessoal. 2. Ruído nas comunicações. 3. Autoconhecimento 4. Tipos de linguagem. I. Lima, Sheila dos Santos. II. Risso, Elaine Toledo, orient. III. Universidade Santo Amaro. IV. Título.

Elaborado por Janice Toledo dos Santos – CRB 8 / 8391

RESUMO

A comunicação é o caminho para que aconteçam as relações sociais, familiares e amorosas, ela permite que as pessoas possam entrar em contato com o outro para partilharem algo, pois a comunicação não é somente palavras, mas também a transmissão de sentimentos. Quando se transmite uma mensagem/sentimento, podem acontecer ruídos na comunicação. Essa pesquisa é de caráter exploratório e de natureza qualitativa, teve como objetivo identificar os fatores que provocam ruídos nas comunicações interpessoais e as consequências que podem emergir de uma boa ou má comunicação. Para levantar os fatores que provocam ruído nas comunicações foram utilizadas 10 cenas do filme *Good Will Hunting*, traduzido para o português como *Gênio Indomável*. Os principais fatores foram o ambiente conturbado, a cultura sócio-histórica, a falta de autoconhecimento, os tipos de linguagem e o estado emocional do indivíduo no momento da comunicação. É sempre bom lembrar que as relações são compostas por duas ou mais pessoas e que estas precisam estar em congruência para que o ruído não aconteça, ou seja, os interlocutores precisam ter a percepção de seus sentimentos e do autoconhecimento para que tenham consciência do momento presente. Todo indivíduo nasce e cresce com uma certa agressividade e o processo terapêutico ajuda-o a entrar em contato com sua própria história, resignificando-a, e é exatamente o que acontece com o personagem Will, no filme explorado. Sua evolução foi tão grande, que no final ele conseguiu se comunicar e se perceber melhor. Através do estudo, pode-se compreender o quanto as relações interpessoais e as demais relações são importantes para o desenvolvimento da comunicação.

Palavras chaves: comunicação interpessoal, ruído nas comunicações, autoconhecimento, tipos de linguagem.

ASBTRACT

Communication is a way for social, family and love relationships to happen, it allows people to get in touch with each other and share something, because communication is not just words, but it is also the transmission of feelings. When transmitting a message/feeling, noise may occur in communication. This research is exploratory and qualitative in nature, aimed at identifying the factors that cause noise in interpersonal communications and the consequences that can emerge from good or bad communication. To raise the factors that cause noise in communications, 10 scenes from the movie Good Will Hunting translated into Portuguese *Gênio Indomável* were used. The main factors were the troubled environment, the socio-historical culture, the lack of self-knowledge, the types of languages and the emotional state in which the individual is at the time of communication. It is always good to remember that relationships are composed of two or more people and that they need to be in congruence so that this noise does not happen, that is, they need to be aware of their feelings and self-knowledge so that they are aware of the present moment. Every individual is born and grows up with a certain aggressiveness and the therapeutic process helps him to get in touch with his own story, giving new meaning to it, and this is exactly what happens with the character Will in the explored film. His evolution was great that in the end he was able to communicate and perceive himself better. Through the study, it is possible to understand how important interpersonal relationships and other relationships are for the development of communication.

Keywords: interpersonal communication, noise in communications, self-knowledge, types of language.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cena 1: Briga na Quadra – 11"50"	19
Figura 2 – Cena 2: Professor Lambeau e Will Resolvendo Teoremas – 28"27"	20
Figura 3 – Cena 3: Primeira Sessão, Provocação ao Terapeuta Sean – 41"31"	21
Figura 4 – Cena 4: Segunda Sessão com o Terapeuta Sean – 49"22"	22
Figura 5 – Cena 5: Quarta Sessão, Jogo de Beisebol – 1'04"30"	23
Figura 6 – Cena 6: Briga com a Namorada – 1'25"48"	24
Figura 7 – Cena 7: Discussão com o Professor Lambeau – 1'29"46"	26
Figura 8 – Cena 8: Conversa com o Amigo – 1'43"40"	27
Figura 9 – Cena 9: Contato com a História de Will – 1'50"38"	28
Figura 10 – Cena 10: Carta para o Terapeuta Sean – 2'01"40"	29

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 Comunicação	9
2.2 Cultura Sócio Histórica e Autoconhecimento	10
2.3 Fatores que Provocam Ruídos na Comunicação	13
3. OBJETIVOS	15
3.1 Objetivo Geral	15
3.2 Hipótese	15
4. METODOLOGIA	16
4.1 Tipo de Estudo	16
4.2 Objeto de Estudo	16
4.3 Fontes	17
4.4 Coleta de Dados	17
4.5 Análise de Dados	17
4.6 Aspectos Éticos	18
5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	19
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32

1. INTRODUÇÃO

Desde a gestação, o ser humano encontra-se em uma relação. Primeiramente com a família, e ao longo do seu desenvolvimento, em outras relações, sendo uma delas, a interpessoal. Mesmo que o ser humano tente viver só, é quase impossível conseguir estar totalmente sozinho, pois é necessária a interação para que possa desenvolver habilidades e obter trocas, aprendizagens, experiências, resolução de conflitos e autorregulação.

Nessas relações vividas podem acontecer ruídos e para que ocorra a diminuição desses ruídos nas comunicações interpessoais é necessário que o sujeito tenha uma boa percepção e conhecimento de si mesmo, pois assim é mais fácil identificar possíveis causas que interferem na decodificação da mensagem transmitida e recebida, além de desenvolver uma maior consciência de si e do mundo que o cerca.

Alguns filósofos e psicólogos trataram a respeito dessa relação de autoconhecimento e das relações de contato, um deles é Martin Buber, que fala da relação eu-tu e que quando o indivíduo consegue estar presente, abre-se para as experiências, deixando-se vivenciar no momento da comunicação, praticando assim os 4 componentes que Rosenberg utiliza na sua teoria da CNV - Comunicação Não Violenta: observação, sentimento, necessidades e pedido.

A CNV já existe há muito tempo, porém, muitas vezes não é utilizada ou suas vantagens não são consideradas. A CNV pode transformar as relações, fazendo com que ambos possam compreender de maneira empática como se apresentam, reduzindo assim o pré-julgamento, o certo e o errado, que desde muito cedo é aprendido. Essa teoria é fundamentada em habilidades de linguagem e de comunicação, de forma simples e transformadora.

Esta revisão da literatura busca estudar os fatores que envolvem a comunicação das relações interpessoais e as consequências que podem acarretar quando acontecem os ruídos nas comunicações, de acordo com experiências adquiridas pelo personagem Will, no filme *Good Will Hunting* traduzido para o português como *Gênio Indomável*, utilizando-se da comunicação e da visão dos teóricos humanistas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Comunicação

Comunicação é uma palavra derivada do latim “communicare”, que significa “partilhar, participar de algo, tornar comum”. Entende-se então, que comunicação é um modo de relacionar-se, transmitir e receber informações, que reagrupa os aspectos fisiológicos, intrapessoal, interpessoal e cultural. Há várias formas de se comunicar: comunicação verbal, não verbal e visual.

Na comunicação verbal são utilizadas duas formas de linguagens: a escrita e a oral. Para que a comunicação aconteça, uma outra condição é necessária: o ouvir. É fundamental saber ouvir, é neste contato que o receptor conhece um pouco mais do interlocutor, construindo e mantendo bom relacionamento. Ao ouvir é preciso refletir sobre esta escuta, concordar, discordar, repensar ou reafirmar, validando assim essa comunicação.

Algumas vezes a palavra transmite uma mensagem e o tom de voz, outra, isso frustra o receptor e o interlocutor, acarretando falha na comunicação e prejuízos à compreensão.

A comunicação não verbal não utiliza palavras, e sim, gestos, sinais, como por exemplo: linguagem corporal, expressões faciais e corporais, vestimentas, distância espacial entre pessoas, entre outras.

Já a comunicação visual, é composta por elementos visuais, como fotografias, desenhos, vídeos, símbolos e imagens.

Pela comunicação as pessoas se expressam e se relacionam, porém, para que a comunicação atinja seu auge, é preciso que exista congruência, ou seja, é necessário que os três fatores essenciais do processo, sendo eles a fonte da mensagem (interlocutor), a mensagem e o receptor, estejam coerentes, caso contrário, podem ocorrer ruídos nas comunicações, o que é definido pela mensagem não decodificada corretamente, seja pelo interlocutor ou pelo receptor (FERREIRA, 2010).

Quando as pessoas se comunicam, partilham, também, sentimentos e emoções. Este compartilhamento faz parte das relações interpessoais e auxilia no conhecimento de si e do outro. A comunicação é uma condição vital para todo relacionamento.

A palavra diálogo deriva de duas palavras gregas: dia, que significa por meio de, e logos que significa palavra. Portanto, diálogo quer dizer comunicação por meio de palavras, posturas, expressões, atitudes. A comunicação entre seres humanos é reconhecidamente difícil. Comunicar-se não é apenas dizer coisas, mas dizer-se. Ao comunicar partilha-se alguma coisa. Para realizar a comunicação é preciso entregar-se. É preciso dizer ao outro quem se é, para que realmente se possa saber quem se está sendo. A comunicação é o único caminho para a comunhão. Recusar o convite ao encontro interpessoal é recusar a própria condição humana. (GALLI, 2007, p. 50)

A boa comunicação subjetiva propicia uma melhor comunicação interpessoal, abre possibilidade para o encontro genuíno e harmônico entre o eu e o outro, instaura uma relação autêntica.

2.2 Cultura Sócio-Histórica e Autoconhecimento

Ribeiro (1997), em seu livro, menciona o ciclo do contato, um processo utilizado pela abordagem Gestalt-terapia, que ocorre em variados campos, principalmente, no psicoemocional e no socioambiental. Para falar sobre contato e o seu ciclo, é preciso entender o que é “campo” para a Gestalt-terapia, de acordo com Kurt Lewin. A teoria de campo se fundamenta em “quando” e “onde” algo pode produzir uma diferença na percepção da pessoa, ou seja, dependendo dos objetos, pessoas, interações e ambiente que o ser humano esteja, essas interações poderão desenvolver vários tipos de comportamentos. Também é importante levar em conta que o ser humano tem sua genética e suas experiências e elas podem interferir na sua percepção.

Desde criança o ser humano está em vários tipos de campos diferentes e esses campos se relacionam, guardando assim suas percepções. Nessas relações acontece o contato, que precisa ser pensado sempre como uma totalidade, existência e morte, não existe desenvolvimento humano sem contato, e o contato é construído ao longo do tempo, trazendo mudanças positivas ou negativas. E é esse ciclo de contato que Ribeiro (1997) nos fala, pois cada relação do ser humano depende de uma energia e abertura para estar em contato pleno com o outro, porém todo contato tem seu fim e é nesse momento que podem acontecer alguns “traumas” que o ser humano carrega ao longo da vida.

A sociedade passou por várias mudanças no campo sócio-histórico, mas muitas tradições ainda estão vivas e muito presentes, e continuam sendo ensinadas para as gerações seguintes. A necessidade de aprovação se faz evidente na maioria dos contextos. Desde muito cedo, é aprendido que ao fazer algo “bom”, virá uma recompensa e ao fazer algo “ruim”, virá uma punição ou castigo. Passa-se então a fazer uma troca do valor do ser humano, para a validação de outra pessoa, e isso pode nortear uma vida inteira. Por muitos anos foram vistos homens se comportarem como os responsáveis da casa e da família, competência para a qual precisaria provar seu valor para que fosse digno de se tornar o “homem da casa”, abdicando de seus desejos, sentimentos ou necessidades, para se tornar o que a sociedade e sua família esperasse que fosse. As mulheres eram as que ficavam na cozinha, administravam outras mulheres e eram consideradas reprodutoras, muitas vezes carregavam o fardo de precisar gerar um filho homem, além de também não terem voz sobre suas necessidades, sentimentos e desejos. Hoje em dia, muitos desses costumes se perderam, mas ainda há os que sem perceber reproduzem esse pensamento.

De acordo com Rosenberg (2006, p. 47) “[...] aprendemos desde cedo a isolar o que se passa dentro de nós [...]”, sendo assim, quando as primeiras linguagens de agressividades são expostas, não se é compreendido e ensinado a modular essa linguagem, mas sim a reprimi-la. Rosenberg (2006) conta que aprendeu com seu avô que as pessoas já são violentas e que não reconhecemos a violência por sermos ignorantes perante elas. Realmente todos os seres possuem uma certa agressividade em seu interior, porém o que é feito com essa agressividade que resulta em uma boa ou má comunicação.

Algumas pessoas utilizam dessa repressão de sentimentos para se beneficiar, pois elas se tornam pessoas que obedecem a leis e autoridades, obtêm o pensamento de certo ou errado ou sentem que fazem aquilo ou respondem daquele jeito porque são obrigados de alguma forma. Essa postura muitas vezes distancia o indivíduo da responsabilidade, é como se fizesse o que o outro espera dele e não o que ele gostaria.

Quando se fala da responsabilidade sobre os atos, sentimentos, comportamentos e modos de comunicação, pode-se identificar o ruído desde a infância, quando por muitas vezes os pais não deixam seus filhos escolherem o que

realmente desejam, os pais escolhem antes mesmo do filho conseguir identificar os próprios gostos. Rosenberg (2006, p. 82) cita um exemplo que nos faz refletir, ele diz:

O mecanismo básico de motivação pela culpa é atribuir a responsabilidade por seus sentimentos a outras pessoas. Quando os pais dizem “Mamãe e papai ficam tristes quando você tira notas ruins na escola”, estão deixando implícito que as atitudes da criança são a causa de felicidade ou infelicidade deles.

Assim é retirada sua responsabilidade e incluída a culpa, além de uma necessidade de estar sempre atendendo às necessidades do outro, o que fica mais difícil de ser solucionado quando adulto, por isso o autoconhecimento é muito importante para identificação e controle de emoções, sejam elas positivas ou negativas. Conhecer-se implica em uma prática diária de autoavaliação, baseada na sinceridade, empatia, compaixão e ao não julgamento moralista. Conforme a prática da autoavaliação, é possível inteirar-se de sentimentos genuínos do ser. É através da descoberta do sentimento que se identifica a necessidade (ROSENBERG, 2006). Rosenberg (2006, p.185) destaca que “quando escutamos a nós mesmos com empatia, ouvimos também as necessidades subjacentes”. Podendo assim fazer um pedido ao outro de coração e de forma concreta, sem exigir ou impor algo. Assim fica claro o quanto é importante conhecer-se para que a comunicação com o outro seja mais assertiva.

Pensando nisso, pode-se refletir sobre a teoria dialógica de Buber (1995), a qual propõe que o diálogo acontece na esfera do “entre”, tendo duas polaridades o EU-TU, que é o diálogo genuíno da relação existencial das experiências inatas como seres humanos, e o EU-ISSO, que ocorre quando a outra pessoa é, essencialmente, um “objeto” para nós utilizado, primariamente com meio para um fim.

Toda relação envolve o EU-TU e o EU-ISSO, pois em alguns momentos utiliza-se do ISSO sem maldade para atingir um propósito e o TU para que se encontre genuinamente com o outro. Porém, para que esse encontro seja assertivo e consiga resolver conflitos relacionais, é preciso que esteja aberto, que se permita sentir com o coração, retirando todos os possíveis julgamentos, o certo e errado, a crítica e a visão de que o outro possa estar atacando de alguma forma e que o indivíduo possa estar sempre se defendendo. (BUBER, 1995).

Quando consigo ser congruente e genuíno, quase sempre ajudo a outra pessoa. Quando essa outra pessoa é cristalinamente autêntica e congruente,

ela quase sempre me ajuda. Nesses raros momentos, em que uma profunda autenticidade de um encontra uma autenticidade no outro, ocorre uma “relação eu-tu”, como diria Martin Buber. Um encontro pessoal tão profundo e mútuo não acontece com muita frequência, mas estou convencido de que somente quando ele tem possibilidade de ocorrer é que estamos vivendo como seres humanos. (ROGERS, 1987, pág. 20).

2.3 Fatores Que Provocam Ruídos Nas Comunicações

Alguns fatores estão associados primeiramente com a própria pessoa, pois não há um tratamento especial para com si próprio, adquirindo sentimentos e atitudes de autodepreciação, o que contribui numa comunicação violenta, como forma de externalizar o que incomoda como medo, culpa e vergonha.

A falta de autocompaixão afasta o indivíduo de suas necessidades e valores genuínos, fazendo-os agir por obrigação, por recompensas, culpa, vergonha e julgamentos. Quanto menos autocompaixão, mais difícil fica a ter compaixão pelo outro.

Além de culpar e punir a si próprio, a responsabilidade é transpassada ao outro, causando o ruído na comunicação. A responsabilidade da escolha é subjetiva e quando acontece ruído na comunicação, cabe ao sujeito a escolha de ficar com raiva, magoado, ignorar ou praticar o que preconiza a Comunicação Não Violenta.

Jesus (2017) aponta vários fatores que causam ruído na comunicação, um deles é a questão da individualização. Ele menciona que ao longo do relacionamento os pares vão perdendo sua individualidade e passam a viver em função da escolha e dos gostos do outro(a), o que pode ocasionar a frustração e o sentimento de vazio, como se suas vontades não fossem ouvidas ou levadas em consideração pelo parceiro(a). Jesus (2017) também menciona que para uma boa comunicação é importante observar as palavras ditas, pois palavras com duplo sentido podem ser interpretadas incorretamente, além disso é necessário estar atento para a forma de posicionamento durante a conversa, pois é muito comum ambos estarem na defensiva durante a comunicação, onde pode ocorrer de filtrarem somente o que lhes convém, o que traz conforto. “[...]saber ouvir torna-se uma parte importante da comunicação nos relacionamentos, pois implica receber a informação de forma adequada como o parceiro ou a parceira transmitiu[...].” (JESUS, 2017, p. 8).

Dentre os fatores que provocam ruídos nas comunicações, alguns deles que mais se sobressaem são: o ambiente conturbado, o tipo de linguagem e o momento em que a mensagem é passada.

O ambiente conturbado pode influenciar muito quando se está em uma relação com o outro, como por exemplo uma conversa em um ambiente onde está acontecendo uma briga, nesse momento é difícil conseguir se concentrar na mensagem a ser transmitida, bem como é difícil entender o que o outro está tentando passar, pois o foco estará no que está acontecendo ao redor, tudo se mistura e se perde, a atenção já não é mais a mesma, nem a percepção de si e do outro, o ambiente causa desconforto, o receio e tantos outros estímulos passam a ser disparados nos campos sensoriais do corpo. (ROSENBERG, 2006).

O tipo de linguagem é outro fator de destaque, pois como se sabe existem vários modos de se comunicar, não é só a linguagem verbal ou escrita, mas também a linguagem corporal, que durante os anos foi se modificando conforme o avanço da humanidade e hoje faz parte da totalidade, portanto é preciso compreender os aspectos corporais, sensoriais e mentais para que seja possível uma comunicação mais assertiva. (GALLI, 2007).

Outro fator importante envolve o momento em que a mensagem é passada, pois além de observar o tipo de linguagem, o ambiente, a percepção corporal, é imprescindível observar o que se está sentindo quando se entra em contato com o outro, dependendo do estado emocional do indivíduo, será quase que impossível transmitir uma mensagem assertiva para o outro, como no caso da irritabilidade, estar irritado frequentemente pode fazer com que o organismo acelere, dificultando a percepção de si, do ambiente e do outro, essa irritabilidade em excesso pode levar o indivíduo para a agressão verbal ou até mesmo física, sendo difícil manter uma comunicação assertiva. (ROSENBERG, 2006).

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Identificar os fatores que provocam ruídos nas comunicações interpessoais e quais consequências podem emergir de uma boa ou má comunicação.

3.2 Hipótese

A hipótese deste estudo está ligada aos tipos de acontecimentos que ocorrem com o indivíduo durante sua vida, o autoconhecimento pode proporcionar para ele uma infinidade de meios positivos para que consiga se comunicar assertivamente, por exemplo: se o indivíduo está em um ambiente conturbado, o qual influencia sua forma de pensar e passar a mensagem que está querendo, ele pode perceber esse momento e se retirar do ambiente, para que a conversa aconteça em outro momento. O tipo de linguagem também pode ser percebido através do autoconhecimento, pois para que o outro o entenda, muitas vezes é preciso que se faça entendido, e analisando a si próprio é possível transformar a linguagem conforme a possibilidade de entendimento do outro. O sentimento também é muito importante para uma comunicação assertiva, pois dependendo do estado emocional em que o emissor se encontre, fica mais simples passar a mensagem para o receptor e vice-versa. Logo, a congruência e o autoconhecimento, na maioria dos campos da vida, faz-se necessário para que uma boa comunicação possa ser estabelecida.

4. METODOLOGIA

4.1 Tipo de Estudo

O presente trabalho é de caráter exploratório e de natureza qualitativa, nele serão levantados momentos em que os ruídos nas comunicações interpessoais se fazem presente, a partir do filme *Good Will Hunting* traduzido para o português como *Gênio Indomável*. Foram selecionadas algumas cenas do filme para análise.

O estudo exploratório tem como característica a utilização da análise qualitativa, pois seu enfoque é analisar particularidades locais e temporais, sempre observando todos os contextos. (MUSSI, 2019).

4.2 Objeto de Estudo

O objeto de estudo é o filme *Good Will Hunting* traduzido para o português como *Gênio Indomável*, produzido por Lawrence Bender e dirigido por Gus Van Sant, filme americano, do gênero drama, lançado em 1997, com duração de 126 minutos.

A história permeia o personagem Will Hunting, um jovem rebelde, que foi criado em um contexto totalmente agressivo, em lares adotivos. Will trabalha como funcionário de limpeza em uma universidade de Boston e se revela um gênio da matemática, quando resolve um dos teoremas proposto pelo professor Lambeau. O professor vê em Will um grande talento que não pode ser desperdiçado, e por isso o procura. Will se encontra preso por brigas, mas ao ouvir a proposta do professor decide dar uma chance. Por determinação judicial, Will precisa ter aulas de matemática com o professor e também fazer terapia. Will passa por vários terapeutas, resistindo ao processo terapêutico de várias formas, até que encontra um terapeuta com quem se identifica, chamado Sean. Sean consegue uma conexão com Will, fazendo-o perceber que ainda há esperança para uma vida diferente, cheia de possibilidades positivas.

Durante o filme, Will estabelece algumas relações nas quais podem ser observadas a comunicação e a presença dos ruídos neste processo.

4.3 Fontes

O referencial teórico utilizado para o presente trabalho teve a busca em bases de dados nacionais nas plataformas *Google Acadêmico*, *SciELO* e livros publicados. Nas plataformas, foram encontrados artigos científicos publicados entre 2017 e 2021, em língua portuguesa.

A busca pelos artigos foi realizada com o uso das palavras chaves: comunicação não violenta, ruídos nas comunicações, autoconhecimento, tipos de linguagens, relações interpessoais.

Os critérios de exclusão foram: artigos que não se encontram redigidos em língua portuguesa, editoriais, resenhas, notícias ou cartas veiculadas em periódicos científicos.

Para a realização da pesquisa foi feita a extração da informação relacionada ao tema escolhido.

4.4 Coleta de Dados

A coleta de dados realizou-se através da observação ativa do filme *Gênio Indomável*. Foram escolhidas 10 cenas para análise.

Nas cenas é possível observar os tipos de linguagens, estado emocional, o ambiente e o comportamento do personagem no contexto em que estava inserido.

4.5 Análise de Dados

De forma minuciosa, foi feito um estudo aprofundado sobre os ruídos que podem acontecer nas variadas relações em que o indivíduo está presente, além das possíveis consequências a que esses ruídos podem levar.

Para a análise de dados foram utilizadas as cenas do filme com o intuito de exemplificar e demonstrar de forma clara e exploratória o aspecto que envolve o momento em que a mensagem é transmitida e como o outro a recebe nas

comunicações, além do referencial teórico que possibilitou o entendimento da subjetividade do ser humano e do seu meio.

4.6 Aspectos éticos

Todos os autores foram devidamente citados, conforme as normas da ABNT e as informações coletadas foram utilizadas com finalidade científica.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram selecionadas algumas cenas para que seja possível observar as relações familiares, amorosas, sociais e socioculturais do personagem Will Hunting e seu estado emocional, sua autopercepção e os comportamentos do personagem que ajudarão a compreender os fatores de risco que permeiam as comunicações. Serão apresentadas as cenas juntamente com a análise.

Figura 1 - Cena 1: Briga na Quadra – 11”50”



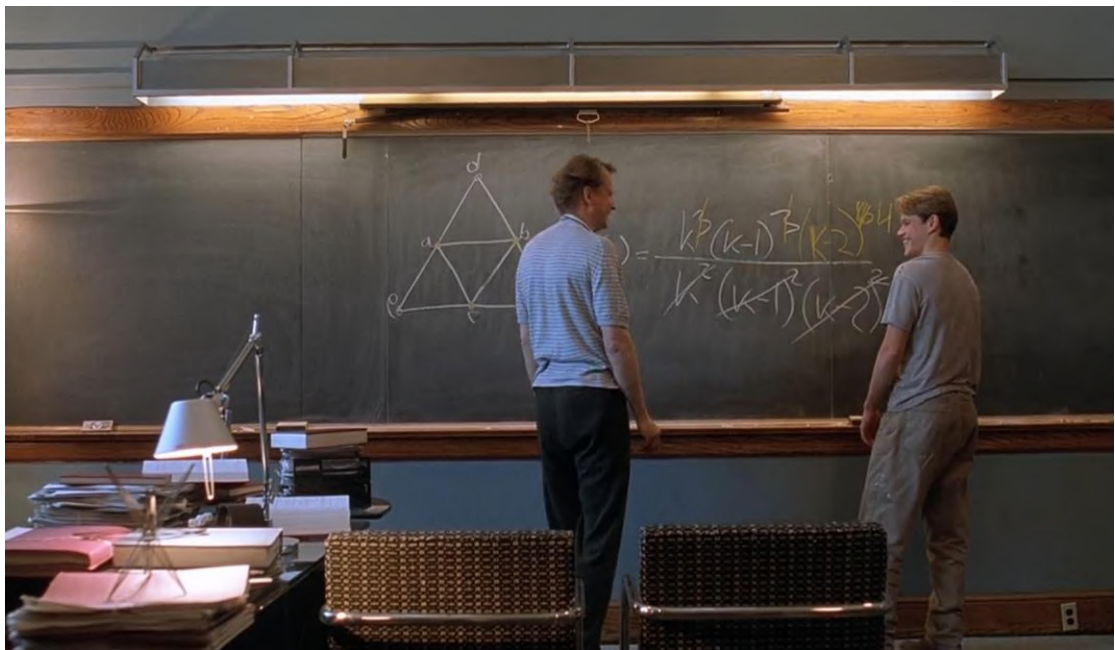
Fonte: (SANT, 1997)

Nessa cena, Will está passando de carro com seus amigos até que vê um conhecido mexendo com uma moça que passava por eles, esse conhecido estudou com Will e batia nele na escola. Então Will pede ao amigo que está dirigindo parar o carro e sai em disparada para cima desse conhecido, iniciando uma briga ali na quadra.

Will cresceu em um ambiente totalmente conturbado, passando por vários lares adotivos. Em um desses lares havia um padrasto que batia muito nele, esse padrasto pedia que ele escolhesse com o que queria apanhar, com um pau, uma chave inglesa ou um cinto, Will diz que sempre escolhia a chave inglesa. Como diz Rosenberg (2006), todos nós somos agressivos, mas o que fazemos com essa agressividade é o

que importa. Em sua história de vida, Will nunca tinha aprendido a transformar a agressividade que encontrava nos outros e nele mesmo, quanto mais agressivo as pessoas eram com ele, mais ele se tornava agressivo com elas. O histórico de agressão física o acompanha ao longo de sua vida.

Figura 2 - Cena 2: Professor Lambeau e Will Resolvendo Teoremas – 28”27””



Fonte: (SANT, 1997)

Na cena acima, Will já está praticando alguns exercícios de matemática junto ao professor Lambeau, enquanto Will descobre a resposta de um teorema, o professor o desafia mais, provocando empolgação em Will. Os dois se divertem muito.

Os símbolos da matemática são uma forma de linguagem escrita e comunicação visual, neste caso tornando-se comum para ambos, pois ambos conhecem e dominam tal linguagem, exemplifica uma comunicação autêntica, sem julgamento, ocorrendo compreensão recíproca.

Apesar de Will e o Professor Lambeau dominarem e se entenderem por meio da matemática, eles são mais que essa linguagem visual, são a totalidade de suas histórias vividas anteriormente, ou seja, toda a sua bagagem de conhecimentos e experiências percebidas e apreendidas ao longo da vida. A relação da comunicação

é experienciada como uma realidade estática, podendo se transformar até o próximo instante, e por isso também podemos observar ao longo do filme que os dois se desentendem, pois somente a matemática não é suficiente para manter a comunicação entre os dois. (GALLI, 2007).

Figura 3 - Cena 3: Primeira Sessão, Provocação ao Terapeuta Sean – 41”31”



Fonte: (SANT, 1997)

Will já havia passado por vários psicólogos e em todos eles encontrava uma fraqueza e acabava os provocando, para que perdessem a paciência e abandonassem a terapia com Will. Ao tentar fazer a mesma coisa com Sean, foi surpreendido com a reação do terapeuta, que o enfrentou com agressividade física.

“A violência vem da crença de que as outras pessoas nos causam sofrimento e, portanto, merecem ser punidas”. (ROSENBERG, 2006, p. 205). Dessa forma, desde o momento em que Will entra no consultório do terapeuta, busca algo para que pudesse manipulá-lo e ofendê-lo, até que encontra um quadro da falecida mulher do terapeuta e tenta atingi-lo. Will não acreditava no processo terapêutico, e talvez pelo medo de entrar em contato com suas dores mais profundas fazia a manipulação, para que não sofresse mais.

Nossa forma de contato é fruto das combinações que, ao longo dos anos, foram se formando como nossas respostas mais habituais aos estímulos de fora. Dependendo, portanto, do modo como cada sistema se conecta com um dado campo, passamos a produzir um determinado tipo de comportamento. (RIBEIRO, 1997, p. 24).

Figura 4 - Cena 4: Segunda Sessão com Terapeuta Sean – 49”22”



Fonte: (SANT, 1997)

Na segunda sessão de terapia, Sean leva Will para um passeio no lago. Will ainda está bastante resistente à terapia e nessa sessão só ouve o que o terapeuta tem a dizer para ele. Sean tem uma conversa comovente e empática com Will, conta um pouco de sua história e associa com a de Will, trazendo-o para a reflexão sobre o processo de terapia.

Na conversa, Sean consegue demonstrar sua empatia para com a história de Will, também consegue mostrar que está ali totalmente aberto e presente para entender, compreender e ouvir seu verdadeiro eu. Sean conseguiu escutar verdadeiramente os sentimentos e a necessidade de Will, assim que entrou em contato com sua própria humanidade.

Figura 5 - Cena 5: Quarta Sessão, Jogo de Beisebol – 1'04''30''



Fonte: (SANT, 1997)

Em sessão de terapia, Will e Sean estão conversando sobre relacionamentos, Sean conta como conheceu sua falecida esposa, Will se interessa muito pela história, porque ela começa em um jogo de beisebol. Sean conta como foi o jogo, mas diz que não assistiu, pois estava em um bar conhecendo sua falecida esposa, Will a princípio fica indignado, mas depois Sean consegue explicar o quanto foi bom tê-la conhecido e ter mantido a relação por muitos anos.

Nessa sessão é possível ver uma comunicação entre o terapeuta e Will, pois os dois estão em congruência e acontece o que a teoria dialógica de Buber (1995) afirma, isto é, o encontro genuíno na esfera do “entre”. Essa sessão é uma das mais importantes para Will conseguir perceber o que acontece numa relação interpessoal e o quanto é possível experimentar emoções, sentimentos que não sejam pautados só na agressividade, visto que, por mais que uma relação traga dificuldades, é possível experimentá-las e enfrentá-las.

Figura 6 - Cena 6: Briga com a Namorada – 1'25''48''



Fonte: (SANT, 1997)

Will briga com sua namorada após seu convite de ir embora para outra cidade. Will fica nervoso ao expor sua realidade da qual ele não havia falado com a moça, realidade essa de ter vivido em lares de adoção, ter sofrido agressões físicas e psicológicas, de não ter o dinheiro que sua namorada tem. Ela diz que não sabia desta realidade, mas que mesmo assim o ama e quer ficar com ele, contudo, Will tem medo e vai embora.

Esta é uma cena em que os ruídos nas comunicações, pautado nas experiências pessoais, se faz presente, no momento em que a namorada chama Will para ir morar com ela, é possível perceber que todo o seu passado, sua forma de ser criado vem à tona, pois Will foi abandonado por diversas vezes, inclusive responde sobre isso para a namorada, dizendo: "...se formos para lá e descobrir algo de mim de que não gosta vai se arrepender de ter dito isso. É sério, não poderá voltar atrás, e ficarei preso lá com alguém que preferia voltar atrás." Pelas experiências em lares adotivos, ele se retrai com a proposta.

Na mesma conversa é possível perceber a falta de autoconhecimento de Will, pois mesmo estando apaixonado pela namorada, não consegue identificar que está

tomado pelo medo e pela autoestima baixa, com dificuldades de autoaceitação, impossibilitando-o de crer que a namorada possa amá-lo.

A linguagem de Will e de sua namorada são diferentes, pois a de Will é agressiva e com julgamento. A comunicação é o partilhar de algo e além de partilhar, é preciso saber ouvir, pois não partilhamos somente pensamentos, mas também sentimentos e emoções. Também é imprescindível que ambos estejam no mesmo tom de voz, para que tanto o locutor quanto o receptor façam-se claros.

O posicionamento de ambas as partes é muito importante, porém é perceptível que Will está na defensiva, o que o faz atacar em vez de ouvir, isso também causa o ruído na comunicação.

Outro ponto importante é a diferença socioeconômica, pois Will não possui heranças ou dinheiro, é preciso trabalhar para se manter, já sua namorada é dona de uma herança de seu falecido pai, para Will isso também é um motivo para se afastar dela, na conversa ele diz: “Só quer ter um caso com um cara ferrado para depois casar com um esnobe que seus pais aprovam e contar para as outras herdeiras sua aventura no submundo.”

Rosenberg (2006) diz que para uma comunicação não violenta é necessário que seja feita uma observação daquilo que os outros dizem e fazem que é enriquecedor para o indivíduo, depois identifica-se o sentimento em meio ao que está acontecendo, em seguida percebe-se as necessidades e o quanto estão ligadas aos sentimentos, e por último, um pedido é feito. O que Rosenberg (2006) propõe não foi praticado na conversa de Will com a namorada.

Figura 7 - Cena 7: Discussão com Professor Lambeau – 1’29”46”



Fonte: (SANT, 1997)

Will queima as respostas de um teste de matemática que o professor passou para ele, dizendo que não há nelas, que ele não quer essa vida de ficar resolvendo problemas de matemática. O professor fica desconsolado com a atitude de Will e diz que Will é egoísta e que gostaria de nunca ter encontrado alguém nesta vida como Will.

Nesta cena, o professor Lambeau coloca todas as suas expectativas e desejos em Will, querendo transformá-lo em um matemático de grande sucesso, o que o professor não consegue ser, pois não tem o mesmo dom de Will. O professor chega a marcar várias reuniões com propostas de trabalho e Wil não comparece, pois não é o que ele quer. Will percebe que sua vontade não é ficar resolvendo testes e quando menciona isso ao professor, acontece o ruído, pois o professor não aceita.

Figura 8 - Cena 8: Conversa com Amigo – 1'43''40''



Fonte: (SANT, 1997)

Will e seu amigo estão na construção onde trabalham e conversam sobre o futuro, seu amigo diz que ele tem a possibilidade de sair daquela vida, pois tem um dom e que não o faz porque não quer, nesse momento o amigo consegue dividir com Will o que mais o faria feliz, que seria chegar na casa do Will para buscá-lo e não encontrá-lo, assim poderia saber que Will foi aproveitar a chance que teve. Will passa então a refletir mais uma vez sobre seu presente e futuro.

Essa cena demonstra exatamente os componentes da comunicação não violenta: observação, sentimento, necessidade e pedido (ROSENBERG, 2006).

Figura 09 - Cena 09: Contato com História de Will – 1'50''38''

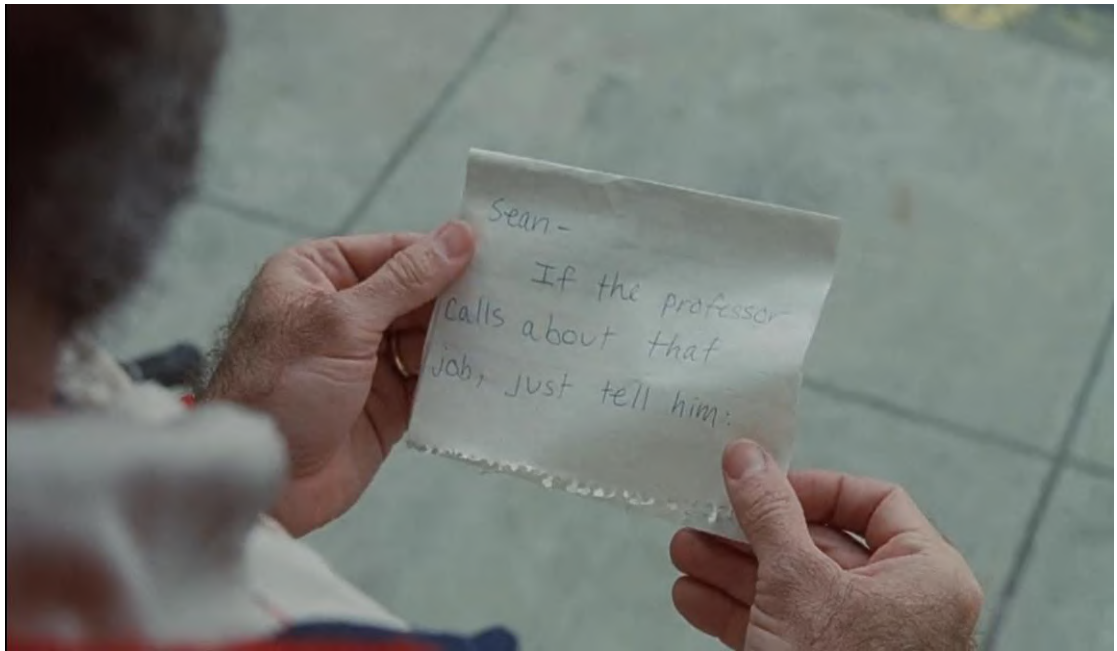


Fonte: (SANT, 1997)

Nesta cena, o terapeuta lê a ficha de Will e conta um pouco de sua vida para Will, revelando que também sofreu agressões na infância pelo seu padrasto. Evocando a memória de Will aos acontecimentos de agressões. O terapeuta diz a Will: “a culpa não é sua!” Ele repete essa fala algumas vezes, até que Will entra em contato com aquele momento e chora, o terapeuta abraça Will para consolá-lo.

No momento em que Will consegue se abrir ele permite sentir com o coração e não com respostas de julgamentos e culpa, ele entra em contato com seu sofrimento e é a partir desse encontro que ele começa a sua transformação, pois toda abertura e contato genuíno consigo mesmo, em sua totalidade, traz mudanças e possibilita a ressignificação e o ajustamento criativo.

Figura 10 - Cena 10: Carta para o Terapeuta Sean – 2'01"40"



Fonte: (SANT, 1997)

Nesta cena, Will deixa uma correspondência na casa de seu terapeuta solicitando que peça desculpas para o professor por ele, pois ele não ficará com o trabalho. Will vai atrás de sua namorada. O terapeuta reflete e brinca com a fala dizendo que Will roubou a cena dele, pois o terapeuta há um tempo fez a mesma coisa ao escolher ficar com sua esposa.

Através da linguagem escrita, Will transmite para o terapeuta a evolução de seu aprendizado que foi tratado ao longo das sessões de terapia. Agora Will está conseguindo expressar com mais assertividade suas emoções, favorecendo as relações.

O processo para que não haja ruídos nas comunicações é diário, porém Will já conseguiu dar passos para o autoconhecimento, estar aberto para a relação, enfrentando seus medos e praticando a autorregulação enquanto ser.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação está em todos os tipos de relações humanas, ela é uma das partes mais importantes para o desenvolvimento do indivíduo e começa muito cedo, desde a infância perdurando até o fim da vida. A comunicação pode ser realizada de formas diferentes, assim como descrito no presente estudo, pois para se comunicar é preciso entender toda a sua totalidade enquanto ser biopsicossocial. A forma de pensar, de sentir, de ter sido criado, dos diversos ambientes em que se está inserido, do contexto sociocultural que atravessa gerações, podem influenciar tanto o emissor quanto o receptor, no momento do diálogo.

Através da pesquisa do filme *Good Will Hunting* traduzido para o português como *Gênio Indomável*, foi possível levantar alguns fatores que provocam ruídos e os tipos de linguagem e relações em que o indivíduo se encontra, pois cada uma é essencial para a formação do ser. O fator mais importante de toda a pesquisa e o qual se destaca é o autoconhecimento, pois é por meio dele que o indivíduo consegue lidar com suas questões emocionais, entendendo o que está sentindo no momento da conversa, podendo assim transformar o sentimento ou se respeitar ao ponto de que o diálogo aconteça em um outro momento. O autoconhecimento também o ajuda com seu ambiente, seja ele qual for, e assim, a entender que muitas vezes não é o que o ambiente fez da pessoa, mas o que a pessoa fez com o que fizeram do ambiente e que existe uma infinidade de possibilidades para que ela se desenvolva em todos os sentidos, conseguindo assim ressignificar algo que a impeça de seguir adiante.

O autoconhecimento proporciona também a empatia, pois compreendendo seus conflitos, pode-se compreender melhor o conflito do outro e assim aprender a lidar com pessoas diferentes, com pensamentos e formas de ser diferentes, fazendo com o que o outro perceba que não é somente transmitir a mensagem de uma melhor forma, mas sim transmitir a mensagem de tal forma que o receptor possa compreendê-la.

A metodologia qualitativa foi de suma importância para este estudo, pois somente com ela é possível compreender o ser humano na sua singularidade, cada

cena analisada trouxe comprovação para o estudo e as consequências que podem surgir a partir dos ruídos nas comunicações interpessoais.

A possível hipótese foi confirmada em uma das cenas analisadas, pois através da terapia que Will realizou com o terapeuta Sean, chegaram à congruência e quando menos se esperou foi possível se ter uma comunicação assertiva.

A Gestalt-Terapia ajudou muito a entender as relações em que os indivíduos se encontram ao longo da vida, as formas como eles podem perceber o seu meio, o contato com outras pessoas, as suas funções orgânicas e o modo como interagem com os fenômenos da vida. Além de entender que cada ser humano tem que ser visto em sua totalidade, não basta analisar ou observar um âmbito só, pois se assim o fizer poderá ser interpretado erroneamente.

A psicologia pode proporcionar o que o indivíduo necessita para que suas relações possam ser melhoradas, ajudando assim nessa totalidade que ele é na qual se encontra.

“O interior e o exterior são inseparáveis. O mundo está inteiro dentro de mim e eu estou inteiro fora de mim”. (GALLI, 2007, p. 56, apud MERLEAU-PONTY, 1996).

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BUBER, Martin. **De Pessoa a Pessoa: Uma Psicologia Dialógica**. Tradução de Richard Hycner. 3ª ed. Summus Editorial, São Paulo, 1995. 176 p.

FERREIRA, J.; LAPA Esteves, M. **A peça que falta: comunicação**, International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 4, núm. 1, 2010, pp. 367-374.

FRAZÃO, Lilian Meyer; FUKUMITSU, Karina Okajima. **Coleção Gestalt-terapia: fundamentos epistemológicos e influências filosóficas**. 1ª ed. São Paulo: Summus, 2013.

GALLI, Loeci Maria Pagano. **Comunicação Contemporânea: Uma Visão da Fenomenologia, Gestalt-terapia e da Hermenêutica**. Disponível em: <<https://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/2007/1/000389069-Texto%2BCompleto-0.pdf>>. Acesso em: 29 de agosto de 2021.

JESUS, Eliseu de; CAISCAES, Neide. **A Importância da Comunicação no Relacionamento Amoroso**. <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/bitstream/ANIMA/10437/1/Artigo%20tcc.pdf>>. Acesso em: 31/07/2021.

MARTINOT, Annegret. **A Importância da CNV – Comunicação Não Violenta na Realização do Processo de Autoconhecimento**. Google acadêmico. Disponível em: <<http://revistas.ung.br/index.php/educacao/article/view/2174>>. Acesso em: 11/11/2019.

MUSSI, Ricardo Franklin de Freitas; MUSSI, Leila Maria Prates Teixeira; ASSUNÇÃO, Emerson Tadeu Cortrim; NUNES, Claudio Pinto. **Pesquisa Quantitativa e/ou Qualitativa: distanciamentos, aproximações e possibilidades**. Disponível em: <<http://publicacoes.uerj.br/index.php/sustinere/article/view/41193>>. Acesso em: 28 de setembro de 2021.

RIBEIRO, Jorge Ponciano. **O Ciclo do Contato: Temas Básicos na abordagem Gestáltica**. 2ª ed. São Paulo: Summus, 1997.

ROGERS, Carl R. **Um Jeito de Ser**. 4ª ed. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária LTDA, 1987.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação Não-Violenta: Técnicas Para Aprimorar Relacionamentos Pessoais e Profissionais**. 4ª ed. São Paulo: Ágora, 2006.

SANT, Gus Van, **Good Will Hunting** traduzido para o português **Gênio Indomável**. Miramax Films, 1997.