

Pragmática e Funções da linguagem, e Atos da Fala na consolidação de uma Escuta Ativa

Um dos requisitos para levar a cabo um processo de mediação é o da «escuta ativa». Sem ela, não nos será possível compreender o que não é dito, mas que condiciona o relacionamento entre as partes.

Não posso, por isso, deixar de pensar em que medida é que conceitos como meta comunicação, signo, função apelativa ou atos ilocutórios, poderão ajudar o mediador a desenvolver mais eficazmente a sua função.

Desenvolver a síntese «o que se diz – que se quer dizer com isso – que expressa» é o propósito deste ensaio, que se apoia nos estudos sobre a Pragmática e Funções da Linguagem, e Atos de Fala, terminando com a análise de um caso prático.

Palavras-chave: atos de fala, funções da linguagem, pragmática da linguagem, signo, semiótica.

A Pragmática da Linguagem

Em 1967, Paul Watzlawick, Janet Beavin e Don Jackson publicam a obra *Pragmatics of Human Communication, a study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*, que estuda os efeitos dos comportamentos na comunicação humana, num tempo em que os códigos gramaticais e sintáticos da comunicação verbal não estavam ainda formalizados.

A comunicação é condição essencial para a vida humana e correspondente ordem social. Também é óbvio que, desde o início da sua existência, o ser humano está envolvido num processo complexo de aquisição de regras de comunicação sem, contudo, ter a mínima noção em que é que consiste este corpo de regras da comunicação humana.

Os autores e investigadores no Mental Research Institute, em Palo Alto, na Califórnia, consideraram que este corpo de regras poderia ser definido por cinco axiomas, existentes sempre que dois indivíduos comunicam com sucesso, salvaguardando que a falta de um deles poderia comprometer o sucesso da comunicação interpessoal.

O primeiro axioma remete para a impossibilidade da não comunicação. Com efeito, há uma propriedade básica do significado |comportamento|: não encontramos antónimo. Ou seja, não existe |não comportamento|, ou - de uma forma mais simples -, ninguém pode *não* comportar-se.

Now, if it is accepted that all behavior in an interactional situation has message value, i.e., is communication, it follows that no matter how one may try, one cannot *not* communicate. Activity or inactivity, words or silence all have message value: they influence others and these others, in turn,

cannot *not* respond to these communications and are thus themselves communicating.
(WATZLAWICK, 1967, pp 48-49)

Não dialogar intencionalmente ou não dar conta da presença do outro não são exceções ao que afirmam os autores.

A pessoa que come ao balcão de uma cervejaria apinhada de adeptos de futebol, que celebram a vitória da sua equipa, e olha em frente – o momento da comensalidade caracteriza-se por ser um fato social¹ - ou o passageiro do metropolitano que se senta de olhos fechados, dizem-nos, comunicam-nos, que não pretendem falar com ninguém, ou que alguém fale com eles. Normalmente, os outros recebem a mensagem, interpretam-na, deixando-os sozinhos. *This, obviously, is just as much an interchange of communication as an animated discussion.*
(WATZLAWICK, 1967, p. 49)

O segundo axioma postula que toda a comunicação tem um aspeto de conteúdo e de relação, em que a última classifica a primeira e é, por isso, um processo de meta comunicação.

Toda a comunicação implica um compromisso, o qual define o tipo de relação. Por outras palavras, a comunicação não só conduz informação, mas - ao mesmo tempo – impõe comportamentos.

Following Bateson (*I32*, pp. 179-fh), these two operations have come to be known as the «report» and the «command» aspects, respectively, of any communication.

Bateson exemplifies these two aspects by means of a physiological analogy: *let A, B, and C be a linear chain of neurons. Then the firing of a neuron B is both a «report» that neuron A has fired and a «command» for neuron C to fire.*

The report aspect of a message conveys information and is, therefore, synonymous in human communication with a *content* of the message. It may be about anything that is communicable regardless of whether the particular information is true or false, valid, invalid, or undecidable. The command aspect, on the other hand, refers to what sort of a message it is to be taken as, and, therefore, ultimately to the *relationship* between communicants.

All such relationship statements are about one or several of the following assertions: «This is how I see myself... this is how I see you... this is how I see you seeing me " and so forth in theoretically infinite regress. Thus, for instance, the messages "It is important to release the clutch

¹ Para Durkheim (*As Regras do Método Sociológico*, 1895), a vida social não se mostra propriamente nos comportamentos individuais, mas nos comportamentos sociais, isto é, nos comportamentos em que está em causa a interação das pessoas umas com as outras. Como a propósito dizia Durkheim, tal como não são os elementos químicos que formam a célula, mas a interação entre eles, que explica a vida celular, assim também não são os indivíduos, mas a interação entre eles que explica a vida social. É por isso que, por mais que nos debrucemos sobre os comportamentos das pessoas, nunca conseguiremos entender o seu sentido ou a sua razão de ser se não conseguirmos averiguar quais os comportamentos que os desencadearam e quais os comportamentos que eles desencadeiam.

gradually and smoothly" and "Just let the clutch go, it'll ruin the transmission in no time" have approximately the same information content (report aspect), but they obviously define very different relationships. (WATZLAWICK, 1967, pp 51-52)

Os avanços do conhecimento promovidos pela psicologia dizem-nos que as relações raramente são definidas deliberadamente ou em plena consciência. De fato, parece que quanto mais espontânea e «saudável» é uma relação, mais os aspetos da comunicação residem no conteúdo. Pelo contrário, uma relação «doentia» é caracterizada por uma luta constante acerca da natureza do relacionamento, em que os conteúdos da comunicação gradualmente se tornam menos importantes. Raramente nos lembramos de que um diálogo é uma atividade tipo *teu-meu-nosso*, procurando esclarecer o que é importante para cada participante e porquê. (LITTLEJOHN, 2001, p.26)

A capacidade para meta comunicarmos não só é uma condição *sine qua non* para o sucesso da comunicação, mas está intimamente ligada ao problema do *eu* e do *outro*. As mensagens escritas oferecem elevados níveis de ambiguidade meta comunicacional.

Imagine-se um aviso num restaurante com o seguinte texto: «Se pensa que os nossos empregados são mal-educados experimente falar com o gerente». As eventuais faltas de aspetos relacionais que classifiquem o conteúdo da frase tornaram-na ambígua, complicando a comunicação.

O terceiro axioma diz-nos que a natureza de uma relação está dependente da pontuação das seqüências comunicacionais entre os comunicantes.

Para um observador, a comunicação interpessoal pode ser vista como uma seqüência ininterrupta de interações. Contudo, para os participantes na interação ela é pontuada por uma seqüência de acontecimentos.

A given item of A's behavior is a stimulus insofar as it is followed by an item contributed by B and that by another item contributed by A. But insofar as A's item is sandwiched between two items contributed by B, it is a response. Similarly A's item is a reinforcement insofar as it follows an item contributed by B. The ongoing interchanges, then, which we are here discussing, constitute a chain of overlapping triadic links, each of which is comparable to a stimulus-response-reinforcement sequence. We can take any triad of our interchange and see it as a single trial in a stimulus-response learning experiment.

If we look at the conventional learning experiments from this point of view, we observe at once that repeated trials amount to a differentiation of relationship between the two organisms concerned-the experimenter and his subject. The sequence of trials is so punctuated that it is always the experimenter who seems to provide the "stimuli" and the "reinforcements," while the subject provides the "responses." These words are here deliberately put in quotation marks because the role definitions are in fact only created by the willingness of the organisms to accept the system of punctuation. The "reality" of the role definitions is only of the same order as the reality of a bat on a

Rorschach card-a more or less over-determined creation of the perceptive process. The rat who said "I have got my experimenter trained. Each time I press the lever he gives me food" was declining to accept the punctuation of the sequence which the experimenter was seeking to impose.

It is still true, however, that in a long sequence of interchange, the organisms concerned- especially if these be people- will in fact punctuate the sequence so that it will appear that one or the other has initiative, dominance, dependency or the like. That is, they will set up between them patterns of interchange (about which they may or may not be in agreement) and these patterns will in fact be rules of contingency regarding the exchange of reinforcement. While rats are too nice to re-label, some psychiatric patients are not, and provide psychological trauma for the therapist. (WATZLAWICK, 1967, pp 54-56)

O desacordo quanto à pontuação da sequência de acontecimentos é a base de incontáveis conflitos. Imagine-se um casal em que um dos elementos recusa passivamente as observações do outro elemento, que é muito crítico relativamente a si. O primeiro explicará a sua posição como uma defesa contra as acusações e o segundo dirá que critica devido à passividade do primeiro, criando-se uma rotina conflituosa, sendo certo que o problema reside na meta comunicação.

And yet the problem lies primarily in an area already frequently mentioned: their inability to metacommunicate about their respective patterning of their interaction. This interaction is of an oscillatory yes-no-yes-no-yes nature which theoretically can go on *ad infinitum* and almost invariably is accompanied, as we shall see later, by the typical charges of badness or madness. (WATZLAWICK, 1967, p. 57)

Como vimos, ao longo de uma sequência comunicacional, os intervenientes estruturam-na de forma diferente, interpretando o seu próprio comportamento em função da reação do outro.

O quarto axioma postula que toda a comunicação tem uma componente digital e analógica.

À medida que comunicamos, no nosso sistema nervoso central, os neurónios desempenham um papel fundamental nesse processo ao inibir ou ativar as sinapses. Esta função neuronal específica, que consiste na ocorrência ou não de atividade sináptica, é considerada uma informação de tipo binário. Por outro lado, à medida que o processo de comunicação se estabelece, o sistema endócrino inicia a libertação de substâncias hormonais na corrente sanguínea, responsáveis – entre outras manifestações - pelo afloramento da cor ruborizada da pele da face, ou pela diminuição do tamanho das pupilas, sendo em todo o caso manifestações análogas à intensidade dos estímulos recebidos, ou seja, o rubor da pele será tanto mais visível, quanto maior for sentida a sua intensidade. Os dois sistemas atuam, não só lado a lado dentro do organismo, mas de forma complementar. (FELDMAN, 2015, pp 68-74)

Na comunicação humana, os objetos – no sentido mais lato – podem ser referidos de dois modos diferentes: através de uma imagem - desenho, fotografia, esquiço, entre outros modos - ou de um substantivo.

Assim, na frase «a casa está no meio da floresta», os substantivos |casa| e |floresta| podem ser substituídos por imagens. Se lêssemos a frase, apontaríamos para as imagens. Seria um modo pouco vulgar de comunicar, mas alguns livros infantis recorrem a este esquema para irem introduzindo os conceitos junto das crianças.

These two types of communication - the one by a self explanatory likeness, the other by a word - are, of course, also equivalent to the concepts of the analogic and the digital respectively. Whenever a word is used to *name* something it is obvious that the relation between the name and the thing named is an arbitrarily established one.

Words are arbitrary signs that are manipulated according to the logical syntax of language. There is no particular reason why the three letters "c-a-t" should denote a particular animal. In ultimate analysis it is only a semantic convention of the English language, and outside this convention there exists no other correlation between any word and the thing it stands for, with the possible but insignificant exception of onomatopoeic words. As Bateson and Jackson point out: "There is nothing particularly five-like in the number five; there is nothing particularly table-like in the word 'table'" (WATZLAWICK, 1967, p. 61)

Sem dúvida que o sucesso da evolução da nossa espécie residiu no desenvolvimento da fonação e no uso dos signos. A maioria – senão todos – dos conhecimentos da nossa civilização seriam impensáveis sem o envolvimento da linguagem digital. Ela é particularmente importante para a partilha de informação sobre *objetos* e para a partilha constante do conhecimento. Contudo, há ainda uma vasta área baseada na comunicação analógica, a esfera relacional.

In analogic communication, on the other hand, there *is* something particularly "thing-like" in what is used to express the thing. Analogic communication can be more readily referred to the thing it stands for. (...)

What then is analogic communication? The answer is relatively simple: it is virtually all nonverbal communication. (...) We hold that the term must comprise posture, gesture, facial expression, voice inflection, the sequence, rhythm, and cadence of the words themselves, and any other nonverbal manifestation of which the organism is capable, as well as the communicational clues unfailingly present in any *context* in which an interaction takes place. (WATZLAWICK, 1967, p. 62)

Nicolaas Tinbergen, em 1953, demonstrou que vocalizações, movimentos intencionais e sinais de humor dos animais vertebrados são comunicações analógicas através das quais eles definem a natureza das suas relações.

When one bird of a flock gives signs of being alarmed, the others become alarmed as well. (...) A sudden take-off immediately makes the whole flock follow. The advantage of all these types of social facilitation is obvious; it synchronizes the activities of the members, and thus prevents them from scattering in the pursuit of diverse functions. Most of these relationships depend on the tendency in each individual to react to the movements of the others. This tendency is highly developed; social animals are sensitive to even the slightest signs, to movements of very low intensity. These low-intensity movements, such as half-hearted, incipient walking or jumping, are called intention movements. Many social signals are clearly derived from such intention movements. (TINBERGEN, 1990, p. 54)

Quem já experimentou viver com um animal de companhia poderá ter ficado com a ideia de que o seu animal «compreendia» o discurso. Embora ele faça algumas associações entre palavras pronunciadas e comportamentos – a palavra «rua» pode, subitamente, excitar o cão ao associar necessidades fisiológicas àquele espaço -, sabemos que ele compreende, sobretudo, não o sentido das palavras, mas os componentes da comunicação analógica que acompanham a comunicação digital.

De igual modo, na comunicação interpessoal, sobretudo com crianças, é mais fácil entre os participantes intuir-se a sinceridade ou falsidade do que é dito, porque é difícil incorporar uma mentira no seio da comunicação analógica.

Para Watzlawick,

Human beings communicate both digitally and analogically. Digital language has a highly complex and powerful logical syntax but lacks adequate semantics in the field of relationship, while analogic language possesses the semantics but has no adequate syntax for the unambiguous definition of the nature of relationships. (WATZLAWICK, 1967, p. 66)

Finalmente, o quinto axioma refere que a comunicação é simétrica ou complementar, dependendo se a relação interpessoal se baseia na igualdade ou na diferença. Aqueles conceitos foram inicialmente definidos pelo antropólogo Gregory Bateson, em 1935, quando observou a tribo Iatmul, na Nova Guiné, como *um processo progressivo de diferenciação das normas comportamentais de um individuo em resultado das interações entre indivíduos*, a que chamou *schismogenesis* (1990, p. 175), derivado do grego σχίσμα γένεσις, literalmente, *criação da divisão*.

Por exemplo, se dois grupos exibem entre si comportamentos padronizados simétricos, mas que não estão presentes na relação intragrupal, então criam-se condições para a génese de um ciclo vicioso, como acontece na corrida aos armamentos, ou entre claque de futebol, entre outras situações. Ao contrário, quando as relações interpessoais são desiguais, a cismogénese apresenta características de complementaridade, que poderá redundar em distorções de personalidade,

hostilidade mútua e quebra da relação interpessoal. Estes efeitos podem surgir nas duas categorias, que perderam – entretanto – a referência ao processo cismogénico, nomeadas de modo simplificado como interações simétricas ou complementares.

They can be described as a relation based on their equality or difference. In the first case the partners tend to mirror each other's behavior, and thus their interaction can be termed *symmetrical*. Weakness or strength, goodness or badness, are not relevant here, for equality can be maintained in any of these areas. In the second case one partner's behavior complements that of the other, forming a different sort of behavioral Gestalt, and is called *complimentary*. Symmetrical interaction, then, is characterized by equality and the minimization of difference, while complementary interaction is based on the maximization of difference. (WATZLAWICK, 1967, pp. 68-69)

Tendo tratado – ainda que superficialmente – a Pragmática da Comunicação, vamos agora abordar, sumariamente, os conceitos de signo, linguagem, língua e fala, terminando nas Funções da Linguagem e os Atos de Fala.

Linguagem, Signo, Língua e Fala

Como vimos, quando se fala de linguagem, fala-se de duas modalidades: a verbal e a não-verbal e em ambas a linguagem resulta da estruturação do pensamento. A linguagem não se resume a uma mera ferramenta de comunicação. Ela é mais do que isso. Em primeiro lugar, a linguagem tem um carácter imaterial, isto é, ela depende reciprocamente do pensamento. Sem pensamento não há linguagem e sem linguagem não há pensamento. Só podemos pensar com as palavras que conhecemos.

Por outro lado, há também um carácter material da linguagem. Os gestos, os sons articulados e as palavras escritas constituem a sua parte material, que de certa forma se complementam, embora possam criar equívocos, como também vimos.

Ora, por causa das características materiais e imateriais, a linguagem existe apenas nas sociedades, sendo um dos suportes da sua existência. Podemos dizer que não há linguagem sem sociedade, como não há sociedade sem comunicação.

Ou seja, a linguagem tem também implicações na esfera social.

A linguagem permite falar-se de si próprio – campo interpessoal – como também permite falar-se a si próprio – campo intrapessoal.

Mas o que é a linguagem?

Por um lado, podemos observá-la numa perspectiva diacrónica, isto é, verificar a sua evolução ao longo do tempo no contexto de uma determinada cultura, como também a podemos estudar sincronicamente, isto é, num determinado intervalo de tempo.

Contudo, a linguagem é um processo comunicativo que implica pelo menos dois falantes, os quais são, simultaneamente, destinador e destinatário. Porquê? Porque para o destinador é fundamental decifrar o pensamento para o emitir, fazendo-o assim destinador e destinatário da sua própria mensagem: falar é falar-se.

Ao verbalizarmos estamos a tornar presente aquilo que pode estar ausente. Este processo de significação foi estudado, quase em simultâneo, por duas abordagens distintas, em dois continentes: a América e a Europa.

Na margem oeste do atlântico, Charles Sanders Peirce (1839–1914) estabeleceu uma relação triádica entre o objeto, o interpretante e o representante, definindo assim o signo.

Um *Signo*, ou *Representamen*, é um Primeiro que se coloca numa relação triádica genuína tal como um Segundo, denominado seu *Objeto*, que é capaz de determinar um Terceiro, denominado seu *Interpretante*, que assuma a mesma relação triádica com seu Objeto na qual ela própria está em relação com o mesmo Objeto. A relação triádica é *genuína*, isto é, seus três membros estão por ela ligados de um modo tal que não consiste em nenhum complexo de relações diádicas. (PEIRCE, 2010, p. 63)

O signo é algo que está por alguma coisa – que se encontra ausente. De um modo geral, ele tem um carácter material. Contudo, há signos que não possuem objeto, como os signos que representam seres mitológicos.

Em França, Ferdinand Saussure (1857-1913) também se debruçou sobre o sistema de significação, mas através de uma abordagem diferente. Para ele, a relação que se estabelece é entre um conceito – um significado – e uma imagem sonora – significante.

Esta última não é o som material, puramente físico, mas a marca psíquica desse som, a sua representação fornecida pelo testemunho dos sentidos; é sensorial e se, por vezes, lhe chamamos «material» é neste sentido e por oposição ao outro termo da associação, o conceito, geralmente mais abstracto. (SAUSSURE, 1977, p. 122)

Como vimos, para Saussure, o objeto designado na linguística como referente é excluído.

Todo este processo de abstração permite que a experiência seja representada pelas palavras, sendo o homem o único ser terrestre capaz de nomear coisas e experiências mediante este processo. E sem capacidade de abstração não há linguagem, que deve ser assim entendida como um objeto cultural.

Sendo um objeto cultural, a linguagem apresenta duas componentes: uma social e outra individual.

A primeira define a língua, que é exterior ao indivíduo, não podendo ser alterada por ele. Reconhecida por todos os membros de uma comunidade apresenta uma grande rigidez, agindo «coercivamente» sobre os indivíduos, porque se lhes impõe a si própria.

A fala é um ato individual da linguagem. Ela é comum a todos os membros de uma sociedade e só se manifesta por vontade própria de cada um dos seus membros. É um ato individual da vontade e inteligência humanas, através do qual cada membro designa o mundo.

A linguagem deve também ser estudada na sua variedade de funções.

Funções da Linguagem

Roman Jakobson apresentou seis funções da linguagem, em 1963: emotiva, apelativa, referencial, fática, metalinguística e poética.

Para compreender estas funções, Jakobson usou todos os fatores constituintes de todo o processo de comunicação verbal.

Le DESTINATEUR envoie un MESSAGE au DESTINATAIRE. Pour être opérant, le MESSAGE requiert d'abord un CONTEXTE auquel il renvoie (c'est ce qu'on appelle aussi, dans une terminologie quelque peu ambiguë, le « référent »), contexte saisissable par le destinataire, et qui est, soit verbal, soit susceptible d'être verbalisé. Ensuite, le message requiert un CODE, commun, en tout ou au moins en partie, au destinataire et au destinataire (ou, en d'autres termes, à l'encodeur et au décodeur du message); enfin, le message requiert un CONTACT, un canal physique et une connexion psychologique entre le destinataire et le destinataire, contact qui leur permet d'établir et de maintenir la communication. (JAKOBSON, 1963, p.

Todos estes fatores dão origem a uma função de linguagem diferente, e se conhecermos bem cada uma das suas funções dificilmente encontraremos apenas uma função numa mensagem. A diferença reside não no monopólio de uma ou outra função, mas na hierarquia que se estabelece entre elas. A estrutura verbal de uma mensagem depende da função predominante.

Função Emotiva ou Expressiva – encontra-se centrada no destinador e exprime a sua atitude em relação àquilo de que fala. As interjeições, exclamações ou adjetivos carregados de subjetividade e diminutivos, são características desta função.

La fonction émotive, patente dans les interjections, colore à quelque degré tous nos propos, aux niveaux phonique, grammatical et lexical. (...) Un ancien acteur du théâtre de Stanislavski à Moscou m'a raconté comment, quand il passa son audition, le fameux metteur en scène lui demanda de tirer quarante messages différents de l'expression *Segodnja vecerom* «ce soir», en variant les nuances expressives. Il fit une liste de quelque quarante situations émotionnelles et émit ensuite l'expression en question en conformité avec chacune de ces situations, que son auditoire eut à

reconnaître uniquement à partir des changements dans la configuration phonique de ces deux simples mots. (JAKOBSON, 1963, p.

Função Apelativa ou Conativa – orientada para o destinatário procura obter-lhe uma reação. A publicidade e o marketing político usam-na frequentemente.

La fonction CONATIVE, trouve son expression grammaticale la plus pure dans le vocatif et l'impératif, qui, du point de vue syntaxique, morphologique, et souvent même phonologique, s'écartent des autres catégories nominales et verbales. Les phrases impératives diffèrent sur un point fondamental des phrases déclaratives : celles-ci peuvent et celles-là ne peuvent pas être soumises à une épreuve de vérité. (JAKOBSON, 1963,

A Função Referencial – centra-se no contexto, de forma objetiva veicula conteúdos de natureza cognitiva, está presente nos textos de caráter científico.

Le modèle traditionnel du langage, tel qu'il a été élucidé en particulier par Bühler, se limitait à ces trois fonctions — émotive, conative et référentielle — les trois sommets de ce modèle triangulaire correspondant à la première personne, le destinataire, à la seconde personne, le destinataire, et à la «troisième personne» proprement dite — le «quelqu'un» ou le «quelque chose» dont on parle. (JAKOBSON, 1963,

A partir deste modelo triádico, podemos então inferir a existência de certas funções suplementares.

A primeira deste grupo é a Função Fática – a que estabelece, mantém ou interrompe a comunicação.

Cette accentuation du CONTACT — la fonction PHATIQUE, dans les termes de Malinowski — peut donner lieu à un échange profus de formules ritualisées, voire à des dialogues entiers dont l'unique objet est de prolonger la conversation. Dorothy Parker en a surpris d'éloquents exemples : «Eh bien!», dit le jeune homme. «Eh bien!» dit-elle. «Eh bien, nous voilà», dit-il, «Nous y voilà, n'est-ce pas», dit-elle. Je crois bien que nous y sommes», dit-il, «Hop ! Nous y voilà.» «Eh bien!» dit-elle. «Eh bien!» dit-il, «eh bien.» L'effort en vue d'établir et de maintenir la communication est typique du langage des oiseaux parleurs ; ainsi la fonction phatique du langage est la seule qu'ils aient en commun avec les êtres humains. C'est aussi la première fonction verbale à être acquise par les enfants ; chez ceux-ci, la tendance à communiquer précède la capacité d'émettre ou de recevoir des messages porteurs d'information. (JAKOBSON, 1963,

De cada vez que o destinador ou o destinatário necessitam de verificar se usam corretamente o mesmo código, então a comunicação centra-se no código. A isto chama-se Função Metalinguística.

Tout procès d'apprentissage du langage, en particulier l'acquisition par l'enfant de la langue maternelle, a abondamment recours à de semblables opérations métalinguistiques ; et l'aphasie peut souvent se définir par la perte de l'aptitude aux opérations métalinguistiques. (JAKOBSON, 1963,

Finalmente, a Função Poética – centrada na própria mensagem, recorrendo a certos recursos estilísticos, como metáforas, hipérboles, entre outros, ou rimas ou variações de ritmo.

La visée (Einstellung) du message en tant que tel, l'accent mis sur le message pour son propre compte, est ce qui caractérise la fonction POÉTIQUE du langage. Cette fonction ne peut être étudiée avec profit si on perd de vue les problèmes généraux du langage, et, d'un autre côté, une analyse minutieuse du langage exige que l'on prenne sérieusement en considération la fonction poétique. Toute tentative de réduire la sphère de la fonction poétique à la poésie, ou de confiner la poésie à la fonction poétique, n'aboutirait qu'à une simplification excessive et trompeuse. (JAKOBSON, 1963,

Atos da Fala

Vamos agora ver quais são as formas e os modos necessários para que um enunciado seja interpretado pela maneira como o seu enunciador pretende que ele seja. A isto designaram-se por Atos de Fala.

John Austin (1911-1960) apresentou a Teoria dos Atos de Fala divididos em três grupos:

1. Ato locutório: a ação de enunciar
2. Ato ilocutório: a realização de uma ação enunciada – perguntar, ameaçar, criticar -, implica uma predicalização
3. Ato perlocutório: os efeitos produzidos no alocutário

Como vimos, falar uma língua é aderir a um conjunto de regras que moldam o comportamento ou, *de modo mais conciso, falar é executar actos de acordo com certas regras.* (SEARL, 1981, p. 33)

Imaginemos um falante e um ouvinte que em circunstâncias apropriadas enunciam as seguintes frases:

1. O Manuel lê o livro.
2. O Manuel lerá o livro?
3. Manuel, lê o livro!
4. O Manuel leria o livro...

O primeiro enunciado classifica-se como uma afirmação, o segundo como uma pergunta, o terceiro como uma ordem e o quarto como um desejo e todos eles representam diferentes atos da fala.

Contudo, embora cada um destes enunciados seja diferente, eles contêm partes comuns: o falante refere, ou designa, um determinado objeto [Manuel] e usa o mesmo predicado [ler] com inflexões de tempo e modo. Ou seja, a mesma referência e predicado podem ocorrer em diferentes atos da fala completos que são diferentes entre si.

Assim, destacaremos as noções de referir e predicar das noções de actos de fala completos como asseverar, perguntar, ordenar, etc. (...) Austin baptizou estes actos de fala completos com o nome de «actos ilocucionais», e é esta terminologia que usamos daqui em diante. Aqui estão alguns verbos que designam actos ilocucionais: «afirmar», «descrever», «asseverar», «advertir», «observar», «comentar», «comandar», «ordenar», «pedir», «criticar», «pedir desculpas» («desculpar-se»), «exigir», «censurar», «aprovar», «saudar», «prometer», «objectar» e «alegar». (SEARLE, 1981, pp. 34-35)

Em qualquer dos exemplos dados, o enunciador está a executar, simultaneamente, pelo menos, três tipos de atos distintos:

1. Enunciar palavras
2. Referir e predicar
3. Dá uma ordem, faz uma pergunta, exprime um desejo, afirma qualquer coisa

John Searle (1932-) classificou cada um deste atos da seguinte maneira, respetivamente:

1. Actos de enunciação
2. Actos proposicionais
3. Actos ilocucionais

Os actos de enunciação consistem simplesmente em enunciar uma sequência de palavras. Os actos ilocucionais e proposicionais consistem, de modo, efectivo, em pronunciar palavras no interior das frases, em determinadas situações, sob certas condições e com certas intenções. (SEARLE, 1981, pp. 36-37)

Searle (1932-) trabalhou os conceitos de Austin, sobretudo os Atos Ilocutórios, justificando o seu interesse por estas matérias.

A razão para que este estudo se concentre nos actos de fala é simplesmente a seguinte: toda a comunicação linguística envolve actos linguísticos. A unidade da comunicação linguística não é, como se tem geralmente suposto, o símbolo, a palavra, ou a frase, ou mesmo a ocorrência do símbolo, palavra ou sentença na execução do acto da fala. Considerar a ocorrência como uma mensagem é considerá-la como uma ocorrência produzida ou emitida. Mais precisamente, a produção ou emissão de uma ocorrência de frase sob certas condições é um acto de fala, e os actos de

fala (de certos tipos a serem explicados mais tarde) são a unidade básica ou mínima da comunicação linguística. (SEARLE, 1981, p. 16)

Analisando a *promessa* e a atitude psicológica da *sinceridade*, como condição – em que o ouvinte percebe os enunciados como verdadeiros ou falsos –, Searle chegou a conclusões que generalizou, dando uma nova organização à proposta inicial de Austin, que se transformou em oito tipos de atos ilocucionais (SEARLE, 1981, pp. 88-90):

1. Pedir
2. Asseverar, declarar (que), afirmar
3. Perguntar
4. Agradecer
5. Aconselhar
6. Avisar
7. Cumprimentar
8. Congratular

Pedir, perguntar, ordenar, implorar, apreciar, rezar ou comandar (que *A* seja feito) é considerado como uma *expressão de querer ou desejar* (que *A* seja feito). Asseverar, afirmar, declarar (que *p*) conta como uma *expressão de crença* (que *p*). Prometer, jurar, ameaçar ou garantir (que *A*) conta como uma *expressão de intenção* (de fazer *A*). Agradecer, dar as boas-vindas ou congratular conta como uma *expressão de gratidão, de prazer* (pela chegada de *O*), ou de *prazer* (pela boa sorte de *O*) (SEARLE, 1981, p. 86)

É com base nestes conceitos que iremos agora analisar um caso prático de escuta ativa, apresentado numa das sessões da última semana de julho.

Análise de caso prático de mediação familiar

Ela: É preciso que entendas de uma vez por todas que se não cumpres com a tua função eu não posso manter a casa e fazer face a todas as despesas. Quase não durmo a pensar nas contas que tenho para pagar no dia seguinte. Não tenho o dinheiro porque não o depositas.

Ele: Somente pensas em ti e nas tuas contas. Não percebes que eu também tenho os meus problemas e que nem sempre recebo na primeira semana do mês.

Funções da Linguagem (Jakobson)				
Emotiva ou Expressiva	Apelativa ou Conativa	Referencial	Fática	Poética
Ela				
não posso manter a casa	É preciso que entendas		Não tenho dinheiro	
quase não durmo	se não cumpres com a tua função	porque não o depositas		
Ele				
eu também tenho os meus problemas	somente pensas em ti e nas tuas contas	nem sempre recebo na primeira semana do mês		

Como se observa, em pleno diálogo conflituante, a perda de objetividade é notória. Os interlocutores preferem expressar-se revelando os efeitos do conflito em si próprios, ou dirigem-se ao outro para obter uma reação, seja pela ameaça ou pela culpabilização. Desconhece-se a partir do texto, quais as entidades fáticas usadas pelos interlocutores. Em todo o caso, podemos concluir que as funções da linguagem usadas pelos intervenientes neste caso prático e a simetria das interações dificultam a comunicação entre si, enredando-os numa eventual espiral de conflito, caso o mediador falhe a sua escuta ativa.

Observemos, na página seguinte, os atos de fala dos mesmos enunciados, em que *F* é Ela, *O* é Ele, *A* aquilo que se pretende que se faça, *p* qualquer proposição e *E* um qualquer tipo de estado.

Atos de fala (Searle)

Pedir Asseverar, declarar (que), afirmar Perguntar Agradecer Aconselhar Avisar Cumprimentar Congratular

Ela (F); Ele (O)

Tipos de regra

de conteúdo proposicional	ato futuro de A de O	qualquer proposição p	qualquer proposição ou função proposicional	evento ou estado futuro E
Preparatória	F acredita que O esteja em condições de realizar A	F tem evidência para a verdade de p	O não sabe que a «resposta», isto é, não sabe se a proposição é verdadeira	
de sinceridade	F quer que O faça A	F acredita em p	O quer essa informação	F acredita que E não é do interesse de O
essencial	vale como tentativa que O faça A	equivale a afirmar que p representa uma situação real	vale como tentativa de obter essa informação de F	

Fonte enunciada

Ela: *não tenho o dinheiro porque não o depositas*

Ela: *não posso manter a casa e fazer face a todas as despesas*

Ela: *quase não durmo a pensar nas contas que tenho para pagar no dia seguinte*

Ele: *somente pensas em ti e nas tuas contas.*

Ele: *não percebes que eu também tenho os meus problemas e que nem sempre recebo na primeira semana do mês*

Ela: *se não cumpres a tua função*

Quando analisamos os enunciados, nomeadamente os atos ilocutórios, descobrimos que há um conjunto de interesses que se esperam ver respeitados pelo interlocutor e que em certa medida, eles são expressados coerentemente quando analisados à luz das funções da linguagem, como se demonstrou.

Naturalmente, este exercício está incompleto, pois – como manifestámos – o texto não nos dá conhecimento dos efeitos dos enunciados no ouvinte, isto é, não conhecemos os atos perlocutórios dos atos de fala. Contudo, estamos em crer que, em situação real, o conhecimento teórico poderá consolidar a difícil tarefa da «escuta ativa».

Lisboa, 05.10.2018

Rui Pinto de Almeida

Bibliografia

BATESON, Gregory. (1936). *Naven, a survey of the problems suggested by a composite picture of the culture of a New Guinea Tribe drawn from Three Points of View*. University Press, Cambridge.

LITTLEJOHN, Stephen W., Kathy Domenici. (2001). *Engaging Communication in Conflict*, SAGE Publications, Inc, California.

SEARLE, John R.. (1981). *Actos de Fala – um ensaio de filosofia da linguagem*. Almedina, Coimbra.

TINBERGEN, Nicolaas (1990). *Social behavior in animals, with special reference to vertebrates* – facsimile da 3.^a edição, 1972. Chapman and Hall, Londres.

WATZLAWICK, Paul. (1967). *Pragmatics of Human Communication, a study of interactional patterns, pathologies and paradoxes*. Mental Research Institute, Palo Alto, California