

A pragmática e os jogos comunicativos nas comunicações organizacionais

Pragmatics and Communicative Games in Organizational Communication

Ivete Morosov¹
Aristeu Mazuroski Jr.²

DOI: 10.19177/memorare.v7e2202059-70

Resumo: Este trabalho apresenta uma abordagem relacionada à pragmática cognitiva e à importância do significado linguístico na interação entre interlocutores, considerando elementos socioculturais envolvidos na comunicação organizacional. A pesquisa utiliza as contribuições teóricas de Grice (1975) que possibilitam avaliar a influência do uso cooperativo da língua de forma eficiente nas interações comunicativas construídas a partir dos eventos compartilhados pelos interlocutores. Ademais, uma releitura do trabalho de Godoy (2016), que analisa o caso do voo da Avianca do ponto de vista da Teoria da Polidez, permite a reflexão sob outra perspectiva. Verificou-se que, quando garantidas as condições de validade, o jogo comunicativo deve ser negociado e aceito por todos os participantes. Após o início, ele será jogado pelos participantes durante todo o curso de sua vida útil lógica, até chegar à conclusão natural. Conclui-se que a estrutura global de um diálogo não deriva de regras linguísticas, mas de jogos comportamentais que governam a interação.

Palavras-chave: Linguagem. Cultura. Pragmática Cognitiva.

Abstract: This paper presents an approach relating to cognitive pragmatics and the importance of linguistic meaning in interactions between interlocutors, considering the sociocultural elements involved in organizational communication. The research uses the theoretical contributions of Grice (1975) which allow to efficiently evaluate the influence of cooperative language use in communicative interactions constructed from events shared by the interlocutors. Furthermore, reinterpreting the work of Godoy (2016), which analyzes the case of Avianca flight from the perspective of Politeness Theory, allows for reflection from another angle. It was found that, when conditions of validity are guaranteed, the communicative game must be negotiated and accepted by all participants. After it begins, it will be played by participants throughout the course of its logical lifespan until reaching its natural conclusion. It was concluded that a dialogue's global structure does not derive from linguistic rules, but rather from behavioral games that govern the interaction.

Keywords: Language. Culture. Cognitive Pragmatics.

¹ Mestre e doutoranda em Estudos Linguísticos. Universidade Federal do Paraná. E-mail: imorosov@uol.com.br.

² Mestre e Doutor em Estudos Linguísticos. Universidade Federal do Paraná. E-mail: aristeumj@gmail.com.

1 Introdução

Apresentaremos neste texto uma perspectiva da Comunicação Organizacional com ênfase nos jogos comportamentais e na contribuição da pragmática no contexto dessa prática comunicativa. Para isso, faremos uma abordagem da pragmática cognitiva e uma breve discussão da importância do significado linguístico na interação entre interlocutores, nos elementos socioculturais envolvidos, no objetivo, nos efeitos e nas consequências do uso. Uma releitura do trabalho de Godoy (2016), que analisa o caso do voo da Avianca do ponto de vista da Teoria da Polidez, incorpora o presente trabalho e permite a reflexão do uso cooperativo da língua de forma eficiente nas interações comunicativas construídas a partir dos eventos compartilhados pelos interlocutores. Apontaremos de que maneira as teorias sociais e cognitivas podem interferir e/ou atuar juntas no comportamento do ser humano, no desenvolvimento da habilidade dos jogos comportamentais contextualizados, demonstrando que esses jogos comunicativos governam a interação em sua totalidade.

2 A comunicação organizacional

A Pragmática ocupa um importante espaço nas reflexões sobre a Comunicação Organizacional, considerando a intenção dos falantes e dando relevo ao *contexto* no momento da comunicação. O ato comunicativo é complexo, composto não apenas pelas palavras ou sua sequência de enunciação, mas também pelos gestos que as acompanham, pela forma de execução vocal e pela própria escolha de interação com o ambiente que os falantes operam. Estes comportamentos não verbais estão intrinsecamente vinculados à personalidade daquele que se comunica, à influência que ele exerce no meio e sobre outras pessoas, expondo pistas fundamentais sobre a natureza das relações sociais que circulam no seu meio comunicativo (BONACCIO et al., 2016).

Compõem este campo teórico as noções de polidez, cooperação, racionalidade, relevância, e pode-se considerar que a Pragmática é uma disciplina que está em constante movimento na medida em que estuda os atos linguísticos e os contextos nos quais são criados. A proposta de Mey (1993, p. 35) é que “[...] a Pragmática está interessada no processo de produção da linguagem e seus produtores e não apenas no produto final, a linguagem”, delimitando um escopo claramente interpretativo para a investigação, e não apenas descritivo. Marcondes (2005, p. 27) também esclarece que a Pragmática dá conta “de mais do que é explicitamente dito na interação e torna possível a análise dos atos realizados por meio da linguagem”. O ato, por sua vez, é um evento que incide em consequência de outros fatores, tanto linguísticos, como sociais ou psicológicos.

É notável observar que, apesar da riqueza comunicacional compreendida nos conceitos pragmáticos, o estudo dos atos comunicativos ainda se fundamenta sobre bases teóricas bastante restritas em grande parte dos estudos realizados sobre o tema. A Teoria da Comunicação de Jakobson (2010), adaptada da Teoria da Informação (SHANNON, 1948), alcançou o Brasil entre as décadas de 1960 e 1970,

caracterizada pela restrição da comunicação interpessoal ao ato de transmissão da informação.

Após meio século, o processo de comunicação “emissor-receptor” continua sendo entendido pelos estudiosos brasileiros da Comunicação Organizacional como “o ato de compartilhar informações entre duas ou mais pessoas” (TERCIOTTI; MACARENCO, 2009, p. 2). Para Jakobson, o “código” é homogêneo, mas para os participantes do processo comunicativo, mesmo pertencentes à mesma comunidade linguística, os conceitos, as culturas são diferentes, e isso, faz com que a intercompreensão seja sempre parcial.

A Pragmática contemporânea vê pouca utilidade na concepção informática de comunicação, considerando que pessoas não se comportam, apenas, como decodificadores de mensagens que, de alguma forma, ignoram interferências e ruídos para chegar à informação essencial. A prática envolvida no uso da linguagem parte de uma perspectiva psicossocial, na qual a fala é um dos modos de expressão utilizados na comunicação diária. Outros meios de expressão podem surgir através da escrita, do registro pictográfico ou desenho, da externalização física de emoções, assim como a forma de ação, desde que esta esclareça ao receptor que a comunicação foi deliberadamente pretendida, ou seja, que esteja expressa uma *intenção* no ato (HORN; KECSKES, 2013).

Nesta concepção, pode-se dizer que a comunicação é resultante do esforço conjunto de pelo menos dois participantes que, conscientemente e intencionalmente, cooperam para construir o significado interacional. No jogo de intencionalidades e nas formas acordadas de interação existe um espaço complexo de operações cognitivas que vão muito além da codificação e decodificação ainda presente em muitas investigações acadêmicas. Como indicado por Haugh (2008; 2009), a própria interpretação das intencionalidades supera a racionalidade direta e, em muitas situações, se opera à revelia das palavras enunciadas. Tais observações compõem um cenário labiríntico comunicacional, que só pode ser completamente compreendido no contexto interacional com intenso suporte da dinâmica inferencial ativada no aparelho cognitivo.

3 A pragmática cognitiva e os jogos

A pragmática cognitiva nos leva a analisar as interações comunicativas nos estados mentais e isso significa, em primeiro lugar, examinar as motivações, crenças, objetivos, desejos e intenções individuais. Se definirmos esses estados como um processo de comunicação, implica que comunicar linguisticamente ou extralinguisticamente envolverá duas maneiras diferentes de processar dados. O mesmo *input* pode ser analisado tanto do ponto de vista linguístico quanto extralinguístico e, exceto em casos especiais, ele será processado de duas maneiras paralelas. A diferenciação básica entre os processos está expressa, por exemplo, no fato de que a comunicação extralinguística, por mais complexa que seja, não é governada por regras sintáticas (BARA; CUTICA; TIRASSA, 2001).

Recanati (2004) afirma que o significado de cada termo empregado em uma comunicação deve ser acordado pelos participantes da conversa. A troca lexical, termo a termo, pode parecer um argumento

bastante extremo; entretanto, o objetivo é enfatizar o fato de que a interação é algo que é construído pelos envolvidos, na qual cada participante assume total responsabilidade pelo que acontece. Essa visão sustenta que o emissor reflete sobre a mensagem que deseja transmitir ao outro interagente, planeja sintaticamente e, finalmente, expressa fisicamente, ponto em que se torna a tarefa do receptor interpretar o que ele recebeu, e assim sucessivamente.

A teoria de Bara (2010) não considera a presença de duas pessoas uma condição suficiente para que haja comunicação. Para ele, outro conjunto de condições também deve ser estipulado. Um pressuposto é que o significado global da interação é acordado pelos participantes, independentemente de assumirem o papel de orador ou de ouvinte. Em outras palavras, uma representação mental deve ser construída a partir do evento que está ocorrendo e é compartilhado por ambos os interlocutores. A essa estrutura o autor chama de um jogo de comportamento.

O jogo representa o que os dois agentes acreditam estar envolvido, o significado que estão dando a toda a sequência de interações. Todos os participantes devem estar plenamente conscientes do que está acontecendo, quais obrigações sociais e pessoais estão envolvidas, o que uma pessoa pode esperar legitimamente do outro parceiro e o que não se pode esperar.

O princípio de Bara (2010) de que “todo o processo de usar palavras” pode ser visto como uma espécie de jogo, foi introduzido pela primeira vez por Ludwig Wittgenstein (1953) com sua noção original de jogo de linguagem. O objetivo de usar a palavra “jogo” é destacar o fato de que falar um idioma faz parte de uma atividade, um “modo de vida”. Estabelecer um significado tão amplo para o uso do termo permitiu a Wittgenstein examinar minuciosamente toda uma série de jogos que podem ser realizados por meio do uso da linguagem, demonstrando sua grande flexibilidade.

A ideia de que alguém deva se concentrar no uso da linguagem em vez da forma da linguagem é definitivamente revolucionária e mantém sua validade nas concepções sociointeracionais e cognitivas da Pragmática. Essa premissa, no entanto, há muito tempo impede que os estudiosos façam uma distinção importante entre o conceito de um jogo como o meio pelo qual a interação é regulada (jogo de comportamento) e a ideia de um jogo como governando a estrutura da conversa.

Entre os vários critérios que podem ser usados para classificar os diferentes tipos de jogos comportamentais, Bara (2010) considera os jogos como tendo essencialmente uma estrutura equivalente, diferindo quanto ao número de pessoas capazes de jogá-los. Para o autor, existem três tipos principais de jogos: 1) Jogos culturais, aqueles que são comuns a toda uma cultura, afetando um grande número de pessoas; 2) Jogos em grupo, que são compartilhados por um número mais ou menos restrito de pessoas que formam um determinado grupo; e 3) Jogos de casal, ou aqueles compartilhados por apenas duas pessoas.

A concepção da comunicação baseada em jogos didáticos ou grupais pode lançar luz sobre situações de comunicação formalizada e seus problemas decorrentes, sendo que o caráter mais ou menos formal é usualmente componente da comunicação organizacional. No artigo

“Pragmática no ar”, Godoy (2016) enfoca a comunicação intercultural no contexto da aviação civil, com base em acidente ocorrido em 1990, envolvendo uma aeronave da companhia colombiana Avianca, que se dirigia de Bogotá a Nova York. O acidente adquiriu relevo no cenário de aviação internacional por apresentar um alto número de fatalidades – 73 mortos, entre os 158 passageiros – e causas que ficaram inexplicadas por um longo período de tempo, apesar da intensa investigação (HELMREICH, 1994).

4 O caso do voo 52 da Avianca

O voo 52 da Avianca tinha a rota Bogotá para Nova Iorque, com escala em Medellín, Colômbia. Em 25 de janeiro de 1990, a aeronave designada para o voo, um Boeing 707-321B registado como HK-2016, caiu em Cove Neck, em Long Island, após ficar sem combustível. O voo ficou à espera de autorização para aterrar, sobrevoando Nova York por mais de uma hora devido às condições meteorológicas adversas, que influenciavam as operações aeroportuárias no aeroporto JFK. Devido aos ventos cruzados que assolavam Nova York, muitos dos aviões que estavam em fila para pousar, tiveram que abortar as aterrissagens, e conseqüentemente atrasavam as operações de tráfego. Durante esse tempo, o B707 ficou sem as suas reservas de combustível, que teriam permitido um desvio para Boston em caso de emergência.

77 minutos depois de entrar em modo de espera, o controle de tráfego aéreo perguntou à tripulação quanto tempo eles poderiam continuar em espera, ao que o primeiro oficial respondeu: “... cerca de cinco minutos.” O primeiro oficial advertiu que Boston não era uma opção, pois o avião não podia ser mantido tanto tempo no ar. Posto esta situação, o controle de tráfego aéreo permitiu a abordagem à pista 22L do aeroporto JFK.

Ao começar a aproximação ILS, o voo 52 encontrou ventos cruzados a uma altitude de 500 pés (150 metros), o que quase causou a queda do aparelho perto da pista e o abortar da aproximação. O controle aéreo informou sobre esses ventos apenas a 1500 pés (450 metros). Nesta altura, o avião não tinha combustível suficiente para tentar outra abordagem. A tripulação alertou o controlador de tráfego aéreo do problema referindo “Estamos ficando sem combustível, senhor.” O controlador pediu à tripulação para elevar a aeronave, ao que o primeiro oficial respondeu: “Não, senhor, nós estamos ficando sem combustível.”

Momentos depois, o motor número quatro parou e logo depois os outros três. Sem a principal fonte de energia, e só com a bateria, os sistemas não essenciais foram desligados e a cabine foi mergulhando na escuridão. Sem os motores, o avião planou gradualmente para a aldeia de Cove Neck, a 24 km do aeroporto. A aeronave caiu em uma encosta e se partiu em duas. O impacto jogou a cabine contra um prédio circundante. Devido à falta de combustível, o avião não explodiu, e não pegou fogo, o que ajudou a salvar muitas vidas. Ainda assim, 73 pessoas morreram e 85 ficaram feridas.

O National Transportation Safety Board (NTSB) tentou justificar o acidente como um erro do piloto, pois a tripulação nunca usou a palavra – “emergência” – baixos níveis de combustível, conforme determinado

pelas diretrizes da IATA, a tripulação aparentemente usou a palavra “prioridade”.

A tripulação foi informada de uma aproximação com “prioridade”, que devido às diferenças entre inglês e espanhol, poderia ser interpretado como uma emergência pelos pilotos que falavam espanhol, mas não pelos controladores que falavam a língua inglesa. As caixas-pretas foram encontradas, mas descobriu-se que a caixa que devia registrar os detalhes do computador de voo tinha sido instalada com um defeito. Apenas foi possível analisar o gravador de voz. A diferença em relatar as palavras certas pode ter causado um mal-entendido nos pilotos quando o controle de tráfego aéreo confirmou o status de “prioridade”.

Alguns elementos da NTSB consideram que o controlador de tráfego aéreo foi negligente por não fornecer as últimas informações de ventos cruzados ou cisalhamento do vento à tripulação, que teria alertado o piloto da dificuldade em aterrissar. Para piorar a situação, no momento de emergência existiu uma troca de turno entre os controladores e, portanto, as manobras de abordagem foram refeitas e perderam tempo precioso e vital para o voo 52.

A Avianca processou a FAA (agência norte-americana de aviação civil), por negligência e erros dos controladores de tráfego aéreo. A FAA respondeu que a tripulação não comunicou a emergência de combustível até momentos antes do acidente, e nunca informou a quantidade de combustível para pedir aterragem prioritária, tornando-se impossível estabelecer ao controle aéreo a seriedade no problema. No momento do impacto, havia apenas alguns litros de combustível nos tanques. Também foi determinado que a tripulação não acolheu a recomendação para desviar para Boston, mesmo depois de esperar mais de 45 minutos.

Como exposto por Hamzah e Fei (2018), a segurança das viagens aéreas geralmente depende da eficiência da comunicação entre o controlador e o piloto, já que a capacidade de executar tarefas complexas sem falhas é essencial para evitar os acidentes com causas humanas. Embora o inglês para aviação seja descrito como um idioma simplificado e isento de ambiguidades e imprecisões, na verdade, a complexidade do inglês para aviação e do inglês em si costuma representar um desafio para os pilotos e controladores.

Observa-se, por exemplo, que um aumento na complexidade da mensagem reduz a capacidade de recuperação de informações pelo piloto, especialmente quando o grupo de frases ou enunciados foi pronunciado rapidamente. A Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) adotou medidas em relação a proficiência linguística em inglês para a aviação civil internacional com o objetivo de garantir que os controladores de tráfego aéreo e os tripulantes de voo sejam capazes de falar e compreender as comunicações radiofônicas. Entretanto, como afirmado por Hamzah e Fei (2018), imprecisões e instruções vagas são atribuídas a várias outras causas, e não apenas ao tamanho e complexidade da mensagem do controlador.

O jogo entre pilotos e controladores de tráfego aéreo merece uma especial atenção se considerarmos o papel significativo da língua em vários acidentes e incidentes aéreos. Isso gera um interesse também do

ponto de vista da Pragmática, pois pilotos e controladores de tráfego aéreo se comunicam em ambientes transculturais nos quais o inglês é a língua internacional e os falantes possuem diferentes habilidades linguísticas, fazendo uso de diferentes formas de contextualização da fala. Por isso, mal-entendidos podem ocorrer sempre que duas pessoas de diferentes culturas se encontram e usam o inglês para se comunicarem. Elas irão, inevitavelmente, com ou sem intenção, usar o inglês de formas culturalmente distintas (HYDE, 1998, p. 9).

Segundo Godoy, Mazuroski Jr. e Benfatti (2014), a comunicação entre tripulações e equipes de controladores de voo é um elemento-chave para a coordenação de comportamentos entre os inúmeros indivíduos envolvidos na aviação civil. Os autores acrescentam ainda que devido a essa centralidade não causa espanto a constatação de que alguns acidentes mais trágicos da aviação civil tenham apresentado os desacordos e os mal-entendidos entre tripulações e controladores como fatores cruciais na sequência de ações inadequadas.

Existe uma fraseologia já estabelecida entre os interlocutores da aviação (MCA 100-16) que é requerida dos pilotos e controladores para atingirem um entendimento mútuo. É uma espécie de *script* que pilotos, tripulações e órgãos de controle do tráfego aéreo seguem a fim de assegurar a maior clareza possível nos processos de comunicação. A necessidade de clareza e comunicação sem ambiguidades remete aos clássicos conceitos de Grice e o Princípio da Cooperação que, nesse caso, servem como orientação para o uso cooperativo da língua de forma eficiente, visando atingir objetivos comuns. Em um de seus princípios básicos, supõe-se que os participantes concordam em cooperar: “Faça sua contribuição conversacional como é requerida, no momento em que ela deve ocorrer, de acordo com o objetivo ou direção da interação na qual você está engajado” (GRICE, 1975, p. 86).

5 O princípio de cooperação – Grice

A comunicação exigida na aviação corresponde ao Princípio de Cooperação de Grice (1975), como orientação para o uso cooperativo da língua de forma eficiente, visando atingir objetivos comuns e o qual se espera que os participantes observem, ou seja, os procedimentos descritos na fraseologia, de observância obrigatória, aplicam-se aos usuários do espaço aéreo. No caso do voo 52 da Avianca, o jogo entre os participantes da comunicação radiofônica deveria ter seguido o protocolo, com a comunicação mais próxima possível do Princípio de Cooperação griceano, ou seja, como figura nos documentos reguladores da ICAO, a fraseologia apropriada.

Bara (2010) parte do princípio que em toda comunicação os jogos culturais são comuns a toda uma cultura, afetando um grande número de pessoas. Refere-se a fenômenos em larga escala que podem variar do mundo civilizado à cultura ocidental, da tradição judaica ao estilo parisiense. Isso significa que se duas pessoas pertencentes à mesma cultura se encontram em uma determinada situação e um jogo específico é realizado, ambos possuem expectativas semelhantes a respeito dos comportamentos a serem apresentados. Naturalmente, com a maior difusão do jogo, aumenta proporcionalmente a probabilidade de que o comportamento esperado se torne uma norma.

Estudos sobre comunicação intercultural (PILLER, 2010) e antropologia linguística (DURANTI, 1997) mostraram que a cultura afeta as diferentes possibilidades pragmáticas de realizar a interação.

A tripulação do voo 52 da Avianca era colombiana, os controladores eram americanos e – embora a comunicação tenha transcorrido em inglês – há a justificativa que a tripulação nunca usou a palavra “*emergência*” – baixos níveis de combustível, conforme determinado pelas diretrizes da IATA, mas usou a palavra “*prioridade*”. A teoria de Bara indica que em toda comunicação os jogos culturais são comuns a toda uma cultura, e percebe-se, nesse caso, que a cultura foi fator decisivo na comunicação.

Para que duas pessoas cooperem no nível do comportamento, ambas devem operar com base em um plano que seja compartilhado pelo menos em parte. Segundo Airenti, Bara e Colombetti (1993), o conhecimento compartilhado necessário para que dois atores possam interagir no mesmo jogo pode ser uma combinação de tácito e explícito. Ambos atores podem ter uma representação explícita do jogo ou uma representação tácita que seja suficiente para permitir que eles direcionem suas ações. Em outras palavras, para que um jogo seja jogável, ele deve estar representado na memória do ator. É necessário um plano de ação para o desenvolvimento dessa comunicação.

Neste contexto comunicativo, os indivíduos envolvidos avaliam se o plano de ação pode ser realizado e ainda mais: a curto ou a longo prazo. Os controladores e a tripulação do voo 52, aparentemente, não teriam problemas se mantivessem o uso da fraseologia estabelecida. Bastou uma pequena complicação de comunicação para mostrar que a situação não é tão simples quanto parece. No jogo, a intenção deve ser medida em relação a outras intenções ativas no sistema, ou seja, a intenção do piloto foi comunicar uma situação de emergência (curto prazo) e não considerou a possibilidade da intenção do controlador atender a solicitação como prioridade (longo prazo), pois devido ao grande número de aeronaves que estavam em fila para pousar tiveram que abortar as aterrissagens e, conseqüentemente, atrasavam as operações de tráfego.

Uma vez garantidas as condições de validade, Bara (2010) entende que um jogo deve ser negociado, ou seja, deve ser proposto e aceito por todos aqueles que se comprometem a participar dele. Após o início do jogo, ele será jogado pelos participantes durante todo o curso de sua vida útil lógica, até chegar à sua conclusão natural.

Os pesquisadores de comunicações radiofônicas Morrow e Rodvold (1998) afirmam que os problemas nas comunicações podem ser definidos segundo suas causas e conseqüências, mas focam sua atenção nas ações e comportamentos que envolvem os processos comunicativos, ou seja, priorizam uma perspectiva interacional ou colaborativa, na qual os participantes usam a língua como ferramenta para juntos alcançarem os objetivos comunicativos e operacionais. Os autores acreditam que acidentes podem ocorrer devido a falha nos procedimentos para monitorar a comunicação e assegurar o entendimento das mensagens e, ainda, agir de acordo com interpretações de mensagens que não foram explicitamente aceitas como compreendidas.

No jogo entre os pilotos da Avianca e os controladores não houve, segundo o registro da gravação de voz, uma demonstração dos pilotos de necessidade de emergência, mas pareciam evitar qualquer tipo de desacordo ou exigência.

Goffman (1980), que se dedicou aos estudos interacionais, afirma que, além de construir e manter sua face (orientação defensiva), todo indivíduo deve respeitar e não ameaçar a face do outro (orientação protetora). Para o sociólogo, face é um “valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico” (GOFFMAN, 1980, p. 76-77)

Decorrente da análise feita nos registros de voz do voo 52 é possível verificar que, embora houvesse uma situação crítica na aeronave, a tripulação alertou o controlador de tráfego aéreo do problema referindo “*Estamos ficando sem combustível, senhor.*” O controlador pediu à tripulação para elevar a aeronave, ao que o primeiro oficial respondeu: “*Não, senhor, nós estamos ficando sem combustível.*” Mesmo em circunstâncias dramáticas a comunicação do *cockpit* para a torre de controle manteve a polidez e aqui cabe a reflexão: embora o uso da fraseologia proposta pela ICAO exija o cumprimento do Princípio de Cooperação de Grice, por que fazer o uso da polidez nas comunicações torre de controle x *cockpit* se isso viola o Princípio e suas Máximas?

No jogo em questão, o aviso de emergência expressado pelo piloto foi introduzido por meio de um ato indireto da fala desejando que o controlador entendesse e jogasse o jogo sugerido, ou seja, o pedido de socorro e autorização imediata para pouso. O primeiro a observar que cada comunicação vem aproximadamente em dois níveis foi Bateson (1987): um é o nível em que o conteúdo informativo viaja e o outro é o nível em que a mensagem relacional é transmitida. O tom e as outras características paralinguísticas da expressão esclarecerão como o relacionamento será interpretado.

Embora os dois jogadores estivessem em posição de jogar um jogo, a primeira questão a ser esclarecida é se a natureza do relacionamento é do tipo que permitirá que eles interajam participando desse jogo. Uma definição do relacionamento entre duas pessoas consiste em listar os tipos de jogos que eles reconhecem mutuamente que podem jogar juntos. A análise do contexto do jogo entre os pilotos do voo 52 e os controladores de tráfego aéreo permite a distinção de alguns tipos de jogos possíveis entre ambas as partes: a fraseologia, a língua inglesa como parte da comunicação obrigatória, o trabalho que desenvolvem mutuamente. Porém, a análise do jogo cultural demonstra que há certa fragilidade pois, segundo Bara (2010) os jogos culturais apresentam a mesma disponibilidade a todos aqueles que compartilham a mesma cultura. Assim, geralmente é suficiente que os participantes conheçam e utilizem o mesmo idioma para garantir que este jogo possa ser jogado.

6 Considerações finais

Não basta pensar nos papéis convencionais dos participantes da Comunicação Organizacional como uma comunicação entre máquinas. O contexto multicultural envolve sujeitos que possuem diferentes

habilidades linguísticas e cognitivas, como no caso do jogo entre pilotos e controladores. Nesse jogo as comunicações radiotelefônicas acontecem em ambientes transculturais e os erros continuam acontecendo, pois essas interações ainda são dependentes do fator humano.

Essa reflexão demonstra que a perspectiva pragmática está interessada na imensa complexidade do uso da linguagem em contextos sociais, na inter-relação que existe entre a linguagem e a situação comunicativa empregada nas organizações. Os usos da linguagem nos ambientes organizacionais devem levar em conta a multiplicidade das crenças e intenções individuais.

As representações da Pragmática devem impactar as organizações no sentido de transformar para o reconhecimento de uma concepção de mundo não determinístico. A imprecisão nos atos comunicativos não é um erro computacional ou ruído a ser eliminado, mas constituinte indissociável da complexidade implícita em um comportamento que é contextual, e não apenas informacional. Mais ainda, a imprecisão e a ambiguidade são pistas relacionais, que apontam para a riqueza social na qual os jogos comunicativos estão imersos, e são recursos aos quais os usuários da linguagem recorrem para realizar sofisticados e determinados fins comunicativos.

Uma das possibilidades que a Pragmática oferece para entender a comunicação humana é analisar a estrutura global dos diálogos como decorrente do compartilhamento do conhecimento de um plano de ação, de um jogo. Ao invés da pessoa estar inserida em um ambiente, as atividades da pessoa e do ambiente são vistas como partes de um todo mutuamente construído. E, conseqüentemente, a estrutura global de um diálogo não deriva de regras linguísticas, mas de jogos comportamentais. Em suma, os jogos comunicativos governam a interação em sua totalidade. Interação em que os interlocutores alinham-se em um terreno comum implícito e fazem parte de um processo natural envolvendo hábitos e capacidades.

Referências

- AIRENTI, G.; BARA, B. G.; COLOMBETTI, M. Conversation and Behavior Games in the Pragmatics of Dialogue. **Cognitive Science**, v. 17, 197-256, 1993.
- BARA, B. G. **Cognitive Pragmatics: The Mental Processes of Communication**. Transl. by John Douthwaite. Cambridge, MIT Press books 2010.
- BARA, B. G.; CUTICA, I.; TIRASSA, M. Neuropragmatics: Extralinguistic Communication after Closed Head Injury. **Brain and Language**, v. 77, p. 72-94, 2001.
- BATESON, G. **Natureza e espírito: uma unidade necessária**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1987.
- BONACCIO, S.; O'REILLY, J.; O'SULLIVAN, S. L.; CHIOCCHIO, F. Nonverbal Behavior and Communication in the Workplace: A Review and an Agenda for Research. **Journal of Management**, v. 42, n. 5, p. 1044-1074, 2016.
- DURANTI, A. Frontmatter. In: **Linguistic Anthropology** (Cambridge Textbooks in Linguistics, p. i-viii). Cambridge: Cambridge University, 1997.

- GODOY, E. **Pragmática no ar**. Artigo apresentado no III Workshop Internacional de Pragmática, novembro, 2016. No prelo.
- GODOY, E.; MAZUROSKI JR, A.; NEVES BENFATTI, M. Pragmática e comunicação nas organizações: para além da teoria da polidez. In: FRANÇA, A. S. (Org.). **Comunicação empresarial**. São Paulo, Atlas, 2014.
- GOFFMAN, E. A elaboração da face: uma análise dos elementos rituais na interação social. In: FIGUEIRA, S. A. (Org.). **Psicanálise e ciências sociais**. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1980.
- GRICE, H. P. Logic and Conversation. In: COLE, P.; MORGAN, J (Ed.). **Pragmatics** (Syntax and Semantics), v. 9, Nova York: Academic Press, 1975.
- HAMZAH, H.; FEI, W. F. Miscommunication in Pilot-Controller Interaction. 3L: **The Southeast Asian Journal of English Language Studies**, v. 24, n. 4, p. 199-213, 2018.
- HAUGH, M. Intention in pragmatics. **Intercultural Pragmatics**, v. 5, n. 2, 2008.
- HAUGH, M. Intention(ality) and the Conceptualization of Communication in Pragmatics. **Australian Journal of Linguistics**, v. 29, n. 1, p. 91-113, 2009.
- HELMREICH, R. L. Anatomy of a System accident: The Crash of Avianca Flight 052. **The International Journal of Aviation Psychology**, v. 4, n. 3, p. 265-284, 1994.
- HORN, L.; KECSKES, I. Pragmatics, discourse and cognition. In: ANDERSON, S. R.; MOESCHLER, J.; REBOUL, F. (Eds.) **The Language-Cognition Interface**. Genève-Paris: Librairie Droz, 2013. p. 353-375.
- HYDE, M. Intercultural Competence in English Language Education. **Keynote**, MET, v. 7, n. 2, 1998.
- INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION. **Safety Management Manual (SMM)**. Doc 9859. 2nd ed., 2008 (Advance Edition – Unedited). Montreal: ICAO, 2008.
- JAKOBSON, R. **Linguística e comunicação**. 22. ed. Trad. de Izidoro Blikstein; José Paulo Paes. São Paulo: Cultrix, 2010.
- MARCONDES, D. A **Pragmática na filosofia contemporânea**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2005.
- MCA 100-16/2018, aprovado pela Portaria DECEA nº 202/DGCEA, de 8 de novembro de 2018.
- MEY, J. **Pragmatics: An Introduction**. Oxford: Blackwell, 1993.
- MORROW, D. G.; RODVOLD, M. Communication Issues in Air Traffic control. In SMOLENSKY, M.; STEIN, E (Eds.) **Human Factors in Air Traffic Control**. San Diego, Academic Press, 1998. p. 421-456
- PILLER, I. **Intercultural Communication: A Critical Introduction**. Edinburgh: Edinburgh University. 2010.
- RECANATI, F. **Literal Meaning**. New York: Cambridge University, 2004.

SHANNON, C. E. A Mathematical Theory of Communication. **The Bell System Technical Journal**, v. 27, p. 379–423, p. 623–656, 1948.

TERCIOTTI, S. H.; MACARENCO, I. **Comunicação empresarial na prática**. São Paulo: Saraiva, 2009.

WITTGENSTEIN, L. **Philosophical Investigations**. In: ANSCOMBE, G. E. M.; RHEES, R (Eds.). Transl. by ANSCOMBE, G. E. M. Oxford: Blackwell, 1953.

Artigo enviado em: 19/06/2020. Aprovado em: 28/08/2020.