

Comunicação crucial: retórica dialógica aplicada à prática comunicativa

Crucial communication: a dialogical rhetorical approach to communicative practice

Lucas Nascimento¹

Resumo: Este artigo propõe o conceito de Comunicação Crucial, com base nos trabalhos de Grenny et al. (2023), definido como interações em que duas ou mais pessoas discutem temas sensíveis ou polêmicos, com perspectivas divergentes, interesses significativos e intensa carga emocional. Buscou responder quais elementos permitem definir um conceito capaz de integrar discurso, argumentação retórica e polêmica, fortalecendo a prática discursiva. Parte-se da hipótese de que a comunicação crucial pode constituir um conceito integrador, articulando teoria e prática de forma dialógica e acessível. A discussão tem por base uma pesquisa de pós-doutorado (2024-2025), realizada no Programa de Pós-Graduação em Filologia e Língua Portuguesa da Universidade de São Paulo, sob supervisão da Professora Dr^a. Maria Inês Batista Campos Noel Ribeiro. Os objetivos incluíram a proposição do conceito, a construção de sua fundamentação teórica e a reflexão sobre uma ética discursiva voltada para interações de alta relevância e risco. A metodologia foi exploratória, teórica e qualitativa, apoiando-se na revisão de literatura e na sistematização de sentenças conceituais que sustentam a viabilidade do conceito. A configuração teórica parte da perspectiva de análise dialógica da argumentação (retórica dialógica, cf. Nascimento [2018; 2024a; 2024b]), fruto do encontro entre o dialogismo de Bakhtin (2010; 2011; 2013) e Volóchinov (2017a; 2017b), a nova retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), e estudos discursivos como o de Paveau (2017) e Charaudeau (2008). Aponta-se que a comunicação crucial não se restringe a técnicas de mediação, mas corresponde a uma prática discursiva situada, capaz de orientar interlocutores em contextos de tensão, relevância e emoção, promovendo negociações éticas de sentidos, valores e interpretações.

Palavras-Chave: comunicação crucial; argumentação; dialogismo; comunicação.

Abstract: This article proposes the concept of *Crucial Communication*, drawing on the work of Grenny et al. (2023), and defines it as interactions in which two or more individuals engage with sensitive or polemical issues, characterized by divergent perspectives, significant interests, and intense emotional involvement. The study seeks to identify the elements that allow for the formulation of a concept capable of integrating discourse studies, rhetorical argumentation, and polemics, thereby strengthening discursive practice. It is based on the hypothesis that crucial communication may function as an integrative concept, articulating theory and practice in a dialogical and accessible manner. The discussion is grounded in postdoctoral research (2024–2025) conducted within the Graduate Program in Philology and Portuguese Language at the University of São Paulo, under the supervision of Professor Dr. Maria Inês Batista Campos Noel Ribeiro. The objectives included proposing the concept of crucial communication, constructing its theoretical foundation, and reflecting on a discursive ethics oriented toward interactions marked by high relevance and risk. The methodology is exploratory, theoretical, and qualitative, relying on a literature review and on the systematization of conceptual statements that support the viability of the proposed concept. The theoretical framework is anchored in the perspective of dialogical rhetorical analysis, resulting from the intersection of Bakhtin's dialogism (2010; 2011; 2013) and Volóchinov's contributions (2017a; 2017b), the New Rhetoric of Perelman and Olbrechts-Tyteca (2005), and

¹ Universidade Estadual de Feira de Santana. Departamento de Letras e Artes. Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos, Feira de Santana, Bahia, Brasil. Endereço Eletrônico: Insilva2@uefs.br

discursive approaches developed by Paveau (2017) and Charaudeau (2008), as well as by Nascimento (2018; 2024a; 2024b). The article argues that crucial communication cannot be reduced to mediation techniques, but should be understood as a situated discursive practice capable of guiding interlocutors in contexts of tension, relevance, and emotional involvement, fostering ethical negotiations of meanings, values, and interpretations.

Keywords: crucial communication; argumentation; dialogism; communication.

Introdução

Quais elementos poderiam sustentar um conceito capaz de unificar discurso, argumentação retórica e polêmica, de modo a fortalecer a prática discursiva e aprimorar as interações em diferentes situações comunicativas? Embora determinadas pesquisas dispensem a formulação de hipóteses, neste caso a hipótese foi suscitada pela própria prática: um conceito que integre de forma dialógica e acessível as noções de discurso, argumentação retórica e polêmica pode ser elaborado a partir da noção de “Comunicação Crucial”.

Este artigo resulta do estágio pós-doutoral desenvolvido entre 2024 e 2025, cuja versão integral foi apresentada em relatório à Universidade de São Paulo em fevereiro de 2025². Esse período constituiu um momento privilegiado de aprofundamento investigativo, orientado pela busca de novos *insights* e pela tentativa de oferecer respostas a questões emergentes da prática discursivo-argumentativa. A realização de uma pesquisa teórica e metodologicamente consistente mostrou-se condição fundamental para sustentar reflexões e abrir caminhos a partir de problemas que nos desafiam.

A partir dessa problematização e da hipótese formulada, estabeleceu-se como objetivo central propor e desenvolver o conceito de comunicação crucial como fruto da interface entre discurso, argumentação retórica e polêmica, de modo a promover uma abordagem dialógica, acessível, produtiva e ética para o fortalecimento da prática discursiva em diferentes gêneros e situações comunicativas. Para sustentar esse propósito, busquei ainda propor um conceito que definisse a comunicação crucial, construir sua fundamentação teórica articulando as abordagens em uma perspectiva dialógica e acessível e discutir a possibilidade de uma ética discursiva aplicável a esse tipo de interação.

A metodologia adotada caracteriza-se como exploratória, teórica e qualitativa, orientada pelo objetivo de mapear os conceitos que sustentam a proposta da comunicação crucial e examinar suas intersecções em diferentes contextos discursivos. Não se trata de uma pesquisa voltada para análise de *corpus* ou relato de experiências, mas de uma construção conceitual que busca delinear um arcabouço teórico capaz de articular noções existentes com a nova proposição. Parte central da fundamentação é desenvolvida em

² Este artigo resulta do estágio pós-doutoral realizado na Universidade de São Paulo, sob supervisão da Professora Dr^a. Maria Inês Campos Noel Ribeiro e apresenta uma versão adaptada do relatório final submetido em 2025 com ajustes subsequentes.

sentenças conceituais, de modo a evidenciar a viabilidade da noção proposta. A investigação se concentra, portanto, na revisão de autores fundamentais, como Bakhtin (2010; 2011; 2013), Volóchinov (2017a; 2017b), Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), Paveau (2017), Charaudeau (2008), Nascimento (2018; 2024a; 2024b) e Grenny et al. (2023), oferecendo uma compreensão robusta da comunicação crucial em situações de argumentação marcadas por alta tensão e interesses em jogo.

A investigação, iniciada em abril de 2024, foi conduzida por meio de estudos teóricos, diálogos em eventos acadêmicos e elaboração de textos, tendo produzido resultados apresentados em conferências e consolidados em capítulos de livros. Entre eles, destaca-se um capítulo originado de palestra ministrada na PUC-SP, na qual discuti a *actio* como performance retórica, propondo cinco modalidades de performance que dialogam diretamente com a noção de comunicação crucial.

Actio retórica como prática comunicativa

Estou desenvolvendo a noção de comunicação crucial e, para isso, sustento a coerência teórica que integra perspectivas da comunicação discursiva, da argumentação, da polêmica e da ética das virtudes discursivas, de modo a direcionar essa articulação para a prática comunicativa. Nessa linha, defendo que a comunicação crucial acontece quando duas ou mais pessoas em torno de temas sensíveis ou polêmicos, quando há visões divergentes, interesses importantes em jogo e emoções intensamente envolvidas, o que torna indispensável uma condução estratégica e sábia da interação.

O percurso teórico da retórica, especialmente no que concerne à invenção (*inventio*) e à disposição (*dispositio*), forneceu bases relevantes para os estudos discursivos, permitindo uma compreensão mais ampla dos fenômenos linguísticos e sociais. Todavia, tal foco, embora produtivo, cobre apenas parte do campo retórico, já que a dimensão da ação discursiva concreta, ou seja, a prática retórico-argumentativa, é frequentemente secundarizada, quando, na verdade, constitui o fim último da retórica e, por consequência, da própria comunicação. Neste trabalho, essa dimensão assume um papel central na caracterização da comunicação crucial.

Se a retórica não pode permanecer restrita ao exame analítico ou teórico, tampouco a comunicação crucial deve se limitar a esse plano, já que se propõe como prática. Isso significa compreendê-la como atividade viva que se realiza plenamente na *actio*, entendida como a performance retórica do discurso. A *actio* não é apenas ornamento ou recurso técnico, mas a materialidade que encarna a argumentação, dando eficácia ao discurso, sobretudo em cenários marcados por tensão e conflito.

Ao longo da história, distintas épocas ressaltaram elementos diversos do sistema retórico. Enquanto na Grécia Antiga a invenção e a disposição ocupavam lugar de destaque,

no Renascimento a memória (*memoria*) e o estilo (*elocutio*) ganharam relevo (Barthes, 2001; Meyer, 2007; Reboul, 1998). O risco de se privilegiar apenas uma dessas partes é a fragmentação do conjunto. A retórica, como processo dinâmico e interdependente, encontra na *actio* a síntese de seus elementos, especialmente quando vinculada à proposta da comunicação crucial.

Conta-se que, questionado sobre as virtudes essenciais do orador, Demóstenes teria respondido três vezes a mesma palavra: ação. Essa insistência revela um princípio fundamental - sem ação, o discurso perde vitalidade. É a *actio* que mobiliza o ouvinte não apenas pela via racional, mas também emocional e ética. No âmbito da comunicação crucial, isso significa a habilidade de lidar com interações de forte intensidade emocional e argumentativa, viabilizando um diálogo empático, produtivo e transformador.

Na contemporaneidade, em que os debates públicos, as disputas políticas e as interações digitais exigem performances cada vez mais sofisticadas, a *actio* adquire relevância incontornável. A comunicação crucial requer, portanto, uma abordagem dialógica capaz não apenas de convencer ou transmitir informações, mas de criar espaços intersubjetivos que articulem escuta ativa e resposta argumentativa responsável.

Para consolidar um modelo da comunicação crucial que seja teórico e prático ao mesmo tempo, é indispensável romper a dicotomia entre reflexão e ação, reconhecendo a mútua dependência entre discurso, retórica e polêmica. A investigação conceitual deve conectar-se à prática discursiva, de modo que a comunicação crucial ultrapasse a condição de categoria descritiva e se afirme como instrumento de transformação. Nesse ponto, dialogo com Grácio (2022), quando retoma a inquietação de um de seus alunos: “Professor, quando é que começamos a argumentar?”.

Com esse horizonte, retomo a proposta desenvolvida em “*Actio* como performance retórica para já” (Nascimento, 2024a), na qual formulei cinco princípios performáticos destinados a potencializar a comunicação crucial, ao articular a *actio* com estratégias argumentativas e dialógicas. Mais do que uma técnica, trata-se de um compromisso ético e político com a palavra e com a coletividade, voltado ao fortalecimento da democracia, da cidadania e das relações interpessoais em tempos de polarização exacerbada.

Ao recentrar a *actio* no campo da retórica e articulá-la à noção de comunicação crucial, este estudo pretende colaborar para uma prática comunicativa mais consciente, responsável e engajada. Com isso, ela contribui para expandir as possibilidades de compreensão e transformação discursiva em múltiplos contextos sociais.

A *actio*, também denominada *hypocrisis*, corresponde à dimensão da oratória que se expressa na materialidade vocal e corporal do discurso. Seu peso é decisivo, uma vez que a forma como uma mensagem é transmitida interfere diretamente em sua recepção e eficácia.

Hoje, o conceito se desdobra além da tradição clássica, adaptando-se a contextos diversos e múltiplos objetivos.

Nesse sentido, no artigo mencionado, propus cinco modalidades performáticas derivadas da *actio*: a Persuasiva, a Hermenêutica, a Pedagógica, a Cidadã e a Heurística (Resolutiva). Cada uma evidencia ângulos distintos de manifestação retórica no presente e ilumina sua relevância para a comunicação crucial.

A chamada performance persuasiva se ancora na utilização estratégica da expressividade como meio de convencer e influenciar auditórios. Desde a Antiguidade, a retórica esteve ligada à persuasão nos âmbitos político, jurídico ou midiático. Hoje, manifesta-se em discursos de campanha, em peças publicitárias ou em debates públicos, quando oradores modulam voz, gestos e postura para estabelecer vínculo emocional e reforçar argumentos, buscando não apenas transmitir informações, mas gerar impacto e mobilização.

Já a performance pedagógica articula-se ao ensino e à difusão do conhecimento, pois a *actio* pode transformar conteúdos complexos em discursos acessíveis e instigantes. Educadores, palestrantes e comunicadores recorrem à variação vocal, às pausas calculadas e à expressividade corporal para captar atenção e facilitar compreensão. Essa função extrapola o espaço escolar, alcançando também iniciativas comunitárias e plataformas digitais, nas quais práticas pedagógicas são continuamente ressignificadas.

A performance cidadã manifesta-se no engajamento em espaços democráticos, nos quais a *actio* estimula o debate público e a exposição de ideias. Assembleias, manifestações e audiências exemplificam tais contextos. A força dessa dimensão reside em sua capacidade de sustentar credibilidade e visibilidade por meio de gestos seguros, tom assertivo e postura confiante, assegurando a inclusão de múltiplas vozes na esfera pública.

A performance heurística ou resolutiva, por sua vez, associa-se à exploração argumentativa de problemas complexos. Amossy (2017), em *Apologia da Polêmica*, mostra como a polêmica, em vez de obstáculo, pode favorecer a administração democrática do dissenso. Projetos como o *Debates Públicos nas Escolas*, promovido pela Ashoka Brasil, exemplificam essa prática ao envolver jovens na busca de soluções para desafios locais. Michael Sandel, filósofo norte-americano, também ilustra essa dimensão ao mobilizar debates sobre justiça, moralidade e mérito (2012; 2019), desafiando o público a reconsiderar convicções e a elaborar respostas coletivas mais justas.

Essas diferentes modalidades de performance retórica podem ser exercitadas isolada ou conjuntamente, mas em qualquer circunstância precisam ser compreendidas como partes de um sistema persuasivo integrado. A *actio*, nesse quadro, reafirma-se como elemento constitutivo da argumentação, assegurando que esta não permaneça como mero exercício conceitual, mas se realize como prática concreta e transformadora.

De qual comunicação estamos falando?

A noção de comunicação crucial não se confunde com a tradicional ideia de competência comunicativa, definida como a habilidade individual de se expressar de modo claro, coerente e eficaz. Essa concepção, consolidada por Hymes (1972) e ampliada pela pragmática e pela linguística aplicada, valoriza o domínio de normas culturais e discursivas, mas permanece centrada no desempenho individual e na eficácia da transmissão. Tal perspectiva, embora relevante, é insuficiente para dar conta de interações atravessadas por tensões, disputas de valores e dilemas éticos.

A proposta aqui apresentada adota um olhar dialógico-discursivo, em que o sentido é coproduzido no encontro entre sujeitos situados, marcados por historicidade, relações de poder e envolvimento emocional. Nessas circunstâncias, o desafio não é apenas falar bem ou argumentar com eficácia, mas enfrentar divergências profundas e interesses em conflito com discernimento ético e estratégia retórica. Trata-se, antes, de negociar sentidos, exercitar a empatia ativa e construir espaços discursivos capazes de gerar novas compreensões e até transformações recíprocas.

Abordagens como a comunicação assertiva (Lange; Champaign, 1976) ou a comunicação não violenta (Rosenberg, 2012) oferecem aportes valiosos à gestão de conflitos, promovendo escuta e conexões empáticas. Contudo, permanecem voltadas sobretudo à regulação interpessoal e à redução de tensões. A comunicação crucial, ao contrário, insere-se numa matriz dialógico-argumentativa que admite o dissenso e o conflito como constitutivos da interação, entendendo-os como oportunidades para construção de sentidos e não apenas como obstáculos à harmonia.

Isso implica deslocar-se do paradigma técnico da comunicação, consolidado no modelo emissor-mensagem-receptor, que, desde Jakobson, buscou sofisticar funções mas manteve a linguagem como mero canal transmissivo. Essa metáfora comunicacional é limitada, pois ignora o caráter constitutivo da linguagem na produção de realidades sociais e subjetivas. A comunicação não se restringe a transportar informações: ela institui relações, organiza experiências e constrói subjetividades.

O equívoco central do modelo transmissivo está em reduzir a linguagem a código, como se o sentido fosse estável e deslocável entre emissor e receptor. Na realidade, o sentido emerge da interlocução, é situado, negociado e atravessado por contextos históricos e disputas discursivas. Assim, longe de fluxo linear, a comunicação constitui um processo dinâmico de produção e reorganização dos sentidos, inviabilizando sua redução a um esquema técnico.

Comunicação como prática discursiva

A comunicação, portanto, deve ser reconhecida como prática discursiva, atravessada por regras, contratos e formações que condicionam o que pode ser dito e como pode ser dito. O *Dicionário de análise do discurso* (Charaudeau; Maingueneau, 2016) ajuda a romper com a concepção mecanicista, reinscrevendo a comunicação como fenômeno situado nas condições sociais, ideológicas e institucionais de sua produção.

Patrick Charaudeau (2013; 2014), ao formular a teoria do contrato comunicativo, evidencia que cada ato discursivo supõe acordos tácitos, moldados por papéis sociais, expectativas e intencionalidades. Discursos políticos, por exemplo, operam sob contrato de persuasão e convencimento, enquanto os científicos repousam na objetividade e na autoridade epistêmica. Em cada caso, há regras de legitimação do que é enunciável.

Dominique Maingueneau (2015), por sua vez, enfatiza a interdiscursividade, lembrando que nenhum enunciado é isolado, pois sempre dialoga com o já-dito que o precede. Essa dimensão se torna particularmente visível em situações de disputa discursiva, quando discursos institucionais e contrainstitucionais se confrontam, mostrando que a comunicação é espaço de negociação de sentidos.

Outro aspecto decisivo é a situação comunicativa. Não basta considerar os enunciados em si, mas também os lugares de fala, os destinatários pressupostos e as condições materiais da interação. As redes digitais, por exemplo, transformam contratos comunicativos, desfazendo fronteiras entre emissor e receptor e instaurando novas polifonias.

Assim, compreender a comunicação sob o prisma da análise do discurso significa reconhecer que ela não é neutra nem transparente, mas campo de construção e circulação de sentidos. Mais do que informar, falar é posicionar-se, negociar e disputar lugares discursivos em meio a práticas sociais situadas.

É nessa linha que situo a proposta de comunicação crucial no encontro entre a filosofia dialógica de Bakhtin e a nova retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca, o que denominei de análise dialógica da argumentação (Nascimento, 2018) e, em outro momento, de retórica dialógica. Nesse espírito, em diálogo com Bakhtin e Perelman, tomo também a noção de virtudes discursivas de Marie-Anne Paveau (2015), que acrescenta a essa perspectiva uma dimensão ética imprescindível para pensar a prática comunicativa (Nascimento, 2024b).

Elementos da comunicação crucial

Para delinear de maneira clara a noção de comunicação crucial, parto de sua própria constituição conceitual, destacando em fragmentos os fundamentos que a sustentam em uma perspectiva de uma retórica dialógica. Antes, porém, convém explicar a origem do termo “crucial” e a inspiração que conduziu à formulação dessa proposta. O ponto de partida foi a busca por uma forma prática de aproximar ao público mais amplo as pesquisas em

argumentação, análise do discurso e polêmica, momento em que encontrei a obra *Conversas Cruciais: habilidades para se comunicar quando há altos interesses em jogo*, a qual fruto de investigações conduzidas em dezenas de organizações por Joseph Grenny, Kerry Patterson, Ron McMillan, Al Switzler e Emily Gregory, autores de perfil não acadêmico, mas que estruturaram suas reflexões com notável rigor metodológico.

Essa obra examina os desafios comunicativos em situações de elevada importância, marcadas por divergências de interesse entre as partes envolvidas e por emoções intensificadas. Os autores observam como a gestão inadequada de tais diálogos pode gerar impasses improdutivos e comprometer tanto vínculos pessoais quanto institucionais. Para eles, a eficácia comunicativa exige a criação de um ambiente de segurança, no qual as vozes possam se expressar sem temor de represálias ou incompreensões, possibilitando um fluxo de ideias sustentado pelo diálogo.

O livro apresenta estratégias para conduzir tais conversas de modo construtivo, enfatizando a relevância da escuta ativa, da clareza argumentativa e do controle das próprias emoções. Indica, ainda, instrumentos para reconhecer quando um diálogo se torna crucial e técnicas para preservar o foco nos objetivos, mesmo em meio a tensões. Outro aspecto valorizado é a influência das narrativas individuais na forma como os fatos são compreendidos e o potencial de sua ressignificação para fomentar soluções colaborativas.

Ao me deparar com a definição de conversas cruciais como “diálogo entre duas ou mais pessoas em que elas têm opiniões divergentes sobre uma questão delicada, que envolve altos interesses e emoções afloradas” (Grenny et al., 2023), percebi a pertinência de ampliar essa noção e reenquadrá-la, tanto teoricamente quanto metodologicamente, para torná-la prática e acessível no campo de pesquisa que desenvolvo. Essa aproximação se mostrou produtiva em palestras, oficinas, treinamentos e exposições para diferentes públicos, abrangendo desde estudantes universitários e profissionais de setores variados até seguidores em redes sociais.

Um exemplo verossímil ajuda a elucidar o conceito. Imagine-se um casal discutindo a possibilidade de mudar de cidade em função de uma proposta de emprego recebida por um dos parceiros. Para um, a mudança representa uma oportunidade de crescimento profissional; para o outro, desperta receios quanto ao impacto na vida familiar e social. Evidenciam-se aí opiniões divergentes, de natureza argumentativa, a respeito de um tema delicado, cujo desfecho tem grande repercussão sobre moradia, trabalho e relações pessoais. A situação mobiliza emoções intensas, como ansiedade, insegurança ou frustração, perceptíveis tanto na linguagem quanto nos comportamentos, o que demanda uma condução cuidadosa da conversa.

Dessa forma, uma conversa crucial se define, primeiramente, pela existência de pontos de vista divergentes, que tornam o diálogo potencialmente conflituoso; em seguida,

pela presença de um tema sensível, cujos desdobramentos afetam significativamente os envolvidos; e, por último, pelo forte componente emocional, que pode interferir na escuta e na negociação, exigindo estratégias comunicativas que atenuem impulsos reativos e favoreçam decisões mais equilibradas.

A partir dessa concepção, em vez de tratar apenas de um gênero discursivo - ou mesmo de um metagênero, como a “conversa” -, proponho ampliar tais elementos para uma forma de comunicação identificável em diferentes contextos: palestras, debates, postagens, comentários em redes sociais, sermões, feedbacks corporativos, relatórios ou seminários acadêmicos, dentre outros. Assim, a comunicação crucial pode ser tomada como conceito agregador, aplicável à argumentação (polêmica), à discursividade (análise e prática) e à ética discursiva.

Dessa maneira, pode-se afirmar que a comunicação crucial corresponde a uma interação entre duas ou mais pessoas em torno de [1] um tema sensível ou polêmico, marcado por perspectivas divergentes [2], na qual estão em questão [3] interesses importantes e há [4] intenso implicação emocional, o que demanda uma abordagem comunicativa sábia e estratégica. Mas em que se fundamenta essa formulação?

[1] Um tema sensível ou controverso diz respeito ao fato de que o conteúdo abordado toca valores, crenças, experiências ou decisões com forte carga simbólica. Pode ser um feedback delicado, uma denúncia pública, uma crítica à liderança, a defesa de um grupo vulnerável ou a exposição de uma ferida histórica. Mesmo quando a fala parece neutra, sua recepção revela tensão. O tema “importa demais” para ser tratado de qualquer maneira.

No que diz respeito [2] à interação entre pontos de vista distintos, recorro à teoria dialógica da interação discursiva, formulada por Bakhtin (2010; 2011; 2016; 2017) e Voloshinov (2017a; 2017b), mas também ao percurso que venho desenvolvendo academicamente sobre retórica dialógica. Essa teoria concebe a palavra como um ato bilateral (Voloshinov, 2017) e entende a interação verbal como realidade essencial da linguagem. Assim, a comunicação não é uma transmissão linear, mas um processo de construção de sentidos entre sujeitos posicionados, em que falante e ouvinte participam de uma negociação permanente de significados. Nessa linha, tenho defendido (Nascimento, 2018) que esse sujeito deve ser pensado como sujeito argumentante, pois toda enunciação é resposta a outro enunciado.

Em *Gêneros do Discurso*, Bakhtin (2011; 2016) ressalta que os enunciados não são fenômenos isolados nem apenas técnicos, mas atos de interação social inscritos em esferas específicas de atividade. Cada enunciado mobiliza significados historicamente acumulados, construídos em relação com outros enunciados passados e futuros, num processo social, cultural e ideológico. Nesse quadro, a linguagem é compreendida como campo de embates, tensões e confrontos, mais do que como simples instrumento neutro de transmissão.

Contudo, o sentido de interação que adoto na definição de comunicação crucial não corresponde a uma concepção ampla de dimensão argumentativa em que toda linguagem pode concebida como argumentativa. O que está em foco são situações concretas de argumentação, nas quais há uma intenção explícita de persuadir, diferindo, portanto, da orientação difusa que toda linguagem pode carregar (Amossy, 2010). Nesse caso, a argumentação se insere em um *continuum* que vai da construção colaborativa de ideias até a polêmica, reconhecendo, ao contrário da retórica clássica, a legitimidade dos conflitos discursivos (Nascimento, 2018; Amossy, 2014; 2017).

Em relação a [3] interesses importantes em questão, todo discurso carrega interesses, mas aqui destaco aqueles vinculados a temas sensíveis ou polêmicos. Compreendo “tema sensível” para além dos temas socialmente sensíveis³, como, por exemplo, os que giram em torno de aborto, porte de armas, descriminalização da maconha etc. Se o tema sensível é a proposta de emprego recebida por um dos cônjuges, o que está em questão é algo crucial para o futuro do casal. Do mesmo modo, quando o presidente Lula opina sobre a guerra entre Israel e Hamas, sua fala integra uma polêmica pública que repercute internacionalmente, evidenciando interesses políticos, religiosos, geográficos e humanitários. Em declaração amplamente repercutida, afirmou que “o que está acontecendo na Faixa de Gaza não existe em nenhum outro momento histórico, aliás, existiu quando Hitler resolveu matar os judeus”, provocando forte reação midiática e diplomática.

Nessa perspectiva, defino polêmica como um desacordo profundo de valores, marcado pela antipatia aos valores do outro e expresso de forma argumentativa. Trata-se de um conflito valorativo de relevância para uma comunidade (Nascimento, 2024b). Por isso, o que é sensível sempre depende da situação e dos sujeitos envolvidos, enquanto o polêmico envolve necessariamente antagonismos valorativos situados em contextos específicos.

No que concerne ao [4] forte envolvimento emocional, a tradição retórica reconhece as emoções (*pathos*) como parte constitutiva da argumentação. Raiva, amor, medo, coragem, vergonha, culpa, desprezo, alegria ou tristeza moldam a forma de falar e ouvir. É nesse turbilhão que precisamos encontrar sustentação para o diálogo.

Perelman (1993, p. 172) observa que todo discurso que busca orientar pensamentos, despertar ou apaziguar emoções e direcionar ações se inscreve no domínio da retórica. Em uma perspectiva dialógica, defendi que é preciso recolocar a argumentação na lógica dos valores, reconhecendo com Pascal que “o coração tem suas razões, que a razão não conhece” (Pascal, 2005, p. 164 [423]). Nessa linha, Bakhtin (2010) propôs a noção de empatia ativa (*vzhivanie*), entendida como a capacidade de se colocar no lugar do outro sem perder a

³ Quem discute temas sociais sensíveis é Emediato, 2023.

própria posição de exterioridade (*exotopia*), o que torna possível responder argumentativamente de modo ético e responsável.

Assim, se a argumentação se apoia também na dimensão emocional, nas interações cruciais essa dimensão se manifesta tanto pela divergência de pontos de vista quanto pelos interesses em disputa. Emoções emergem não só pela linguagem verbal, mas também por elementos multissemióticos - gestos, expressões faciais, entonação, imagens e até emojis. Por isso, a comunicação crucial deve integrar também a responsabilidade ética, como já sugeri em *Análise Dialógica da Argumentação* (Nascimento, 2018), ampliando a noção de dialogicidade presente na Nova Retórica.

Por fim, destaco um quinto elemento, [5] a abordagem sábia e estratégica, que corresponde menos à definição estrutural e mais a uma orientação ética da comunicação crucial. Essa dimensão pode ser vinculada às virtudes discursivas, ligadas a uma ética dos valores. Inspirado em Aristóteles, especialmente em sua *Ética a Nicômaco* (1973), proponho compreender essa abordagem como expressão de moderação e discernimento no agir comunicativo. Paveau (2015), ao propor a noção de virtudes discursivas, mostra que a sabedoria comunicativa se ajusta aos valores de um ambiente, considerando agentes humanos e não humanos, e quando se desvia dessas referências pode gerar “acontecimentos discursivos morais”.

Nessa perspectiva, o discurso não é apenas resultado de operações mentais internas, mas emerge da interação com o ambiente, entendido como “ambiente cognitivo” (Paveau, 2015). Isso inclui não apenas sujeitos, mas também tecnologias e dispositivos que organizam a produção discursiva. A sabedoria, portanto, deve ser entendida como virtude discursiva capaz de moderar a comunicação em episódios cruciais, privilegiando valores e promovendo interação construtiva em vez de imposição unilateral. Essa leitura se aproxima da ética das virtudes, pois desloca o foco de regras fixas para o discernimento situado sobre como falar e ouvir em contextos de impacto social e emocional.

Aristóteles, tanto na *Ética a Nicômaco* quanto na *Retórica*, associa a virtude ao que é bom e justo. Esse horizonte, ao ser retomado, afasta a comunicação crucial de uma lógica meramente instrumental ou utilitária e a inscreve em uma ética comunicativa fundamentada no valor do justo.

Conclusão

A hipótese de que a comunicação crucial pode integrar, de maneira dialógica e acessível, elementos do discurso, da argumentação retórica e da polêmica, penso ser corroborada com o que até aqui discuti e como também mostrei como resultado da pesquisa de pós-doutorado. O objetivo de formular e desenvolver esse conceito foi alcançado com base em estudos teóricos, abrindo caminho para sua aplicação em diversos contextos.

No centro da noção esteve a negociação de sentidos e valores, revelando-se um recurso não apenas para analisar interações permeadas por conflitos de pontos de vista, interesses relevantes e alta carga emocional, mas também para tornar mais inteligível a prática que já orienta o ensino e o estudo de discurso, argumentação e polêmica. Embora sistematizada agora, a comunicação crucial já vinha sendo utilizada intuitivamente em atividades de formação e divulgação, com bons resultados práticos. A expectativa é que o ensino dessa abordagem contribua para que aprendizes saibam reconhecer e administrar emoções próprias e alheias, evitando tanto o silêncio passivo quanto a explosão reativa, em favor de uma comunicação mais ética e equilibrada em diferentes situações comunicativas, gêneros discursivos e instituições.

A investigação mostrou, ainda, que ensinar comunicação crucial implica formar leitores atentos ao discurso, à argumentação e à polêmica em si mesmos, nos outros e nos contextos. Em tempos de exacerbação de conflitos e confrontos usados para deslegitimar o interlocutor, a sabedoria comunicativa se mostra não apenas competência, mas virtude necessária. Fundamentada na dialogicidade bakhtiniana e na Nova Retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca, a proposta se firma como processo dinâmico de negociação e reconstrução de sentidos. O confronto de ideias, longe de ser mero choque, pode se tornar oportunidade de transformação da compreensão e das relações.

A proposta também dialogou com reflexões sobre a *actio* como performance retórica, já exploradas em conferências e publicações, nas quais propus cinco tipos de performances comunicativas. Neste ensaio e no relatório de pós-doutorado, essa perspectiva foi aproximada da comunicação crucial, mostrando o potencial do conceito não apenas para análise, mas também para capacitar sujeitos a uma atuação comunicativa ética e transformadora.

Esse percurso confirma a hipótese inicial e abre novas frentes para aprofundamentos futuros, tanto teóricos quanto metodológicos. A proposta aqui sistematizada constitui um passo inicial de um caminho que se mostra promissor para investigações posteriores.

Referências

- AMOSSY, R. **Apologia da polêmica**. São Paulo: Contexto, 2017.
- AMOSSY, R. **Apologie de la polémique**. Paris: Presses Universitaires de France, 2014.
- AMOSSY, R. **L'argumentation dans le discours**. Paris: Armand Colin, 2010.
- ARISTÓTELES. **Ética a Nicômaco**. Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim da versão inglesa de W. D. Ross. Coleção os pensadores. São Paulo: Nova Cultural, I, [1094] 1973.
- ARISTÓTELES. **Retórica**. (Tradução: Marcelo Silvano Madeira). São Paulo: Riddel, 2007.

BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. Trad. Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BAKHTIN, M. **Para uma filosofia do ato responsável**. Trad. Valdemir Miotello e Carlos A. Faraco. São Carlos: Pedro & João editores, 2010.

BAKHTIN, M. **Problemas da poética de Dostoiévski**. Trad. Paulo Bezerra. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2013.

BARTHES, R. **A aventura semiológica**. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

BAKHTIN, M. **Os gêneros do discurso**. Bezerra, Paulo. Notas da edição russa: Seguei Botcharov. São Paulo: Editora 34, 2016.

CHARAUDEAU, P. **Discurso das mídias**. 2. ed. São Paulo: Contexto, 2013.

CHARAUDEAU, P. **Linguagem e discurso**: modos de organização. 2ª ed. São Paulo: Contexto, 2014.

CHARAUDEAU, P.; MAINGUENEAU, D. **Dicionário de análise do discurso**. São Paulo: Contexto, 2016

EMEDIATO, W. (org.). **Interações polêmicas e violência verbal em temas sociais sensíveis**. Campinas: Pontes, 2023.

GRENNY, J.; et ali. **Conversas cruciais: Habilidades para se comunicar quando há altos interesses em jogo**. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2023.

GRÁCIO, R. A. "Professor, quando é que começamos a argumentar?".(Prefácio). AZEVEDO, Isabel Cristina Michelan de; DAMASCENO-MORAIS, Rubens (org.). **Introdução à análise da argumentação**. - 1. ed. - Campinas, SP: Pontes Editores, 2022, p. 7-12.

LANGE, A. J.; CHAMPAIGN, P. JAKUBOWSKI. **Responsible Assertive Behavior: Cognitive/Behavioral Procedures for Trainers**, 111. Research Press, 1976.

MAINGUENEAU, D. **Discurso e análise de discurso**. São Paulo: Parábola Editorial, 2015

MEYER, M. **A retórica**. São Paulo: Ática, 2007.

MOSCA, L. do L. S. **Velhas e novas retóricas**: convergências e desdobramentos. In: Mosca, Lineide do Lago Salvador. *Retóricas de ontem e de hoje*. São Paulo: Humanitas, 2004, p. 17-54.

NASCIMENTO, L., S. **Análise dialógica da argumentação**: a polêmica entre afetivossexuais reformistas e cristãos tradicionalistas no espaço político. (Tese de Doutorado). Salvador: Instituto de Letras, Programa de Pós-Graduação em Língua e Cultura, UFBA, 2018a. 557f.

NASCIMENTO, L. A actio como performance retórica para já. In: FERREIRA, Luiz; PITUBA, Márcia. **Sistema Retórico**: Memória e Actio, ed.1. Campinas, SP: Pontes, 2024a, v.1, p. 215 - 226.

NASCIMENTO, L. Desvirtude discursiva no discurso religioso evangélico: análise dialógica da argumentação e ética. Ribeiro, Maria Inês Batista Noel; Cavalcante Filho, Urbano. **Discursos, linguagens e representações [recurso eletrônico] : exercícios dialógicos** / Organizadores: Maria Inês Batista Campos Noel Ribeiro. Urbano Cavalcante Filho. -- São Paulo: FFLCH/USP, 2024b, p. 60-67.

NASCIMENTO, L. **Comunicação Crucial**: retórica dialógica, performance e ética discursiva. Relatório de Pós-Doutorado. São Paulo: Programa de Pós-Graduação em Filologia e Língua Portuguesa – Universidade de São Paulo, [depositado] 2025.

PAVEAU, M. **Linguagem e moral**: uma ética das virtudes discursivas. Campinas: Editora Unicamp, 2015.

PASCAL, B. **Pensamentos**. 2ªed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

PERELMAN, C. **O Império Retórico**. Porto: Edições Asa, 1993.

PERELMAN, C. **Retóricas**. 2a. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. **Tratado da argumentação**: a nova retórica. São Paulo: Martins Fontes, [1958] 2005.

REBOUL, O. **Introdução à retórica**. São Paulo Martins Fontes, 1998.

ROSEMBERG, M. **Comunicação não-violenta** – técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais. São Paulo: Ágora, 2006. ROSEMBERG, Marshall. **Vivendo a comunicação não violenta**. Rio de Janeiro: Sextante, 2012.

SANDEL, M. J. **A tirania do mérito**. O que aconteceu com o bem comum? Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2020.

SANDEL, M. J. **Justiça**: o que é fazer a coisa certa. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2019.

VOLÓCHINOV, V. **Marxismo e filosofia da linguagem**: Problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem. Trad. Grillo, Sheila, Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: Editora 34, 2017a.

VOLÓCHINOV, V. A palavra na vida e a palavra na poesia: para uma poética sociológica. In: VOLÓCHINOV, Valentin. **A palavra na vida e a palavra na poesia**: ensaios, artigos, resenhas e poemas. Org. Trad. Ensaio introdutório e notas de Grillo, Sheila, Ekaterina Vólkova Américo. São Paulo: Editora 34, 2017b. p. 109-146.

Sobre o autor

Lucas Nascimento

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8642-4397>

Professor Adjunto de Linguística e Língua Portuguesa no Departamento de Letras e Artes da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS). Professor do Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos (PPGEL/UEFS), Bahia, Brasil. Doutor em Língua e Cultura pelo Programa de Pós-Graduação em Língua e Cultura (PPGEL/UFBA). Pós-Doutorado pelo Programa de Pós-Graduação em Filologia e Língua Portuguesa da Universidade de São Paulo (USP). Coordenador do Grupo de Estudos Dialógicos em Discurso e Argumentação (UEFS/CNPq). Membro fundador da Associação Brasileira de Argumentação (ADA).

Recebido em set. de 2025.

Aprovado em out. de 2025.