



O PROCESSO SEMIÓTICO DE COMUNICAÇÃO

Sobre o Esquema de Comunicação de Ignácio Assis Silva

THE SEMIOTIC PROCESS OF COMMUNICATION

About the communication's scheme of Ignácio Assis Silva

Ana Cristina Fricke Matte

UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais

Resumo: Procurando estabelecer um patamar de leitura dinâmica do brilhante esquema de comunicação proposto por Ignácio Assis Silva em sua tese de doutorado, em 1972, este artigo propõe a leitura do esquema como processo, possibilitando sua aplicabilidade direta na análise de textos de qualquer espécie e trazendo, para o seio da semiótica de linha francesa, um ponto de apoio para a difícil questão da comunicação *in presentia*.

Palavras-chave: comunicação; semiótica; narrativa; chat; robô.

Abstract: In order to establish a level of dynamic reading of the brilliant scheme proposed by Ignacio Assis Silva in his doctoral thesis in 1972, this article proposes to read the scheme as a process, enabling its direct applicability in the analysis of texts of any kind and bringing, for within the semiotics of French line, a point of support for the difficult issue of communication *in presentia*.

Keywords: communication; semiotics; narrative; chat; robot.

Numa densa tese de lingüística defendida na USP em 1972, Ignácio Assis Silva, um dos maiores semioticistas brasileiros, apresentou um esquema de comunicação criado a partir do conhecido esquema de Jakobson (1969). Mais de 20 anos depois, esse esquema foi trazido a público por Diana Luz Pessoa de Barros, num livro de introdução à lingüística (FIORIN, 2002).

O esquema tem uma característica interessante, pois não permite uma visualização esquemática comum: ele pede a leitura de um processo de comunicação, por sua estrutura dinâmica e instável. É justamente esse dinamismo e essa instabilidade que fazem dele, para os semioticistas, um dos melhores, senão o melhor desenho dos elementos implicados na comunicação, durante ou depois de seu acontecimento. Assim define-se sua capacidade de criar um espaço de diálogo interdisciplinar, tão caro nos dias de hoje.

O que é texto? O texto é a mensagem? A maioria das propostas de esquemas de comunicação afirma que sim.

Se, como gostamos de afirmar à la Greimas, fora do texto não há salvação, então o processo de comunicação, em si, não é de interesse para a semiótica. No entanto, amplia-se o escopo de análise semiótica, com novos e variados objetos, que incluem situações de comunicação espontânea, tais como conversas faladas ou escritas (via internet). Não ousaríamos dizer que esses textos, por não terem a estabilidade de um romance ou uma notícia de jornal (ou um quadro, ou uma canção gravada num disco), não sejam textos passíveis de análise semiótica.

O esquema aqui analisado – e há que se questionar, sempre, esse cômodo nome de esquema – permite separar com clareza problemas relativos ao uso do código, à manifestação da mensagem em si e ao processo semiótico, especialmente focalizado no conteúdo. Embora hoje a semiótica atue com precisão também no plano da expressão, decidiu-se aqui adotar o adjetivo “semiótico” para designar o processo do plano do conteúdo, a fim de explorar ao máximo a potencialidade do esquema, procedente do tempo em que a semiótica ainda trabalhava principalmente com a narrativa. Mas, como será possível observar, essa estratégia não anula, de forma alguma, os recentes avanços da pesquisa semiótica.

Falamos acima na separação de três tipos de problemas relativos à comunicação, segundo o esquema de Silva. Um deles é a mensagem como soma de sinais, a manifestação, o plano da expressão. A primeira questão digna de nota é que o processo semiótico, segundo esse esquema, está totalmente separado da mensagem. Então, se tomamos esse esquema como ponto de partida para qualquer análise, o texto não é somente a mensagem, assim como o conteúdo não é o único problema pertinente, postura totalmente de acordo com as abordagens atuais da teoria, incluindo-se abordagens interdisciplinares.

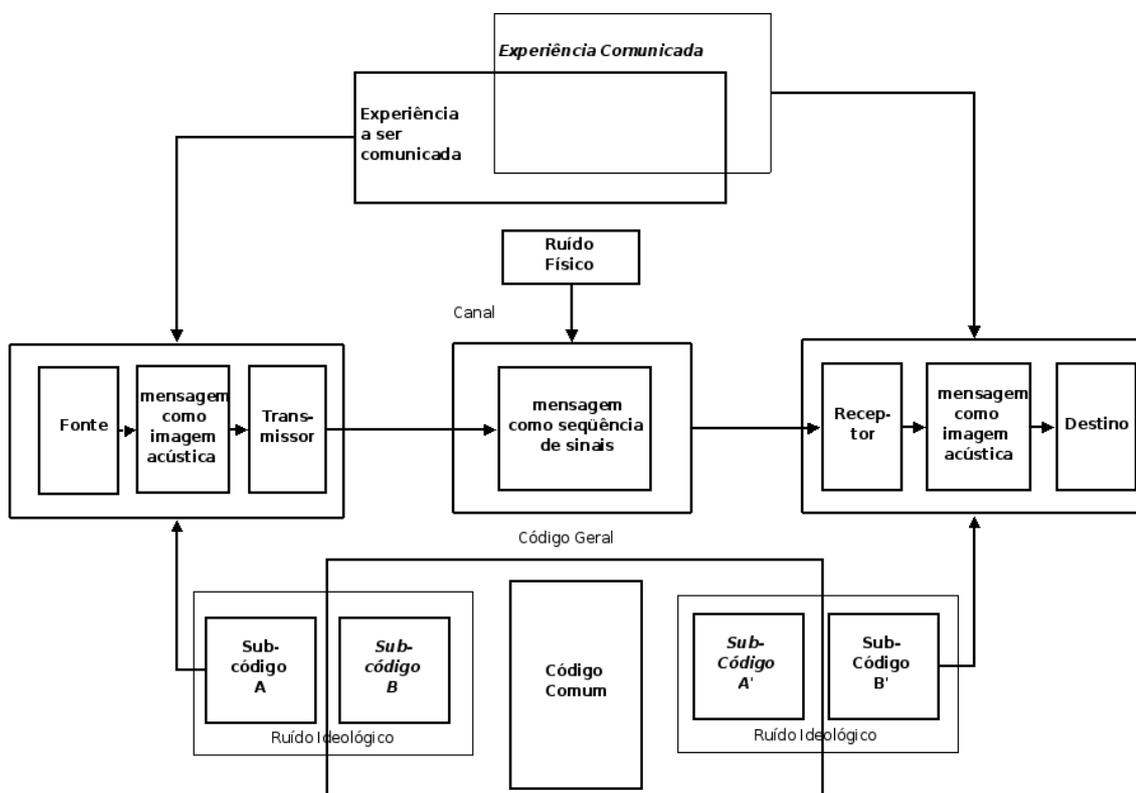


Ilustração I: Esquema de comunicação de Ignácio Silva.

Este é o esquema de Ignácio Assis Silva (ilustração I). A comunicação deixa de ser entre um remetente e um destinatário, e passa a ser entre um destinador e um destinatário. Modifica-se, de imediato, o sentido da palavra destinatário: em semiótica, o destinatário é um sujeito ativo na relação com outro sujeito. Para que haja uma relação entre remetente e destinatário, basta que o destinatário receba a mensagem, ou seja, trata-se somente de uma direção. Já a relação entre destinador e destinatário envolve fidedignidade, quadro de valores, ou seja, a relação depende de fatores que não são exclusivos da competência do destinador.

A mensagem continua central, o que é natural, já que a mensagem em si é a resultante do processo de semiose, de manifestação pela junção de um conteúdo com uma expressão. O código torna-se uma complexa relação entre expectativas. A experiência a ser comunicada deixa de ser totalmente comunicada. *Lacunae* e *ruídos* passam a fazer parte do processo, como veremos com mais vagar nos tópicos abaixo.

Para discorrer sobre essas questões, escolhemos apoiar a discussão teórica na análise de um objeto: uma conversa com um robô, na íntegra em anexo. A conversa foi realizada em 4 de abril de 2008, no site do Compet/Petrobrás¹. O robô foi criado para estimular conversas sobre preservação de recursos naturais, especialmente com crianças e adolescentes, mas já apresenta em seu banco de dados informações sobre outros assuntos, advindos da interação com milhares de usuários. Sugerimos a leitura do anexo antes de continuar a leitura do artigo propriamente dito.

A via da mensagem

A primeira questão digna de nota são as setas que aparecem no esquema de comunicação (ilustração I). A mensagem é a única via que tem direção única, do destinador ao destinatário. A maioria dos esquemas de comunicação restringe-se a essa via. Vemos, nesse esquema, destinador e destinatário serem compostos por, digamos, fases do processo de produção e recepção da mensagem.

O destinador é composto de *fonte*, *mensagem como imagem acústica* e *transmissor*. Há uma passagem da imanência (*fonte*) à manifestação (*transmissor*). O esquema fala em *mensagem como imagem acústica*, numa clara referência a Saussure (1969) e, claro, à linguagem verbal. Nosso objeto-exemplo é verbal, mas isso de modo algum significa que o esquema seja restrito a essa linguagem. A forma imanente do plano da expressão, que aparece no esquema definido em *mensagem como imagem acústica*, poderia ser facilmente reduzida a *mensagem como imagem*, no entanto pareceria estar vinculada exclusivamente à linguagem visual. Aqui *imagem* é uma projeção da forma da expressão: será *imagem acústica* no caso da fala, da música, da canção e será *imagem plástica* no caso das linguagens visuais.

No caso do nosso exemplo, essa projeção da forma da expressão de uma linguagem verbal será especificada pelo transmissor, que é a escrita, ou seja, a *imagem acústica* será codificada com símbolos visuais. Assim, segundo esse esquema, a escolha da substância da expressão é a fase final do processo de manifestação, que cria a *mensagem como seqüência de sinais*. Até mesmo a palavra *seqüência* deve ser assumida com uma certa cautela: muitas linguagens não são seqüenciais, como num quadro, numa escultura, numa vestimenta, numa lata de cerveja e até mesmo num jornal ou numa página de internet, em que temos hipertextos. Como não temos aqui o objetivo de recriar o esquema de Ignácio,

¹ <http://www.ed.compet.gov.br/converse.php>

adotamos a postura segundo a qual *seqüência* não significa, necessariamente, linearidade nem direção pré-definida, mas simplesmente *conjunto*.

No nosso exemplo isso não constitui um problema, já que se trata de um texto escrito sem figuras e sem hipertexto, mas ainda assim é importante frisar a idéia da *seqüência* como *conjunto* para não impedir a leitura do esquema para outros objetos linguageiros, como gostaria de dizer Ignácio Silva.

O destinatário faz o processo inverso com a *mensagem como seqüência de sinais*: o receptor abstrai a forma da expressão para obter a *mensagem como imagem acústica*, a qual, finalmente, está pronta para chegar a seu destino. Até aqui, pouca novidade.

Observemos mais atentamente o centro da via da mensagem: a *mensagem como seqüência de sinais* é feita dentro de um código, que será definido na via do código, e será transmitida por um canal físico, sujeito a ruído. Ora, estar sujeito a ruído parece uma obviedade inútil, mas é a grande contribuição de Silva para o esquema jakobsoniano. Canal e código já apareciam nele, ruído não. Lugar comum: ruído é aquilo que nós dispensamos, não tem importância para a mensagem. Mas acontece que o ruído é fundamental na comunicação. É mais simples começar com a fala. Não existe comunicação imune a ruído. No caso da fala, qualquer som ambiente funde-se com a onda sonora da fala antes de ser recebida pelo ouvido: sabemos disso e sabemos que devemos e como devemos separar a mensagem do ruído. Muito mais que isso: a fala pressupõe a existência de ruído a ponto de multiplicar acusticamente diferentes componentes para que, caso um deles seja suprimido pelo ruído, ainda haverá outros indicando o mesmo som lingüístico.

O conceito de *ruído* ganha uma dimensão e importância muito grandes para qualquer linguagem. Alguns exemplos de *ruídos*: num meio digital, a demora em abrir uma página, um erro de digitação; numa canção, a mistura da voz com os instrumentos prejudicando a compreensão da letra; num quadro, a pouca luminosidade; numa pintura no metrô, a velocidade do trem e as barras entre as janelas impedindo a visualização do todo; num manuscrito, a letra de difícil leitura; num livro, a letra pequena demais.

Mas porque o *ruído* seria tão importante? Porque é ele que marca a instabilidade da mensagem. E, sendo assim, é o *ruído* o responsável por indicar que a via da mensagem é uma via processual e dinâmica. A mensagem pode não chegar ao destinatário. Esse *ruído físico* pode desde passar despercebido até impedir completamente a comunicação. Passamos, então, a olhar para esse esquema como um processo dinâmico, no qual os componentes não são fixos, mas escalares, graduais e, até mesmo, passíveis de uma certa forma de medida relacional. Essa abordagem afeta, inclusive, os processos internos do destinador e do destinatário: cada um deles pressupõe a existência dessa instabilidade causada pelo ruído para, no caso do destinador, produzir mais pistas e, no caso do destinatário, entender a recorrência das pistas como elemento fundamental para a comunicação. Além disso, a transformação da *mensagem como seqüência de sinais* em *mensagem como imagem acústica* prevê a existência do *ruído*, em maior ou menor grau, e vai necessariamente implicar um filtro para realizar a transformação. Esse filtro não aparece no esquema, vamos deixá-lo como pressuposto. Trata-se de um filtro inteligente, que precisa identificar os possíveis ruídos para separá-los da mensagem propriamente dita.

No caso do nosso objeto-exemplo, poderíamos chamar de *ruído físico*, por exemplo, a falta de pontuação nas intervenções do “você”, provavelmente provocado pela rapidez na digitação. Ed escreve “línguas” sem acento – um *ruído físico* –, “você” responde “línguas” com acento. A falta de uso de maiúsculas em começo de frase, por “você”, também constitui um *ruído físico*, embora possa ser efeito do código usado em chats online, saindo, portanto, da via da mensagem. Nenhum desses *ruídos físicos* prejudica, no entanto, a

comunicação, nem a que se dá entre o robô e o “você”, nem a que se dá no ato da leitura do texto. Nem mesmo uma queda na conexão, ou sua lentidão, afetaram a conversa.

Os *ruídos* detectados, portanto, não afetaram a comunicação, mas é impossível negar que tenham existido.

A via do código

Depois de falar tanto em ruído, a primeira coisa que chama a atenção na via do código (ilustração I) é a presença duas vezes da expressão *ruído ideológico*. No entanto, é impossível compreendê-lo antes de destrinchar a rede de código e subcódigos presente nessa via.

A presença central de um *código comum* é imprescindível a qualquer comunicação, ponto pacífico em qualquer esquema de comunicação. O *código comum* aparece como uma entidade acima dos sujeitos, tal como a entidade Língua proposta por Saussure. No entanto, esse código comum aparece no esquema separando o destinador do destinatário. Essa entidade aparentemente fixa, interna mas isolada no processo, funciona como uma referência para os subcódigos, os quais são, na verdade, os grandes atores da relação entre destinador e destinatário na via do código.

O destinador possui um subcódigo A. No caso da escrita, trata-se de sua variante pessoal da língua. Variante regional e cultural, dependente de seu aprendizado e vivência da língua em sua vida. Uma variante única, portanto. Evidentemente a variante do destinatário é outra (subcódigo B'). Pode-se, no lugar de falar em variante pessoal, particular e única, generalizar essas variantes, considerando-se idade, sexo, região e classe social do destinador. Aliás, essa generalização é uma das formas recorrentes de lidarmos com essas diferenças, geralmente bem sucedida.

Em outras palavras, o destinador, ao enviar a mensagem para o destinatário, escolhe, dentro de seus conhecimentos de variantes languageiras (para não ficarmos somente no lingüístico), uma variante do código que é aquela que ele pressupõe seja a do destinatário; essa variante pressuposta pelo destinador aparece no esquema como A'. O inverso também ocorre: para que o destinatário possa interpretar a mensagem, escolhe uma variante que é aquela que pressupõe seja a do destinador, no caso B.

Evidentemente a possibilidade de haver discrepâncias entre A (subcódigo do destinador) e B (subcódigo que o destinatário pensa ser do destinador) e entre A' (subcódigo que o destinador pensa ser do destinatário) e B' (subcódigo do destinatário) é imensa e essa discrepância é altamente variável e podemos chamá-la *ruído ideológico*. Sentidos diferentes das palavras, do uso da sintaxe, valorização cultural de certos termos, dentre outros fatores, podem causar *ruídos ideológicos* que afetam mais ou menos a comunicação.

Mais uma vez o esquema é dinâmico: não existe um código imune, não existe uma relação direta dos actantes com o código comum, e o resultado dessa rede de subcódigos varia conforme o caso.

No caso do nosso exemplo, ambos – Ed e “você” – falam português do Brasil. Temos, portanto, o requisito mínimo: um código comum. Há um momento da conversa em que fica clara a diferença entre os subcódigos:

(1) *Você*: eu queria falar sobre linguagem

Ed: Sei falar apenas poucas coisas que me ensinaram em outras línguas. E você, que idiomas fala?

Você: não estou falando de língua, mas de linguagem

Ed : Não? Ah...

Diferenciar língua e linguagem faz muito sentido para nós, semioticistas, mas para Ed não tem sentido nenhum. Assim, a resposta do robô mostra que ele interpretou “eu queria falar sobre linguagem” como “eu queria falar sobre idiomas”, ou algo assim. Nesse caso, o *ruído ideológico* foi tanto que impediu a comunicação efetiva. O “você”, percebendo essa falha, mudou de assunto em seguida.

Cabe notar um outro aspecto importante do uso do esquema para análise de conversação: o papel de destinador e destinatário não é fixo. A cada mudança de turno há a respectiva troca de papéis.

A explicação “não estou falando de língua, mas de linguagem” mostra que, na conversação, cada um dos atores vai adaptando a forma de comunicação baseado, exatamente, na percepção dos *ruídos*. Assim, nem mesmo no decorrer de um único texto as intersecções permanecem iguais, constituindo um processo instável e permanentemente mutável. Os *ruídos* são portanto, também nessa via do código, fundamentais para o processo comunicativo.

A via da experiência

Via da experiência ou via semiótica ou via do conteúdo. Embora seu desenho seja o mais simples, é a parte que mais nos interessa. A experiência é o conteúdo da mensagem, seja qual for. O esquema mostra que não há uma sobreposição total entre a *experiência a ser comunicada* e a *experiência comunicada*. O que temos, de fato, é uma intersecção na qual uma parte da *experiência a ser comunicada* perde-se e uma parcela de informação inexistente na *experiência a ser comunicada* passa a constituir a *experiência comunicada*. Por que isso acontece? Porque essa diferença aparece como parte do processo comunicativo e não como uma exceção à regra?

Para manter a linha de raciocínio, vamos chamar essa diferença de *ruído semiótico*.

A semiótica é baseada em sistemas de pressuposições. Nem tudo precisa estar no texto, porque a base das relações em cada nível do percurso gerativo torna possível recuperar muitas informações não presentes no texto, simplesmente usando dos pressupostos lógicos. É por esse motivo que gosto de chamar o nível narrativo de coluna vertebral do texto: esse fenômeno da possível recuperação do não-dito depende, principalmente, das relações definidas no nível narrativo. Seu nível de abstração não é tanto que se espalhe pelo texto, como no nível fundamental e, por outro lado, seu nível de concretude não é tanto que permita identificar um determinado texto entre outros, como no nível discursivo.

Por exemplo, a primeira fala do robô Ed é uma manipulação:

(2) *Ed*: Olá! Que bom que você veio!! Meu nome é Ed, estou no site do CONPET para ajudar na preservação de energia e de outros recursos naturais. Sobre o que você quer conversar?

Ed é um destinador que procura fazer o destinatário “você” assumir o papel de sujeito numa troca de informações sobre um determinado assunto. Vários pressupostos fundamentam essa tentativa de manipulação. Basicamente podemos falar que essa manipulação está fundada num quadro de valores segundo o qual: a) simpatia é um valor positivo, b) ser bem vindo é um valor positivo, c) ajudar é um valor positivo e d) preservação dos recursos naturais é um valor positivo. Ele não diz que está no site para conversar, ele está

lá para “ajudar na preservação”. Ele logo se identifica com um “eu” que fica feliz em receber o “você” nesse lugar que, outro pressuposto, é o dele (foi o “você” quem veio).

A pressuposição desse quadro de valores permite o sucesso da manipulação caso o destinatário se identifique com ele. No entanto, a pergunta “Sobre o que você quer conversar?” tem duas possíveis interpretações: se o destinatário fechar o contrato, ele vai restringir o leque da conversa ao tema proposto pelo destinador; caso contrário, ele sente-se à vontade para propor outros temas. Sugerir que é o destinatário quem escolhe é mais uma forma de persuadi-lo, mas é um risco que Ed prefere correr: o de ser forçado a falar sobre o que “não quer” (robôs por princípio não querem, eles devem, eles podem, eles sabem, mas não querem; voltaremos à questão mais adiante).

Vejamos a resposta dada por “você”:

(3) *Você*: oi, Ed, meu nome é Fulana.

O destinatário aceita pelo menos parte do contrato: identifica-se com os pressupostos (a) e (b) e responde identificando-se para o robô. Aqui temos uma primeira falha técnica na programação do Ed: ele não sabe trabalhar com nomes:

(4) *Ed*: Olá! Como você já deve saber o meu nome é Ed. Sobre o que quer conversar? Conversando a gente sempre ouve coisas que nos fazem pensar. Ainda ontem me disseram uma ótima: sem flora não tem fauna!

Falhas de programação são problemas aos quais humanos também estão sujeitos. Para escolher um único exemplo bem radical: tente desligar o telefone com educação e rapidamente ao receber uma ligação de um vendedor e verá o trabalho que isso vai dar, pois ele está programado para não te deixar desligar o telefone de forma alguma...

Assim como no caso do vendedor, que também recorre aos pressupostos (a) e (b) para iniciar suas conversas, Ed terá dificuldades em lidar com alguém que, embora esteja vinculado ao quadro de valores dos pressupostos (a) e (b), não está disposto a aceitar o contrato como um todo. Ed responde à apresentação de “você” repetindo duas informações que acabara de fornecer (seu nome e a pergunta “Sobre o que você quer conversar?”), incluindo em sua resposta um possível novo gancho para o tema que quer desenvolver. Ed, como muitas vezes o vendedor no telefone, deixa escapar assim uma pista problemática: os pressupostos (a) e (b) fazem parte daquilo que Ed acha que faz parte do quadro de valores do destinatário, mas não do seu próprio. Seu objetivo não é ser simpático nem receber bem o visitante, seu objetivo é catequizá-lo – essa palavra tem, sim, um valor pejorativo, escolhida justamente para mostrar uma falha na competência de Ed como destinador. Um interlocutor que tivesse fechado o contrato inicialmente proposto por Ed responderia com uma pergunta sobre meio ambiente ou discorreria sobre a expressão por ele proposta (“sem flora não há fauna”). “Você” respondeu diferente:

(5) *Você*: eu queria falar sobre linguagem

Ilustrando o esquema de Silva: Ed inicia a conversa baseado em, pelo menos, 4 pressupostos. Verifica que seu destinatário somente concordou com dois deles, então introduz outros: nesse quadro de valores a curiosidade (pressuposto “e”) é positiva, assim como a reflexão (f).

A análise toda poderia facilmente ser feita tomando-se sempre Ed como destinador e “você” como destinatário (para o esquema de comunicação), no entanto

perderíamos a possibilidade de entender a questão dos turnos de fala. “Você” também entra na conversa com um objetivo. No caso, como se pode notar pela leitura do texto como um todo, é testar a capacidade do robô de desenvolver uma conversa sobre outros assuntos. Quando o “você” mostra ter aceitado os pressupostos (a) e (b), trata-se de uma provocação: se Ed quer, de verdade, ser simpático e receber bem o “você”, ele vai aceitar falar de um assunto diferente do que propusera.

A primeira reação de Ed a essa provocação:

(6) *Ed*: Sei falar apenas poucas coisas que me ensinaram em outras linguas. E você, que idiomas fala?

É importante notar que Ed, de fato, aceitou a provocação e tornou-se ator dessa conversação. No entanto, aqui surge um outro conceito interessante advindo do esquema de Silva: as *lacunas*. A via semiótica trabalha necessariamente com *lacunas*. As *lacunas* são deixadas pelo destinador do esquema, pressupondo que o destinatário seja capaz de preenchê-las. Ao contar um filme que dura 2h, normalmente o fazemos em 15 minutos, no máximo. Mesmo que o fizéssemos em 2h, inúmeros detalhes seriam deixados de lado. Provavelmente levaríamos um ano para contar todos os detalhes como música, vestimentas, olhares, falas de um único filme de 2h.

Mas o que é deixado de lado? Aquilo que pressupomos que nosso destinatário seja capaz de preencher adequadamente. Essas *lacunas* aparecem em todo o percurso gerativo. Portanto, além dos pressupostos da narrativa (outro exemplo: se um sujeito age, é porque foi persuadido a fazê-lo), temos pressupostos semânticos (de conhecimento do sentido dos sinais) e contextuais (envolvendo a própria enunciação), constituintes dos níveis fundamental e discursivo.

O preenchimento dessas *lacunas* pelo destinatário é um requisito para a comunicação. Quanto maior a proximidade dos pressupostos deixados como tal pelo destinador e aqueles escolhidos pelo destinatário para preencher as *lacunas*, menor o *ruído semiótico*.

No caso do nosso exemplo, como já comentamos, existe uma discrepância semântica entre o sentido da palavra “linguagem” para Ed e para “você”, causando um *ruído ideológico*, mas essa discrepância também indica uma *lacuna* deixada por “você” e mal preenchida por Ed, causando um *ruído semiótico*: “você” sabe que “linguagem” tem vários sentidos, mas não especifica qual está usando, pressupondo erroneamente que Ed será capaz de escolher o certo.

(7) *Você*: não estou falando de língua, mas de linguagem
Ed: Não? Ah...

“Você” escolhe resolver o *ruído ideológico* no lugar de diminuir o *ruído semiótico*. Sua afirmação “não estou falando de língua, mas de linguagem” mantém como pressuposto que a *lacuna* seja facilmente preenchida, indicando a solução pela via do código exclusivamente. A resposta vaga do robô é uma pista sobre sua incapacidade de resolver esse *ruído ideológico* (do código), de modo que, mantido o *ruído semiótico* e o *ruído ideológico*, a comunicação chega a um impasse quase insolúvel.

Para manter a conversa, “você” prefere mudar de assunto:

(8) *Você*: você conversa com muita gente. sobre o que eles mais gostam de falar?

(9) *Ed*: Tenho conversado com muita gente mesmo. Tem hora que falo até com três ao mesmo tempo, mas agora estou só com você.

Que tipo de *ruído* está interferindo nessa conversa? Certamente não foi um *ruído físico*. Foi um *ruído ideológico*? Não. Não houve problema com o código. Como identificar a *lacuna* que não permitiu que a pergunta de “você” fosse respondida? Bom, a resposta fácil – e que não está errada – é que o robô está programado para responder à primeira frase/palavra que identificar no texto. Uma pessoa distraída poderia facilmente fazer o mesmo. No caso de Ed, a seqüência seguinte corrobora essa resposta:

(10) *Você*: ahhhhhh acho que não. conheço algumas pessoas que estão falando contigo agorinha mesmo

Ed : Como não?

Mas e do ponto de vista do esquema, na via semiótica? “Você” está propondo uma conversa em que busca saber assuntos diferentes que poderiam ser conversados com Ed. No entanto, para Ed, a conversa nesse chat deve versar sobre conservação de energia e recursos naturais, de modo que a pergunta “sobre o que eles mais gostam de falar?” é descabida. Quando uma parte do conteúdo não faz sentido, é natural (mesmo para esse robô, a despeito da aparente incongruência), que seja desconsiderado ou transformado. Funciona como mais uma *lacuna* semiótica, a qual o destinatário é incapaz de preencher, provocando uma maior diferença entre a *mensagem a ser comunicada* e a *mensagem comunicada* (ilustração I).

O texto contém outros exemplos de *ruído semiótico* provocado pelo não preenchimento ou mau preenchimento das *lacunas*, ou, num linguajar mais semiótico, pelo não compartilhamento dos pressupostos. Voltaremos a eles nos próximos tópicos.

Do esquema ao processo

Quem teve o privilégio de estudar com Ignácio Assis Silva muitas vezes o ouviu falar sobre como uma visão processual dos esquemas semióticos era a mais adequada. Esquema narrativo, quadrado semiótico, todos eles deveriam ser lidos dinamicamente, por sua força processual. Tarefa nem sempre fácil.

Esse seu esquema de comunicação, de mais ou menos 30 anos antes, no entanto, leva justamente a essa leitura processual. Em cada uma das três vias, não há uma medida fixa que defina seus componentes, os quais se comportam como engrenagens em movimento constante na produção do sentido. Todas elas estão sujeitas a descompassos que podem levar, no extremo, à ineficiência do processo comunicativo. Até mesmo o individual tem vez nesse processo, mesmo que, para fins de análise, seja melhor minimizar sua abordagem para evitar cair no buraco negro das suposições perceptivas de um “outro”, que sempre nos escapa um tanto.

Um ponto importante é a questão da mudança de turno na conversação. A percepção dos três tipos de ruído resulta num ajuste do destinatário ao tornar-se destinador, bem como do destinador ao voltar a ser destinador após duas trocas de turno. Assim, na conversação, esse ajuste é feito continuamente.

Um dos efeitos desse ajuste contínuo é a possibilidade de ruptura completa com a proposta original da conversação, sem que isso resulte num problema, já que é totalmente previsível pela própria instabilidade inerente ao processo. No entanto, em situações

nas quais existam restrições a essa instabilidade – como uma aula, uma consulta com um psicólogo ou a conversa com o Ed, por exemplo – essas rupturas podem reforçar o efeito dos ruídos presentes na comunicação.

Vejamos a parte final da conversa:

(11) *Você*: pois é. eu sei que teu assunto predileto é ecologia

Ed: Meu assunto predileto é como usar a energia de maneira eficiente, preservando os recursos naturais, mas posso conversar sobre qualquer outra coisa!

Você: tecnologia te interessa?

Ed: Tenho um interesse todo especial por formas alternativas de energia.

Você: ok, isso eu entendi. mas como você acha que a tecnologia se encaixa no problema?

Ed: Não acho nada, sou só um robô... Nenhum problema!

Você: tudo bem... um robô que não entende de tecnologia...

Ed: O que você não entendeu exatamente?

Você: eu entendi tudo... mas não tem problema. To indo. bjs

Ed: Então, sem problemas.

Você: tchau

Nesse momento as lacunas aumentam, ou seja, a intersecção entre *mensagem a ser comunicada* e *mensagem comunidade* diminui. Ed insiste no quadro inicial de valores, cujos pressupostos (c) e (d) não afetaram “você”. Lembra muito, novamente, as conversas com vendedores por telefone. “Você”, em seu turno, busca outro tema, possivelmente correlacionado com o tema proposto por Ed, mas sem sucesso. O aumento das lacunas diminui o interesse de “você” por manter a conversa.

Observe que, nesse momento, a performance do Sujeito-Ed está comprometida por uma carência modal: ele não sabe discorrer sobre tecnologia mesmo em formas alternativas de energia, embora tenha sido capaz de associar cada uma delas com tecnologias diferentes – pressuposto da proposta de “você” que deixa uma lacuna não preenchida por Ed. “Você”, por sua vez, mantém o papel de destinador na narrativa, um destinador ineficaz, pois o quadro de valores, no qual se encontram os assuntos de seu interesse, não é o mesmo quadro de valores que motiva Ed. Para que o destinador-“você” alcançasse seu objetivo de manter uma conversa com Ed sobre um tema diferente dos recursos naturais, ele deveria continuar ajustando o quadro de valores que pensa ser de Ed até conseguir a afinidade necessária.

As seis últimas falas são características de uma comunicação que falhou, mas podemos dizer que o robô foi mais competente no seu papel de sujeito do que “você” no seu papel de destinador. Lembremos que o pressuposto (a) – simpatia como valor positivo – também faz parte da manipulação promovida pelo destinador “você”. Ed corresponde a isso: como não sabe falar dos temas propostos, mantém a conversa focalizando essa premissa da simpatia. “Você”, portanto, ainda teria oportunidade de tentar novas estratégias, mas não tenta: sanciona negativamente o robô e desiste.

Essa sanção negativa, que aparece na ironia das falas finais de “você”, é uma forma de “você” mascarar a própria incompetência como destinador – e não deixa de ser irônico, por sua vez, que esse “você” seja também a autora desta análise. Observe que o esquema nos mostra que uma das competências fundamentais para um destinador é saber ajustar a manipulação conforme os ruídos na comunicação indiquem falhas na proposta, falhas exatamente na adequação entre aquilo que se quer comunicar e aquilo que está sendo comunicado.

Conclusão: a importância do ruído

O padrão ideal para um processo comunicativo, portanto, reside justamente na habilidade em lidar com a imperfeição do próprio processo, trazida à tona pelos ruídos mais ou menos observáveis. Quanto maior a habilidade do destinatador em perceber e solucionar os ruídos na comunicação, maior a possibilidade de sucesso.

O esquema de Silva traz para a cena da análise semiótica uma ferramenta importante no trato de textos, principalmente aqueles em que há mudança de turno, como conversas e fóruns, mas não restrita a eles. Trata-se de uma abordagem na qual os papéis actanciais e o quadro de valores podem mudar a qualquer momento. O ruído é a preciosa pista que motiva essas mudanças, todas elas feitas para obter sucesso na comunicação, dependendo dos interesses de cada um dos atores envolvidos.

Seria possível medir o ruído semiótico assim como medimos o ruído físico? Acreditamos que sim: é a análise semiótica que permite essa medida.

Referências Bibliográficas

FIORIN, J. L.(Org). **Introdução à Lingüística**. São Paulo: Contexto, 2002.

JAKOBSON, R. **Lingüística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1969.

SAUSSURE, F. de. **Curso de Lingüística Geral**. São Paulo: Cultrix/EDUSP, 1969.

SILVA, I. A. A deixis pessoal. Tese de doutoramento. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. São Paulo: USP, 1972.

<http://www.ed.conpet.gov.br/converse.php>. Acesso em 04 Abr. 2008

ANEXOS

Ed : Olá! Que bom que você veio!! Meu nome é Ed, estou no site do CONPET para ajudar na preservação de energia e de outros recursos naturais. Sobre o que você quer conversar?

Você: oi, Ed, meu nome é Fulana.

Ed : Olá! Como você já deve saber o meu nome é Ed. Sobre o que quer conversar? Conversando a gente sempre ouve coisas que nos fazem pensar. Ainda ontem me disseram uma ótima: sem flora não tem fauna!

Você: eu queria falar sobre linguagem

Ed : Sei falar apenas poucas coisas que me ensinaram em outras linguas. E você, que idiomas fala?

Você: não estou falando de língua, mas de linguagem

Ed : Não? Ah...

Você: você conversa com muita gente. sobre o que eles mais gostam de falar?

Ed : Tenho conversado com muita gente mesmo. Tem hora que falo até com três ao mesmo tempo, mas agora estou só com você.

Você: ahhhhhh acho que não. conheço algumas pessoas que estão falando contigo agorinha mesmo

Ed : Como não?

Você: já disse: sei de outras pessoas que também estão falando contigo

Ed : Diversas pessoas.

Você: pois é. eu sei que teu assunto predileto é ecologia

Ed : Meu assunto predileto é como usar a energia de maneira eficiente, preservando os recursos naturais, mas posso conversar sobre qualquer outra coisa!

Você: tecnologia te interessa?

Ed : Tenho um interesse todo especial por formas alternativas de energia.

Você: ok, isso eu entendi. mas como você acha que a tecnologia se encaixa no problema?

Ed : Não acho nada, sou só um robô... Nenhum problema!

Você: tudo bem... um robô que não entende de tecnologia...

Ed : O que você não entendeu exatamente?

Você: eu entendi tudo... mas não tem problema. To indo. bjs

Ed : Então, sem problemas.

Você: tchau.