

Não foi isso o que quis dizer! Nunca entende o que digo! **Do código ao processo de comunicação**

Armando Jorge Lopes

Professor Catedrático, esc. IV, Universidade Eduardo Mondlane

RESUMO

Uma parte importante dos estudos da comunicação visa aprofundar duas questões centrais, a saber: o que é que se comunica?; e como é que se concretiza o que se comunica?

Na presente comunicação abordam-se, assim, e neste âmbito, aspectos do modelo do código e do modelo inferencial, argumentando-se que só a complementaridade entre os dois modelos permite a compreensão aprofundada do acto de comunicar, tal como também vêm defendendo alguns cognitivistas.

Esta complementaridade socorre-se de critérios atitudinais relacionados com o tópico, critérios que têm a ver com encadeamentos lógico-semânticos e critérios que se referem ao propósito do próprio acto de comunicação e ao estilo conversacional.

Neste processo de discussão aponta-se para a necessidade de reforço do ensino e da pesquisa para melhor entender o que os comunicadores, os especialistas das ciências de comunicação, os docentes e os jornalistas realmente fazem quando comunicam com sucesso, repartindo o conhecimento partilhado do código linguístico, o conhecimento partilhado das convenções retóricas e o conhecimento partilhado de dimensões não-linguísticas da experiência, incluindo a sua visão do mundo e permanente busca da verdade.

O objectivo de uma linguística ampla, chame-se de *linguística humana*, é alcançar um entendimento científico de como as pessoas se comunicam. O objectivo da linguística do código é especificar as propriedades das linguagens humanas. Nos nossos dias, o enfoque da pesquisa passou do código para o processo, o chamado processo da comunicação. A pergunta pertinente aqui é como é que as pessoas se comunicam? Claro que se comunicam por intermédio de uma língua e, em menor grau, através de engenhos sinaléticos, como por exemplo, gestos, expressão facial e outros engenhos paralinguísticos. Uma vez que as pessoas se comunicam através da língua, a linguística do código tem, por isso, um papel importante na análise do processo. Contudo, não é a língua, em si, que comunica, e o conhecimento do código não é condição suficiente para se efectuar a comunicação. Mas tal conhecimento é condição necessária, visto que não pode haver comunicação verbal sem o código. Então, temos de nos perguntar o que é que a comunicação requer mais, para além do conhecimento do código. O comunicador deve ser capaz de identificar os constrangimentos situacionais a que se reportam os eventos da fala e, assim, ser capaz de produzir enunciados que se conformam com esses constrangimentos. Estes são sobretudo sociais, culturais e históricos e, em grande medida, determinam o sucesso de construção ou reconstrução dos enunciados.

O que é que se comunica? Comunica-se informação, significados, proposições, pensamentos, ideias, crenças, atitudes, emoções, etc. E como é que se efectua a comunicação? Sabe-se há muito que o conhecimento do código é condição necessária, porque não há comunicação verbal sem o código. Mas também, como já referi, sabemos agora que não é a língua em si que comunica e que, por isso mesmo, o conhecimento do código acaba por não ser condição suficiente para a ocorrência da comunicação. De Aristóteles à semiótica moderna, as teorias da comunicação tiveram e têm por base o *modelo do código*, sendo o mais referenciado o de Shannon e Weaver (1949), que se inspirou na tecnologia das telecomunicações. Segundo tal modelo, a comunicação ocorre através da codificação e descodificação de mensagens. A mensagem originada em X (fonte) é codificada em sinal por meio de um transmissor. O sinal é, em seguida, enviado ao receptor, através de um canal de comunicação. O receptor descodifica o sinal em mensagem e passa a mensagem a Y (destino). No caso da comunicação verbal, o principal mérito do modelo é mostrar que os enunciados comunicam pensamentos, mas uma grande limitação reside no facto da compreensão ir para além da descodificação de um sinal linguístico, ser muito mais que um sinal linguístico. A abordagem semiótica à comunicação, tal como foi inicialmente definida por Peirce, consiste na generalização do modelo do código da comunicação verbal a todas as formas de comunicação.

Assim, mais recentemente, filósofos como Grice (1975), passaram a defender um modelo diferente, a que chamaram de *modelo inferencial*. Segundo este modelo, a comunicação ocorre através da produção e interpretação da evidência.

Os processos inferenciais são diferentes dos processos de descodificação. Um processo inferencial parte de um conjunto de premissas e desemboca num conjunto de conclusões que, de modo lógico, resultam das premissas. Um processo de descodificação parte de um sinal e resulta na recuperação de uma mensagem que está associada ao sinal através de um código.

O modelo inferencial constituiu uma revolução no âmbito dos estudos da comunicação, no ensino e na pesquisa. Em termos latos, a inferência é uma operação em que, utilizando o seu conhecimento do mundo (*background knowledge*), o ouvinte (ou o leitor, no caso do texto escrito) estabelece uma relação implícita entre duas ou mais mensagens ou segmentos textuais que tenta interpretar. A maior parte de textos que ouvimos ou lemos requer que façamos várias inferências para os podermos compreender na totalidade.

Muito embora reconheçamos que o modelo do código proporciona um enquadramento satisfatório para uma teoria da comunicação, em geral, e para a teoria da comunicação verbal, em particular, os psicólogos cognitivistas têm argumentado, e a meu ver com razão, que o modelo do código tem de ser complementado por um modelo inferencial. Até a compreensão de pensamentos e ideias comunicados através de enunciados envolve muito mais que a mera descodificação de sinais linguísticos. Por meio da ilustração, vejamos como a interpretação de

um enunciado que um falante produziu envolve processos inferenciais relevantes, por parte do ouvinte (tal como ocorrem por parte do falante, quando for o caso):

(1) O Eliseu comprou o Notícias.

(1a) O Eliseu comprou um exemplar do Notícias.

(1b) O Eliseu comprou a empresa que publica o Notícias.

O exemplo 1 é ambíguo, porque a compreensão do mesmo pode significar 1a ou 1b. Normalmente, ao interpretar, o ouvinte não tem grandes problemas em selecionar um destes significados, sem mesmo se aperceber de que operou uma escolha.

Quando se aponta a um ouvinte-falante essa situação de ambiguidade e se lhe pergunta como é que sabe qual é a interpretação adequada, ele normalmente diz que a selecção feita representa a escolha mais plausível, aquela que faz mais sentido. Quando se lhe pergunta porque é que interpretou “O Eliseu comprou o Notícias” como querendo dizer 1a [O Eliseu comprou um exemplar do Notícias] e não 1b [O Eliseu comprou a empresa que publica o Notícias], ele responde que é porque a outra interpretação não é plausível, que seria difícil (muito embora não impossível) que o Eliseu tivesse comprado uma empresa pública.

A hipótese por detrás desta argumentação é que o ouvinte-falante processa uma mensagem que está envolta em variadíssimos critérios e desde que ele os satisfaça, prevalece, de um conjunto de interpretações possíveis, a interpretação considerada mais relevante, de acordo com o seu conhecimento partilhado da vida, as suas experiências e visão do mundo (as chamadas estruturas cognitivas).

É, pois, verdade que uma língua é um código que associa representações fonéticas, sintácticas e semânticas de um enunciado, mas as pesquisas recentes também nos fazem crer que o hiato entre estas representações e os pensamentos e ideias comunicados pelos enunciados não é preenchido por mais código, mas sim por inferência. Deste modo, argumentam sobretudo os cognitivistas que os dois modelos aqui tratados não são incompatíveis, e que a comunicação verbal envolve tanto processos do código como processos inferenciais.

Anteriormente, referi-me à existência de critérios, e isso é importante. Os comunicadores, nos seus papéis de falante e ouvinte (e o mesmo seria verdade para a relação escrevente-leitor em termos da linguagem escrita), partilham certos critérios, certos padrões durante o processamento de uma mensagem, quer seja no acto da sua composição, como no da sua reconstrução interpretativa.

Uns são critérios atitudinais em relação ao tema, tópico ou assunto, como por exemplo comentar, relatar/narrar, ironizar, etc. A língua possui tempos verbais específicos para assinalar a atitude comunicativa; os tempos do comentário conduzem a uma atitude empenhada, atenta por parte do

destinatário; este, pelo contrário, assume uma atitude receptiva mais relaxada quando os tempos verbais são os do relato.

As convenções (engenhos retóricos) para a expressão dos pensamentos e ideias são específicas da língua e da cultura, em questão, e portanto falantes de diferentes línguas (e mesmo falantes de línguas aproximadas) usam diferentes engenhos retóricos, como por exemplo, marcadores discursivos, no contexto de diferentes funções retóricas como a comparação, o contraste, a expansão, a sequência lógica, e outros princípios pragmáticos como o tacto, uma forma de polidez, a transparência, expressividade, clareza, economia, generosidade e a modéstia. Para o ensino e pesquisa nas ciências de comunicação é imprescindível o tratamento destes assuntos e o seu enquadramento nos *tipos textuais* habituais no jornalismo, como a narração, descrição, dissertação, explicação e recentemente na pesquisa, a *predição*, como discute a jornalista Delfina Mugabe no seu recente doutoramento (Dez.2012), a propósito das categorias do *relato* e da *enumeração* no género textual jornalístico *notícia* em manchetes do jornal diário moçambicano *Notícias*. Existem outros *géneros textuais* associados aos mencionados tipos textuais, e relevantes para o estudioso da comunicação, designadamente, o telefonema, sermão, carta, bilhete, conto, reportagem, editorial, para além da referida notícia jornalística e o seu formato clássico, o *lead* nos textos noticiosos e as seis (para alguns, cinco apenas) perguntas a serem respondidas nos parágrafos iniciais, por ordem decrescente de importância, a saber: quem?; o quê?; quando?; onde?; como?; e porquê?

Outros engenhos têm a ver com o estilo conversacional, com sinais de articulação de encadeamentos lógico-semânticos e com estratégias relacionadas com a lógica, como por exemplo a utilização de marcadores discursivos que estabelecem a sequência lógica (p.ex., portanto, pois, assim, conseqüentemente), comparação, o contraste (contudo, porém, todavia, de facto) e o não-contraste (além disso, semelhantemente), a dúvida e certeza (provavelmente, possivelmente, indubitavelmente), a dedução e a indução, a expansão (em particular, por exemplo), e que envolvem relações de condicionalidade, causalidade (causa-efeito e causa-consequência), mediação, disjunção, temporalidade e argumentação; e não menos importante, critérios relacionados com o propósito da fala (ou escrita), isto é, se ela serve para informar, entreter, convencer, apelar, etc., regendo-se, entre outros, pelo padrão de informatividade e o crucial padrão da *verdade*, que retomarei mais em baixo.

A informatividade diz respeito ao grau de previsibilidade, expectabilidade da informação contida no segmento textual. Quanto mais previsível ou esperada for a informação num dado segmento textual, menos informativo será esse segmento. Quanto ao *estilo conversacional*, permitam-me a seguinte recordação. Há tempos, um ex-aluno abordou-me para me falar dos seus passatempos favoritos (*hobbies*) e, em particular, do seu *hobby* desportivo e das relações difíceis e, por vezes, conflituosas que mantinha com os seus companheiros desportivos, a nível de direcção do clube, a propósito do treinamento de jogadores de futebol. Na essência ele queria um conselho, queria

perguntar-me o que deveria fazer. Depois de dizer o que tinha para dizer, e sendo eu um homem da linguística, perguntei-lhe o que é que a linguística poderia fazer para salvar o seu *casamento* com os restantes membros da direcção desportiva. Respondeu-me, então, que sabia que a linguística resolvia alguns problemas complicados e que continuava a acreditar que a linguística é uma disciplina académica que visa mostrar-nos como é que a língua funciona e que, uma vez que as relações humanas são criadas, mantidas e rompidas através da fala, a linguística proporciona, igualmente, um modo concreto de compreendermos como é que as relações são criadas, mantidas e rompidas. Disse-lhe que concordava com tudo o que acabava de dizer, pois que revelava, em minha opinião, ter um entendimento adequado de como a linguística se socorre de ramos importantes como a análise do discurso, a sócio- e psicolinguísticas e a linguística antropológica para explicar, pelo menos, em parte, como as pessoas utilizam a linguagem diariamente nas suas vidas e como pessoas de diferentes hábitos, sobretudo culturais, utilizam a língua de maneiras diferentes. A direcção integrava pessoas oriundas de regiões diferentes do país e com múltiplas e diferentes vivências e experiências, incluindo no domínio da comunicação.

Posto isto, o ex-aluno relembra que os diferentes temas que havia estudado na Linguística Aplicada o tinham ajudado a *salvar* esse casamento desportivo nas querelas com os seus companheiros que, no caso vertente, eram moçambicanos (mas que poderiam ter sido de outra nacionalidade, uma vez que os argumentos são paralelos).

O que é que a comunicação transcultural tem a ver com todos eles? Tem a ver com todos, porque a comunicação transcultural é mais ou menos transcultural. Tentei partilhar com ele estas reflexões. Aprendemos a utilizar a língua à medida que vamos crescendo, e crescer em diferentes regiões do país, em panos de fundo étnicos, sociais, religiosos e outros resulta em diferentes formas de falar, talvez apropriadamente aquilo a que alguns estudiosos das áreas a que me referi chamam de *estilo conversacional*; e diferenças subtis no estilo conversacional resultam em pequenos, mas cumulativamente enormes mal-entendidos e dissabores. Quando, por vezes, as conversações vão por água abaixo, procuramos as causas e habitualmente encontramos-las, culpando os outros. Há livros suficientes sobre como falar em público, como dirigir uma fala aos subordinados; contudo, grande parte da fala em que nos envolvemos ao longo das nossas vidas é sobretudo *fala privada*, uma fala entre duas pessoas, uma fala entre algumas pessoas, por vezes amigas, que é preciso cultivar. Aliás, estou em crer que se chega à boa fala em público através do constante e penoso exercício da fala privada. Quando assim não acontece, a prática costuma ser *Não foi isso o que quis dizer! Nunca entende o que digo!*

Fundamental entender como é que funciona a fala e porque é que, algumas vezes, a fala corre bem e outras não. A antipatia e fricção resultam, frequentemente, de incompreensões que ocorrem também das diferenças no estilo conversacional da fala. Compreender os seus

mecanismos revigora a auto-estima e o sentido de controlo sobre as nossas vidas, tornando possíveis melhoramentos na comunicação e nas relações.

O jornalismo é uma profissão universal, como o defende Gonçalves (2009), que se rege por padrões universais de ética e deontologia. Segundo este jornalista, e ao contrário de um jornalismo africano, europeu, asiático ou americano—que não existe—há sim o jornalismo que é bom e o jornalismo que é mau.

Não podia estar mais de acordo! Vejo o conceito de ‘bom jornalismo’ como estando intimamente associado à *finalidade* e *causa* dos institutos e dos órgãos difusores da comunicação, noções estas que podem ser tratadas de forma empírica ou de forma científica. Na filosofia empírica não existe a dúvida, sendo tudo aceite naturalmente. E este é o ponto de separação entre as duas tradições filosóficas, porque a primeira qualidade para o nascimento de qualquer ciência e nascimento do método científico é a dúvida. Sem a dúvida não há ciência. E contrariamente aos nossos receios, a crítica não é ciência destruidora ou derrotista. Antes pelo contrário, é uma ciência e um método eminentemente construtivos. Somente através da crítica pode nascer o método científico e a ciência, e se não duvidarmos, se não questionarmos princípios, se não criticarmos as raízes mais profundas, como poderá haver a certeza a respeito dos fundamentos do bom jornalismo? A interrogação a respeito do porquê das coisas forma a ciência. E os órgãos difusores da comunicação, em todos os tempos e lugares, estiveram e estão presos aos conceitos de saber e de *verdade*. Na realidade, a verdade se identifica com o ente, isto é, a verdade é *o ente enquanto objecto da inteligência*. Por exemplo, se estamos perante um elefante e afirmamos que o elefante está diante de nós, isso é uma verdade. Ou seja, o ente *elefante*, enquanto objecto da nossa inteligência, tornou-se-lhe uma verdade. Assim, a verdade nada mais é do que o próprio ente enquanto se refere à inteligência. Por isso, os institutos superiores e os órgãos difusores da comunicação são, por excelência, locais dirigidos para a verdade e, mais profundamente, para o ente. E neste contexto, a investigação é o meio de se realizar o desejo provocado pelo conhecimento da verdade inicial, cuja investigação prossegue a fim de atingir, primeiro e proximamente, a contemplação parcial da verdade, presentemente procurada e, ao mesmo tempo, e remotamente, a verdade total.

Ouve-se, por vezes, dizer que um processo tem quatro verdades, designadamente: (i) a verdade do cliente, que o seu advogado defende; (ii) a verdade da outra parte, que o outro advogado defende; (iii) a verdade do juiz, que a apresentará com base no que os advogados conseguiram convencer e que fica conhecida como a ‘sentença’; e (iv) a verdade verdadeira, isto é, o que aconteceu realmente. Como resultado, estamos perante a *verdade* em acreditar naquilo que julgamos ser verdade e, não poucas vezes, cada indivíduo tem a sua, com base em valores universais e particulares adquiridos e que incluem o carácter, a educação e o meio sócio-cultural-económico em que cresceu e vive.

Investigando, por exemplo, o que é a corrupção, essa investigação situa-se entre a contemplação inicial da verdade da instituição do ente geral de que partiu e de que se alimenta, e a verdade proximamente final da descoberta da corrupção, então procurada. Naturalmente, a contemplação e o estado de espírito do investigador reflectem, em alguma medida, o mundo em que vive. Aquilo em que os investigadores acreditam, aquilo que aceitam como formas de conhecimento são, frequentemente, um reflexo do seu contexto histórico, social e cultural. Embora gostássemos de pensar que a investigação é objectiva e que sempre procura mostrar a verdade ou os factos sobre um fenómeno que esteja a ser investigado, nem sempre estamos conscientes das influências que nos rodeiam. Mas o ponto aqui é que, embora o possa parecer, a investigação não é a finalidade última de um instituto ou órgão de comunicação. A acção jamais pode ser a finalidade última; toda a acção e todo o movimento só têm sentido e razão de ser enquanto saídos de uma finalidade em vista da qual são feitos.

Conclusão

A comunicação é um processo que envolve mecanismos de processamento da informação que assentam, essencialmente, em minha opinião, em dois modelos do acto de comunicar: o modelo do código que se reporta fundamentalmente ao conhecimento da língua (a tal *competência*, de que falam os linguistas) e o modelo inferencial que envolve o processo da comunicação que, obviamente, não dispensa a língua, pois lhe é inerente. É importante que o comunicador aperfeiçoe a sua capacidade de identificar os constrangimentos sócio-culturais que, em larga medida, determinam o que o comunicador pretende comunicar e, assim sendo, agir segundo os constrangimentos extralinguísticos que todos os dias nos envolvem ou nos são impostos.

A expressão do pensamento e do argumento, operada sobretudo através de convenções designadas de engenhos retóricos, como o são, por exemplo, os marcadores discursivos, é específica da língua e cultura, em questão, e apresenta-se verbalmente envolta em determinado estilo conversacional. Se, por um lado, temos de investigar mais, para também melhor ensinar, o domínio dos engenhos retóricos (conhecidos na microlinguística tradicional por *conjunções*), é também, por outro, necessário aprofundar o estudo de múltiplas e diferentes funções retóricas, como a comparação e o contraste, que são accionadas por engenhos retóricos e aprofundar o estudo sobre a gestão de subtilezas estilísticas.

Quanto à visão do mundo (que inclui as *estruturas cognitivas*), e sua partilha por vários actores, assume-se que o acto de interpretar por parte do ouvinte incide nas formas usadas pelo ouvinte quando interpreta os usos conceptuais e discursivos de que o comunicador se socorre na sua fala. O ouvinte atinge este objectivo através de reconstruções parciais do processo subjacente ao discurso. O ouvinte tenta uma coincidência entre o controlo do conhecimento linguístico e do conhecimento cognitivo por parte do falante e o seu próprio conhecimento linguístico e

cognitivo. No entanto, a extracção que o ouvinte faz dos processos discursivos expressos na fala (e o mesmo é verdade para o leitor em relação à escrita) é apenas parcial e empobrecida por comparação às intenções originais do falante, porque a extracção que o ouvinte faz não reflecte (nem poderia reflectir) as operações originais por que passou o falante para chegar à produção final da sua fala; reflecte, sim, e apenas, algum conteúdo conceptual comum e que é partilhado tanto pelo ouvinte como pelo falante.

Finalmente, e em resumo, a questão da *verdade* agora pela mão do realizador japonês Akira Kurosawa. Em *Rashomon*, uma obra-prima clássica do cinema, que viu a luz do mundo a 25 de Agosto de 1950, ocorre um crime, que é testemunhado por quatro indivíduos, e que é descrito de quatro maneiras mutuamente contraditórias. O tema do filme reside na dificuldade, ou melhor, na impossibilidade, de se chegar à verdade em torno de um acontecimento, a partir de relatos, em conflito, produzidos por várias testemunhas. O *efeito de Rashomon*, como é conhecido universalmente, é o efeito da subjectividade da percepção sobre a memorização, sobre o trazer à memória, através do qual observadores de um evento produzem relatos substancialmente diferentes, mas igualmente plausíveis. Relatos estes que, no caso vertente, se reportam à violação de uma mulher e ao assassinato do seu marido samurai através de registos muito diferentes de quatro testemunhas, que incluíam o bandido-violador, a mulher, o homem assassinado (falando através de um médium) e o lenhador, a única testemunha que parece ser mais objectiva e menos tendenciosa. Assim, o estudioso da comunicação e o jornalista que investigam, e sobretudo se pesquisarem muito e longamente, acabarão certamente por descobrir alguma verdade, e igualmente procurar, por gosto e necessidade, comunicar os resultados ao próximo. O estudioso e o jornalista auto-superam-se, progredindo no conhecimento dos outros, no conhecimento da sua situação e no conhecimento de si próprios.

Bibliografia

- Gonçalves, F. (2009) Jornalismo africano ou jornalismo em África? *Savana*, p.10 [Tribuna do Editor], 20/11/2009.
- Grice, H.P. (1975) Logic and conversation. In P.Cole and J.Morgan (eds) (1975) *Syntax and Semantics 3: Speech Acts* (pp. 41-58). Nova Iorque: Academic Press.
- Koch, I.G. (2011) *Desvendando os Segredos do Texto*. São Paulo: Cortez Editora (7ª. Edição). [orig.:2002]
- Lopes, A.J. (2013) Língua portuguesa em Moçambique: Timakas, milandos e desafios. *Revista da Academia Brasileira de Letras* 74, 117-34. Reproduzido in *Notícias*, p.2 [Primeiro Plano], nos. 28.772/3, 9[e 10]/04/2013.
- Lopes, A.J. (1999) Dualismo na percepção da realidade: Utopia ou alquimia? Oração de Sapiência/Aula Inaugural por ocasião da abertura do ISCTEM. Publicado in *Folha de Linguística* 3, 2-7.
- Lopes, A.J. (1998) (org.) *Universidade e Investigação: Comunicações de Maputo* [versão inglesa: *Universities and Research: Papers from Maputo*]. Maputo: Livraria Universitária.
- Mugabe, D. (2012) A coerência discursiva no género jornalístico *notícia*: O caso do jornal moçambicano *Notícias*. Tese de Doutoramento (não publicada), Maputo, FLCS, Universidade Eduardo Mondlane.
- Peirce, C.S. (1940) *The Philosophy of Peirce: Selected Writings*. Londres.
- Shannon, C. e Weaver, W. (1949) *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.