

O Problema da Transferência dos Signos Não-Uerbais na Comunicação

Eloah Helena Prestes Laila Millene Machado Criuelari Laís de Mello Barletta¹

Resumo

A partir de uma exploração teórica, o presente artigo tem como objetivo discutir a noção de que a abordagem técnica, feita pela Teoria da Informação, não consegue abranger toda a complexidade da comunicação. Neste sentido, buscou-se expor a teoria e suas falhas com base na teoria da escola que contestou o modelo - A Escola de Palo Alto - e com base na análise prática de um anúncio recente.

Palauras-chaue: Teoria da Informação; Escola de Palo Alto; Propaganda; Signos nãoverbais.

1. Introdução

O surgimento das novas tecnologias de comunicação causou impacto na sociedade do século XIX. O significado do termo "comunicação" começou sendo definido como um "intercâmbio tecnologicamente mediado de mensagens na sociedade" (RÜDIGER, 2011: 13). Com o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa e o aumento de seu poder de influência, o problema da comunicação se tornou objeto de reflexão teórica não só no âmbito das razões científicas, mas no âmbito das preocupações da sociedade.

Os autores do tema definiram que o problema da comunicação se divide em três níveis: técnico, semântico e pragmático, sendo que o problema técnico seria a precisão

Alunas do curso de Publicidade e Propaganda da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP).

O PROBLEMA DA TRANSFERÊNCIA...

2

com que se processa a transmissão de informações do emissor para o receptor. O problema semântico envolve o significado das informações, já o problema pragmático aborda a capacidade das informações de modificar o comportamento das pessoas.

A Teoria da Informação foi a primeira que abordou o tema e constituiu-se como o paradigma da comunicação, servindo de base para diversas outras reflexões. Tal teoria trabalhou o problema da comunicação com foco no aspecto técnico, reduzindo a comunicação à simples transmissão de informação cujo principal preocupação seria reduzir as perdas durante o processo.

A fim de exemplificar como somente a abordagem técnica, feita pela Teoria da Informação, não consegue abranger toda a complexidade da comunicação, buscou-se expor a teoria e suas falhas com base na teoria da escola que contestou o modelo - A Escola de Palo Alto - e com base na análise prática de um anúncio recente.

2. A matemática da informação

À luz da dificuldade existente em se encontrar um campo que aborde todas as propriedades da comunicação, diferentes disciplinas abordaram o tema com foco em um dos aspectos da interação verbal. O campo das ciências exatas voltou-se para os aspectos tangíveis da transmissão da mensagem de um ponto a outro, limitando a percepção dos aspectos intangíveis do tipo de interação social que é a comunicação. O resultado dessa abordagem exata da comunicação foi a Teoria Matemática da Comunicação de Claude E. Shannon (1948).

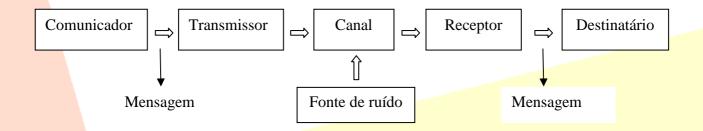
O problema que tal teoria se preocupava em resolver era definir como transmitir a máxima quantidade de informação no menor tempo possível e com a máxima fidelidade, reduzindo os fatores nela envolvidos a variáveis matemáticas. Em outras palavras,

"As mensagens são concebidas, neste modelo, como pacotes de informações, conjunto sucessivos de unidades físicas, que conservam ou modificam a ordem vigente em um dado sistema. O significado não importa; é uma variável cujo valor é dado por essa capacidade de organização" (RÜDIGER, 2011: 20).

Essa abordagem matemática foi fomentada pelo contexto da Segunda Guerra Mundial, quando se valorizava principalmente a transmissão de mensagens decodificadas sem perdas ou ruídos, pois quaisquer falhas de transmissão poderiam comprometer a ação militar durante a guerra. O objetivo dessa teoria era justamente buscar as fontes e as

maneiras de minimizar a entropia, já que, o problema da comunicação, segundo Shannon (1948), é "reproduzir em um ponto dado, de maneira exata ou aproximativa, uma mensagem selecionada em outro ponto" (apud. MATTELART, M e A. 1999: 58), sem levar em consideração a interatividade resultante do contato social.

O objetivo de Shannon era criar uma teoria que determinasse uma forma matemática de definir os custos e os recursos necessários para a transmissão de uma mensagem – com o mínimo de perdas – entre dois polos. O quadro pode ser assim exemplificado:



O esquema acima reflete a divisão em etapas da comunicação como resultado da solidificação do conceito de comunicação como linha reta entre o ponto de partida e o de chegada da informação. Esse modelo foi adotado por diversas correntes de pesquisa.

O conceito de comunicação como um processo estocástico originou-se na cibernética e estendeu-se para as relações entre seres biológicos ou organizações sociais, que foram influenciados pela hipótese de que o emissor tem liberdade para escolher a mensagem que envia e o destinatário somente recebe essa informação com as suas exigências.

Mesmo depois de essa teoria ter sido absorvida pelas ciências humanas - sob a expectativa de abordar o tema de forma mais pragmática -, o caráter neutro do emissor e do receptor se manteve, já que essa teoria "absolutamente não leva em conta a significação dos sinais, ou seja, o sentido que lhe atribui o destinatário e a intenção que preside à sua emissão" (MATTELART, M e A. 1999: 60). Ela volta-se para a prevenção de perdas de dados causadas por eventos aleatórios. Conforme suas restrições foram sendo reveladas, surgiu a necessidade de se ampliar a complexidade de seus conceitos.

Com a intenção de sanar as deficiências do modelo tradicional, a "Teoria dos Sistemas" de Bertalanffy (1933 apud. RÜDIGER, 2011) não se restringiu a linearidade do

processo, mas levou em consideração as interações entre os elementos com o objetivo de apreender "a complexidade dos sistemas como conjuntos dinâmicos de relações múltiplas e cambiantes" (MATTELART, M e A. 1999: 62).

Esta teoria concebia a sociedade como um sistema de órgãos em que os indivíduos são como células que estão em contato direto ou indireto com as demais. Nesse contexto, os símbolos materiais seriam "os meios de transporte" das ideias através de veículos ou canais, que formam uma rede de comunicação.

Diferentemente da Teoria da Informação, o sistemismo leva em consideração a interatividade presente no processo comunicativo, constituído como "os esforços realizados pelos membros do sistema que visam regular ou enfrentar uma tensão" (MATTELART, M e A. 1999 p.62) - mantendo-se o objetivo de minimizar a entropia na transmissão de dados. Dessa forma, a solução de problemas de comunicação depende da informação que retorna, ou seja, do feedback que cada membro da interação recebe da outra parte.

A Teoria dos Sistemas se aplicou bem à comunicação de massa e passou a influenciar a forma como a política se relacionava com o povo no período da Guerra Fria. A Teoria da Informação foi complementada por Melvin de Fleur (1966 apud. RÜDIGER, 2011.), o qual solidificou a necessidade de se levar em conta o feedback no processo de comunicação, acrescentando-o ao esquema linear de Shannon.

A Teoria dos Sistemas também se aplica na interação entre os meios de comunicação, na medida em que "cada uma das mídias é em si um sistema social independente, mas todas vinculam-se entre si de maneira sistemática" (MATTELART, M e A. 1999: 64). Neste contexto, as agências de publicidade, os institutos de pesquisa e de medição de audiência são os principais responsáveis pela captação, análise e fornecimento de informações retroativas para os meios de comunicação de massa.

A partir do exposto, pode-se inferir que a Teoria dos Sistemas complementou a Teoria da Informação com o conceito de feedback, que se referia a um processo muito limitado de transmissão da informação e não de uma forma de comunicação que se aplicasse nas relações sociais verdadeiramente verificáveis.

3. O outro lado da moeda

Na mesma década da expansão da Teoria da Informação, um grupo de pesquisadores americanos deu procedência a uma abordagem totalmente contrária ao problema da comunicação. Devido ao contexto da Segunda Guerra Mundial, o modelo que abordava a informação de forma mais prática e concreta, o da Teoria da Informação, teve mais credibilidade e tornou-se a base teórica mais aceita.

Porém, no final da década de 70, quando o contexto mundial passou por drásticas modificações, a aplicação dessa teoria nas relações sociais práticas apontou uma grande defasagem entre o modelo e a realidade. A partir disso, passou-se a valorizar as teorias que dão uma abordagem mais complexa ao problema da comunicação, considerando todos os seus componentes, a exemplo das reflexões feitas pela Escola de Palo Alto - contemporânea aos teóricos da informação -, que se afastou do modelo linear proposto por Shannon e se baseou no modelo circular retroativo proposto por Norbert Wiener.

A proposta desta escola era abandonar a Teoria Matemática da Comunicação e estudar o problema com base nas ciências humanas, que levam em conta toda a complexidade da interação sem reduzi-la a meras variáveis matemáticas. Baseada em conceitos da Teoria dos Sistemas, essa teoria tem como aspecto diferencial o fato dela considerar que "o receptor tem um papel tão importante quanto o emissor" (MATTELART, M e A. 1999: 68) em uma visão circular da comunicação.

A teoria sobre a comunicação desenvolvida pela escola de Palo Alto se baseia em três hipóteses centrais: a primeira afirma que as relações estabelecidas entre as pessoas que usam os elementos durante a comunicação são mais importantes do que os elementos em si; a segunda diz que não se pode levar em consideração somente o que é dito, mas também os gestos não verbais. A terceira acrescenta que o contexto social em que a comunicação se dá é tão ou mais importante do que o conteúdo da mesma. Dessa forma, pode-se perceber que tal teoria vai de encontro com a tendência segmentadora e simplificadora da Teoria da Informação, propondo uma visão que correlacione dos diferentes aspectos comunicação.

4. As falhas da teoria informacional

Por ter sido amplamente difundido e aceito como base para as reflexões sobre a comunicação, o paradigma tecnocêntrico estabelecido pela Teoria da Informação estereotipou o processo de interação, reduzindo-o à simples transmissão de mensagens de um ponto ao outro, excluindo o papel da reciprocidade no processo. Dessa forma, "os conceitos de comunicador e receptor foram coisificados, perdendo seu sentido humano,

prático e social" (RÜDIGER, 2011: 25), como resultado da excessiva ênfase dada ao nível técnico da comunicação e, consequentemente, o meio físico de transmissão de mensagens.

Pode-se apontar esta falha na teoria à medida que ela desconsidera a comunicação como um processo de interação social mediado não somente pelos meios de comunicação, mas primeiramente pelos signos, os principais responsáveis pelo nível semântico e pragmático da comunicação, ausente na transmissão de informações. Dessa forma, pode-se distinguir que, enquanto a "comunicação é um processo dialógico e interativo", a transmissão de informação é "um processo unidirecional e instrumental, em que o comunicador controla o receptor" (RÜDIGER, 2011: 27).

Tais conceitos foram confundidos pelos teóricos da informação, que entenderam a comunicação como o simples processo de captação, envio e recepção de mensagens, sem levar em consideração a criação e recriação social de sentidos pela linguagem e dos significados da cultura através da manutenção de crenças e estruturas simbólicas da sociedade em que se dá.

O paradigma informacional clássico também apresenta deficiências no método de abordagem sequencial e fragmentada da comunicação, como se cada etapa fosse um procedimento isolado no tempo. Segundo este modelo,

> "O comunicador (emissor) é visto como um sujeito ativo, que emite estímulos, e o receptor como sujeito passivo, que os recebe e reage, como se tudo fosse uma relação de causa e efeito, controlada pelo primeiro através de mecanismos de feedback" (RÜDIGER, 2011:

Entretanto, para que a comunicação seja efetiva, é necessária a perfeita interpretação dos signos verbais e não-verbais, a qual depende do contexto em que se insere a enunciação, da entonação da voz, do momento da interação, do objetivo inicial da conversa, etc.

O próprio objetivo inicial da interação pode mudar durante o processo, pois os sentidos são construídos conjuntamente e não dependem dos elementos isolados, mas da união entre eles, já que "a comunicação envolve o transporte de informações, mas isso não significa que o conteúdo delas permaneça inalterado durante todo o processo, na medida em que a própria identidade do receptor se modifica ao receber as mensagens" (RÜDIGER, 2011: 26).

Outro aspecto abordado pelos teóricos informacionais foi a possibilidade de aplicação do modelo matemático no estudo da comunicação de massa. Contudo, o modelo não abrange as atividades sociais em que a comunicação verbal não predomina, ou seja, em que são usados signos não-verbais.

Portanto, pode-se inferir que "as comunicações de massa são um fenômeno muito complexo para ser representado pelo modelo [informacional] convencional" (MCQUAIL apud. RÜDIGER, 2011: 30), premissa que pode ser confirmada pelo pensamento do mais conhecido teórico da comunicação de massa, Marshall McLuhan. O autor defende que a comunicação influencia diretamente as relações sociais e não se pode conhecer os meios sem conhecer seu poder de alterar as estruturas da sociedade. Acima de tudo, McLuhan sabia que as tecnologias de comunicação determinam o tipo de relação que existe entre o indivíduo e a linguagem e suas teorias nunca negaram o papel essencial da interatividade na comunicação.

A partir das teorias anteriormente expostas e a fim de confirmar as críticas ao modelo informacional, buscou-se analisar uma peça publicitária das sandálias Havaianas² para demonstrar a não aplicabilidade do modelo matemático no estudo da comunicação como forma de interação social.

O comercial é ambientado em um restaurante. A personagem masculina está sentada, olhando o cardápio enquanto espera a personagem feminina. Quando esta adentra o local, o encontra distraído, cumprimenta-o com um beijo e se senta. Então começam o diálogo transcrito abaixo:

Mulher: _ Oi, amor!

Homem: _ Oi...

Mulher: _ Desculpa o atraso. E aí? Tudo bem? (senta-se)

Homem: _ Não reparou em nada?

Mulher: _ O quê?

Homem: _ Nas Havaianas novas!

Mulher: _ Ah... são lindas!

Homem: _ Só isso? Chega aqui, me dá um beijinho rápido, não repara que eu comprei havaianas novas... O quê que está acontecendo hein? Você não me ama mais? É isso? Não, pode falar!

Mulher: _ Calma! Por quê que você está falando assim?

² Disponível em: http://www.youtube.com/watch?v=dXRCCni1jtY. Acesso em 30.09.11

Homem: _ Nada não. Só pra você saber como é uma TPM. Você quer um suco? Este aqui é ótimo. Garçom?

Assistindo ao comercial, pode-se perceber que a maior parte da informação trocada entre as personagens é de caráter não-verbal, ou seja, depende dos gestos, da expressão facial e da entonação de voz. Fora do contexto posteriormente estabelecido, poder-se-ia interpretar o diálogo como uma discussão do casal, quando na verdade, o homem quis brincar com a mulher sobre uma questão que, geralmente, gera discussão.

Dessa forma, a transcrição da mensagem verbal do diálogo não abrange todo o sentido criado em torno da enunciação, tendo em vista que, segundo Bakhtin (2002) ³, os signos não-verbais não podem ser isolados do contexto discursivo em que se inserem. Ainda que o conteúdo verbal da mensagem chegue na sua totalidade de um polo ao outro, é impossível transcrever em signos a mensagem não-verbal, já que "nenhum dos signos ideológicos específicos, fundamentais, é inteiramente substituível por palavras" (BAKHTIN, 2002: 38). Portanto, parte dela se perde na transformação de sinais fonéticos em sinais gráficos.

Na medida em que o sentido se constrói entre as personagens, uma recebe a informação retroativa da outra, contudo, a personagem feminina só entende o que a personagem masculina realmente quer dizer quando sua 'identidade' muda, de inicialmente animada para assustada com o comportamento dele - a exemplo do que afirmou Rüdiger (2011) a cerca da mudança de identidade dos participantes conforme a recepção das mensagens-, para então poder interpretar as informações recebidas com o mesmo sentido com que foram premeditadas pela personagem masculina.

Assim, a situação mostra como a mensagem enviada pelo emissor não tem necessariamente o mesmo conteúdo semântico que a mensagem recebida pelo destinatário, já que, segundo Maingueneau (2001)⁴ o sentido atribuído à informação depende do contexto da enunciação e do conjunto de conhecimentos dos participantes.

Nessa situação, a personagem masculina moldou sua mensagem a partir do não entendimento da personagem feminina sobre o seu comportamento, ou seja, a expressão de dúvida dela serviu de *feedback* para que ele controlasse o rumo da conversa. Contudo, o controle de somente uma das partes gera falhas na comunicação, já que, na conversa do

³ BAKHTIN, M. Marxismo e Filosofia da Linguagem. 9ª Ed. São Paulo: Hucitec, 2002.

⁴ MAINGUENEAU, D. Análise de textos de comunicação. São Paulo: Cortez, 2001.

anúncio, somente a informação retroativa não permitiu que o sentido pretendido pelo homem se estabelecesse, e foi necessário que a mulher interrompesse o diálogo e perguntasse a causa da entonação de voz do homem, ou seja, um fator não-verbal impediu que ela compreendesse o conteúdo verbal da mensagem.

Para exemplificar a importância dos signos não-verbais na comunicação, pode-se ressaltar a diferença entre o entendimento que se tem a partir da simples leitura do diálogo e o que se tem a partir da visualização do vídeo. As falas transcritas não apreendem a expressão facial, o tom da voz e o ritmo de fala, o que compromete a construção do sentido da conversa do casal e consequentemente o alcance do objetivo do anunciante. Segundo Maingueneau (2001), o contexto não é um simples acessório. Ele imprime características, determina regras para sua existência na medida em que comanda o uso que podemos fazer do conteúdo. Dessa forma, a mudança de contexto de um anúncio audiovisual para uma descrição em texto dele alterou totalmente seu conteúdo, porque que "o mesmo enunciado em dois lugares distintos corresponde a dois discursos distintos" (MAINGUENEAU, 2001: 54).

Assim, quando se extrai somente a fala, ou seja, os signos verbais presentes no diálogo do anúncio, uma infinidade de outros fatores - assim como os anteriormente citados - que constroem o significado se perdem e deixa de existir a interação social típica da comunicação, para constituir uma simples transmissão de informação, em sua unidirecionalidade.

Afinal, segundo os críticos da Teoria da Informação, a comunicação consiste em "um processo de interação na qual os participantes, o conteúdo e o cenário estão relacionados e precisam ser levados em conta de maneira integrada, para que sua performance faça sentido [para os interlocutores]" (ANDERSON; MEYER, apud. RÜDIGER, 2011: 29), e não em um simples processo de transporte de dados controlado por um emissor de forma linear e instrumental, como supunham os teóricos informacionais.

5. As máquinas como extensões do corpo humano

A sociedade, vista não mais como uma pequena porção de indivíduos reunidos em um mesmo espaço, mas como uma enorme quantidade de cidadãos que não só habitam um local determinado como possuem cultura, leis e regras comuns, possui diversos meios de

comunicação em massa, como as televisões e os rádios. Entretanto, com o advento dos computadores e mais especificamente da Internet, um novo âmbito da análise semiótica pôde ser visto, aplicado e estudado.

As máquinas estão presentes em nosso dia-a-dia nas mais diversas formas e para diferentes finalidades, de modo a fazer com que as atividades humanas se tornem mais simples ou se concluam de forma mais rápida. Sua definição, apresentada por Santaella, é a de que "toda máquina começa pela imitação de uma capacidade humana que a máquina se torna capaz de amplificar" (1996: 197). Ainda que a definição de máquina seja a mesma para qualquer uma delas, não é possível colocá-las na mesma categoria, já que sua relação com o homem é diferente de uma para a outra dependendo da finalidade para a qual foi criada.

De acordo com Lúcia Santaella (1996), há três níveis principais na relação entre homem e máquina: nível muscular motor, nível sensório e nível cerebral. O nível muscular motor diz respeito às máquinas que reproduzem os movimentos musculares que realizamos, todavia de forma potencializada, fazendo o trabalho de uma maneira mais rápida do que um ser humano seria capaz. Ou seja, "a substituição amplificada da força física humana e a mecanização da locomoção" (SANTAELLA, 1996:197).

O segundo nível apresentado pela autora, o nível sensório, diz respeito às máquinas que são uma extensão dos sentidos humanos, - exemplificada por uma máquina fotográfica, que amplifica a visão - Santaella (1996) afirma que a denominação de "aparelhos" cabe muito mais a elas do que a de "máquinas". Tendo em vista que os sentidos do homem permitem-no conhecer o mundo em que vive, as máquinas sensoriais amplificam esse reconhecimento do espaço, permitindo não só uma nova visão deste, mas também a produção de novos signos, já que a capacidade de ver e ouvir, entre outras, é amplificada, o que não seria possível caso esses aparelhos não existissem. Assim, "enquanto as máquinas musculares produzem objetos, os aparelhos produzem e reproduzem signos: imagens, sons" (SANTAELLA, 1996: 200).

Temos, por último, o nível cerebral, o qual trata das máquinas que, como o próprio nome já diz, imitam a função cerebral do homem, ou seja, são capazes de "pensar". Todavia, o pensamento aqui tratado não é como o nosso, mas sim a capacidade de interpretar diversos signos que lhes são apresentados, de maneira a combiná-los de maneiras lógicas, função desempenhada pelo computador.

Esta máquina transformou o cenário industrial, pois fez com que fosse possível a existência de fábricas inteiramente automatizadas, já que os computadores possuíam a capacidade de não apenas imitar as sequências que recebia, como outras máquinas, mas também de realizar novas. Dessa forma.

> "O computador não é simplesmente uma complicada rede de impulsos elétricos, nem apenas um dispositivo que caminha mediante estados distintos como um autômato de estados finitos, mas é um dispositivo que processa símbolos". (SANTAELLA, 1996: 203).

A grande revolução dos computadores veio após a criação dos computadores pessoais, que possibilitaram a mobilidade e o fácil acesso a essa máquina que combina diferentes símbolos e é capaz de processar os mais diversos signos, que não param de ser produzidos e reproduzidos, já que temos as máquinas sensoriais. Para processar todos esses signos, seria necessário o advento de um super-cérebro e é neste contexto que vemos a importância dos computadores, que desempenham este papel, na medida em que "funcionam como verdadeiros aspiradores desses signos, manipulando-os das mais variadas formas." (SANTAELLA, 1996: 206).

O computador, como afirma Santaella (1996), possui diversas facetas, com isso, além de ele ser um objeto físico, "precisamos adicionar a designação de sistema dinâmico para descrever a complexidade particular de sua realidade física" (SANTAELLA, 1996: 209). Esta complexidade peculiar do computador resulta da gama de processos eletrônicos que nele ocorrem e que não são suas únicas vertentes, mas uma delas, e, para se ter uma ideia mais abrangente da influência que essa máquina tem sobre a sociedade, Santaella (1996) analisou-a a partir da relação entre esta e a comunicação, ou seja, o computador como mídia inserida numa sociedade.

Para esclarecer a relação entre a máquina e a sociedade, é necessário primeiramente compreender que "(...) mídia é sinônimo de meio, este concebível como aplicável a qualquer coisa que é empregada para atingir um fim" (1996: 212-213), entretanto, a palavra "meio" foi substituída pela palavra "mídia", agora usada para se referir tanto aos sistemas de comunicação quanto a uma peça de propaganda, e "(...) é no seu sentido mais específico de fornecimento e comunicação de informações ao público que a designação de mídia tem sido utilizada para o computador" (SANTAELLA, 1996: 213), sendo assim, a autora defende que o computador é uma mídia.

O surgimento da internet possibilitou que a comunicação entre pessoas, empresas, filiais e outros se tornasse muito mais fácil e dinâmica, renovando todo o conceito, até então existente, da relação espaço-tempo: não mais, necessariamente, lugares distantes possuíam comunicações lentas ou demoradas. O intercâmbio cultural possibilitado por essa nova forma de comunicação social que surgia é um dos principais pontos da era da globalização.

A comunicação digital abrange além da interrelação entre sistemas em um computador e entre dois usuários mediada pelo mesmo, a relação entre um usuário e uma máquina - por exemplo, neste momento as teclas que são apertadas no teclado, formulando signos peculiares a quem digita, são traduzidas e enviadas pela máquina para um documento Word - e a comunicação entre duas e/ou várias máquinas, comumente utilizada em grandes centrais industriais e empresariais.

Pelo fato de o computador ser utilizado como um meio de comunicação, é natural que ele seja dotado de um forte aspecto semiótico, e, por consequência, também sígnico, na medida em que cria um contexto de interação social entre os indivíduos e, como a simbologia é inerente à toda e qualquer interação social, não seria diferente no computador, que assim pode ser denominado uma mídia semiótica.

5.1. O computador como mídia semiótica

De acordo com Santaella (1996), há dois tipos de investigações que caracterizam o computador como uma mídia semiótica, as implicitamente semióticas e as explicitamente semióticas. As primeiras abrangem a noção de sistemas simbólicos físicos, que são utilizados pelas pessoas na resolução de problemas comuns do dia-a-dia e que são utilizados pelos computadores, e as segundas, na qual "(...) o computador é operado por meio de signos cujos significados devem ser interpretados pelos usuários e de que o trabalho baseado no computador é um uso de signos" (SANTAELLA, 1996: 218).

Para explicar esse caráter semiótico presente no computador, Santaella (1996) baseou-se na semiose de Peirce. Dando foco ao princípio da terceiridade, ela define dois sentidos de signo: o extensivo - que se refere à generalidade do conceito presente na terceiridade - e o específico - no qual "(...) a palavra signo se refere estritamente ao termo mediador na relação triádica (...)" (1996: 223), relação esta composta pelo objeto, interpretante e signo.

Essa relação triádica pode apresentar o signo como dois posicionamentos, ou ele faz parte de um dos vértices dessa relação, ou é simplesmente o meio utilizado como mediação entre objeto e interpretante. "A ação do signo ou semiose é a de funcionar como um mediador entre objeto e o efeito que o signo produz numa mente atual ou potencial" (SANTAELLA, 1996: 224). Relacionado o exposto à ideia de computadores como dispositivos, eles: "(...) são extensões do nosso cérebro. Com sua habilidade de armazenar e manipular símbolos⁵, o computador imita a mente na sua capacidade de funcionar como um meio de computação e um meio de representação" (SANTAELLA, 1996: 233).

O computador abrange a comunicação, e mais especificamente a semiose, em diversas das funções nas quais atua, seja ela o seu simples funcionamento como máquina e sua transmissão de informações entre seus sistemas e softwares, ou a integração entre máquinas, entre indivíduos - mediada pelo computador - e entre indivíduo e máquina, com a tradução de ações simbólicas em uma linguagem mais técnica e peculiar do meio eletrônico.

Com isso, pode-se definir, como o fez Santaella, que, devido à complexidade de seus processos, "(...) o computador é simultaneamente um signo, uma mediação, um meio e também um veículo" (1996: 230), sendo participante da relação triádica do signo ou como um de seus eixos, ou como o meio pelo qual a relação entre objeto e interpretante se dá.

6. O paradigma midiológico

As teorias sociais modernas, aquelas que se destacaram no século XX, sustentam que a comunicação é um processo social primário passível de mediação por máquinas e mecanismos tecnológicos, em que as tecnologias de comunicação são vistas como subordinadas à estrutura de sentido da conversação social. Contudo, o pensamento cibernético traz um entendimento antagônico sobre a relação entre a comunicação e os seus meios.

Rüdiger (2011) afirma que a Teoria Cibernética da Comunicação, defende que as tecnologias de comunicação, a exemplo do computador, são "o principal fator para explicar o conjunto da cultura" (p.115). Inspirada no pensamento de Norbert Wiener e por ele criada, a cibernética entende a sociedade como um conjunto de circuitos e canais cuja

⁵ Signos com um conceito acoplado, muitas vezes, culturalmente. Faz parte da terceiridade de Peirce.

Reuista Anagrama: Reuista Científica Interdisciplinar da Graduação Ano 5 – Edição 3 Março-Maio 2012 Auenida Professor Lúcio Martins Rodrigues, 443, Cidade Universitária, São Paulo, CEP: 05508-900 anagrama@usp.br

unidade é mantida pelas redes técnicas de informação. Wiener também inspirou os pensadores da Escola de Palo Alto na sua visão humanizada do processo de comunicação.

A Cibernética define a comunicação como "um processo de circulação e troca de informações (sinais físicos)" que "pode ser aberta ou fechada" e é "controlável, sempre que se regule a informação" (p.115), o que se assemelha ao pensamento dos teóricos da informação, na medida em que leva em consideração a materialidade dos sinais. Além disso, a cibernética tem como principal propósito desenvolver mecanismos linguísticos e técnicos que permitam fazer o controle da informação e, consequentemente, da comunicação, uma aproximação um tanto quanto mecanicista do problema, o que novamente remete à abordagem que a Teoria da Informação faz da comunicação.

A essência da cibernética está na forma como Norbert Wiener define e compreende a cultura. Para ele, a cultura se reduz às mensagens materiais que a estruturam, ou seja, a cultura é "a unidade constituída pelo conjunto das informações e dos meios de transmissão e de intercâmbio dessas informações" (WIENER, 1967 apud. RÜDIGER, 2011:116). Assim, segundo o pensamento cibernético da comunicação, a informação e os mecanismos que a fazem circular constituem a cultura de uma sociedade.

Surgida nos anos 40, a cibernética ganhou força para os atuais pensadores do assunto, que observam como as telecomunicações são capazes de gerar novas formas de interação, na medida em que reduzem as antigas barreiras de tempo e espaço. O desenvolvimento da Internet, ao levar o conceito de informática da comunicação para o cotidiano, reavivou o pensamento cibernético. Ao contrário da Teoria Matemática da comunicação, que minimizou o papel do ser humano no processo, a cibernética fez com que a comunicação fosse entendida como "um processo social dinâmico e ativo que, via máquina, pode criar uma forma superior de interação entre os seres humanos" (RÜDIGER: 117).

Entretanto, superando as expectativas dos teóricos cibernéticos, a tecnologia moderna produziu tamanho êxtase e expansão da comunicação que o processo perdeu todo o sentido quando isolado dos meios tecnológicos mais avançados. A comunicação deixou de ser a "mediação da práxis social para se tornar técnica de acesso à vida via máquina". Assim, "a comunicação social é um processo cada vez mais determinado pelos meios de comunicação" (RÜDIGER, 2011: 118). A importância não está mais na produção simbólica, mas na sua movimentação como um conjunto de sinais, através dos meios de

O PROBLEMA DA TRANSFERÊNCIA... 15

comunicação. Esta é uma das principais premissas defendidas pelo famoso teórico da comunicação Marshall McLuhan.

O que se pode observar no cenário acadêmico é que a comunicação está sendo vista como uma espécie de aparato técnico e que, paulatinamente, processa-se a substituição da teoria da comunicação por uma teoria das mídias de comunicação. Os principais autores que aprofundam o estudo dessa substituição teórica são Harold Innis e Marshall McLuhan, porém aprofundaremos nosso estudo na obra de McLuhan.

7. A uisão McLuhiana das mídias

Marshall McLuhan (1911-1980) criou um campo de novas possibilidades de reflexão sobre os impactos da tecnologia na vida das pessoas, muito úteis depois da inesperada expansão das comunicações após o advento da Internet. O autor, por muito tempo considerado o principal teórico da comunicação, voltou seus estudo para a comunicação de massa e difundiu a hipótese de que as comunicações produzem um profundo impacto sobre as noções de espaço e de tempo, levando, por consequência, a mudanças nas relações existentes na sociedade.

Em entrevista dada à revista Playboy em 1969, McLuhan afirma que seu trabalho tem o objetivo pragmático de entender nosso ambiente tecnológico e suas consequências psíquicas e sociais. Diferentemente de seus contemporâneos, ele percebeu que as mudanças tecnológicas alterariam também a dinâmica do consumo de conteúdos e de entretenimento.

Em consonância com o pensamento cibernético, o autor valorizava as formas e os aspectos materiais da comunicação, chegando ao seu mais famoso e menos compreendido aforismo: "o meio é a mensagem", ou seja, o importante não é o conteúdo, mas o meio que o contém. O valor do meio está nas possibilidades que ele cria de transmissão das mensagens. O autor afirma que "entender os meios é entender seu poder de mudar as estruturas temporais e espaciais, o trabalho e as relações sociais, com que entra em contato" (RÜDIGER, 2011:120).

Manifestando grande preocupação em descrever os *mecanismos* pelos quais as mudanças tecnológicas geram revoluções na relação entre indivíduo e linguagem, McLuhan afirmava ainda que o meio de comunicação possui a capacidade de hipertrofiar as habilidades por ele exigidas e atrofiar aquelas que não são necessárias para utilizá-lo, ou seja, cada nova mídia ou tecnologia amplia as capacidades de nossos corpos ao mesmo tempo em que reduz suas possibilidades.

McLuhan chegou a esse entendimento graças à observação dos fenômenos desencadeados pelo surgimento de novos meios de comunicação ao longo da história, em especial a provocada pela tecnologia de Gutenberg. Para ele, a história é um conjunto de revoluções tecnológicas e a emergência de uma nova tecnologia é uma reprogramação sensorial, que forja as formas de ver o mundo, de representar as coisas e de perceber a nossa própria vida. Apesar de ter voltado seus estudos para a massificação causada mais especificamente pela televisão, o meio de comunicação que estava no auge nessa época, suas afirmações se encaixam para explicar todos os meios e mesmo aqueles que estariam por vir, como a Internet.

A velocidade das mudanças que o mundo das comunicações enfrenta, somada à transformação que os novos suportes e linguagens trazem aos consumidores de conteúdo, é um grande sinal de que McLuhan estava certo, há 50 anos, quando defendeu que os meios seriam extensões do homem. Segundo esta premissa, "a comunicação eletrônica está estendendo o nosso sistema nervoso central de maneira global, interrelacionando todas as experiências humanas instantaneamente" (RÜDIGER, 2011:120), o que confirma a classificação do computador, por exemplo, como uma máquina cerebral.

Apesar de tantas conclusões valiosas, a abordagem de McLuhan não era bem vista na sua época por causa de seu distanciamento do modelo acadêmico de estudo da comunicação. Por outro lado, suas ideias eram muito bem aceitas pelos executivos e artistas mais visionários. Talvez o estranhamento causado por suas ideias seja resultado da união do que a todos parecia um paradoxo. McLuhan conseguiu unir a valorização da comunicação como processo social dinâmico defendido pela Escola de Palo Alto com a valorização do papel dos meios (físicos) na comunicação defendida pela Teoria da Informação, absorvendo o melhor de cada teoria para entender o efeito da comunicação na sociedade de massa.

8. O computador e suas soluções comunicativas: uma análise

O déficit comunicacional além de ocorrer na transcrição de um produto audiovisual para a mídia impressa como no primeiro exemplo analisado no tópico 4, também acontece na interação entre pessoas mediada pelo computador. Uma relação social se caracteriza pelo uso tanto de signos simbólicos quanto de expressões faciais, gestos e entonação de voz, e o computador, quando tomado como simples veículo desses signos simbólicos, acaba prejudicando uma comunicação eficaz, pois exime o conteúdo da mensagem veiculada de toda a sua particularidade.

Os pontos gramaticais da linguagem escrita não são suficientes para demonstrar todo o contexto e os aspectos que tornam a comunicação um processo complexos e cheio de detalhes, o que possibilita, desta forma, que ocorram falhas de entendimento entre os interlocutores, como o que ocorre comumente em conversas eletrônicas, os chats, e também nos e-mails.

Como tentativa de atenuar as perdas de significado durante a transmissão das mensagens, os próprios usuários buscaram mecanismos que pudessem aproximar ao máximo a comunicação eletrônica de uma comunicação face-a-face, presencial, a exemplo dos *emoticons* - que representam estados emocionais e expressões faciais que seriam facilmente visíveis numa conversa presencial - e o programa Skype - que engloba todas as três esferas essenciais da linguagem para uma comunicação efetiva: a escrita, a visual e a auditiva.

A palavra "emoticon" provém da junção da palavra "emotion" (emoção) e "icon" (ícone). Sua primeira aparição data de 10 de Março de 1953, presente na propaganda sobre o filme Lili no jornal New York Herald Tribune e foi aparecer na Internet somente com o uso dos chats. A maioria dos emoticons foi criada pelo designer Harvey Ball, e, atualmente, esse tipo de linguagem - que inclui os memes, um tipo de emoticon personificado que só faz sentido em um determinado contexto - constitui-se como uma comunicação paralinguística, definida como a ciência que estuda os aspectos não-verbais da comunicação.

A popularidade dos *emoticons* é derivada das limitações que o computador imprimiu na comunicação que o utilizava como o meio, já que o sentido literal nem sempre era o desejado pelos indivíduos que estavam envolvidos no diálogo. Tendo em vista essa limitação, os usuários encontraram nos emoticons o que a linguagem escrita do computador era carente, já que tornou possível a passagem de tonicidade para as frases e expressões de modo a deixá-las menos literais e mais próximas da linguagem falada informal.

O programa Skype também veio de encontro às necessidades dos usuários de ter uma comunicação mais dinâmica e interativa, possibilitando juntar a linguagem visual, a

auditiva e a escrita. A distância torna-se relativa, pois é possível se comunicar com qualquer parte do mundo em tempo real, uma vez que o ser humano, como integrante de uma sociedade, possui a necessidade de se integrar a ela, mesmo estando em constante movimento dentro da mesma, desempenhando diferentes papéis sociais durante o dia.

O computador, como um meio de comunicação, é a mediação do signo, que, por sua vez é a mediação do significado, logo o computador é a "mediação da mediação". Por conta desse processo repleto de interrupções, a comunicação está sujeita a perdas e falhas que comprometem a construção do sentido, e a fim de se diminuir tais perdas, soluções como os emoticons, os memes, o Skype e diversas outras ferramentas, são usadas intensamente, reforçando o conceito já estabelecido de que o computador é um meio que possibilita burlar várias barreiras da comunicação à distância, possuindo mecanismos para torná-la cada vez mais próxima da realidade, não só reproduzindo, mas também possibilitando a criação de novos signos que preencham as falhas da comunicação à distância.

9. Considerações finais

À luz do exposto pela teoria McLuhiana acerca da relevância da compreensão das mídias para que se compreenda a comunicação como um todo, pode-se entender porque o estudo da comunicação está evoluindo de teorias sobre a comunicação para teorias das mídias de comunicação. Com a expansão da Internet e a consequente expansão das comunicações, tornaram-se evidentes as mudanças geradas na sociedade, principalmente pela forma com que o computador pessoal se tornou uma necessidade e como as redes sociais são um mecanismo de união da sociedade, tornando-a mais coesa e integrada.

Contudo, a comunicação não ocorre somente quando se toma a relação entre uma pessoa e outra, na qual o computador é o veículo e o canal utilizado, mas também todo o processamento de dados que ocorre no interior da máquina, como os comandos emitidos e acarretados pelos diversos sistemas que compõem o computador. Toda a 'engrenagem' do computador e seu funcionamento diferem bastante do da televisão e do rádio, por exemplo, nos quais a interação que ocorre entre o aparelho e quem o utiliza é ínfima quando comparada com as inúmeras possibilidades que o computador oferece.

Porém, as diferenças entre o computador e as outras grandes mídias que também fizeram e fazem parte da vida das pessoas, transformando-a, à época do seu surgimento, não o privam de ser o meio de comunicação de massa que mais se expande e ganha força e importância no mundo. Assim como a imprensa e a televisão, os computadores ligados em rede podem mudar a natureza e o valor da comunicação, só que muito mais profundamente, porque possibilitam acesso aos recursos informacionais e aos processos capazes de tornar estes recursos úteis.

Dessa forma, o computador possibilita que, unidas, as pessoas tenham voz, possam opinar, mudar a realidade e não ser mais passivas às informações da TV e do Rádio, me se tornarem as produtoras das informações e conteúdos da Internet. Assim como previa McLuhan, a humanidade tem se transformado numa aldeia global graças ao avanço das tecnologias de comunicação.

Referências Bibliográficas

BAKHTIN, M. Marxismo e Filosofia da Linguagem. 9ª Ed. São Paulo: Hucitec, 2002.

MAINGUENEAU, D. Análise de textos de comunicação. São Paulo: Cortez, 2001.

MATTERLART, A e M. Historia das Teorias da Comunicação. São Paulo: Loyola, 1999.

RÜDIGER, F. As teorias da comunicação. Porto Alegre: Penso, 2011.

SANTAELL, L. Cultura das mídias. São Paulo: Experimento, 1996.

Webgrafia:

Comercial das sandálias Havaianas com Rodrigo Lombardi. Disponível em:

< http://www.youtube.com/watch?v=dXRCCni1jtY>