

O que as ciências da linguagem podem dizer para os estudos em comunicação organizacional?

Elena Godoi

- Doutora em Linguística pela Universidade Estadual de Campinas e professora Associada da Universidade Federal do Paraná, atuando na Graduação e na Pós-Graduação em Letras
- Pós-doutora em Pragmática pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)
- Líder do Grupo de Pesquisa de Linguagem e Cultura (UFPR/CNPq).
- Presta consultoria a várias agências de fomento
- Membro dos conselhos editoriais da Editora Ibplex, da revista *Letras* e da revista *Lingua(Gem)*
- Tem mais de sessenta artigos publicados no Brasil e no Exterior.
É filiada à Alaic e à Abrapcorp
- elenag@ufpr.br

Resumo

Este artigo, ao propor um diálogo entre os estudos de pragmática e de comunicação organizacional, procura mostrar que a linguística pode, e muito, contribuir para os estudos da comunicação organizacional e destaca como especialmente importantes as pesquisas na área da pragmática linguística, que estuda o comportamento verbal humano e, mais precisamente, a comunicação humana, oral ou escrita, que acontece em ambientes públicos ou privados. A pragmática busca identificar os recursos linguísticos por meio dos quais as pessoas criam suas atividades, identidades, crenças, ideologias, comunidades, conhecimentos etc., assim como as estratégias de seu uso.

PALAVRAS-CHAVE: COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL • PRAGMÁTICA • TEORIA DA POLIDEZ • TEORIA DA RELEVÂNCIA

Abstract

This paper seeks to show that the science of linguistics can contribute substantially to the study of organizational communication, highlighting as particularly important the research in the area of linguistic pragmatics, which studies human verbal behavior and, more specifically, human communication, whether oral or written, in public or private environments. The pragmatic search identifies the language resources with which people create their activities, identities, beliefs, ideologies, communities, knowledge, etc., as well as the strategies for their use. The paper defends a dialogue between studies of pragmatics and studies of organizational communication.

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION • PRAGMATICS • POLITENESS THEORY • RELEVANCE THEORY

Resumen

Este artículo busca mostrar que la lingüística puede, y mucho, contribuir a los estudios de la comunicación organizacional y salienta, como especialmente importantes, las investigaciones en el área de la pragmática lingüística, que estudia el comportamiento verbal humano y, más precisamente, la comunicación humana, ya sea ésta oral o escrita; ya ocurra en ámbitos públicos o privados. La pragmática busca identificar los recursos lingüísticos mediante los cuales las personas crean sus actividades, identidades, creencias, ideologías, comunidades, conocimientos, etc., así como las estrategias de su uso. El artículo argumenta a favor de un diálogo entre los estudios de pragmática y los de comunicación organizacional.

PALABRAS CLAVE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL • PRAGMÁTICA • TEORÍA DE LA CORTESÍA LINGÜÍSTICA • TEORÍA DE LA RELEVANCIA

Desde o começo do século XX, desde que, em 1916, Ferdinand de Saussure fez da linguística uma disciplina – com o orgulho de ser autônoma – essa ciência está focada tanto na reflexão sobre o que seria a linguagem humana – já que todos concordam com o fato da existência dessa entidade –, quanto no estudo da estrutura das línguas naturais. Para Saussure, a linguagem compreende dois aspectos inter-relacionados: o social e o individual.

Durante uma boa parte do século XX, duas grandes correntes destacaram-se dentro da linguística, cada uma com suas variações: o estruturalismo e o funcionalismo. O grande desafio do estruturalismo foi conseguir tornar a linguística uma ciência exata. O estruturalismo saussuriano considerou que o objeto específico da linguística enquanto ciência é a língua, considerada como um conjunto de regras, ao passo que os demais aspectos devem ser tratados por diferentes áreas científicas. A língua, sendo objeto da linguística, é compreendida enquanto sistema convencional, um conjunto abstrato de regras que não se confunde com a linguagem, “é somente uma parte determinada, essencial dela, indubitavelmente” (SAUSSURE, 1969, p. 17). É assim que se exclui o sujeito da linguagem, que se excluem os falantes reais e os estudos concentram-se “naquilo de que a língua é feita”, “como aquilo funciona” e quais são as propriedades da linguagem. Para desvendar os mistérios do seu objeto, a linguística trilhou vários caminhos e deu ao mundo inúmeras teorias. O sonho de uma linguística autônoma foi alcançado, mas algumas décadas depois foi ficando claro que, além dessa estrutura privilegiada ter que funcionar e não apenas ser um objeto em si, a linguagem – mesmo sendo um construto – é algo inerentemente humano. E o ser humano é complexo: tem sua natureza biológica, tem emoções e cognição, vive em sociedades, comunidades e grupos. A linguística “dura” não dá conta dessa complexidade por ela simplesmente não ser o objeto de seu estudo.

O “giro” linguístico

Os anos 1950 do século passado marcam um “giro”, uma “guinada”: no seio dos estudos linguísticos começam a nascer e a se desenvolver as disciplinas que buscavam não só estudar a estrutura e o funcionamento da linguagem como também o papel da linguagem na comunicação humana. Surgem a pragmática e a análise do discurso, e, paralelamente, aparecem as disciplinas “mistas”, tais como a psicolinguística, a sociolinguística, a linguística antropológica, a linguística computacional voltada à construção de uma inteligência artificial.

Esse “giro” deve-se à revisão do próprio conceito da linguagem pelos linguistas que se debruçaram sobre essa nova problemática. Agora a linguagem é vista não só como um instrumento para representar o mundo e informar sobre ele: é também um instrumento para agir no mundo, influenciando outras pessoas e estabelecendo vários tipos de relações com elas. A ideia parte da noção de “acontecimento comunicativo”, “acontecimento verbal” e “atividade verbal”.

A noção de “participação” enfatiza o caráter social da linguagem. Nessa visão da linguagem a função comunicativa é fundamental. A comunicação verbal, que é apenas um dos tipos de comunicação humana, só é explicada em uma pequena medida pela função do código, por isso o modelo de comunicação que se baseia unicamente na ideia de código foi superado pela linguística há um bom tempo.

Sperber e Wilson (1986) lembram como na aurora da humanidade, antes de existir a linguagem já existia a comunicação: tratava-se de comunicação não verbal, à qual se somaria a comunicação verbal, que funciona basicamente do mesmo modo, mas com a utilização de signos verbais. O uso do código verbal acrescentou um alto grau de sofisticação à comunicação humana, mas se queremos compreender como as pessoas se comunicam verbalmente, temos que observar também como elas se comunicam quando não falam. Conforme Sperber e Wilson, a comunicação, seja verbal ou não, define-se como um processo de reconhecimento inferencial da intenção comunicativa (SPERBER; WILSON, 1986, p. 9), isto é, o ouvinte procura deduzir qual foi a intenção do seu interlocutor para ter dito o que disse. No conhecidíssimo modelo informacional, o modelo de código, que ainda tem tantos adeptos, a “mensagem” é algo que se transmite tal qual. Entre o “emissor” e o “receptor” (“destinatário”) estabelece-se uma relação simétrica e inversa: o “emissor” simplesmente codifica certa mensagem e o “destinatário” a decodifica, utilizando o mesmo código. Nos modelos atuais, a mensagem deixa de ser o centro do discurso, a comunicação identifica-se com aquela parte intencional da mensagem que foi transmitida e, assim, a relação entre os interlocutores passa ao primeiro plano. A própria mensagem que se encontra entre a intenção do falante e a interpretação dessa intenção pelo ouvinte (o processo de comunicação) deixa de ser algo estático e imutável, transformando-se em algo dinâmico e instável. O modelo de comunicação baseado no código e na transmissão de mensagens, amplamente aceito pelas teorias tradicionais, é considerado pela linguística atual como um modelo insuficiente para explicar a comunicação verbal humana considerada agora como um processo muito complexo que envolve os mais variados fatores.

Habermas afirma que o discurso, os enunciados proferidos ou escritos pelos falantes, estão inseridos em uma tripla realidade, a) a externa (aquilo que é percebido); b) a interna (aquilo que o falante quer expressar) e c) a normativa (aquilo que se reconhece social e culturalmente). A validade do enunciado, sua adequação, depende dessas três realidades (HABERMAS, 1994, p. 327). Precisamente por isso, a propriedade da linguagem de descrever coisas do mundo, de “informar” é secundária, enquanto sua função social que é de estabelecer e manter relações com outras pessoas e expressar as nossas atitudes e nossa personalidade, passa a ocupar o primeiro lugar.

A perspectiva pragmática

Na comunicação verbal intervém um emaranhado de fatores que agem simultaneamente: os sistemas inferenciais, a organização social, a cognição humana, os sistemas de signos verbais e não verbais, os sistemas culturais etc. A perspectiva pragmática, ao focar o uso da linguagem, lança luz sobre a relação entre os fatores extralinguísticos e os puramente linguísticos, estudando as pressões que os fatores do contexto de situação comunicativa exercem sobre o código. Os estudos pragmáticos, ao enfatizarem a produção e a interpretação dos enunciados, buscam estabelecer as condições que regulam o uso da linguagem em condições naturais: as escolhas que os falantes fazem ao falar, as restrições que eles encontram ao usar a linguagem em interação social e os efeitos que seu uso da linguagem produz em interlocutores (Mey, 1993). A pragmática, de acordo com Mey, analisa a atividade discursiva em uma sociedade (comunidade, grupo) concreta, com seus valores e normas, suas regras e leis, com as condições sócio-econômicas, políticas e culturais.

A distinção entre o modelo de código e o modelo inferencial da comunicação é essencial para entender como funciona a comunicação no contexto. O contexto é definido por Mey não apenas como aquele contexto físico, imediatamente perceptível, como, por exemplo, uma entrevista para obter o emprego, uma consulta médica, uma conversa com amigos etc., mas também como as condições de várias naturezas (social, psicológica, cognitiva) que regem as situações do uso da linguagem (MEY, 1993, p. 186). Dascal (2006) distingue dois tipos de contexto: o *metalinguístico* e o *extralinguístico*. O metalinguístico inclui, além do texto ou discurso no qual a elocução está inserida, informações linguísticas, tais como a língua e o dialeto do falante, o gênero discursivo, o registro que o falante emprega nessa elocução, as normas comunicativas pertinentes à situação específica, entre outros. Já o contexto extralinguístico inclui informação sobre o universo de referência, o conhecimento de fundo (*background*) e de crenças compartilhadas entre falante e destinatário, as circunstâncias específicas da situação da enunciação, os hábitos e idiosincrasias do falante e do ouvinte etc. Já para Verschueren (1999), na geração do significado o contexto se negocia, se aceita, se repele, se re-planeja, se retrocede e se volta a negociar.

As teorias pragmáticas nos dão os argumentos para explicar como funciona a linguagem em diferentes situações para que aconteça a comunicação entre os seres humanos, por isso é necessário um conhecimento específico dos modelos mais importantes que explicam a comunicação em sua complexidade. Superando o modelo do código, as teorias pragmáticas demonstram que a comunicação depende das estratégias por meio das quais o destinatário (ouvinte ou leitor) pode inferir as intenções comunicativas do falante (escritor). Isso acontece graças, por um lado, a um código compartilhado e, por outro, a certos princípios racionais moldados socioculturalmente, que o falante tem que compartilhar também para se tornar um comunicador eficaz. A sociolinguística interacional e a etnografia da comunicação, ao considerarem as rela-

ções entre a língua e os indivíduos (a sociedade, a comunidade, o grupo) que a usam estão dotadas de instrumentos válidos para dar conta dos fenômenos linguísticos com relação a seus usuários e constituem um componente da visão pragmática junto com a teoria da relevância e a teoria da polidez. Os diferentes enfoques pragmáticos mesclam-se, influenciam-se mutuamente e completam-se. A seguir, apresentaremos dois dos modelos mais influentes da pragmática atual que, concebidos na década de 1980, sofreram várias críticas, tiveram inúmeros desdobramentos e têm sido testados ao longo dos anos.

O modelo inferencial de Sperber e Wilson (1986)

No modelo inferencial de comunicação, a mensagem se entende de um modo muito diferente de como o entende o modelo de código que dominava antes, e, portanto, também são concebidos de forma diferente tanto o código como o comunicador. Como dissemos acima, inferir as intenções comunicativas do falante (escritor) é uma das tarefas importantíssimas para que o ouvinte (leitor) chegue à interpretação do enunciado (discurso) e para que a comunicação aconteça. O modelo inferencial parte das ideias de Grice (1975) de que, na comunicação, as pessoas *dizem e implicam*. Em geral, em princípio, o interlocutor colabora com o locutor e procura entender o que ele comunicou – porque ambos têm algum propósito comum, mais ou menos definido, que tratam de alcançar. Grice chamou esse “acordo prévio” de Princípio de Cooperação (PC). O modelo inferencial reconhece três intenções:

1. a intenção de produzir certa resposta no ouvinte;
2. a intenção de que o ouvinte reconheça a intenção do falante;
3. e a intenção de que o ouvinte reconheça a intenção do falante pelo menos como parte da razão que tem o ouvinte para que responda ao falante.

Só quando e se são cumpridas as três intenções se produz a comunicação.

Os indícios contextualizadores que o falante (escritor) usa para expressar sua intenção de uma forma adequada e eficaz – o léxico, os chamados atenuadores e outros recursos verbais e/o discursivos – são encarregados de facilitar ao ouvinte (leitor) as pistas para que ele possa realizar as inferências, ou seja, facilitam a tarefa de processar os significados implícitos.

Assim, a pragmática entende que a comunicação não se produz mediante um “empacotamento”, por parte do emissor, de pensamentos e ideias para formar palavras e frases, usando o mecanismo de codificação, e o consequente “desempacotamento”, por parte do receptor, que decodifica a mensagem, para chegar a seu significado. Na perspectiva pragmática, além de decodificar a mensagem verbal, o receptor – ouvinte, leitor, na terminologia pragmática, por não ser mais uma figura passiva, como é vista no modelo de código – precisa realizar outra tarefa adicional: a de efetuar uma série de inferências para

chegar qual era a intenção real do falante ao comunicar seu enunciado. Dessa maneira, o leitor/ouvinte terá que inferir um significado apenas parcialmente codificado pela linguagem: um significado implicado. Para chegar a essas inferências, o ouvinte precisa usar alguns conhecimentos compartilhados, não só os conhecimentos do código, mas também certos princípios comunicativos comuns. O conhecimento compartilhado é aquele que o falante e o ouvinte dão por sabido (suposto) em algum momento de seu intercâmbio verbal. Para que a comunicação tenha sucesso completo, todo o conhecimento relevante deve ser compartilhado. Mas mesmo assim nunca haverá garantias de que não haja mal-entendidos, mesmo porque, na prática, não haverá dois indivíduos com o mesmo conhecimento.

O processo de comunicação inclui necessariamente também um contexto compartilhado pelos dois para que a recuperação da informação que o falante quer transmitir seja possível. Quando a informação nova é contextualizada e comparada com a informação anterior são produzidos os “efeitos contextuais”. Portanto, a comunicação consiste não só na identificação do conteúdo de uma proposição (sentença), mas também, e principalmente, nos efeitos contextuais que são produzidos, pois a informação que não produz efeitos contextuais é irrelevante.

Para Sperber e Wilson (1986, p. 61), o conceito de intenção se desdobra em dois tipos: a *intenção informativa*, que se define como a qualidade de fazer manifesta para a audiência (o ouvinte/leitor) uma série de suposições; e a *intenção comunicativa*, que seria a qualidade de ficar claro tanto para o falante, como para o ouvinte que o falante tem a intenção informativa.

A noção chave de ostensão se entende como a qualidade de um significado de se tornar manifesto. A ostensão, no sentido de algo que se expõe, serve para centrar a atenção do ouvinte na informação relevante.

Assim, para entender o processo de comunicação, os conceitos de ostensão e de inferência são igualmente necessários, pois os dois formam um contínuo. Isso significa que existem casos em que o falante (comunicador) comunica sua intenção de informar o ouvinte (audiência) diretamente, explicitamente, seja por meio dos recursos linguísticos, verbais ou os não verbais (mímica, gestos etc.). Existem também outros casos, quando o agente da comunicação (falante) daria a entender sua intenção “nas entrelinhas”, dando pistas para que o ouvinte chegue à intenção informativa de forma indireta por via de um processo dedutivo. Dependendo da proximidade (ou não) entre o conteúdo proposicional (semântico, linguístico) da forma linguística e o conteúdo comunicado, os enunciados serão mais explícitos ou mais implícitos, mais diretos ou mais metafóricos.

A Teoria da Relevância é fundamentada no sistema dedutivo que se aplica às representações conceituais. Como a comunicação verbal não se produz apenas com base na codificação e decodificação de mensagens, Sperber e Wilson

(1986) recorrem aos conceitos de implicatura e explicatura para dar conta de seu conceito de interpretação. Para esses autores, a explicatura refere-se ao conteúdo que o enunciado manifesta de forma ostensiva, explícita. Por sua vez, a implicatura refere-se ao conteúdo que é comunicado por meio da dedução. As implicaturas têm sua origem nas pressuposições contextuais, das quais o ouvinte precisa para enriquecer e poder processar o conteúdo proposicional explícito dos enunciados: quando a mensagem é decodificada, começa o processo inferencial. Para interpretar o enunciado, o ouvinte assume que o falante põe sentido no que diz, assume que o falante procura comunicar “algo a mais” e esse “algo a mais” comunicado não está no significado semântico explícito do enunciado. Para a TR, a intenção do falante é o estado psicológico (conhecimento linguístico, desejos, crenças, atitudes, valores, saberes etc.) que contém a representação mental do conteúdo do enunciado. Em outras palavras, as representações mentais do significado são estruturas abstratas que devem ser enriquecidas pelos processos inferenciais dos interlocutores – processos linguísticos (semânticos) e processos cognitivos (pragmáticos) no contexto.

Observe-se o seguinte exemplo:

A – *O que você achou do escândalo dos deputados?*

B – *Ah, eu não gosto de política.*

De acordo com a Teoria da Relevância, para interpretar o enunciado de B, o interlocutor A deve fazer uso da suposição (processos mentais que constituem o pensamento) que o conduzam a uma conclusão plausível sobre o tema. À primeira vista, a resposta mais plausível de B seria: *Eu não acho nada!* Porém, os efeitos contextuais levam A a fazer as seguintes inferências, baseadas na ostensão de B:

- como a minha pergunta foi sobre política, B não respondeu diretamente o que eu lhe perguntei;
- minha pergunta exigia uma posição sobre o escândalo dos políticos;
- se B respondeu diferente é porque quer comunicar mais do que disse;
- a resposta de B significa que ele não sabe do escândalo dos deputados porque não se interessa por política.

É claro que para se chegar a estas implicaturas, o conhecimento sobre as coisas do mundo de A deve ser tal que lhe permita fazer inferências relevantes. A poderia seguir fazendo inferências e chegar, ainda, às implicaturas tais como: B é um indivíduo apático a questões de seu interesse, além de estar conformado e acomodado com os destinos do país. E mais, A poderia inferir sobre a escolaridade de B, seu nível sociocultural, sua classe social etc.

A polidez verbal

A polidez é um conjunto de estratégias que usamos quando falamos para que a comunicação flua sem gerar conflitos. Como atividade social, é um mecanismo que assegura o equilíbrio entre o falante e o ouvinte (o escritor e o leitor). As teorias da polidez verbal buscam dar respostas às perguntas sobre o porquê de os falantes usarem a linguagem da maneira como usam:

- por que e como comunicamos mais do que dizemos (como fazemos para comunicar significados não literais)?
- como fazemos para interpretar a linguagem indireta de maneira correta?

O modelo de Brown e Levinson (1987) permite explicar a relação entre o uso da linguagem e o contexto social, e chegar a uma interpretação dos padrões de realização das mensagens entendidas como atos de fala intencionados. Além disso, a teoria nos proporciona uma interessante visão sobre a natureza social da linguagem humana.

Se o modelo proposto pela Teoria da Relevância enfoca os fenômenos cognitivos do processamento da informação por parte do ouvinte, a Teoria da Polidez, que segue as ideias de Goffman (1967), é um modelo social fundamentado na interação social, nas imagens públicas dos interlocutores e na negociação ininterrupta dessas imagens durante a interação comunicativa. Conforme Garín Martínez (2007), existem pelo menos duas noções de polidez. A primeira, a “polidez 1”, é um termo que no senso comum significa a etiqueta ou os bons modos, é o conceito tradicional que se aplica tanto ao comportamento verbal como ao não verbal. Entretanto, existe outra noção de polidez, a “polidez 2”, que é um construto teórico e constitui a base da Teoria da Polidez. A “polidez 2” parte da ideia de que todo encontro social supõe um risco de mal-entendido, de conflito, de ofensa. Assim, o conceito da “polidez 2” refere-se ao comportamento que desencadeia o funcionamento de uma espécie de dispositivo compensatório para que a comunicação ocorra da maneira mais fluída possível, evitando os mal-entendidos e a perda da imagem pública, que é vulnerável, tanto por parte do falante como do ouvinte. A polidez verbal é entendida, então, como o comportamento linguístico apropriado, que leva em conta as variáveis socioculturais da interação e faz com que a intenção do falante seja comunicada de forma eficaz. Desse modo, a polidez seria o quadro da dimensão interpessoal dos discursos.

A polidez, de acordo com Brown e Levinson (1987) depende de três fatores:

1. O poder relativo do ouvinte sobre o falante (*P – power*).
2. A distância social ou grau de familiaridade existente entre os interlocutores (*D – distance*).
3. O grau de imposição de um ato comunicativo (*W – weight of imposition*).

Esses três fatores afetam quaisquer trocas verbais. As imagens são “calibradas”

de acordo com o poder relativo dos interlocutores, de acordo com a proximidade ou distância interpessoal, e também de acordo com a força da imposição dos atos comunicativos, que sempre são potencialmente ameaçadores.

Assim, Brown e Levinson (1987) fundamentam sua Teoria da Polidez no conceito de imagem pública (*face*) desenvolvido por Goffman, que parte do conceito de território que significa que pessoas não querem ser invadidas (trabalho de imagem ou *face* negativa) e, pelo contrário, querem seu território respeitado (trabalho de imagem positiva). A imagem pública é para Brown e Levinson (1987) uma noção abstrata e universal que inclui dois tipos de desejos das pessoas: o de não serem incomodadas e/ou repreendidas pela sociedade (*face* negativa) e o de serem apreciadas, aprovadas, queridas pelos outros (*face* positiva). É justamente devido ao “jogo de imagens” que a interação é considerada como um fator potencialmente ameaçador da imagem (perder a imagem/*lose face*) e que o esforço dos participantes de um evento comunicativo é preservar a *face* (“salvar a cara”/*save face*) dos atos potencialmente ameaçadores (*FTA*, do inglês *Face Threatening Act*) e manter a imagem social (*facework*).

Nessa perspectiva, o ato de emitir uma opinião crítica, por exemplo, constitui um ato potencialmente ameaçador para o amor próprio do criticado. Para evitar ou remediar tal ameaça e buscar um relativo equilíbrio em uma situação comunicativa, é necessário o trabalho de reparação da imagem (*facework*), que consiste em dois tipos de estratégias: positivas e negativas. O exposto não significa absolutamente que em toda e qualquer situação comunicativa haverá equilíbrio e harmonia: pelo contrário, dependendo das intenções que o falante tem em um dado contexto e interagindo com um determinado interlocutor, ele pode insistir em efetuar os *FTAs* e, para tal, usará estratégias específicas.

As estratégias de polidez

As estratégias de polidez são os mecanismos destinados a manter as imagens dos participantes da interação, respeitando a distância e a hierarquia social e adequando a força de imposição ao falar ou escrever. O trabalho de reparação da imagem (*facework*) que os falantes realizam quando falam (ou escrevem) é o que leva Brown e Levinson (1987) a distinguir entre três grandes classes de estratégias de polidez:

- polidez positiva;
- polidez negativa;
- e estratégias indiretas.

Em condições normais, todos os falantes competentes (ver a seguir o conceito de competência comunicativa) executam o “jogo de imagens” de um modo automático em todas as culturas (compreendidas aqui as culturas nacionais, religiosas, raciais, institucionais etc.), embora esse “jogo” dependa da cultura

particular. Na hora de decidirmos sobre quais estratégias devemos usar ao falar ou escrever, ou na hora de interpretarmos aquilo que ouvimos ou lemos, nós apoiamos nas pressuposições que temos e que também dependem da cultura em que estamos inseridos. Isso significa que as pressuposições acertadas afetarão positivamente o planejamento e a interpretação do discurso para que este produza o efeito desejado.

Os tipos de estratégias, de acordo com Brown e Levinson (1987) são os seguintes:

1. Abertas e diretas, sem reparação (*on record, without redress*);
2. Abertas e indiretas, com reparação e com polidez positiva (*on record, with redress, with positive politeness*);
3. Abertas e indiretas, com reparação e com polidez negativa (*on record, with redress, with negative politeness*);
4. Encoberta (*off record*);
5. Evitar completamente a realização do ato ameaçador.

Dado que os atos ameaçadores (*FTAs*) realizam-se continuamente quando realizamos as trocas verbais, os atos de reparação são produzidos também constantemente. Assim, às vezes acontecem reparações por meio do uso de outros atos de fala, que preparam o terreno (enunciados preliminares), às vezes elas ocorrem através do uso dos vários tipos de procedimentos suavizadores ou mitigadores, tais como os atos de fala indiretos, as construções impessoais ou as estruturas passivas; os procedimentos retóricos, tais como as perguntas retóricas, os eufemismos ou a ironia; os mais diferentes tipos de modalização verbal ou adverbial etc.

As atenuações

Partindo do fato de que na interação verbal normalmente se busca – com sucesso ou não – um equilíbrio entre as imagens positiva e negativa, podemos precisar de alguns dos recursos atenuadores.

Entre os atos potencialmente ameaçadores (*FTAs*), são especialmente interessantes aqueles por meio dos quais o falante avalia negativamente algum aspecto relativo à imagem positiva do outro, como por exemplo, as expressões críticas, desaprovadoras, as queixas, os desacordos. Nesse contexto, quando a imagem do outro aparece mais vulnerável, os falantes podem usar – sempre dependendo de suas intenções – uma série de estratégias destinadas a atenuar a ameaça. Algumas dessas estratégias são diretas e outras, indiretas. Entre os procedimentos de atenuação da força ilocutória, ou seja, da força que o ato de fala apresenta para agir sobre o ouvinte, dos enunciados, está o fenômeno de *hedging* ou polidez mitigadora, que pode ser realizado de diversas maneiras.

Para Brown e Levinson (1987, p. 145), o *hedging* constitui uma estratégia de polidez tanto positiva como negativa, dependendo do contexto do uso e das intenções do falante. Para não intimidar o leitor/ouvinte, prefixamos a sentença potencialmente ameaçadora com as expressões como “Eu acho que...”, “Me parece que...”, “Na minha opinião...”, o que seria uma estratégia negativa de acordo com os autores. Podemos usar outra expressão para suavizar as opiniões que emitimos para que nossas afirmações sejam mais ambíguas e nossos ouvintes ou leitores não se incomodem. Nesse caso dizemos coisas como “É uma espécie de...”, “é algo do tipo de...”. Assim comunicamos algo mais impreciso, mitigando a nossa opinião.

Na descrição do modelo da polidez, esses fenômenos atenuadores aparecem duas vezes: como uma estratégia positiva, de aproximação, com os mitigadores da opinião deixando-o um tanto ambíguo; como uma estratégia negativa, orientada às máximas do Princípio de Cooperação de Grice (1975) deixando evidente que o falante não se responsabiliza totalmente por aquilo que diz (“Me parece que...”), ou como evidência de que os desejos de imagem do interlocutor não estão sendo respeitados, porque seria talvez melhor não ter dito nada (“francamente...”).

Em resumo, essas atenuações cumprem uma função chave na hora de mitigar os atos ameaçadores à imagem pública, como expressar uma opinião discordante ou crítica.

As mitigações ou *hedgings* incluem também as formas verbais de subjuntivo e de condicional e certos advérbios. Entretanto, existem outros recursos linguísticos que podem entrar nas estratégias de polidez negativa, ou atenuadora: as estruturas passivas e outras estruturas que permitem ocultar o agente: as estruturas impessoais ou as nominalizações. O ocultamento do agente é uma estratégia que, na perspectiva da Teoria da Polidez, pode ser interpretada como motivada pelo desejo do falante de se distanciar do ato ameaçador. Vejamos as diferenças entre os enunciados: *Eu não vejo isso com bons olhos e Isso não é visto com bons olhos; Eu preciso que você faça isso e É preciso que você faça isso*. Essa estratégia serve para construir um ato de fala potencialmente ameaçador de tal modo que este não fira a imagem pública do interlocutor, usando os recursos linguísticos distanciadores que ocultam o agente da ação ou fazem com que o agente fique difuso, como, por exemplo, a voz passiva. Como a referência direta ao falante/ouvinte é apagada, a ação expressada deixa de ser ameaçadora, pois o ouvinte/leitor tem à disposição outra interpretação possível devido à ambiguidade da formulação linguística usada pelo falante/escritor.

Além das estratégias de polidez positiva e negativa, Brown e Levinson (1987), postulam quinze estratégias indiretas (*off-record*), entre as quais se encontram os eufemismos, a ironia, a metáfora e as perguntas retóricas. A ironia e o eufemismo, sendo mecanismos que permitem mitigar a crítica contida numa afirmação, são exemplos de como os fatos linguísticos podem ser explicados

pelas pressões sociais sobre a imagem pública e a necessidade de sua preservação.

Entre as estratégias positivas postuladas por Brown e Levinson (1987) como as orientadas à reparação da imagem positiva do ouvinte (seu desejo de ser apreciado) ou à preocupação do próprio falante com sua boa imagem, citaremos três do total de catorze:

1. Incluir a ambos (falante e ouvinte) na mesma atividade, enfatizar que ambos cooperam, usando, por exemplo, o pronome inclusivo de primeira pessoa do plural (“nós”, “nosso”);
2. Reclamar um terreno compartilhado (*claim common ground*). É um procedimento por meio do qual o falante assume compartilhar o ponto de vista, as opiniões e a atitude do ouvinte, demonstrando, ou até exagerando seu interesse pelo interlocutor para evitar o desacordo: “Vai lavar a louça, coração!”;
3. Dar razões e explicações ao interlocutor quando se pede algo ou quando se dá uma opinião sobre algo (*Give (or ask) for reasons*) (BROWN; LEVINSON, 1987, p. 128). Essa estratégia permite propor as condições para se chegar a um acerto.

Resumindo: as estratégias de polidez verbal na interação constituem, conforme Brown e Levinson (1987, p. 231), um bom indicador das relações sociais entre os participantes do evento comunicativo e da maneira como se desenvolvem essas relações. A polidez permite compreender melhor o conhecimento que os interlocutores têm do funcionamento dos recursos linguísticos dos quais eles dispõem na sua interação, por isso “ser polido”, conhecer as normas do comportamento verbal em uma dada comunidade constitui uma demonstração da competência comunicativa.

Competência comunicativa

Em 1972, Hymes introduz o conceito de *competência comunicativa*, que inclui e, ao mesmo tempo amplia, o conceito de *competência linguística*, definido por N. Chomsky em 1965 como sendo o conhecimento das estruturas gramaticais possíveis em uma língua. Frise-se que a teoria chomskiana jamais se preocupou com o uso real da linguagem e com a comunicação humana, pois esses fenômenos não constituem seu objeto. A ideia de Hymes era inserir a teoria da linguagem na teoria da comunicação e da cultura. Assim, a teoria da *competência comunicativa* estaria muito mais preparada para explicar o comportamento verbal adequado às normas aceitas em uma comunidade linguístico-cultural. Tal teoria necessariamente deve levar em conta os fatores afetivos, cognitivos e volitivos e é por isso que Hymes se apropria das ideias de Goffman (1967), quem identifica as habilidades interativas como parte das competências dos falantes.

A competência comunicativa envolve o conhecimento não só das estruturas linguísticas, mas também do *que* é dito, de *quem* está dizendo, para *quem*, *por que* e *onde* acontece a situação, ou seja, leva em conta o contexto e é, portanto, uma competência essencialmente *pragmático-cultural*. Assim, essa competência inclui os conhecimentos sociais e culturais dos falantes que permitiriam usar e interpretar as formas linguísticas apropriadamente e permite utilizar a linguagem como instrumento de comunicação, tanto oral como escrita, com a finalidade de conseguir uma interação bem-sucedida.

A competência comunicativa diz respeito tanto ao conhecimento como às expectativas sobre quem pode e quem não pode falar em certas situações; quando falar e quando permanecer calado; como se pode falar com pessoas de diferentes *status* e papéis sociais; que comportamentos não-verbais são apropriados em vários contextos; quais são as normas sociais para tomar o turno em uma conversa; como pedir uma informação; como solicitar, como oferecer e como negar uma ajuda ou uma cooperação; como dar ordens etc. Em resumo: essa competência tem a ver com tudo que envolve o uso da linguagem (e também outras modalidades comunicativas) em situações sociais particulares.

Vários modelos de competência comunicativa (CANALE; SWAN, 1980; CANALE, 1983; COMMON EUROPEAN FRAMEWORK OF REFERENCE, 2001) distinguem alguns componentes, que permitem aos falantes:

- variar o registro em função dos traços contextuais, especialmente das variáveis: *distância*, *hierarquia* (ou *status*) dos interlocutores e *grau de imposição do ato de fala*;
- estruturar seus textos de forma coerente de acordo com o contexto de recepção, manipulando eficazmente os sistemas (morfossintático e semântico) da língua-alvo;
- ativar seus conhecimentos procedimentais para um uso eficaz da comunicação.

As formas de como os atos de fala se realizam em culturas distintas provocam problemas de comunicação bastante sérios (GASS; NEU, 1996). Bou Franch e Garcés-Conejos (1995, p. 58) afirmam que a adequação do comportamento verbal depende da cultura, porque a competência comunicativa/pragmática está diretamente relacionada com a apresentação da imagem pública dos interlocutores que deve ser preservada para que não só a comunicação, como as relações e os papéis sociais se realizem com sucesso.

As diferenças interculturais e as falhas da competência pragmática podem produzir – e frequentemente produzem – conflitos ou podem inibir a comunicação. Compartilhar o conhecimento cultural é essencial para explicar as pressuposições e os juízos de valor compartilhados e é essencial também para o uso e a interpretação apropriados. Quando a escolha dos recursos linguísticos que compõem o enunciado, ou seja, a estratégia que o falante considerou

válida, não é adequada ao contexto sociocultural, ocorre o mal-entendido ou a *falha pragmática*. Conforme Thomas (1983, p. 98-104), trata-se, assim, de um problema cultural, de um desajuste no comportamento linguístico, devido a um erro de cálculo do relacionamento social entre participantes (a distância que os separa socialmente e as posições na hierarquia social), ficando o grau de imposição do ato de fala também desajustado.

A interação requer percepção, seleção e interpretação em cada situação comunicativa particular, integrando os elementos linguísticos com o conhecimento de mundo culturalmente específico de cada interlocutor e usando as estratégias apropriadas para atingir sucesso na comunicação.

Apresentamos a seguir o quadro emprestado de Saville-Troike (2003, p. 20), modificado parcialmente por nós, que resume os conhecimentos que constituem a competência comunicativa, como esta é entendida hoje. Todos esses conhecimentos estão envolvidos em um ato comunicativo e quanto mais compartilhados são entre os interlocutores, mais sucesso terá a comunicação.

1. Conhecimento linguístico

- a) Componentes linguísticos (fonologia, léxico, morfossintaxe, semântica, ortografia)
- b) Repertório das possíveis variantes dos componentes

2. Conhecimento das normas de interação

- c) Percepção dos traços salientes em situações comunicativas
- d) Seleção e interpretação de formas de acordo com situações específicas, papéis e relações
- e) Significado das variantes (dos componentes linguísticos) em situações particulares
- f) Organização do discurso e processos discursivos
- g) Normas de interação e interpretação
- h) Estratégias para atingir os objetivos da interação

3. Conhecimento cultural¹

- i) Elementos não-verbais
- j) Estruturas (histórico-)sociais (*status*, poder)
- k) Valores e atitudes

1 Digamos, mais estritamente cultural, porque como o leitor pode facilmente perceber, todos os conhecimentos (inclusive o linguístico!) estão intimamente ligados à cultura e permeados por ela.

- l) Esquemas cognitivos (*frames*)
- m) Processos de aculturação (transmissão dos conhecimentos mencionados neste quadro)
- n) Cenários (*scripts*), contextos físicos

4. Conhecimento operacional

- o) Pressuposições, inferências etc.

Como se pode ver, a competência comunicativa é profunda e essencialmente pragmática, pois se refere ao conhecimento das normas socioculturais de comunicação em uma comunidade de fala. Essa competência deve ser necessariamente compartilhada em certo grau para o sucesso da comunicação. Contudo, a competência comunicativa, como qualquer outra competência é, por natureza, individual, e os indivíduos nunca são iguais. Portanto, a competência comunicativa jamais será totalmente compartilhada e todas as interações entre os indivíduos serão sujeitas a falhas e desentendimentos.

Conclusões

Para finalizar, diremos que os estudos linguísticos contribuem para o campo de estudos da comunicação principalmente com as investigações na área da pragmática linguística, ao delimitar conceitos, funções, categorias e estruturas linguísticas, que fazem parte da composição do comportamento verbal humano. Paralelamente com as correntes estruturalistas da linguística, que acompanharam com sucesso o pensamento filosófico positivista do século XX, foram surgindo e ressurgindo outros pontos de vista sobre a linguagem, aqueles que a vêem como inerente ao “*homo loquens*” em todas as suas manifestações. Nesse sentido, podemos pensar a pragmática como uma “linguística mais abrangente”, que se preocupa não só com a estrutura da linguagem e seu funcionamento, mas sobre tudo com a linguagem *do* e *no* ser humano, sendo o ser humano inseparável de e impensável sem os seus pensamentos, emoções, crenças, valores, organizações sociais de vários tipos, história etc., fenômenos que poderiam ser estudados como *contextos* (internos e externos) das manifestações verbais humanas (internas e/ou exteriorizadas) e da sua própria existência.

A pragmática da linguagem estuda a realidade de seres humanos, que usam a linguagem para expressar desejos e intenções e que, pela linguagem, emocionam-se, riem, choram, felicitam, ofendem, elogiam, amam, odeiam, desculpam-se, oram, mentem, duvidam, fingem, acreditam, enganam, enganam-se... Nessa perspectiva, a pragmática da linguagem não estuda apenas o uso da linguagem, ou o significado em uso, mas como a linguagem age na vida das pessoas e o viver das pessoas por meio da linguagem.

Toda a tradição linguística formada durante o século XX quis nos convencer que o “uso real” da linguagem se dá unicamente na fala. Aos poucos, essa visão começa a mudar. Afinal, na sociedade contemporânea, amplamente letrada (não pretendemos discutir aqui as mazelas da educação no país), o significado é produzido e negociado pelos interlocutores nas mais variadas situações e em variados contextos:

- na modalidade oral ou escrita;
- no ambiente público ou privado;
- espontaneamente ou construído com maior ou menor cuidado.

Pode parecer paradoxal à primeira vista, mas todas essas situações, contextos e usos criam as nossas identidades individuais e sociais. E são justamente os significados compartilhados pelos membros dos grupos, das comunidades e das sociedades que criam a(s) cultura(s) e ao mesmo tempo são por ela(s) criados.

As várias interfaces entre a pragmática e outras áreas de atividades e conhecimentos humanos estão sendo consideradas nos últimos anos, pois o uso da linguagem consiste em contínuas escolhas linguísticas, conscientes ou inconscientes, por razões internas ou externas à linguagem (VERSCHUEREN, 1999, p. 110-114). A comunicação organizacional, embora seja um fenômeno específico, é uma comunicação e, como toda comunicação, é guiada por uma rede de poderes, valores, crenças, níveis de envolvimento social, cultural, ambiental, político, educacional que se vale da linguagem para atingir suas intenções e seus interesses. A multiplicidade e a complexidade dos fatores que são envolvidos na comunicação humana exigem que as ciências que estudam esses fenômenos saiam das suas “clausuras” para que possam dialogar e desenvolver conhecimentos inter- e transdisciplinares.

Referências

- BOU-FRANCH, P.; GARCÉS-CONEJOS, P. La presentación de la imagen en conversaciones entre hablantes nativos y no nativos de ingles. *Pragmalingüística*, n. 2, p. 37-61, 1995.
- BROWN, P.; LEVINSON, S. *Politeness: Some Universals in Language Use*. Cambridge-New York: Cambridge University Press, 1987.
- CANALE, M. From communicative competence to communicative language pedagogy. In: SCHMIDT, R.; RICHARDS, J.C. (Eds.). *Language and Communication*. Singapura: Longman, 1983. p. 2-27.
- CANALE, M.; SWAIN, M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, v. 1, n. 1, p. 1-47, 1980.
- CHOMSKY, N. *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge: Massachusetts, 1965.
- Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- DASCAL, M. *Interpretação e compreensão*. São Leopoldo: UNISINOS, 2006.
- GARÍN MARTÍNEZ, I. *El efecto de la instrucción en el desarrollo de las estrategias de cortesía verbal en cartas de opinión a un periódico en el marco de la investigación en acción de una secuencia didáctica (alumnos de último curso de Escuela Oficial de Idiomas)*. Tesis Doctoral. Universitat Autònoma de Barcelona, 2007.
- GASS, S. M.; NEU, J. (Eds.). *Speech Acts Across Cultures: Challenges to Communication in a Second Language*. New York: Mouton de Gruyter, 1996.

- GOFFMAN, E. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon, 1967.
- GRICE, P. Logic and Conversation. In: COLE, P.; MORGAN, R. (Eds.). *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. New York: Academic Press, 1975. p. 41-58.
- HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos*. Madrid: Cátedra, 1994.
- HYMES, D. On communicative competence. In: PRIDE, J.; HOLMES, J. (Eds.). *Sociolinguistics: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin, 1972. p. 269-293
- MEY, J. *Pragmatics, an Introduction*. Oxford: Blackwell, 1993.
- SAUSSURE, F. de. *Cours de Linguistique Générale*. Paris: Payot, 1969.
- SAVILLE-TROIKE, M. *The Ethnography of Communication*. Oxford: Blackwell, 2003.
- SPERBER, D.; WILSON, D. *Relevance, Communication and Cognition*. Oxford: Blackwell, 1986.
- THOMAS, J. Cross-cultural pragmatic failure. *Applied Linguistics*, n 4, p. 91-112, 1983.
- VERSCHUEREN, J. *Understanding Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press, 1999.