

# Os diferentes enquadramentos da comunicação humana: os modelos de comunicação<sup>1</sup>

Igor de Oliveira Costa<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho tem por objetivo apresentar os modelos de comunicação – modelos do código, inferencial e interacional – emergentes das abordagens do discurso discutidas por Schiffrin (1994) e ilustrá-los a partir de trechos de uma interação ocorrida no PROCON da cidade mineira de Juiz de Fora. Como aporte teórico, além de Schiffrin (1994), referenciam-se os trabalhos de Reddy (2000[1979]) sobre a metáfora do conduto, de Clark (2000[1996]) acerca do uso da linguagem e as noções de contexto de Ribeiro e Pereira (2002). As análises apontam que uma abordagem interacional da comunicação permite-nos compreender tal fenômeno de maneira mais clara, considerando não apenas o código, mas todas as semioses que o compõe.

**PALAVRAS-CHAVE:** Modelo do Código, Modelo Inferencial, Modelo Interacional, PROCON.

## Introdução

O presente trabalho tem por objetivo apresentar e discutir os modelos de comunicação emergentes de abordagens do discurso apresentados por Schiffrin (1994) – modelo do código, modelo inferencial e modelo interacional – e ilustrá-los a partir de exemplos extraídos de uma interação ocorrida no PROCON da cidade mineira de Juiz de Fora, anotada pelo grupo de pesquisa da professora Dra. Sonia Bittencourt Silveira, na Universidade Federal de Juiz de Fora.

Para tanto, referencia-se, além dos pressupostos de Schiffrin (1994), o trabalho de Reddy (2000 [1979]) acerca de “nossa linguagem sobre a linguagem”, em que o autor discute e analisa a forma como concebemos e enquadramos a comunicação humana em nossa linguagem; as propostas de Clark (2000[1996]) a respeito do uso da linguagem, como ela se configura, apresenta-se socialmente e a quais âmbitos se relacionam; e também as noções de contexto encontradas em Ribeiro e Pereira (2002).

Iniciamos apresentando os aspectos em que comumente divide-se a comunicação (seção 1). Em seguida, passamos aos modelos de comunicação propriamente ditos (seção 2). Por fim, concluímos (seção 3).

---

<sup>1</sup> Trabalho orientado Prof<sup>a</sup>. Dr.<sup>a</sup> Sonia Bittencourt Silveira no Programa de Pós-graduação em Linguística da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF).

<sup>2</sup> Mestrando em Linguística pela UFJF.

## 1. Aspectos da comunicação

Schiffrin (1994) propõe que a comunicação organiza-se em quatro aspectos – participantes, mensagem, meio e intersubjetividade –, sobre os quais os diversos modelos comunicacionais diferenciam-se na maneira de concebê-los e relacioná-los. Olhemos rapidamente para cada um desses elementos.

Os *participantes*, naturalmente, são aqueles que se comunicam, aqueles que, de certa forma, encontram-se nas “extremidades” da comunicação. A maneira de se conceber os participantes (seja como emissor/receptor, como falante/ouvinte ou como personagens da interação portadores de suas próprias identidades sociais – médico, paciente, patrão, empregado etc.) trará conseqüências para a maneira como o modelo tratará o processo comunicativo. Por exemplo, ao postular-se as “pontas” do processo de comunicação como emissor e receptor, enfatiza-se o aspecto da “transmissão”, por meio da qual uma mensagem é criada em uma das “pontas” do processo e enviada ao outro extremo por meio de um canal.

A *mensagem* é algo que, durante o ato de comunicação, uma pessoa torna disponível a outra, algo do qual pressupõe que esse outro ainda não tem conhecimento. De acordo com o modelo de comunicação, a mensagem pode ser vista como dependente do código e/ou dependente do contexto.

O *meio de comunicação* é o que possibilita a produção e a interpretação da mensagem. Algumas abordagens o encaram como se fosse a própria língua envolvida no processo comunicativo, contudo alguns estudiosos consideram não apenas a língua o meio pelo qual a comunicação se realiza, mas também canais não verbais, como gestos, expressões faciais e outras semioses não verbais.

Por fim, a *intersubjetividade* é um conceito extremamente complexo que se relaciona com o conhecimento partilhado ou experiência dos participantes envolvidos na comunicação. Tendo em vista que para comunicarem-se as pessoas precisam compartilhar certos conhecimentos e que um dos principais propósitos da comunicação é a troca de informações de uma pessoa para a outra, podemos assumir que a intersubjetividade tem um duplo papel: ela tanto possibilita a comunicação como é alcançada pela comunicação (Schiffrin, 1994:390). Conforme veremos, existem modelos de comunicação em que a intersubjetividade tem maior ou menor penetração.

Finalizada nossa breve apresentação dos aspectos da comunicação, passamos aos modelos.

## **2. Modelos de comunicação**

Nesta seção, apresentaremos os três modelos comunicacionais tratados por Schiffrin (1994:386-405), conforme anunciado à introdução do presente trabalho. Iniciaremos, tal como a autora, pelo modelo do código, em seguida passaremos para o modelo inferencial e, finalizando, o modelo interacional.

Tendo vista questões espaciais, não nos ateremos à forma como cada modelo emerge dentro das abordagens do discurso. Citá-las-emos apenas quando necessário. Nosso foco aqui é o tratamento que cada um dos modelos de comunicação oferece aos quatro aspectos apresentados acima e a forma como tais modelos permitem-nos enquadrar a comunicação humana.

### **2.1 Modelo do código**

Para o modelo do código, a comunicação é uma forma de as pessoas acessarem os pensamentos umas das outras.

Nesse modelo, o emissor assume um papel central. De acordo com Schiffrin (1994:391), em tal modelo, o emissor tem três funções principais. Primeiramente, internamente representa uma proposição (chamemos isso de “pensamento”) a qual pretende tornar acessível à outra pessoa. Depois, transforma esse “pensamento” em um conjunto de sinais acessíveis mutuamente identificáveis (elocuições em um código comum aos participantes). Por fim, transmite tal pensamento (uma transmissão permitida pela conversão do pensamento sinais derivados do código) para um determinado receptor, que então reconstrói os mesmos processos para decodificar o sinal, retirar a mensagem e, assim, acessar o pensamento do emissor.

Dessa forma, as mensagens são restritas a apenas os pensamentos que o falante pretende comunicar, isto é, a intenção de comunicar um pensamento, e a intersubjetividade tem um papel crucial: não apenas é o objetivo da comunicação se alcançar uma mensagem compartilhada, também o processo pelo qual tal objetivo é atingido apóia-se sobre a existência anterior e o uso de um código em comum, ou seja, em unidades, regras etc. compartilhadas.

Tal modelo é extremamente fixado na cultura ocidental. Reddy (2000[1979]:05-47) mostra-nos que a maior parte (70%) das expressões, em língua inglesa, utilizadas para caracterizar o processo comunicativo refletem esse modelo. O autor identificou que tais

expressões caracterizam-se pela seguinte metáfora (denominada metáfora do conduto ou do canal): IDÉIAS (OU SIGNIFICADOS) SÃO OBJETOS, EXPRESSÕES LINGÜÍSTICAS SÃO RECIPIENTES e COMUNICAÇÃO É ENVIAR.

Assim, usando a explanação de Lakoff e Johnson (2002[1980]:54), “*O falante coloca idéias (objetos) dentro de palavras (recipientes) e as envia (através de um canal) para um ouvinte que retira as idéias-objetos das palavras recipientes*”.

Consideremos o fragmento abaixo, extraído de audiência de conciliação, realizada no PROCON da cidade mineira de Juiz de Fora. Nesta interação, à qual usaremos para ilustrar como os diferentes modelos enquadram a comunicação, temos como participantes: Lucas (o reclamante, sentiu-se coagido a adquirir um seguro para conseguir um empréstimo e então recorreu ao PROCON), Rui (o gerente do banco reclamado), Ana (a mediadora da conciliação) e Bruna (a coordenadora da unidade do citado PROCON). No anexo, encontram-se as normas de transcrição usadas para se transcreverem os dados utilizados.

28	Rui:	> o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
29	Ana:	[então ele veio ] ao procon nos questionar,
30		porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele não- não tá interessado
31		no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro,
32		pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o
33		levou ao banco. [entendeu?]
34	Rui:	[ é, o: ] o que eu tenho pra dizer a você, é o
35		seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos um relato do procon,
36		(0,5) tá? Tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é
37		operação casada. (0,5) acho que todas as instituições financeiras, hoje,
38		tem os seus produtos a oferecer.=
39	Ana:	=humhum.=
40	Rui:	=ta? Todas.=
41	Ana:	=humhum.=

Acareação Banco Sul (p.1)

Considerando o modelo do código, é necessário que apreciemos as unidades do discurso sem olharmos para o que está além do código, interessa-nos apenas aquilo que o código elucidada. Essa restrição dificulta-nos entender o trecho da conversa, uma vez que Ana trata de um evento (l.29-33) e, mesmo sem informar maiores detalhes sobre como, quando e onde esse ocorreu, Rui é capaz de identificá-lo. Rui tem acesso a essas informações através de pistas contextuais – como o porquê de estar em tal lugar, o que se faz em tal lugar etc. –, as quais não é o código em si que as aclaram.

Há também de se levar em conta que, nesse modelo, o sentido que é proposto está totalmente a cargo do emissor, é apenas a sua mente que constitui a proposição a respeito de algo. Contudo, não é o que percebemos no trecho acima: Ana (l.29-33) procura caracterizar

que o que Lucas vivenciou seja uma operação casada, porém Rui rejeita que isso seja tratado como operação casada, propondo um novo sentido para isso – uma oferta de produtos. Em outras linhas, o que ocorre é o conflito a respeito do que se passou com Lucas, a negociação, a co-construção de tal sentido.

Tais considerações indicam-nos que o modelo de comunicação do código, mesmo vastamente embasado pelo senso comum (cf. expressões da metáfora do conduto, Reddy, 1979), não é um modelo capaz de explicar a comunicação em todas as circunstâncias em que nos comunicamos uns com os outros. Nas palavras de Lakoff e Johnson (2002[1980]:55),

*“Essa é a maneira tão convencionalizada de se pensar sobre a linguagem que fica difícil imaginar que esse modo de pensar não possa corresponder à realidade. Mas, se olharmos as implicações da metáfora do canal, poderemos compreender algumas das formas por meio das quais ela mascara aspectos do processo comunicativo.*

*Em primeiro lugar, umas das partes da metáfora do canal, isto é, EXPRESSÕES LINGÜÍSTICAS SÃO RECIPIENTES DE SIGNIFICADOS, implica que palavras e sentenças tenham significado em si mesmas, independentemente de qualquer contexto ou falante. Um outro aspecto dessa metáfora, ou seja, SIGNIFICADOS SÃO OBJETOS, implica que significados tenham uma existência independentemente de pessoas e contextos. A parte da metáfora EXPRESSÕES LINGÜÍSTICAS SÃO RECIPIENTES DE SIGNIFICADOS implica que palavras (e sentenças) tenham significados também independentes de contextos e falantes.”*

Tendo-se em vista a análise acima e as palavras dos teóricos, pode-se afirmar que o código lingüístico é insuficiente ao processo de comunicação. Múltiplas semioses concorrem e fornecem pistas para que possamos nos orientar em relação ao que está sendo negociado em uma dada interação. Além disso, não há como responsabilizar apenas um lado (no caso o emissor) por todo o sentido que é posto em “jogo” em uma conversa, afinal somente através do retorno (*feedback*) do interlocutor (seja através de informações verbais ou não-verbais – gestos, expressões faciais, movimentos corporais etc.) é que aquele que disse alguma coisa vai poder estabelecer estratégias de se chegar a um sentido comum com quem interage. Em outras palavras, os sentidos em uma interação são co-construídos, eles não estão prontos nos pensamentos dos participantes, eles são negociados no fluxo da conversa e ambos os participantes são responsáveis pelos sentidos que emergem numa dada interação.

## **2.2 Modelo Inferencial**

O modelo inferencial está extremamente ligado às idéias de Grice e, portanto, não há como desvencilhá-lo da abordagem que esse filósofo faz do discurso.

Conforme apresentado na seção anterior, o modelo de comunicação do código foca apenas naqueles pensamentos que o emissor pretende transmitir. Um conjunto de intenções

um tanto mais restritas, e diferentemente definidas, figura no tipo de sentido pertinente à comunicação no modelo inferencial e criticamente tais intenções não estão diretamente vinculadas a proposições ou pensamentos *per se* (Schiffrin, 1994:393). Tendo então os trabalhos de Grice (1957, 1968, *apud* Schiffrin, 1994:393)<sup>3</sup> como referência, pode-se criar a figura de um comunicador cuja função primária é exibir intenções. De acordo com Schiffrin (1994: 393), a visão de Grice a respeito da comunicação envolve três tipos intenções:

- (a) Uma elocução X do falante (S) produz certa resposta (r) em certo ouvinte (A).
- (b) O ouvinte (A) tem que reconhecer a intenção (a) do falante (S).
- (c) O reconhecimento do ouvinte (A) da intenção (a) do falante (S) funciona como a mínima parte do pensamento do ouvinte (A) para a resposta (r) do ouvinte.

Para Grice, apenas quando as três funções estão ativadas que um indivíduo está agindo como um comunicador e só há comunicação quando as três intenções são realizadas. Assim, o iniciador da comunicação é aquele que transmite intenções e não pensamentos, como propõe o Modelo do Código.

Embora o reconhecimento de intenções não esteja limitado ao reconhecimento da informação referencial apenas, o modelo inferencial não pode ser considerado um grande modelo dialógico, pois quem fala é ainda sempre responsável em estabelecer o sentido e, qualquer problema no estabelecimento de tal sentido, é de responsabilidade do ouvinte – que deve construir com precisão as implicaturas. Além disso, pode-se considerar que esse modelo também é, em parte, dependente do código, já que o cálculo das implicaturas está diretamente ligado ao chamado sentido literal, veiculado unicamente pelo código lingüístico. Assim, é a partir do reconhecimento do Princípio de Cooperação e da análise de possíveis transgressões que o significado literal da sentença/ato de fala poderá fazer das máximas conversacionais (quantidade, qualidade, relação e modo) que se calculam as implicaturas.

Dessa forma, apesar de se ter mudado o ponto de vista da mensagem de “pensamentos” para “intenções” e expandido um pouco o meio – do “código” para “código *mais* princípios comunicativos” –, a intersubjetividade ainda tem uma forte presença nesse modelo comunicacional. Nas palavras de Schiffrin (1994:395),

*“Primeiramente, o objetivo da comunicação é alcançar a intersubjetividade, i.e. alguém reconhecer as intenções de outro. Em segundo lugar, a intersubjetividade é alcançada através de um processo em que o reconhecimento de intenções por parte do destinatário reflete a manifestação das intenções do comunicador. Finalmente, os procedimentos para se alcançar a*

---

<sup>3</sup> GRICE, H. P. Meaning. **Philosophical review**, 66, 1957.

GRICE, H.P. Utterer's meaning, sentence meaning and word meaning. **Foundations of Language**, 4. 225-242, 1968.

*intersubjetividade são baseados em um conhecimento prévio: as pessoas compartilham o mesmo código como também compartilham os mesmos princípios de comunicação.*<sup>4</sup>

Valemo-nos de outros dois trechos da citada interação para ilustrar como o modelo inferencial compreende a comunicação:

	13 14	Ana:	você: ela deu a entender , que se você não fizesse o seguro, ela não libera [não]=
	15	Lucas:	[ é ]
	16	Ana:	[libera] ria [o: o]
	17	Lucas:	[ é é ] [é é ] deu a entender que sim. ( ) aí vai ficar difícil, então.
	18	Rui:	Quais são os valores da parcela?

Acareação Banco Sul (p.3)

Para uma análise de tal exemplo na perspectiva do modelo inferencial, deparamo-nos logo de princípio com algo problemático: uma unidade analítica limitada, o ato de fala. Não há como precisar o que se comunica considerando-se apenas uma sentença/ato de fala, sem considerarmos o fluxo discursivo, a seqüência, é inclusive difícil de estabelecerem-se claramente conceitos-chaves a essa perspectiva como o próprio ato de fala e sua força ilocucionária, já que a reação do interlocutor esclarece o ato analisado.

No trecho acima, de tal perspectiva, Ana – comunicadora inicial –, ao ponderar o que está nas linhas 13 e 14, viola a máxima da quantidade, deixando apenas subentendido o que não seria liberado, e espera que Lucas – como vivenciador do evento em debate – complete o que deixou em aberto, fortalecendo a caracterização da “venda casada”. Entretanto, Lucas – recipiente de Ana – não reconhece a intenção de Ana e, com isso, não calcula, de princípio, a implicatura contida na elocução de Ana (l. 15), respondendo apenas “sim”. Com isso, Ana (l.16) insiste e Lucas, enfim, reconhece sua intenção, calcula a implicatura contida em sua elocução e responde o que ela esperava (l. 17).

Observemos também o trecho final da interação:

	35 36 37 38 39	Bruna:	=põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho externo) e diz pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se compromete em dentro de quinze dias também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? Relata tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.
	40	Rui:	obrigado.
	41	Lucas:	obrigado.

Acareação Banco Sul (p.4)

Nesse trecho, percebemos que, após as recomendações finais da coordenadora Bruna, tanto Rui quanto Lucas realizam atos expressivos (cf. Teoria dos Atos de Fala), ambos

<sup>4</sup> Tradução nossa.

realizam agradecimentos. Ponderando sobre trecho apenas tomando o ato de fala como unidade e sem considerar a situação de produção – *setting* (cf. o modelo SPEAKING, Hymes, 1972, *apud* Ribeiro e Pereira, 2002)<sup>5</sup> –, não seria possível supor o porquê dos agradecimentos do reclamado e do reclamante.

Contudo, expandindo a unidade de análise e considerando ao menos o par que esses dois agradecimentos forma e levando em conta o contexto situacional em que a interação se dá, é possível argumentarmos que Rui, apesar de não ter conseguido impedir que a empresa que representa fosse obrigada a ressarcir Lucas, estaria agradecendo o alto nível em que a conciliação foi conduzida, uma vez que conversas em que interesses se chocam podem muitas vezes seguir por um caminho agressivo e hostil, e Lucas completa o par adjacente agradecimento-agradecimento (como em ambientes sociais é de bom tom que ocorra), respondendo ao agradecimento inicial de Rui expressando talvez sua gratidão para com o PROCON por tê-lo auxiliado e também para com o gerente da parte contrária pela falta de empecilhos em lhe devolver o que julgava seu de direito.

Como pudemos perceber, apesar de diferenciar-se do modelo do código no que diz respeito à dependência do código, o modelo inferencial ainda está preso a estruturas fixas da comunicação: o próprio código lingüístico e o princípio de cooperação. Todas as inferências são autorizadas em função dessas duas estruturas. Porém, como expomos na seção 2.1, quando tratamos do modelo do código, os sentidos não partem de um único pólo, eles são co-construídos por todos os participantes da interação. Por isso, o sentido de algo é arduamente discutido, negociado no decorrer da conversa. Não se trata de algo pronto e acabado que é enviado de um para outro indivíduo.

Passemos agora, por fim, ao modelo interacional.

### **2.3 Modelo Interacional**

O modelo interacional de comunicação muda essa visão da função dos participantes (de comunicador e destinatário) até aqui vistas e, conseqüentemente, de mensagem e meio. Tal modelo também dá menor ênfase ao princípio de intersubjetividade, tão caro aos dois modelos anteriores.

De acordo com Schiffrin (1994:397-398), esse modelo assume que o que fornece suporte à comunicação é o comportamento, independentemente, se já intencional ou não. Essa

---

<sup>5</sup> HYMES, D. Models of the interaction of language and social life, In: GUMPERS, J.; HYMES, D. (eds.). **Directions in Sociolinguistics: the ethnography of communication**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1972. p.35-71.



perspectiva reduz um pouco da responsabilidade do iniciador (aquele que revela a informação) no processo de comunicação, conseqüentemente aumentando a responsabilidade do receptor (aquele que presencia e interpreta a informação), uma vez que o comportamento de ambos gera exposição de informação. Esse equilíbrio de responsabilidades é o que diminui a função da intersubjetividade como algo *a priori*.

A comunicação ocorre independentemente de alguém expressar um pensamento ou uma intenção, ela ocorre quando alguém exhibe alguma informação, que não necessariamente precisa ser percebida por um ouvinte. Isso se deve ao fato de uma das propriedades mais básicas do comportamento é não ter lado oposto, ou seja, não existir não-comportamento. Atividade ou inatividade, palavras ou silêncio têm, todos, valor de mensagem (Watzlawick et al., 1967:48-49, *apud* Schiffrin, 1994:398)<sup>6</sup>.

Relacionado a isso, Goffman (1959, *apud* Schiffrin, 1994:398)<sup>7</sup> observou que em um processo comunicativo há dois tipos de informação em jogo: informação que é dada intencionalmente pelos participantes (*information given*) e a informação que é dada sem intenção (*information given-off*). E, independentemente de uma ser exposta pela vontade dos participantes e a outra não, ambas estão acessíveis a quem participa da interação.

Clark (2002[1996]:66), ao tratar do uso da linguagem como ação, observa algo parecido: “*Quando executamos uma ação, prevemos e até pretendemos muitas de suas conseqüências, mas algumas outras conseqüências simplesmente emergem. Ou seja, as ações têm dois produtos principais: produtos previstos e produtos emergentes*”.

Assim, podemos comunicar algo mesmo que não o queiramos comunicar. Nosso comportamento, nosso olhar, nossas expressões podem comunicar mensagens, mesmo que não as tenhamos realizado para comunicar algo.

Mas como tais significados não-intencionais – verbais e representacionais – são criados, uma vez que não se trata de um “vale-tudo”? Um ouvinte usa seu conhecimento de mundo para fazer inferências sobre sentidos sociais e expressivos de informações particulares as quais tem acesso (tanto para atitudes não-verbais, tal como o direcionamento do olhar, como para atitudes verbais, como convites). Entretanto, tal conhecimento pode ser convencionalizado (e.g., interpretações acerca do olhar são baseadas em convenções criadas social e culturalmente).

---

<sup>6</sup> WATZLAWICK, P.; BAVELAS, J.B; JACKON, D.D. **Pragmatics of human communication**: a study of interactional patterns, pathologies and paradoxes. New York: W. W. Norton & Company, 1967.

<sup>7</sup> GOFFMAN, E. **The Presentation of Self in Everyday Life**. New York: Anchor Books, 1959.

Na perspectiva do modelo interacional, o conhecimento baseado no código, tal como a interpretação de semioses não verbais, também deve ser situado, i.e., a interpretação da informação dependerá de como tal informação está situada. Com isso, temos que, ao contrário dos modelos anteriores (do código e inferencial), o modelo interacional é menos dependente do código e mais dependente do contexto. Tal como propõe Smith (1977:14-15, *apud* Schiffrin, 1994:400)<sup>8</sup>, por mais que uma análise parta dos sinais emitidos em um código, muitas outras origens de informação têm um efeito significativo no comportamento do destinatário e, assim sendo, expandir a descrição mínima para englobar essas outras origens é vital para o entendimento do processo comunicativo. Uma das possibilidades de expansão dessas informações é o que propõe o modelo contextual do SPEAKING de Dell Hymes (1972, *apud* Ribeiro e Pereira, 2002)<sup>9</sup>. As informações que os destinatários levam para a conversa – como seus conhecimentos de mundo, seus estados psicológicos etc. – também são informações relevantes para a comunicação.

Ao levarmos informações situadas para o processo comunicativo, podemos argumentar que uma elocução não é apenas uma resposta a uma informação comunicada por uma elocução anterior, mas também à situação em que esta primeira elocução está localizada ou à situação que tal elocução anterior ajudou a criar. Também ao assumir que dois tipos de informações podem ser comunicados, estamos, com efeito, estabelecendo duas origens para mensagens, designando, assim, uma função muito mais ativa ao destinatário. Uma na qual deverá encontrar sentido no comportamento situado do outro e tentar estabelecer múltiplas interpretações (referencial, emotiva, social) a qualquer informação que se torne disponível (Schiffrin, 1994:401). Esse equilíbrio de responsabilidades entre os participantes que o modelo interacional postula corrobora com a idéia de Clark (2002[1996]) de que “*o uso da linguagem é realmente uma forma de ação conjunta, que é aquela que é levada a cabo por um grupo de pessoas agindo em coordenação com a outra*” e não a soma de ações individuais.

Isso significa que a mensagem que é comunicada não precisa necessariamente tratar de pensamentos ou intenções: ela emerge da interação entre a informação intencional emitida por um ator e a informação não-intencional também emitida por um ator à medida que tais informações são situadas e o destinatário as interpreta.

Por fim, nesse modelo, o princípio de intersubjetividade tem um papel bem menos penetrante do que nos outros modelos, pois a comunicação existe independentemente de

---

<sup>8</sup> SMITH, W. **The behavior of communicating**. Cambridge: Harvard university Press, 1977.

<sup>9</sup> Vide nota 4.

haver conhecimento partilhado, ao contrário, o objetivo da comunicação é o destinatário conseguir interpretar a informação exposta, e o conhecimento de mundo do destinatário poder levá-lo a interpretar uma mensagem diferentemente do que era pretendido pelo produtor.

### 2.3.1 Um novo olhar

Retornemos aos exemplos anteriores, porém à luz do modelo interacional.

No primeiro trecho, pudemos perceber que, diferentemente do que colocamos acima, Rui compreende – e muito bem, diga-se de passagem – que Ana (1.29-33) tenta caracterizar a operação financeira de que Lucas participou como uma “venda casada” – em que para se adquirir um dado serviço, é necessário adquirir também um outro produto. Rui, na seqüência (1.34-38), não legitima esse sentido proposto por Ana e vai negociar com ela o sentido do que teria se passado com Lucas, visto que aceitar o sentido de Ana para o ocorrido é admitir que a empresa a qual representa cometeu um grave crime. Sintetizando, Ana e Rui co-constroem o sentido do que se passou com Lucas.

A interpretação de Rui e sua conseqüente resposta ao turno de Ana amparam-se numa profunda análise de “o que está acontecendo aqui e agora?” (cf. Goffman, 1974, *apud* Ribeiro e Pereira, 2002:50)<sup>10</sup> e não apenas do que foi enunciado verbalmente por Ana. Em outras palavras, Rui, ao interpretar o que Ana disse, levou em conta não apenas as informações dadas intencionalmente, mas também as informações transmitidas sem intenção, sentidos sociais e expressivos e as pistas de contextualização.

Em relação ao segundo exemplo – em que temos a quebra da máxima de quantidade por parte de Ana –, à luz do modelo interacional, o que há, ainda, é a co-construção do sentido do que teria se passado com Lucas: Ana busca o auxílio de Lucas – quem, de fato, viveu o “problema” – para autenticar sua versão dos fatos, procura dados empíricos para fortalecer sua argumentação e convencer Rui que sua versão está correta e a dele, equivocada.

Finalizando, em relação ao último exemplo – onde encontramos o par adjacente agradecimento-agradecimento – percebemos que mais uma vez o modelo interacional de comunicação é capaz de enquadrar perfeitamente essas trocas conversacionais. Nesse caso, considerando todas as informações em “jogo” e o contexto social e cultural em que os participantes se encontram, temos que esse par adjacente trata-se apenas de uma estratégia polida de se finalizar uma conversa. Talvez se os participantes Lucas e Rui, que proferem a palavra “obrigado”, quisessem de fato expressar agradecimento e gratidão em relação a

---

<sup>10</sup> GOFFMAN, E. **Frame analysis**. New York: Harper & Row, 1974.

alguém, usariam um agradecimento mais direto e personalizado, como “(Muito) obrigado, Ana” ou “Obrigado a vocês”, dentre outros. O obrigado aqui se assemelha a um “acabou”, é o fecho da conversa.

### **3. Considerações finais**

Conforme anunciado à introdução do presente trabalho foi objetivo nosso apresentar, discutir e ilustrar os modelos de comunicação emergentes das abordagens do discurso discutidas por Schiffrin (1994).

Para tanto, valemo-nos em nosso referencial teórico, além de Schiffrin (1994), os trabalhos de Reddy (2002[1979]) acerca da forma como caracterizamos em nossa linguagem a própria linguagem e de Clark (2002[1996]) sobre o uso da linguagem. O trabalho de Lakoff e Johnson (2002[1980]) auxiliou-nos tratar do modelo do código e a metáfora do conduto e o trabalho de Ribeiro e Pereira (2002) foi-nos muito caro ao tratar de contexto situacional.

Iniciamos falando sobre os aspectos da comunicação – participantes, mensagem, meio e intersubjetividade.

Em seguida, já falando dos modelos de comunicação, discutimos o modelo do código, e mostramos que esse, apesar de corroborado pelo senso comum (cf. Reddy, 2002[1979]), trata-se de um modelo comunicacional incapaz de evidenciar a co-construção do sentido e as múltiplas informações que estão presentes em uma interação.

Passamos a seguir para o modelo interacional, fortemente ligado à abordagem do discurso proposta por Grice e seu padrão analítico. Esse modelo, apesar de um passo à frente do modelo do código, por considerar não apenas o código, mas também princípios comunicacionais como fontes de informações, mostrou-se também incapaz de expor que os sentidos em uma interação são negociados pelos participantes, que esses emergem no fluxo da conversa, não chegam ao destinatário prontos e acabados, eles ganham sentido a partir do momento em que os participantes entram em um acordo sobre eles. Tal modelo ainda tem fontes de informações limitadas: o próprio código e o Princípio de Cooperação.

E, finalmente, abordamos o modelo interacional que, ao contrário dos outros dois modelos, é capaz de enquadrar a comunicação em suas mais restritas instâncias. Esse modelo, conforme vimos, contempla as mais diversas origens de informação (verbal e não-verbais) que compõem a conversa, além de elucidar a co-construção do sentido e, conseqüentemente, equilibrar as responsabilidades dos participantes no processo comunicativo.

Tendo em vista tais achados, argumentamos veementemente a favor da disseminação do modelo interacional de comunicação, para que possa substituir o modelo do código, tão enraizado em nosso senso comum, uma vez que, como alerta Reddy (2002[1979]:33),

*“do mesmo modo que a ‘renovação urbana’ confundiu os que estavam sendo encarregados do estabelecimento de políticas públicas, conforme abordado no trabalho abordado no trabalho de Schön, a metáfora do conduto está nos conduzindo a um beco sem saída, tecnológico e social. Esse beco sem saída são os sistemas de comunicação de massas acoplados com a negligência em massa dos sistemas internos, humanos, que são responsáveis por nove décimos do trabalho de comunicar. Pensamos que estamos ‘captando idéias em palavras’ e vertendo-as por um funil para o maior público na história do mundo. Porém, se não há idéias ‘dentro’ dessa inundação infinita de palavras, então tudo o que estamos fazendo   recontar o mito de Babel – centralizando-o dessa vez ao redor de uma torre de transmissão.”*

Por fim, não podemos deixar de ressaltar que as conclusões aqui obtidas acordam com a proposi o de Gumperz (1982)<sup>11</sup> acerca das pistas de contextualiza o na constru o do discurso e também com a postula o de Fauconnier (1994, 1997)<sup>12</sup> de que o código ling stico   insuficiente, ele apenas evoca, guia o sentido.

#### **Referências bibliográficas:**

- CLARK, H. O uso da linguagem. **Cadernos de Tradu o**, n.9, p. 49-71, jan-mar, 2000 [1996].
- LAKOFF, G; JOHNSON, M. A sistematicidade metafórica: realçando e encobrimdo. In: \_\_\_\_\_. **Metáforas da vida cotidiana**. Campinas: Mercado de Letras; São Paulo: Educ, 2002 [1980]. p.53-57.
- REDDY, M. A metáfora do conduto: um caso de conflito de enquadramento na nossa linguagem sobre a linguagem. **Cadernos de Tradu o**, n.9, p. 05-47, jan-mar, 2000 [1979].
- RIBEIRO, B. T.; PEREIRA, M. G. D. A no o de contexto na análise do discurso. **Veredas – Rev. Est. Ling.**, Juiz de Fora, v.6, n.2, p. 49-67, jul.-dez, 2002.
- SCHIFFRIN, D. Discourse analysis and models of communication. In: \_\_\_\_\_. **Approaches to discourse**. Oxford: Blackwell, 1994.

---

<sup>11</sup> GUMPERZ, John J. **Discourse strategies**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

<sup>12</sup> FAUCCONNIER, Giles. **Mappings in thought and language**. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.  
FAUCCONNIER, Giles. **Mental Spaces**. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

## ANEXO

Normas usadas na transcrição dos dados (cf. Sacks, Schegloff e Jefferson,1974; Atkinson e Heritage,1984).

Ocorrências	Sinais
...	pausas curtas – até o limite de 1.5 segundos
(3.0)	pausas que ultrapassam o limite de 1.5 segundos
[	início de sobreposição de fala
=	ausência de pausa entre a fala de dois falantes distintos
.	entonação descendente, indicando finalização do enunciado
,	entonação contínua, indicando prosseguimento da fala
?	enunciado com entonação de pergunta
::	prolongamento de vogais
–	corde na fala ou auto-interrupção
<u>Sublinhado</u>	acento ou ênfase no volume da voz
MAIÚSCULA	forte acento no volume da voz
“palavras”	trecho entre aspas indica fala relatada
Hhh	risos
th	estalar de língua
(( ))	comentários do analista
(palavras)	transcrição duvidosa
( )	transcrição impossível
°palavras°	trecho marcadamente mais suave ou devagar que o restante da fala ao redor
>palavras<	fala comprimida ou acelerada