Lara Campos
Comunicação
Comunicação
Comunicação
<table>
<thead>
<tr>
<th>Sumário</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Apresentação</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO 1 – Variedades linguísticas e uso literário-artístico da linguagem</td>
</tr>
<tr>
<td>Introdução</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1 A importância da comunicação</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.1 A importância da comunicação</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.2 Comunicação: conceitos e nós de sentidos</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.3 Uso literário-artístico da linguagem</td>
</tr>
<tr>
<td>1.1.4 O processo comunicativo</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2 A comunicação e as variantes da oralidade e escrita</td>
</tr>
<tr>
<td>1.2.1 Oralidade e escrita</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3 A intenção comunicativa e a eficácia na comunicação</td>
</tr>
<tr>
<td>1.3.1 Intenção comunicativa</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4 Língua padrão e norma culta</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4.1 Comunicação em diferentes contextos</td>
</tr>
<tr>
<td>1.4.2 As variações da linguagem oral e escrita</td>
</tr>
<tr>
<td>Síntese</td>
</tr>
<tr>
<td>Referências Bibliográficas</td>
</tr>
<tr>
<td>CAPÍTULO 2 – Leitura e interpretação de textos no meio acadêmico e profissional</td>
</tr>
<tr>
<td>Introdução</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1 A função social da leitura</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.1 Definição de leitura</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.2 O processo da leitura e a visão de mundo</td>
</tr>
<tr>
<td>2.1.3 Conhecimento e ampliação de nossa visão de mundo</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2 Coerência, coesão textual e construção de sentido</td>
</tr>
<tr>
<td>2.2.1 Coerência e coesão</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3 Aspectos gerais da interpretação do texto</td>
</tr>
<tr>
<td>2.3.1 Os elementos essenciais de um texto</td>
</tr>
</tbody>
</table>
2.3.2 Os elementos estruturais de um texto ................................................................. 34
2.4 Técnicas de interpretação de textos do meio acadêmico e profissional .................. 36
  2.4.1 Estratégias de leitura .......................................................................................... 36
  2.4.2 A técnica de sublinhar ....................................................................................... 36
  2.4.3 A técnica de elaboração de mapas mentais ......................................................... 37
  2.4.4 A técnica da anotação referente ao texto lido ..................................................... 40
  2.4.5 A técnica do fichamento ...................................................................................... 40
  2.4.6 Leitura inspecional: um atalho para leitura de textos acadêmicos em provas ou
      avaliações ............................................................................................................ 40
Referências Bibliográficas ............................................................................................ 42

CAPÍTULO 3 – Produção de textos no meio acadêmico e profissional ................................ 43
Introdução ......................................................................................................................... 43
  3.1 Organização da produção textual .......................................................................... 44
    3.1.1 Gêneros textuais ............................................................................................. 44
  3.2 Diferentes tipologias textuais ................................................................................ 45
    3.2.1 Texto Descritivo ............................................................................................... 45
    3.2.2 Texto narrativo ................................................................................................ 46
    3.2.3 Texto dissertativo ............................................................................................. 47
  3.3 Aspectos Linguísticos na Produção Textual ............................................................ 48
    3.3.1 Um pouco de criatividade ao escrever .............................................................. 48
    3.3.2 Figuras de palavras ou pensamento ................................................................. 50
    3.3.3 Figuras de construção ou sintaxe ...................................................................... 52
    3.3.4 Figuras de som ................................................................................................ 53
    3.3.5 Concordância verbal e nominal ........................................................................ 53
    3.3.6 Regência nominal e verbal ............................................................................... 54
  3.4 Técnicas de Redação ............................................................................................... 56
    3.4.1 Como escrever um texto dissertativo-argumentativo ........................................ 56
    3.4.2 Técnica da geração de ideias para a dissertação do tema .................................... 57
    3.4.3 A elaboração da tese ......................................................................................... 57
    3.4.4 Organização de ideias para defesa da tese ......................................................... 59
    3.4.5 A estrutura de um argumento ........................................................................... 59
    3.4.6 Como elaborar uma conclusão para o seu texto ............................................... 60
Síntese ............................................................................................................................................. 61
Referências Bibliográficas .................................................................................................................. 62

CAPÍTULO 4 – Técnicas de comunicação oral para o meio acadêmico e profissional ............ 63
Introdução ........................................................................................................................................ 63
4.1 Fundamentos da comunicação oral ......................................................................................... 63
   4.1.1 Comunicação oral efetiva ................................................................................................. 63
   4.1.2 Comunicação oral efetiva ................................................................................................. 67
   4.1.3 Aspectos da comunicação oral ....................................................................................... 68
4.2 Aspectos da comunicação em grupo ....................................................................................... 69
   4.2.1 Saber se comunicar entre um grupo de pessoas ............................................................... 69
   4.2.2 Equipe e divisão de tarefas ............................................................................................ 70
4.3 Comunicação oral em diferentes contextos do trabalho e do mundo acadêmico .............. 72
   4.3.1 Comunicação e cultura .................................................................................................... 72
4.4 Métodos e técnicas comunicativas que envolvem o público ............................................... 74
   4.4.1 Falar em público ............................................................................................................... 74
   4.4.2 Impactando a audiência .................................................................................................. 75
Referências Bibliográficas ................................................................................................................ 78

Minicurriculo da autora ..................................................................................................................... 79
Desde os tempos pré-históricos, o homem se comunica. A comunicação é, portanto, uma prática antiga. O homem só é o que ele é hoje pela evolução de seus processos comunicativos. A tecnologia e os sistemas de informação evoluíram consideravelmente nos últimos anos, mas a falta de comunicação, acredite, ainda gera problemas em contextos específicos. Atualmente, um dos maiores obstáculos nas corporações e no contexto do trabalho é estimular e garantir uma comunicação assertiva e clara.

Até o final desta disciplina, você não somente aprenderá a importância e as vantagens de se comunicar bem, mas, principalmente, conhecerá os aspectos técnicos da nossa língua portuguesa. Com os conhecimentos que terá adquirido, você poderá se comunicar melhor, na sua vida pessoal, no meio acadêmico e no ambiente de trabalho.

Assim como a matemática, a língua portuguesa aparece entre os principais bichos-papões dos estudantes. Isso ocorre por muitos motivos, inclusive pela falta de metodologias mais adequadas ainda nas primeiras fases do ensino escolar. A língua portuguesa é muito ampla e permite às pessoas uma grande variedade linguística – é preciso, contudo, dominar esses padrões socialmente aceitos e acolher as diversas variações possíveis que as pessoas utilizam ao se comunicar.

Bom estudo!
Introdução

Você já deve ter notado que há muitas formas de se comunicar e que as pessoas se expressam e se comunicam de formas distintas em ambientes específicos; que pessoas de diferentes regiões do país utilizam palavras e expressões bem variadas para expressar a mesma coisa; que os gestos físicos dizem tanto ou mais que as palavras proferidas; e que, no ambiente de trabalho, os profissionais primam por usar uma linguagem mais apurada e objetiva, para garantir o processo comunicativo.

Comunicar-se bem é uma das competências solicitadas a qualquer pessoa, tanto no meio acadêmico como no profissional – é, no entanto, um dos desafios mais recorrentes nesses ambientes.

Dessa forma, neste capítulo, você irá analisar o conceito de comunicação a partir de uma concepção de linguagem cujo caráter é semiótico e social. Isso implica a compreensão do processo comunicativo no cotidiano e o uso das variantes orais e escritas no contexto pessoal, acadêmico e profissional.

Ao compreender o processo comunicativo, você precisa levar em consideração que as escolhas linguísticas estão relacionadas à intenção comunicativa, uma vez que atribuem sentidos ao texto e, de certo modo, garantem sua eficácia no processo de interação entre os interlocutores. Por fim, você deverá compreender que a escolha de certas construções da língua refletem padrões e preconceitos, principalmente no meio acadêmico e profissional.

1.1 A importância da comunicação

A boa comunicação é importante em diferentes contextos sociais. Para isso, é necessário conhecer os elementos do processo comunicativo, a dinâmica desse processo e algumas implicações para que a comunicação de fato ocorra. Neste tópico, discutiremos tais elementos e práticas!

1.1.1 A importância da comunicação

Em vista de estarmos vivendo outros modos de vida, mais efêmeros, transitórios e líquidos, é preciso repensar o papel da comunicação em diferentes contextos sociais. Para tanto, é imperativo compreender a relevância da comunicação que se constrói a partir da linguagem, que não fecha a realidade em apenas um sentido, mas constitui valores atribuídos pela sociedade. Assim, o contexto acadêmico e profissional materializa a linguagem em distintas práticas sociais que precisam ser apreendidas para permitir novas práticas de comunicação.

Você já passou por alguma destas situações: fez curso de datilografia? Trocou agulha de vitrola? Conheceu o toca-fitas? Usou uma ficha telefônica? Sabe o que é um mimeógrafo? Evoluímos e estamos em constante evolução com as nossas technologias. O tamanho do seu aparelho de TV já não é mais o mesmo. Hoje, mais de mil músicas cabem no seu iPod. E já não é mais necesa-
sário andar com ficha telefônica no bolso. A tecnologia certamente diminuiu a distância entre os continentes. Temos acesso a muita informação diariamente.

Figura 1 – As formas de se comunicar evoluem constantemente.
Fonte: Shutterstock, 2015.

Essa multiplicidade de informações nos conduz a um constante aprendizado. Aprender e evoluir são condições imprescindíveis para nossa adaptação e sobrevivência no mundo de hoje. O futurólogo Alvin Toffler (2007, p. 14) sabe o que diz: “O analfabeto do século XXI não será aquele que não sabe ler e escrever. Mas aquele que não consegue aprender, desaprender e aprender novamente”. Assim, evoluímos nos meios de comunicação, na velocidade e no conteúdo. Multiplicamos as nossas conexões.

Albert Einstein, conhecido como um dos homens mais inteligentes do século XX, disse certa vez que a bomba atômica não seria a pior de todas as bombas. A maior delas ainda ocorreria pela desintegração das relações humanas (STAMATEAS, 2012). Nota-se, dessa forma, que a comunicação é essencial para as relações entre as pessoas e entre estas e o mundo que as cerca. As novas tecnologias da comunicação, por exemplo, com o avanço da internet e dos aparelhos eletrônicos, permitiram que as pessoas organizassem e transformassem suas vidas e fivessem acesso ao conhecimento.

Comunicar-se, portanto, é uma habilidade essencial nas sociedades contemporâneas, pois permite compreender e se expressar de modo mais assertivo em qualquer contexto, além de manter o foco diante de uma infinidade de informações que atravessam o cotidiano acadêmico ou profissional.
1.1.2 Comunicação: conceitos e nós de sentidos

O que parece difícil neste tempo de fluidez é definir comunicação. A comunicação constitui-se como um conceito nômade e transdisciplinar. É nômade por inventar vários nós de sentidos em vista de sua imprevisibilidade, seu dinamismo, seus diversificados pontos de vista que apontam para sua natureza fundada na inter-relação com contribuições advindas das mais diferentes áreas, como a filosofia, a história, a psicologia, a psicanálise, a sociologia, a antropologia, a economia, as ciências políticas, a biologia, a cibernética e as ciências cognitivas, que vão reafirmar a confluência de pontos de vista e sua relação com o momento atual. De acordo com Fiske,

A Comunicação é uma daquelas atividades humanas que todos reconhecem, mas que poucos sabem definir satisfatoriamente. As dúvidas subjacentes [...] poderão dar lugar à ideia de que a comunicação não é um objeto no sentido acadêmico [...] mas uma área de estudo multidisciplinar. Assumo que a comunicação é passível de estudo, mas que necessitamos de várias abordagens disciplinares para conseguirmos estudá-la exaustivamente. (FISKE, 1995, p. 13).

Com esse movimento transgressor, delimitaram-se novas metodologias de estudo da comunicação. Comunicar é um termo originário do latim que significa “tornar comum a muitos”, por isso, trata-se de um processo interativo com base em uma troca simbólica compartilhada. No entanto, para compreender as diferentes formas com que o indivíduo se comunica, seja na construção do real quanto do ficcional, é preciso ultrapassar estudos que privilegiem apenas os elementos da comunicação e privilegiar o processo comunicativo, a comunicação.

Muita gente confunde informação com comunicação ou acha que esses conceitos significam a mesma coisa. No entanto, informar não é o mesmo que comunicar. Há muito mais por trás disso. Informação só se torna comunicação quando está agregada ao relacionamento, à interação, ao processo de comunicação no qual todos os interlocutores precisam estar em sintonia, ou seja, o falante/escritor precisa averiguar, constantemente, a competência linguística e o conhecimento acerca do assunto de seu ouvinte/leitor. Uma comunicação está em constante movimento, ou, como diz Marcondes Filho,

A comunicação é a produção de um terceiro a partir da confluência de dois [...] um terceiro entre a primeira e a segunda pessoa, circulando entre suas relações. E só se inicia de fato quando as pessoas baixam suas guardas: o diálogo, em realidade, diz Serres, é praticado por quatro pessoas [...] (MARCONDES FILHO, 2008, p. 13).

Em outras palavras, comunicação é diálogo entre pessoas e entre estas e o mundo. Para ilustrar essa relação entre comunicação e relações humanas, uma triste constatação: o Instituto Gallup, especializado em comportamento humano, após pesquisar 163 países e entrevistar mais de 6 milhões de empregados, identificou que muitos deles trocam de empresa em função da insatisfação no relacionamento com seus chefes imediatos. Nota-se que as pessoas estão se demitindo dos seus chefes, não de suas empresas!
Para Mendes e Junqueira (1999, p. 34), comunicar é “trocar informações, partilhar ideias, sentimentos, experiências, crenças, valores por meio de gestos, atos, palavras, figuras, imagens e símbolos”. Isso demonstra que não nos comunicamos apenas com palavras, mas com um conjunto de sinais corporais, produzidos de forma voluntária ou não. No processo de comunicação, a linguagem corporal precisa estar em conformidade com a linguagem verbal.

Saber se comunicar é imprescindível em um mundo cada vez mais acelerado, em que a todo o momento são usados diversos meios de comunicação com diferentes objetivos e, muitas vezes, sem que o próprio indivíduo se dê conta desse impacto – o uso de e-mails, redes sociais, blogs, dispositivos de mensagens de texto em tempo real, etc., é constante no cotidiano da maioria das pessoas, seja no trabalho ou na vida pessoal. Nas últimas décadas, viu-se um aumento sem precedentes de novas tecnologias aplicadas à comunicação, que aproximou as pessoas.

Comunicação não implica apenas a linguagem falada, mas, sim, estímulos visuais, sonoros e quase todos os sentidos humanos são ativados no ato comunicativo. Quanto você acha (em porcentagem) que as palavras representam de importância na comunicação? Quanto você acha (em porcentagem) que a linguagem corporal representa de importância na comunicação? Quanto você acha (em porcentagem) que a entonação da voz representa de importância na comunicação?

Um estudo realizado por Albert Mehrabian na década de 1970 concluiu que as palavras representam apenas 7% de importância na comunicação, o nosso tom de voz representa 38% de importância e a nossa linguagem corporal representa 55% (PEACE; PEACE, 2005). Então, quem pensa que se comunica mais pela palavra falada, está enganado: o nosso corpo (linguagem corporal ou não verbal) fala mais do que nossas próprias palavras.

Essa análise realizada na década de 1970 é também comprovada por uma recente pesquisa realizada por Dustin York, em 2013 (PEGN, 2014), que contribui para o site Entrepreneur. Ele realizou um experimento com quatro salas de aula universitárias, sendo que cada uma destas continha 80 alunos. O objetivo foi verificar a eficiência da comunicação não verbal. Cada turma recebeu um palestrante, dois deles utilizaram o recurso da comunicação não verbal, com discursos idênticos, mas cada um deles profissionais usou táticas expressivas diferentes ao se apresentarem.

- **Contato visual** – Estabelecer o contato visual com cada aluno, em vez de focar no material de PowerPoint, por exemplo.

- **Uso de diferentes tons de voz** – Usou-se a variação da fala, mesmo do ritmo, para captar a atenção do público.

- **Circulação e movimento** – Dois palestrantes da experiência optaram por circular pelo espaço que possuíam; outros dois se mantiveram limitados.

- **Expressões faciais** – Uso de diferentes expressões faciais para aprimorar os discursos.

- **Gestos com as mãos** – Manter as palmas das mãos à mostra, em gestos harmônicos.

Após as apresentações, os estudantes relataram, de forma numérica, quais recursos tiveram maior impacto nas apresentações. Os dois palestrantes que utilizaram de forma enfática os instrumentos de comunicação não verbal tiveram 30% a mais de assertividade em relação aos de mais. A busca por um sentido de comunicação, portanto, fica inviável quando passamos a compreender que a assertividade da comunicação está atrelada ao processo de comunicação, que implica a sintonia entre aquele que fala, seu corpo, a intenção comunicativa e o seu interlocutor.
**CASO**

Em uma empresa de Tecnologia da Informação (TI) que produz sistemas de gestão de pessoas e emissão de folhas de pagamento, foi necessário adaptar o produto para atender melhor os usuários/clientes. Para cada sistema de computador produzido, foi também elaborado um manual eletrônico feito para que as pessoas pudessem tirar as dúvidas sobre cada funcionalidade e cada detalhe. O manual foi escrito pelos desenvolvedores do software, ou seja, os técnicos que criaram o sistema, mas que não tinham muita prática com o grande público.

Esses técnicos, portanto, escreveram o material com termos técnicos e em tópicos pouco articulados, o que causou grande confusão. O que aconteceu? Bem, esses profissionais não tinham o entendimento de que é preciso se colocar no lugar do usuário final para compreender a sua leitura do manual.

Como pessoas de todos os tipos utilizam esse sistema — pessoas que compreendem a linguagem técnica da programação de sistemas e pessoas leigas —, a empresa que desenvolvia o produto decidiu contratar redatores para tornar a linguagem contida nos manuais mais acessíveis a todos, ou seja, preservando os termos técnicos, mas explicando-os e dando exemplos de seu uso. Com isso, a empresa aumentou o seu faturamento em 60% e conquistou novos clientes.

### 1.1.3 Uso literário-artístico da linguagem

Esses nós de sentidos se fazem presentes principalmente quando passamos a utilizar em nossa comunicação expressões que pertencem ao mundo literário e artístico. Esse uso evidencia-se em certos contextos profissionais, como o publicitário e o jornalístico, que se utilizam dessa linguagem como recurso para estabelecer um jogo de sentidos cuja compreensão implica a contextualização por parte do leitor.

As propagandas são outro exemplo do uso de figuras de linguagem, sentidos figurados, metáforas e diversos recursos que tornam o texto publicitário atraente e expressivo.

Mas como identificar um texto literário? Um de seus aspectos é a sua função poética, que possui ritmo e musicalidade, uma ordem específica das palavras e um grande nível de criatividade. O que o diferencia do texto não literário é o fato de que estes são mais informativos e objetivos — o que é o caso das dissertações, dos relatórios científicos, das notícias, etc., e o literário requer uma função estética.

**Texto literário**

Vi ontem um bicho
Na imundície do pátio
Catando comida entre os detritos.
Quando achava alguma coisa,
Não examinava nem cheirava:
Engolia com voracidade.
O bicho não era um cão,
Não era um gato,
Não era um rato.
O bicho, meu Deus, era um homem.
(BANDEIRA, 2007)

O exemplo anterior se caracteriza por ser subjetivo e literário.
Kuazaqui (2000, p. 186) define o marketing como sendo uma “ciência humana que, por meio da pesquisa de mercado, procura identificar, quantificar e qualificar as necessidades de um determinado mercado”.

O exemplo faz parte da fundamentação teórica de uma monografia, comum no meio acadêmico, e se caracteriza por ser informativo, conceitual e objetivo.

1.1.4 O processo comunicativo

Grande parte das pessoas se queixa: “Você não compreende o que eu digo!” ou então “Por que é tão difícil fazer você entender?”. O que pouca gente sabe é que o sucesso da comunicação não depende apenas do enunciador da mensagem, mas também do co-enunciador. Vamos entender como esse processo social funciona.

O processo comunicativo deve ser compreendido a partir de um processo cultural amplo no qual os sentidos são negociados entre os interlocutores (enunciador e co-enunciador), constituídos como participantes ativos dos processos de interação. A interação social implica um espaço de constituição dos envolvidos no processo de comunicação por meio da linguagem e de outros elementos da cultura.

Para entender esse processo cultural e histórico-social, é preciso, com base em Wolf (2003), ultrapassar o paradigma comunicativo que apresenta lacunas quando reduz o processo de comunicação a um processo de transmissão de mensagens e traduz-se por

[...] existir sempre uma fonte ou nascente da informação, a partir da qual é emitido um sinal, através de um aparelho transmissor; esse sinal viaja através de um canal, ao longo do qual pode ser perturbado por um ruído. Quando sai do canal, o sinal é captado por um receptor que o converte em mensagem que, como tal, é compreendida pelo destinatário... (ECO, 1972, p. 10 apud WOLF, 2006, p 114)

Esse esquema se dá entre pessoas, máquinas ou entre estas duas, e é preciso que o sinal seja entendido corretamente. Para isso, deve haver um código comum baseado em um sistema de regras. Nesse modelo, o emissor se constitui em agente e o receptor, em paciente. Essa ideia simplista do processo comunicativo deixa de evidenciar que nem sempre o enunciador garante que os sentidos produzidos pelo texto sejam aceitos pelo co-enunciador, uma vez que o texto ou a mensagem é sempre carregado de múltiplos sentidos e o co-enunciador é um sujeito histórico e social, que pensa e se posiciona.

De acordo com Wolf (2003), há mais dois paradigmas: o semiótico-informacional, que amplia o anterior quando passa a evidenciar os efeitos de sentido produzidos pelas mensagens; e o semiótico-textual, que ultrapassa a ideia da mensagem como a única unidade responsável pelos sentidos. No entanto, a ênfase nesse modelo recai apenas na dimensão simbólica e nos sentidos, deixando de fora os papéis assumidos pelos interlocutores e o trabalho realizado por eles no processo de comunicação.

Para ampliar as lacunas desses paradigmas tradicionais – emissor/receptor, é preciso tratar o processo de comunicação de outra forma. É preciso entendê-lo como:

• um processo de interação e não apenas de transmissão de mensagens;

• um processo no qual enunciador e co-enunciador não são pontos de produção e recepção dos sentidos, mas partes constitutivas do processo comunicativo, desempenhando papéis sociais;
um processo que traz as marcas dos interlocutores, da produção e da intenção comunicativa.

O contexto acadêmico é um bom lugar para compreender esse processo. O aluno não é um mero receptor do conhecimento produzido na sala de aula. Ele, assim como o professor e os outros alunos, é sujeito do processo de comunicação, e os textos trocados entre eles evidenciam sentidos que os constituem como sujeitos históricos e sociais.

Assim, o processo comunicativo, nessa concepção, procura demonstrar uma dinâmica ativa de interação social entre interlocutores que compartilham sentidos por meio da língua e de outras manifestações culturais e se inserem em contextos nos quais passam a constituir-se como sujeitos.

1.2 A comunicação e as variantes da oralidade e escrita

Abordaremos, a seguir, a oralidade e a escrita, destacando que não há uma dicotomia entre elas, mas um continuum tipológico que se materializa nas práticas sociais.

1.2.1 Oralidade e escrita

No filme O grande ditador, produzido em 1940, Charles Chaplin protagoniza um dos mais célebres discursos acerca do maior conflito militar, a Segunda Guerra Mundial. Sua fala, nesse episódio, é carregada de valores e se constitui em uma produção textual-discursiva cuja finalidade é o processo comunicativo, que, como discutimos anteriormente, envolve interlocutores, contexto e sentidos em uma prática social interativa.
Embora a oralidade seja historicamente anterior à escrita, é possível destacar que não há primazia daquela sobre esta nem que a oralidade e a escrita se constituem como modos de uso da língua. O relevante está no fato de compreender como as práticas sociais determinam a função de cada uma delas nos mais diversos eventos comunicativos.

A fala é adquirida na informalidade do cotidiano das pessoas. É natural e propicia a inserção em diversos contextos sociais. Envolve sons sistematicamente articulados entre si e recursos expressivos. A escrita é adquirida, principalmente, no contexto formal de escolarização e passa a ser mais prestigiada na contemporaneidade que a oralidade em certas sociedades e grupos. Tomar a fala como lugar de erro ou como redundante, não planejada, fragmentada, incompleta, pouco elaborada, enquanto a escrita como um lugar em que prevalecem as regras de forma condensada, planejada, não fragmentada, completa, elaborada, pode levar a conclusões apressadas.

Mas, verdadeiramente, há essas diferenças entre as duas práticas? Ou devemos considerar que as “diferenças entre fala e escrita se dão dentro do continuum tipológico das práticas sociais de produção textual e não na relação dicotômica de dois polos opostos”? (MARCUSCHI, 2010, p. 37).

Antes de você apontar argumentos em defesa de sua resposta, vejamos exemplos dessas duas práticas sociais.

![Representação do contínuo dos gêneros textuais na fala e na escrita.](Fonte: Marcuschi, 2010)

Agora é possível responder: as diferenças se dão dentro do continuum que passa a distinguir e relacionar os gêneros da modalidade oral e escrita quanto às condições de produção e funcionamento da língua. Perceba, no gráfico, que temos na modalidade oral/fala o gênero exposição acadêmica e, logo acima, na modalidade escrita, o gênero artigos científicos. Eles se cruzam sob vários aspectos, como o uso de uma linguagem culta formal, planejamento prévio, interlocutor definido e etapas definidas como introdução, desenvolvimento, síntese e considerações finais.

Outro exemplo se daria com dois géneros orais: a conversa espontânea e a entrevista. Ambos são eventos típicos da modalidade oral com foco na interação entre interlocutores que relatam suas experiências. Mas são práticas sociais distintas, pois se distanciam quanto à linguagem. A conversa faz uso da linguagem informal e é um gênero típico da oralidade, enquanto a entrevista se utiliza da linguagem formal e pode ser considerada de um domínio misto, uma vez que pode ser transcrita para publicação em meios impressos.
O advento da internet e as transformações na velocidade e nas formas de comunicação propiciaram o aparecimento de novos gêneros ou o entrelaçamento de outros. Isso fez com que a multimodalidade – constituída pela combinação de diferentes linguagens –, se tornasse uma marca nas novas práticas sociais na modernidade. A comunicação se ampliou e levou os usuários da língua a se adaptarem diante das novas exigências.

Agora, escrita, fala e imagem desconstroem a ideia que porventura ainda existia acerca da dicotomia entre fala e escrita. É preciso compreender que gêneros escritos, como a “quase conversa”, que ocorrem nos fóruns, blogs, apresentam marcas típicas da oralidade, como risos, hesitações, entonações, emoticons, que facilitam a “conversa” entre os interlocutores. Isso demonstra um jeito novo de se comunicar que está presente em todos os contextos acadêmicos e profissionais, constatando a capacidade de adaptação dos usuários da língua às exigências do mundo contemporâneo.

**NÃO DEIXE DE LER...**

*Da fala para a escrita*, de Luiz Antonio Marcuschi. O autor discute que a oralidade e a escrita se constituem como duas modalidades de uso da língua e desfaz o mito de que a escrita tem supremacia sobre a fala. Além disso, desenvolve atividades de retextualização e transcrição, principalmente, da oralidade para a escrita, demonstrando que estas são práticas comuns no cotidiano de todos.

### 1.3 A intenção comunicativa e a eficácia na comunicação

Quando uma pessoa se expressa e se comunica, ela possui uma intenção. A seguir, entendemos o que é intenção comunicativa e veremos quais são as funções da linguagem e seus usos nos diferentes contextos, enfatizando alguns exemplos.

#### 1.3.1 Intenção comunicativa

Quando falamos em comunicação, como você pode perceber, é necessário que haja uma intenção comunicativa. Tudo o que é expresso é feito por meio de recursos que garantam essa intenção. A intenção comunicativa é a consciência e compreensão de que você pode influenciar pessoas por meio da comunicação, modificar o seu ambiente e atingir resultados.

É todo e qualquer ato ou pensamento que leve a uma comunicação. A intenção comunicativa refere-se não apenas ao que se quer comunicar, mas à forma de interagir na tentativa de que o enunciador consiga a adesão, reação, interação de seu interlocutor.

Por exemplo, uma pessoa produz sons específicos para atrair a atenção daqueles que estão ao seu redor. Uma propaganda faz uso de músicas e cores específicas para chamar a atenção de determinado público. Um pesquisador faz uso de jargões técnicos para enaltecer o seu discurso junto a outros indivíduos de um grupo que conhecem esses jargões. Os sinais de trânsito usam cores, símbolos e palavras para avisar ou alertar sobre determinada situação ou ação dos condutores e pedestres.

Conhecer os interlocutores, o meio de produção, os recursos de linguagem (orais, escritos e visuais), as condições implícitas e explícitas é imprescindível para que a intenção comunicativa seja coerente com a escolha da melhor forma de se comunicar.
1.4 Língua padrão e norma culta

As vantagens em saber se comunicar bem são muitas. Se você é um palestrante, por exemplo, conseguirá cativar rapidamente a atenção do público com uma linguagem culta, mas aproximada do seu público, usando exemplos. No meio empresarial, comunicar-se bem pode tornar uma pessoa apta ao próximo cargo de sua carreira.

Outra vantagem é ganhar credibilidade. Sim, falar bem é como vestir-se bem. Você se sente autoconfiante e inspira credibilidade. Já imaginou um palestrante que, na hora do seu discurso, fala com erros gramaticais e informalidade? Você com certeza perderá o interesse no que ele tem a dizer. Conheça agora os diferentes contextos e usos da linguagem e as suas variações.

1.4.1 Comunicação em diferentes contextos

Pense na frase de um grande filósofo do século XX, de Ludwig Wittgenstein (1968. p. 111.): “Os limites da minha linguagem denotam os limites do meu mundo”. Isso significa que somos aquilo que dizemos, especialmente no contexto da comunicação profissional, em que temos que ter o bom senso e discernir o momento certo de usar uma gíria ou um termo mais coloquial.

O imperativo para se mostrar culto ou ser visto como privilegiado socialmente é fazer uso da norma culta ou da língua padrão. Fazer uso da norma culta de uma língua é quando você se utiliza dos recursos gramaticais de determinada língua para redigir, falar ou, principalmente, para se adequar socialmente. Norma culta é aquela que usamos em situações formais em que se exigem vocabulários mais técnicos, como redações científicas, acadêmicas e/ou profissionais. Podemos chamar a norma culta de “o dialeto de maior prestígio social”. Há, sem dúvida, um enorme preconceito quanto à questão de a norma culta ser considerada a forma correta de se falar e de se escrever.

A grande verdade é que temos que eliminar o preconceito do certo e errado. Há formas diferentes de se falar e em situações distintas. Temos, sim, que nos preocupar com o certo e o errado do ponto de vista gramatical, no sentido de que há uma exigência de certos contextos para que o uso da normatização seja realizado – é o que ocorre, por exemplo, nos meios acadêmico e profissional.

Há uma forma mais adequada ou inadequada de variação da linguagem, conforme o contexto em que o discurso está inserido. Se você se utilizar de um vocabulário rebuscado para uma plateia leiga, o que irá acontecer? Será que você estará se comunicando bem? De forma alguma. Se usar termos técnicos que só um engenheiro civil conhece, ou um dialeto próprio dos médicos ou advogados, você dificultará a mensagem àqueles que desconhecem esses códigos, ou seja, esses jargões técnicos.

Quando um palestrante se veste de forma apropriada para uma apresentação, ele se veste conforme o contexto. O mesmo ocorre em diversas situações do cotidiano do acadêmico e do profissional – seja nos e-mails que envia, nas apresentações, na produção de uma tese, etc. A linguagem tem a ver com o objetivo e com o contexto em que está inserida.

Em nossas relações afetivas, com familiares e amigos, nos comunicamos de maneira mais informal, ou seja, utilizamos a linguagem coloquial, o que não nos impede de usar um linguajar mais formal também. Essa variação da linguagem permite o uso de gírias, omissão dos “s” no plural e uso de um vocabulário menos diversificado ou rebuscado.
1.4.2 As variações da linguagem oral e escrita

Em um país com as dimensões do Brasil, seria impossível que todos os brasileiros usassem o mesmo tipo de linguagem. Temos culturas diferentes e pessoas com distintos modos e visões de vida. Essas variações culturais, sociais, regionais determinam as chamadas variações linguísticas. Há pelo menos quatro tipos de variações. Acompanhe!


- **Variação diatópica** – Esta variação se percebe com a mudança geográfica. Se você já viajou de norte a sul no país, pôde perceber a variação diatópica. Os sotaques regionais são um exemplo. E as palavras, que podem variar dependendo inclusive da cultura local, como, por exemplo, mandioca, aipim e macaxeira, que significam a mesma coisa.

- **Variação diastrática** – Esta variação é percebida entre diferentes grupos culturais ou sociais. Um exemplo dessa variação muito comum é a expressão “a gente vai”, que, olhando com os olhos da norma culta, é totalmente equivocada, mas, linguisticamente falando, não. Lembrando que esse tipo de variação é visto de forma preconceituosa, pois, em geral, são as pessoas de baixa escolaridade que a reproduzem.

- **Variação diafásica** – Esta variação se percebe de acordo com o contexto em que se está inserido. Já comentamos que comunicar-se bem é adaptar a linguagem ao contexto. Se você se utilizar de um vocabulário rebuscado na conversa com uma criança, a probabilidade maior é que você não seja compreendido.
Marcos Bagno, em sua obra *Preconceito linguístico* (2002), discute a ruptura do circuito vicioso do preconceito linguístico, afirmando que a norma culta é reservada, por questões de ordem política, econômicas, sociais e culturais, a poucas pessoas no Brasil. Cabe à escola incentivar o uso adequado da língua, valorizando as variações dos alunos desde o início de sua formação.

Assim, se você participa do tão esperado congresso de medicina, não espere que as pessoas traduzam seus jargões para você. Se você se insere em um determinado contexto, deve obedecer à linguagem daquele contexto da mesma forma que obedecemos ao código de vestimenta da empresa que vamos visitar.
Neste capítulo,

• falamos sobre a importância de uma comunicação e a relevância de se compreender o processo comunicativo;

• abordamos a oralidade e a escrita e conhecemos as características que as distanciam e aproximam e sua funcionalidade em diferentes contextos;

• descrevemos a intenção comunicativa e os modos de garantir a interação entre os interlocutores;

• e, finalmente, passamos pela norma culta e as variações linguísticas. Também abordamos o preconceito linguístico e o uso da linguagem em distintos contextos.
Referências


Introdução

Você tem o hábito de ler? Saiba que ler possibilita que o ser humano amplie sua visão de mundo, dialogue com o autor sobre as suas experiências e amplie o seu senso crítico. No contexto acadêmico, permite que o estudante alcance diferentes perspectivas sobre determinado tema e fundamenta melhor o seu projeto científico, bem como possibilita a este ter maior amplitude em sua área de conhecimento ou na prática futura de sua profissão. Neste capítulo, investigaremos a função social da leitura, compreendendo que o ser humano é impactado pelo modo como lê e atua no mundo a partir de suas leituras e perspectivas. Veremos como utilizar mecanismos de coerência e coesão na produção oral e escrita de diferentes gêneros.

Você observará os aspectos gerais da interpretação de textos, compreendendo os procedimentos linguísticos, considerando as estratégias argumentativas e pragmáticas na construção do sentido – coesão, coerência, progressão temática etc. Abordaremos também algumas técnicas de compreensão de textos, identificando as principais estratégias de leitura e desenvolvendo a capacidade de compreensão de textos variados através da identificação dos recursos formadores das diferentes modalidades de discurso.

Tenha um bom estudo!

2.1 A função social da leitura

Neste tópico, vamos compreender melhor a função social da leitura, a sua definição e como ela interfere na construção da subjetividade e na visão de mundo do indivíduo, apresentando alguns exemplos ilustrativos.

2.1.1 Definição de leitura

Você sabe avaliar o seu potencial comunicativo? Você se considera uma pessoa carismática? Você acha que tem conteúdo? Você se sente seguro ao falar sobre determinado assunto? Quanta importância você dá para isto? O autor Bender (2009), em seu livro Personal Branding, diz que há uma clara diferença entre profissionais medianos e as “estrelas” em termos de comunicação:

As estrelas passam o dia todo cavando oportunidades de ir mais à frente, aprender um pouco mais, exercitar um pouco mais, crescer um pouco mais. São inconformadas com o ritmo das coisas. Investem o tempo no aproveitamento dos espaços deixados pela concorrência. (BENDER, 2009, p. 17).

Quantos livros você acredita que o brasileiro lê por ano? Em uma pesquisa realizada em 2014 pelo Ibope, foi relatado que o brasileiro lê em média quatro livros por ano e completa a leitura em apenas 2,1 desses livros. Além disso, 50% dos entrevistados se definiram como não leitores. A média, se comparada a outros países, é muito baixa. Quantos livros você pretender ler neste ano?

Visto que o nosso tema é leitura, vamos começar pela definição. O que é ler? Ao contrário do que se acredita, leitura não é apenas uma decodificação de palavras. A leitura é interpretação, compreensão, deduções, inferências, transformação de significados. A leitura é o desenvolvimento de capacidade de raciocínio e criticidade. Todo indivíduo que lê deveria atuar como o que se chama de “leitor crítico e criativo”, ou seja, aquele capaz de participar do texto, apontando soluções aos problemas apresentados.

De acordo com Solé (1998, p. 22), a leitura é também a “[...] interação entre o leitor e o texto; neste processo tenta-se satisfazer [obter uma informação pertinente para] os objetivos que guiam sua leitura”. A interpretação que nós fazemos dos textos lidos depende em grande parte do objetivo da nossa leitura. Ou seja, ainda que o conteúdo de um texto permaneça invariável, é possível que dois leitores com finalidades diferentes extraiam informação distinta a partir dele — essa informação deve ser considerada quando se trata de ensinar as crianças a ler e a compreender.

Para Bakhtin (2003, p. 271), o ato de ler é parte de um processo dialógico, ou seja, o leitor é participante ativo, de “compreensão ativa e responsiva” (pois dialoga com o texto), devendo ser capaz de interpretar, discutir ideias e se posicionar perante o que lê.

Para Freire (1985, p. 11-12):

A leitura do mundo precede a leitura da palavra, daí que a posterior leitura desta não possa prescindir da continuidade da leitura daquele. Linguagem e realidade se prendem dinamicamente. A compreensão do texto a ser alcançada por sua leitura crítica implica a percepção das relações entre texto e contexto.

Nas avaliações acadêmicas, por exemplo, é requerido do aluno um “olhar crítico” ou “consciente dialogicamente” para a leitura. Espera-se que ele faça considerações a respeito do texto, que concorde ou discordasse, ou seja, que se coloque ativamente perante o texto. A leitura não é uma ação passiva. Trata-se de interação e participação. “Ler é, na sua essência, olhar uma coisa e ver outra” (LEFFA, 1996, p. 10).

Assista ao documentário A palavra conta, um curta-metragem produzido por Duto Sperry e Leo Gambera, parceria entre o Movimento por um Brasil literário e a produtora Java 2G, com o apoio do Instituto C&A. O filme mostra, por meio de depoimentos, a influência da literatura na vida de brasileiros de diferentes regiões. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=TlOwKhIma5s>.
2.1.2 O processo da leitura e a visão de mundo

De um modo geral, o processo da leitura se inicia na decodificação das palavras, que por sua vez permite a intelecção, ou seja, a percepção e a compreensão do que está sendo dito, até chegar à fase de interpretação, que é uma extensão da visão de mundo do leitor.

Como você já deve ter visto, os modelos mentais são tudo aquilo que acumulamos no decorrer da nossa vida e que faz sentido para nós. É como se cada pessoa enxergasse a vida com um par de óculos, cada qual com um grau diferente nas lentes. E isso impacta diretamente no modo de ler do indivíduo, de interpretar aquilo que ele lê. Mais adiante falaremos de algumas técnicas que nos ajudarão na interpretação de textos.

Após interpretar o texto de maneira a fazer sentido para o mundo dele, o leitor passará para a fase da aplicação do conteúdo da sua leitura, levando para o seu contexto aquilo que compreendeu em forma de aprendizado.

Para que a leitura aconteça, é necessário que haja, obviamente, um texto. Em geral, achamos que um texto pode ser materializado apenas através da linguagem verbal – um memorando, uma dissertação, uma exposição oral, por exemplo. Mas um texto pode ser formado também pela linguagem visual (através de imagens), como uma logomarca, um quadro e as placas de trânsito.
Há também a possibilidade de se formar textos misturando linguagem verbal com linguagem não verbal (como uma história em quadrinhos com diálogos ou sinais de trânsito); linguagem verbal com linguagem musical (como em uma música); e linguagem verbal com linguagem visual (como teatro ou cinema). Quando um indivíduo assiste a um filme, por exemplo, algo que mistura a linguagem verbal e visual, ele interage de modo próprio, faz a sua interpretação e a sua “leitura” de forma única, conforme o seu mapa mental, ou seja, o modo como enxerga o mundo.

2.1.3 Conhecimento e ampliação de nossa visão de mundo

A leitura traz conhecimentos de todos os tipos e amplia a nossa visão de mundo. Contudo, é preciso não se acomodar no ato de ler e ter sempre em mente um objetivo crítico ou uma utilidade para a leitura. Rubem Alves (2004, p. 11) levanta uma questão sobre o leitor “erudito”, ou seja, aquele que só lê e acaba se esquecendo do “ato de pensar”. Em uma época de sua vida, em que era professor da Unicamp, Alves (2004) conta que foi chamado para presidir uma comissão encarregada de selecionar candidatos para o doutorado e relata a “responsabilidade dolorida” de ter de escolher em pouquissimos minutos os candidatos que deveriam sair ou ficar. Então, ele revela ter tido uma ideia que julgava ser “brilhante”, fazendo os candidatos falarem sobre aquilo que eles simplesmente gostariam de falar. Ele conta:

Pois é claro! Não nos interessávamos por aquilo que ele havia memorizado nos livros. Muitos idiotas têm boa memória. Interessávamos-nos por aquilo que ele pensava. Poderia falar sobre o que quisesse, desde que fosse aquilo sobre que gostaria de falar. Procurávamos as ideias que corriam no seu sangue! (ALVES, 2004, p. 10).

Alves (2004) conclui a história observando que nunca havia passado pela cabeça dos entrevistados a hipótese de que alguém um dia se interessaria pelos seus pensamentos. Ele continua:

Uma candidata, inclusive, teve um surto e começa a “papaguear” o que havia lido nos livros, quando foi interrompida pela banca: “- Eu já li esse livro. E você está repetindo direitinho o que contém dentro dele. Nós queremos ouvir o que você pensa...”. E a candidata não conseguiu. [...]. “Os eruditos só fazem uma coisa: passar as páginas dos livros. E com isso perderam a capacidade de pensar por si mesmos.” (NIETZSCHE apud ALVES, 2004, p. 19).

Para Alves (2004, p. 62), comentando ainda sobre a pertinência da leitura, “[...] muitas pessoas, de tanto repetirem as receitas, metamorfosearam-se de águias em tartarugas. E não são poucas as tartarugas que possuem diplomas universitários.”

NÓS QUEREMOS SABER!

E você, caro aluno, consegue compreender a importância da leitura na sua vida? A leitura deve ser vista não como uma obrigação ou como status. É preciso transformar aquilo que é lido e criar um novo significado para o assunto. O leitor constrói também o conteúdo a partir de sua própria percepção.

Ainda falando de Rubem Alves (2004), o professor conta ter aprendido, quando menino, que o Brasil teria um futuro extraordinário por conta de suas riquezas naturais. Quanta inocência, ele mesmo comenta! Seria o mesmo que dizer que alguém seria um Steve Jobs por ser dono de uma loja de computadores.

Para citar um exemplo do impacto da leitura, a verdade é que nós, brasileiros, somos reconhecidos pela nossa extensa criatividade, porém nos falta ainda incentivos quanto à inovação. E inovação se trata de conhecimento. Você sabe dizer por que países desenvolvidos que não
possuem abundância em recursos naturais são desenvolvidos? Porque investem em educação, ou seja, na capacidade de pensar. Como dizia Albert Einstein (apud Silva, 2014): “[...] educar verdadeiramente não é ensinar fatos novos ou enumerar fórmulas prontas, mas sim, preparar a mente para pensar.”

O filme *Sociedade dos poetas mortos* (1989), um grande sucesso do cinema, ilustra bem como a leitura pode ser motivadora da vida do indivíduo, ainda mais quando lhe confere criticidade para ver o mundo.

### 2.2 Coerência, coesão textual e construção de sentido

Agora que a importância da leitura faz sentido para você e que você sabe que “pensar” é o processo mais importante no exercício na leitura, vamos conhecer dois elementos fundamentais na construção de um texto de qualidade: a coesão e a coerência. Sem esses dois elementos, torna-se impossível um texto fazer sentido.

#### 2.2.1 Coerência e coesão

A coesão trata da conexão apropriada entre as palavras e os parágrafos de forma que se crie um significado harmônioso. A coesão está relacionada à superfície do texto, ou superfície textual. Ora, portanto, tudo que está na superfície, não está na profundidade, certo? Na superfície do texto estão os elementos de ligação ou coesivos (conjunções, pronomes, por exemplo).

Para Halliday e Hasan (1976 apud KOCK, 1996, p. 17), o termo coesão significa “[...] um conceito semântico que se refere às relações de sentidos existente no interior do texto e o que permite distinguir um texto de um não texto”. Contudo, a textualidade é assegurada não apenas pelo ordenamento metódico das palavras, mas também pelos significados que possuí na relação de seus interlocutores, na prática social efetiva. Para exemplificar, o termo coesão é um “jargão” comumente utilizado por técnicos de futebol. Quando se diz: “o nosso time está coeso”, quer se dizer que as funções de cada membro do time estão devidamente interligadas, ou seja, que a equipe trabalhou como uma engrenagem.

Mais um exemplo: imagine a construção de uma casa ou de um edifício. Impossível construí-las somente com tijolos, certo? É necessário mais do que tijolos para que o edifício fique sólido. Você precisa de concreto armado e argamassa. Esses dois elementos formam a estrutura e o fechamento dos ambientes da sua obra. Nas construções de orações, um processo similar é aplicado: é necessário que se tenha elementos coesivos (como a argamassa e o concreto armado) para que tudo possa estar interligado.

Vejamos nesta frase um exemplo de falta de coesão textual: O avião decolou os passageiros dormiam. De uma forma geral, mal ou bem, conseguimos entender o que está escrito (há coerência), porém, não há coesão textual. E por quê? Porque falta um elemento coesivo para dar um melhor sentido ao texto. Neste caso, o elemento faltante é uma conjunção. Veja a mesma frase escrita agora com a conjunção: O avião decolou *enquanto* os passageiros dormiam.
Veja mais alguns exemplos de conjunções: mas, porém, contudo, todavia, entretanto, pois, portanto, desse modo, nem, mas também, ainda que, mesmo que, quer dizer, isto é, aliás, além do mais, além disso etc.

Mas a coesão textual vai além do uso de conjunções. Confira alguns destes elementos!

- **Pronomes**: a utilização dos pronomes ajuda a evitar repetição de palavras na mesma sentença. Por exemplo: “O aluno passou na prova, pois **ele** se dedicou”; o pronome **ele** substitui o substantivo **aluno**, evitando assim a repetição da palavra. São exemplos de pronomes: meu, minha, seu, sua, nosso, aquele, isto, algum, nenhum, todos, alguém, cujo, os quais, onde etc.

- **Preposições**: as preposições são elementos que estabelecem relações entre dois termos ou mais em uma oração. Estas são algumas preposições: a, ante, após, até, com, contra, de, desde, em, entre, para, per, perante, por, sem, sobre etc. Exemplo: “O pesquisador aguardou com disposição para apresentar os seus resultados”.

A coerência trata do sentido, da compreensão ou da profundidade do texto. Ela trata da harmonia das ideias de quem escreve, de forma que estas não se contradigam. Vejamos um exemplo: E**stava andando sozinho na rua e ouvi passos atrás de mim; assustado, nem olhei e saí correndo; era um homem alto, estranho, tinha em suas mãos uma arma. Como o personagem no caso poderia descrever o sujeito se ele afirma que não o viu? Há falta de coerência nesse trecho.

Além de tratar do sentido e da profundidade, a coerência de um texto também depende muito da circunstância, da situação ou do contexto em que se está sendo inserido (KOCH; TRAVAGLIA, 2004 apud GODOY, 2009, p. 94). A contextualização é um elemento importantíssimo para que seu texto faça sentido.

Fique atento: ao ler ou redigir um texto, veja se você está sendo coerente com tudo que o está exposto e se as ideias podem ser compreendidas com facilidade. Informe-se, inclusive, sobre os textos relacionados ao seu texto, fazendo assim o uso do que chamamos de intertextualidade.

**NÓS QUEREMOS SABER!**

Você sabe o que é intertextualidade? Trata-se de uma criação de texto a partir de outro preexistente, ou seja, como se houvesse um texto dentro de outro, em uma relação dialógica. O termo foi concebido por Julia Kristeva em 1966, mas já recebeu novas concepções desde então. A intertextualidade pode ocorrer de maneira implícita (sem citação expressa da fonte) ou explícita (quando há citação da fonte do intertexto).

Em resumo, a coesão de um texto não garante sua lógica ou sua coerência; assim como um texto coerente não garante a sua coesão. Coerência e coesão são processos relativamente diferentes, mas fundamentais para a construção de uma obra de qualidade.
2.3 Aspectos gerais da interpretação do texto

Veremos a seguir alguns aspectos essenciais no processo de interpretação de texto, usando alguns exemplos para a sua melhor compreensão e verificando os elementos estruturadores do texto. Vamos lá!

2.3.1 Os elementos essenciais de um texto

Muitas pessoas apresentam dificuldade de interpretação textual por achar que os textos são sempre escritos com palavras “ao pé da letra”, ou seja, que apresentam sempre um sentido literal ou denotativo. Em função disto, as interpretações textuais se tornam pobres ou deficitárias.

Ao dizermos, por exemplo, “O gato da minha irmã subiu no telhado, caiu e morreu”, estou atribuindo para a palavra “gato” um sentido denotativo, ou literal, ou seja, entende-se gato como um animal. Mas, o “pulo do gato” na leitura e na boa interpretação do texto está em saber interpretar a linguagem metafórica que o texto apresenta. A linguagem metafórica é a linguagem de palavras de sentido figurado, ou conotativo.

Isto que dizer que as palavras também se apresentam no texto em um sentido divergente daquele que nos é comum ou familiar. Assim, se eu digo “O filho da minha vizinha é um gato”, quero dizer que ele é bonito, e não um animal.

Vemos nessas duas frases referentes à palavra “gato” um exemplo de polissemia (poli = vários, semia = significados), ou seja, a palavra “gato” apresenta mais de um significado, sendo este segundo de sentido conotativo, ou figurado.

Leia o texto intitulado Pizzaria Senado, onde tudo acaba em pizza:

Em um canto de superquadra da Asa Norte de Brasília, existe uma pizzaria que tinha tudo para ser mais uma na multidão de estabelecimentos comerciais. Modesta, espremida entre um restaurante por quilo e uma loja de nutrição esportiva, fica a cerca de 500 metros do campus da Universidade de Brasília (UnB) – mais adiante, aliás, um bar é conhecido pela aglomeração dos universitários, clientes potenciais à procura de uma boa calabresa.

Mas voltemos à pizzaria, cercada pelo ambiente acadêmico de uma das principais universidades do país – atmosfera que o ex-senador Darcy Ribeiro (1922-1997) tão bem conhecia. O saudoso
antropólogo só não poderia imaginar que, ali tão próximo ao palco de históricos levantes de insurreição contra a ditadura, seria aberta uma pizzaria com um slogan que, embora clichê, tão bem representa o espírito de indignação do brasileiro com a política: “Aqui tudo acaba em pizza” [...] (CONGRESSO EM FOCO, 2010).

Eis a pergunta: o texto infere que existe um sentido não literal para a expressão “acabou literalmente em pizza”? Você saberia dizer que sentido é esse? Você só poderá compreender o texto e responder à questão se for capaz de pressupor o que significa “acabar em pizza” (que é referente ao seu conhecimento de mundo) e também se for capaz de compreender o que significa sentido “literal e não literal” (que se refere ao seu conhecimento da língua que está sendo falada).

2.3.2 Os elementos estruturais de um texto

Todo texto de qualidade é composto de três partes essenciais: introdução, desenvolvimento e fechamento. Para Aristóteles (ANDRADE; HENRIQUES, 1994, p. 56), a parte da introdução “[...] é o que não admite nada antes e pede alguma coisa para depois”. Uma boa introdução desperatará no leitor a vontade de continuar com a leitura. A introdução deve contar com elementos que definam sobre o que se vai falar, ou seja, um breve resumo, uma pergunta ou reflexão instigante que remeta o leitor a uma participação ativa na leitura.

A parte do desenvolvimento é o assunto em questão. Durante o desenvolvimento do texto, são apresentados dados, fatos, histórias ou novas ideias. Aborda-se no desenvolvimento tudo aquilo que precisa ser esclarecido sobre o tema escolhido.

E finalmente a parte do fechamento, que é o momento em que se conclui as ideias. Para Aristóteles (ANDRADE; HENRIQUES, 1994, p. 57), o fechamento “[...] é o que pede alguma coisa antes e nada depois.” A conclusão de um texto traz, em geral, um resumo das ideias previamente desenvolvidas.

Além disso, são três também os elementos estruturais. Os elementos estruturais são os ingredientes que dão sustentação aos textos. Quando se constrói um edifício, por exemplo, é essencial que se faça uma fundação de estacas e vigas baldrames. As estacas e vigas serão a sustentação do edifício. Podemos dizer que, para a construção de um bom texto, é necessário que ele seja desenvolvido sob as regras do seguinte tripé: estrutura, conteúdo e expressão.

- **Estrutura**: a estrutura de um texto contempla mais três aspectos: a unidade, que determina que a organização das ideias deve ser feita em função de um só tema (girar em torno do núcleo temático); a organicidade, que determina que as três partes de um texto (introdução, desenvolvimento e fechamento) devam ter lógica e coerência; e a forma, que é o jeito ou a maneira de se apresentar um tema (nas formas descritiva, narrativa ou dissertativa – e que abordaremos logo adiante).

- **Conteúdo**: é o elemento que exige clareza de ideias e que estas devam ser pertinentes ao tema escolhido. Por exemplo, se o tema em questão é sobre Física Nuclear, dificilmente trataremos sobre Linguística no texto.

- **Expressão**: exige que o leitor/escritor domine o conjunto de palavras que constituem a língua (o léxico, ou dicionário).

O elemento expressão exige mais alguns outros aspectos. A originalidade é uma competência essencial para se dar um “toque” de modernidade ao texto. Por exemplo: evitar chavões (como “sem sombra de dúvidas”), clichês (como “neste momento memorável”); saber usar da substituição de pronomes possessivos pelos pessoais (por exemplo, “a saudade doía sua alma” para “a saudade doía-lhe a alma.”).
Já a correção, outra característica da expressão, é um elemento que não pode faltar e que trata do uso correto das formas gramaticais, ortografia e acentuação.

A concisão é outro aspecto da expressão. Ser conciso é ser simples. A concisão consiste em eliminar palavras ou expressões desnecessárias, evitando-se assim a prolixidade. Uma pessoa prolixa é aquela que dá mil e uma voltas em torno do assunto até chegar onde pretende chegar.

**CASO**

Você sabia que quem lê mais tem um vocabulário muito mais rico? Isso interfere na comunicação no meio corporativo. Imagine um gerente que precisa definir demandas com urgência e utiliza diversos meios para se comunicar: e-mail, linguagem oral, quadro de recados etc. É preciso que ele domine a norma padrão da língua para garantir a comunicação adequada. Para isso, uma das soluções mais eficientes é a leitura.

Os sete erros mais comuns de português cometidos no ambiente corporativo poderiam ser evitados pelo hábito de leitura. Entre os mais populares estão: trocar “em longo prazo” por “a longo prazo”, usar “a nível de” ao invés de “em nível de”, “entrega a domicílio” ao invés de “entrega em domicílio” etc. O mau uso da crase, por exemplo, que tem mais impacto na linguagem escrita, é um dos erros mais comuns. O seu uso pode ser amplamente compreendido através da prática de leitura frequente.
2.4 Técnicas de interpretação de textos do meio acadêmico e profissional

Agora, vamos identificar as principais estratégias de leitura, no intuito de melhorar a capacidade de compreensão de textos variados através da identificação dos recursos formadores das diferentes modalidades de discurso.

2.4.1 Estratégias de leitura

Afirmamos anteriormente que muita gente apresenta dificuldades de interpretação de texto por achar que estes são sempre escritos ao pé da letra, ou seja, apresentam sempre um sentido literal. É importante dizer que, para o início de uma boa interpretação de texto, é preciso entender que nem tudo é escrito no sentido literal da palavra e que precisamos primordialmente exercitar nossa capacidade de abstração. Para o dicionário on-line Léxico (2015), a capacidade de abstração é “[...] analisar, de modo observativo, um ou vários aspetos contidos num todo, bem como estudar separadamente as suas peculiaridades ou características.”

Assim, podemos dizer que o leitor competente é aquele capaz de fazer uma relação entre o que lê com imaginação e o que de fato é realidade. Conheceremos agora algumas técnicas que ajudarão no processo de interpretação dos textos.


2.4.2 A técnica de sublinhar

É bastante comum no meio acadêmico que estudantes sejam solicitados a lerem determinado livro e fazerem um resumo do que foi lido ou uma avaliação de compreensão da leitura. O que ocorre é que muitos começam a ler o livro e, quando chega o dia da avaliação, já se esqueceram de praticamente tudo o que leram, tirando em consequência notas baixíssimas.

Andrade e Henriques (1994) sugerem que a técnica de sublinhar o texto é bastante eficaz, não só para uma melhor apreensão do conhecimento, mas também para uma melhor memorização, revisão e preparação para se resumir um texto.

O ato de sublinhar implica em riscar ou grifar as ideias e, para isso, o leitor precisa saber quais são as ideias primárias e quais são as ideias secundárias do texto.

Vejamos o passo a passo da técnica de sublinhar segundo Andrade e Henriques (1994).

• Faça uma leitura inspecional do texto. Como o nome sugere, trata-se de uma rápida “inspeção” sobre o texto proposto. Faz-se uma leitura inspecional quando se tem por objetivo principal a visão macro do texto. Esse tipo de leitura também pode ser útil quando se tem pressa ou quando um prazo já está esgotado pois se trata de uma leitura...
rápida, horizontal e muito dinâmica sugerindo que o leitor “passe os olhos” sobre o título, sub-títulos, parágrafos que introduzem o tema, outros sobre o desenvolvimento do tema e, principalmente, sobre o último parágrafo, que trata da conclusão do tema.

• Esclareça todas as suas dúvidas referentes às palavras desconhecidas. Consulte no dicionário as palavras desconhecidas para esclarecer o significado daquilo que você não entende.

• Faça uma releitura do texto com o objetivo de identificar as ideias principais, sublinhando, nesta etapa, palavras ou pequenas frases que você julga serem as mais importantes. Quando o texto é impresso, você terá a opção de fazer vários apontamentos, colocar asteriscos destacando os pontos críticos e até colar post-its coloridos.

• Leia o que foi sublinhado e se pergunte: isto faz sentido?

• Remonte o texto, escrevendo-o com suas próprias palavras, ou seja, elaborando um resumo com base naquilo que foi sublinhado. Uma boa técnica é fazer um fichamento, algo comum no meio acadêmico.

• Leia o seu resumo de forma crítica e analítica um ou dois dias antes da avaliação.

2.4.3 A técnica de elaboração de mapas mentais

A maioria das pessoas aprendeu a tomar nota das matérias escolares usando as linhas dos cadernos, as palavras, o lápis preto e de maneira linear, sequencial e lógica. Para Buzan (2005, p. 78), estas não são técnicas ruins e não formam um conjunto mais efetivo de ferramentas de aprendizado, pois exercitam apenas a parte esquerda do cérebro. No hemisfério esquerdo do cérebro, funcionam as ações analíticas, racionais, criteriosas, bem planejadas e organizadas. Buzan (2005, p. 78) afirma que, infelizmente, “[...] fomos ensinados a usar apenas a metade do robusto conjunto de ferramentas do cérebro. Fomos treinados a ser meio-inteligentes, literalmente!”.

Em contrapartida, a técnica de elaboração de mapas mentais exercita também a outra metade do cérebro: o hemisfério direito. Neste hemisfério, funcionam as ações de abstração, criatividade e emoção. Na junção da atividade dos dois hemisférios está a receita para uma interpretação de texto bem-sucedida.

Figura 5 – Hemisférios cerebrais e o seu funcionamento.
Fonte: Shutterstock, 2015.
Para Buzan (2005), a elaboração de mapas mentais ajuda a organizar as nossas ideias, pois a sua técnica se baseia em como o cérebro trabalha naturalmente. E como o cérebro trabalha naturalmente? Fácil de exemplificar. Leia a palavra em negrito, feche os olhos e pense nessa palavra por apenas 15 segundos:

**BRINQUEDO**

Agora responda: em que você pensou? Certamente, várias imagens de brinquedos lhe passaram pela cabeça – talvez os seus favoritos de infância. Não importa. O que certamente não aconteceu foi você ter visualizado a palavra brinquedo em forma de impressão preto e branco, certo? Com certeza as imagens que lhe vieram à mente foram coloridas também. É assim que o cérebro trabalha naturalmente, através de associação eimaginação. Nos processos de leitura, este é um fator importante. É o que leva uma pessoa a imaginar a cena descrita em um romance literário, por exemplo.

Ao elaborar os mapas mentais, você terá a sua “biblioteca mental” mais organizada do que nunca, porque este sistema permite que você “enganche” uma ideia na outra em prateleiras coloridas de fácil identificação. Além disso, o mapa mental ajuda na concentração, memorização, estimula a capacidade de abstração e ajuda a estudar ou ler com maior eficiência e rapidez.

Então, mãos à obra! Você só precisa de uma folha de papel em branco e canetas coloridas para rabiscar o seu primeiro mapa mental. Conheça as principais dicas para a elaboração de mapas mentais de Buzan (2005, p. 46-47).

- Sempre comece seu mapa mental com uma folha de papel em branco virada na horizontal e, em seguida, utilize o centro da folha para escrever a ideia central do texto. Iniciando no meio da folha, você dá ao cérebro liberdade de expandir as ideias em todas as direções. Pergunte-se: qual é a ideia central deste texto? Anote-a em forma de figura ou palavra-chave no centro da folha.

- Utilize figuras ou desenhos para retratar suas ideias centrais. Lembre-se sempre de que no processo de aprendizagem uma imagem vale mais do que mil palavras. O desenho mantém o cérebro mais interessado e mais focado e, como consequência, você terá um cérebro menos disperso. Mas atenção: você não precisa ser um Pablo Picasso para fazer seus desenhos. As imagens nos mapas mentais podem ser qualquer símbolo que represente a ideia principal daquilo que você está lendo. Um rabisco simples já é o suficiente.

- Use e abuse das cores. Como dito anteriormente, impossível o cérebro pensar “preto e branco” A cor dá estímulo ao cérebro criativo. Ao criar um tema primário, por exemplo, utilize a mesma cor para o tema secundário e até o final do raciocínio. Esta técnica fará com que você memorize cada ideia em particular. Veja o exemplo a seguir.
Utilize ramificações, que são similares a “ganchos” que associam ou “enganham” uma ideia na outra, fazendo com que você se lembre mais facilmente das coisas. Perceba na ilustração anterior que os ramos são conectados a uma imagem ou a uma palavra-chave. Ao contrário da linearidade, as linhas curvas estimulam o olhar, tornando o objeto de aprendizado mais atrativo para o cérebro. Os ramos também ajudam você a separar as ideias primárias das ideias secundárias.

Use uma única palavra-chave por ideia. As palavras-chave são como multiplicadores de ideias e incentivam o cérebro a ser mais flexível.
2.4.4 A técnica da anotação referente ao texto lido

Outra prática assertiva e que contribui para o entendimento e a memorização do texto lido é fazer anotações rápidas, conforme o desenvolvimento da leitura, de modo pontual. Muitos acadêmicos têm dificuldades na compreensão daquilo que leu ou mesmo em sua síntese. Escrever à mão de modo resumido em um bloco, por exemplo, ajuda a fixar a leitura e a buscar as referências conforme necessita em seus estudos. É possível, nesta estratégia, inserir comentários pessoais e ideias que teve ao ler o material.

2.4.5 A técnica do fichamento

O fichamento é uma técnica muito comum nas ciências humanas. Trata-se de fazer uma síntese da ideia central de cada tópico do texto, inserindo a paginação de cada trecho em parênteses. Assim, o leitor poderá consultar as partes que mais lhe interessam na íntegra, se assim precisar. A estratégia é pertinente, pois assim como a anotação, faz com que o leitor escreva sobre o texto lido, possibilitando um melhor entendimento e interação com as ideias.

2.4.6 Leitura inspecional: um atalho para leitura de textos acadêmicos em provas ou avaliações

Uma grande parte dos alunos fracassa nas avaliações, por exemplo, por não saber ler ou interpretar adequadamente o que o texto diz. Ler um enunciado antes de se partir para a resposta é vital para um bom desempenho na avaliação. Como você pode perceber, a leitura e a boa interpretação são fundamentais em praticamente tudo na contemporaneidade.

Aqui vão algumas dicas finais que podem ajudá-lo na leitura de textos.

• Leia as frases estruturais do texto com atenção. Nem sempre você precisará fazer uma leitura analítica do texto inteiro para compreendê-lo. A leitura analítica sugere analisar, ler criteriosamente com o objetivo de apreender mais conhecimento. Para Souza e Carvalho (2007, p. 65) a leitura analítica é “[...] a leitura atenta, reflexiva, vertical, pausada com possíveis releituras, que visa a apreender e criticar toda a montagem orgânica do texto, sua coerência informativa e seu valor de opinião”.

• Pergunte-se: o que realmente se quer saber sobre este texto? A leitura inspecional é um atalho e por isso economiza o tempo do leitor.

• Seja seletivo: em vez de ler uma palavra por vez, leia grupos de palavras, frases e até linhas inteiras. Quando você aprende a digerir blocos de informação, sua velocidade de leitura aumentará.

VOÇÊ O CONHECE?

Paulo Freire foi um educador brasileiro de grande prestígio no Brasil e internacionalmente. No cerne de sua pedagogia, estava a leitura e a escrita, em uma visão mais ampla, que tivesse a ver com as expectativas individuais do aluno. Em sua obra A importância do ato de ler (1988), coloca a leitura, não apenas das palavras escritas, mas também do mundo que cerca o indivíduo, como de essencial importância no desenvolvimento do homem e da sociedade.
Neste capítulo, falamos sobre a importância da leitura em nosso crescimento e desenvolvimento como indivíduos, e que ler é ampliar conhecimento e alcançar, assim, uma melhor compreensão do mundo que nos cerca.

Vimos que o processo da leitura é formado por quatro fases: decodificação, intelecção, interpretação e aplicação.

Compreendemos que o verdadeiro desafio da educação é preparar mentes para se pensar.

Tratamos da coesão e da coerência como elementos essenciais para que se favoreça o sentido e a qualidade na interpretação dos textos. Vimos que os termos são almas gêmeas, mas que cada um conta com particularidades e significados diferentes: a coesão como elemento da superficialidade do texto e a coerência como elemento da profundidade.

Vimos também os aspectos gerais da interpretação de textos, abordando a conceituação dos elementos estruturais e fundamentais para a sustentação de um texto.

E, finalmente, conhecemos várias técnicas que o ajudarão na leitura e interpretação: sublinhar, elaborar modelos mentais e a leitura inspecional.


Capítulo 3

Produção de textos no meio acadêmico e profissional

Introdução

Este capítulo é dedicado à produção de textos, à compreensão dos usos e conceitos das estratégias textuais, principalmente no contexto acadêmico e profissional. Você sabe como os textos surgiram? Vamos conhecer um pouco da história dos textos e da escrita? Neste capítulo, você verá também como planejar sua escrita e organizar-se para a produção textual otimizando a compreensão, além das diferentes tipologias textuais.

Em diferentes as civilizações, a escrita sempre foi sinônimo de poder e status. O Antigo Egito foi uma das primeiras civilizações a adotar a escrita em seu sistema escolar. Para eles, a escrita era uma dádiva concebida por Thoth, o deus da sabedoria na mitologia, e foi considerada pelos egípcios como uma arte misteriosa. Aquela que soubesse escrever, portanto, tornava-se dotado de poder (ELIAS, 2000).

Os escribas eram muito respeitados na comunidade egípcia, pois eram eles que disseminavam o poder (a escrita) para os demais. Graças à escrita, os egípcios puderam registrar todo o seu conhecimento e história através de caracteres típicos, chamados de hieróglifos, que significa “grafia sagrada”. Foram também os egípcios que introduziram a divisão da escrita em duas formas: uma para representar a fala (símbolos), e outra para representar as ideias (gravuras) (ELIAS, 2000).

Mas foi do alfabeto grego que nasceu o nosso alfabeto latino. Você sabia que os gregos inventaram também o caderno? Em forma de tabuletas cobertas de cera, os alunos podiam escrever com estilete e reutilizá-las, apagando o conteúdo sempre que precisavam. Estas tabuletas eram chamadas de ardósias. Sabe-se que os cadernos foram criados para não só facilitar a escrita e a leitura, mas para articular melhor o que é escrito em textos (ELIAS, 2000).

A escrita é mais do que um mero conjunto de sinais que representam a forma como falamos, é também uma extensão de nossas ideias, pensamentos e sentimentos. Conhecer as regras gramaticais, regras de pontuação e acentuação é importante, mas não fará muita diferença se você não souber organizar e pensar sobre aquilo que está escrevendo.

Assim, neste módulo, você poderá compreender melhor os diferentes instrumentos gramaticais para o desenvolvimento do texto, com foco nas situações de concordância (nominal e verbal), regência (nominal e verbal), colocação pronominal e nos aspectos etimológicos. Identificará também as principais características da redação técnico-científica, literária e profissional e seu uso em multimeios, através de técnicas efetivas para a construção do texto.

Tenha um bom estudo!
3.1 Organização da produção textual

Nosso dia a dia é rodeado de textos. Seja no trabalho, na rua, no restaurante, na escola ou até mesmo na academia de ginástica, os textos estão sempre presentes. Quando utilizamos a nossa língua de forma natural, dizemos que estamos utilizando um gênero textual. Assim, em cada situação do cotidiano, fazemos uso de gêneros textuais diferentes. Estes gêneros são tão infinitos quanto as ações que vivenciamos no dia a dia – e é isso o que veremos neste tópico.

3.1.1 Gêneros textuais

Os gêneros textuais podem ser orais. Isto significa que quando você fala ao telefone, debate em sala de aula, trava uma discussão em uma reunião de trabalho ou faz uma apresentação sobre como vender uma ideia ou produto, está usando um gênero textual oral. Já quando você escreve um e-mail, elabora um trabalho escolar ou redige algum relatório no trabalho, está usando um gênero textual escrito. Nota-se, no entanto, que independentemente do gênero textual, é preciso que a mensagem tenha uma sequência lógica – começo, meio e fim.

Producir un texto es uma atividade bastante complexa e pressupõe um sujeito não apenas atento às exigências, às necessidades e aos propósitos requeridos por seu contexto socio-histórico e cultural, mas também capaz de realizar diversas ações e projeções de natureza textual, discursiva e cognitiva, antes e no decorrer da elaboração textual. (MARCUSCHI, 2010, p. 65).

Os gêneros textuais primários são aqueles que fazem parte do nosso dia a dia e que não precisam ser ensinados, pois os aprendemos através do exemplo de outras pessoas e por repetição (uma lista de compras ou uma conversa telefônica informal, por exemplo).

Já os gêneros textuais secundários são aqueles que, em geral, aprendemos na escola ou no trabalho e que exigem certas habilidades técnicas para serem escritos, como e-mails comerciais, anúncios publicitários, resumos, dissertações etc.

Os gêneros textuais podem ser utilizados em conjunto com os três tipos textuais principais: texto narrativo, descritivo e dissertativo. Mais adiante, trataremos destes três tipos de textos.

Mas antes, veja um exemplo: quando você sai a campo para coletar informações para a sua pesquisa acadêmica, você utiliza recursos textuais – orais e escritos. Se fizer uma entrevista com o uso de um aparelho de gravação de voz, estará usando o gênero textual oral. Quando transcrever este material em seu relatório ou projeto de pesquisa, a fará de forma textual escrita.

Figura 1 – Ao usar as redes sociais ou o e-mail, você faz uso de diferentes gêneros e tipos textuais.
Fonte: Shutterstock, 2015.
Outro exemplo: quando um pesquisador se empenha em estudar uma infestação de mosquitos transmissores da dengue em determinada localidade visando encontrar soluções para o problema, deve transcrever as suas descobertas em um relatório, ou seja, usará o gênero textual escrito. Pode ainda citar medidas profiláticas usadas em outros casos de infestação, citadas por outros autores, ou falar sobre a urgência em se combater o mosquito que causa prejuízos à saúde da comunidade – e neste caso, usará um tipo de texto argumentativo, ou seja, aquele no qual você expõe suas opiniões, sentimentos e pareceres (próprios ou de outros teóricos).

O mais importante é saber quando utilizar os devidos gêneros e como mesclá-los aos demais tipos textuais. Para a produção de texto assertiva, verifique primeiramente qual é a intenção do texto, o contexto, o gênero e o tipo textual mais adequado.

Não deixe de ler...

Na obra *Produção textual na universidade* (Parábola Editorial, 2010) de Motta-Roth e Hendges, você poderá conferir com mais profundidade o texto acadêmico em seus diferentes gêneros e tipos.

### 3.2 Diferentes tipologias textuais

Agora, vamos definir os três tipos textuais mais comuns — narrativa, descrição e dissertação — descrevendo suas respectivas características. Você verá que, em muitos momentos, usará mais de um tipo textual para se expressar melhor em seus textos.

#### 3.2.1 Texto Descritivo

O texto descritivo, como o próprio nome já diz, é um texto que descreve algo. Descrever é contar em detalhes (sem ser prolixo). É relatar aquilo que se percebe através dos canais sensoriais. Tudo que é visto, sentido, ouvido e percebido faz parte do texto descritivo, a menos, claro, que você esteja lendo um texto descritivo técnico (também conhecido como texto explicativo). O processo técnico é descrito em ordem e intenção. Veja a seguir um exemplo de texto descritivo:

Ribeiro (2010) afirma que a escola do campo vai se configurando entre os trabalhadores que se percebem diferentes; eles reconhecem a importância da luta para a sua formação, mas veem que a escola de seus filhos não valoriza os saberes do campo.

Veja outro exemplo:

O público-alvo é composto por mulheres de classe média, com formação superior, idade entre 30 a 55 anos e que ocupam por mais de 10 anos cargos de liderança. Possuem visão empreendedora e buscam oportunidades de abrir o negócio próprio dentro dos próximos 12 meses.

É possível dizer que descrever algo é como fazer uma “fotografia verbal”. Podemos descrever uma pessoa, um ambiente, uma paisagem ou uma cena de crime, por exemplo. Você também pode utilizar esse tipo de texto para redigir um relatório de pesquisa, para expor as características de um Estudo de Caso ou para elaborar um memorando profissional com detalhes de um procedimento realizado por uma equipe, por exemplo.
3.2.2 Texto narrativo

O **texto narrativo** conta um fato, um acontecimento ou uma história em uma sequência lógica, incluindo os personagens. Uma vez que uma narrativa possui personagens, podemos fazer uso da linguagem informal e inserir falas, expressando aquilo que provavelmente diríamos. Assim, as gírias e expressões coloquiais são permitidas neste tipo de texto (o que, em geral, não acontece no texto descritivo).

Texto narrativo é aquele que relata as mudanças progressivas de estado que vão ocorrendo com as pessoas e as coisas através do tempo. Nesse tipo de texto, os episódios e os relatos estão organizados numa disposição tal que entre eles existe sempre uma relação de anterioridade ou de posterioridade. Essa relação de anterioridade ou posterioridade é sempre pertinente num texto narrativo, mesmo quando ela venha alterada na sua sequência linear por uma razão ou por outra. (SAVIOLI; FIORIN, 2002, p. 289)

Para se construir um texto narrativo são necessários elementos descritivos. Estes elementos são essenciais em uma narrativa, pois dão ao autor a possibilidade de “pintar” ou colorir a sua história. Os elementos descritivos são como o “pincel” do autor enquanto ele colore o seu texto. Os principais elementos de uma narrativa são:

- **o fato** em si (o que se pretende ou quer narrar);
- **os personagens** (quem participa da narrativa);
- **o modo** (ou a maneira como os fatos se desenvolvem);
- **o espaço** (onde os fatos da narrativa acontecem);
- **as razões** (ou as causas de os fatos estarem acontecendo); e
- **os resultados finais** (ou consequências dos acontecimentos).

Veja o seguinte exemplo de texto narrativo dentro do contexto científico:

O estudo de campo revela nuances impressionantes sobre a postura do pesquisador. N. K. L., a primeira entrevistada, cuja casa era privada de saneamento básico, morava em um bairro não atendido pelo projeto Médicos da Família ou qualquer outra ação de saúde pública. Disse que se sentiu feliz em revelar as suas preocupações com a falta de atendimento médico e perguntou ao pesquisador o que ele faria se visse um parente precisando de auxílio e com ninguém pudesse contar. Mesmo que haja relevância para esta pesquisa, e que o pesquisador interaja com os sujeitos sem intervir em sua realidade, ele disse à entrevistada que buscaria o Ministério Público, quando assim as suas opções se esgotassem. N. K. L. postou-se em silêncio, em uma longa pausa registrada pelo gravador de voz, mas com o semblante mais calmo, como se não tivesse cogitado esta hipótese diante do seu problema. O pesquisador apenas acompanhou o seu silêncio, esperando alguma resposta, que não veio. A entrevistada mudou de assunto – falou sobre a falta de calçamento na via.

Você pode perceber, ao contemplar os elementos descritivos desta narrativa, que o texto fica mais claro e organizado, mais adequado à leitura, e que a narração se torna mais rica em detalhes se eles estão presentes. Utilize este processo de questionamento ao descrever uma situação, fenômeno, personagens, ambientes, objetos etc., pois o texto narrativo é contextualizado, possui fatos, insere razões e modos, e flui de forma gradativa e sequencial.
3.2.3 Texto dissertativo

Quanto ao **texto dissertativo**, trata-se de um texto de natureza teórica, em que é exposto um ponto de vista sobre um tema. É escrito através de uma estruturação lógica e ordenada das concepções iniciais, e o autor propõe reflexões, defende um ponto de vista, discute uma ideia, disponibiliza debates, questiona suposições etc.

Na dissertação, predominações os conceitos abstratos, isto é, a referência ao mundo real se faz através de conceitos amplos, de modelos genéricos, muitas vezes abstraídos do tempo e do espaço. O discurso dissertativo mais típico é o discurso da ciência e da filosofia; nele, as referências ao mundo concreto só ocorrem como recursos de argumentação, para ilustrar leis ou teorias gerais. [...] Na dissertação, em princípio, não existe progressão temporal entre os enunciados. Nesse tipo de texto, no entanto, os enunciados guardam entre si relações de natureza lógica, isto é, relações de implicações (causa e efeito; um fato e sua condição; uma premissa e uma conclusão; etc.). (SAVIOLI; FIORIN, 2002, p. 289).

Todo texto dissertativo tem um elemento comum e importante, que é o tema da dissertação. O tema em um texto dissertativo é uma reflexão abstrata da realidade e por isso, é necessário que a dissertação apresente dados da realidade conectados a esta abstração. O padrão de linguagem exigido em um texto dissertativo deve ser invariavelmente a norma culta.

Podemos classificar os textos dissertativos em dois:

- **Dissertativo-expositivo**: neste tipo de texto, a intenção do autor é apenas expor, discorrer sobre um tema, sem necessariamente expor sua opinião. Trata-se de apenas mostrar um dado ou um fato. O objetivo de uma dissertação-expositiva não deve ser exatamente fazer o leitor mudar de ideia ou compactuar com sua opinião.

  A dissertação expositiva consiste na apresentação e discussão de uma ideia, de um assunto ou de uma doutrina, de forma ordenada. O processo é apenas demonstrativo, sem o objetivo de engajamento ou convencimento do destinatário. A linguagem é reflexiva, predominantemente denotativa, embora não necessariamente argumentativa. (ANDRADE; HENRIQUES, 1994, p. 125).

Confira o exemplo de texto dissertativo-expositivo a seguir!

As principais variáveis de eficiência financeira do segmento industrial de móveis são, por ordem: o índice de liquidez; o endividamento geral; a imobilização do patrimônio líquido; a participação de capital de terceiros ou grau de endividamento e a imobilização de recursos não correntes. As empresas mais eficientes têm um perfil de alta liquidez e elevado grau de endividamento, possivelmente junto a fornecedores, além disso, contam com boa presença de capital circulante líquido.

- **Dissertativo-argumentativo**: no meio acadêmico, este tipo de texto é o mais exigido em produções científicas, pois mostra se o aluno é capaz de defender suas ideias com raciocínio lógico e plausível. É no texto dissertativo-argumentativo que se percebe a visão do mundo do aluno e o quão crítica é a sua postura perante determinado tema. Neste tipo de texto, dissertar é expor um argumento de forma mais aprofundada, defender uma ideia, expressar opiniões embasadas. A argumentação propõe que se defenda a tese do autor com argumentos consistentes e coerentes.

  A dissertação argumentativa caracteriza-se por implicar o debate, a discussão de uma ideia, assunto ou doutrina, com os objetivos de influenciar, persuadir, conquistar a adesão do destinatário. Trata-se, pois, de uma exposição acompanhada de argumentos, provas e técnicas de convencimento. (ANDRADE; HENRIQUES, 1994, p. 125).
Confira um exemplo de texto dissertativo-argumentativo.

A aprendizagem segue um ciclo contínuo de ação e reflexão, de interpretação e articulação. Ela é mais efetiva quando se focalizam temas relevantes ao aprendiz e quando há um processo de colaboração (as pessoas aprendem com pessoas). O ambiente de aprendizagem e novos processos de ensino-aprendizagem precisam ser motivadores e desafiadores, através de uma abordagem multimodal, ou seja, através da compreensão da articulação dos diversos modos semióticos (diversas formas de representação).

É impossível dizer que os três tipos textuais não se misturam – o descritivo, o narrativo e o dissertativo. A redação de um bom texto mescla dois ou mais tipos textuais. Com a prática, você irá perceber, em diferentes momentos do seu trabalho acadêmico ou na sua rotina profissional, a aproximação de diferentes tipologias textuais na mesma ocasião.

### NÃO DEIXE DE LER...

O livro **Oficina de escritores: um manual para a arte da ficção**, de Stephen Koch (Martins Fontes, 2009) é uma ótima leitura para quem quer começar a escrever, utilizando melhor os recursos linguísticos e textuais. Apesar de ser um livro com foco na produção literária, ele aborda técnicas de descrição, narração, argumentação e muito mais.

### 3.3 Aspectos Linguísticos na Produção Textual

Vamos analisar agora os aspectos linguísticos e gramaticais na produção textual, conhecendo um pouco mais as situações de concordância (nominal e verbal), regência (nominal e verbal), colocação pronominal, aspectos etimológicos – semântica, figuras de linguagem, figuras de pensamento, sintaxe etc. Veremos a seguir alguns destes recursos.

#### 3.3.1 Um pouco de criatividade ao escrever

Para que existem as leis de um país? Elas existem para que se coloque ordem nas coisas. Com as leis, já é difícil organizar um país ou uma determinada área, imagine sem elas? Agora, tente imaginar um trânsito sem leis: sem semáforos, sem faixa de pedestres: tudo seria um verdadeiro caos!

As línguas também possuem as suas leis, ou melhor, as suas regras. As regras de uma língua existem para que as pessoas possam se entender da melhor maneira possível. Na língua portuguesa, por exemplo, temos muitas regras: gramaticais, ortográficas, regras de acentuação etc., mas estas regras não nos podem levar a pensar que a língua é rígida.

Como você já sabe, a língua portuguesa não é uniforme e nem inflexível. Apesar de sermos todos brasileiros, temos “falares” diferentes. O sotaque muda a cada região, e em diferentes partes do país existem variações linguísticas.

Nós adaptamos nosso modo de falar de acordo com quem estamos falando. Não usamos o mesmo tipo de linguagem com todo mundo. Com os amigos, falamos de um jeito, e com o juiz de um tribunal, falamos de outro completamente diferente.

Ao produzir um texto, você vai precisar utilizar algumas regras e ser flexível, do contrário, seu texto ficará um caos. Mas, se encarar a produção de um texto de forma rígida, seu texto ficará muito sem graça e austero. Um texto que não chama a atenção não terá muitos leitores.
Quando o assunto inclui a competência da criatividade, algumas pessoas já desistem antes de começar, pois acham que criatividade é coisa de gênio ou artista. Mas isto não é verdade. A criatividade é uma capacidade humana, que como outras capacidades, deve ser estimulada desde a mais tenra idade. “A criatividade é uma dimensão da existência humana, que evidencia o potencial do indivíduo para mudar, crescer e aprender ao longo da vida. A capacidade criadora está comumente associada ao processo de viver e de organizar experiências do indivíduo.” (LEITE, 1994, p. 207).

**CASO**

Na década de 1970, dois pesquisadores, George Land e Beth Jarman (apud PREDEBON, 2008), revelaram algo impressionante sobre o declínio da criatividade nos seres humanos adultos. A pesquisa consistiu em aplicar testes de criatividade em 1.600 crianças de três a cinco anos de idade. Estes testes nada mais eram que os mesmos testes utilizados pela Nasa para seleção de engenheiros e cientistas.

O resultado impressionou: 98% dessas 1.600 crianças foram consideradas altamente criativas. Cinco anos se passaram e essas mesmas crianças, agora com dez anos de idade, passaram pelos mesmos testes. Os resultados surpreenderam: apenas 30% dessas crianças foram consideradas altamente criativas, e quando completaram quinze anos, apenas 12% se mantiveram no ranking da criatividade.

Não satisfeitos, os pesquisadores, então, aplicaram os mesmos testes com 200.000 adultos maiores de vinte e cinco anos de idade e os resultados foram ainda mais impressionantes: apenas 2% destes adultos foram considerados altamente criativos.

![Gráfico da distribuição da criatividade entre diferentes faixas etárias.](image)

**Figura 2 – Quem são os mais criativos?**

Fonte: Elaborada pela autora, 2015.
A conclusão da pesquisa é que o ser humano aprende a ser “não criativo”. Eles concluem que:

O declínio da criatividade não é devido à idade, mas aos bloqueios mentais criados ao longo de nossa vida. A família, a escola e as empresas têm tido sucesso em inibir o pensamento criativo. Esta é a má notícia. A boa notícia é que as pesquisas e a prática mostram que este processo pode ser revertido; podemos recuperar boa parte de nossas habilidades criativas. Melhor ainda, nós podemos impedir este processo de robotização. O desenvolvimento da criatividade requer que abandonemos nossa zona de conforto e nos libertemos dos bloqueios que impedem o pleno uso de nossa capacidade mental. (PREDEBON, 2008)

Agora que você já sabe que todos somos seres criativos, é muito importante estimular a sua criatividade independentemente do contexto em que ela é requerida.

Para produzir um texto original e criativo, é preciso saber utilizar alguns recursos linguísticos disponíveis. Estes recursos nos possibilitam flexibilizar as regras, dando um “toque de cor” e originalidade ao texto, ajudando-nos também a dar emoções ou um toque poético ao que estamos escrevendo.

Um dos recursos mais conhecidos é, por exemplo, a linguagem metafórica, que é a linguagem de palavras de sentido figurado ou conotativo. Como vimos anteriormente, compreender este tipo de linguagem é condição imprescindível para a boa interpretação do texto e, consequentemente, é importante para quem deseja construir um texto com mais originalidade e mais expressividade.

Veja que quando se escreve uma expressão que se quer ressaltar, como o “pulo do gato” (que indica algo que otimiza algum processo qualquer), podemos colocar a expressão entre aspas. As aspas são um recurso interessante para quem precisa ou deseja utilizar a linguagem metafórica. As aspas nos indicam que a palavra está sendo usada ou em uma língua diferente da que está sendo produzido o texto, ou que contém um aspecto figurado (conotativo). Lembre-se: a maneira de se escrever é tão importante quanto o que vai se escrever, e os recursos são imprescindíveis para se dar um “tom” especial à escrita.

NÃO DEIXE DE LER...

Cartas a um jovem poeta, de Rainer Maria Rilke (LP&M, 2010), é um clássico que mostra a correspondência de Rilke com um admirador do seu trabalho, Franz Kappus. Você pode obter ótimas dicas de como escrever e ainda conhecer alguns temas filosóficos pertinentes.

3.3.2 Figuras de palavras ou pensamento

Vamos conhecer alguns dos recursos mais populares da linguagem figurada. Eles se dividem em três tipos principais: as figuras de palavra ou de pensamento, as figuras de construção ou de sintaxe e as figuras de som. Apontaremos os mais interessantes ao contexto textual acadêmico ou profissional.

As figuras de palavras ou de pensamento podem ser resumidas como sendo a substituição ou transferência de uma palavra por outra. Vejamos alguns exemplos de figuras de palavra.

Metáforas e analogias
As metáforas e analogias podem ser consideradas irmãs gêmeas, mas apresentam características diferentes, ainda que tênues. Se conhecermos o sentido etimológico da palavra “metáfora”, en-
tenderemos o porquê de ela ser a base de toda linguagem figurada. Entende-se, do grego, meta como “mudança” e fora como “condutor”, ou seja, uma metáfora é um condutor de mudanças no texto. Um metáfora muda o sentido literal da palavra para o sentido figurado.

Então, utilizar uma metáfora em um texto significa comunicar indiretamente um sentido e utilizar uma frase ou uma palavra para dar um outro significado e/ou para fazer comparações. Por exemplo: ele é mau como o diabo / ele é como o diabo.


Leia o seguinte exemplo: “Visto de perfil, o MacBook Air mede 0,4 centímetros na sua parte mais fina, tem 1,9 centímetros de largura com um ecrã LED de 13,3 polegadas e pesa 1,3 kg.” (apud GALLO, 2010, p. 122).


Esta simplicidade de discurso e sabedoria na utilização de sentido figurado fez de Jobs um dos melhores oradores de sua geração. No entanto, algumas metáforas já se tornaram clichês, ou seja, foram incorporados ao “patrimônio linguístico”. Por isso, tome cuidado para que seu texto não se torne enfadonho e genérico.

Os clichês são expressões geralmente formadas a partir da relação com certos objetos, animais, parte do corpo humano etc. Veja estes exemplos bem típicos: “berço da nação”, “maçãs do rosto”, “minha sogra é uma víbora”, “esperta como uma raposa” etc.

Por outro lado, as metáforas podem esclarecer o que nos é desconhecido, relacionando a palavra nova com algo que já supostamente conhecemos. Aí, temos a analogia, a irmã gêmea da metáfora.

Eis alguns exemplos de metáforas comuns em textos acadêmico-científicos:

“Há um “buraco” no argumento do autor citado.”

“A “árvore” da filosofia tem muitos ramos.”

“Decartes dizia que a mente humana é, em sua criação, um “papel em branco”.

Não Deixe de Ver...

Você sabia que o cinema faz uso constante de metáforas? O filme Perfume – a história de um assassino (2006), uma adaptação da obra literária homônima e de grande sucesso do escritor alemão Patrick Süskind, possui uma linguagem bastante poética e cheia de metáforas. Assista e veja se consegue identificá-las!
**Catacrese**
As chamadas catacreses servem para compensar a falta de uma palavra específica na língua. Por exemplo: “pé da mesa”, “nariz do avião”, “virar o copo de cabeça para baixo” etc. Não é muito usada em textos científicos ou na comunicação profissional.

**Antíteses**
Encontradas em texto poéticos, as metáforas antitéticas, ou antíteses, acontecem quando uma figura de linguagem se opõe à outra. Veja os exemplos:

O consumidor que compra mais artigos eletrônicos é o mais inadimplente.

O trabalhador que era quase escravo do seu fazer, hoje é rei e tem poder aquisitivo.

**Ironicia**
A ironicia trata de dar às palavras um significado diferente do original, sugerindo exatamente o oposto daquilo que se quer dizer. Vejamos um exemplo:

Diante do exposto estamos inteiramente “convencidos” pelo argumento apresentado pelo autor, que de forma pedante, apresenta suposições superficiais à sua teoria.

Usa-se, neste exemplo, entre aspas, a ironicia para ressaltar que os autores discordam parcialmente da superficialidade apresentada pelo autor citado.

**Eufemismo**
Trata-se da forma de atenuar o sentido literal e desagradável de uma palavra, o que não é muito comum nos textos profissionais ou acadêmicos. Por exemplo, lemos no seguinte texto de Chico Buarque: “Meninos ficando azuis e desencarnando lá no Brejo da Cruz.” (ANDRADE; HENRIQUES, 1994). As palavras “ficando azuis e desencarnando” amenizam ou suavizam o peso da palavra “morte”.

**Hipérbole**
O recurso da hipérbole é muito utilizado em textos poéticos. É quando se exagera na expressão de uma ideia (especialmente quando essa ideia é o amor). Novamente, um exemplo na poesia de Chico Buarque: “Passava um verão / A água e pão / Dava o meu quinhão pro meu grande amor.” (ANDRADE; HENRIQUES, 1994). Um pouco exagerado passar o verão só vivendo de água e pão por causa de um amor, não? Mas é justamente esta a sensação que o autor quis transmitir.

### 3.3.3 Figuras de construção ou sintaxe

As figuras de construção são aquelas que apresentam alguma modificação na estrutura da oração.

**Hipérbato**
Consiste no recurso de inversão da ordem natural das palavras. Por exemplo, o hino nacional brasileiro está coberto deste recurso: “Ouviram do Ipiranga às margens plácidas / De um povo heroico o brado retumbante”. Se ousássemos colocar as palavras na sua sequência natural, talvez o texto ficaria assim: “Ouviram o brado retumbante de um povo heroico nas margens placidas do Ipiranga.”.

Veja outro exemplo:

A compra de ações de risco, apenas hoje é mais estável.
Gradação

Trata-se da progressão das frases ou palavras de forma crescente ou descrescente, com o objetivo de se criar um “clímax” ou suspense no texto. Veja o exemplo:

As estratégias de Marketing podem ser incisivas, instigantes, arrebatadoras.

Pleonasmo

Do latim pleonasmusu, significa redundância, e em geral é evitado em textos científicos ou profissionais. Utiliza-se este recurso quando se quer enfatizar ou reforçar o significado de uma ideia. Veja um exemplo no poema de Manuel Bandeira (1970):

Quando hoje acordei, ainda fazia escuro

(Embora a manhã já estivesse avançada)

Chovia. Chovia uma triste chuva de resignação
Como contraste e consolo ao calor tempestuoso da noite.

3.3.4 Figuras de som

É um recurso que possibilita a repetição de letras com o objetivo de criar um efeito sonoro ou intensificar o ritmo da oração.

Onomatopeia

Consiste em representar, através da escrita, os sons produzidos pelos animais, objetos ou seres humanos.

NÓS QUEREMOS SABER!

Você usa com frequência todas estas figuras de linguagem em sua produção científico-acadêmica ou na sua rotina profissional? Em geral, dificilmente uma onomatopeia estará presente na redação de uma monografia. Em sua prática profissional, você não irá usar a catacrese, o pleonasmo ou a hipérbole. Terminantemente, muitas figuras não devem ser usadas em redações mais formais. É preciso usar o bom senso, mas é importante reconhecer estes recursos de linguagem, fazendo uso deles apenas nos momentos mais adequados.

3.3.5 Concordância verbal e nominal

Outro aspecto gramatical que causa muitas dúvidas é a concordância, seja ela verbal ou nominal. Contudo, você irá notar que este assunto é bem simples. No caso da concordância verbal, o verbo é flexionado para concordar com seu sujeito. O sujeito sendo simples, com ele concordará o verbo em número e pessoa.

Por exemplo:

Diante desta situação, vê-se a importância de projetos que não só expõem a tecnologia, mas que ensinem a extrair e gerar o conhecimento.

Projetos está na terceira pessoa do plural. Assim, o verbo expor e ensinar devem concordar em número.
NÓS QUEREMOS SABER!

Quando o sujeito é representado por expressões partitivas, como “a maioria de, a maior parte de, uma porção de”, como fica o verbo? Como podemos fazer a concordância? Neste caso, o verbo tanto pode concordar com o núcleo dessas expressões quanto com o substantivo que a segue, por exemplo: A maioria dos alunos resolveu ficar. / A maioria dos alunos resolveram ficar.

Já na concordância nominal, o substantivo funciona como núcleo de um termo da oração, e o adjetivo, como adjunto adnominal. Trata-se da relação entre um substantivo (ou pronome, ou numeral substantivo) e as palavras que a ele se ligam para caracterizá-lo (artigos, adjetivos, pronomes adjetivos, numerais adjetivos e particípios).

Vejamos um exemplo:

As comunidades do campo estão sendo esvaziadas e a evasão dos jovens para a área urbana é certa.

Neste exemplo, as comunidades (substantivo feminino/plural) concordam em gênero e número com o termo esvaziadas. O mesmo ocorre com o substantivo evasão (singular/ substantivo feminino), que concorda em gênero e número com o adjetivo certa.

3.3.6 Regência nominal e verbal

Você já deve saber que as palavras se relacionam entre si para que haja significação, isto é, as palavras são interdependentes. Se a relação for de complementação entre as palavras, dá-se o nome de regência. A palavra que depende é chamada de regida ou termo regido, e o termo a que se subordina, o regente. A regência é um dos casos da gramática que mais causa dúvidas entre as pessoas, sendo também de grande importância para a construção de textos.

Regência verbal

É quando o regente é um verbo. Na regência verbal, o foco está na relação que o verbo estabelece com os termos que o complementam (objeto direto e objeto indireto) ou o caracterizam (adjunto adverbial). Veja o exemplo:

Dos indivíduos entrevistados nesta pesquisa, 83% afirmam que obedecem à lei sobre o uso de cigarro em ambientes coletivos e fechados.

Obedecem é o termo regente de lei, o termo regido. Em alguns casos, o termo regente é ligado ao termo regido por um preposicion. Veja a seguir:
<table>
<thead>
<tr>
<th>Verbo quanto à predicação</th>
<th>Complemento</th>
<th>Pronome obliquo</th>
<th>Exemplos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Intransitivo</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Ela <strong>chegou</strong>.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Transitivo</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Direto (VTD)</td>
<td>Sem preposição</td>
<td>o, os, a, as</td>
<td>José <strong>comprou</strong> a casa.</td>
</tr>
<tr>
<td>Indireto (VTI)</td>
<td>Com preposição</td>
<td>lhe, lhes</td>
<td>Ele <strong>gosta</strong> de chocolate.</td>
</tr>
<tr>
<td>Direto e indireto (VTDI)</td>
<td>Um complemento com preposição e outro sem</td>
<td>o, os, a, as, lhe, lhes</td>
<td>O hospital <strong>deu</strong> senhas aos pacientes.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>De ligação</strong></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td>Juca é bom estudante</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Quadro 1 – Casos de regência verbal.  

É importante dizer que alguns verbos apresentam mais de uma regência, dentre eles: aspirar, assistir, custar, esquecer, implicar, lembrar, informar, pagar, perdoar, proceder, querer, visar etc.

⚠️ **NÓS QUEREMOS SABER!**

Quando há dúvidas de regência ou concordância o que você faz? Ter um dicionário por perto é sempre muito útil. Os dicionários mais completos informam quando o termo possui regência, por exemplo, na sua descrição, indicando a preposição ou os complementos mais adequados.

**Regência nominal**

A regência nominal refere-se à relação entre um substantivo, adjetivo ou advérbio e o seu complemento nominal, respectivamente. Vejamos um exemplo:

A pesquisa se focou em entrevistar a comunidade citada, **alheia ao** debate sobre o projeto de segurança pública para a região.

Há uma preposição (a/ao) ligando o termo regido (que é um substantivo — debate) ao seu complemento — a comunidade pesquisada está “alheia à/ao” alguma coisa ou a alguém, necessariamente.

Outro exemplo:

A alfabetização digital como direito democrático de **acesso** às informações ainda é projeto não concretizado na maioria das escolas do campo, principalmente as de difícil **acesso**.

O termo **acesso** sempre refere-se a algo/algum. Então, neste caso, há regência para com a palavra “informações”.
Veja na tabela alguns casos de regência nominal:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Afável com, para com</th>
<th>Furioso com, de</th>
<th>Necessário a</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Alheio a</td>
<td>Impaciência com</td>
<td>Nocivo a</td>
</tr>
<tr>
<td>Amoroso com, para com</td>
<td>Impróprio para</td>
<td>Obediente a</td>
</tr>
<tr>
<td>Ansioso de, por</td>
<td>Inacessível para, a</td>
<td>Parecido a, com</td>
</tr>
<tr>
<td>Cheiro de, a</td>
<td>Intolerante com, para com</td>
<td>Possível de</td>
</tr>
<tr>
<td>Curioso de, por</td>
<td>Indigno de</td>
<td>Próximo a, de</td>
</tr>
<tr>
<td>Curioso de, por</td>
<td>Insensível a</td>
<td>Próximo a, de</td>
</tr>
<tr>
<td>Devoto a, de</td>
<td>Maior a</td>
<td>Situado a, em, entre</td>
</tr>
<tr>
<td>Devoto a, para com, por</td>
<td>Mau com, para com</td>
<td>Sítio em</td>
</tr>
<tr>
<td>Forte de, em</td>
<td>Menor de</td>
<td>Suspeito a</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Quadro 2 – Casos de regência nominal e suas preposições.

NÃO DEIXE DE LER...

Além de um bom dicionário, indicamos a consulta de uma gramática da Língua Portuguesa, que poderá lhe ajudar em outros casos gramaticais para a boa produção do seu texto. Indicamos a *Moderna Gramática Portuguesa* (editora Nova Fronteira, 2009) de Evanildo Bechara, por ser completa e muito organigizada.

### 3.4 Técnicas de Redação

Você verá agora algumas técnicas de redação assertiva, características da redação técnicocientífica, literária e profissional e seu uso em multimeios.

#### 3.4.1 Como escrever um texto dissertativo-argumentativo

Como enfatizamos anteriormente, o texto dissertativo-argumentativo é o tipo de texto mais exigido no mundo acadêmico, pois ao redigi-lo, o aluno mostra se é capaz de defender suas ideias de forma lógica e convincente.

A construção deste tipo de texto começa com a existência de um tema. Sem um tema, não existe sobre o que dissertar. Assim, você deve, não somente estar ciente da problemática, mas também ter conhecimento sobre o assunto acerca do qual irá escrever, sendo que estes podem apresentar aspectos políticos, sociais, filosóficos, científicos ou culturais. Veja que escrever não é uma tarefa fácil, e que ela depende principalmente da sua habilidade de leitura.

Imagine que você tenha que dissertar sobre o tema: o uso de drogas na adolescência (um tema de cunho social). Lembre-se: não se pode escrever sobre aquilo que não se sabe e sobre o que não se lê. A primeira pergunta a se fazer é: o que sei sobre este tema? O que já li a respeito? Colete todas as informações possíveis.

Nos trabalhos acadêmicos de conclusão de curso (TCC), é necessário que o tema seja bastante específico. Quanto mais específico seu tema, mais fácil será a construção de ideias a respeito dele. Utilizando o mesmo exemplo, o uso de drogas na adolescência, poderíamos fazer um recorte ainda melhor: o uso de drogas na adolescência na cidade de Palmas (TO).
Um tema global, como o próprio nome já diz, trata de algo muito abrangente e, quanto mais abrangente, mais fácil é perder o foco. Um exemplo de tema global seria: a “violência”. Um exemplo de tema específico seria: a violência contra a mulher e a Lei Maria da Penha.

**NÓS QUEREMOS SABER!**

Você já ouviu falar de fuga parcial do tema? É muito comum em textos dissertativos acadêmicos o aluno acabar caindo nesta armadilha, ou seja, o indivíduo acaba não escrevendo exatamente sobre o tema específico, mas “foge” para o tema global, ao qual ele se relaciona. Isso acontece por vários motivos, entre eles, pouca leitura sobre o assunto ou mudança de direcionamento da pesquisa científica. Esteja atento!

### 3.4.2 Técnica da geração de ideias para a dissertação do tema

Como você já sabe, os mapas mentais nos ajudam a organizar nossas ideias, pois sua técnica se baseia em como o cérebro trabalha naturalmente, através de associação e imaginação.

O sistema de “enganchar” uma ideia na outra e organizá-las em prateleiras coloridas, além de ajudar na concentração, memorização e capacidade de abstração, também estimula a criação de várias ideias para a construção de um texto focado no tema principal.

Outra ferramenta bastante conhecida para a geração de ideias é a técnica da pergunta-estímulo, que consiste em responder às perguntas subsequentes que servem de estímulo para gerar novas perguntas e consequentemente novas ideias.


Por exemplo:

- **Por que** ser a favor da redução da maioridade penal?
- **Por que** ser contra a redução da maioridade penal?
- **O que** a sociedade ganha / perde com a redução da maioridade penal?
- **Quais** são as vantagens / desvantagens da redução da maioridade penal?
- **A partir de quando** passaria a vigorar esta nova lei? Para quem? Sob quais condições?
- **O que** contemplaria esta nova lei?

Perceba que estas perguntas dão insumos mais do que suficientes para se começar a escrever sobre o tema em questão.

### 3.4.3 A elaboração da tese

Agora que você possui condições suficientes para o desenvolvimento do tema, é hora de elaborar a tese. Mas afinal, o que é tese? A tese é o olhar do autor sobre o tema em questão. Escrever sobre uma tese é afirmar uma ideia própria, expondo seus pensamentos em forma de argumentos persuasivos.
A tese de um TCC gira em torno da capacidade do aluno de responder a uma **problemática**, ou seja, responder a uma pergunta sobre o tema em questão. A problemática é o investigador de um tema. Assim, escrever sobre sua tese implica em colocar no papel suas crenças e argumentos sobre o tema principal.

Vamos supor novamente o exemplo do tema específico: redução da maioridade penal. A dica aqui consiste em você se imaginar em um fórum de debates em que há pessoas que são contra a redução da maioridade penal, e há outras que são a favor da redução. Pergunte-se, então: eu sou contra ou a favor?

Durante o desenvolvimento da tese, é necessário definir o posicionamento, por parte do autor, em relação ao tema. Se o autor fica “em cima do muro”, ele acaba apenas escrevendo em forma de texto **dissertativo-expositivo** e, como já explicamos, neste tipo de texto, a intenção do autor é de apenas expor, transcender sobre um tema, sem necessariamente expor a sua opinião.

Veja abaixo um mapa mental feito a partir de um assunto específico com o objetivo de se obter um posicionamento sobre o tema.

![Mapa mental sobre a tese de um TCC](image.png)

**Figura 3 – Mapas Mentais na elaboração da tese.**
**Fonte:** Elaborada pela autora, 2015.

No texto dissertativo-argumentativo, é necessário que se assuma uma posição, sem se referir a ela na primeira pessoa: “eu acho que”, “eu acredito que”. Uma vez definida a sua posição, a segunda pergunta a ser feita é: “Por que eu sou a favor?” ou “Por que eu sou contra?”. Respondendo a estas perguntas, você terá um conjunto de ideias mais claro para começar a organizar os seus argumentos.
3.4.4 Organização de ideias para defesa da tese

Agora que você está certo sobre qual caminho tomar na escrita de sua tese, e já levantou várias ideias através das técnicas sugeridas, vamos juntar tudo, selecionar e organizar as ideias.

Visto que temos trabalhado com o exemplo do tema “a redução da maioridade penal”, listemos as ideias principais, levando em conta que somos contra a redução, por exemplo.

- A redução não resolve problemas ainda maiores, como a pobreza, o uso de drogas, as falhas no sistema educacional e as leis retrógradas, por exemplo.
- O país tem um sistema prisional falido e o detento sai de lá pior do que quando entrou, pois não existe programa de reabilitação.
- Há desvantagens processuais e burocráticos envolvidas na redução da maioridade penal, como...
- A sociedade perde com a redução da maioridade penal, pois...

Agora, pergunte-se: partindo do princípio de que você elegeu ser contra a redução da maioridade penal, com qual das ideias acima relacionadas você mais compactua? O que tornaria viável, na sua opinião, a redução da maioridade penal? A sua resposta será a sua tese, ou seja, é por aí que você deve começar a escrever sua argumentação.

A título de exemplificação, suponha que o item com o qual mais você compactua (lembre-se de que, por exemplo, escolheu ser contra) é de que não existe um programa social sério de reabilitação. Assim, o indivíduo sairá mais marginalizado do que quando entrou no sistema prisional, trazendo uma desvantagem ainda maior para a sociedade, pois entraremos em um círculo vicioso.

Como podem perceber, há um tema pronto para se dissertar o respeito: “o sistema prisional brasileiro, a questão da redução da maioridade penal e as suas consequências desastrosas para a sociedade”. Agora preciso defender o tema com argumentos consistentes e coerentes. Como fazê-lo?

3.4.5 A estrutura de um argumento

Um argumento pode ser composto por uma estrutura de três partes: duas premissas, que estão interligadas (e se complementam) e uma conclusão. Vejamos um exemplo simples dessa estrutura.

Quadro 3 – Estrutura de um argumento.

"Cresce o número de casos de dengue."
PREMISSA 1

"Só em PE o aumento é de 424% em relação ao ano anterior."
PREMISSA 2

"Os hospitais passam por uma superlotação como jamais vista antes na história."
CONCLUSÃO

Uma evidência.
Um fato.
Um dado óbvio que ninguém pode negar.

Uma segunda evidência interligada à primeira evidência.
Um complemento ou justificativa da primeira

Um julgamento.
Uma crença.
Uma suposição.
Uma opinião.
Perceba que o seu argumento deve conter estes três elementos, mas não necessariamente nesta ordem. Você é livre para começar a escrever por onde quiser, basta ter em mente o que não pode faltar na sua argumentação. A primeira premissa trata de uma evidência, ou algo que todo mundo sabe e não se precisa nem comprovar; a segunda complementa ou justifica a sua evidência (neste caso, você pode inclusive utilizar o argumento de alguma autoridade no assunto); e finalmente, uma conclusão apresenta a sua opinião quando se somam as duas premissas.

3.4.6 Como elaborar uma conclusão para o seu texto

Finalmente, a melhor maneira de concluir um texto dissertativo-argumentativo é com uma proposta de intervenção. Uma proposta de intervenção responde às seguintes perguntas: o que você pode propor para amenizar este problema? O que você faria se fosse uma autoridade competente no assunto? Como você interviria no problema? O que você pode argumentar na conclusão que demonstra que você é um cidadão consciente? Trata-se da solução apresentada para a questão.
• Neste capítulo, observamos os três principais tipos de textos: narrativos, descritivos e argumentativos, suas respectivas conceituações e principais características.

• Falamos das regras da língua portuguesa, que existem para que as pessoas possam se entender da melhor maneira possível. Mesmo conhecendo e sabendo aplicar as regras da língua, precisamos saber escrever com criatividade, caso contrário, nosso texto se tornará monótono.

• Você compreendeu os principais recursos que podem ajudar a criar um texto: as figuras de palavras, de construção e as figuras de som.

• Observou que para fazer sentido, o texto possui sentenças que devem ser coesas, seja por concordância ou regência.

• E finalmente, conhecemos algumas técnicas para produzir textos acadêmicos melhores, especialmente os textos dissertativo-argumentativos, que podem ser usadas também nas suas apresentações como profissional.


Técnicas de comunicação oral para o meio acadêmico e profissional

Introdução

Trataremos agora de técnicas de comunicação que poderão ser usadas tanto no meio acadêmico quanto no meio profissional. Vamos identificar os fundamentos e modos da comunicação oral e sua organização, considerando oralidade, clareza, concisão, coerência e asseio na apresentação. Em seguida, descreveremos como ocorre a comunicação em grupo, enfatizando a sua importância no trabalho coletivo e a divisão de tarefas ou instruções.

Adiante, compreenderemos o papel da comunicação oral em diferentes contextos sociais, analisando a sua importância nas relações comerciais, na transmissão de conhecimentos, etc. E, para finalizar, vamos abordar as diferentes estratégias de comunicação oral em distintos contextos, apontando boas práticas para uma apresentação eficiente – na criação, no planejamento e na organização de discursos, palestras, reuniões, exposições, seminários, conversas, etc.

Bom estudo!

4.1 Fundamentos da comunicação oral

Você sabe se comunicar bem oralmente? Sabe como tirar o melhor proveito dos recursos expressivos? Neste tópico, vamos compreender melhor os fundamentos da comunicação oral e os modos como ela se realiza. Veremos quais práticas assertivas contribuem para ter clareza, coerência, concisão e asseio na hora de apresentar-se no meio acadêmico e profissional.

4.1.1 Comunicação oral efetiva

Muitas vezes, a comunicação começa de modo internalizado – quando pensamos antes de falar, quando fazemos julgamentos internos sobre o que deve ou não ser dito. A capacidade de reflexão é constantemente cobrada no meio acadêmico e profissional. A qualidade dessa reflexão, que travamos dentro nós, chamada de comunicação interna ou comunicação privada, é que dará o “tom” de como será a qualidade de nossa comunicação com o mundo externo (ou comunicação pública). Vamos compreender agora como isso funciona.

Tracemos duas colunas imaginárias referentes à nossa comunicação: uma coluna à esquerda e uma coluna à direita. Na coluna da esquerda, fica toda a conversação interior (aquilo que pensamos, mas não falamos) e, na coluna da direita, a nossa conversação pública (transcrição literal do que dizemos).
Para Kofman (2002), compreender essas duas colunas permite investigar o porquê de às vezes decidirmos não dizer algumas coisas que pensamos e sentimos.

Existem pessoas que acreditam ser muito ‘honestas’, sinceras e falam tudo o que pensam, portanto, acham que não têm coluna da esquerda. Dizer ao outro, por exemplo, ‘vá para o inferno’ pode ser uma expressão autêntica dos sentimentos; mas raramente essa explosão terá consequências positivas para a tarefa e para a relação interpessoal. ‘Vomitar’ a coluna esquerda pode fazer a pessoa se sentir melhor, talvez até lhe permitir acreditar que é ‘honesto’. Mas essa honestidade dessa forma é lamentável. Tal honestidade ‘expressada de forma literal’ é totalmente impródutiva e antissocial: dificulta a resolução dos problemas, destrói as relações humanas e contradiz nosso princípio acerca do respeito que nos merece o outro. É por essa razão que tanta gente conserva escondida a sua coluna esquerda. (KOFMAN, 2002, p. 31)

Mas “engolir sapos”, como diz a expressão popular, também não nos traz resultados muito produtivos. Ficar em silêncio não significa trazer soluções. O que fazer então? Como podemos nos comunicar sem prejudicar a reputação? Os teóricos sobre práticas comunicativas para a linguagem oral em geral indicam o caminho do meio: no contexto profissional e acadêmico, espera-se dos interlocutores clareza, bom senso, dinamismo no uso dos recursos expressivos (inclusive quanto ao gestual), preparo prévio (para dizer com propriedade) e outras competências que veremos a seguir.

Em nosso dia a dia, adotamos estilos diferentes para nos comunicar. Veja se você reconhece as seguintes situações:

**Situação 1** – Você possui muitas tarefas a cumprir em sua jornada de trabalho. O líder de sua equipe solicita um relatório para ser entregue no mesmo expediente. Por mais que você não tenha tempo para executá-lo, você aceita a tarefa.

**Situação 2** – Seu chefe lhe pede para que você trabalhe no final de semana. Você nem se irritaria muito se não fosse pela segunda vez consecutiva que você perde o dia de descanso para passar com a sua família. Para não contrariá-lo, você diz que vai fazer a hora extra, mas, ao virar as costas, sai reclamando com os colegas.

**Situação 3** – Você está preparando uma apresentação importante – a sua tese de conclusão de curso. Por infortúnio, o computador estraga e tudo o que você havia preparado se perde, sem solução. Você esbraveja sozinho e fala coisas que muitas pessoas diriam ser sem sentido, mas você nada pode fazer. Então, xinga a pessoa que está ao seu lado, seja quem for.

Você conseguiu se identificar em alguma dessas situações? Note que a comunicação perpassa pelas relações interpessoais e o modo como nos dispomos no mundo. Para ter com bom preparo comunicativo, ainda mais na linguagem oral em determinados contextos, é importante ter essa consciência. Logo, a qualidade do modo de comunicar deve ser coerente com as boas práticas dessas relações.

São quatro os estilos conhecidos de comportamentos na comunicação: estilo passivo; estilo agressivo; estilo manipulador (ou passivo-agressivo); e estilo assertivo. Vamos falar sobre cada um desses estilos.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Conversação interior</th>
<th>Conversação pública</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>O que penso, mas não falo.</td>
<td>O que filtro e literalmente falo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Quadro 1 – Conversação interior e pública.
Estilo passivo
Este estilo é o oposto do comportamento agressivo. O comportamento passivo é representado por algumas características típicas em pessoas timidas, com pouca autoconfiança, com receio ou falta de habilidade de se expor ou de falar em público. A pessoa de comportamento passivo apresenta dificuldades em se expressar, expor suas opiniões, direitos e sentimentos. Ela é também fortemente influenciada pelas outras pessoas e acaba abrindo mão do que é bom para si em função dos desejos alheios (como na situação 1).

Estilo agressivo
A priori, o estilo agressivo pode aparentar ser um estilo “sincero”, ou seja, aquele que diz a verdade nua e crua, como tem de ser dita. Mas vimos que dizer tudo que nos vem à mente ou ser absolutamente sincero pode resultar em incomprensoes e desentendimentos.

No comportamento agressivo, o indivíduo tem pouco ou nenhum interesse na opinião dos outros (e pelo feedback – termo emprestado da cibernética que diz respeito aos mecanismos de ajustes da fonte às expectativas do destinatário – dessa comunicação), fazendo valer a sua opinião muitas vezes no berro, e expõe a sua verdade como sendo a verdade.

As pessoas que predominantemente possuem o comportamento comunicativo agressivo “explo-dem” facilmente (como na situação 3), têm opiniões fortes e não têm medo de expressá-las, ainda que o assunto não seja dirigido a elas. Estas ainda têm um tom de voz e olhar intimidantes.

Estilo manipulador passivo-agressivo
Se tomarmos como exemplo a situação 2 descrita anteriormente, a reação de aceitar fazer hora extra e reclamar pelas costas é um exemplo de comportamento passivo-agressivo. A pessoa diz ou fala a verdade, só que para a pessoa errada. Reclama, reclama, mas nunca faz nada para amenizar o problema e a culpa é sempre do outro. No mundo profissional, esse comportamento pode ser contraproducente.

![Figura 1 – Os 4 estilos de comportamento na comunicação.](Fonte: Fachada, 1998)
Mas como chegar a um consenso quanto ao melhor modo de se expressar pela comunicação oral e interpessoal? Fachada (1998) sugere o estilo assertivo como boa prática de comunicação oral interpessoal no ambiente profissional ou acadêmico.

**Estilo assertivo**

Quando conseguimos expressar as nossas opiniões, pensamentos e sentimentos sem agredir o outro, de forma firme e tranquila, estamos colocando em prática a assertividade. No mundo do trabalho, é esperado que você, na grande maioria das vezes, coloque em prática o comportamento assertivo, que diz respeito também à clareza, à concisão, à coerência e ao asseio na sua apresentação ou no relacionamento com as demais pessoas.

A pessoa de comportamento assertivo tem respeito pelas suas próprias ideias e sentimentos, tem autoconfiança, não sente medo de discordar, de dizer “não” nem de perguntar o porquê. Busca sempre os melhores meios do discurso oral, fazendo uso de um vocabulário contextualizado e adequado aos seus interlocutores. O comportamento comunicativo assertivo está relacionado também com como a própria pessoa se sente ao se expressar, evitando o estresse, os ruidos comunicativos e outros problemas.

**NÃO DEIXE DE LER...**


Podemos praticar a assertividade? De que forma? Bower (FACHADA, 1998) desenvolveu uma técnica denominada de DEEC. O objetivo da técnica DEEC é exercitar a habilidade de nos comunicar de forma mais assertiva, ou seja, de expressar nossa opinião fazendo bom uso da linguagem oral e de seus recursos. Essa técnica refere-se a um acrônimo de palavras que indicam na sequência: DESCREVER, EXPRESSAR, ESPECIFICAR e CONSEQUÊNCIAS.

| D | DESCREVER | Descreva de forma clara e objetiva o fato ocorrido. |
| E | EXPRESSAR | Expresse como você se sente e/ou os impactos que a situação lhe gerou. |
| E | ESPECIFICAR | Seja específico. Diga ao outro como você gostaria que fosse da próxima vez. |
| C | CONSEQUÊNCIAS | Fale das consequências positivas sobre a mudança de comportamento do outro. Quais são os ganhos com a mudança de atitude? |

**Quadro 2 – Detalhes da técnica DEEC.**

Vejamos como a técnica funciona. Para tanto, vamos colocar uma situação hipotética (situação de número 2 mencionada anteriormente).

Antes, um lembrete que já dissemos no início: há inúmeras variáveis na comunicação. Não podemos prever a reação do outro mediante nossas considerações. A técnica poderá ser interessante no contexto profissional ou acadêmico, mas não significa que você conseguirá acertar sempre.

| D | DESCREVER | Descreva de forma clara e objetiva o fato ocorrido. |
|   |           | Fale que esta situação já ocorreu na semana anterior e que isso lhe privou de outros compromissos. |
| E | EXPRESSAR | Expresse como você se sente e/ou os impactos que a situação lhe gerou. |
|   |           | Expresse-se de modo a fazer o chefe entender que isso lhe deixa frustrado e que o seu tempo de descanso é muito importante para você. |
| E | ESPECIFICAR | Seja específico. Diga ao outro como você gostaria que fosse da próxima vez. |
|   |           | Diga que poderá atendê-lo, mas gostaria que da próxima vez fosse avisado com antecedência ou que privilegiasse outro colaborador. |
| C | CONSEQUÊNCIAS | Fale das consequências positivas sobre a mudança de comportamento do outro. Quais são os ganhos com a mudança de atitude? |
|   |           | O seu período de descanso é muito produtivo para que possa desempenhar um trabalho adequado. |

Quadro 3 – Exemplo da técnica DEEC.

‡ NÓS QUEREMOS SABER!
Você compreendeu o que é assertividade? Pratique sua assertividade, considerando uma situação em que você necessita corrigir ou não quer que ela aconteça novamente. Identifique com quem precisa conversar a respeito desse assunto e coloque em prática seu novo modelo de comportamento na comunicação.

4.1.2 Comunicação oral efetiva
Saber se comunicar oralmente de modo adequado é tão importante quanto saber escrever bem, ainda mais no meio profissional e acadêmico. Você pôde observar que ter consciência do que fala e de como fala e ao alinhar o seu comportamento de modo mais assertivo com as suas intenções e com o contexto lhe dá controle sobre o que quer expressar e direcionamento para alcançar as respostas mais adequadas do meio em que se comunica. Ao falar, necessitamos saber como pronunciar e escolher as palavras, como gesticular, como interpretar as mensagens que recebemos dos que nos ouvem e como modificar as nossas no decorrer do discurso (BERLO, 2003).

Você compreendeu também que o modo como nos comunicamos expressa quem somos, mas que, em grande parte das vezes, passamos uma ideia errada pelo fato de agirmos de maneira
que não traduz de fato as nossas intenções. Mas você viu também que é possível tomar consciência de nosso comportamento e manter um padrão assertivo de comunicação oral.

A comunicação oral, assim como a escrita, ocorre também pela relação entre agente emissor (enunciador) e agente receptor (co-enunciador), em um contexto e um meio específico, pela mensagem que é integrada por códigos comuns aos interlocutores. Na comunicação oral, a mensagem pode ser mais interativa, com a possibilidade de um feedback mais rápido, uma passagem imediata do agente receptor a agente emissor e vice-versa, permitindo a utilização de comunicação não verbal. Há ainda a possibilidade de recursos não existentes na comunicação escrita, como as expressões faciais e corporais, os gestos, a mímica, a entonação na voz, etc. Contudo, e para que esses recursos sejam utilizados de modo vantajoso, é necessário o conhecimento do assunto que se quer falar, da clareza, do ritmo, do uso adequado da voz agradável e da boa dicção, da linguagem adaptada aos interlocutores e ao meio e da disponibilidade de ouvir.

Entre as principais desvantagens da comunicação oral destaca-se o fato de ser efêmera, não permitindo qualquer registro automático e, consequentemente, não se adequando a mensagens longas para que haja a análise cuidada por parte do co-enunciador.

4.1.3 Aspectos da comunicação oral

Há alguns aspectos importantes a serem considerados pelo profissional ou acadêmico para estabelecer uma boa comunicação oral.

**Clareza** – Clareza tem a ver com objetividade. Trata-se de se expressar por meio da comunicação oral com um bom direcionamento do que é dito, com um vocabulário adequado aos interlocutores, evitando expressões, assuntos ou palavras irrelevantes.

**Coerência** – O que é dito precisa ser coerente – as partes pelo todo. Trata-se da relação lógica entre ideias, situações ou acontecimentos, buscando adequação nos recursos formais da língua, como os aspectos gramaticais ou lexicais, e no conhecimento a ser transmitido.

**Coesão** – Refere-se às articulações gramaticais existentes entre as palavras, as orações e frases para garantir que a informação seja transmitida de modo adequado.

**Entonação** – É preciso saber usar a voz conforme o contexto. Nem sempre é fácil para a pessoa perceber que está falando alto demais ou baixo demais. Uma dica importante é verificar a entonação de voz do seu interlocutor, quando isso é possível.

**Ritmo** – Falar com pausas esporádicas, colocar entusiasmo ao que é enunciado, conectar os temas de modo agradável aos interlocutores – tudo isso se refere ao ritmo. Para usar como parâmetro, compreenda o seu discurso oral com pausas como se fosse iniciar um novo parágrafo ao escrever. O texto escrito tem um ritmo e a linguagem oral também, evidenciando inclusive uma gradação.

**Movimento** – O movimento corporal pode apoiar aquilo que está sendo dito. Ter movimentos suaves, conforme o que é dito, envolvendo a atenção visual do interlocutor é uma forma de captar a sua atenção.

**Contato visual e expressões faciais** – Para muitas pessoas, o contato visual é imprescindível. Transmite clareza e a sensação de veracidade. Além disso, estreita distâncias entre os interlocutores. As expressões faciais devem ser um recurso para o discurso oral, evitando-se traços expressivos desnecessários.

**Atitudes** – Sobre as atitudes, repare o seu comportamento na relação com os seus interlocutores. Uma atitude positiva tem mais chances de feedbacks mais assertivos. Uma atitude agressiva, como já vimos, pode passar a impressão errada sobre quem somos ou a que queremos.
4.2 Aspectos da comunicação em grupo

Em toda a sua vida acadêmica e profissional, você verá situações em que deverá aplicar a sua comunicação para muitos interlocutores ao mesmo tempo. Em outras situações, terá que desenvolver estratégias para adaptar o seu discurso oral para co-enunciadores de diferentes perfis. Muitas vezes, a comunicação oral precisa estar integrada a demandas pontuais, como importância no trabalho coletivo e a divisão de tarefas ou instruções. É o que veremos neste tópico!

4.2.1 Saber se comunicar entre um grupo de pessoas

Quando o assunto é comunicação, a primeira coisa em que se pensa é na habilidade de saber “falar”. Mas comunicação não trata só do ato de abrir a boca e pronunciar bem as palavras ou gesticular. O que pouca gente sabe é que comunicação é também uma habilidade de saber ouvir.

Saber ouvir é um dos aspectos mais importantes da comunicação em grupo. Como você já sabe, há cinco habilidades da inteligência emocional: a quarta habilidade é a empatia e a quinta é a competência social. Dentro dessas duas habilidades, está invariavelmente a capacidade de ouvir ativamente. Afinal, como conseguimos ser empáticos se não soubermos ouvir a outra parte?

Em negociações, por exemplo, a primeira coisa a ser feita é identificar as necessidades ou os interesses da outra parte. Você precisará fazer as perguntas necessárias, ser paciente e ouvir atentamente as respostas para que de alguma forma você compreenda: de que meu cliente precisa? Quais são seus interesses?

Aquele que ouve o tempo todo não é bom comunicador, assim como aquele que fala o tempo todo também não o é. Bom comunicador é aquele que fala e ouve na exata proporção de entender e se fazer entender. O negociador precisa ser um bom ouvinte, mas também deve saber verbalizar as suas ideias por meio de argumentos convincentes. (ERVILHA, 2008, p. 56)

Escutar atentamente tem duas vantagens principais: a primeira é que, além de conhecer os interesses reais da outra pessoa, permite propor soluções relevantes para o interesse de ambas as partes; a segunda é que, quando a outra parte sente que foi ouvida e compreendida, estará imediatamente pronta para nos ouvir também.
Relacionamos, a seguir, algumas dicas valiosas para você escutar melhor e se sair bem nos relacionamentos afetivos, sociais e profissionais, principalmente em suas negociações e na relação com pessoas de um grupo – seja de trabalho ou de estudo.

**Concentração** – Pare tudo o que estiver fazendo para ouvir a outra parte. Silencie toda conversação interna dentro de você. Somente ouvindo você conseguirá reconhecer os interesses do outro.

**Controle-se, nada de interrupções** – Quando você interrompe a outra parte, ou não permite que ele chegue às suas conclusões, você demonstra que aquilo que você tem a dizer é mais importante do que aquilo que você tem para ouvir.

**Ouça com os olhos e você falará com o coração** – As palavras representam apenas 7% da importância na comunicação verbal contra 55% da linguagem corporal. Portanto, as pessoas que estão atentas à linguagem corporal de seu interlocutor têm muito mais chance de dizer aquilo que realmente precisa ser dito.

**Use a técnica backtracking** – Trata-se de uma maneira simples de identificar se você realmente entendeu o que o outro está dizendo e mostra, sobretudo, bastante empatia pela pessoa. Ela funciona desta forma: ao final de algumas conclusões do seu interlocutor, repita com suas próprias palavras aquilo que ele acabou de dizer.

Exemplo: “Entendo, o que você acaba de me dizer é que não conseguirá me apresentar os relatórios no prazo porque duas pessoas da área acabam de ser demitidas. Posso imaginar seu desespero. Como nossa área pode ajudá-lo até a contratação do novo pessoal?”

A técnica backtracking nos ajuda a compreender melhor o outro e nos dá mais segurança sobre a nossa interpretação. Se por acaso você repetir algo que o seu interlocutor não quis dizer, este, por sua vez, poderá lhe sinalizar: “Não foi isso que eu quis dizer, deixe-me explicar novamente”.

**Faça perguntas** – As perguntas são o caminho mais rápido para encontrar o norte nas suas conversas. Além do mais, quando você participa com perguntas no diálogo, atesta que toda sua atenção está focada no assunto que está em pauta. Se você não pergunta, não há respostas. Se não há respostas, não há o que ser ouvido. Se não há o que ser ouvido, não há como compreender do que a outra parte necessita.

### 4.2.2 Equipe e divisão de tarefas

Saber ouvir é uma competência muito esperada pelo mercado de trabalho. É parte fundamental da comunicação oral. Quando falamos em comunicação em equipe e em divisão de tarefas, isso implica transmitir a mensagem de modo que não haja ruídos e problemas oriundos desse processo. Por isso, diz-se que a comunicação ainda é um obstáculo nas empresas brasileiras, e todos os anos verdadeiras fortunas são gastas em treinamentos nesse segmento.

**NÓS QUEREMOS SABER!**

Você conhece aquela brincadeira do telefone sem fio? Quando crianças, essa brincadeira era comum, sendo que, muitas vezes, a mensagem inicial não chegava à última pessoa da sequência, ou até chegava, mas de modo distorcido. O mesmo ocorre no meio profissional – e com muita frequência. Para que isso não ocorra, mesmo que você tenha uma escuta ativa e saiba lidar com os recursos comunicativos da linguagem oral, é preciso estimular aquelas pessoas com que você lida diariamente a se comunicar bem.
Os ruídos, os rumores e as fofocas que transitam pelos corredores da organização, além da má interpretação das falas, instruções ou qualquer discurso de ordem oral, é um desafio para o ambiente profissional em amplo aspecto. É preciso trabalhar o fluxo de informações no ambiente de trabalho constantemente. Veja algumas boas práticas de comunicação oral para a medição de pessoas, divisão de tarefas e relacionamento em grupo no meio profissional.

Figura 2 – Exponha e dê espaço para que os seus interlocutores falem.
Fonte: Shutterstock, 2015.

• No meio corporativo, a comunicação interna (principalmente a comunicação oral) possui um aliado: a liderança. O gestor é um disseminador das informações oficiais da empresa e um mediador de pessoas e processos de trabalho. Contudo, a liderança não é um aspecto exclusivamente do gestor: a competência de liderar pode estar associada a qualquer pessoa de qualquer nível hierárquico, cabendo a todos primar pelas melhores condições de comunicação.

• Quanto à divisão de tarefas no mundo profissional, para que a equipe mantenha-se informada sobre o que envolve assuntos relacionados à empresa e às suas atividades laborais, é importante ter momentos exclusivos em que a comunicação oral seja destaque. Não é à toa que as empresas fazem reuniões esporádicas.

• Ao estabelecer um contato com um grupo de pessoas – seja em uma pesquisa acadêmica, em uma apresentação de banca ou para os seus colegas, ou ainda em uma apresentação no ambiente de trabalho, prepare uma pauta para não se esquecer de abordar os assuntos mais importantes.

• Não espere para conversar oralmente. Sempre que tiver algo a ser definido de modo pessoal, faça o quanto antes. A comunicação oral muitas vezes está envolta em uma urgência, já que os interlocutores precisam estar presentes para que ela ocorra – e nem sempre isso é possível no mundo profissional.

• A comunicação oral pede um fluxo de informações. Dessa forma, exponha o que necessita expor e dê espaço para que os seus interlocutores falem. Lembre-se de que comunicação refere-se sempre a uma relação entre emissor e receptor, e o feedback é uma parte importante.
• Nem sempre as pessoas estão preparadas para receber uma informação. Como você pode compreender, algumas pessoas não têm consciência de seus comportamentos em relação à comunicação com os outros. Mantenha-se aberto às informações aos membros do grupo.

• Os canais de comunicação formais, como impressos, e-mail, memorandos, relatórios, etc., por exemplo, são suportes importantes para a comunicação oral.

NÃO DEIXE DE VER...

Os filmes do cinema mudo são interessantes para se compreender melhor a expressão corporal e facial na hora de se relacionar com outras pessoas. Assistia ao filme O garoto (1921), com Charles Chaplin, e veja como usar os movimentos e as expressões do rosto na comunicação – tanto oral quanto visual.

4.3 Comunicação oral em diferentes contextos do trabalho e do mundo acadêmico

A comunicação oral – seja no meio profissional, acadêmico ou em qualquer outro – é um canal para a transmissão de informações e conhecimentos. Neste tópico, veremos o papel da comunicação oral em diferentes contextos sociais, analisando a sua importância nas relações comerciais, na transmissão de conhecimentos, etc.

4.3.1 Comunicação e cultura

Segundo Fávero (1983, p. 16), a cultura é o “processo histórico pelo qual o homem, em relação ativa (conhecimento e ação) com os outros homens, transforma a natureza e transforma a si mesmo”, e constrói novas significações para o mundo em que vive, bem como valores e obras humanas e realizando-se como homem neste mundo humano.

Como você deve saber, a linguagem oral precede em muito a escrita. Mesmo não tendo acesso à escrita de forma abrangente, o homem contribui culturalmente para a sociedade em que vive – é o caso, por exemplo, de alguns grupos reconhecidos de cultura popular. Afinal, o homem não precisa da escrita para se expressar, mas ela é importante para retratar e transmitir as produções culturais e levá-las mais adiante.

Para a maioria daqueles que pertencem a uma cultura escrita, pensar nas palavras como totalmente desvinculadas da escrita é uma tarefa simplesmente árdua demais, até mesmo quando estudos linguísticos ou antropológicos especializados possam exigir. As palavras continuam vindo à mente na sua forma escrita, por mais que se tente o contrário. (ONG, 1998, p. 23).

Sabe-se que seria muito difícil chegarmos neste momento da história sem a escrita, mas seria ainda imprescindível sem a comunicação oral. Todo o processo produtivo do homem perpassa pelo desenvolvimento de sua comunicação com os demais. A comunicação oral sempre exerce grande influência na história da humanidade e foi predominante na cultura ocidental, e até mesmo as demais linguagens surgiram como substitutos da fala.
Por muito tempo, a academia rejeitou a oralidade como um conhecimento vulgar, porque é legitimada pelo hábito. Com o desenvolvimento dos estudos da linguagem, aqueles que sempre se dedicaram mais à escrita passaram a observar a oralidade mais de perto. Os documentos orais e as memórias passaram a ser objeto de estudo de muitas áreas do conhecimento.

E a oralidade faz parte das práticas acadêmicas e profissionais de modo inalienável. Vejamos alguns exemplos? Para se ter uma noção, é a palavra falada que dá maior credibilidade a um texto escrito, como uma monografia e as apresentações realizadas à banca – no mundo acadêmico – ou na hora de conhecer um cliente ou fechar um negócio – no mundo profissional. Mesmo que nesses contextos haja a produção escrita, a oralidade ainda predomina.

Outro exemplo é a publicidade, em que apelo visual e oral ainda é maior e mais abrangente que os recursos publicitários escritos. Em uma entrevista de emprego, por exemplo, não basta o envio do currículo por e-mail, como na maioria dos casos acontece. É preciso haver a tête-à-tête, ou seja, o contato pela oralidade. Nas relações sociais, é a comunicação oral que predomina. Veja como a comunicação oral é fundamental para o desenvolvimento e para o bom funcionamento de uma sociedade e desenvolvimento humano.

NÓS QUEREMOS SABER!

4.4 Métodos e técnicas comunicativas que envolvem o público

Que tal percebermos boas práticas para a comunicação oral em diferentes contextos? Como você pode ver, saber se comunicar bem oralmente é uma das competências mais desejadas ao profissional do mundo moderno. Veremos agora algumas estratégias de comunicação oral em distintos contextos, como no meio acadêmico (em sala de aula, na apresentação de um seminário), e na esfera profissional, como em uma reunião, apontando boas práticas para uma apresentação eficiente – na criação, planejamento e organização de discursos, palestras, reuniões, exposições, seminários, conversas, etc.

4.4.1 Falar em público

Quem nunca sentiu um frio na barriga por falar em público para uma plateia de número considerável? Muitas pessoas têm verdadeiro pavor por esse tipo de experiência. A exposição nos faz sentir que estamos em uma posição de fragilidade, pois revela nossos defeitos, falhas, medos e deficiências. Ninguém é perfeito. Ruim mesmo é não saber enfrentar o medo de falar em público como ele tem que ser enfrentado: criando coragem e falando. Técnicas tornam as coisas mais assertivas.

Vamos começar pelas técnicas que podem nos ajudar a nos sentir mais autoconfiantes ao falar em público. Reynolds (2012) diz que, quando removemos o desconhecido, reduzimos a nossa ansiedade. Isso é a mais pura verdade. Um dos principais motivos geradores do medo e da ansiedade é a falta de preparação.

Preparação

Você já deve saber que ninguém escreve sobre aquilo que não conhece. Também não falamos sobre algo que não entendemos ou não sabemos. Logo, uma boa apresentação – seja no contexto profissional, acadêmico ou em qualquer situação – começa com o planejamento. Bastam alguns minutos para se preparar para uma apresentação de uma hora, por exemplo.

No caso de uma apresentação que requer informações técnicas, a exemplo de uma reunião de trabalho ou um seminário temático em sala de aula, é preciso pesquisar, buscar argumentos, organizar as ideias e materiais de apoio – tal como você faz quando prepara a sua pesquisa científica. A ideia de outras pessoas, assim como em uma produção escrita, de modo referido e organizado, serve para dar credibilidade e enriquecer a sua exposição.

Domínio do tema

Dominar o assunto é muito importante. Você não vai defender uma ideia que não conhece em seu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). O mesmo vale para as suas reuniões profissionais, apresentação de um produto, uma conversa com alguém importante do seu convívio de trabalho, seminários, etc.

Organização do discurso

Organizar o discurso oral é outra parte importante do processo de apresentação oral. A introdução, o desenvolvimento e as conclusões são as etapas básicas na transmissão das ideias. Na introdução, fale sobre o assunto lançando questionamento e faça o seu público pensar a respeito. Vale ainda fazer uma citação impactante ou uma afirmação ampla sobre o tema. Em seguida, é comum que o palestrante exponha em pontos básicos o que vai falar, os seus objetivos.

O desenvolvimento é composto por afirmações, exemplos, ilustrações, contraposição de ideias sobre o assunto, citações e a elucidação sobre o tema de modo gradativo. As conclusões devem
ser feitas de modo a resgatar as ideias e os objetivos da apresentação, lançar soluções e indicar leituras, se assim achar necessário.

**Disposição para questionamentos**
Fique à disposição para eventuais questionamentos – veja como é importante ter embasamento teórico sobre aquilo que irá falar. É uma ótima oportunidade também para explorar nuances daquilo que não foi dito, dos assuntos secundários.

**Sem medo de errar**
Lembre-se de que sempre há tempo para superar um erro, fazer uma retratação. Dessa forma, não tenha receio de errar. No caso de dúvidas durante o percurso, reavalie e adapte o direcionamento da sua apresentação.

**NÃO DEIXE DE VER...**

Assista à palestra de Julian Treasure para a TED, *Como falar de um jeito que as pessoas queiram ouvir* (2014). O autor faz diversas demonstrações sobre a oralidade e apresentação assertiva.

### 4.4.2 Impactando a audiência

Estudos comprovam que as pessoas tendem invariavelmente a se lembrar mais do início e do fim de uma conversa, aula, filme ou palestra. O especialista em técnicas de apresentações Reynolds (2012), em seu livro *O apresentador nu*, nos ensina uma técnica bastante interessante para iniciar e terminar bem as apresentações. Ele a chama de técnica P.U.N.C.H., que em inglês significa “soco”. Isso mesmo: em outras palavras, começar sua apresentação com IMPACTO ou POTÊNCIA, ou seja, nada daquelas introduções monótonas em que você diz logo de cara o tema da sua palestra. Veja que você pode colocar intensidade do seu discurso oral sem ser agressivo.

A técnica trata-se de um acrônimo das palavras a seguir.

- A letra **P** para PERSONAL (pessoal) – Faça uma introdução contando algo bastante pessoal que o aproxime da sua plateia como pessoa e não como orador. Um fato com seu filho, uma frase preferida ou uma foto do seu álbum de família (desde que relacionada ao tema) tocará o coração da plateia e a trará mais perto de você. No caso das apresentações acadêmicas, uma imagem referente ao objetivo central de sua pesquisa.

- A letra **U** para UNEXPECTED (inesperado) – Traga ou revele algo inesperado. Você gosta de surpresas? Sua plateia também. Traga um objeto, uma ilustração ou uma música. Use os recursos midiáticos e as diferentes funções da linguagem. No caso da apresentação acadêmica, um teórico pertinente ao assunto ou uma citação bem colocada pode ter um bom efeito.

- A letra **N** para NOVEL (fato ou história) – Não há ser humano que não goste de ouvir uma boa história, uma parábola ou uma fábula. Pense nas novidades e pesquisas recentes sobre o assunto do qual vai falar. Inclua esses dados na sua introdução. No caso do meio acadêmico, utilize esses recursos apenas se forem realmente bem contextualizados com o tema, primando pela clareza e objetividade.

- C para CHALLENGING (desafiador) – O cérebro adora desafios. O palestrante entediante é aquele que só transfere conhecimento, mas não provoca curiosidade. Lance uma pergunta provocante, reflexiva, faça com que sua plateia participe daquilo que você está falando.
• H para HUMOROUS (humor) – Não é preciso ser comediante para se utilizar do humor. Aliás, não é da habilidade de contar piada que estamos falando aqui. As vezes, o final de uma história ou o trecho de um filme pode ser tão engraçado quanto o ato de contar piada. Tenha cuidado ao usar essa técnica, que não é pertinente ao meio acadêmico.

CASO
Um médico, que esporadicamente dava palestras sobre cardiopatia para outros profissionais da área e pessoas alheias aos jargões técnicos, foi chamado para se apresentar em determinado instituto. O tema estava relacionado à prevenção de doenças cardiovasculares. Ele sabia da grande rejeição do público por palestras maçantes, prolongadas e demasiado técnicas. Fez uma breve análise do seu público e percebeu que algumas pessoas desconheciam os termos comuns na área médica. Decidiu, para atender ao público diversificado, utilizar a técnica PUNCH de Reynolds, que aprendera lendo a obra O homem nu.

No momento da apresentação, começou falando de uma situação pessoal (P = personal) e mostrou para o público uma foto da sua mulher: sua esposa (a esposa de um cardiologista) tinha medo de ir ao médico – o seu maior temor era descobrir uma enfermidade qualquer e morrer, como a sua mãe e seu pai. Não o deixava examiná-la de jeito nenhum e dizia que isso “daría má sorte” ou outra justificativa sem sentido para fugir da situação. Lembrou ao público que ambos os seus sogros possuíam problemas diferentes no coração e vieram a falecer ainda jovens, obviamente em momentos diferentes. “Como convencer uma pessoa que tem pânico de ir ao médico e medo de morrer ao ir ao médico, sendo que ela está em um grupo de risco, já que os problemas dos seus pais tinham predisposições hereditárias?” – desafiou o público (C – challenging).

Todo mundo gosta de ouvir uma boa história (N = novel), e ele continuou a sua apresentação dizendo que, no Dia dos Namorados, decidiu fazer um jantar romântico e íntimo em sua casa para a sua esposa. Depois, de modo bem romântico, a convidou para assistir a um filme. Em um ambiente descontraído, conectou, então, o cabo do seu notebook na tela da TV e disse a ela para prestar a atenção.

Uma música romântica, porém melancólica, começou a tocar no auditório da palestra, a mesma que foi apresentada à esposa. A imagem do telão também era similar a que o médico preparou em sua noite de Dia dos Namorados. Apareceu a imagem de um senhor idoso e muito simpático com roupa de paciente, dizendo: “Lúcia, sou paciente do seu marido. Aproveitei uma vida de farra, bebidas, cigarros, comidas gordurosas e muita diversão, mas agora estou com uma doença cardíaca. Mesmo diante dos maus hábitos, as consequências da doença poderiam ter sido evitadas se eu me encontrasse regularmente com o seu marido no consultório. Estou internado há 18 meses, passei por 5 cirurgias e preciso de um novo coração. Você ainda tem a chance de ter uma vida maravilhosa com quem você ama e comprovar que não tem doença alguma. Torço por você!”.

A plateia se emocionou com o inesperado (U = unexpected). Em sequência, outras cinco pessoas relataram as suas experiências. O último depoimento à mulher do médico foi o de um garotinho: “Dona Lúcia, tenho um probleminha no coração, mas vamos trocá-lo em breve. Sei que não vai doer nada, pois a minha mãe sempre me levou ao médico e já sei que isso não dói, não. Vá ao médico também! Não precisa ter medo!”.

O palestrante respirou profundamente e ficou alguns segundos em silêncio. Contou que a sua mulher chorou e prometeu fazer exames no dia seguinte. O palestrante falou à plateia que as pessoas que deram os seus depoimentos eram seus pacientes reais e todos estão muito bem, pois se trataram, buscaram ajuda. Falou sobre as doenças mais comuns e seus sintomas. Aconselhou bons hábitos de vida e saúde. E, no final, ironizou com humor (H = humour): “OK, já convenci a minha esposa sobre as doenças cardíacas com a ajuda dos meus pacientes. Preciso convencê-la agora de não ter medo de viajar de avião. Alguém voluntário?”. 

76 Laureate- International Universities
Neste capítulo, você pôde compreender:

- a comunicação inicia no interior da pessoa e perpassa pelo modo como ela reage diante do mundo – nem sempre a pessoa tem consciência de suas expressões faciais ou de suas reações automáticas, o que impacta no modo como estabelece a comunicação com as pessoas;

- estilos de comunicação pela perspectiva do comportamento – os traços da sua personalidade refletem do modo como você se comunica;

- elementos essenciais da comunicação efetiva – oralidade, clareza, concisão, coerência e asseio na apresentação, etc.;

- técnicas de apresentação e comunicação oral em grupo, com um público com perfis diferenciados de interlocutores;

- que a comunicação oral tem grande relevância no meio acadêmico e profissional – o contato com os clientes ou uma apresentação de pesquisa não podem ser substituídos por recursos escritos.


Fonte: