



RESENHA

POR UMA ESCRITA EFICIENTE E ICÔNICA

Pedro de Oliveira RODRIGUES¹

BLISKTEIN, Izidoro. *Técnicas de comunicação escrita*. 22. ed. São Paulo: Ática, 2006. 103 p.

"O homem fala para obter algo", George Kingsley Zipf. Esta é a epígrafe que encabeça o último capítulo do livro *Gramática Funcional: interação, discurso e texto* (NEVES, 2018). Entretanto, poderia perfeitamente iniciar cada capítulo do livro *Técnicas de comunicação escrita*, uma vez que seu propósito geral é tratar, segundo uma ótica declaradamente funcional-interativa (e, não declaradamente, outras óticas mais), o processo comunicativo por meio da língua em modalidade escrita entre pelo menos duas pessoas. Blikstein, de início, meio e fim, parte da e afirma a premissa básica de todo o seu raciocínio: a partir de um código, numa dada situação, os sujeitos enunciam mensagens e essas mensagens destinam-se a obter, de seus receptores/enunciatários, pelo menos uma definida resposta.

O objetivo do livro é bastante claro, mesmo considerando apenas o primeiro capítulo: discutir — e didaticamente ensinar a resolver — o "problema" da comunicação (especialmente, como já se disse antes, a escrita). O primeiro capítulo é anedótico: um gerente de uma empresa envia um e-mail a sua secretária na esperança de que ela compreenda que deve comprar, para

1 Licenciando em Letras-Português pelo Campus São Paulo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. Assistente de Edição da *Revista Metalinguagens*. Endereço eletrônico: <rodrigues.pedrooliveira@gmail.com>.



ele, uma passagem no trem das 20h do dia seguinte em direção ao Rio de Janeiro; mas por causa de defeitos na escrita do e-mail, a secretária não o atendeu. Segundo a estória e o autor, o problema do e-mail foi, principalmente, a articulação da frase e a ausência de demais informações relevantes para que a secretária satisfizesse a necessidade de seu chefe. Em seguida a esse desfecho é que Blikstein (2006, p. 15, *grifo do autor*) explicita "a que vem" sua obra:

Parece ter ficado claro que, se não escrevermos bem, perderemos não só o trem, mas uma porção de outras coisas bem preciosas. Cabe, então, antes de mais nada, esclarecer uma questão básica: o que é *escrever bem*?

Antes de prosseguirmos, uma ressalva: embora o autor afirme debruçar-se sobre a comunicação escrita, os esquemas e conhecimentos de que se utiliza são válidos e propostos também para a comunicação não escrita, isto é, a comunicação face a face. No capítulo 3, a título de exemplo, na página 56, reproduz o conhecidíssimo esquema comunicativo em que aparecem (com algumas variações) "remetente", "código", "mensagem", "destinatário", "canal" e acrescenta o que chama de "repertório". A esse respeito, importante lembrar que Roman Jakobson, funcionalista pragueano do início do século XX, formulou o citado esquema comunicativo (no qual, entretanto, não aparece "repertório", mas sim "contexto") e desenvolveu as suas clássicas Funções da Linguagem, cada uma focada em um elemento constitutivo da comunicação, não estritamente vinculado à modalidade escrita da comunicação (MARTELOTTA, 2015; JAKOBSON, 2010).

A macroestrutura do livro é composta por sete capítulos. O conteúdo do livro se concentra nos cinco primeiros: i) "Quem não escreve bem...perde o trem"; ii) Segredos da comunicação escrita; iii) Estrutura e funcionamento da comunicação; iv) Ganchos para agarrar o leitor!; v) Receita para a eficácia da comunicação escrita. O sexto e o sétimo capítulo, respectivamente apresentam o vocabulário crítico do livro (uma breve, mas suficiente para a obra, lista de termos técnicos e específicos a certos temas do texto) e uma bibliografia

comentada (que ao leitor especialista, ou, pelo menos, já iniciado no estudo da área de linguagens, não parece verossímil, uma vez que é composta por apenas três obras).

No capítulo segundo, o autor se incumba da tarefa de explicar o que é escrever bem e sistematizar não apenas a origem deste ato (uma necessidade), mas também a direção dele (a finalidade/resposta desejada por quem escreve) e o que é necessário para este fim (a persuasão e os recursos linguísticos-pragmáticos persuasivos). “Escrever bem” seria escrever obedecendo às regras gramaticais, procurando a clareza e agradando o leitor, garantindo não apenas sua compreensão, mas sua adesão ao conteúdo veiculado pelo texto; conforme se lê na primeira página do capítulo.

O capítulo se estrutura em análise da anedota do capítulo anterior, após a definição inicial apresentada acima, de modo que a exposição da teoria comunicativa se dá por meio da retomada de momentos da narrativa. Sequencialmente a um e outro, Blikstein apresenta “três tropeços” da comunicação escrita e “três segredos” da comunicação escrita. Para cada “tropeço”, um “segredo” é exposto.

Assim, o primeiro tropeço e o primeiro segredo referem-se à (in)adequação da forma linguística (chamada, por causa da narrativa, “e-mail”) à resposta esperada pelo seu produtor (a que chamarei enunciadador). Há tropeço se há desalinhamento entre a forma linguística, a resposta obtida por ela e a resposta esperada pelo autor da forma linguística (chamarei, a partir daqui, de enunciado). Há segredo, ou correção, se a resposta obtida está alinhada à resposta esperada e à forma linguística usada para obtê-la. E o que seria essa resposta? A resposta seria a reação do leitor do enunciado. Assim, Blikstein (2006, p. 18) afirma, sobre como escrever bem:

- a) escrever bem implica necessariamente a obtenção de uma resposta correta; b) resposta correta é aquela que corresponde à ideia que temos em mente e desejamos transmitir ao leitor.

Nesta primeira seção, fica clara a orientação funcionalista-interativa da obra, em que consta a afirmação de que “[...] uma das funções essenciais da comunicação escrita [é] [...] *provocar uma reação ou resposta.*” (BLIKSTEIN, 2006, p. 18, grifo do autor) e de que a comunicação, como ato em que tornamos comum a outra pessoa nossas ideias e necessidades, é essencial para instaurar, entre sujeitos, a colaboração necessária à sobrevivência humana.

Nesse sentido, declara Cunha (2015, p. 158) que, na análise funcionalista, “[...] os enunciados e os textos são relacionados às funções que eles desempenham na comunicação interpessoal.”. Blikstein, justamente, defende a aderência entre o enunciado e a função que este desempenha na situação interativa em que se insere.

O segundo tropeço e o segundo segredo referem-se ao compartilhamento das ideias entre pessoas. Assim, outra função, básica, da comunicação escrita seria “[...] *tornar comum aos outros o nosso pensamento.*” (BLIKSTEIN, 2006, p. 23, *grifo do autor*). Desta forma, o segundo tropeço na escrita é pressupor que a clareza do pensamento de si para si acontece, sem a necessidade de adequação, na escrita desse pensamento de si para o outro. O segundo segredo seria o oposto: não pressupor a clareza do pensamento de si para si na escrita desse pensamento para o outro e escrever tomando o cuidado para que o enunciado cumpra sua função básica.

O terceiro tropeço e o terceiro segredo referem-se à importância de o enunciador garantir a adesão de seu leitor ao conteúdo (e, portanto, à resposta esperada) veiculada em seu texto. O tropeço é escrever com “maus modos, *secura ou aspereza*”, portanto, antipaticamente, o que não contribuiria para que o leitor cumprisse com nossa finalidade. O segredo é ser persuasivo, por meio de “[...] elementos persuasivos ou ‘lubrificantes’ que suavizem a transmissão dos nossos pensamentos e provoquem a simpatia dos nossos leitores [...]” (BLIKSTEIN, 2006, p. 25).

O capítulo se encerra com a indicação do que é visto pelo autor como o “tripé da comunicação escrita eficaz”: tornar o pensamento comum; produzir resposta; persuadir; e

com a proposta da existência de “ruídos” comunicativos, que seriam “[...] *interferências* que poderão abalar um dos pés ou o tripé inteiro.” (BLIKSTEIN, 2006, p. 27, *grifo do autor*).

Os ruídos, como os segredos e os tropeços, são três. Ruídos físicos ocorrem quando há dificuldade sensorial, para o leitor, de captar a mensagem, como acontece em razão de má grafia das palavras ou dificuldade visual, por exemplo. Ruídos Culturais ocorrem quando houver problemas de qualquer natureza na clareza da mensagem, como palavras ou frases complicadas/ambíguas ou até desconhecidas para o leitor. Ruídos Psicológicos, por fim, ocorrem quando há falha no tom da mensagem, sendo ela agressiva, áspera ou antipática.

É um capítulo em que fica claro que, se Blikstein compreende a função básica da comunicação escrita como tornar comum o pensamento, ele é da posição que a função principal é argumentativa/persuasiva: obter do leitor, pelos meios e recursos necessários e adequados, a resposta desejada/intencionada pelo enunciador.

Nesse sentido, os tais “elementos persuasivos” citados inserem a obra num panorama teórico ainda mais amplo: a teoria semântica argumentativa, de um lado; as teorias pragmáticas, especificamente (para mencionar uma vertente) as teorias da polidez. A Semântica Argumentativa, como explica Koch (2018, p. 29), parte do suposto de que “[...] quando interagimos através da linguagem [...] pretendemos atuar sobre o(s) outros(s) de determinada maneira, obter dele(s) determinada(s) reações (verbais ou não verbais).” e de que a língua dispõe dos mecanismos necessários a marcar a instauração dessa relação manipulativa entre enunciador e leitor².

As Teorias da polidez, por sua vez, conforme Wilson (2015), compreendem que sempre agimos, nas interações, para garantir a cooperação do nosso interlocutor com o que

2 Cuida observar, no entanto, que a semântica argumentativa se interessa pelos operadores argumentativos, palavras que hierarquizam argumentos num processo de ilação e de convencimento do leitor. “Por favor”, por exemplo, apesar de índice de cortesia e de simpatia, não hierarquiza argumentos. O comum que existe é o fato de tanto Blikstein quanto a Semântica Argumentativa assumirem que a argumentatividade está inscrita na língua e, portanto, latente em todo enunciado.

dizemos e uma das atitudes que tomamos é garantir que ele faça de nós uma boa imagem, a que as teorias chamam “face”. E seria essa face o componente essencial e indispensável para que as cooperações intersubjetivas se deem. O uso de palavras lubrificantes, como “por favor”, leva à construção da face do enunciador e à cooperação do leitor, posto que projeta a imagem do enunciador como alguém simpático e afável.

Desta forma, já no primeiro e no segundo capítulo, fica bastante evidente que a obra, embora raramente explicita a “fonte teórica de que bebe” (dado que o autor, nesses capítulos, em momento algum citou ou referenciou os autores e teorias em que se baseia) para se desenvolver, se utiliza de amplo e multifacetado arcabouço teórico para elaborar sua concepção de comunicação em geral, de comunicação escrita e, em última instância, sua concepção de linguagem. Uma explicação para essa característica “peculiar” do livro seria a autoridade reconhecida do autor: Izidoro Blikstein é doutor e livre docente em Letras pela USP e professor titular em Semiótica pela mesma instituição, sem mencionar ser professor adjunto da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, o que o faria fonte reconhecida e suficientemente legítima para o que diz.

O capítulo terceiro, como o título indica, é sobre a estrutura e o funcionamento da comunicação. É o maior capítulo da obra, se estendendo por 30 das suas 103 totais. Nele, além o esquema comunicativo já mencionado por nós, que, aliás, não somente é apresentado, mas detalhado e explicado, é esboçada não apenas uma teoria interacional, mas também uma teoria semiológica. As duas — interacional e semiológica —, no fluxo de pensamento do autor, são indissociáveis.

O remetente é o participante da interação cuja função é enviar uma mensagem ao destinatário, estimulando-o a produzir uma determinada reação. O destinatário é o participante cuja função é, após receber a mensagem, concretizar a reação esperada ou desejada pelo remetente. Por essa razão, é responsabilidade do remetente verificar se o

destinatário entendeu (no caso de a mensagem já ter chegado) ou se vai entender (no caso de a mensagem estar em produção) a mensagem e a resposta que se espera com ela. Para isso, ele deverá assumir a postura de leitor, isto é, terá de se projetar como o “outro” a que seu enunciado se destina, com suas características e informações de que dispõe.

Além disso, se a resposta do destinatário for incorreta ou inadequada à mensagem/enunciado; o enunciador deverá verificar qual(is) o(s) ruído(s) que impediram a eficiência e eficácia da comunicação.

A mensagem, por seu turno, é um signo, uma vez que resulta “[...] da associação de uma ou mais ideias a um ou mais estímulos físicos [...]” (BLIKSTEIN, 2006, p. 34). A definição de signo usada pelo autor tem dupla raiz: se, por se definir por “significante” (estímulo físico) e significado (ideia), é saussuriana; é também peirceana, por se tratar de um índice para um terceiro elemento (a resposta intencionada pelo enunciador). Nesse sentido, a escrita é sagaz e objetiva ao evitar os pormenores que levam e levaram a essas semiologias serem confrontadas ao longo dos séculos XX e XXI.

O livro *Técnicas de comunicação escrita*, não custa lembrar, objetiva ensinar ao seu público, que se pode definir como sendo qualquer pessoa que queira “escrever bem” ou escrever melhor do que escreve até o momento em que lê a obra, mecanismos para que a escrita seja eficiente, cumprindo com suas intencionalidades. A obra não se destina, por seu caráter eminentemente didático, ao público especializado da área de Letras ou Linguística; afinal, não é uma obra de proposição e fundamentação teórica *per se*. Por essa razão, interessa observar como diversos matizes teóricos compõem e se expressam na obra, mas, por outro lado, não se pode cobrar dela que adentre em pormenores teóricos e epistemológicos próprios a obras outras, de outro tipo.

O código, na comunicação, desempenha papel essencial. Ele é definido como “[...] um programa que cria, e depois controla, a relação entre significante e significado; o estabelecimento

da relação significante/significado é que possibilita a geração do signo.” (BLIKSTEIN, 2006, p. 38). Portanto, codificar seria estabelecer relação entre um estímulo físico e uma ideia, logo, enunciar; e decodificar seria compreender essa relação e dela extrair a ideia relacionada ao estímulo, compreendendo o que quer dizer o enunciador e o que ele espera com o que disse.

Para que o processo de decodificação se dê são necessárias duas condições: i) o conhecimento compartilhado do código; ii) que o código seja “fechado”. Enunciador e destinatário devem ambos conhecer o código e seus componentes, possibilitando a codificação/decodificação adequada e necessária ao compartilhamento de ideias. O código deve possibilitar apenas uma única interpretação do signo e não mais do que isso; se possibilitar mais de uma, ele será um código aberto e poderá não produzir a resposta adequada aos objetivos do enunciador.

Mediando todos os elementos (remetente, destinatário, mensagem e código) se encontra o repertório. Martelotta (2015), falando do esquema comunicativo de Jakobson, e Blikstein, neste terceiro capítulo, definem, respectivamente, “contexto” e “repertório” como o conjunto de conhecimentos e informações de que dispõem remetente e destinatário durante o processo interativo. Ele é uma condição necessária e mediadora do processo comunicativo porque nenhum enunciado se dá sem contar com um mínimo de informações comuns acessadas pelo remetente e pelo destinatário, e essas informações são importantes para que se compreenda do que trata e do que se trata a mensagem, preenchendo lacunas do texto, de um lado, e permitindo acessar e entender o expresso na mensagem, de outro.

Conclui-se, disso, que o repertório (não) compartilhado é que definirá se a decodificação, por parte do destinatário, se dará corretamente, ou seja, se o destinatário entenderá ou não o que o remetente o transmitiu significamente.

O último componente comunicativo comentado no capítulo é o “veículo”. O veículo é o meio físico através do qual o signo é produzido. Então, se o signo é a junção de uma ideia a

um estímulo físico e esse estímulo existe por meio da interação do sujeito com a materialidade física, então o veículo define a natureza do estímulo empregado.

Neste ponto é que o autor foge à sua costumeira clareza. Apesar de afirmar que o veículo é “[...] todo elemento físico utilizado para transportar ou conduzir a mensagem até o destinatário.” (BLIKSTEIN, 2006, p. 67), os exemplos de “veículos” que oferece são gêneros textuais, como o e-mail, o grafite, o boletim. É claro: os gêneros textuais são elementos físicos; mas não somente nem propriamente, posto que são elementos já de si modificados culturalmente. A definição do autor parecia apontar para algo mais “rudimentar”, como a corriqueira explicação sobre o veículo da fala: a fala se dá por meio de sons, que são ondas mecânicas que se propagam no ar; portanto, o veículo da comunicação oral seria o ar.

O quarto capítulo se dedica a explicar como “[...] elaborar uma mensagem atraente e capaz de prender a atenção do leitor.” (BLIKSTEIN, 2006, p. 67). Os recursos usados são chamados “ganchos”, no contexto da metáfora de que a mensagem deverá “pescar/agarrar” o leitor.

O primeiro gancho é “esfriar” a mensagem, ou seja, torná-la de fácil compreensão e rápida leitura para o leitor. Assim, por esse gancho, a mensagem é altamente informativa no menor espaço possível e da forma mais simples possível, não exigindo muito esforço do leitor, podendo adotar até mesmo tom descontraído e distenso.

O segundo gancho é usar da imageticidade, ou seja, escrever o texto visualmente e contando, se possível, com imagens, de modo que ele seja mais sintético no seu aspecto verbal e possa comunicar também por seu aspecto não verbal. Uma sugestão dada pelo autor é traduzir informações em imagens. O exemplo dado na obra é o de um gráfico com informações sobre as vendas de “cabos” e “fios” da empresa do gerente, personagem da estória que está no primeiro capítulo da obra.

Falando deste segundo gancho, Blikstein diferencia signos convencionais e icônicos. Os convencionais, para serem compreendidos, dependem muito do conhecimento do destinatário da



mensagem sobre o código em que se produzem. Os icônicos não, porque a relação existente entre o significante visual e seu significado é bastante próxima, e, assim, sua decodificação é imediata.

Desta forma, acrescentar iconicidade à mensagem escrita é fazer dela mensagem mais visual e mais imediatamente apreensível pelo destinatário dela, agilizando o processo de produção da resposta intencionada/esperada pelo remetente.

A iconicidade, na escrita, materializa-se sob três aspectos: i) concisão: a escrita não diz mais do que o necessário à produção da resposta a que se orienta; ii) planejamento coerente: a escrita deve ser organizada, bem articulada e tematicamente centrada, sem fugir do tema nem diluir seu objetivo; iii) disposição visual: o texto deve ser bem diagramado e separado, sendo fácil de “navegar” com os olhos, e com as informações estando fáceis de achar.

O terceiro e último gancho, que encerra o capítulo, é interferir com as emoções do leitor, seja aproximando-o, atraindo sua simpatia, seja assustando-o, impactando o leitor com a mensagem que a ele direcionamos. A simpatia é útil para alcançarmos a colaboração do nosso destinatário. Já o “susto”, a “surpresa” é útil para fixarmos uma dada informação ou ideia no nosso destinatário, marcando-o.

O capítulo cinco não acrescenta nada ao que foi dito nos capítulos anteriores, apenas sistematiza suas ideias iconicamente como uma “receita”, com listas e setas expressando como as ideias expostas na obra se relacionam e vinculam.

Técnicas de comunicação escrita é uma obra que cumpre muitíssimo bem aquilo a que se propõe. É clara, didática e sintética. É notável, metalinguisticamente, como o autor obedece a cada uma das orientações que dá ao longo do livro e evita os ruídos que menciona. Seu público, como dito antes, é amplo e não necessariamente especializado na área de linguagens, o que eleva a qualidade da obra: divulga ciência e consegue pôr seu público em contato familiar até mesmo com problemas mais complexos, como as dicotomias “código fechado vs aberto”, “signo convencional vs icônico” e “significante vs significado”.

O *pot-pourri* teórico que perfaz todo o livro não lhe constitui defeito. Pela maneira como cada teoria, implicitamente no mais das vezes, é evocada; cada uma desempenha seu papel de dar sentido a este ou àquele fato e explicar ao leitor como proceder e analisar determinada situação e aspecto da comunicação. Entretanto, não seria mal se o autor referenciasse, quiçá em notas de rodapé, as obras usadas para fundamentar cada capítulo. Certamente auxiliaria o leitor interessado em se aprofundar mais no assunto, e o leitor especializado a compreender melhor as bases orientadoras da obra.

Não chega a constituir obra indispensável ao estudante de Letras, mas, sem dúvida alguma, é exemplar mais do que bem-vindo de como as diferentes teorias e concepções de linguagem podem se articular em direção a compreensão mais ampla deste fenômeno tão complexo e multifacetado que é a comunicação.

REFERÊNCIAS

- CUNHA, Angélica Furtado da. Funcionalismo. In: MARTELOTTA, Mário Eduardo (org.). *Manual de linguística*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015. p. 157-176.
- JAKOBSON, Roman. *Linguística e comunicação*. Tradução: Izidoro Blikstein e José Paulo Paes. 22. ed. São Paulo: Cultrix, 2010.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *Inter-ação pela linguagem*. 11. ed. São Paulo: Contexto, 2018.
- MARTELOTTA, Mário Eduardo. Funções da Linguagem. In: MARTELOTTA, Mário Eduardo (org.). *Manual de linguística*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015. p. 31-36.
- NEVES, Maria Helena de Moura. *Gramática funcional: interação, discurso e texto*. São Paulo: Contexto, 2018.
- WILSON, Victoria. Motivações pragmáticas. In: MARTELOTTA, Mário Eduardo (org.). *Manual de linguística*. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2015. p. 87-110.

Envio: Fevereiro de 2022.
Aceite: Fevereiro de 2022.