

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA

WILIAN FERNANDES DE SOUZA

O ATO COMUNICATIVO HUMANO: EFETIVO OU IMPOSSÍVEL?

**São Borja
2015**

WILIAN FERNANDES DE SOUZA

O ATO COMUNICATIVO HUMANO: EFETIVO OU IMPOSSÍVEL?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Comunicação Social – Habilitação Publicidade e Propaganda.

Orientador: Gabriel Sausen Feil

São Borja
2015

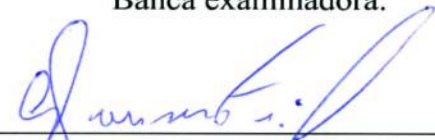
WILIAN FERNANDES DE SOUZA

O ATO COMUNICATIVO HUMANO: EFETIVO OU IMPOSSÍVEL?

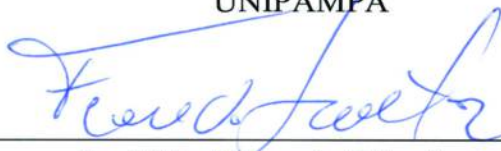
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Comunicação Social – Publicidade e Propaganda da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Comunicação Social – Habilitação Publicidade e Propaganda.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: 07 de dezembro de 2015.

Banca examinadora:



Prof. Dr. Gabriel Sausen Feil
Orientador
UNIPAMPA



Prof. Me. Fernando Silva Santor
UNIPAMPA



Prof. Dr. Sara Feitosa
UNIPAMPA

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Universidade Federal Do Pampa por me conceder a oportunidade de cursar o ensino superior em minha cidade natal e me acolher ao longo dessa trajetória de quatro anos. Aos professores do curso de Publicidade e Propaganda, que contribuíram para minha formação intelectual e profissional. Agradeço, especialmente, ao Prof. Dr. Gabriel Sausen Feil que orientou a produção do trabalho com paciência, dedicação e clareza em sua forma didática. À família e namorada por, há muito tempo, serem fonte inesgotável de amor e incentivo. E aos amigos e colegas que conviveram comigo durante o processo da graduação.

RESUMO

O presente trabalho possui o intuito de gerar reflexão por parte do leitor, sobre o ato comunicativo humano. Por esse motivo, aborda três referenciais distintos sobre tal capacidade: o primeiro viés aborda a Teoria Matemática da Comunicação, proposta por Claude Shannon e Warren Weaver (esse referencial acredita na possibilidade do ato comunicativo ser eficaz, ou seja, tudo o que um emissor transmite pode ser decodificado por um receptor em completa exatidão); o segundo viés é formado a partir das ideias dos autores David K. Berlo e Wilbur Schramm (tais autores relativizam a Teoria Matemática da Comunicação, tratada no primeiro referencial, para formular suas teorias); o terceiro referencial mergulha na filosofia de Gilles Deleuze e Félix Guattari, para abordar a impossibilidade da comunicação humana. Após os referenciais, o trabalho traz os Tensionamentos que ocorrem por meio de perguntas, as quais são respondidas de acordo com os principais argumentos, gerando tensão entre as abordagens distintas, possibilitando a relação entre as divergências e semelhanças dos vieses.

Palavras-chave: Ato comunicativo; Comunicação; Feedback; Filosofia; Tradução

ABSTRACT

This work has the aim to encourage reflection by the reader, on the human communicative act. For this reason, it addresses three distinct references about such a capability: the first bias addresses the Mathematics Communication Theory, proposed by Claude Shannon and Warren Weaver (this framework believe in the possibility of communicative act to be effective, ie everything a transmitter sends can be decoded by a receiver in complete accuracy); the second bias is formed from the ideas of the authors David K. Berlo and Wilbur Schramm (such authors relativize the Mathematical Theory of Communication, treated the first reference to formulate their theories); the third reference delves into the philosophy of Gilles Deleuze and Felix Guattari, to address the impossibility of human communication. After the references, the work brings the tensions that occur through questions, which are answered in accordance with the main arguments, creating tension between the different approaches, enabling the relationship between the differences : ' similarities of bias.

Keywords: Communicative act; Communication; Feedback; Philosophy; Translation.

SUMÁRIO

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS	7
1.1 Justificativa	8
1.2 Objetivos	10
2 MODO DE FAZER	12
2.1 Pesquisa bibliográfica	12
2.1.1 Pesquisa da pesquisa	13
2.1.2 Referencial teórico	13
2.2 Funcionamento da discussão	14
3 REFERENCIAL TEÓRICO	16
3.1 Teoria Matemática da Comunicação, de Claude Shannon e Warren Weaver	16
3.2 Modelos teóricos, de Berlo e Schramm	21
3.2.1 Modelo dos Ingredientes, de David K. Berlo	22
3.2.2 O processo de feedback, por Wilbur Schramm	24
3.3 A impossibilidade da comunicação humana, por Gilles Deleuze e Félix Guattari	27
4 TENSIONAMENTOS	32
Tensionamento 01: O que é comunicação?	32
Tensionamento 02: O ruído existe? Do que se trata?	33
Tensionamento 03: O que são mensagens?	34
Tensionamento 04: O que é realimentação?	35
Tensionamento 05: O que é fidelidade?	36
Tensionamento 06: O que é tradução?	37
Tensionamento 07: Quais são os focos dos diferentes referenciais?	38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	46

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente trabalho tem como intenção estudar a capacidade humana de comunicação entre indivíduos através dos códigos/linguagens adquiridos em vida social, visando discutir se tal capacidade propicia, de fato, um ato eficaz, e se toda a informação emitida pode ser recebida e decodificada em completa exatidão pelo receptor. Para estudar esse processo de transição de informações via linguagem, o trabalho se apropria de três referenciais teóricos distintos: um que acredita e tenta comprovar a possibilidade de haver eficiência do ato comunicativo, um segundo que relativiza a eficiência apontada pelo primeiro, e, por fim, um terceiro que afirma a impossibilidade de haver eficiência do ato comunicacional humano.

O primeiro referencial é a Teoria Matemática da Comunicação, proposta pelo norte-americano Claude Shannon (1948), que sistematiza o processo comunicacional de maneira técnica, tentando aproximar o modelo de comunicação às ciências exatas, sobretudo, às engenharias e à emergente cibernética, levando em consideração a teoria behaviorista que trata do estímulo/resposta como fator predominante no comportamento humano. O segundo referencial se constitui na apresentação de dois modelos, o dos ingredientes da comunicação, proposto por David K. Berlo (1963), e o modelo dialógico da Comunicação, proposto por Wilbur Schramm (1954). Berlo aceita o contexto técnico da Teoria Matemática da Comunicação, porém, fala sobre a produção de sentidos, fazendo uma eventual crítica através do seu modelo dos ingredientes da comunicação, que diz que comunicar é “verter ideias”; sendo assim, a ação do emissor é de esvaziar um balde de sentidos na cabeça de um receptor. O modelo teórico de Berlo não trata apenas da troca de mensagens, mas também da capacidade do ato comunicativo de provocar sentidos. O modelo de Schramm, por sua vez, ainda tem como base o modelo matemático da comunicação, no entanto, defende a ideia de que a comunicação entre interlocutores é efetiva apenas quando um responde ao outro, por isso usa o termo “feedback” para identificar o retorno do que foi emitido e decodificado como prova de que realmente existe a comunicação. Schramm preocupa-se também com o modo como as informações chegam a uma nação e como isso influencia o desenvolvimento social e econômico dessa nação. O terceiro referencial é o argumento de Gilles Deleuze e Félix Guattari (1995) que afirma que a consciência humana é o principal fator para que o ato comunicativo não seja eficaz; apesar do humano se comunicar em uma forma imperativa, a consciência possibilita fazer apenas a tradução do que foi emitido, diferentemente de alguns

animais que, quando emitem um sinal para seus semelhantes, comunicam efetivamente, justamente pelo fato dos sinais não precisarem “passar” por uma consciência.

Tendo como referência os pensamentos dos mencionados autores, o trabalho apropria-se da seguinte questão norteadora de discussões: *É possível que o ato comunicativo humano seja, de fato, eficiente? Ou seja, em um diálogo entre interlocutores, ou ainda em uma mensagem transmitida por algum canal de mídia de massa, é possível que o receptor decodifique toda a informação emitida e a entenda de uma forma exata, a considerar o modo como tal informação é enviada pelo emissor?*

A partir dessa questão norteadora, surgem outras complementares: O tamanho das informações emitidas influencia em algum ponto no processo de decodificação do receptor? Em qual momento da comunicação ocorre a falha? Existe algum fator que propicia a falha na comunicação humana? Há uma regra para que a comunicação seja, de fato, eficaz? É possível falar em “falha”?

Este trabalho, portanto, lida com questões norteadoras e não com o funcionamento problema-hipótese. Isso porque não tem a pretensão de comprovar algo, mas sim de, conforme já dito, discutir possibilidades de entendimentos a partir das três abordagens distintas usadas como referenciais teóricos.

O trabalho nomeia-se por uma questão (“O ato comunicativo humano: efetivo ou impossível?”), porém, não é sua intenção respondê-la, muito menos de comprovar por meio de testes empíricos. A principal pretensão do trabalho é a de fazer a discussão entre os três mencionados referenciais a partir de Tensionamentos e, assim, elaborar interpretações.

1.1 Justificativa

Para se auto justificar, o presente trabalho segue na perspectiva de Jiani Bonin (2006), que diz que este componente deve distanciar-se de ser apenas uma retórica que apresenta a importância do trabalho para o âmbito que está inserido. Segundo a autora, a justificativa visa esclarecer o avanço que o trabalho apresenta no âmbito da sua área; que, neste caso, é a Comunicação.

Para buscar dar conta disso, este Trabalho de Conclusão de Curso se apropria de algumas fontes chamadas secundárias (STUMPF, 2006), entendidas como uma lista de trabalhos (artigos, *papers* e afins) semelhantes ao em questão, seja pelo fato de esses trabalhos terem o mesmo objeto,

seja por terem a mesma metodologia ou a mesma fundamentação teórica. Tais trabalhos são procurados na plataforma da INTERCOM (pois interessa pesquisas realizadas no âmbito da Comunicação Social), visando uma forma de diferenciar este trabalho dos encontrados. Três trabalhos são encontrados quando as palavras-chave “Linguagem, diálogo e comunicação” são pesquisadas.

O primeiro é o artigo “Língua vs Cultura: Diferenças linguísticas e a aproximação distanciamento entre Angola e Brasil”, de Eufrásia Nahako Songa e Luciene de Oliveira Dias, que discute a linguagem como um bem adquirido em vida social, por conta da cultura vivenciada no que diz respeito aos costumes, comportamentos e hábitos transmitidos durante a vida dos indivíduos. Se tratando de dois lugares distintos, Brasil e Angola possuem em comum o fato de no passado serem colônias de Portugal, logo, herdando culturalmente o seu idioma (português) que lhes foram imposto, no entanto, alguns de seus costumes e hábitos da população ainda continuaram vivos, o que de fato implica no fator cultural que influencia no modo de comunicar por existir sentidos já estabelecidos que talvez outra população não encarasse da mesma forma. O idioma não é compreendido entre os interlocutores se o ato comunicativo ocorrer de um brasileiro para um angolano ou vice-versa, o fator cultural regional adquirido por cada um dos interlocutores é significativo para suas formas de decodificação das mensagens recebidas, por isso podendo gerar desentendimentos, pois os interlocutores possuem os mesmos códigos, mas não compartilham a mesma significância das palavras.

O segundo é o artigo “A comunicação como processo de interação verbal e produção de sentidos”, de Roseli Fígaro. Estuda a forma de transmissão do discurso verbal e sua capacidade de provocar sentidos em seus interlocutores, esclarecendo que o ato comunicativo humano somente é possível por existir canais que possibilitam a troca de informações via linguagem e o poder da consciência em gerar significações que é descrito como “Perceber, Identificar e Conceituar”.

O terceiro é o artigo “A Alteridade como Valor na Comunicação”, de Dulce Adélia Adorno-Silva, que trata a linguagem como um bem intangível adquirido pelo indivíduo em vida social, estuda a linguagem como a mediação entre duas subjetividades diferentes e o valor de importância, já que é através da linguagem que os conhecimentos são passados, e, assim, preservando a cultura entre gerações distintas.

Diferentemente dos anteriores, o presente trabalho usa em sua base os modelos técnicos da comunicação propostos por Shannon, identificando seus processos, problematizados e

relativizados por Berlo e Schramm e, por fim, contestados, segundo uma relação estabelecida aqui, com a filosofia de Deleuze e Guattari.

Nesse sentido, o trabalho se mostra relevante na área pelo fato de contribuir com uma problematização ainda não realizada, mesmo pelos trabalhos semelhantes, pois os mesmos se apropriam de outros autores no âmbito da Comunicação e Sociologia.

Além disso, o trabalho estuda teorias que são importantes e amplamente citadas nas disciplinas (ou componentes curriculares) que se apropriam das Teorias da Comunicação, porém, raramente são exploradas diretamente em seus autores ou obras originais. Assim, o presente trabalho cumpre com a função de ir diretamente às obras, rompendo com uma tradição de, em Comunicação, usar, sobretudo, os pensamentos de Shannon, Berlo e Schramm apenas por meio de comentadores. Portanto, seguindo a lógica de que usa as obras originais em sua composição, o trabalho se torna um comentador, podendo auxiliar outros estudantes em seus trabalhos e/ou pesquisas.

1.2 Objetivos

A presente seção esclarece os objetivos do trabalho. Ainda que o objetivo principal já esteja apresentado em suas considerações iniciais, torna-se importante reforçá-lo para uma melhor compreensão do trabalho por parte do leitor.

Portanto, o objetivo principal deste trabalho é estudar sobre a capacidade humana de comunicação, discutindo se tal capacidade possibilita que toda a informação emitida seja recebida e decodificada em completa exatidão pelo receptor.

Além do objetivo principal, existem outros objetivos complementares que norteiam e facilitam a construção do trabalho sendo eles:

Apropriar-se de três referenciais teóricos distintos: um que acredita na comunicação, pressupondo a possibilidade de haver eficiência do ato comunicativo; um segundo que relativiza a eficiência apontada pela primeira; e, por fim, um terceiro que afirma a impossibilidade de haver eficiência do ato comunicacional humano; Pesquisar obras de comentadores e, também, ir diretamente às obras dos autores principais (Claude Shannon, David K. Berlo, Wilbur Schramm, Gilles Deleuze e Félix Guattari); Identificar as etapas do ato comunicativo humano para cada referencial; Verificar como ocorre o tratamento das informações recebidas; Analisar os fatores que

provocam entendimentos e desentendimentos no ato comunicacional; Realizar os Tensionamentos entre as teorias estudadas pelos três referenciais.

Ainda que este trabalho não tenha a intenção, conforme já dito, de comprovar uma hipótese, nem de usar pesquisas empíricas, não significa que não tenha um funcionamento sistematizado, ou seja, não significa que a discussão seja desprovida de uma ordem. Isso não ocorre, justamente, porque há uma estratégia de discussão dos diferentes referenciais, em que essa tal estratégia é aqui intitulada de “discussão por Tensionamentos”. O funcionamento dessa estratégia é detalhado na próxima seção, “Modo de fazer”. Por ora, apenas o esclarecimento de que se usa esse nome em função de que o trabalho não emprega a mesma estrutura usada convencionalmente de ter uma metodologia após seu referencial.

2 MODO DE FAZER

O presente capítulo tem como objetivo principal explicar os métodos e técnicas utilizados para a construção do trabalho e, além disso, esclarecer como são definidos segundo as perspectivas de alguns autores em obras que visam discutir, especificamente, elementos metodológicos.

2.1 Pesquisa bibliográfica

O trabalho envolve, desde seu planejamento, teorias e métodos específicos para sua construção, sendo eles encontrados a partir de pesquisas em livros e artigos acadêmicos da área da Comunicação.

Pesquisa bibliográfica, num sentido amplo, é o planejamento global inicial de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia pertinente sobre o assunto, até a apresentação de um texto sistematizado, onde é apresentada toda a literatura que o aluno examinou, de forma a evidenciar suas próprias ideias e opiniões (STUMPF, 2006, p. 51).

O trabalho, em um sentido amplo de pesquisa bibliográfica, compõe-se de todas as etapas citadas, tendo em vista que, desde seu planejamento teórico até sua conclusão, utiliza de revisão de literatura, tanto em pesquisas, artigos acadêmicos, dissertações de mestrado, papers e livros da área da Comunicação e Filosofia.

Num sentido restrito, é um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados na redação de um trabalho acadêmico (STUMPF, 2006, p. 51).

Nesse sentido, o trabalho apropria-se dos procedimentos que visam a busca aos livros e obras em suas fontes originais como é explicado em sua justificativa, e, juntamente com a leitura, a produção de ensaios sobre tais teorias pesquisadas e suas referências. Portanto, o presente trabalho se trata de uma pesquisa bibliográfica que trabalha sob as duas perspectivas tratadas pela autora, usando concepções e teorias publicadas em livros, artigos e afins. Algumas das teorias

mencionadas em seu referencial teórico são amplamente reproduzidas por organizadores e comentadores de obras.

2.1.1 Pesquisa da pesquisa

A pesquisa da pesquisa trata-se, segundo Bonin (2006), de uma busca aos “acervos” onde são encontrados trabalhos produzidos anteriormente, seja por professores ou alunos da mesma área. Stumpf (2006) nomeia os trabalhos da mesma área de estudo (lembrando que a área da Comunicação Social é ampla e se relaciona com várias outras segmentações de estudos), aqueles trabalhos publicados em monografias, dissertações, teses, periódicos e anais, como Fontes Bibliográficas Secundárias, sendo elas aquelas adequadas ao mesmo assunto do trabalho, ainda que nesses acervos se encontre apenas a referência do material arrolado ou o resumo do documento.

O presente trabalho toma para si a concepção de Bonin (2006) de pesquisa da pesquisa, usando-a como a parte inicial da pesquisa bibliográfica, porque têm por objetivo investigar trabalhos do mesmo âmbito, para, assim, delimitar o tema, estabelecer uma relação e diferenciar o atual trabalho e, portanto, justificar sua existência e relevância para a área de estudo.

O percurso de pesquisas do campo da Comunicação (no Brasil e em outros países) se materializa num ‘acervo’ de contribuições concretas para o entendimento dos fenômenos comunicacionais. Tais pesquisas sintetizam, muitas vezes, avanços teóricos e metodológicos importantes para o campo. A pesquisa da pesquisa torna-se, por conseguinte, uma prática relevante para tomar contato com essa produção, afim de que as novas investigações contemplem e considerem esses desenvolvimentos e aquisições e busquem efetivamente avançar *com e a partir* deles.

Realizar a pesquisa da pesquisa implica trabalhar com investigações produzidas no campo (e em áreas de interface) relacionadas ao problema/objeto, para fazer dessa produção elemento ativo na sua elaboração (BONIN, 2006, p. 34).

Então, se mostra necessária tal pesquisa porque ela possibilita a construção do trabalho, pelo fato de nortear a produção para um tema que de certa forma ainda não foi problematizado ou discutido por outros autores.

2.1.2 Referencial teórico

Segundo Santaella (2010), o quadro de referência teórico consiste no corpo do trabalho onde a pesquisa encontra seus fundamentos, portanto, em um trabalho que não usa com hipóteses nem pesquisas empíricas, o referencial teórico se torna a parte de maior importância na pesquisa bibliográfica.

A fundamentação teórica do presente trabalho, de certa forma, mergulha em teorias da Comunicação e Filosofia para buscar, como explica Santaella (2010), acesso à complexidade *alinear* e não mensurável por não usar de pesquisas quantitativas como método. Por esse motivo, o referencial teórico é composto diretamente por teorias amplamente mencionadas na área da Comunicação.

O referencial teórico é a vida do trabalho, é onde acontece o clímax de sua existência, porque nele são mencionados três vieses teóricos que abordam teorias e conceitos sobre comunicação, porém, o que instiga é que cada um faz essa abordagem de uma maneira diferente, ou seja, eles estão falando sobre o mesmo termo, mas não sobre a mesma aplicação.

Os três principais vieses mencionados sobre o ato comunicativo formam a composição da pesquisa na seguinte sequência: o primeiro afirma que existe a possibilidade da comunicação ser totalmente eficaz, faz o mapeamento dos canais que possibilitam que o ato comunicativo de fato ocorra, sendo ele a Teoria Matemática da Comunicação de Claude Shannon. O segundo viés traz dois autores com teorias diferentes, no entanto, são colocados juntos porque relativizam a mesma primeira teoria, separadamente em suas obras, sendo eles David K. Berlo e Wilbur Schramm. O terceiro parte da filosofia de Gilles Deleuze e Félix Guattari, que falam sobre a comunicação humana como algo relativo à vida social, aos bens intangíveis que o ser humano adquire durante sua trajetória.

2.2 Funcionamento da discussão

A discussão que constitui o trabalho ocorre a partir de sete Tensionamentos teóricos, que ocorrem por meio de perguntas que, por sua vez, são respondidas por cada referencial, possibilitando realizar:

- Relação e diferenciação dos conceitos e teorias apresentados pelos três vieses.
- Relação e diferenciação dos focos e interesses implicados nos três vieses.
- Relação e diferenciação das orientações epistemológicas envolvidas nos três vieses.

Os Tensionamentos têm por objetivo fazer comparações (quando possíveis) e relações entre cada um dos grupos. A estratégia visa fazer uma análise separando os conceitos abordados, esclarecendo-os para, assim, buscar a tensão em uma discussão entre os referenciais, instigando suas relações. Mas, diferentemente da estratégia das categorias, que privilegia a classificação, a dos Tensionamentos, apesar de gerar certa separação, busca instigar o pensamento a produzir articulações.

	REFERENCIAL 1	REFERENCIAL 2	REFERENCIAL 3
O que é comunicação?			
O ruído existe? Do que se trata?			
O que são mensagens?			
O que é realimentação?			
O que é fidelidade?			
O que é tradução?			
Quais são os focos dos diferentes referenciais?			

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Teoria Matemática da Comunicação, de Claude Shannon e Warren Weaver

A presente seção traz à tona a Teoria Matemática da Comunicação, que é uma das teorias mais discutidas no âmbito das teorias da comunicação. A seção é apresentada em dois momentos: o primeiro, aborda diferentes pontos de vista de alguns comentadores sobre tal teoria, e o segundo busca diretamente o artigo publicado por Claude Shannon para esclarecer o que é comentado.

Segundo Santos (2008), a preocupação, com a efetividade da transmissão de informações entre meios técnicos mediados por atividade humana durante a segunda guerra, resultou em vários estudos sobre a comunicação no âmbito das ciências exatas, o que fez com que a informação recebesse um status de símbolo calculável.

A Teoria Matemática da Comunicação ou também conhecida como Teoria da Informação tem como foco de estudo a quantidade e qualidade das informações transmitidas em um ato comunicativo. Os criadores da teoria são importantes pesquisadores do âmbito das engenharias, ligados a empresas de telecomunicações, e tentavam buscar um modo eficaz para eliminar de uma forma significativa os eventuais problemas (ruídos) nos canais físicos durante o processo de comunicação.

Como não há processo de comunicação isento de erro ou distúrbio (ruído), a teoria da informação busca aumentar rendimento informativo das mensagens, seja pela escolha de um código (sistema de símbolos que, representa e transmite a mensagem da fonte ao destinatário) mais eficiente (SANTOS, 2008, p. 61).

Portanto, na presente visão comentada, a Teoria da Informação trabalha sob a capacidade das mensagens transmitidas conterem algum significado e, assim, possibilitando informar de maneira a provocar sentidos no receptor, para que o mesmo possa entendê-la e eventualmente concordar, discordar, responder ou não.

Santos (2008) elucida que os objetivos da Teoria da Informação é baixar o custo e otimizar a transmissão de mensagens entre dois pontos distintos em presença de “perturbação aleatória”, o que é denominado como o principal fator que impede o isomorfismo, ou seja, prejudica que a mensagem chegue ao seu destino com a mesma composição e clareza de como foi emitida pelo remetente.

Para Polistchuk e Trinta (2003), a Teoria Matemática da Comunicação de Claude Shannon e Warren Weaver é acessível por tratar de uma maneira simples e clara para a compreensão, sendo mapeada por “fases”.

Uma fonte emissora de informação (emissor humano) seleciona, em um conjunto de mensagens possíveis dada mensagem; um emissor (mecânico) a codifica (converte em sinais), de acordo com as regras e combinação de um código determinado; assim convertidos, esses sinais são transmitidos por meio de um canal específico a um receptor (mecânico). Este capta os sinais e os decodifica, recuperando a mensagem original e permitindo sua assimilação por parte de um destinatário (POLISTCHUK; TRINTA, 2003, p. 101)

Isso pode ser explicado da seguinte maneira (2003, p.102): “se eu falo com você, meu cérebro é a fonte de informação e o seu o destino da informação; minha voz é o emissor/transmissor e seu aparelho auditivo o receptor.” Segundo Polistchuk e Trinta (2003, p.102), o objetivo do presente modelo teórico era o de responder três questões:

- 1- Qual a acuidade de uma transmissão de sinais? (Questão técnica)
- 2- Qual o grau de nitidez com que os sinais transmitidos veiculam os significados desejados? (Questão semântica)
- 3- Qual a eficiência/eficácia dos significativos captados/assimilados no comportamento do receptor? E no que diz respeito à finalidade desejada e prevista pelo emissor/fonte de informação? (Questão informativo-comunicacional)

O problema identificado pela primeira questão é de fácil solução por ser identificado no aparelho técnico, porém, muitas vezes sendo difícil o seu diagnóstico. O problema da segunda questão é de fácil identificação, no entanto, sua solução pode ser mais complexa porque lida com consciências distintas. A terceira questão, segundo o modelo teórico de Shannon e Weaver, diz respeito ao estímulo causado pelo comportamento humano, porque trata-se de uma consciência influenciando sobre outra em um ato comunicativo no qual existe transmissão de informação em quantidade mensurável e informações portando conteúdo.

Polistchuk e Trinta (2003) dizem que o modelo teórico de Shannon e Weaver possui o foco na forma de como as informações são transmitidas, sendo assim, destina-se à solução de problemas de ordem técnica por se tratar de dois autores profissionais da área de engenharia de telecomunicações, logo assim, podendo ser tratado como irrelevante a questão semântica da mensagem. Em suma, o interesse dos pesquisadores concentra-se nas características externas do sinal ou mensagem e sua nitidez enquanto transmissão.

Shannon e Weaver fazem a proposição de que existem sentidos nas mensagens transmitidas entre humanos, porém, se torna necessária uma forma de aperfeiçoamento da codificação para que aumente a propriedade semântica da mensagem, para então responder adequadamente as questões 2 (dois) e 3 (três). Portanto, a dificuldade encontra-se no sentido da mensagem, porque o mesmo depende de fatores culturais que variam de cada indivíduo e o modelo teórico não suporta quaisquer referências para esse fator.

Beltrão (1986) diz que existe uma fonte que gera diversas incompreensões no estudo do processo da comunicação e seus efeitos, é o que diz respeito à eficácia no processo da comunicação.

Beltrão (1986) explica que em uma tese publicada por Warren Weaver no ano de 1949, chamada de *Contribuições à Teoria Matemática das Comunicações*, traz à tona três níveis de problemas que afetam o ato comunicacional, nomeando-os como: o Técnico; o Semântico e o da Eficiência. Este último está ligado à transmissão da mensagem, se ocorre êxito entre o transmissor até o recebimento da informação pelo seu receptor, de maneira que o faça agir de maneira positiva como foi prevista antes do ato comunicativo.

Beltrão (1986) fala que Weaver mostra o processo comunicacional em um diagrama gráfico linear, que traz como relevante o sistema de estímulo/resposta entre os interlocutores, sendo que o comunicador possui a única função de provocar a reação do receptor que faz a seleção das informações recebidas, que, por sua vez, são transportadas pelo canal e depois convertidas tecnicamente em sinal.

Rüdiger (2011) diz que Shannon e Weaver estão entre os mais importantes ciberneticistas do campo da Comunicação. Através do conhecimento que ambos possuíam, criaram uma teoria geral da comunicação que mapeia o processo comunicacional por fases. A criação dessa teoria ajudou a confundir sua problemática com a problemática do processo metodológico dos *mass medias*, que buscavam entender como a mensagem chegava à sua audiência e identificar se surtia algum tipo de efeito, se tornou também de grande importância para o âmbito acadêmico porque possibilitou a criação de uma ciência da comunicação.

Tal teoria permitiu desenvolver um conceito para comunicação sendo ele o de transmitir mensagens de um ponto distinto a outro através de um emissor para um receptor e, se tratando de uma teoria formal, é possível aplicá-la em diversos âmbitos além da Comunicação.

Rüdiger (2011) explica que, para Shannon e Weaver, a problemática equacional no processo da comunicação ocorre por três níveis: o técnico, o semântico e o pragmático. O problema

semântico se refere aos significados que as mensagens podem conter e o pragmático diz respeito ao efeito que as mensagens podem surtir, ou seja, a maneira que elas podem interferir ou estimular no comportamento do receptor, quanto ao problema da transmissão das mensagens do emissor ao receptor, está no que diz respeito ao sinal que chega ao receptor. Possuindo ruído ou não, de qualquer maneira ele provoca algum tipo de reação por parte do receptor.

Em outros termos, a problemática da interação se reduz ao problema da transmissão de informação, tem a ver com o estabelecimento das condições necessárias para o receptor, diz respeito à capacidade de o canal conduzir as informações sem ruído para o destinatário, capacidade essa que é passível de definição técnica (RÜDGER. 2011, p. 19).

Portanto, a grande forma de solucionar o problema da comunicação seria resolvendo o problema de nível técnico; assim, os problemas restantes seriam solucionados automaticamente.

Mattelart (2009) diz que durante os anos 40 a informação ganhou um status de símbolo calculável, com base na forma utilizada para veicular informações de um ponto distinto para outro durante a segunda guerra mundial.

Em 1948 Claude Elwood Shannon publicou um trabalho intitulado de *The Mathematical Theory of Communication* no âmbito das pesquisas do laboratório Bell Systems relacionadas à empresa de telecomunicações que trabalhava a American Telegraph & Telephone (AT&T), no próximo ano, sua pesquisa foi publicada pela Universidade de Illinois.

Shannon foi admitido nos laboratórios Bell em 1941 e durante a segunda guerra trabalhou na área da criptografia. Shannon em sua teoria, propõe um “sistema geral da comunicação” o qual é formado sob o problema comunicacional de transmitir uma informação de forma aproximativa à um ponto distinto.

Nesse esquema linear, cujo pólos definem uma origem e assinalam um fim, a comunicação repousa sobre as cadeias dos seguintes componentes: a fonte (de informação), que produz uma mensagem (a palavra no telefone), o codificador ou emissor, que transforma a mensagem em sinais a fim de torná-la transmissível (o telefone transforma a voz em oscilações elétricas), o canal, que é o meio utilizado para transportar os sinais (cabo telefônico), o decodificador ou receptor, que reconstrói a mensagem a partir dos sinais, e a destinação, pessoa ou coisa à qual a mensagem é transmitida (MARTTELART, 2009, p. 58).

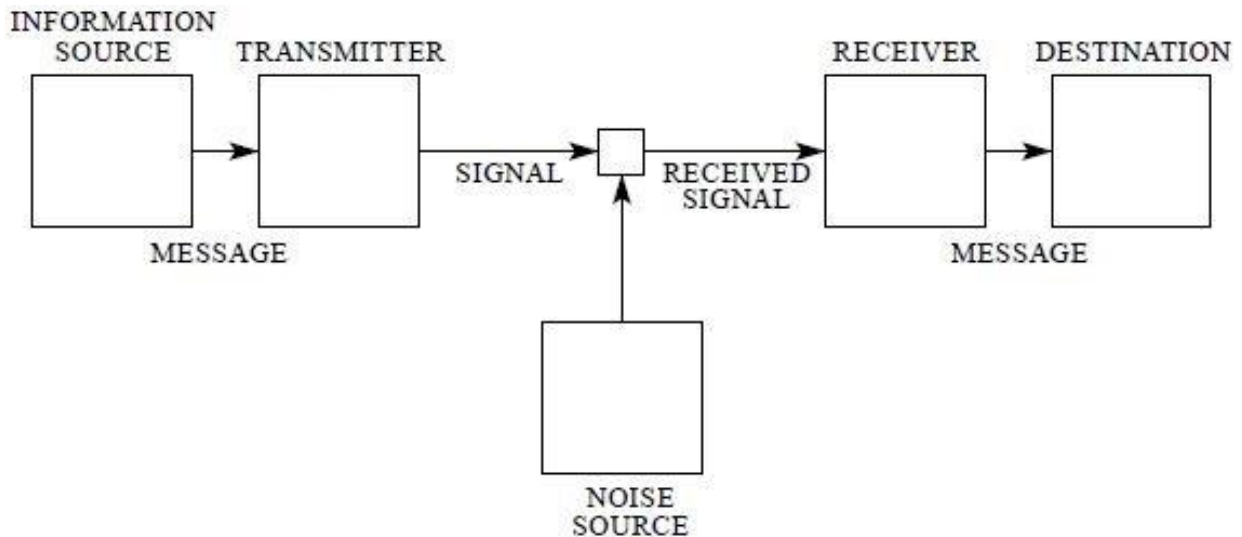
Mattelart (2009) exemplifica o processo formal da teoria proposta por Shannon nomeando as fases da comunicação por “cadeias” onde cada uma exerce uma função diferente no ato comunicacional.

A denominada Mathematical Theory of Communication de Claude Shannon é considerada uma das fundadoras do âmbito das teorias da comunicação, seu foco é diminuir o ruído do processo comunicacional, buscando entender a comunicação a partir de uma abordagem mais própria às ciências exatas.

The fundamental problem of communication is that of reproducing at one point either exactly or approximately a message selected at another point. Frequently the messages have meaning; that is they refer to or are correlated according to some system with certain physical or conceptual entities. These semantic aspects of communication are irrelevant to the engineering problem. The significant aspect is that the actual message is one selected from a set of possible messages (SHANNON, 1948, p. 1¹).

Para Shannon (1948), o principal problema da comunicação é reproduzir uma informação num ponto distinto, de modo que a possibilidade de mensagens possuírem significados singulares em lugares diferentes é julgada como irrelevante para o estudo da comunicação na sua área, que é ligada às engenharias.

¹ Tradução livre: “O problema fundamental da comunicação é o de reproduzir em um ponto forma exata ou aproximadamente uma mensagem selecionada em outro ponto. Frequentemente as mensagens têm significado; que é a que se referem ou são correlacionados de acordo com algum sistema com certas entidades físicas ou conceituais. Estes aspectos semânticos da comunicação são irrelevantes para o problema de engenharia. O aspecto importante é que a mensagem real é um seleccionado de um conjunto de mensagens possíveis” (SHANNON, 1948, p. 1).



Fonte: Shannon, 1948, p. 2

FIGURA 1 - Schematic diagram of a general communication system.

Shannon (1948) propõe um sistema geral de comunicação mapeando os canais por onde corre a informação a ser transmitida até seu destino final, referente à FIGURA 1. Esse sistema possui cinco etapas, sendo elas:

- Existe uma Fonte de Informação que produz a mensagem;
- O Transmissor (que funciona junto à mensagem) cria um sinal para enviá-la;
- O Canal é o meio utilizado para transmitir esse sinal;
- O Receptor faz o inverso, transforma o sinal em mensagem de volta;
- O Destino é para onde (pessoa ou aparelho) que a mensagem é destinada.

Sendo assim, a comunicação é eficaz se em determinada situação comunicacional existir as etapas propostas em seu modelo geral de comunicação.

3.2 Modelos teóricos, de Berlo e Schramm

O segundo viés é formado por dois teóricos: David K. Berlo e Wilbur Schramm. Ambos os autores se apropriam da Mathematical Theory of Communication e a relativizam em suas teorias, separadamente.

3.2.1 Modelo dos Ingredientes, de David K. Berlo

Para Berlo (1963), a *Mathematical Theory of Communication* é útil na descrição da comunicação humana, pelo fato de ser coerente ao modelo de comunicação tratado por Aristóteles, na *Retórica*, que mostra o processo sob três títulos: (1) a pessoa que fala (quem fala), (2) o discurso que faz (o discurso) e (3) a pessoa que ouve (a audiência).

Se traduzirmos a fonte como a pessoa que fala o sinal como o discurso e o destinatário como o ouvinte, teremos o modelo aristotélico, acrescido de dois ingredientes: o transmissor que envia a mensagem da fonte, e o receptor, que capta a mensagem para o destinatário (BERLO, 1963, p. 34).

Berlo (1963) trata como processo tudo aquilo que parte em trajetória de um início para um fim, ou seja, que esteja ligado à mudança de tempo e, em determinado caso, passando por suas etapas. Para haver o ato comunicativo, não é diferente, a fonte transmite uma mensagem para o receptor, e ambos devem possuir sistemas similares para que esse processo na troca de mensagens ocorra.

Muitas vezes a fonte e o receptor podem ser a mesma pessoa. A fonte pode conversar com ela própria, pois ouve o que ela mesma diz, lê o que ela mesma escreve e pensa. Para uma comunicação entre duas ou mais pessoas, o receptor precisa do decodificador para retraduzir.

O modelo do processo de comunicação proposto por Berlo (1963) é composto pelos seguintes ingredientes:

- A fonte da comunicação;
- O codificador;
- A mensagem;
- O canal;
- O decodificador;
- O receptor da comunicação.

Berlo (1963) diz que a comunicação somente ocorre porque existe a produção, transmissão e recepção de mensagens. Para produzir ou receber as mensagens, é preciso usar um código, sendo

assim, a faculdade humana permite a escolha de símbolos e os encaixa de forma sistemática, ou seja, a consciência humana procura traduzir o código em seus sistemas nervosos, para que haja um significado.

O que são mensagens? São os produtos de comportamentos relacionados com os estados das pessoas. São riscos no papel, sons no ar, marcas na pedra, movimentos do corpo. São os produtos do homem, os resultados o resultado do seu esforço por codificar ideias. É comum existirem ainda muito tempo depois de desaparecidos as fontes e recebedores; ainda assim, são os produtos humanos destinados a produzir efeitos sobre seres humanos (BERLO, 1963, p. 151).

Portanto, para Berlo (1963), as mensagens não dizem respeito apenas às formas linguísticas dialogadas, mas também à cultura adquirida pelo indivíduo em sua trajetória social e toda sua produção em vida e, por mais que ela acabe, as mensagens ainda podem continuar vivas e produzindo efeitos em outros seres humanos.

Em Berlo (1963), o termo fidelidade na comunicação parte do pressuposto de que uma pessoa que pretende comunicar possui o objetivo de obter uma resposta de seu recebedor, logo, a comunicação será feita de uma forma fiel para o alcance do objetivo.

Fidelidade por parte do codificador é expressar de forma perfeita o que o emissor pretende comunicar (sendo um codificador de alta fidelidade). Por parte do recebedor, um decodificador de alta fidelidade é aquele que traduz o que lhe foi enviado de forma que entenda exatamente o que foi codificado e emitido por meio de mensagens. A questão que permeia entre as duas partes da fidelidade explicadas é a de determinar o tipo de fator que reduz ou aumenta a fidelidade no processo da comunicação.

Se tratando de comunicação eletrônica, Shannon e Weaver introduziram o conceito de ruído. Trazem o termo ruído como algum tipo de onda sonora perturbadora; pode ser visto como um dos fatores que reduzem a fidelidade em um processo de comunicação humana. “Ruído e fidelidade são as duas faces da mesma moeda. A eliminação do ruído aumenta a fidelidade; a produção de ruído reduz a fidelidade” (BERLO. 1963, p. 43). Esse conceito de Shannon e Weaver pode ser estendido a todos os fatores que torcem a qualidade do sinal. Ampliando o sentido de ruído, é possível dizer que o mesmo pode atuar em todos os ingredientes da comunicação propostos anteriormente, logo, reduzindo a efetividade no processo da comunicação.

Berlo (1963) define estímulo como qualquer coisa ou ato que dê a possibilidade ao organismo perceber sua presença, sendo tangível ou intangível. Esse estímulo, quando percebido

pelo organismo, é imediatamente respondido, portanto, é o primeiro requisito para a aprendizagem de qualquer coisa em vida social entre seres humanos.

Berlo (1963) diz que o estímulo possui o intuito de afetar o organismo, porém, se tratando de humanos, esse organismo deve conter mais que apenas a capacidade de perceber e responder. O ato comunicativo deve ocorrer de maneira que os interlocutores recebam o estímulo, o compreendam e o interpretem para depois emitir uma resposta gerando outro estímulo para que, dessa forma, os seres troquem suas experiências sociais através do ato comunicativo emitindo, interpretando e respondendo mensagens.

3.2.2 O processo de feedback, por Wilbur Schramm

Wilbur Schramm (2015), em seu artigo *The Nature of Communication between Humans*, cita o primeiro capítulo de seu livro *The Process and Effects of Mass Communication*, chamado “How Communication Works”, que relativiza o modelo técnico da Mathematical Theory of Communication, porém, diz que o mesmo é um brilhante análogo que serve para esclarecer partes escuras do âmbito da comunicação.

Schramm (2015) define a comunicação como forma de compartilhar mensagens através de sinais informativos, que, por sua vez, não são apenas notícias ou fatos etc., mas também toda a forma comunicativa que reduz a incerteza sobre determinada situação. Podendo incluir emoção, opinião, persuasão e afins.

Today we might define communication simply by saying that it is the sharing of an orientation toward a set of informational signs. Information, in this sense, we must define very broadly. Obviously it is not limited to news or "facts" or what is taught in the classroom or contained in reference books. It is any content that reduces uncertainty or the number of alternative possibilities in a situation.. It may include emotions. It may include facts or opinion or guidance or persuasion (SCHRAMM, 2015, p. 9)².

Schramm (2015) explica que a comunicação existe quando há a realimentação no ato comunicativo, ou seja, o feedback, que é o tipo de informação que volta ao remetente. O feedback

² Tradução livre: “Hoje podemos definir comunicação simplesmente dizendo que é o compartilhamento de uma orientação para um conjunto de sinais informativos. Informações, neste sentido, é preciso definir de forma muito ampla. Obviamente, ele não se limita a notícia ou "fatos" ou o que é ensinado na sala de aula ou contidas em livros de referência. É qualquer conteúdo que reduz a incerteza ou o número de possibilidades alternativas em uma situação .. Pode incluir emoções. Pode incluir fatos ou opinião ou orientação ou persuasão” (SCHRAMM, 2015, p. 9).

funciona como uma resposta, significa que a mensagem que o transmissor envia está chegando e está sendo entendida.

The kind of information that comes back to the sender from seeing or hearing his own message is one kind of feedback, by means of which he can guide his further communication and try to repair the damage, if any. A still more important kind of feedback comes to him from the receiver. Perhaps the receiver will say, "I don't understand," or "I get it," or "This bores me," or "I don't like what you have just said." More likely he will wince, or look blank, or yawn, or nod his head in agreement. Such feedback tells the communicator how his message is being received (SCHRAMM, 2015, p. 19³).

Diferente da Mathematical Theory of Communication, que a informação é eficaz apenas por chegar em seu destino, para Schramm (2015) a informação é eficaz quando entendida pelo destinatário, fazendo-o produzir sentidos. Podendo ser aceita com concordância ou não pelo receptor no que diz respeito às ideias, formas de pensar e agir do mesmo.

Schramm (1970) tem como foco de seu estudo o desenvolvimento das nações através da comunicação de massa, portanto, mantém a mesma preocupação de Shannon no que diz respeito ao fator da recepção das mensagens, ou seja, se elas chegam ou não ao receptor. O autor explica que em uma visita a um determinado povoado isolado no Oriente Médio presenciou a primeira experiência dos aldeões com um rádio. O rádio trouxe informações e conhecimentos de outras terras para o povoado e status para o seu dono porque era o primeiro a receber o conteúdo transmitido e, como consequência disso, dando-o o poder de controlar o acesso do povo às informações. De certa forma, o rádio serviu como um tapete mágico que leva seus ouvintes para outros horizontes.

O povo tinha conhecimento da existência de um governo estatal através de seus representantes, como coletores de impostos ou soldados, no entanto, quando, através do rádio, um porta voz do governante fez o convite para a nação participar do governo do país, trouxe sorrisos e faces de felicidade para o rosto da população que ainda estava relativamente desorientada sem entender corretamente o que estava acontecendo por se tratar de algo ainda não vivenciado,

³ Tradução livre: "O tipo de informação que vem de volta para o remetente de ver ou ouvir sua própria mensagem é um tipo de feedback, por meio do qual ele pode orientar a sua mais árdua comunicação tentar reparar o dano, se houver. Um tipo ainda mais importante do feedback vem a ele a partir do receptor. Talvez o receptor vai dizer: "Eu não entendo", ou "Eu entendo", ou "Isso me aborrece", ou "eu não gosto do que você acabou de dizer." O mais provável é que ele vai se encolher, ou olhar em branco, ou bocejar, ou acenar com a cabeça em concordância. Esse feedback diz o comunicador como sua mensagem está sendo recebida" (SCHRAMM, 2015, p. 19).

contudo, o rádio trouxe a informação e, segundo testemunho do autor, esperança para a população que, por sua vez, identificou que sua existência também era importante para a nação.

Schramm (1970) fala que o processo de desenvolvimento de um país é medido pelo índice de produtividade econômica da sociedade. A produtividade na sociedade moderna é o fator de maior importância para a economia, porque o setor industrial é o que movimenta a maior parte do dinheiro em alguns países, cada vez mais a indústria desenvolve-se e identifica maneiras para substituir a carga da mão de obra humana no trabalho, à medida que o avanço tecnológico propõe novas ferramentas para facilitar a produção. Sendo assim, o ser humano busca especializar-se para usufruir de tal ferramenta, isso reduz a força física utilizada e o tempo de produção, ou seja, com novas ferramentas o mesmo número de homens é capaz de produzir um quantitativo de produtos muito maior do que poderia fazer artesanalmente, em um mesmo espaço de tempo. Portanto, o desenvolvimento da indústria se dá pelo investimento em outros setores da sociedade, como, por exemplo, os setores da educação e tecnologia.

Para alguns economistas, o desenvolvimento econômico de um país ocorre pelo investimento no setor mais produtivo de determinada sociedade, se o país tiver fontes de recursos naturais para serem extraídos em grandes quantidades, podendo, assim, ajudar a economia de maneira sustentável ou ter países aliados mais ricos que possam assegurar caso ocorra alguma crise. Contudo, a regra proposta é de que o capital investido deva gerar mais capital. No entanto, para evitar equívocos, se mostra necessário acumular capital em poupança sempre que possível, assim, tornando a base do desenvolvimento econômico poupar e investir em produtividade.

Diante desses argumentos, é possível enxergar com clareza que um dos focos da pesquisa desse autor visa a forma de funcionamento da sociedade, expressando o espírito positivista e funcionalista visto anteriormente nas pesquisas de Shannon e Weaver. Esse é um dos motivos, aliás, que a pesquisa de Schramm, apesar de se diferenciar da Teoria Matemática da Comunicação, é, por muitas vezes, entendida como uma sequência da mencionada teoria.

Schramm (1970) explica que antes da sociedade moderna, quando existiam apenas tribos, o ato comunicativo possuía o poder da troca de informações entre os seres sociais. Um ou mais indivíduos eram designados ao papel de informar quando eventualmente poderia haver algum tipo de alternância no momento ao ponto de afetar a sociedade, como, por exemplo, quando uma tempestade se aproximava, quando alguma tribo hostil ameaçasse a paz ou uma manada de animais

chegasse perto colocando em risco a sociedade ou possibilitando a caça, além de promover a vida amorosa e familiar desses indivíduos.

Na base dessas funções relativamente formais, como dissemos, situava-se uma camada de comunicação diária, sem a qual a tribo não podia existir – as expressões de amizade e amor, as ameaças, argumentos e discussões; a troca e o comércio; a dança, o canto, a transmissão de histórias e outras formas de comunicação que davam cor e coesão à sociedade (SCHRAMM, 1970, p. 72).

Portanto, é através da comunicação que os seres humanos partilham de suas experiências sociais, transmitem seus sentimentos, solidificam sua cultura formada anteriormente para dar continuidade à tradição e às atividades de seus antepassados, passando de geração a geração. Dessa maneira, a informação, desde o princípio até a forma de vida da sociedade moderna atual, é importante para o desenvolvimento e talvez se não houvesse a possibilidade do ato comunicativo humano, a vida humana teria grande probabilidade de extinguir-se ainda em seu início.

Com o avanço do pensamento humano e o número de indivíduos na sociedade mundial, novas técnicas foram sendo criadas visando uma melhor forma de vida no cotidiano, então, o papel da informação se torna muito mais complexo, as mesmas funções básicas da informação permanecem, porém, se mostra necessário que a informação chegue a mais pessoas e, que principalmente, seja de maneira clara para que todos tenham acesso. Foram desenvolvidos máquinas e aparelhos para acrescentar o processo de comunicação, possibilitando aos indivíduos ver e/ou ouvir pessoas que estão além de suas fronteiras, os informando e os atualizando sobre diversos fatores, como, por exemplo, clima, oportunidades, tragédias e infinitas possibilidades de informações distintas, podendo, assim, fazer com que esse indivíduo se desenvolva e se prepare para agir de determinada maneira.

3.3 A impossibilidade da comunicação humana, por Gilles Deleuze e Félix Guattari

O terceiro viés sobre o ato comunicativo humano é composto pela filosofia de Gilles Deleuze e Félix Guattari. Esses autores afirmam que o ato comunicativo humano não poder ser eficaz, pelo fato de que através da consciência e dos sentidos humanos é permitido que os interlocutores apenas aprendam a linguagem de forma imperativa, traduzindo para emitir a linguagem. E por parte do receptor é possível apenas traduzir, também, o que lhe é enviado.

Para Deleuze e Guattari (1995), o ato comunicativo por parte da emissão ocorre sempre como uma palavra de ordem, ou seja, no modo imperativo. No entanto, esse modo imperativo não diz respeito à forma verbal, de alguém mandando outra pessoa agir de certa maneira como, por exemplo, “Pegue!”, “Faça!”, mas sim ao ato de banalizar algo que seja considerado semelhante, porém, nunca igual. Cada atitude, objeto, momento etc. é absolutamente singular. Por exemplo, quando um grupo musical toca um acorde em sincronia, são instrumentos diferentes e subjetividades diferentes que praticam o ato, porém, esse acorde é nomeado com a mesma palavra a fim de torná-lo comum entre os sujeitos.

Para Deleuze e Guattari (1995), quando uma professora está lecionando emite ordens, ou seja, ela “ensigna”, as palavras já possuem significados comuns para ela e seus receptores sobre coisas únicas e banalizadas pela linguagem; tal professora aprendeu a linguagem da mesma maneira quando criança através de palavra de ordem e vivendo em sociedade.

A máquina do ensino obrigatório não comunica informações, mas impõe à criança coordenadas semióticas com todas as bases duais da gramática (masculino-feminino, singular-plural, substantivo-verbo, sujeito do enunciado-sujeito de enunciação etc.) (DELEUZE; GUATTARI, 1995, p. 11).

A escola, de alguma forma, serve como um alicerce para a vida civilizada, para o indivíduo em um futuro conquistar seu emprego, formar sua família etc. Quando se trata da comunicação, a escola impõe aos alunos o ato de transpor sua fala para a escrita, as regras gramaticais apenas servem para o aluno localizar e aplicar as palavras de maneira que em determinado contexto possa ser julgada correto ou não. Porém, ela jamais trata dos sentidos de cada palavra, muito menos explica que os significados devem tornar-se divergentes em locais distintos e pessoas distintas, e, sobretudo, que os significados foram um dia inventados, de modo que podem ser sempre reinventados.

A linguagem por método escrito é outro fator da banalização, não se difere da linguagem falada, é apenas mais uma face da tradução. Como momentos e objetos singulares podem se tornar iguais? Ou então, como o ato de transpor até a própria linguagem falada para a escrita pode conter o mesmo sentido dado às palavras, sendo que cada indivíduo projeta significados diferentes para cada palavra?

A unidade elementar da linguagem - o enunciado - é a palavra de ordem. Mais do que o senso comum, faculdade que centralizaria as informações, é preciso definir uma faculdade

abominável que consiste em emitir, receber e transmitir as palavras de ordem. A linguagem não é mesmo feita para que se acredite nela, mas para obedecer e fazer (DELEUZE; GUATTARI, 1995, p. 12).

O ser humano adquire e ensina a linguagem por meio de palavra de ordem, através da tradução do mundo exterior pelos seus sentidos, aprende a falar e ouvir de uma forma a qual pensa ser capaz de permitir entender perfeitamente o enunciado e assim transmitir para seus semelhantes o que lhe foi supostamente entendido. Entretanto, o fato de que lhe foi ordenado a entender a mensagem transmitida poderia fazer com que o enunciado tomasse outro sentido em sua recepção por se tratar de uma subjetividade diferente, que produz traduções diferentes, acarretando, então, a emissão de uma palavra com outro significado, para outras pessoas que entenderiam de outra forma e, assim, comunicando algo inexistente, ou seja, apenas seriam reproduzidas palavras, porém, não com o mesmo efeito, sentido ou significado.

Deleuze e Guattari (1995) exemplificam dizendo que “as palavras não são ferramentas, mas damos às crianças linguagem, canetas e cadernos, assim como damos pás e picaretas aos operários”, ou seja, a vida social mune todo indivíduo com a linguagem que é usada por toda sua vida em uma infinita banalização de momentos, sentimentos e objetos singulares, portanto, a linguagem diminui a diferença entre coisas que são únicas. O fato é que o indivíduo não precisa usar dessa maneira a linguagem para viver, a regra que impulsiona a banalização é de que quando a linguagem é adquirida é usufruída da forma que lhe convém ao indivíduo, porque é feita a tradução por meio dos sentidos e a consciência cria um significado para as palavras. Essa função é derivada da *traduzibilidade* humana que faz com que o ser humano tente compreender e dar significados à linguagem e ao mundo exterior de maneira para que se sinta confortável ao ponto de julgar que compreende e comunica. “A linguagem não é a vida, ela dá ordens à vida; a vida não fala, ela escuta e guarda” (DELEUZE; GUATTARI, 1995, p. 13). A linguagem não faz a vida, o mundo viveria normalmente se ela de fato não existisse. A linguagem possui o papel de banalizar tudo que existe tornando monótona a vida, os momentos, os sentimentos, os objetos e tudo que existe e faz com que o indivíduo muitas vezes não tome conhecimento de que isso possa vir acontecer. A linguagem manda na vida humana, manda o ser humano falar e ouvir, manda ensinando e aprendendo. Mas a vida não manda, apenas acontece no seu determinado espaço de tempo. A vida nota as presenças no mundo exterior e guarda em seu pensamento, da maneira como o poeta faz quando percebe os momentos e objetos da vida e guarda para si.

Portanto, a linguagem não é a vilã. O vilão é o uso que os seres humanos fazem dela. O fato de banalizar, para tornar semelhante os objetos e momentos distintos e singulares, faz com que o homem não usufrua de sua trajetória da maneira que possibilitaria aproveitar um pouco mais, tendo em vista que tudo na vida é passageiro.

Outros animais sobrevivem não possuindo essa linguagem interpretativa pela consciência e adquirida por palavra de ordem como, por exemplo, as abelhas que comunicam eficientemente sem possuírem, de fato, uma linguagem. Quando uma abelha percebe a presença de alimentos ou até mesmo de algo que pode vir a trazer perigo para o bando, envia um sinal e esse sinal é captado em perfeitas condições e obedecido. Portanto, as abelhas usam de um código genético próprio por natureza, no entanto, as abelhas não possuem a consciência, ou seja, não codificam o pensamento, elas apenas comunicam e agem. Essa comunicação somente é possível quando é realmente pressentido algo, as abelhas não têm a capacidade de mentir ou avisar que não viram algo ou inventar qualquer tipo de expressão simbólica como os humanos podem através da linguagem e consciência.

Por outro lado, por parte do receptor da mensagem, para Deleuze e Guattari (1995), é possível apenas que o ser humano faça tradução do que lhe é emitido via linguagem, de acordo com o que aprendeu em sua vida que, por sua vez, define o modo da tradução.

Mas o outro aspecto, complementar e bastante diferente, consiste na possibilidade de transformar uma semiótica pura ou abstrata em uma outra, em virtude da traduzibilidade que deriva da sobrecodificação como caráter particular da linguagem (DELEUZE; GUATTARRI, 1995, p. 92).

A linguagem detém alguns fatores que, interligados ao pensamento e sentidos, fazem com que o ser humano pense que comunica de maneira eficaz, por exemplo, quando alguém se aproxima e toca em uma árvore os seus sentidos como tato e visão passam informações para seu cérebro, que, por sua vez, faz uma tradução do objeto que não faz parte do corpo do indivíduo e atribui características já adquiridas através da palavra de ordem como “rígida e bonita”. O indivíduo que atribuiu as características da árvore fez isso para si, porém, quando conversar com outra pessoa vai tentar compartilhar sua experiência via linguagem e seu interlocutor vai, por meio do sentido da audição, ouvir e seu cérebro, vai traduzir o que foi captado e fazer uma *sobrecodificação* sobre o que já foi codificado anteriormente pelo primeiro indivíduo que se refere como “rígida e bonita” no sentido da árvore ser dura e ter boa aparência. O segundo pode traduzir de maneira diferente

por ter adquirido significados diferentes para essas palavras e entender “rígida” como brava ou algum outro adjetivo que não se aplicam às árvores, e entender a palavra “bonita” por outro ponto de vista e não entender seu interlocutor.

Para Deleuze e Guattari (1995), os humanos não comunicam de uma maneira efetiva como é possível com alguns animais, como é o caso das abelhas explicado anteriormente, que podem emitir a informação precisa de quando encontram um alimento que não foi percebido por outro indivíduo do seu grupo. Essa informação não é distorcida porque as abelhas não possuem a faculdade de julgar a informação emitida, sendo ela verdadeira ou não, e também não possuem a faculdade de emitir informações simbólicas como os humanos. O ato comunicativo humano é impossível de ser eficaz porque os humanos não comunicam, apenas traduzem o mundo exterior através de seus sentidos.

4 TENSIONAMENTOS

O presente capítulo traz discussões através de Tensionamentos, que ocorrem por meio de perguntas que são respondidas a partir dos principais argumentos de cada referencial utilizado anteriormente, possibilitando abordar suas diferenças e semelhanças: a Teoria Matemática da Comunicação, de Shannon e Weaver (primeiro referencial); a teoria dos ingredientes da comunicação, de Berlo, e o modelo dialógico, de Schramm (segundo referencial); a impossibilidade da comunicação humana, por Deleuze e Guattari (terceiro referencial).

Tensionamento 01: O que é comunicação?

O primeiro referencial trata a comunicação como algo possível de ocorrer com exatidão, sendo completamente irrelevante o fato de que as mensagens ou informações transmitidas possam conter sentidos/significados. Essa comunicação atua entre aparelhos técnicos e é mediada ou não por humanos, enquanto um aparelho transmite, outro recebe, e, se recebe com “clareza”, é porque há comunicação.

O segundo referencial diz que a comunicação é possível e usa como base a primeira teoria, porém, mostra que é importante levar em consideração que as mensagens possuem sentidos/significados, e estes são adquiridos em vida social pelos indivíduos. Quando ocorre o ato comunicativo entre dois ou mais humanos, a comunicação se dá pelo fato de que os interlocutores possuem a mesma linguagem, e partilhem dos mesmos significados e assim um responde ao outro, concordando positivamente ou não.

O terceiro referencial relata que a comunicação humana é impossível porque a consciência humana, trabalhando junto com os sentidos, apenas traduz ao cérebro o mundo exterior, ou seja, cada pessoa faz a tradução que lhe convém; o indivíduo aprende a linguagem traduzindo e depois “comunica” traduzindo.

Portanto, os dois primeiros referenciais concordam em partes. O primeiro fala que a comunicação acontece de maneira eficaz segundo o seu modelo geral, sem levar em consideração o fator semântico das mensagens transmitidas, e isso o segundo referencial diz ser completamente inadequado, porque os humanos são seres sociais que partilham de significados, ou seja, como pode existir comunicação se os interlocutores, sendo eles técnicos ou não, compreendam-se sem

partilhar dos mesmos sentidos das informações? O segundo referencial diz que se os interlocutores precisam usufruir da mesma linguagem, sentidos e significados para que ocorra, de fato, a comunicação, o terceiro referencial traz uma ideia diferente dos dois primeiros, diz que os seres humanos não podem comunicar, não pelo fato de não possuírem as ferramentas necessárias como os outros referenciais explicam, mas sim pelo fato de que a consciência humana distorce as informações tanto na transmissão quanto na tradução das informações recebidas, e o principal argumento implica que os humanos apenas traduzem o mundo exterior, cada um com sua consciência; sendo assim, é possível dizer que cada ser humano vive em um mundo diferente o qual nem ele tem acesso.

Tensionamento 02: O ruído existe? Do que se trata?

O primeiro referencial entende como ruído qualquer perturbação aleatória no canal que ocorre a transmissão da mensagem ou informação. Esse ruído faz com que, eventualmente, a comunicação não seja eficaz do ponto de vista do receptor, ou seja, não chega ao seu destino com as mesmas características em que foi transmitida.

O segundo referencial não traz o conceito ruído, porém, explica que se os interlocutores não partilharem da mesma linguagem e mesmos significados, atuam apenas transmitindo mensagens vagas, portanto, a comunicação se torna falha.

Para o terceiro referencial o ruído ou falha não é problema por uma ordem lógica breve: se não existe comunicação, logo, não existe falha/ruído; a falha seria a regra e não a exceção.

O termo ruído é referente ao primeiro referencial, ocorre quando algum tipo de erro ou poluição magnética prejudica o canal que transmite as mensagens, porém, pode ser usado também no segundo referencial já que se trata de algo que dificulta o ato comunicativo de forma que pode vir a torná-lo falho. No segundo referencial o ruído pode sim existir, dependendo dos seguintes fatores: se os interlocutores não comunicarem com o mesmo código ou não possuírem os mesmos significados nas palavras, a comunicação não passa de apenas uma tentativa. O termo ruído existe no primeiro referencial, porém, Berlo (1963) diz a que Teoria Matemática da Comunicação não pode ser aplicada à comunicação humana pelo fato de, como já dito, não levar em consideração a questão semântica das mensagens e somente é coerente por ser parecido com o modelo aristotélico

de retórica, que traz um emissor (quem fala) transmitindo mensagens (discurso) para uma audiência (receptores).

O terceiro referencial não dialoga com o termo ruído ou falha, simplesmente porque os referenciais anteriores falam como se a regra fosse comunicar efetivamente e a existência de uma falha fosse a exceção. É possível dizer que o presente referencial possui a falha como regra, a comunicação humana é impossível, a linguagem é imposta aos indivíduos em sua vida social. Esses indivíduos aprendem os códigos na falha, transmitem mensagens na falha e traduzem o mundo externo na falha, logo, não há comunicação por isso não existe ruído.

Tensionamento 03: O que são mensagens?

O primeiro referencial aponta mensagens ou informações como o conteúdo a ser transmitido no ato comunicativo entre os humanos ou aparelhos técnicos, de forma que essa mensagem parta de um ponto distinto, passando pelos canais mencionados em seu modelo geral de comunicação, atingindo o ponto final.

O segundo referencial detém um sistema muito mais complexo sobre o que são mensagens, aborda mensagens como toda e qualquer produção cultural humana, como escritas em papel, paredes ou onde for, fotografias, pinturas, música, gestos corporais, expressões faciais etc. Mensagens são, então, o resultado do comportamento de um indivíduo em sua vida social, que busca transcender seu estado atual ou objetos de uma maneira para criar sentidos em outra subjetividade através da linguagem.

O terceiro referencial trata mensagem como a tentativa de banalizar o que é semelhante na vida, sendo tangível ou intangível. Através da linguagem, a mensagem é imposta ao indivíduo de maneira imperativa, fazendo com que o mesmo use os termos durante sua vida toda sem levar em consideração que cada objeto ou momento é singular e jamais voltará a acontecer ou existir da mesma maneira.

O primeiro referencial trata mensagem como algo a ser transportado de um lado para o outro, passando pelos seus devidos canais para que, no fim, ocorra a comunicação; no segundo referencial a mensagem é algo dentro de um complexo cultural maior do que apenas um movimento transversal entre estágios de um modelo de alguma forma de som ou imagem. Esse referencial diz que o indivíduo social produz mensagens durante toda sua vida nas mais variadas formas de

produções, seja ensinando, aprendendo ou registrando fatos do cotidiano. Essa forma de registrar mensagens torna tão grandioso o momento que a vida do indivíduo acaba e sua mensagem continua viva. O terceiro referencial diz que os indivíduos aprendem as mensagens de forma imperativa por meio da palavra de ordem, ou seja, tal objeto é nomeado de certa maneira e se eventualmente existir outro parecido receberá o mesmo nome. Por isso, discorda da ideia de que uma pintura na parede seja o objeto em si, o tempo passou, o objeto não é mais o mesmo, os indivíduos não são mais os mesmos, muito menos o momento que foi retratado. A tradução do mundo exterior ligada à consciência humana dá apenas a possibilidade do ser humano tentar achar um significado para o que ele traduz por seus sentidos.

Tensionamento 04: O que é realimentação?

O primeiro referencial, em um contexto técnico, chama de realimentação um dos fatores causadores do ruído por parte da redundância sonora, o que dificulta a comunicação que provém do emissor, por exemplo, quando uma pessoa fala ou discursa em público usando a amplificação de sua voz através de aparelhos como microfones e alto falantes. Se o aparelho que capta o som estiver perto desses alto falantes, pode realimentar o microfone e reproduzir mais de uma vez a mesma voz e, logo assim, fazendo com que as mensagens não cheguem ao seu destino (público) de maneira clara.

O segundo referencial traz realimentação como o principal fator positivo na comunicação humana, nomeando o processo como feedback, porque quando o ato comunicativo parte de uma pessoa para outra, as pessoas partilham do mesmo código/linguagem, e a realimentação se dá ao estímulo/resposta dos interlocutores concluindo então a compreensão do que é emitido e recebido durante o ato comunicativo.

O terceiro referencial não traz o termo realimentação, porém, fala que a consciência humana, através dos sentidos, traduz como lhe convém o que foi emitido e como resposta o indivíduo retransmite para outra pessoa um emaranhado de informações traduzidas, para que a pessoa que inicialmente tentou lhe enviar informações apenas procure achar um significado para as palavras.

O primeiro referencial entende o termo realimentação como um erro redundante que proporciona o ruído no processo de comunicação, o segundo referencial, que usa a teoria do

primeiro como base, diz o contrário, fala que a realimentação ou feedback é o fator que faz a comunicação funcional entre interlocutores porque permite que os mesmos mantenham uma relação a partir de estímulo/resposta realimentando o ato comunicativo. O terceiro referencial explica, não usando o termo realimentação, que pode existir o estímulo/resposta entre interlocutores no ato comunicativo, porém, os interlocutores apenas traduzem o que é transmitido de acordo com o aprendizado que lhes foi oportunizado durante sua trajetória social e reenviam uma *retradução*. Sendo assim, nunca praticando de fato a comunicação.

Tensionamento 05: O que é fidelidade?

O primeiro referencial não aborda o termo fidelidade exatamente, porém, é possível trazer para esse termo o que o referencial chama de eficácia no ato comunicativo, quando uma informação através de mensagem parte da fonte passando por todas suas fases até chegar ao seu receptor sem perturbação aleatória alguma, ou seja, a eficácia ocorre quando não existe presença de ruído.

O segundo referencial explica a fidelidade no âmbito do processo da comunicação como um fator que possibilita que o ato comunicativo ocorra de uma forma exata, ou seja, a informação passa por todos os ingredientes da comunicação de forma clara e sem ruído, até chegar ao último ingrediente de forma exata considerando o modo como foi transmitida pela fonte da comunicação em seu primeiro estágio.

O terceiro referencial não fala sobre fidelidade na comunicação pelo simples fato de usar como principal argumento a impossibilidade da comunicação humana. A consciência humana detém como sua principal característica promover significados e nomes para os acontecimentos do cotidiano ou objetos, além de tentar traduzir o mundo exterior por meio dos sentidos, logo, torna impossível a comunicação.

Portanto, a fidelidade, no primeiro referencial, pode ser tratada como eficácia na comunicação, um ato comunicativo eficaz é aquele que ocorre quando o ruído não interfere. Nesse ponto concorda com o segundo referencial, que fala que ruído e fidelidade são faces da mesma moeda, quando a comunicação ocorre de forma clara/exata se torna eficaz, logo, o processo da comunicação é fiel. O terceiro referencial possui seu foco de estudo diferente, porém, é possível dizer que discorda da tal fidelidade no processo da comunicação porque mesmo que sempre ocorra ruído/falha no ato comunicativo (o que os referenciais anteriores é tratado como algo negativo),

esse referencial trata a falha como a posição suprema de uma tentativa de comunicar, a impossibilidade da comunicação humana se dá pela tradução do mundo exterior através dos sentidos, o referencial não trata isso como algo ruim, mantém a ideia de que o ato comunicativo não existe.

Tensionamento 06: O que é tradução?

O primeiro referencial não aborda o termo tradução, porém, explica que em um ato comunicativo – quando uma mensagem é codificada e transmitida para um receptor através de um código por meio de um canal – o receptor tem o papel de remontar a mensagem através de seu decodificador, o que pode ser entendido como uma tradução por parte do receptor da mensagem.

O segundo referencial diz que a tradução ocorre no transmissor e no receptor das mensagens no ato comunicativo. O transmissor precisa traduzir o conteúdo que quer emitir através de algum código e isso ocorre por meio do codificador, por outro lado, o receptor, por meio do decodificador, precisa retraduzir o que foi captado através de seus sentidos para um possível entendimento das mensagens.

O terceiro referencial traz a tradução como a atividade que os humanos fazem quando consideram estar comunicando. É justamente por traduzir, e não comunicar, que o humano é impossibilitado de identificar o mundo exterior em si; os sentidos levam a informação para o cérebro onde a consciência faz a tradução da maneira que lhe convém. Tratando-se de um ato comunicativo onde dois ou mais seres humanos tentam trocar o acesso entre suas subjetividades via linguagem, apenas é possível que cada um deles traduza de uma forma por meio da audição o que lhe é emitido para que sua consciência adapte de acordo com o que aprendeu em experiências anteriores.

O primeiro referencial fala de decodificação de mensagens e essa decodificação acontece por parte do receptor após receber o sinal transmitido pelo emissor no ato comunicativo, portanto, pode ser comparada com a tradução, porque o decodificador faz uma remontagem do que foi codificado anteriormente, ou seja, traduz para sua forma original. No segundo referencial, a tradução ocorre nas duas etapas do processo da comunicação: o emissor da mensagem traduz em seu codificador o que quer transmitir em código, converte o código em sinal, o receptor através do seu sentido (audição) recebe o código e seu decodificador traduz o que lhe foi emitido para

entender a mensagem e seu sentido gerando assim uma possível resposta para concretizar o ato comunicativo. O terceiro referencial traz a tradução como a única possibilidade aos seres humanos. Por mais que a linguagem tente formalizar os objetos tangíveis ou intangíveis, sentimentos, clima etc., jamais vai transcender a vida porque cada momento é único, cada objeto é único em cada momento. A cada segundo que passa, tal objeto não é mais o mesmo do segundo anterior. A tradução do mundo exterior ocorre pelos sentidos humanos e a consciência interpreta para que o indivíduo sintá-se confortável. Sua aprendizagem ocorre por meio de tradução e sua vida social inteira ocorrerá por meio de tradução, sendo ela linguística ou não.

Tensionamento 07: Quais são os focos dos diferentes referenciais?

O primeiro referencial tem como foco de sua pesquisa a forma de como as informações são transmitidas e recebidas entre meios técnicos que se encontram em lugares distintos, por isso, possui como principal esforço a elaboração de um modelo geral linear que faz o mapeamento do ato comunicativo. A sua principal preocupação diz respeito à clareza em que as informações chegam para o receptor porque, durante o processo da comunicação, pode ocorrer alguma perturbação aleatória (ruído), fazendo com que a mensagem não chegue de maneira clara para o receptor e, em consequência disso, a comunicação não sendo eficaz.

O segundo referencial possui dois autores diferentes, porém, ambos usam a Teoria Matemática da Comunicação para propor suas próprias teorias. Berlo e Schramm também focam suas pesquisas na transmissão e recepção de mensagens. Berlo usa como principal argumento em seu estudo o fato de que não apenas mensagens sonoras são transmitidas e recebidas, existem outras formas como pinturas, fotografias, gestos e expressões, e todas elas possuem algum tipo de significado para os interlocutores que atuam no processo da comunicação. Schramm mantém sua preocupação na maneira em que as mensagens chegam para o receptor ou se realmente elas chegam. Seu principal argumento tem como base a ideia de que para ocorrer o ato comunicativo é necessário que os interlocutores possuam o mesmo código/linguagem e, com isso, esses interlocutores possam ora receber e ora enviar mensagens, concordando ou não com o que o outro fala. Quando se trata de mídia de massa, Schramm foca seus estudos no desenvolvimento econômico de países através do investimento em informação para que a população participe do governo aprendendo sobre como funcionam os mandatos e eleições. Dessa forma tomando

conhecimento das ideias e propostas utilizadas pelos candidatos, e, assim, podendo escolher de forma democrática o seu representante politicamente.

O terceiro referencial mantém seu foco na Filosofia, visando o modo de como o homem, através da linguagem, torna banal tudo o que julga semelhante, ou seja, nomeia momentos, sentimentos, objetos que são semelhantes ou ocorrem em tempos diferentes com o mesmo termo, sendo que cada momento e objeto é singular e único na vida. Deleuze e Guattari não culpam a linguagem, mas sim o mau uso que se faz dela que, por consequência disso, acaba banalizando a vida. O principal argumento utilizado por esse referencial é o de que o homem faz a tradução do mundo exterior através de seus sentidos e consciência, o que torna impossível a comunicação, portanto, o ser humano acredita equivocadamente que comunica, sendo assim, comunicação não existe, o que existe é apenas tradução.

O primeiro referencial mantém o seu foco na transmissão das informações, porém, preocupa-se com as perturbações aleatórias que podem atrapalhar e distorcer o sinal de maneira que, ao chegar a seu destino, o receptor não consiga perceber de maneira clara tal sinal. O segundo referencial, assim como a Teoria Matemática da Comunicação, possui também a preocupação sobre as formas de como as informações chegam ao seu destino, porém, para ocorrer o processo da comunicação é necessário que todos os ingredientes existam, e talvez um dos fatores mais importantes seja o de que os interlocutores precisem possuir a mesma linguagem/código para que se compreendam e troquem informações; ou seja, enquanto um fala, outro escuta e, após isso, trocam-se de posições. Quando se trata da comunicação feita por mídias de massa, mantém o mesmo processo sobre os ingredientes da comunicação, mas continua necessitando que a linguagem transmitida seja a mesma que o povo possua e o fator de extrema importância para o processo é o de que o público possua acesso às ferramentas utilizadas, tais como: televisão e rádio, assim, toda a nação poderá compartilhar e receber as informações importantes sobre vários assuntos na trajetória rumo ao desenvolvimento do país. O terceiro referencial aborda que para os humanos a comunicação é impossível porque o aprendizado da linguagem ocorre no modo imperativo através de palavra de ordem, ou seja, palavras que já possuem um significado um dia inventado, e são impostas culturalmente em vida social. A palavra de ordem banaliza a vida porque nomeia da mesma maneira objetos, momentos, animais etc. como se fossem iguais, quando na verdade são únicos. Portanto, esse referencial visa trazer a reflexão sobre o uso da linguagem pelos seres humanos e como ocorre a tradução do mundo exterior através dos sentidos e como esse fator

proporciona ao homem acreditar comunicar, porém, o que de fato ocorre se trata apenas de tradução. O homem traduz aprendendo, traduz emitindo e traduz recebendo a linguagem.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho posiciona sua intenção na investigação sobre o ato comunicativo humano, trazendo três abordagens distintas sobre tal ato e em outro momento faz comparações, relações e diferenciações entre elas por meio de Tensionamentos. Alguns autores citados durante o trabalho não focam seus estudos na Comunicação, porém, torna-se coerente a adaptação para o âmbito porque trazem pontos ou capítulos em suas obras que bebem da Comunicação e assim contribuem para a área.

Para tornar possível a construção do trabalho, é desenvolvido um objetivo com intuito de nortear a produção para que não entre completamente em outras áreas de estudo e tome um caminho diferente ou, então, que fique confuso para o leitor entender a proposta da discussão que ocorre entre os referenciais. O trabalho tem como seu objetivo principal estudar sobre a capacidade humana de comunicação e discutir se tal capacidade possibilita que toda a informação emitida seja recebida e decodificada em completa exatidão pelo receptor. Para que não ocorra uma mudança teórica no decorrer do trabalho, são tomados também outros objetivos para delimitar mais ainda o foco do trabalho, chamados objetivos específicos, sendo eles: apropriar-se de três referenciais teóricos distintos: um que acredita na comunicação, acreditando que existe a possibilidade de haver eficiência do ato comunicativo; um segundo que relativiza a eficiência apontada pelo primeiro; e um terceiro que afirma a impossibilidade de haver eficiência do ato comunicacional humano; pesquisar obras de comentadores e, também, ir diretamente às obras dos autores principais (Claude Shannon, David K. Berlo, Wilbur Schramm, Gilles Deleuze e Félix Guattari); identificar as etapas do ato comunicativo humano para cada referencial; verificar como ocorre o tratamento das informações recebidas; analisar os fatores que provocam entendimentos e desentendimentos no ato comunicacional; realizar Tensionamentos entre as teorias estudadas pelos três referenciais.

Além de ter objetivos para realizar a produção e conclusão do trabalho, mostra-se necessário a identificação de uma problemática que norteia a pesquisa e também algumas questões auxiliares para delimitar essa problemática. O principal problema para o trabalho se dá pela seguinte questão norteadora: é possível que o ato comunicativo humano seja, de fato, eficiente? Ou seja, em um diálogo entre interlocutores, ou ainda em uma mensagem transmitida por algum canal de mídia de massa, é possível que o receptor decodifique toda a informação emitida e a entenda de uma forma exata, a considerar o modo como tal informação é enviada pelo emissor? Essa questão

norteadora faz com que outras questões complementares sejam criadas, como: o tamanho das informações emitidas influencia em algum ponto no processo de decodificação do receptor? Em qual momento da comunicação ocorre a falha? Existe algum fator que propicia a falha na comunicação humana? Há uma regra para que a comunicação seja, de fato, eficaz? É possível falar em “falha”?

O trabalho não usa de hipótese porque não tem o intuito de resolver ou responder uma questão, por mais que seu título seja formado por uma pergunta. Mas isso não significa que o trabalho seja desprovido de ordem ou sistematização, pois tem uma forma de organização a partir de Tensionamentos.

O trabalho traz três referenciais distintos em sua produção: o primeiro aborda a Teoria Matemática, de Claude Shannon, em dois momentos, sendo que um comporta as ideias e visões de comentadores sobre a teoria, explicando suas etapas, o motivo pelo qual foi feita, seu foco de pesquisa e seus principais argumentos. Os comentadores selecionados são: Santos (2008), Polistchuk e Trinta (2003), Beltrão (1986), Rüdiger (2011) e Mattelart (2009). O segundo momento do primeiro referencial traz o artigo publicado por Claude Shannon intitulado de *A Mathematical Theory of Communication*, do ano de 1948, em que o autor explica qual é o foco de sua pesquisa, onde ela se aplica e qual são seus aspectos mais importantes mapeando o sistema do ato comunicativo como um sistema geral de comunicação.

O segundo referencial traz autores que relativizam a Teoria Matemática da Comunicação e são amplamente citados por comentadores em obras no âmbito da Comunicação, porém, são raramente pesquisados diretamente em suas obras originais, sendo eles David K. Berlo e Wilbur Schramm. O presente trabalho busca diretamente nas obras desses autores para formular seu segundo referencial.

Berlo usa a Teoria Matemática da Comunicação como base para propor o seu modelo dos ingredientes da comunicação, levando em consideração que tal teoria não foi feita para humanos porque é aplicada a meios técnicos. Diferentemente da primeira teoria, Berlo fala que é importante levar em consideração os códigos e os significados das mensagens no ato comunicativo humano, se os interlocutores possuírem os mesmos códigos e significados a comunicação pode ocorrer através de seus ingredientes para que os atores no ato se entendam.

Schramm também usa a Teoria Matemática da Comunicação para formular sua própria teoria, porém, seu foco é diferente. Schramm explica que os interlocutores que atuam em um ato

comunicativo precisam possuir a mesma linguagem/código e os mesmos significados para que ocorra a comunicação, que se dá pelo que o autor nomeia como feedback, que é a confirmação de que o receptor entendeu o que lhe foi transmitido e responde ao transmissor, invertendo os papéis: quem transmite vira receptor e quem recebe vira transmissor de mensagens. Por mais que não ocorra concordância entre os interlocutores, o ato acontece porque há interação entre as subjetividades.

O terceiro referencial traz a filosofia de Deleuze e Guattari sobre a linguagem e como ela é imposta culturalmente entre os humanos. A linguagem banaliza as singularidades, desconsiderando que cada momento ou objeto é único. Aborda também o fato de que o ser humano traduz o mundo exterior através de seus sentidos, e sua consciência manipula essa tradução como lhe convém, ou seja, o ser humano aprende o que lhe é imposto em vida social, traduzindo e ensinando seu semelhante a traduzir, sem perceber que o seu ato se trata sempre de uma tradução e jamais de uma comunicação; ou seja, nessa perspectiva, a efetividade do ato comunicativo humano é impossível.

Após o referencial teórico, o trabalho apresenta as discussões entre os três diferentes componentes do seu referencial. Essas discussões ocorrem por meio de Tensionamentos, os quais apresentam as ideias dos referenciais relacionando, comparando e diferenciando.

Cada Tensionamento é provido por uma questão apropriada para um termo específico, logo, cada referencial responde essa questão de acordo com sua teoria, principal argumento, foco de estudo e, se possível, faz uma adaptação para que aplique sua teoria no termo utilizado, proporcionando a tensão na discussão.

O primeiro Tensionamento traz a questão: O que é comunicação? Cada referencial responde de acordo com sua teoria. Nota-se que os três referenciais trazem o termo comunicação, contudo, para cada um deles o termo abrange um significado diferente, portanto, os referenciais falam do mesmo termo, porém, os aplicam de maneira diferente.

O segundo Tensionamento traz a questão: O ruído existe? Do que se trata? Os dois primeiros referenciais respondem essa questão de uma maneira a qual explica o que é de fato o ruído, porque utilizam o mesmo termo em suas teorias relacionado a perturbações aleatórias no ato comunicativo. O terceiro referencial não traz o termo ruído, porém, conclui-se aqui que o próprio ruído é a tentativa da comunicação, ou seja, para esse referencial a falha é a comunicação humana.

O terceiro Tensionamento traz a questão: O que são mensagens? O primeiro referencial fala que mensagem é o conteúdo da informação que é transmitida pelo canal através de um código, o

segundo referencial traz mensagens como qualquer produção cultural humana que possui algum sentido, como, por exemplo, a linguagem, os gestos, as fotografias, as músicas, as pinturas etc. No terceiro referencial encontram-se mensagens como uma tentativa da linguagem de banalizar o que é semelhante, sem levar em consideração que nada é igual a ponto de receber o mesmo nome, tanto como momentos, objetos e sentimentos, tudo ocorre em um tempo e espaço diferentes, jamais sendo a mesma coisa.

O quarto Tensionamento traz a questão: O que é realimentação? O primeiro referencial traz a realimentação como um dos principais fatores do ruído porque está ligada à redundância sonora, o que atrapalha a recepção clara das mensagens. Já no segundo referencial a realimentação é o fator que possibilita a comunicação porque aborda o termo como feedback, ou seja, a resposta dos interlocutores em um ato comunicativo. O terceiro referencial não fala sobre o termo realimentação, porém, é possível dizer que a realimentação se trata das respostas de uma tradução do mundo exterior para uma tentativa de comunicação.

O quinto Tensionamento traz a questão: O que é fidelidade? O primeiro referencial não aborda o termo fidelidade, porém, pode ser comparado ao termo eficácia no ato comunicativo, o que ocorre quando não há ruído na comunicação. O segundo referencial traz o termo fidelidade como o que o primeiro referencial nomeia como ato comunicativo eficaz, ou seja, ocorre quando existe ausência de perturbação aleatória magnética ou sonora (ruído). O terceiro referencial não aborda sobre fidelidade no ato comunicativo, pelo simples fato de que a comunicação é algo impossível aos seres humanos.

O sexto Tensionamento traz a questão: O que é tradução? O primeiro referencial não fala sobre tradução, o segundo e o terceiro referenciais falam em tradução, mas com sentidos diferentes. O primeiro referencial aborda o termo decodificação, que é o processo de remontagem do que foi transmitido por um emissor, e ocorre apenas por parte do receptor no ato comunicativo. No segundo referencial a tradução ocorre em dois momentos, por parte do emissor que traduz o que quer transmitir e por parte do receptor que traduz o que é emitido para entender e responder. O terceiro referencial traz a tradução como a impossibilidade da comunicação humana: humanos não comunicam, apenas traduzem sua trajetória a partir de seus sentidos, ou seja, ensinam e aprendem a linguagem, a vida, traduzindo.

O sétimo Tensionamento traz a questão: Quais são os focos dos diferentes referenciais? Sobre os focos de cada referencial, é possível dizer que cada um tem uma preocupação diferente,

porém, o primeiro e o segundo referenciais utilizam a Teoria Matemática da Comunicação como base, embora o primeiro referencial seja o criador e o segundo se apropria de tal teoria para formular as suas. O primeiro referencial possui seu foco voltado para a forma a qual as informações são transmitidas entre dois pontos distintos, através de meios técnicos e preocupa-se com a clareza dessas informações no momento quando chegam ao seu destino porque durante as etapas do ato comunicativo, abordadas em seu modelo geral da comunicação, pode ocorrer perturbação aleatória, o que o referencial denomina como ruído, o que pode distorcer o sinal e, dessa forma, atrapalhando e dificultando a compreensão por parte do receptor, não ocorrendo uma comunicação eficaz. O segundo referencial, que utiliza a Teoria Matemática da Comunicação para formular as suas teorias, mantém seu foco na forma que as informações chegam ao receptor e se são realmente compreendidas, porque leva em consideração que as mensagens possuem significados e, para que a comunicação ocorra, é necessário que existam os ingredientes da comunicação e que os interlocutores que atuam no ato comunicativo possuam o mesmo código/linguagem para que ocorra o feedback e os interlocutores discutam e reflitam sobre o que comunicam, podendo concordar um com o outro ou não. Quando se trata da comunicação vinda de mídias de massa, o referencial preocupa-se com o fato das ferramentas estarem acessíveis à nação porque explica que é através da informação que o país desenvolve-se social e economicamente. O terceiro referencial volta seu foco para a Filosofia e reflete sobre como os humanos utilizam a linguagem de forma que através dela a vida é banalizada.

O presente trabalho traz o título de *O Ato Comunicativo Humano: Efetivo ou Impossível?*. Como se vê, trata-se de uma pergunta, mas, como já dito e explicado anteriormente, não é pretensão do trabalho responder, empiricamente, tal pergunta, seu foco é o de trazer consistência aos três referenciais distintos e proporcionar a discussão entre eles a partir dos Tensionamentos, relativizando suas teorias, diferenciando e instigando suas relações.

REFERÊNCIAS

- BERLO, David. **O Processo da Comunicação**. São Paulo: Fundo de Cultura, 1963.
- BELTRÃO, Luiz. **Subsídios para uma Teoria da Comunicação de Massa**. 3 ed. São Paulo: Summus, 1986.
- BONIN, Jiani. **Metodologias de Pesquisa em Comunicação**. Porto Alegre: Editora Meridional, 2006.
- DA SILVA, Sandro Takeshi Munakata. **Teorias da Comunicação nos Estudos de Relações Públicas: Lacunas e Indicações de Novas Aplicações**. 2011. Dissertação de Mestrado. Universidade Municipal de São Caetano do Sul.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **Mil Platôs – Capitalismo e Esquizofrenia. Vol 2**. 1 ed. - 5 reimpr 2008. Rio de Janeiro: Editora 34, 1995.
- DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2 ed. -6 reimpr. São Paulo: Atlas, 2012.
- HOHLFELDT, Antonio; MARTINO, Luiz C.; FRANÇA, Vera Veiga. **Teorias da Comunicação: Conceitos, Escolas e Tendências**. Petrópolis: Editora Vozes, 2001.
- MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle; **Histórias das Teorias da Comunicação**. São Paulo: Loyola, 2009.
- POLISTCHUK, Ilana; TRINTA, Aluizio R. **Teorias da Comunicação: O Pensamento e a Prática da Comunicação Social**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- RÜDIGER, Francisco. **As Teorias da Comunicação**. Porto Alegre: Penso, 2011.
- SANTAELLA, Lucia. **Comunicação e Pesquisa: Projetos para mestrado e doutorado**. 2ª ed. São José do Rio Preto: Bluecom Comunicação, 2010.
- SANTOS, Roberto Elísio dos. **As Teorias da Comunicação: Da fala à internet**. 2ª ed. São Paulo: Paulinas, 2008.
- SCHRAMM, Wilbur. **Comunicação de Massa e Desenvolvimento**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Bloch, 1970.
- SCHRAMM, Wilbur. **The Nature of Communication between Humans**. Disponível em: <<https://philosophyofinformationandcommunication.files.wordpress.com/2013/02/schramm-wilbur-nature-of-communication-between-humans.pdf>>. Acesso em: Jun. 2015.

SHANNON, Claude. **Mathematical Theory of Communication**. Disponível em: <<http://worrydream.com/refs/Shannon%20A%20Mathematical%20Theory%20of%20Communication.pdf>>. Acesso em: Jun. 2015.