

A COMUNICAÇÃO COMO FORMA DE REDUÇÃO DA INCERTEZA. IDEIAS PARA NOVO MODELO COMUNICACIONAL

ANTÓNIO PENA*

Introdução

A Sociedade Contemporânea tem complexidades que as Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação não resolvem, daqui o esforço para valorizar os processos de *Decisão*, de *Mediação* e criar o *Novo Modelo de Comunicação*.

O *processo decisório* está presente em todas as situações comportamentais do ser humano, sendo analisado segundo diversos pontos de vista, individuais e colectivos, submetidos a controlos e influenciados pela economia, política, religião e defesa, entre outros *campos*.

Os decisores dominam o tempo, decidem, controlam, conjugam pensamento e acção, integrando quatro dimensões: inteligência criativa, vontade, carácter e realismo. Administradores, gestores, políticos, comandantes e, de um modo geral, todos os homens e mulheres conduzem os seus processos de decisão através de capacidade criativa, intuição e gosto pelo risco calculado.

A etimologia da palavra *mediação* aponta para acção de mediar, ou carácter intermediário, com utilização na filosofia, na teologia e na política, mas hoje de utilidade em todas as áreas do conhecimento. As aplicações *multimedia* recordam a magia e a mitologia pertencentes à cultura mediá-

* Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa.

tica existente antes da imprensa quando os comunicólogos eram sacerdotes e adivinhos. Hoje, os jovens, e alguns *fortun@te senex*, participam em jogos, desportos, concertos, debates culturais e recreativos, preparação da vida académica e outras tarefas, em frente de seus próprios meios electrónicos.

A crise de mediação está presente em chefias, subordinações, amizades e na família, tendo por base a instabilização das relações presença/ausência e o difícil relacionamento entre indivíduos, empresas e instituições.

O *novo modelo de comunicação* constrói-se a partir de um dispositivo comunicacional integrado, capaz de assegurar formas de comunicar capazes de estabelecer, e manter, compreensão e dimensão realista na sociedade. Este modelo trabalha-se a partir do entrosamento de contributos da Teoria da Argumentação, da Pragmática, da Técnica, de modelos valorizantes da Relação Sistema-Meio e de Critérios Epistémicos caracterizadores de racionalidades.

A interiorização do Novo Modelo e a sua vivência contribuem para se conseguir probabilidade na comunicação através de desenvolvimentos selectivos de três níveis: produção de conteúdo informativo, sua difusão e aceitação, e, por fim, conseqüente alteração de comportamento.

1. Aspectos do processo decisório

O primeiro requisito da decisão é a coerência assumida segundo critérios acordados e aplicados de modo uniforme por todos os participantes no processo decisório. As decisões parciais, individualmente coerentes, mas seguindo critérios de avaliação diferentes de indivíduo para indivíduo, não constituem conjuntos coerentes. A necessidade de coerência para se obterem resultados finais correctos é mais notória em decisões colegiais (parlamentos).

A probabilidade é uma constante na problemática decisória, devido a dados aleatórios, sendo preferível a outros métodos matemáticos para eliminar dados subjectivos. A teoria dos jogos, onde existe um ou mais competidores que podem influenciar com as suas preferências o resultado de cada escolha, é da maior importância para a tomada de decisão em condições de incerteza competitiva.

O ambiente comunicacional está a criar condições culturais no sentido de se valorizar a coerência e a probabilidade como orientadoras de pensamentos e acções. A partir da concepção naturalístico-voluntarista nietzschiana, que proclama ser o conhecimento uma adaptação das faculdades intelectuais às necessidades e prioridades da vida, a acção humana progride através de uma caminhada onde se declinam preferências dentro de um conjunto de razões.

O decisor ajusta o seu comportamento a um sistema integrado pela visão panorâmica do conjunto de hipóteses, pela consideração resultante de cada escolha e pela alternativa escolhida no conjunto das disponíveis.

As teorias clássicas da decisão têm vindo a ser influenciadas pelo contexto envolvente, perdendo validade os tradicionais aspectos normativos, havendo maior apreço pelo papel da intuição como acto de conhecimento, mas a estratégia lógica e equilibrada, para bem decidir, por vezes recorre a sistemas de planeamento desenvolvidos nos anos 60. As programações PERT (Project, Evaluation and Review Technique) e CPM (Critical Path Method) jogam-se, no processo decisório da alta finança, da engenharia e da defesa, com aplicações da teoria física do caos determinista, fractais, desenvolvida pelo matemático francês Benoît Mandelbrot.

Embora recorrendo ao *Campo Militar*, referem-se as etapas, e as provas, do processo decisório aplicadas pelos decisores a todos os níveis. Nas etapas considera-se: *percepção da situação; análise e definição do problema; definição dos objectivos; procura das alternativas de solução ou estratégia; avaliação e comparação das alternativas; decisão* (acto de escolha da alternativa com maior probabilidade de conduzir ao sucesso).

Nas provas enquadra-se: *adequabilidade; exequibilidade* (recursos para implementar e sustentar a solução); *aceitabilidade* (os ganhos valem os riscos e as perdas previstas).

No processo decisório articula-se Poder com a Autoridade e desenvolvem-se outros conceitos que importa clarificar. *Poder* implica capacidade jurídica, normativa e factual, capaz de gerar potência que autoriza a utilizar a força para fazer valer a própria vontade, protagonizado pelo gestor concreto das coisas, quem reúne a permissão e é capaz de fazer. *Autoridade* está ligada a *autor*, com significado de criador, promotor de oportunidades e propiciador de potencialidades. Está presente onde e quando alguém aconselha, assessorando, numa relação de adjunto, o protagonista do poder. A autoridade é respeitada nas diversas actividades sendo desempenhada por pessoas discretas, leais, inteligentes e de grande humildade.

Para além de poder e autoridade, apresentam-se os conceitos *influência* e *representação*. «Influência», acção de uma pessoa sobre outra, desenvolve-se a partir do prestígio realizado em alguém que ultrapassou a competência que lhe foi dada e pode traduzir-se num excedente de força perturbador do processo decisório. «Representação» significa substituir, tornar presente, o que está física ou juridicamente ausente.

A *abordagem sistémica* diz-nos que a decisão está entrosada em ambientes diversificados que não podem ser analisados como cadeias dedutivas ordenadas segundo leis racionais e a *utilização de métodos linguísticos* permite construir modelos para a decisão, a partir de conceitos do domínio da estética. Nestas perspectivas, a decisão constitui-se como fenómeno

produzido em sistema aberto, não em sede de poder, mas em ambiente sistémico onde a informação traduzida, deformada e correcta, se constitui base da decisão. A linguagem quotidiana da decisão é trabalhada por administradores, políticos, professores, militares, religiosos, jornalistas e outros decisores, em ambiente de liberdade.

*«Se há, hoje em dia, tarefa exigente para um jornalista (e, por maioria de razão, para um director ou editor) é a necessidade de constantemente seleccionar. Não é só decidir fazer ou não fazer notícia de determinado acontecimento; é decidir, depois, se dele nascerá um texto grande ou um breve registo, se terá ou não fotografia, se vai numa página mais “nobre” ou mais “pobre”, se tem título graficamente forte ou fraco, se merece referência na primeira página... E tudo isto são escolhas, decisões, riscos.»*¹

A *racionalidade* afasta-se dos sentidos e das paixões permitindo encarar à luz da inteligência os melhores procedimentos para se atingirem finalidades correspondentes às exigências da razão. A *liberdade* releva dos domínios moral e metafísico. Ao longo das últimas décadas, o conceito de liberdade foi sendo objecto de teorias diferenciadas com mais ou menos limitações. Neste trabalho, que trata do entrosamento entre Decisão, Mediação e Comunicação, referem-se recursos conceptuais que permitem relevar uma teoria sistémica com base nos *conceitos do Professor Amartya Sen, Prémio em Ciências Económicas – 1998 (Nobel), democracia, liberdade e eficiência.*

2. Mediações

No pensamento ocidental *comunicar* significa comunhão entre indivíduos, estando o conceito ligado a uniões sagradas, justificando-se o espaço dado à religião na obra de Régis Debray e de outros cientistas da mediação.

As aplicações *multimedia* recordam a magia e a mitologia das Eras em que os comunicólogos eram sacerdotes e adivinhos. Hoje, jovens e *fortun@te senex* participam em jogos, debates culturais, preparação da vida académica e outras tarefas, em frente de seus próprios meios electrónicos.

O processo de globalização que tem vindo a desenvolver-se com apoio das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação engloba contradições económicas, políticas e culturais. As sociedades precisam de trabalhar a mediação para reformularem as suas estruturas, tendo presente a crise em chefias, subordinações, amizades e familiaridades e também entre indivíduos, empresas e instituições. O desenvolvimento só se verifica quando a

¹ FIDALGO, Joaquim, *O que é, ou não é, notícia?*, in Público, 10/10/1999, p. 12.

sociedade consegue utilizar recursos disponíveis através da aplicação da ciência e da tecnologia para melhorar o seu nível de vida tendo por base as aspirações e valores das pessoas que a constituem.

A *Globalização da Cultura, da Economia, da Segurança e da Política* vai abrir à totalidade dos Estados fluxos globais, nomeadamente de vestuários, armamentos, técnicas publicitárias, aspectos linguísticos e infra-estruturas, sendo difíceis vivências ditatoriais e ambientes de exagerada pobreza.

Em Portugal, com base na dinâmica religiosa do Patriarca de Lisboa, Bispo e Professor de Filosofia, podem reunir-se condições para a mediação se poder trabalhar a partir de espaços Céu/Terra, que mesmo Nietzsche não conseguiu evitar, com base nas reflexões de Henry-Pierre Jeudy, Jean Ladrière, Julien Freund, Marshall McLuhan, Paul Ricoeur e Régis Debray. Na religião católica a mediação realiza-se através de Cristo, que se apresenta como traço de união, vivente, entre Deus e o Ser Humano.

«Alain via na teologia uma “filosofia sem a necessária perspectiva” – isso pode se transformar em: a midiologia não passa de uma cristologia retardatária, reflectida na esfera profana. Os impacientes – que saltam por cima dos propileus teológicos tomando atalhos para chegar à actualidade, sem ligar a menor importância aos prodigiosos dispêndios intelectuais efectuados entre o século II e o V por todos os Padres da Igreja que tentaram compreender a asserção de São João – encontram-se mais facilmente ao lado dos xamãs do que dos historiadores.»²

A mediação surge no espaço público porque existem neste espaço *verdades científicas e técnicas* indiscutíveis e *certezas* nas áreas política, religiosa, social e outras, que precisam de ser *trabalhadas* para reunirem condições capazes de permitir a sua integração nos alvos a sensibilizar. A caracterização da *ciência da mediação* apresenta dificuldades porque nela se releva o *performático* em vez do *verificável* e o *eficiente/não eficiente* em vez do *verdadeiro/falso*.

O comunicólogo interioriza hábitos de a tudo prestar atenção, de nada lhe ser vulgar. A quem interessa a mensagem? Que aparelho, sistema, pessoa, rede, comunidade, faixa etária, colega, familiar, está em posição de a divulgar?

Pensar é organizar. Organizar é hierarquizar para decidir. A experiência, a partir do agir, integra uma imensidade de relações, sendo agir, agir-sobre e agir-com (*com os outros*).

A mediação interliga artes, tecnologias e saberes, o tema da mediação passa pela criação artística e pela sua auto-avaliação, a arte é mediadora privilegiada das potencialidades dos vários momentos civilizacionais e culturais, havendo que garantir sucesso.

² DEBRAY, Régis, *Curso de Midiologia Geral*, Ed Vozes, Brasil, 1993, p. 99.

«O passado e o futuro convergem para a medialidade instantânea do actual. O que nos permite responder às perguntas: o que pode restar? o que merece perdurar? Não devemos abandonar nada, nem mesmo aquilo que constituiu a ordem política moderna, as nações, as línguas, as diferenças. Mesmo que estes apareçam cada vez mais frágeis. Trata-se então de defender tudo? Não, apenas aquilo porque estamos dispostos a lutar.»³

3. Pistas para novo modelo de comunicação

A sociedade tem complexidades que as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação não conseguem resolver. No sentido de contribuir para melhorar as *capabilidades* do ser humano para usufruir os bens materiais e imateriais, indispensáveis a um viver digno, apresentam-se alguns caminhos para criar um *Novo Modelo de Comunicação*.

O Novo Modelo constrói-se a partir de um dispositivo comunicacional integrado com a função de assegurar novas formas de comunicar, capazes de estabelecer, e manter, compreensão e dimensão realista na sociedade actual, encontrando-se no entrosamento, e vivência integrada, de conceitos da Teoria da Argumentação, da Pragmática, da Técnica, de modelos valorizantes da Relação Sistema-Meio e de Critérios Epistémicos caracterizadores de racionalidades a introduzir na experiência comunicacional.

A *Teoria da Argumentação* desenvolveu-se na década de 50 a partir de valores do plausível, do verosímil e do conjectural, fixando-se a razão na ordem da argumentação e não na racionalidade orientada para a certeza, a verdade e a prova submetida a demonstração. Os argumentos valorizam-se na dinâmica operatória, na sequência da adesão, sendo da maior importância a relação entre quem apresenta a ideia e quem a recebe.

Esta *Teoria* estuda o discurso na diversidade das modalidades suscitadoras de adesão a sugestões, ideias, teses, doutrinas e ordens, sendo objectivo da argumentação provocar, ou aumentar, a adesão do auditório às ideias que se apresentam. O autor tem de ser ouvido/lido/visto e compreendido, aceite como de valor intelectual, ou seja, exige-se ligação entre comunicador e auditório.

O discurso baseia-se em pontos de acordo conhecidos e argumentos surgindo ao ritmo da interlocução, havendo ligações de sucessão, pragmáticas, permitindo apreciar um acto, ou um acontecimento, em função das suas consequências e de direcção, problemáticas meio/fim, que consistem em actos para se percorrer um caminho. A estruturação da realidade passa ainda pelo valor da influência da pessoa na recepção dos seus actos, o que

³ MIRANDA, José A. Bragança de, *Política e Modernidade – Linguagem e Violência na Cultura Contemporânea*, Ed Colibri, Lisboa, 1997, p. 178.

tem a ver com o prestígio, qualidade de quem incute nos outros a disponibilidade para ser imitado, na ilustração, no modelo, no anti-modelo, na analogia e na metáfora.

A *Teoria da Argumentação* exige contacto entre sujeitos. O autor, a pessoa que apresenta os argumentos, tem mesmo de querer exercer acção sobre o auditório e este tem de estar disposto a receber a acção do autor. A condição básica para persuadir um auditor é reconhecer-lhe capacidades e qualidades susceptíveis de permitirem boa comunicação.

A eficácia do processo argumentativo obriga ao conhecimento dos valores e dos temas admitidos pelo auditório, iniciando-se a argumentação por princípios já admitidos como correctos. O autor que não se preocupar com a adesão do auditório às premissas dos seus argumentos comete a *petição de princípio* que consiste em supor uma questão admitida quando controversa.

A validade de virtudes como fidelidade, lealdade, solidariedade e honra, ainda fundamenta ideias de justiça e correcção com base nas seguintes presunções: *a qualidade de um acto está ligada à qualidade de quem o pratica; as pessoas acreditam no que se diz e no que se lê; há sensatez em toda a acção humana; há interesse nos enunciados apresentados.*

Até aos anos 80, quando um autor se dirigia a certos auditórios, docentes universitários, médicos, advogados, sindicalistas, militares, ou outros com interesses comuns, ou mesmo padres nas homilias, os auditores aderiam ao conjunto de princípios. Hoje, os autores analisam os auditórios e reflectem no sentido de confirmarem se continuam a manter a possibilidade de se basear naquela adesão. O autor utiliza linguagem adequada ao auditório tendo presente que no processo argumentativo o dado e o construído estão interligados, mas o que interessa é o construído. A compreensão da mensagem é procurada na frase, no contexto e nos currículos do autor e do auditório.

No processo argumentativo, a ordem seguida na apresentação dos argumentos é da maior importância, havendo três hipóteses: *força decrescente; força crescente* e *ordem nestoriana*.

A *Teoria da Argumentação* integra a forma e o conteúdo dos discursos, considera a diversidade dos auditores e recomenda que os argumentos se adaptem ao auditório.

*«Esta técnica do discurso persuasivo, indispensável na discussão prévia a toda a tomada de decisão reflectida, tinham-na os antigos desenvolvido longamente como a técnica por excelência, a de agir sobre os outros homens através do logos, termo que designa simultaneamente, de forma equívoca, a palavra e a razão.»*⁴

⁴ PERELMAN, Chaim, *O Império Retórico – Retórica e Argumentação*, Ed ASA, Lisboa, 1993, pp. 15-16.

Em resumo, esta *Teoria* pode contribuir com as seguintes temáticas para o *Novo Modelo de Comunicação*:

- * O autor tem de se fazer compreender. A argumentação provoca, ou aumenta, a adesão do auditório. A ligação espiritual entre interlocutores é indispensável à comunicação.
- * O processo argumentativo obriga a prévio conhecimentos dos valores admitidos pelos interlocutores. Quando o orador parte do princípio de que o auditório concorda com determinadas questões, que são controversas, comete *petição de princípio*, erro gravíssimo quando se pretende persuadir.
- * A oportunidade da comunicação e o prestígio do autor, conhecimento do seu currículo (qualidades, competência e disponibilidade), são convenientes à eficácia do processo comunicacional.
- * As entoações, posturas, gestos e olhares, desenvolvidos na interlocução, influenciam a eficácia da comunicação.
- * A organização dos discursos ajuda a criar consensos. Na sequência do contexto, hábitos e conhecimento do auditório, a intervenção é preparada analisando os seus limites temporal, social, económico e psicológico, face à quantidade/qualidade dos argumentos disponíveis.

A *Pragmática* estuda a Comunicação como acção no mundo, realizada no decurso de processos de interlocução e de interacção. Toda a comunicação é acto que intervém ao nível da relação entre os interlocutores, e destes com o mundo, sendo o entrosamento que a linguagem estabelece com as situações e contextos enunciativos objecto da *Pragmática*. O novo caminho para a verdade, iniciado por Nietzsche no século XIX, quando questionou o modelo de conhecimento uno e universal, tem vindo a libertar o ser humano das visões enganadoras de mitos e concepções dos diferentes poderes.

O pragmatismo orientado para as consequências e para os efeitos das ideias não se enquadra no pragmatismo de conotação pejorativa, muito referido quando se procura identificar o espírito do nosso tempo com o conformismo. A doutrina do americano Charles Peirce (1839-1914), «*O que o pragmatismo reclama é uma nova e mais estreita ligação entre as ideias, as suas consequências e efeitos.*», inspira o caminho para fundamentar a política, justificar a ciência e dar relevo à ética e à estética.

«Deste modo, em vez da evidência primeira e intuitiva do cogito, em que René Descartes (1596-1650) fundava a construção do edifício das verdades universalmente válidas e indiscutíveis, e em vez do trabalho das três críticas de

*Immanuel Kant (1724-1804), da crítica da razão pura, da crítica do juízo e da crítica da razão prática, destinadas a servir de quadro legitimador dos conhecimentos verdadeiros, o pragmatismo propunha 'os efeitos práticos que pensamos poderem ser produzidos pelo objecto da nossa percepção' como o critério da validade das nossas ideias.»*⁵

A *Pragmática da Comunicação* articula-se em três perspectivas: *indexical*, que enquadra os enunciados com os interlocutores; *accional*, que estuda a linguagem enquanto acção; *conversacional*, que tem como objectivo analisar os processos inferenciais, implicações e pressuposições, realizadas pelos falantes durante os processos de interlocução para compreenderem os enunciados.

No respeitante às *relações entre a linguagem e a acção*, entre o dizer e o fazer, lembra-se a distinção entre valores locutório, ilocutório e perlocutório, salientando-se que o *acto perlocutório* ocorre quando se fala, uma vez que para além da simples locução e das designações sobre o mundo, protagonizadas pelos actos locutório e ilocutório, se desenvolvem sentimentos, pensamentos e comportamentos, nos interlocutores.

A *análise conversacional* estuda a linguagem normal dos falantes tendo em atenção os processos espontâneos de interlocução e permite distinguir Informação de Comunicação. A primeira engloba um mundo cognitivo comum, mas Comunicação pressupõe a existência prévia de saberes mútuos. Quando se pretende dizer alguma coisa através de um enunciado é necessário que se tenha a intenção de que esse enunciado produza efeito sobre o auditório e que este reconheça aquela intenção. Nesta estrutura existe a *pressuposição*, fazendo parte da linguística dos enunciados e participando na criação de um mundo comum no processo de interlocução, a partir do qual os enunciados adquirem sentido, e o *contexto*, inscrevendo-se a partir do espaço, do tempo, das pessoas, das coisas, das acções e dos seus estados.

As *crenças*, partilhadas pelos interlocutores, permitem considerar que não é o facto de ser verdade aquilo que se diz que é pertinente, mas a crença comum de se acreditar no que dizem.

Os conceitos e metodologias a relevar no que respeita à *Pragmática* situam-se num processo comunicativo orientado para as consequências e para os efeitos das ideias. *Falar é agir*. Quando se fala desenvolvem-se sentimentos, pensamentos e comportamentos nos interlocutores. O *contexto* reúne espaço, tempo, pessoas, coisas, acções e seus estados. A *crença* nos valores da razão e do sujeito tem vindo a contribuir para a formação de

⁵ RODRIGUES, Adriano Duarte, *Dimensões Pragmáticas do Sentido*, Ed Cosmos, Lisboa, 1996, pp. 37-38.

valores universais de verdade e de bem, e para a construção da ciência da estética e da ética.

A *Pragmática* constitui processo privilegiado na descoberta da interlocução livre com o fim de entendimento recíproco e mútuo do ser humano, podendo contribuir com as seguintes temáticas para o *Novo Modelo de Comunicação*.

- * Comunicar é agir. O autor desenvolve no seu auditório sentimentos, pensamentos e comportamentos.
- * A Comunicação eficaz pressupõe saberes mútuos e intenções de autor e o auditório considerar que os enunciados produzem efeitos construtivos.
- * O contexto em que decorre o processo comunicativo tem influência no sentido dos enunciados. Os interlocutores podem fazer afirmações diferentes daquilo que pensam.
- * Na Comunicação eficaz, os intervenientes analisam o contexto envolvente: espaço, tempo, coisas, acções, estados, juízos, desejos, opiniões e suposições das pessoas que integram o processo comunicativo.

A *Técnica* é o conjunto de determinações culturais que mediatizam as relações do ser humano. A natureza mediadora da Técnica está na origem da sua ligação ao comunicacional, incluindo o seu domínio do conhecer, do estudar e trabalhar os instrumentos, os utensílios e os dispositivos, os quais adequam, conformam e determinam os comportamentos humanos e a organização social.

A *Técnica*, dominada e interiorizada, transforma a nossa maneira de viver, os nossos modos de fazer e de falar, as práticas amorosas e os procedimentos seguidos para persuadir, convencer, ou dar a entender. A fase da máquina, ou dos indivíduos técnicos, inicia-se no século XVIII com o *Iluminismo Enciclopedista* que dá lugar ao maquinismo industrial. No século XVIII, constitui-se nova modalidade de legitimação do saber, fundadora da verdade por forma independente da tradição e dos poderes constituídos, tal como quando o francês D'Alembert dedica a Enciclopédia ao público leitor e não ao Príncipe ou a qualquer outra Autoridade secular ou religiosa como era habitual.

A capacidade técnica nasce com o ser humano. A posição vertical e consequente libertação da mão permite que se torne *homo faber* revelando-o como *homo sapiens*. A emergência do objecto técnico e da linguagem relacionam-se com o processo de hominização, tendo a técnica e a linguagem origem comum. O antropólogo André Leroi-Gourhan apresenta esta relação na sua obra *O Gesto e a Palavra – Técnica e Linguagem*.

As relações do ser humano com a técnica orientam-se para minoridade e maioria. O técnico assimila a sua arte ao longo de aprendizagem demorada com o mestre que emite gestos e posturas. O engenheiro adquire saber fundamentado numa modalidade distinta baseada em reflexão, teoria e discurso. O jornalista licenciado adquire experiência mais pelo estudo das normas e princípios que determinam a acção técnica e o funcionamento dos objectos técnicos de que pelo convívio profissional com jornalistas práticos.

A distinção entre os saberes prático e teórico é essencial ao enquadramento da tensão entre os valores inerentes ao conhecimento das duas modalidades de experiência técnica. Esta dificuldade manifesta-se no diálogo entre engenheiros e arquitectos, jornalistas e académicos de comunicação, oficiais das armas e oficiais dos serviços e numa longa lista de ambientes de trabalho iniciada no século XIX com o confronto entre o saber teórico do engenheiro e o saber prático do operário. A *Problemática da Decisão* enquadra o saber prático, integrado culturalmente a partir da experiência intuitiva e empática do ser humano, com o saber técnico, enciclopédico e reflexivo do mesmo Ser.

Os filósofos da antiguidade grega consideravam a *Técnica* como ponto de passagem para a descoberta da verdade e para a criação. Na altura, havia ligação entre *techné*, *poiesis* e *episteme*, mas a experiência ocidental foi separando, havendo conhecimento científico, *theoria* e *episteme*, e saber técnico da *poiesis* e da *techné*. A tradição cultural do Ocidente foi sempre atravessada pela tensão entre estas duas áreas do conhecimento.

Hoje, está a desenvolver-se uma espécie de *Novo Iluminismo* ao redor da síntese cibernética do saber, estando os Sistemas Técnicos organizados em redes, aproximando-se da estrutura dos organismos vivos. A *Técnica* digitaliza-se, torna-se logística, da ordem do *logos*, do discurso e da *poiesis*, recordando o ambiente aristotélico e tempos ainda mais remotos, como refere a *Iliada*.

A *Técnica* tem vindo a ultrapassar o seu tributo em relação à necessidade, sendo parte significativa do êxito do ser humano, havendo a chegada à decisão do *homo faber* e não apenas interferência decisiva a cargo do *homo sapiens*, mas a mentalidade tecnocêntrica é perigosa, a tecnologia não liberta o ser humano da disciplina e da ética, importando recriar os seus aspectos físicos e intelectuais.

«Uma sociedade científica só poderia constituir-se como sociedade emancipada, na medida em que a ciência e a técnica fossem mediadas pelas cabeças dos homens juntamente com a prática vital.»⁶

⁶ HABERMAS, Jürgen, *Técnica e Ciência como Ideologia*, Ed 70, Lisboa, 1993, p. 127.

A *Técnica* pode dar algumas práticas ao *Novo Modelo de Comunicação*.

- * A natureza cultural da evolução técnica recomenda que se aproveitem todas as potencialidades dos interlocutores, quer venham da experiência teórica quer da experiência prática.
- * A Técnica faz parte do actual êxito do ser humano, sendo as decisões correctas encontradas no entrosamento dos saberes teórico e prático.
- * Hoje temos de aderir à comunidade virtual, protagonizada pelo computador *multimedia*, ligado às redes nacionais e mundiais, mas evitar a mentalidade tecnocêntrica através da *imposição* do corpo actual (doença, sexo, prazer), de contactos humanos e actividades corporais (exercícios físicos, afeições, amizades e amores).
- * As Novas Tecnologias alteram a maneira de viver do ser humano. A percepção resultante de alterações na forma de avaliar distâncias e velocidades transforma a lógica do *saber/poder* em *poder/mover*.

Os dispositivos *C4I2 – Comando, Controlo, Comunicações, Computadores, Informação e Interoperabilidade* – permitem que nas estratégias bélica, empresarial e política, o poder se exerça em tempo real, prevendo, simulando e memorizando, por forma à antecipação se sobrepor à imaginação.

Os *modelos valorizantes da Relação Sistema-Meio* englobam aspectos do início das ciências da comunicação até aos tempos actuais protagonizados pelo paradigma sistémico de Niklas Luhmann.

A Ciência da Comunicação iniciou-se nos anos 40 a partir dos matemáticos Newmann e Wiener. O primeiro concebeu o computador e desenvolveu a Teoria dos Jogos como base de modelos de decisão no domínio da estratégia militar e Wiener criou o seu método com base na Comunicação e na Cibernética. Os modelos privilegiavam a matemática obedecendo a circulação da informação a grande rigor ao longo do canal, não existindo influência da dimensão argumentativa.

Na década 1940/1950, desenvolveram-se a *Teoria dos Sistemas*, a *Cibernética* e a *Teoria da Informação*, formando um conjunto holístico envolvendo *feedback* e uma certa hierarquia, sendo a *Investigação Operacional* o método científico para fundamentar decisões. Na procura de dispositivos para comunicar, no ambiente de incerteza comunicacional que se vive, refiro três áreas para valorizar a ideia de *Relação Sistema-Meio*: sequenciamento e coordenação de tarefas (*Sistema PERT*); *logística da percepção* (visão do arquitecto francês Paul Virilio) e relacionamento entre comunicação e sistema (*dualismo racionalidade formal/racionalidade material*, de Niklas Luhmann).

Hoje, na Era da Internet, do Teletrabalho e da Sociedade de Informação, Comunicação e Conhecimento, a *time manager* de gestores, professores, militares, médicos, advogados, políticos, jornalistas e outros decisores, faz-se com base na programação *PERT* (*Project Evaluation and Review Technique*), sendo da maior importância criar apetência para sistematizar e clarificar objectivos, marcar tarefas e encontrar *caminhos* para as concretizar e controlar.

O apelo à *logística da percepção* para valorizar a Relação Sistema-Meio toma como referência Paul Virilio pela aproximação da sua *estratégia de visão global* ao ambiente informacional dos nossos dias. Para além da passagem pela cibercultura e temporalidade, o arquitecto analisa os conceitos de aceleração, velocidade e tempo real, analisa a *técnica como forma de pensar o actual – o espaço e o tempo* e refere o *Futurismo* (anos 30) para acautelar potenciais influências, no âmbito da percepção, emergentes das Novas Tecnologias.

O *Paradigma Sistémico de Niklas Luhmann*, que constitui renovação na tradicional Teoria Geral dos Sistemas, apresenta a Sociedade como emergente de um universo de todas as interlocuções possíveis, sendo a Comunicação o dispositivo principal da dinâmica evolutiva dos Sistemas Sociais.

«O sentido só se pode entender em função do contexto, e para cada um o contexto é, basicamente, o que a memória lhe faculta.»⁷

Para Luhmann, a Sociedade sofre uma redefinição, operando numa rede pluridimensional onde o ser humano integra o Sistema e não o seu centro, agindo a Comunicação em três níveis: *produção de conteúdo informativo; sua difusão; aceitação da informação* (com alteração de comportamento).

A *Improbabilidade da Comunicação* está ligada ao processo social de criação de expectativas e de aceitação de decisões, havendo três níveis de improbabilidade: *falta de compreensão; dificuldade de recepção; baixo nível dos resultados pretendidos com a comunicação*.

O conceito de meios, aplicado em Comunicação, liga-se à performatividade do Sistema, considerando-se: *linguagem, media e comunicação simbólica (dinheiro, poder, influência, moral, verdade, amor)*.

Na Teoria Sistémica tradicional o todo é constituído por partes, reunindo qualidades não possíveis nas partes isoladas. A nova Teoria dos Sistemas estabelece que as estruturas, e processos, só são possíveis em relação a determinado ambiente, sendo os Sistemas objectos que criam e regulam relações e a Comunicação dispositivo de auto-regulação dos Sistemas.

⁷ LUHMANN, Niklas, *A Improbabilidade da Comunicação*, Ed Vega, Lisboa, 1992, p. 42.

Os modelos valorizantes da Relação Sistema-Meio podem contribuir com as seguintes temáticas para o *Novo Modelo de Comunicação*.

- * No conceito actual de Sistema, a Comunicação é o dispositivo fundamental da sua dinâmica desenvolvendo aspectos selectivos a três níveis: *produção do conteúdo informativo; sua difusão; aceitação do conteúdo com a respectiva alteração de comportamento.*
- * A Improbabilidade de Comunicação acontece em três níveis: *falta de compreensão*, os intervenientes entendem apenas o que a memória lhes permite; *dificuldade de recepção*, por razões de espaço, tempo e diversidade de interesses; *resistência à aceitação do conteúdo da comunicação e conseqüente dificuldade na mudança de comportamento.*

Os *Crítérios Epistémicos caracterizadores de racionalidades a introduzir na experiência comunicacional* baseiam-se na Teoria Coerencial da Verdade e do Conhecimento e destinam-se a desenvolver mais cientificidade no processo comunicativo. A caracterização da racionalidade envolve conceitos oriundos da filosofia americana (Quine, Putnam, Davidson e Rorty). Os trabalhos de Davidson, na sequência de Descartes, Hume e Kant, apresentam posições neopragmáticas, com características de racionalidade, neles aparecendo o conceito de Verdade ligado à Comunicação. A partir da obra *Verdade e Interpretação – Perspectivas da Filosofia*, Davidson tem vindo a desenvolver ideias relacionadas com a concepção coerencial da verdade, das frases e do conhecimento: *coerência produz correspondência; a correspondência não exige confrontação.*

As argumentações davidsonianas demonstram que a correcta compreensão do discurso e das crenças provoca no auditório a sensação de que a maior parte do dito é verdadeiro, ou seja, não se torna necessário confrontar todas as frases com as respectivas experiências. As crenças constituem estados de pessoas com intenções e desejos em que se acredita. Quando as crenças são verdadeiras, as condições para o conhecimento estão satisfeitas provocando os requisitos objectivos de verdade e a união entre verdade e conhecimento. Para além das crenças do autor, a base epistemológica para o conhecimento obriga a reconhecer: *fundamentação das crenças no testemunho dos sentidos* (sensação, percepção e experiência); *certeza do que as coisas parecem ser.*

A Teoria Coerencial da Verdade proporciona aos cépticos razões para supor que crenças coerentes são verdadeiras a partir de certezas obtidas no interior do sistema de crenças. A procura sistemática de fundamentos empíricos para o sentido, ou para o conhecimento, conduz ao cepticismo, pelo que importa acreditar que alguém, com um conjunto coerente de crenças, tem razão para supor que elas são verdadeiras.

«A crença, como as outras chamadas atitudes proposicionais, é superveniente em factos de várias espécies, comportamentais, neurofisiológicos, biológicos e físicos. A razão para apontar isto não é para encorajar uma razão definicional ou nomológica dos fenómenos psicológicos a algo mais básico, e não é certamente para sugerir prioridades epistemológicas. O objectivo é antes a compreensão. Ganhamos um certo tipo de conhecimento da natureza das atitudes proposicionais quando as relacionamos sistematicamente umas com as outras e a fenómenos de outros níveis.»⁸

O princípio da tolerância ajuda na interacção do sentido com a crença, restringindo os graus de liberdade permitidos à crença e ajudando a interpretar as palavras, não sendo necessária a perfeição total, mas apenas alguma lógica.

O conceito *a correspondência não exige confrontação* recomenda que se aceitem as condições objectivas de verdade, como chave para o sentido, numa visão realista, podendo considerar-se que o conhecimento é independente do próprio pensamento ou linguagem. Para Davidson a comunicação começa onde convergem as causas: *a elocução de um outro falante significa o mesmo que a nossa crença, se a verdade for sistematicamente causada pelos mesmos acontecimentos e objectos; o erro não se deve enfrentar frase a frase, mas holisticamente, de modo a tornar o seu agente tão inteligível quanto possível, dadas as suas acções, as suas elocuições, e o seu lugar no mundo.*

A certeza de que todas as crenças transportam conhecimento é difícil de obter, mas a presunção geral a favor da sua verdade evita o cepticismo, uma vez a impossibilidade de todas serem falsas. Os trabalhos davidsonianos procuram combater o cepticismo, fazendo referências à minimização de atitudes mentais de dúvida sobre as próprias possibilidades, ou relativas a factos, circunstâncias e até acontecimentos concretos. A problemática do cepticismo é da maior importância por envolver temores, ansiedades e desconfianças, prejudiciais ao desenvolvimento harmonioso da sociedade.

A abordagem epistemológica nesta procura da verdade com ajuda do Processo Comunicacional recebe contributos de Kant e dos seus seguidores Frege, Carnap, Quine, Apel e Habermas. A justificação habermasiana procura as condições de objectividade e validade no entrosamento da linguagem, onde o que importa é a argumentação, articulando verdade com o racionalmente aceitável, com o fim de obter consensos.

Os *Critérios Epistémicos caracterizadores de racionalidades* contribuem com as seguintes questões para o *Novo Modelo de Comunicação*.

⁸ CARRILHO, Manuel Maria, *Epistemologia: posições e críticas*, Ed Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 1991, pp. 347-348.

- * O processo argumentativo desenvolve-se demonstrando que uma correcta compreensão do discurso e das crenças do autor, provoca no auditório a sensação de que a maior parte daquilo que se diz é verdadeiro.
- * O cepticismo evita-se com a presunção geral a favor da verdade das crenças e no esforço de evitar atitudes de dúvida sistemática. As reticências sobre as próprias potencialidades, ou relativas a factos, circunstâncias e, até, acontecimentos concretos, favorecem o cepticismo. O céptico prejudica o ambiente social, devido aos seus frequentes temores, ansiedades e desconfianças.
- * A percepção epistemológica da actualidade desenvolve-se na argumentação, nomeadamente no seu estatuto, e na articulação da verdade com o racionalmente aceitável.

As pistas que deixo neste trabalho para se encontrar *Novo Modelo de Comunicação*, capaz de ajudar a construir uma postura ética, motor da aspiração a *vida boa – qualidade de vida* – constituem-se no entrosamento entre vidas, desejos, privações e realizações, que importa vencer a partir da nossa capacidade para nos colocarmos no lugar do outro. Os aspectos mais significativos das cinco teorias foram referidos, mas outros podiam ter sido realçados, ou acrescentados, tendo presente que importa construir *nova forma de comunicar*, capaz de facilitar a obtenção de consensos, propiciadores à integração da Ética na Política e na Economia, por forma ao século XXI proporcionar perspectivas culturais e sociais convenientes ao desenvolvimento, e implantação, do projecto de *Melhor Qualidade de Vida Universal*.

Conclusões

No processo decisório, a coerência e o contexto constituem procedimentos orientadores de pensamentos e ações. Os sistemas de planeamento criados nos anos 60, programações PERT e CPM adaptadas aos novos métodos de processamento de dados, continuam a ser utilizados em processos decisórios de grande envergadura. As etapas, e as provas da decisão, adaptadas do *Campo Militar*, constituem objecto de trabalho do decisor eficaz. A relevância das práticas de assessoria, representação, *lobbying* e *gatekeeping*, recomenda o estudo da articulação entre poder e autoridade, ao nível do processo decisório.

As sociedades necessitam de constante trabalho de mediação no sentido das reformas das estruturas culturais, económicas, religiosas, militares

e políticas se processarem com um mínimo de *turbulência*. A mediação está a ser estudada no âmbito científico a partir de várias problemáticas, mas hoje surgem devires filosóficos onde se jogam espaços Céu/Terra a partir de reflexões de Jean Ladrière, McLuhan, Paul Ricoeur, Régis Debray e de outros filósofos.

As metodologias mediadoras surgem no Espaço Público por nele existirem, para além de verdades científicas e técnicas indiscutíveis, *certezas* nas áreas política, estética, religiosa e social, necessitando de trabalhado para reunirem condições capazes de permitir a sua integração nos alvos a sensibilizar.

As pistas que deixo na Universidade do Minho, em Braga, para se encontrar *Novo Modelo de Comunicação*, capaz de ajudar a construir uma postura ética, motor da aspiração a *vida boa – qualidade de vida* – resultam do entrosamento entre vidas, desejos, privações e realizações, que importa vencer a partir da capacidade do cidadão se colocar no lugar do outro.

As ideias apresentadas para se constituir novo modelo comunicacional constituem trabalho de mosaico, tipo esboço académico, realizado a partir do conhecimento e tratamento semelhante de cinco concepções da Teoria da Comunicação, construídas ao longo do século XX, em parte diferenciadas, mas com alguns conceitos sobrepostos.

O trabalho releva aspectos das cinco teorias trabalhadas, mas outros podiam ter sido realçados, ou acrescentados, tendo presente que importa construir *Novo Modelo de Comunicação*, capaz de facilitar a obtenção de consensos, propiciadores à integração da ética na política e na economia por forma ao século XXI proporcionar perspectivas culturais e sociais para desenvolver, e implantar, o projecto de *Melhor Qualidade de Vida Universal*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENJAMIN, Walter – *Sobre a Arte, Técnica, Linguagem e Política*, Relógio D'Água, Lisboa, 1992.
- CARRILHO, Manuel Maria – *Epistemologia: posições e críticas*, Ed Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa, 1991. (Texto de Donald Davidson, *Uma Teoria Coerencial da Verdade e do Conhecimento*, publicado em *Truth and Interpretation, Perspectives on the Philosophy of Donald and Davidson*), Ed E. Cerope, Blackwell, 1986.
- CARRILHO, Manuel Maria – *Jogos de Racionalidade*, Ed ASA, Lisboa, 1994.
- CHUEN, Luís yo – *PERT e CPM – Aplicações Práticas*, Ed Pórtico, Lisboa, (s/data).
- DEBRAY, Régis – *Curso de Midiologia Geral*, Ed Vozes, Brasil, 1993.
- HABERMAS, Jürgen – *Técnica e Ciência como Ideologia*, Ed 70, Lisboa, 1993.

- LUHMANN, Niklas – *A Improbabilidade da Comunicação*, Ed Vega, Lisboa, 1992.
- MIRANDA, José A. Bragança de – *Política e Modernidade – Linguagem e Violência na Cultura Contemporânea*, Edições Colibri, Lisboa, 1997.
- OLIVEIRA, Emídio Rosa de – «O 'Complexo' Virilio: o Futurismo reabilitado em teoria na era pós-moderna do espaço-tempo da representação», in *Revista de Comunicação e Linguagens*, n.º4, Dezembro, 1986.
- PERELMAN, Chaim – *O Império Retórico – Retórica e Argumentação*, Ed ASA, Lisboa, 1993.
- RODRIGUES, Adriano Duarte – *Dimensões Pragmáticas do Sentido*, Ed Cosmos, Lisboa, 1996.
- RODRIGUES, Adriano Duarte – *Estratégias da Comunicação*, Ed Presença, Lisboa, 1990.
- VIRILIO, Paul – *A Inércia Polar*, Publicações Dom Quixote, Lisboa, 1997.
- VIRILIO, Paul – *La Vitesse de libération*, Éditions Galilée, Paris, 1995.
- WOLF, Mauro – *Teorias da Comunicação*, Ed Presença, Lisboa, 1987.