

**COMUNICAÇÃO E
EXPRESSÃO**

FUNÇÕES SOCIAIS DA LINGUAGEM

Em qualquer situação de comunicação, utilizamos a linguagem como prática social, uma vez que a fala (discurso) aponta traços distintivos quanto à intencionalidade, à sua construção e ao que se deseja no momento de sua produção e recepção.

Assim, todo discurso traz aspectos construtivos: de identidades sociais, de relações interpessoais e de sistemas de valores e crenças.

Como nosso objetivo aqui não é desenvolver um estudo aprofundado da análise do discurso, e sim utilizar alguns dos conceitos desenvolvidos por Halliday para aprimorar a competência textual e discursiva, devemos entender que o uso de tais conceitos se apoia na necessidade de conceber os discursos empresariais como passíveis de espelhar relações sociais, ideologias e efeitos sobre as estruturas sociais. Desse modo, a linguagem “constrói” a realidade, pois reflete as hierarquias e identidades sociais.

São três as funções sociais da linguagem: ideacional ou de representação, interpessoal ou de troca, e textual ou de mensagem.

FUNÇÃO IDEACIONAL:

Na função ideacional, o discurso carrega uma representação. Ao representar o mundo, por meio da linguagem, o emissor contribui para a construção de um sistema ideológico (crenças, conhecimentos).

**Todo discurso carrega em si valores
assimilados pela vida em sociedade e
traços culturais constituintes da ética
do grupo social.**



A função ideacional aponta experiências de processos representadas na fala. Dessa forma, os seres humanos são capazes de entender a realidade que os cerca.



A mera comunicação “O diretor acabou de chegar à empresa” representa o processo “acabou de chegar”, com o participante “o diretor” e a circunstância “à empresa”.

Vejamos um exemplo simples em que a função ideacional vem carregada de juízo de valor, além da pura representação. Se um homem afirma: “Ela pintou o cabelo, mas não ficou vulgar”, em seu discurso está embutida a opinião – e de certa forma um pensamento social – de que mulheres que pintam o cabelo podem ter aparência vulgar. Cotidianamente, ainda é comum vermos falas marcadas com traços de preconceito e discriminação.

No ambiente profissional, é claro que as falas motivacionais vêm imbuídas dos valores da empresa, assim como seus objetivos aparecem implícitos como uma superestrutura em todas as diretrizes de bom funcionamento e de busca de bons resultados.



Entretanto, todo funcionário, em todos os âmbitos da empresa, têm de ter o cuidado de evitar discursos carregados de preconceito e discriminação.

FUNÇÃO INTERPESSOAL:

Na função interpessoal, o discurso colabora com a construção das identidades (individuais e coletivas) e das relações sociais. Funciona como uma troca.

Ao observar um diálogo entre pessoas de níveis hierárquicos diferentes, há marcas linguísticas que apontam essa relação de subordinação. Frases como “Sim, senhor”, “Pois não, senhor” denotam a subordinação hierárquica.



Há possibilidades metafóricas na função interpessoal, e muitas vezes elas servem para diminuir o possível constrangimento do diálogo com forte marca de hierarquia social ou profissional.

Assim, embora um chefe possa dizer ao seu funcionário “Feche a porta”, talvez seja mais fácil, para estreitar a relação interpessoal, utilizar uma metáfora do comando: “É possível fechar a porta?”

Por outro lado, um dos grandes problemas que as empresas também têm de enfrentar em busca de sua otimização linguística reside na quebra de certos protocolos que constituem o profissionalismo.



Ao atender um cliente ao telefone, uma funcionária, desejando mostrar-se solícita, pode criar um grau de intimidade inadequado para a relação interpessoal constituída na condição empresa–cliente.

Por exemplo, ela pode dizer ao cliente: “Um instantinho só, está bem, amor?” Além de gerar constrangimento e até fazer o cliente encurtar a conversação, sua fala pode gerar uma imagem negativa para a empresa.

Outro exemplo é um caso que ocorreu em 2005, causando demissão do funcionário. Excedendo o protocolo da comunicação interpessoal, ele assinava seus e-mails internos e externos com “J... 19cm”. Sem comentários...

texto

Conjunto organizado de palavras, expressões, frases de uma língua, que, escrito por um autor, compõe uma obra, livro, documento etc.

As próprias palavras que se leem em um autor, numa lei etc.

l) Dicio.com.br

FUNÇÃO TEXTUAL:

Relaciona-se com a forma como as informações são organizadas e estruturadas no texto. O discurso é uma mensagem, tem um significado próprio em função da forma como foi organizado.

A função textual possibilita que os textos sejam construídos de maneira apropriada à situação a que se destinam, além de capacitar o leitor/receptor a diferenciar um conjunto de frases soltas de um texto ordenado e com sentido coerente.

Ao lado da coerência, da precisão e riqueza vocabular, a coesão desempenha importante papel na composição textual.

O ASPECTO SOCIAL DA COMUNICAÇÃO

Qualquer discurso produzido por um emissor tem em vista um receptor desejado ou definido, de modo que a mensagem possa se construir com base no contexto do receptor, nos conhecimentos que este tem do código e na relação interpessoal que há entre eles.

Ao elaborar a fala, tais fatores interferem de forma delimitadora na composição do texto. Ignorá-los significa possivelmente promover uma comunicação carregada de ruídos, ou mesmo impossibilitá-la.

É como um adulto utilizar uma linguagem altamente elaborada e rebuscada para se dirigir a uma criança de sete anos ou um médico só se utilizar de vocabulário técnico para explicar a um paciente sua doença.

Assim, para a comunicação efetiva, quando alguém vai escrever um texto para uma revista, pensa em quem são seus leitores. Quando um chefe se dirige a um funcionário, ou vice-versa, deve ter em mente qual a melhor forma de elaborar a mensagem.

Ignorar a necessidade de adequação da mensagem ao seu contexto de realização pode levar a um “travamento” da relação interpessoal, dificultando a troca de informações e principalmente o trabalho em equipe, tão caro ao dia a dia profissional.

Para adequar a mensagem ao seu contexto e à sua intenção, as funções sociais da linguagem podem ser mediadas por um conjunto de procedimentos textuais que auxiliem no alcance dos objetivos predefinidos.

Para cada tipo de leitor há um tipo de texto adequado, assim como tratamos do mesmo assunto de forma diferente com interlocutores diferentes.

Na comunicação empresarial interna, um simples texto pode representar motivação para o trabalho em equipe. Basta que ele alcance o leitor construindo tal relação. No entanto, se trazer marcas hierárquicas em que o leitor se sinta excluído,

pode dificultar o entrosamento ou mesmo inibi-lo de qualquer reação positiva. Um texto inadequado também pode fragilizar as relações pessoais, prejudicando, conseqüentemente, a produtividade.

Na comunicação empresarial externa, o texto é a imagem da própria empresa, seu principal cartão de visitas. Sua adequação ao leitor é fundamental para que se estabeleça profissionalmente uma imagem positiva, de credibilidade.

Uma boa comunicação pode fidelizar um cliente e promover confiabilidade. Entretanto, um mau texto, além de poder causar prejuízos à empresa pela inexatidão de informações, gera no receptor uma grande sensação de insegurança.

Portanto, o trabalho de quem lida com produção de textos constantemente na empresa, sejam e-mails internos ou externos, comunicados ou cartas aos clientes, não pode prescindir do bom funcionamento das funções sociais da linguagem. É preciso estar sempre atento a todos esses fatores no momento da composição do texto.

Pode parecer que isso exige um esforço e um gasto de tempo desmedidos, mas será somente no início, até o profissional incorporar a observância crítica no modo como se expressa e adquirir fluência no trato com o texto. Depois disso, haverá naturalidade e presteza na composição de textos, a que se somará seu estilo individual.

Não se trata de padronizar a linguagem e automatizar a comunicação, tirando-lhe seu aspecto vivo, criativo e humano, mas sim de adequar a linguagem ao contexto de seu uso, eliminando excessos que possam comprometer a boa relação interpessoal e, por consequência, os objetivos da empresa ou organização.

Você tem de informar que haverá substituição da roldana de acionamento do elevador no período das 9h às 11h, motivo por que ele ficará interditado.

Redija uma frase com essa mensagem para uma criança de quatro anos, sendo o elevador de um prédio residencial;

b) um parente que pretende visitá-lo nesse horário, sendo o elevador de um prédio residencial;

c) os funcionários da sua empresa, sendo o elevador de um prédio comercial;

d) os clientes que costumam ir à sua empresa, sendo o elevador de um prédio comercial;

e) ser afixada na cabine do elevador, sendo ele de um prédio misto.

Reescreva a mensagem a seguir, adequando-a ao contexto de comunicação com uma colega de trabalho.

“E aí, gata? Tudo bem? Bem vi que tu tava cheirosa hoje no elevador... Mas nem me deu bola... Seguinte: Sabe aquela parada que vc me mandou por e-mail semana passada? Dá pra mandar de novo? É que a p... do computador aqui deu pau e perdi tudo. Valeu!!”

Componha um texto de cinco linhas descrevendo as atribuições do cargo de gerente de desenvolvimento de sistemas e suas habilidades no trato interpessoal.