

3

Fundamentação teórica

A Manas e o M-ComUSU, o metamodelo que estrutura o espaço de design da comunicação USU, foram elaborados com base em contribuições: (a) da EngSem - o modo como esta teoria estrutura o espaço de design de IHC e sua ontologia (de Souza, 2005a); (b) da sociologia - as relações presentes na estrutura de participação em um momento de fala (Goffman, 1964, 1979); e (c) da pragmática - Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962; Searle, 1969, 1979; Searle & Vanderveken, 1985; Searle, 1992a, 1992b; Vanderveken, 2001) e Teoria da Polidez Lingüística (Brown & Levinson, 1987). A seguir, apresentamos, exemplificamos e relacionamos os conceitos envolvidos na elaboração desses modelos, que inspiram reflexões relevantes para o projeto da comunicação USU.

3.1.

Engenharia Semiótica

A estrutura do espaço de design de IHC da EngSem deriva da maneira como esta teoria caracteriza a interação humano-computador: como um fenômeno de comunicação, mais precisamente, como um caso particular de metacomunicação entre o designer e os usuários, mediada por computador (seção 2.2). Nela o designer envia aos usuários uma mensagem sobre como eles devem interagir com o sistema para atingir determinados objetivos e experiências contemplados pelo design. Portanto, a EngSem estrutura o espaço de design com base em um modelo de comunicação. O modelo escolhido é o proposto por Jakobson (1960), que estrutura o espaço de comunicação em termos de seis elementos relacionados: emissor, receptor, mensagem, código, canal e contexto. Ao fazer uso deste modelo, a EngSem caracteriza o computador como o canal pelo qual a mensagem codificada do designer é transmitida aos usuários e lhes é revelada à medida que interagem com o sistema. O computador também é o canal pelo qual ocorre a comunicação entre os usuários e o sistema, referente a um contexto, como parte

do processo de metacomunicação (de Souza, 2005a). A Figura 3 ilustra a caracterização do espaço de design de IHC da EngSem.

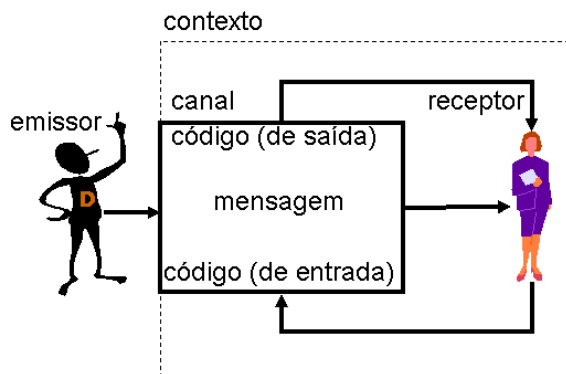


Figura 3 – Espaço de design de IHC para a EngSem

O designer codifica sua mensagem em um ou mais sistemas de significação¹⁷ especialmente desenvolvidos para possibilitar a comunicação usuário-sistema. Temos, então, que a metacomunicação é expressa através de signos, sendo um signo *tudo aquilo que significa alguma coisa para alguém* (Peirce, 1931-1958, vol. II, parágrafo 228, p.135, vol.II, par.308, p.172). A EngSem (da Silva et al., 2003; de Souza et al., 2004) classifica os signos que compõem o sistema de significação de sistemas computacionais em: estáticos, dinâmicos e metacomunicativos. Enquanto os signos estáticos emergem da mera presença de *widgets*, os dinâmicos surgem da interação do usuário com esses elementos de interface, ou seja, do comportamento do sistema a partir da interação com os *widgets*. Por fim, signos metacomunicativos são aqueles que fazem referência a outros signos, sejam eles estáticos, dinâmicos ou metacomunicativos. Tomemos, como exemplo, parte do mecanismo de busca de mensagens do Gmail¹⁸, ilustrado na Figura 4.

¹⁷ Sistemas de significação constituem os códigos, ou signos, disponíveis para os interlocutores dos processos de comunicação (Eco, 1976). Eles são fruto de convenções culturais que associam certos conteúdos a determinadas expressões. Como veremos logo mais, os signos utilizados nos processos de comunicação não se restringem aos disponíveis nos sistemas de significação.

¹⁸ Em: <http://gmail.google.com>

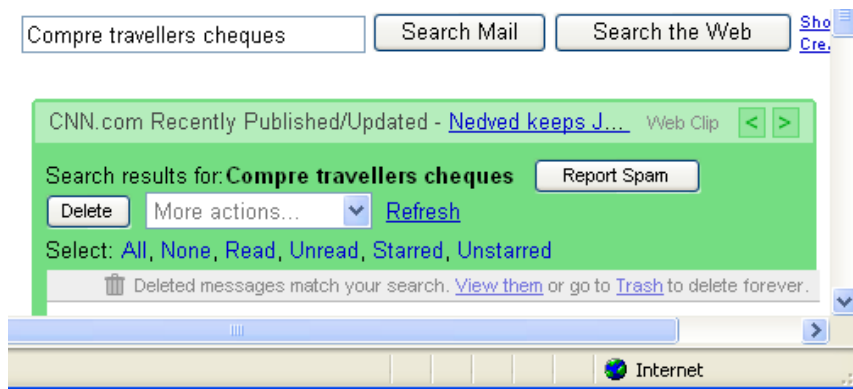


Figura 4 – Gmail – parte do mecanismo de busca de mensagens

À primeira vista, a presença do botão *Search Mail*, pode levar o usuário a pensar que conseguirá recuperar *qualquer* mensagem que esteja armazenada em sua conta. Este botão é, portanto, um signo estático para ele. Entretanto, ao solicitar a busca de uma mensagem recentemente recebida e apagada, o usuário perceberá que sua interpretação do signo estático está errada, uma vez que a mensagem não será encontrada. Este comportamento do sistema torna-se um outro signo para este usuário, certamente, um signo dinâmico, associado à dúvida sobre quais mensagens são recuperadas neste mecanismo de busca do Gmail. Examinando os signos estáticos que surgem como expressão do resultado da ação de busca do sistema, o usuário toma conhecimento de que as mensagens apagadas não são imediatamente recuperadas pelo mecanismo de busca do botão *Search Mail*. Este conhecimento é corroborado pela leitura do sistema de ajuda do Gmail, onde signos metacomunicativos informam explicitamente que o Gmail não recupera mensagens apagadas ou classificadas como *spam*, a não ser que o usuário solicite.

Para concluir a estruturação do espaço de design do ponto de vista da EngSem, lembramos que a metacomunicação ocorre através da comunicação usuário-sistema. Para que a metacomunicação ocorra de forma consistente e coesa, colocando o emissor da mensagem em contato com o receptor a quem ela se destina, o designer precisa estar presente no momento da interação usuário sistema. O mecanismo que viabiliza este contato é o sistema "falar pelo designer". O sistema é, portanto, o preposto do designer, um agente comunicativo que carrega e transmite a mensagem do designer aos usuários (de Souza, 2005a).

A ontologia da EngSem reflete o modo como esta teoria caracteriza a interação humano-computador e estrutura o seu espaço de design. Ela é formada

por um conjunto mínimo de elementos necessários para caracterizar o fenômeno de IHC que a EngSem se propõe a explicar. Os elementos estão distribuídos em quatro categorias gerais: processos de significação, processos de comunicação, interlocutores envolvidos nesses processos e espaço de design (de Souza, 2005a). Dentre elas, as que estão diretamente relacionadas à elaboração do M-ComUSU são espaço de design, processos de comunicação e interlocutores. Logo, limitarmos-nos a apresentar apenas os elementos dessas categorias.

A teoria semiótica (Eco, 1976) na qual a EngSem está fundamentada nos informa que:

Comunicação é o processo pelo qual indivíduos utilizam sistemas de significação e outros códigos ou signos, incluindo aqueles que eles possam ter inventado, para alcançar todos os tipos de propósitos. Segue desta teoria [teoria semiótica] que intenção, conteúdo e expressão são elementos constitutivos fundamentais da comunicação.¹⁹ (de Souza, 2005, p.98)

Por conseguinte, os elementos ontológicos da categoria *processos de comunicação* são: intenção, conteúdo, expressão e os dois níveis de comunicação envolvidos na interação humano-computador – a metacomunicação designer-usuário e a comunicação usuário-sistema. A categoria *interlocutores* é composta pelos interlocutores que participam dos processos de comunicação de IHC: designer, sistema (o preposto do designer) e usuário. Por fim, a categoria *espaço de design* é formada pelos elementos constitutivos de todo processo de comunicação: emissor, receptor, mensagem, código, canal e contexto. Os elementos e sua distribuição pelas categorias estão representados na Figura 5.

¹⁹ Texto original: “Communication is the process by which individuals use signification systems and other codes or signs (even ones that they may have invented) to achieve all sorts of purpose. It follows from this theory [the semiotic theory] that intent, content, and expression are the fundamental constituents of communication.”

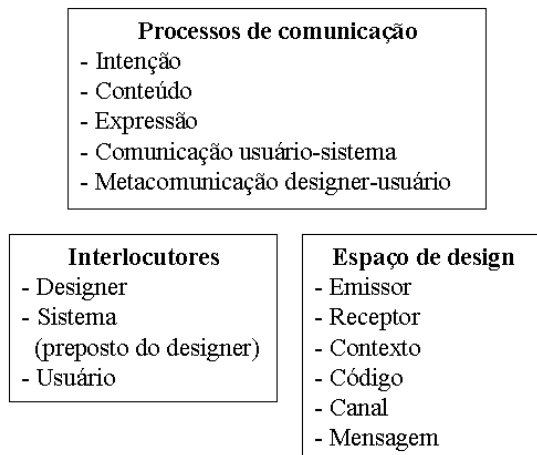


Figura 5 – Elementos da ontologia da EngSem envolvidos na elaboração do M-ComUSU

De Souza (2005a) destaca a importância de que designers reflitam sobre o conteúdo da sua metacomunicação. Essa reflexão leva o designer a se aprofundar e melhor compreender as possíveis implicações de suas decisões de design. Como vimos no capítulo 1, designers de SiCo_s determinam os tipos e a qualidade da comunicação e das ações que os usuários experimentarão ao interagir uns com os outros por intermédio do sistema. Suas decisões, portanto, têm impactos sociais relevantes no desenvolvimento da comunicação USU e, conseqüentemente, na evolução e na história do grupo.

Este é um momento apropriado para contextualizar a pesquisa da Manas no quadro geral da teoria. Antecipando um pouco o que veremos nos capítulos 4 e 5, a Manas surge com a proposta de ser uma ferramenta epistêmica que leve o designer a refletir de forma sistemática sobre o conteúdo do trecho de sua metacomunicação específico para SiCo_s, aquele que trata da comunicação USU. Ao fazer isto, ela promove o entendimento do designer tanto sobre a comunicação mediada entre os usuários quanto sobre efeitos que o conteúdo da sua metacomunicação pode causar no grupo. Para tanto, é necessário que as partes léxica e sintática da L-ComUSU permitam ao designer representar determinados aspectos da comunicação USU, e que sua parte semântica associe significados relativos a possíveis impactos sociais da combinação de certos valores atribuídos aos itens lexicais da linguagem. Por conseguinte, o M-ComUSU é um metamodelo que define quais aspectos da comunicação USU podem ser representados com a L-ComUSU, como eles estão relacionados e com quais

possíveis consequências sociais estão associados. Seu papel direto na teoria é aprimorar a ontologia da EngSem. No capítulo 5, veremos que a base para a estruturação do espaço de design da comunicação USU são os elementos da ontologia da EngSem pertencentes às categorias processos de comunicação e interlocutores.

3.2.

Sociologia e as relações presentes na estrutura de participação em um momento de fala

Goffman (1979), no contexto da comunicação face-a-face, discute a relação dos interlocutores com uma certa locução, a qual chama de *estrutura de participação* em um momento de fala. Ele estrutura a participação da seguinte forma: dentre os interlocutores, falantes e ouvintes do processo de comunicação, discriminam-se os ratificados e os não-ratificados, e dentre os ouvintes ratificados, distinguem-se os endereçados dos não-endereçados. Para explicar o significado dessas relações, é necessário, antes, apresentar outros dois conceitos explorados por Goffman (1964): a situação social e o encontro.

Segundo o próprio autor, a situação social é “... um ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, qualquer lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão ‘presentes’, e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante.”²⁰ (tradução de Ribeiro & Garcez, 2002, p.17) O conjunto de todos os indivíduos presentes em uma dada situação social, mesmo que eles estejam divididos, calados, distantes, ou somente temporariamente presentes, é denominado *agrupamento*.

Quando duas ou mais pessoas em uma situação social ratificam umas às outras como co-sustentadoras autorizadas de um único foco de atenção cognitiva e visual, ainda que móvel, tem-se um *encontro*. Há regras claras para o início e término de encontros, para a entrada e saída de certos participantes, para as exigências que um encontro pode requerer de seus sustentadores, etc. Jogos de

²⁰ Texto original: “... an environment of mutual monitoring possibilities, anywhere within which an individual will find himself accessible to the naked senses of all others who are ‘present’, and similarly find them accessible to him.” (Goffman, 1964, p.63)

carta, casais em um baile, equipes de médicos durante uma cirurgia, conversas e palestras são exemplos de encontros.

Podemos agora apresentar a definição das relações presentes na estrutura de participação em um momento de fala. Goffman (1979) define interlocutores como agrupamento. Dentre os interlocutores, os ratificados são os participantes de um encontro, e os não-ratificados, a diferença entre esses dois conjuntos. Em outras palavras, os interlocutores não-ratificados, também chamados de circunstantes (*bystanders*), são aqueles presentes na situação social, mas que não estão oficialmente no encontro. Em geral, acompanham a conversa de dois modos socialmente diferentes: (a) propositalmente, resultando em intromissão (*eavesdropping*), ou (b) de forma inadvertida e não-intencional, como quando “ouvimos por acaso” (*overhearing*). Finalmente, dentre os ouvintes ratificados, há os endereçados e os não-endereçados. Os primeiros são os ouvintes a quem a fala é dirigida, e os últimos, a diferença entre esses dois conjuntos.

Goffman (1979) também discute a *comunicação subordinada*, uma conversa que interfere de forma limitada na *comunicação dominante*. A comunicação subordinada pode ocorrer entre um subgrupo de interlocutores ratificados, entre um subconjunto de interlocutores ratificados e não-ratificados, e, ainda, apenas entre interlocutores não-ratificados. Comentários trocados entre alunos durante uma aula são um exemplo de comunicação subordinada entre interlocutores ratificados. Os interlocutores engajados em uma comunicação subordinada podem ou não tentar dissimular que estão participando deste tipo de comunicação.

A estrutura de participação em IHC

Na comunicação USU, a participação de interlocutores não-ratificados (*e.g. hacker, cracker e spyware*²¹) deve ser considerado a exceção, e não a regra. Em

²¹ *Hacker* e *cracker* são programadores que invadem sistemas computacionais. Enquanto o primeiro usa o seu conhecimento com intuítos construtivos (*e.g.* para verificar a segurança de um site ou desenvolver novos sistemas), o último usa-o para fins destrutivos (*e.g.* roubar dados e desfigurar páginas). *Spyware* é um *software* “espião”, instalado por terceiros (pessoas ou outros sistemas) sem o consentimento do dono do computador. Uma vez instalado, o *spyware* coleta informações sobre o dono do computador (*e.g.* hábitos de navegação e dados pessoais, como senhas) e os envia a quem o instalou.

geral, a participação dos interlocutores é prevista e, portanto, autorizada pelo designer, com base em informações coletadas durante a atividade de análise do processo de desenvolvimento do SiCo. Assim, ao elaborar o m-ComUSU, o projeto da comunicação USU, o designer considera que ela se dá apenas entre interlocutores ratificados.

Vamos agora ilustrar a presença da estrutura de participação em alguns SiCos. Em sistemas de e-mail como Outlook Express® 6.0 e o MSN Hotmail®, o processo de comunicação é caracterizado como um conjunto de falas individuais, enunciadas por um falante e transmitidas a um ou mais ouvintes. Nesses sistemas, tipicamente há o falante, representado no campo *De*, os ouvintes endereçados, representados no campo *Para*, e os ouvintes não-endereçados, formado pelo conjunto dos ouvintes informados nos campos *Cc* e *Cco*.

Outro SiCo que nos oferece exemplos interessantes é o OriOn, um fórum de discussão e orientação de trabalhos acadêmicos, desenvolvido pelo SERG e para o SERG (*Semiotic Engeneering Research Group*), o grupo de pesquisa em EngSem da PUC-Rio. O processo da comunicação mediada entre os usuários deste sistema é caracterizado como uma conversa, da qual seus interlocutores participam para alcançar um objetivo comum. Existe, então, o interesse, por parte dos interlocutores e, conseqüentemente, do designer, de que a conversa se desenvolva e possibilite aos interlocutores atingir seu objetivo. Para o Orion, não existe uma estrutura de participação diferenciada, visto que todos os usuários do OriOn são interlocutores endereçados de todas as discussões que nele ocorrem. Entretanto, como ilustra a Figura 6, a presença de interlocutores endereçados e não-endereçados existe claramente no protocolo social²² (Ellis et al., 1991).

²² Ellis et al. (1991) definem protocolo social como o conjunto de regras e/ou práticas que os interlocutores formal ou informalmente seguem quando estão se comunicando através de um SiCo.

LCI2004 - PROVA	ananda
LCI2004 - Representação Lingüística de Modelos de Interação	ananda
LINKS & LEITURAS - Sugestões	ananda
TATIANA - Dissertação	tatiana
TATIANA - Estudo Orientado	ananda
ADRIANA - Pesquisa de Tese de Doutorado	ananda
Masculino e feminino em IHC	roberto
Modelo de Interação	ananda
ORION - Sugestões	vitória
PESQUISA - Reflexões, Orientações e Discussões	ananda
Pesquisa de Comunicabilidade (Ananda, Rossane, Paula)	ananda
Alessandra, Ananda e Matheus - Artigo CLIHC 2005	alessandra
SBTVD - Marcella e Henrique	ananda
Sofia Cristina - Trabalho Individual	sofia
Manuella e Ananda - Capítulo do livro de EUD	ananda

Figura 6 – OriOn - parte da lista de discussões disponíveis

Os membros do SERG, consciente ou inconscientemente, adotam a prática de identificar os interlocutores endereçados no título das discussões, exibido logo na primeira coluna da Figura 6. Um dos recursos utilizados é a especificação do nome de cada interlocutor endereçado, como acontece, por exemplo, em “Pesquisa de Comunicabilidade (Ananda, Rossane, Paula)”, “Alessandra, Ananda e Matheus – Artigo CLIHC 2005” e “SBTVD – Marcella e Henrique”²³. Em outras discussões, a identificação se dá através de uma tipologia que os identifica. Por exemplo, os interlocutores endereçados da discussão “LCI2004 - PROVA” são todos os alunos da turma do curso de Lingüística Computacional Interativa do ano de 2004. É comum, também, a especificação dos interlocutores endereçados estar implícita, como nas discussões “TATIANA – Dissertação”, “ADRIANA - Pesquisa de Tese de Doutorado” e “Sofia Cristina - Estudo Orientado”. Seus

²³ Os nomes reais de todos os participantes foram trocados para garantir o anonimato da ilustração.

interlocutores endereçados são todos os membros do SERG envolvidos nessas atividades, tipicamente o orientador e o co-orientador. Quando não há nenhuma identificação dos interlocutores, como acontece em “PESQUISA – Reflexões, Orientações e Discussões”, então todos os usuários do OriOn são interlocutores endereçados da discussão.

O OriOn e o socpem, o grupo no Yahoo!Grupos da SPEM, a comunidade online de saúde apresentada no capítulo 1, são bons exemplos da presença de ouvintes endereçados e não-endereçados no protocolo social, uma que vez que esses conceitos não fazem parte do sistema de significação desses SiCo_s. Nas falas que compõem as discussões do OriOn, várias vezes, encontramos a indicação do(s) ouvinte(s) endereçado(s) no corpo da mensagem. A Figura 7 mostra uma frase da discussão “IwC paper - Ananda, Andrea, Matheus, Alessandra” na qual o falante explicitamente endereça sua pergunta a um interlocutor específico. Já no socpem, é prática apontar o(s) ouvinte(s) endereçado(s) no campo projetado pelo designer para representar o assunto da mensagem, como ilustrado na Figura 8.

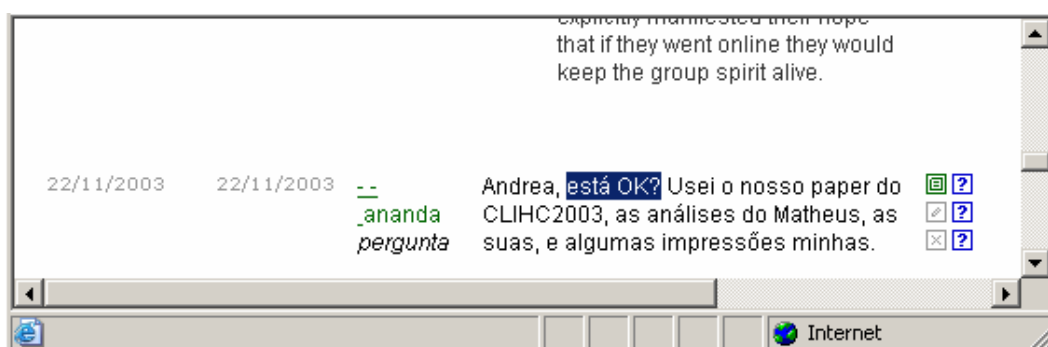


Figura 7 – OriOn – identificação do ouvinte endereçado no corpo da mensagem



Figura 8 – socpem – identificação do(s) ouvinte(s) endereçado(s) no lugar do assunto

O Terra Chat® é um exemplo de SiCo no qual a conversa subordinada pode ocorrer por intermédio do próprio sistema, *i.e.* pelo mesmo canal de comunicação através do qual se passa a comunicação dominante. Ao participar de uma conversa, um usuário pode enviar uma mensagem a um subconjunto dos interlocutores. Na Figura 9, o falante está prestes a enviar uma mensagem privada (ou reservada) para o interlocutor Betty Boop. Os outros interlocutores que porventura estejam participando da conversa não terão acesso a esta mensagem.



Figura 9 – Terra Chat – conversa subordinada

Por que é interessante refletir sobre a estrutura de participação identificada por Goffman durante o design de SiCos, mais precisamente, durante o projeto da comunicação USU? Pois ela existe, possui uma função importante no desenvolvimento da comunicação entre os usuários, e tem impactos sociais relevantes na atividade do grupo que está sendo apoiada pelo SiCo. Em geral, a participação é estruturada no protocolo social, mas sua estruturação no protocolo

tecnológico (Ellis et al., 1991), *i.e.* no sistema de significação do SiCo, pode criar um ambiente mais favorável ao desenvolvimento da comunicação e ao alcance do objetivo do grupo, e pode, portanto, ser interessante e desejada. Nos próximos parágrafos, apresentamos algumas decisões de design de SiCos, relacionadas à estrutura de participação.

Os interlocutores endereçados formam a massa crítica (Preece, 2000) de interlocutores fundamental para o desenvolvimento e alcance do propósito da conversa. Espera-se, portanto, que tenham uma maior frequência de participação do que os demais. Quando os conceitos de interlocutores endereçados e não-endereçados fazem parte do sistema de significação do SiCo, as chances de que a conversa se desenvolva e alcance seu propósito tendem a ser maiores. Quando não, a massa crítica deve se formar espontaneamente ou está estabelecida no protocolo social.

Ademais, quando interlocutores endereçados e não-endereçados fazem parte do protocolo tecnológico, o SiCo pode raciocinar sobre eles. O sistema pode, por exemplo, agrupar, ordenar ou simplesmente destacar as conversas em função de o usuário ser ou não um de seus interlocutores endereçados. O sistema também pode efetuar buscas, retornando apenas as conversas das quais o usuário é um interlocutor ratificado, etc. Essas informações podem ajudar os interlocutores a coordenar suas próprias ações e a distribuir seu tempo entre as atividades que realizam, por intermédio do sistema ou não.

De Souza (2005) chama nossa atenção para a necessidade de uma representação clara dos ouvintes endereçados para a eficácia e eficiência de comunicações que exijam a realização de ações futuras. A distinção entre ouvintes endereçados e não-endereçados é importante para esclarecer questões tais como: se uma mensagem postada em um Yahoo!Grupo exigir a execução de uma ação futura (*e.g.* respondê-la ou até mesmo realizar alguma atividade fora do ambiente computacional), quem deve executá-la? Todos? Essa indefinição pode ter consequências indesejadas para o grupo, resultantes da diferença entre a intenção do falante e a interpretação dos ouvintes. Um usuário pode, por exemplo, não obter respostas para suas perguntas e solicitações, o que é bastante negativo em comunidades online, por exemplo (Preece, 2000).

Há algumas decisões importantes que o designer deve tomar a respeito da comunicação subordinada. Ciente da possibilidade de ocorrência desta

comunicação seletiva, ele deve optar por permitir ou não que ela ocorra através do SiCo que está desenvolvendo, ou seja, por deixá-la ou não no protocolo tecnológico. Caso permita, a própria tecnologia reconhece a comunicação subordinada e possibilita que os ouvintes endereçados e/ou não-endereçados de uma fala sejam um subconjunto dos interlocutores da conversa. Caso não permita, a ocorrência de comunicação subordinada é deixada para o protocolo social. Neste caso, quando os usuários do SiCo quiserem conversar reservadamente com um interlocutor específico, deverão utilizar um outro meio de comunicação, como e-mail, chat, telefone, etc.

Uma vantagem de possibilitar a ocorrência de comunicações subordinadas no protocolo tecnológico é que o sistema pode oferecer meios de o usuário promover uma comunicação subordinada a dominante. Além disso, a comunicação subordinada pode ir ao encontro dos objetivos dos usuários do SiCo, como parece ser o caso das salas de chat. Por outro lado, a facilitação de conversas paralelas pode não ser desejada em certas situações, como por exemplo durante aulas virtuais ministradas por um professor que imponha uma rígida disciplina a seus alunos. É interessante observar que no mesmo ambiente educacional, a ocorrência de comunicações subordinadas pode ser aceita, desde que não prejudique o andamento da aula. É bastante comum, em sala de aula, alunos fazerem curtos comentários paralelos relacionados a algo que o professor tenha dito, que podem até ampliar suas percepções sobre a matéria que está sendo lecionada. Ou seja, cabe ao designer tomar a decisão final, ciente das possíveis implicações de comunicações subordinadas e com conhecimento sobre as necessidades, expectativas e desejos dos usuários do SiCo. Aliás, a nosso ver, cabe a ele tomar *todas* as decisões de design, consciente de suas possíveis consequências sociais para o grupo.

3.3.

Pragmática – a linguagem em uso, em diferentes contextos

A pragmática é o campo de estudo da semiótica que investiga a relação dos signos com seus usuários e como estes os empregam e os interpretam. É, portanto, na pragmática que se examina os fatores contextuais, sociais e culturais, envolvidos nos processos de comunicação (Morris, 1938). Quando aplicada à

lingüística, a pragmática estuda como as palavras e sentenças são utilizadas com um significado especial em determinadas situações de comunicação. Dentre as várias linhas de estudos pragmáticos nesta área, destacamos a Teoria do Atos de Fala (Austin, 1962; Searle, 1969, 1979; Searle & Vanderveken, 1985; Searle, 1992a, 1992b; Vanderveken, 2001). Em linhas gerais, esta teoria analisa de forma sistemática as intenções comunicativas dos interlocutores e as condições de sucesso de efetivação dessas intenções. Neste trabalho, empregamos algumas contribuições da Teoria do Atos de Fala relativas às intenções comunicativas dos interlocutores, que apresentamos na seção 3.3.1.

Quando aplicada à sociolingüística, a pragmática estuda como o comportamento lingüístico é determinado pelas relações socioculturais existentes, ao mesmo tempo em que as influencia (Ribeiro & Garcez, 2002). Dentre as várias pesquisas realizadas nesta área, interessa-nos a Teoria de Polidez Lingüística (Brown & Levinson, 1987). Esta teoria chama nossa atenção para o impacto potencial intrínseco que um ato comunicativo pode ter sobre uma relação social e propõe um *framework* abstrato, teórico, dos caminhos pelos quais, modificando a expressão do ato, o falante busca modificar o impacto. Apresentamos os conceitos desta teoria utilizados na elaboração do M-ComUSU na seção 3.3.3.

3.3.1.

A Teoria dos Atos de Fala – o que se pode fazer com a linguagem e a comunicação

A Teoria dos Atos de Fala evoluiu bastante desde que foi inicialmente concebida por Austin (1962). Sua premissa básica é que ao enunciar uma sentença em determinado contexto, o falante realiza atos de fala tais como pronunciar a sentença, ordenar, perguntar, prometer, agradecer, convencer, assustar, etc. Searle (1969) revisa a tríade de atos de fala proposta por Austin (atos locutório, ilocutório e perlocutório) e sugere que, em geral, ao enunciar uma sentença, o falante realiza os seguintes atos de fala: (1) o ato de pronunciar a sentença (*utterance act*), (2) o ato proposicional (*propositional act*), de se referir a determinado objeto e atribuir-lhe um conjunto de propriedades, (3) o ato ilocutório (*illocutionary act*), tal como proposto por Austin, como por exemplo avisar, sugerir, comentar, pedir, etc., e, por fim, (4) o ato perlocutório (*perlocutionary act*), ou o ato de causar efeitos nos sentimentos, pensamentos e/ou

ações da audiência, também tal como originalmente proposto por Austin. Para ilustrar a diferença entre esses atos, considere a sentença “Felipe, você deveria praticar uma atividade física regularmente.”. Nela, distinguimos (1) o ato de articular as palavras que compõem a sentença do (2) ato proposicional de se referir a Felipe e dizer que ele deveria praticar uma atividade física com regularidade, do (3) ato ilocutório de aconselhá-lo a exercitar-se periodicamente, e, finalmente, do (4) ato perlocutório de fazer com que Felipe comece a praticar exercício regularmente.

Enquanto o ato de pronunciar a sentença consiste simplesmente em proferir uma sequência de palavras, os atos proposicional e ilocutório são efetuados ao se articular palavras em sentenças em determinados contextos, sob certas condições, com determinadas intenções (Searle, 1969). Assim, enquanto a realização do ato de pronunciar a sentença é regida por convenções puramente lingüísticas, a dos atos proposicional e ilocutório é regulada por convenções que envolvem aspectos sociais, contextuais e institucionais que estabelecem as condições de possibilidade de realização desses atos. Por exemplo, para que Tiago possa ordenar “Ana, traga-me o relatório dos clientes inadimplentes.”, é necessário que ele tenha direito de obter essas informações, que esteja numa posição hierárquica superior a de Ana, que esta seja capaz de conseguir a informação desejada, etc. Observe que o ato de pronunciar a sentença pode ser realizado independentemente da satisfação dessas condições. Basta que o falante articule as palavras que formam a sentença. Temos, então, que os atos de pronunciar a sentença, proposicional e ilocutório são convencionais, ou seja, regidos por convenções que definem as partes léxica, sintática e semântica de uma linguagem, e determinam as regras de realização dos atos ilocutórios. Diferentemente, o ato perlocutório é um ato não convencional, uma vez que não é possível determinar o efeito que a enunciação de uma sentença em certo contexto terá no ouvinte. Em outras palavras, efeitos perlocutórios não estão associados, por definição, a atos ilocutórios.

Para Austin (1962), Searle (1969) e Vanderveken (Searle & Vanderveken, 1985), o ato ilocutório é a unidade básica da comunicação humana. A ilocução (o ato realizado) é parte do que o falante pretende comunicar ao ouvinte. Ao pronunciar uma sentença em um contexto apropriado, com determinadas intenções, o falante realiza um ou mais atos ilocutórios. Em sua forma elementar, o ato ilocutório é expresso com determinada força ilocutória (*illocutionary force*)

F e proposição p (Searle, 1969). Esses dois elementos podem ser apresentados e estudados separadamente, uma vez que a mesma proposição pode ser expressa com diferentes forças ilocutórias, e a mesma força ilocutória pode ser empregada na expressão de diferentes proposições. Por exemplo, as sentenças “Você vai passar no exame.” e “Passe no exame!” possuem o mesmo conteúdo proposicional (mesmos referentes e predicados), porém diferem na sua força ilocutória – a primeira tem força de predição, e a segunda, de ordem. Já as sentenças “Você vai ao cinema hoje?” e “Quando você visitará a Carolina?” têm a mesma força ilocutória de pergunta e conteúdos proposicionais distintos.

Searle e Vanderveken (1985) desenvolvem os conceitos apresentados em Austin (1962) e Searle (1969, 1979). Eles decompõem a força ilocutória de um ato ilocutório elementar, identificam as forças ilocutórias primitivas a partir das quais todas as outras forças podem ser obtidas, e especificam as condições de sucesso de realização dos atos ilocutórios. Segundo Searle e Vanderveken (Searle and Vanderveken, 1985; Vanderveken, 2004), os seis componentes da força ilocutória são propósito ilocutório (*illocutionary point*), modo de alcançar o propósito ilocutório (*mode of achievement*), condições de conteúdo proposicional (*propositional content conditions*), condições preparatórias (*preparatory conditions*), condições de sinceridade (*sincerity conditions*) e intensidade de expressão da atitude psicológica do falante (*degree of strength*). Cada componente impõe certas condições de sucesso à realização de um ato ilocutório elementar. Dentre os componentes, neste trabalho, fazemos uso do propósito ilocutório.

Todo ato ilocutório com determinada força tem um propósito ilocutório que é inerente ao fato do ato ter esta força (Searle and Vanderveken, 1985). Isto significa que a realização com sucesso de um ato ilocutório necessariamente alcança o propósito correspondente à sua força. Por exemplo, ao fazer uma promessa, o falante necessariamente se compromete a executar uma ação futura. O falante pode ter vários outros objetivos, como por exemplo tranquilizar o ouvinte ou mostrar que é capaz de realizar a ação. Entretanto, nenhum deles faz parte da essência do ato ilocutório de prometer. Há apenas cinco propósitos ilocutórios que o falante pretende alcançar ao expressar uma proposição com certa força ilocutória: assertivo (*assertive*), promissivo (*comissive*), diretivo (*directive*), declarativo (*declaratory*) e expressivo (*expressive*) (Searle, 1969; Searle and Vanderveken, 1985).

- Assertivo, dizer como as coisas são. Nele, o falante expressa uma proposição como representando uma situação real do mundo no qual a sentença foi enunciada e compromete-se com a veracidade da proposição enunciada. Conjeturas, asserções e predições são exemplos de atos ilocutórios com propósito assertivo.
- Compromissivo, comprometer o falante a seguir um curso de ação futuro, mais precisamente, aquele representado na proposição, como em promessas, juramentos e votos.
- Diretivo, induzir o ouvinte a efetuar determinada ação, representada no conteúdo proposicional da sentença, como em perguntas, pedidos, ordens e convites.
- Declarativo, causar uma mudança no mundo, expressa na proposição. Condenações, bençãos e definições são exemplos de atos ilocutórios com este propósito.
- Expressivo, expressar explicitamente a atitude psicológica do falante em relação a determinada situação descrita na proposição, como em agradecimentos, desculpas e felicitações.

O propósito ilocutório é o principal componente da força ilocutória (Searle and Vanderveken, 1985). Além de estabelecer alguns elementos de outros componentes, ele revela a relação entre o conteúdo proposicional da sentença e o mundo no qual foi enunciada (Searle, 1969). Esta relação entre as palavras de uma linguagem e o mundo é chamada de direção de encaixe. As quatro direções de encaixe que existem são (Searle and Vanderveken, 1985):

- Palavras-mundo: as palavras devem ser uma representação de um aspecto real do mundo. Esta é a direção de encaixe de atos ilocutórios com propósito assertivo.
- Mundo-palavras: determinado aspecto do mundo deve ser alterado de forma a corresponder ao que está expresso nas palavras. Atos ilocutórios com propósito diretivo e compromissivo possuem esta direção de encaixe.
- Direção de encaixe dupla: um aspecto do mundo é alterado, passa a corresponder ao que está expresso nas palavras pelo fato de elas terem sido

pronunciadas. Esta é a direção de encaixe de atos ilocutórios com propósito declarativo.

- Direção de encaixe vazia: não há intenção de se estabelecer uma correspondência entre as palavras e o mundo. Atos expressivos têm direção de encaixe vazia. Neles, o falante quer apenas expressar seu estado ou sua atitude psicológica sobre a situação representada na proposição.

Os conceitos apresentados até agora fazem parte da lógica ilocutória, a teoria lógica dos atos ilocutórios elaborada por Searle e Vanderveken (1985), e estão relativamente consolidados. Eles possibilitam o estudo isolado de atos ilocutórios realizados no contexto de enunciação da sentença. No entanto, atos de fala em geral e atos ilocutórios em particular raramente ocorrem isoladamente (Searle, 1992a; Vanderveken, 2001). Falantes geralmente realizam atos de fala como parte de um conversa, da qual participam outros interlocutores que também realizam atos de fala visando atingir um objetivo comum. Frequentemente o objetivo dos interlocutores de uma conversa é extra-lingüístico (Wittgenstein, 1968; Searle, 1992a; Vanderveken, 2001), como por exemplo a construção de uma casa, produção de um instrumento e preparação de um jantar. Nestes casos, eles se comunicam uns com os outros para coordenarem suas ações não verbais. Searle (1992a, 1992b) apresenta outras questões complexas inerentes à dinâmica de uma conversa, e lança o desafio de elaborarem uma teoria sistemática da conversação tão robusta quanto a Teoria dos Atos de Fala corrente. Vanderveken (2001) aceita o desafio e expõe os princípios de uma teoria lógica do discurso que possibilite a análise das estruturas lógica e dinâmica de conversas, bem de suas condições de sucesso. Os princípios foram considerados promissores por Searle (2001) e continuam sendo aprofundados por Vanderveken.

Vanderveken deixa claro, desde o início, o conjunto de conversas, que ele também chama de discursos (referindo-se à comunicação, de forma mais ampla), que a lógica do discurso se propõe a analisar – aquelas que possuem um propósito discursivo próprio, como por exemplo debates, negociações, cerimônias de batismo, troca de agradecimentos, etc. Ele reconhece a existência de conversas nas quais a intenção coletiva dos interlocutores é conversar pelo simples prazer de conversar, de passar o tempo, como as que ocorrem no elevador e em filas de

banco, por exemplo. Essas conversas, entretanto, não são de interesse de análise da lógica do discurso.

Vanderveken concorda com a visão de que um discurso é composto por unidades de ordens distintas, coletiva e individual. Segundo ele, um discurso é formado por uma seqüência de intervenções, que são trechos de discurso nos quais os interlocutores tentam alcançar um objetivo comum, que pode ser diferente do objetivo do discurso como um todo. Por exemplo, uma defesa de tese de doutorado tem um propósito geral declarativo (aprovar ou não a tese), e é composta por intervenções com propósitos descritivos (*e.g.* introdução e apresentação da fundamentação teórica), declarativos (*e.g.* exposição de uma nova linguagem e decisão final da banca examinadora), deliberativos (*e.g.* tentativa de convencer outros pesquisadores a darem continuidade à pesquisa e as requisições de mudanças que o aluno deve fazer para a versão final) e expressivos (*e.g.* agradecimentos). Intervenções, por sua vez, são formadas pelas falas individuais dos interlocutores. Em outras palavras, intervenções são atos ilocutórios coletivos, constituídos de atos ilocutórios individuais. O discurso mais simples é aquele formado por uma única intervenção; e a intervenção mais simples, aquela composta por um único ato ilocutório individual. Um policial pode reportar uma infração fazendo uma descrição do acontecimento com um único ato de fala assertivo. Atos ilocutórios coletivos, ou intervenções, são trechos de discursos e, portanto, também são referidos como sub-discursos ou, simplesmente, discursos.

Nem todos os atos ilocutórios individuais possuem a mesma importância para a realização com sucesso de um ato ilocutório coletivo. Por exemplo, um advogado de defesa pode fazer uma série de observações irrelevantes durante uma audiência, mas para de fato defender o acusado, tem que, em algum momento, argumentar a favor dele. Os atos ilocutórios individuais essenciais à realização com sucesso de um ato ilocutório coletivo são chamados de atos de fala mestres (*master speech acts*).

Há muitas semelhanças entre a lógica ilocutória e a lógica do discurso. Na primeira, Searle e Vanderveken (1985) definem a estrutura de um ato ilocutório elementar (composta por uma força ilocutória e uma proposição), decompõem sua força ilocutória, identificam as forças ilocutórias primitivas a partir das quais todas as outras forças podem ser obtidas, e especificam as condições de sucesso de realização dos atos ilocutórios individuais. Na lógica do discurso, Vanderveken

(2001) define a estrutura de um ato ilocutório coletivo, decompõe seu tipo discursivo, identifica os tipos de discurso primitivos a partir dos quais todos os outros tipos de discurso podem ser obtidos, e, por fim, especifica as condições de sucesso de realização dos atos ilocutórios coletivos.

Atos ilocutórios coletivos são de determinado tipo e possuem um tema. Esses dois elementos podem ser apresentados e analisados separadamente, uma vez que os agentes de atos ilocutórios coletivos (os interlocutores deste discurso) podem, por exemplo, deliberar sobre questões distintas, e um mesmo assunto pode ser tema tanto de um protesto público quanto de um debate. Os cinco componentes que definem um tipo de discurso são o propósito discursivo (*discursive purpose*), modo de alcançar o propósito discursivo (*mode of achievement of the discursive purpose*), condições temáticas (*thematic conditions*), condições de contexto discursivo (*background conditions*) e condições de sinceridade (*sincerity conditions*). Esses componentes desempenham, na realização de um ato ilocutório coletivo, papéis similares aos desempenhados pelos componentes da força ilocutória na realização de um ato ilocutório elementar. Cada componente impõe certas condições à realização com sucesso de um ato ilocutório coletivo que estabelecem restrições à forma dos seus atos ilocutórios mestres, bem como à relação entre eles. Novamente, destacamos o componente relacionado ao propósito comunicativo.

Seguindo o mesmo raciocínio da lógica ilocutória, a lógica do discurso identifica apenas quatro propósitos discursivos que os interlocutores tentam alcançar ao participarem de um discurso de determinado tipo sobre um tema: descritivo (*descriptive*), deliberativo (*deliberative*), declarativo e expressivo, cada um correspondendo a uma das quatro direções de encaixe existentes.

- Discursos com propósito descritivo possuem a direção de encaixe palavra-mundo. Seus participantes têm a intenção de descrever certos aspectos do mundo, descrever como certos objetos são no mundo. Notícias, entrevistas, profecias, debates, avaliações e memórias são exemplos de discursos que tipicamente têm propósito descritivo.
- Discursos com propósito deliberativo possuem a direção de encaixe mundo-palavra. Seus participantes pretendem deliberar sobre futuras ações com as quais os interlocutores devem se comprometer. Negociações, acordos de paz, assinaturas de contrato, planejamento

coletivo, consultas médicas e propagandas são exemplos de discursos com propósito deliberativo.

- Discursos com propósito declarativo têm a direção de encaixe dupla. Seus interlocutores transformam algum aspecto do mundo ao realizarem declarações com sucesso. Declarações de independência, testamentos, constituições, criação de uma nova linguagem artificial, cerimônias de batismo e nomeações são exemplos de discurso com propósito declarativo.
- Discursos com propósito expressivo possuem direção de encaixe vazia. Neles, os interlocutores expressam suas atitudes psicológicas a respeito do tema do discurso. Boas-vindas, troca de agradecimentos, felicitações, homenagens e protestos públicos são exemplos de discursos com propósito expressivo.

Um ato ilocutório coletivo pode ser formado por atos ilocutórios individuais com os mais diversos propósitos ilocutórios. Entretanto, a realização com sucesso de um ato ilocutório coletivo requer a realização com sucesso de atos de fala mestres cujo propósito ilocutório tenha a mesma direção de encaixe da do propósito discursivo. Assim, em uma negociação de preços (propósito discursivo deliberativo), por exemplo, os interlocutores podem informar o preço de produtos da concorrência (propósito ilocutório assertivo) e expressar seus sentimentos em relação às ofertas (propósito ilocutório expressivo), mas eles necessariamente têm que realizar atos ilocutórios individuais com propósitos compromissivo e diretivo, tais como ofertas, contra-ofertas, recusas e aceitações em comprar ou vender os produtos.

A Teoria dos Atos de Fala em IHC

A Teoria dos Atos de Fala, há muito, tem inspirado e influenciado o desenvolvimento de SiCo_s. A LAP, ou Perspectiva da Linguagem como Ação, (Flores & Ludlow, 1980; Winograd & Flores, 1986) talvez seja o exemplo mais eminente dessa influência (ver p.29-31, na seção 2.1).

A proposta de extensão do MetaCom-G, que deu origem ao MetaCom-G* (Barbosa, 2002), fundamentou-se na Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962;

Searle, 1969, 1979) e em contribuições da área de Análise de Discurso (Brown & Yule, 1983). Foi com base na taxonomia para os atos ilocutórios sugerida por Searle (1979) que qualificamos a capacidade comunicativa Discurso do MetaCom-G, o que possibilitou ao MetaCom-G* capturar não somente as capacidades que os membros possuem de comunicar-se uns com os outros, mas também a finalidade da comunicação. Inspiradas pela relação entre o conteúdo proposicional da sentença e o mundo no qual ela foi enunciada, denominada direção de encaixe, que nos é revelada pelo propósito ilocutório, bem como por algumas dimensões de diferenciação dos atos ilocutórios identificadas por Searle (1979), em especial, o status ou a posição do falante em relação ao(s) ouvinte(s), definimos novas regras semânticas que chamam a atenção do designer para trechos do seu projeto de colaboração e comunicação entre os membros que podem prejudicar o trabalho colaborativo do grupo. Por exemplo, uma regra semântica alerta que “Membros ouvintes de uma fala declarativa sobre um objeto deveria ser o conjunto de todos os membros cujo trabalho é influenciado ou diretamente afetado por este objeto.”, e explica que “Uma fala declarativa sobre um objeto modifica o contexto da aplicação e provavelmente influencia o trabalho de alguns membros do grupo. No entanto, para que a alteração do contexto tenha o efeito desejado, é necessário que todos os membros cujo trabalho é de alguma forma influenciado por este objeto tomem conhecimento da modificação realizada.” Por conseguinte, a extensão permitiu ao MARq-G* oferecer a designers de aplicações de CSCW indicadores qualitativos mais específicos e de maior valor para a tomada de decisões relativas à comunicação entre os usuários destes sistemas.

Na época, apresentamos algumas considerações que imediatamente surgem ao refletirmos sobre certos conceitos da Teoria dos Atos de Fala no contexto de IHC. É interessante mencionarmos algumas, pois levantam uma série de questões que influenciam o design de SiCos, que estão além do emprego tradicional desta teoria em IHC e, portanto, inspiram futuras pesquisas nesta direção.

Ao produzir um ato de fala com propósito assertivo, o falante se compromete com a veracidade do que está sendo dito, o que sugere a necessidade de armazenamento desta informação para futura recuperação. A direção de encaixe palavra-mundo (palavras representam um aspecto do mundo) aponta a importância do armazenamento e recuperação não somente do que foi dito, mas

também de informações sobre o contexto do sistema no qual ocorreu o ato comunicativo, pois é somente dentro deste contexto que o comprometimento do falante é válido. Em sistemas de apoio à captura da lógica do design (*design rationale*), por exemplo, o armazenamento de informações sobre o contexto no qual uma anotação foi realizada é fundamental para que ela seja corretamente recuperada e avaliada em contextos diferentes daquele no qual foi capturada.

Os propósitos diretivo e compromissivo lidam com cursos de ação futuros. Em atos de fala com propósito diretivo, o falante tem a intenção de que o ouvinte realize determinada ação, mas não a garantia de que ele pretende realizá-la. Assim, ao projetar a interface do sistema, o designer deve considerar a possibilidade de exigir um retorno do ouvinte quanto a sua intenção ou não de seguir o curso de ação solicitado na comunicação. Este tratamento não é necessário em atos de fala com propósito compromissivo, uma vez que nele o próprio falante se compromete a seguir um curso de ação futuro. Ambos os propósitos inspiram o designer a refletir sobre o nível de cobrança que será aplicado aos membros que se comprometem a executar a ação. Esta reflexão deve levar em consideração aspectos do domínio do sistema, como por exemplo o grau de tolerância e exigência do grupo, a posição hierárquica dos membros envolvidos, entre outras. É importante, também, que o designer avalie a necessidade de oferecer aos membros formas de relatar ou simplesmente comunicar aos interessados o andamento da execução da ação.

Por referirem-se a ações futuras, os propósitos diretivo e compromissivo podem gerar a expectativa, em maior ou menor grau, de uma futura mudança no contexto do sistema, provavelmente ocasionada pela realização ou não da ação em questão. Considere, por exemplo, um sistema de acompanhamento de projetos, no qual cada projeto é dividido em etapas, cuja duração é definida em função das atividades que nela devem ser realizadas. Suponha que a passagem de uma etapa para a outra ocorra quando o sistema é notificado da execução de todas as atividades da etapa anterior. Neste caso, o comprometimento dos membros com a realização de certas atividades gera uma expectativa de modificação futura no status do projeto.

A execução com sucesso de um ato de fala com propósito declarativo modifica o contexto do sistema. Assim, o designer deve pensar não somente em incluir no sistema mecanismos de divulgação, mas também de implementação das

modificações. O fato de que, em geral, a execução bem sucedida de um ato de fala com propósito declarativo requer a existência de instituições extra-lingüísticas e o posicionamento do falante e do(s) ouvinte(s) em determinados postos desta instituição motiva o designer a refletir sobre a necessidade e forma de representação e divulgação dessas regras no sistema, sobre o relacionamento entre os usuários, etc.

Por fim, a questão interessante que emerge da identificação de um ato de fala com propósito expressivo é a forma como o sistema dará suporte à expressão das atitudes psicológicas do falante, um desafio de IHC bastante complexo. Este desafio é ainda maior quando refletimos sobre de que maneira o design de IHC do sistema pode contribuir para o sucesso de uma conversa com propósito expressivo, que envolve o tratamento de questões como a conquista e manutenção da confiança dos usuários, o direito de privacidade dos participantes e os mecanismos de defesa por eles utilizados (Preece, 2000).

A Teoria dos Atos de Fala no M-ComUSU

O emprego de contribuições da Teoria dos Atos de Fala, tal como proposta por Austin (1962) e Searle (1969, 1979), no MetaCom-G* mostrou ser promissor, na medida em que revela impactos sociais relevantes do projeto da comunicação USU na atividade colaborativa do grupo. Apesar de não termos apreciado junto a designers de aplicações de CSCW as contribuições do uso de uma ferramenta computacional desenvolvida com base no MArq-G*, em Barbosa (2002), ilustramos o poder de expressão e apoio deste modelo, ou seja, sua capacidade de representar os aspectos da comunicação USU para os quais foi elaborado e seu potencial de auxiliar designers a tomar suas futuras decisões referentes à intenção, ao conteúdo e à expressão da sua metacomunicação. Os resultados obtidos em Barbosa (2002) motivaram-nos a manter a Teoria dos Atos de Fala como fundamentação teórica do M-ComUSU. Esperávamos ser capazes de identificar possíveis efeitos sociais do projeto da comunicação USU, do m-ComUSU, na comunicação entre os usuários e nas experiências que eles terão ao utilizar o sistema.

Todavia, antes de tomar nossa decisão, era necessário pesquisar se a teoria continuava sendo atual, *i.e.* se havia se desenvolvido desde Searle (1979).

Ficamos positivamente surpresas quando encontramos o conteúdo apresentado na primeira parte desta seção. A primeira contribuição importante para a elaboração da Manas é o amadurecimento do conceito de força ilocutória, e seu desdobramento em seis componentes, dentre os quais o propósito ilocutório é o principal (Searle and Vanderveken, 1985). A segunda valiosa contribuição é a lógica do discurso (Vanderveken, 2001), em particular, os dois níveis de realização dos atos ilocutórios, coletivo e individual, bem como a decomposição do tipo de discurso em cinco componentes, dentre os quais o propósito discursivo é considerado o principal. Além da evolução da Teoria dos Atos de Fala, a continuidade das pesquisas sob a perspectiva LAP, apresentadas na seção 2.1, também é um indicador de que a teoria continua atual.

3.3.2.

Possíveis relações entre contribuições da Teoria dos Atos de Fala e a estrutura de participação em um momento de fala

No próximo capítulo, mostramos como a estrutura de participação (Goffman, 1979) e a Teoria dos Atos de Fala (Austin, 1962; Searle, 1969, 1979; Searle & Vanderveken, 1985; Searle, 1992a, 1992b; Vanderveken, 2001) foram aplicadas na elaboração do M-ComUSU. Neste momento, é interessante e relevante para o presente trabalho aventar algumas relações entre a estrutura de participação e a realização de atos ilocutórios individuais, ou simplesmente falas, que inspiram reflexões relevantes para o projeto da comunicação USU. Como os propósitos discursivos estão relacionados aos propósitos dos atos ilocutórios individuais mestres que os compõem, as relações que levantamos também são úteis ao raciocinarmos sobre os atos ilocutórios coletivos, ou simplesmente conversas.

A realização com sucesso de um ato ilocutório individual com determinada força envolve muito mais do que a intenção do falante; ela requer que um conjunto de condições sejam satisfeitas (Searle e Vanderveken, 1985). Uma condição evidente, já anteriormente identificada por Searle (1969), é a de que os ouvintes compreendam a sentença, o que abrange serem capazes de atribuir valor ao que está sendo dito, bem como negociarem o significado da sentença. Esta condição é fundamental à realização de todo ato ilocutório individual, independentemente do seu propósito. Os fatores que contribuem para o atendimento

desta condição são diversos e incluem o uso de uma linguagem comum ao falante e ouvinte, a atenção do ouvinte, a ausência de impedimentos físicos à enunciação e audição da sentença, etc. Dentre eles, destacamos um fator essencial: que os ouvintes sejam capazes de identificar o falante. A seguir, explicitamos de que maneira este fator influencia a atribuição de valor ao ato ilocutório e a negociação do significado do conteúdo proposicional da sentença.

Bom, a influência da identificação do falante sobre a negociação de significado é bastante clara: para que os ouvintes possam esclarecer eventuais dúvidas, é essencial saber a quem se dirigir, *i.e.* quem enunciou a sentença. Isso vale para todos os atos ilocutórios individuais, mas é razoável conjecturar que a negociação de significado seja especialmente importante em atos com propósito diretivo e declarativo. No primeiro caso, os ouvintes precisam ter uma compreensão clara da ação que o falante pretende que eles efetuem para que possam efetua-la apropriadamente. No segundo, é necessário que eles compreendam claramente o que foi alterado no contexto do sistema, pois suas ações podem ser, e provavelmente serão, afetadas por esta alteração. Por extensão, podemos considerar que, em geral, a identificação do falante das falas que compõem uma conversa, independentemente do seu propósito, é importante para a negociação do significado das falas e possivelmente para o desenvolvimento da conversa.

No tocante à atribuição de valor, a influência exercida pela identificação do falante varia em função do propósito do ato ilocutório individual. Em atos com propósito assertivo, o falante compromete-se com a veracidade do que está sendo dito. Para que os ouvintes possam decidir conscientemente o quanto acreditar ou não no conteúdo da sentença, é essencial que sejam capazes de identificar o falante. Em atos com propósito diretivo, a identificação do falante pode ajudar os ouvintes a perceber se o ato é uma ordem ou sugestão, por exemplo. No caso de interpretarem como uma sugestão, o conhecimento sobre quem é o falante pode ainda ajudá-los a decidir o quanto devem considerá-la. Em atos com propósito promissivo, o falante compromete-se a realizar uma ação futura. Neles, a identificação do falante influencia o grau de expectativa dos ouvintes em relação ao cumprimento do compromisso assumido pelo falante. Em atos com propósito declarativo, a identificação do falante é fundamental, pois sua realização com sucesso requer a existência de instituições extra-lingüísticas (*e.g.* a igreja, o

Estado, as leis, a propriedade privada) e o posicionamento do falante e dos ouvintes em determinados postos destas instituições, conferindo ao falante o status e a autoridade necessários à execução do ato. Assim, se os ouvintes não puderem identificar o falante, o ato declarativo não é realizado. Por fim, em atos de fala com propósito expressivo, a identificação do falante permite aos ouvintes decidir o quanto acreditar na sinceridade da atitude psicológica que o falante expressa na sua sentença. A partir daí, os ouvintes podem gerar outras interpretações para o ato ilocutório, como por exemplo imaginar o quanto a atitude psicológica expressa está afetando o falante, decidir como reagir, etc. Por extensão, podemos acreditar que, em geral, a identificação do falante das falas que compõem uma conversa, independentemente do seu propósito, contribui para a experiência de satisfação dos seus interlocutores e, por conseguinte, para o desenvolvimento da conversa.

Tendo concluído nossas considerações sobre a influência da identificação do falante para a realização com sucesso dos atos ilocutórios individuais, passemos agora a refletir sobre as possíveis relações entre os ouvintes, endereçados e não-endereçados, e os propósitos ilocutórios. De modo geral, a discriminação entre esses dois tipos de ouvintes pode ajudá-los a coordenar suas próprias ações. Do ponto de vista do falante, os ouvintes endereçados estão mais envolvidos com seu ato ilocutório do que os não-endereçados. Assim, para um ouvinte, saber se ele é ou não um ouvinte endereçado pode auxiliá-lo, por exemplo, a atribuir prioridades às mensagens que lhe são enviadas e a distribuir seu tempo entre as atividades que precisa realizar, por intermédio do sistema ou não. Por extensão, a possibilidade de diferenciar os ouvintes endereçados dos não-endereçados nas falas que compõem uma conversa parece beneficiar seus interlocutores.

A identificação dos ouvintes endereçados é particularmente importante em atos ilocutórios que demandem a realização de ações futuras. Imediatamente pensamos nos atos ilocutórios com propósito diretivo. Para que a ação pretendida pelo falante seja efetuada, é essencial que os ouvintes endereçados saibam que eles são responsáveis pela sua execução. Quando esta informação não está clara, pode acontecer de o ato ilocutório não ser satisfeito, *i.e.* de a intenção comunicativa do falante não ser alcançada. Atos com propósito diretivo estão, por definição, associados à execução de ações futuras. Por extensão, podemos supor que em conversas com propósito deliberativo, essencialmente formada por falas

com propósito diretivo e/ou compromissivo, é interessante permitir que o falante, ao enunciar sua fala, seja capaz de identificar os ouvintes endereçados.

Entretanto, em determinado contexto, atos ilocutórios com outros propósitos também podem exigir a realização de ações futuras, não por definição, mas por preceitos sociais. Por exemplo, é comum uma fala com propósito expressivo, principalmente quando parte de uma conversa com o mesmo propósito, demandar um retorno dos ouvintes. No socpem, o grupo no Yahoo!Grupos da SPEM, por exemplo, toda expressão de dificuldade e desânimo em lidar com a esclerose múltipla é seguida de uma ou mais mensagens confortantes e animadoras dos outros participantes.

É válido comentar que a identificação dos ouvintes endereçados necessariamente passa pela possibilidade de distingui-los dos não-endereçados. Por exemplo, um SiCo que ofereça ao usuário apenas um campo para informar os ouvintes da mensagem não o permite discriminar tecnologicamente os ouvintes endereçados dos não-endereçados; esses conceitos não fazem parte do sistema de significação do SiCo. Neste caso, se o falante desejar ou precisar distingui-los, precisará recorrer ao protocolo social, por exemplo, fornecendo esta informação no conteúdo da mensagem. Entretanto, como vimos na seção 3.2, a inclusão dos conceitos de ouvintes endereçados e não-endereçados no sistema de significação do SiCo cria condições propícias ao fornecimento de informações e funcionalidades que podem ajudar os usuários a coordenar suas próprias ações e a distribuir seu tempo entre as atividades que realizam. Mecanismos de buscas e ordenação são exemplos típicos.

No entanto, a própria Teoria dos Atos de Fala reconhece que nem sempre nos comunicamos de maneira explícita. Frequentemente, por diversos motivos, o falante realiza um ato ilocutório individual implícito ao realizar um outro explicitamente (Searle, 1969; Searle & Vanderveken, 1985). Por exemplo, a frase “Hum, estou com uma vontade de tomar um sorvete!” pode tranquilamente ser um convite ao ouvinte, e não apenas a expressão de uma vontade do falante. Como veremos na próxima seção, Brown & Levinson (1987) explicam esse comportamento através do fenômeno da polidez.

3.3.3. Teoria da Polidez Lingüística

A Teoria da Polidez Lingüística (Brown & Levinson, 1987), um desenvolvimento das contribuições de Goffman (1967, 1971), postula que toda interação social é movida pelo desejo dos interlocutores de preservar as faces negativa e positiva uns dos outros, denominado *polidez*. A face negativa é o desejo de todo interlocutor de que suas ações não sejam impedidas pelos demais. Refere-se, portanto, aos desejos de liberdade e autonomia. A face positiva, por sua vez, é o desejo de todo interlocutor de que sua vontade seja desejável, por ser apreciada e aprovada, pelo menos por alguns dos outros interlocutores. Está, então, relacionada ao desejo de aceitação dos indivíduos.

A cooperação em resguardar as faces resulta da sua vulnerabilidade mútua, ou seja, do fato de que usualmente a preservação das faces de um interlocutor depende da preservação das dos demais. Segundo Brown & Levinson, espera-se que os interlocutores defendam suas faces, quando as sentirem ameaçadas, e ao fazerem isso, ameacem as faces dos demais. Assim, em geral, será do interesse dos interlocutores proteger as faces uns dos outros.

A Teoria da Polidez Lingüística reconhece que o que é considerado ameaçador às faces ou protetor delas são valores culturais e que, portanto, variam de um grupo social, contexto ou indivíduo para outro. O que esta teoria pressupõe como um princípio universal da interação humana é sua orientação na direção da manutenção das faces dos interlocutores.

Brown & Levinson argumentam que os atos comunicativos, em sua maioria, podem constituir uma ameaça às faces dos interlocutores. Por exemplo, em certos contextos, uma ordem ameaça a face negativa dos ouvintes (seu desejo de que suas ações não sejam impedidas), enquanto uma expressão de crítica ou desaprovação, a face positiva. Quando, sentindo-se pressionado, o falante assume um compromisso, contrariando sua vontade, ele agride sua face negativa. Ao admitir a responsabilidade por um ato socialmente não aceitável cometido, o falante ameaça sua face positiva.

Segundo os autores, quando o falante precisa realizar um ato comunicativo que julga ser ameaçador de face (*face-threatening act*, FTA), ele escolhe a estratégia que, na sua opinião, é a mais apropriada no contexto em questão (Figura

10). Primeiramente, o falante tem a opção de produzir ou não o FTA. Se optar por produzi-lo, pode fazê-lo de forma direta (*on record*) ou indireta (*off record*). No primeiro caso, o falante deixa claro aos ouvintes qual é sua intenção comunicativa, como em “Eu prometo voltar amanhã para visitá-lo.”. No segundo, não; é possível atribuir mais de uma intenção comunicativa ao ato. Assim, o falante não pode ser responsabilizado por ter se comprometido com uma intenção específica. Por exemplo, ao enunciar a sentença “Nossa, estou tão apertado financeiramente.”, num contexto entre amigos, o falante pode, de fato, pretender um empréstimo, mas não é possível afirmar que esta é a sua intenção. Produzir um FTA indireto é uma das três estratégias de polidez às quais os interlocutores podem recorrer.

Um FTA direto pode ser realizado com ou sem ação amenizadora (*redressive action*). Realizá-lo sem ação amenizadora, ou “sem rodeios” (*baldly*), significa enunciar o ato comunicativo da maneira mais direta, clara, não-ambígua e concisa possível. Consiste, portanto, em seguir as máximas conversacionais propostas por Grice (1975) (Brown & Levinson, 1987). Considere, como exemplo, o seguinte pedido feito de modo imperativo: “Ana, entregue este envelope, agora, a um funcionário do departamento financeiro.”. Inversamente, produzir um FTA com ação amenizadora é tentar atenuar o dano que ele pode causar às faces dos ouvintes, de maneira que fique claro para os ouvintes que o falante não tem a intenção de ameaçar suas faces e, mais do que isso, que ele reconhece seus desejos de face e quer ele próprio satisfazê-los. Dependendo do aspecto da face dos ouvintes que o falante deseja proteger, positivo ou negativo, ele adota a estratégia de polidez positiva ou negativa, respectivamente. Mostrar interesse pelo interlocutor e evitar discordância são exemplos de polidez positiva. Já realizar atos de fala indiretos que, no contexto em questão, possuem apenas um único significado possível, como “Voce pode me passar o sal, por favor?”, é um exemplo de estratégia de polidez negativa. As estratégias de realização de FTAs_s estão representadas diagramaticamente na Figura 10.

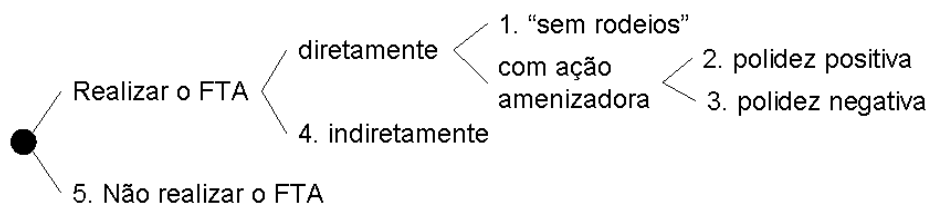


Figura 10 – Teoria da Polidez Lingüística – estratégias de realização de FTA_s

Ao selecionar a estratégia de realização de FTA_s, o falante leva em consideração o peso relativo de três desejos seus: (a) o desejo de comunicar o conteúdo do FTA, (b) o desejo de ser eficiente ou imediato, e (c) o desejo de preservar as faces dos ouvintes. A não ser que (b) seja maior do que (c), o falante preferirá minimizar a ameaça do seu FTA (Brown & Levinson, 1987). A seleção da estratégia ainda é influenciada pelos benefícios, ou compensações (*payoffs*), que lhe são intrínsecos, bem como por variáveis socioculturais. Os benefícios de cada estratégia estão sumarizados na Tabela 1.

Estratégias de realização de FTA_s	Benefícios
diretamente	(a) clareza, perspicuidade (b) demonstração de ausência da intenção de manipular
“sem rodeios”	eficiência (o falante pode alegar que outros fatores são mais importantes do que a face, ou que o ato não é um FTA)
com ação amenizadora	o falante tem a oportunidade de proteger a face dos ouvintes
polidez positiva	o falante tem a oportunidade de satisfazer o desejo do ouvinte de ter sua face positiva protegida
polidez negativa	o falante tem a oportunidade de satisfazer o desejo do ouvinte de ter sua face negativa protegida
indiretamente	(a) o falante pode satisfazer o desejo do ouvinte de ter sua face negativa preservada num grau maior do que o alcançado com a estratégia de polidez negativa (b) o falante pode evitar assumir a responsabilidade por sua ação, inevitável na estratégia direta.

Tabela 1 – Benefícios intrínsecos às estratégias de realização de FTA_s

Acompanhando pelo diagrama da Figura 10, notamos que a escolha da estratégia de realização de FTA passa por priorizar clareza e perspicuidade na comunicação (*diretamente*) ou alto grau de proteção das faces dos interlocutores (*indiretamente*). Ao privilegiar a primeira opção, o falante ainda opta pela estratégia em função do seu desejo e/ou da sua necessidade de priorizar eficiência máxima na comunicação (“sem rodeios”) ou a proteção das faces dos interlocutores (*com ação amenizadora, polidez positiva, polidez negativa*). O uso de estratégias de polidez (*indiretamente, polidez positiva e polidez negativa*) contribui para o desenvolvimento e a manutenção de boas relações sociais (Brown & Levinson, 1987).

As variáveis socioculturais que influenciam a seleção da estratégia são: (a) a distância social entre o falante e o ouvinte, (b) o poder relativo do ouvinte sobre o

falante, e (c) o tipo de pressão ou ônus envolvido no FTA (*e.g.* normalmente, o pedido de um copo d'água é menos custoso para o ouvinte do que o pedido de empréstimo de dinheiro).

Temos, então, que para a Teoria da Polidez Lingüística, comunicar-se envolve tomar decisões sobre o conteúdo e a expressão das intenções comunicativas de forma que sejam apropriados ao contexto e à satisfação das intenções. Essa visão do processo de comunicação está em linha com a de Leech (1983). Segundo ele, o falante usa a linguagem para alcançar determinados objetivos, explorando os princípios lingüísticos à sua disposição. *Princípios*, pois são aplicados de forma diferente em função do contexto, podem ser conflitantes entre si e podem ser infringidos sem impedir a realização da atividade na qual ocorrem. Comunicações de sucesso, portanto, resultam principalmente de decisões apropriadas, de competência sociolingüística, mais do que de competência lingüística.

Em harmonia com a conceitualização de pragmática de Leech (1983), de Souza (2005) frisa que “o design de IHC deve ter como objetivo apoiar a tomada de decisões dos usuários sobre como interagir com o sistema e com outros usuários”²⁴ (op. cit., p.63). A Manas surge, então, como uma ferramenta epistêmica que amplia o conhecimento do designer de SiCo_s sobre como suas decisões relativas à presença ou ausência de certos elementos comunicativos na sua metacomunicação e ao conteúdo desses elementos podem auxiliar em maior ou menor grau as decisões comunicativas dos usuários, bem como restringir ou não a liberdade de escolha deles.

²⁴ Texto original: “HCI design should emphatically aim at supporting the user’s decisions about how to interact with systems and other users.”