



A Comunicação Organizacional e seus Impactos no Sujeito nas Situações de Trabalho: Reflexões Iniciais¹

Gislene Feiten HAUBRICH²

Ernani Cesar de FREITAS³

Universidade Feevale, Novo Hamburgo, RS

RESUMO

Este artigo refere-se a um fragmento que contempla as concepções iniciais de um estudo em andamento, que visa verificar a relevância da comunicação nas organizações como meio de identificação das manifestações culturais e da representação identitária dos sujeitos no trabalho. Nesta perspectiva, a pesquisa exploratória, com foco bibliográfico, aborda conceitos fundamentais para a compreensão do tema. O referencial teórico, interdisciplinar, é composto por Geertz (2008), Ortiz (1998), Hall (2006) e permitem a compreensão da identidade, bem como da cultura e suas manifestações; Schwartz e Durrive (2007), Trinquet (2010), Nouroudine (2002) para um entendimento de trabalho que dá relevo à subjetividade humana; e, por fim, Charaudeau (2009, 2010), Carrieri e Silva (2010), Oliveira e Paula (2008) para a compreensão da comunicação organizacional enquanto discurso.

PALAVRAS-CHAVE: comunicação organizacional; discurso; atividade; cultura; identidade.

Introdução

A tenuidade existente entre os universos pessoal e coletivo é cada vez mais evidente. As relações entre os indivíduos e as organizações transcendem os níveis hierárquicos e de comunicação rapidamente, resultando em intervenções significativas na cultura que os envolve. As leituras de Bauman (1999) e Lipovetsky (2007), alinhadas com as diversas informações disponíveis através das mídias, convidam à reflexão acerca da sociedade que se está construindo. É possível perceber as relações sendo pautadas apenas pela competitividade nociva, que gera vínculos efêmeros, ligados a interesses momentâneos. De porte destas informações, põe-se em reflexão a pertinência das organizações nestas construções culturais, uma vez que representam uma instância

¹ Trabalho apresentado no DT 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

² Mestranda em Processos e Manifestações Culturais, na Universidade Feevale. Graduada em Comunicação Social – Relações Públicas (Feevale), e-mail: gisleneh@gmail.com.

³ Doutor em Letras, área de concentração Linguística Aplicada (PUCRS), com pós-doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem (PUC-SP/ LAEL), e-mail: ernanic@feevale.br



essencial de socialização, por meio do trabalho. Sujeitos de origens diversas são postos em um mesmo espaço, a fim de que produzam riqueza, à sua fonte pagadora, a si mesmo e à sociedade. A comunicação organizacional mobiliza esta imersão à qual os sujeitos são imbricados, uma vez que por meio dela são compreendidos discursos que movimentam as relações.

Com base na proposta dos processos de socialização, elucidados por Berger e Luckmann (1985), e sob o enfoque do trabalho, congrega-se a perspectiva dos vínculos estabelecidos em sociedade, já que é neste espaço que o sujeito permanece a maior parte de seu tempo, assim como apreende, por meio da experiência, conceitos fundamentais para seu viver.

Emerge, então, o interesse de pesquisa. Os sujeitos advindos da sociedade, por meio de suas ações, constroem e reconstróem as organizações, logo, essas são motores de manifestações culturais, por meio da comunicação. Os elementos escolhidos para compor os discursos transmitem interesses e expressam possibilidades de aproximação entre públicos e organização, sendo a base para representação da identidade organizacional, que é refletida em seus interlocutores. Desta forma, além de promover uma cultura própria, com orientações de conduta e de fazer da atividade, as organizações também se adéquam, socializam e acoplam sujeitos, com suas histórias, vivências e crenças individuais, ou seja, com uma cultura própria, que necessita ser acomodada e adaptada ao todo.

Diante destas percepções, que conduzem novas compreensões acerca do meio onde estão inseridos os sujeitos, emerge o entendimento do trabalho, concebido como atividade, que ultrapassa a visão taylorista⁴ sobre o termo. Neste entendimento, a subjetividade humana está em voga, logo, a comunicação exerce papel fundamental na formação destes sujeitos, que estão imersos nas organizações. Como questão norteadora estabelece-se: a comunicação organizacional, por meio do discurso, gera estímulos à conduta dos indivíduos, impactando em suas representações identitárias e nas manifestações da cultura social. Este estudo é concebido como reflexões iniciais para a investigação desta questão.

⁴ A “Organização Científica do Trabalho”, ou taylorismo, propõe que o trabalho humano é uma atividade simples, pois é possível “antecipá-la totalmente, de prepará-la de tal forma uma vez modelada pelos outros, aqueles que tivessem de executá-la ‘não teriam de pensar’, como disse Taylor.” (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007, p. 37). A superação desta perspectiva se faz necessária, já que, segundo Schwartz e Durrive (2007, p. 39) “é na distância – e no porque desta distância – entre os projetos do taylorismo e as realidades concretas, nas fábricas onde ele foi iniciado e experimentado que, creio, cai-se encontrar o que chamamos de atividade.” Essa noção permeia os estudos da Ergologia, que serão apresentados a seguir.



O objetivo central deste estudo é identificar possibilidades teóricas que nortearão a reflexão acerca da relevância da comunicação nas organizações como meio de identificação das manifestações culturais e da representação identitária dos sujeitos no trabalho. Para tanto, visa-se a apropriação dos conceitos relacionados à comunicação organizacional e seus discursos, além de compreender a noção de trabalho, com base nos princípios da Ergologia, onde este é visto como atividade. Este artigo congrega concepções iniciais acerca de uma pesquisa em andamento, apresentada pela questão norteadora. Esta etapa, de apropriação teórica, é fundamental, pois permite a compreensão dos termos isolados para um diálogo posterior, cujas reflexões iniciais são apresentadas neste fragmento.

Quanto aos procedimentos metodológicos, adotar-se-á a pesquisa de natureza básica, com abordagem qualitativa, uma vez que nesta fase busca-se a compreensão acerca das conexões possíveis entre os conceitos base. O entendimento destas propostas gerará conhecimentos relevantes para o desenvolvimento dos estudos interdisciplinares e da comunicação organizacional. Nesse sentido, tem caráter exploratório, pois propõe identificar caminhos ante a questão norteadora. Quanto ao procedimento para coleta de dados, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, que busca a conversão de princípios das áreas da comunicação e da ergologia, permeadas pela noção de cultura.

Como marcos teórico, tem-se a proposta de Geertz (2008), Ortiz (1998), Hall (2006), Berger e Luckmann (1985) para compreender conceitos de cultura, identidade, e suas manifestações na sociedade. Essa contextualização é relevante, pois nesta arena estão inseridas as organizações, que são estruturadas a partir do que é compartilhado pelos sujeitos que as compõem. Nesse sentido, segue a reflexão acerca do produto gerado pelas organizações, que também movimentam a cultura/ sociedade. Fala-se em trabalho, com base na proposta da ergologia, estudo emergente da ergonomia, que dá a ele uma nova compreensão. Este bloco conceitual partirá dos estudos de Schwartz e Durrive (2007), Trinquet (2010) e Nouroudine (2002). Por fim, a apreensão das orientações teóricas acerca de comunicação organizacional, entendendo-se organizações como um sistema de relações de comunicação, onde o simbólico impera, será norteadora pelas concepções de Carrieri e Silva (2010), Oliveira e Paula (2008), e serão complementadas com a abordagem da análise do discurso, de base semiolinguística, proposta por Charaudeau (2009, 2010).



Transgressões do Sujeito e Modificações Culturais: ambiente das incertezas

A cultura é uma condição essencial à existência humana, já que se caracteriza como um conjunto de mecanismos para o controle do comportamento. Trata-se de um sistema simbólico que engloba elementos e princípios ideológicos, que aproximam e afastam os sujeitos, expressos por meio das manifestações culturais que são articuladas no meio social. Tais manifestações são fundamentais para que o homem possa habitar o ambiente coletivo, ou seja, ordenar seu comportamento com a finalidade de transcender a situação em que se envolve (GEERTZ, 2008)⁵.

A compreensão do conceito de cultura, de Geertz (2008), advém dos estudos da antropologia, para a qual a interpretação é atividade essencial. O autor defende que as experiências de mundo transformam o sujeito, uma vez que este compõe-se por movimentos internos e externos. Os primeiros correspondem aos fatores biológicos e psicológicos, enquanto os outros se referem à organização social e a cultura, sendo os mais relevantes no estímulo à conduta dos sujeitos.

Acreditando, como Max Weber, que o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu, assumo a cultura como sendo essas teias e a sua análise; portanto, não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado. (GEERTZ, 2008, p. 4).

A função da cultura, enquanto fornecedora de elementos orientadores do comportamento, se faz notória. Salienta-se que o sujeito além de ser guiado por esses subsídios externos, também os estabelecem. Corroboram com esse entendimento Berger e Luckmann (1985), ao afirmarem que o homem é produtor e produto social. Para esses autores, a construção da realidade surge das relações estabelecidas entre os indivíduos, que compartilham saberes, por meio da linguagem. “A linguagem usada na vida cotidiana fornece continuamente as necessárias objetivações e determina a ordem em que estas adquirem sentido e na qual a vida cotidiana ganha significado.” (BERGER, LUCKMANN, 1985, p. 38). A interação e a comunicação são fundamentais neste processo de subjetivação diante do material das experiências, provido pela linguagem.

A linguagem permeia e permite o que o que Berger e Luckmann (1985) denominam como instancias de socialização, que provém a integração dos sujeitos à apreensão do conhecimento já estabelecido socialmente, condutor do comportamento no

⁵ O autor faz duras críticas a antropologia, já que o entendimento do conceito de cultura se complexifica dada a variedade de definições que apresenta.



coletivo. Duas fases são apresentadas por Berger e Luckmann (1985) para o estabelecimento da subjetividade e da apropriação dos aspectos que formarão sua identidade. A socialização primária é realizada pela família, já a secundária decorre da educação formal, como a escola e o trabalho, cujo foco é a compreensão da posição a ser ocupada no espaço social.

No tempo atual, as instâncias de socialização sofrem diversas mutações, uma vez que as famílias⁶ adquiriram novos formatos, assim como o ensino formal e o trabalho⁷. Essas transgressões são em grande parte resultado do processo de mundialização experimentado pelos atores sociais. Ortiz (1998) apresenta esse conceito, com base na noção de globalização, que se refere às trocas financeiras realizadas entre os países. Da mesma forma, além dos valores monetários, os valores simbólicos são compartilhados, emergindo a noção de transações culturais. Mesmo não sendo esta uma noção nova, assume relevância devido a forma como, neste tempo, se dá na sociedade, já que no passado, com a colonização, a cultura do colonizador era imposta ao colonizado, sem que esse pudesse intervir⁸. O que ocorre na modernidade-mundo⁹ é a conversão de diversas influências à forma de vida, estabelecendo uma padronização cultural, onde as características locais e globais dividem espaço.

Ortiz (1998) esclarece o entendimento de padronização cultural, salientando que não se pode confundi-la com uma uniformização da cultura. Os elementos simbólicos que conectam os sujeitos advêm: 1) da tradição, expressa nos costumes locais, com o objetivo de manutenção dos vínculos destes com a sua nação de origem; 2) da difusão, proveniente do estabelecimento de novos laços, sem restrição espacial. Diante destas duas esferas em conversão, percebe-se que importantes impactos são aplicados à cultura. “A cultura nada mais é do que a esfera ideológica deste *world system*¹⁰” (ORTIZ, 1998, p. 26), apreendida por meio da socialização, com natureza mundializada, ou seja, as diversas manifestações culturais se associam, gerando uma padronização nas

⁶ Conforme dados de 2010, apresentados pelo IBGE, as famílias no Brasil estão se transformando. O infográfico disponibilizado pelo site do Jornal O Globo resume as principais constatações acerca dos lares: cerca de 60 mil famílias homoafetivas, logo a formação clássica da família soma 49%, dentre outras. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/infograficos/familia-brasileira>>. Acesso em: 03 de abr. 2013, 20:47.

⁷ “Em pouco mais de 20 anos o trabalho se modificou a toda a velocidade. [...] Diz-se que o trabalho é cada vez mais intelectualizado [...]. Os coletivos são mais difíceis de serem localizados que anteriormente.” (SCHWARTZ, DURRIVE, 2007, p. 23).

⁸ Noção abordada por Bhabha (1998), no capítulo 3 da obra *O Local da Cultura*.

⁹ Para referir-se ao tempo atual, Ortiz (1998, p. 181) vale-se do termo modernidade-mundo. Emerge da noção de modernidade enquanto descentramento, individualização, diferenciação e de mundo enquanto o extravasar das fronteiras.

¹⁰ Sistematização mundial – mundialização.



concepções ideológicas, materializadas na palavra, por meio da linguagem¹¹, que supera limitações geográficas.

Diante desta conjectura de realidade, Hall (2006, p. 68) afirma que “as identidades modernas¹² estão sendo *descentradas*”. Este pensamento é desenvolvido, pelo teórico, com a identificação de três momentos fundamentais para a compreensão das relações em sociedade, que impactam na forma como o sujeito se faz representar para si e para os outros. Para o autor, a fragmentação da identidade só pode ser entendida partindo do resgate das concepções iluminista, sociológica e problemática¹³ do homem, estruturadas ao longo do tempo.

Enquanto Ortiz (1998) apresenta o mundo conectado de tal forma que as transações culturais geram uma padronização, Hall (2006) percebe este movimento como a ampliação de possibilidades para as representações identitárias coletivas e individuais. Essa condição favorece o que Hall (2006) chama de crise de identidade, pois as referências tidas até então, por meio das leis religiosas, governamentais, etc., são questionadas e há uma transgressão, na qual o comportamento do indivíduo não pode ser previsto ou antecipado, variando de acordo com as circunstâncias às quais são dispostos.

Por fim, ao aceitar-se que o comportamento humano é regido pela cultura, cujas dimensões, no tempo moderno, são geradas na convergência entre o local e o global, por meio da manutenção dos traços tradicionais e da difusão de valores além das fronteiras territoriais, põe-se em questão o impacto nas instâncias de socialização, no que tange à institucionalização dos saberes convencionados. Nesse sentido, a ruptura da condução tradicional da inserção e manutenção do sujeito na sociedade, o desafia a adaptação ante a realidade de múltiplas escolhas, mutáveis a cada situação e/ou intenção. Apresentam-se oportunidades de escolha de acordo com o que mais aprouver e estas implicam na representação identitária, que pode ser compreendida como um mosaico, cujas partes são complementares e fundamentais para formar um todo, que complexifica ainda mais o entorno cultural.

¹¹ Noção abordada por Bakhtin, acerca da palavra enquanto signo ideológico. (BAKHTIN, 1981).

¹² Hall (2006) utiliza os termos modernidade tardia e pós-modernidade para referir-se aos tempos atuais, que, para o autor, caracteriza-se pelo hibridismo cultural ou a fusão de diversas e diferentes culturas, independentemente do espaço e do tempo.

¹³ O Iluminismo tem como marca fundamental o centro no homem, pois somente ele é capaz de gerar os movimentos da evolução do conhecimento, logo, é capaz de dominar o mundo. Já na visão moderna, ou sociológica, o sujeito é reconhecido como produto social. Por fim, nos tempos pós-modernos, ou fragmentados, são caracterizados pela descentralização total do homem, híbrido em sua representação identitária.



Possibilidades Teóricas à Ressignificação do Trabalho: Princípios da Ergologia

A multiplicidade de escolhas frente às diversas culturas às quais os sujeitos são submetidos reflete sua formação identitária, tão diversa quanto suas experiências. Neste quadro temporal estão situadas as organizações, cujo produto, o trabalho, movimenta e reconstrói a cultura/sociedade. De acordo com Schwartz e Durrive (2007), o trabalho deve ser compreendido enquanto atividade, dotado de vida, por meio de seu realizador, logo, provido de transformação constante. A multiplicação de impactos culturais promovida pelos processos de mundialização amplia estes processos cambiantes.

Desse modo, novas formas de compreender o trabalho se fazem necessárias, já que a visão tradicional, taylorista, não atende às necessidades dos indivíduos que o realizam. Para romper com a proposta mecanicista, que percebe o indivíduo apenas enquanto executor e dá relevo ao que é prescrito a ele, sem envolvimento intelectual para a realização da atividade, emerge a disciplina ergonomia, que visa a compreensão do trabalho, com base no que é realizado, do real. Desta concepção surgem os estudos¹⁴ que desenvolvem a Ergologia, “método de investigação pluridisciplinar” (TRINQUET, 2010, p. 94), cujo foco é a “aprendizagem permanente dos debates de normas e de valores que renovam indefinidamente a atividade: é o desconforto intelectual.” (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007, p. 30). Ou seja, o estudo da atividade humana na realização do trabalho, o que significa aceitar que o normatizado, imposto pela organização não é executado em sua plenitude, uma vez que o sujeito a executa respeitando sua singularidade e capacidade reflexiva.

As modificações ocorridas no trabalho nos últimos 20 anos, conforme Schwartz e Durrive (2007), seguem condensadas no Quadro 1:

Quadro 1: comparativo - o trabalho se modifica

Há 20 anos	Atualmente
Operário (máquina)	Competências (capacidade reflexiva)
Indústria	Serviços
Quadro fixo de funcionários	Terceirização
Duração de contrato indeterminada	Prazos para conclusão determinam término do contrato

Fonte: Elaborado pelos autores

¹⁴ O principal investigador da ergologia é o filósofo francês Yves Schwartz. Dentre outros nomes importantes, franceses, destacam-se: o pedagogo Durrive, o sociólogo-ergólogo Trinquet, o filósofo Nouroudine, o linguista Faïta e o psicólogo Clot, etc.



Da primeira diferença, e mais relevante, decorrem as demais. Uma vez que o sujeito é aceito enquanto ser pensante e, por consequência, atuante, compreende-se que o trabalho previsto pela organização depende daquele que o realiza. Ao observar esta variável, destaca-se o conceito essencial, a atividade.

A atividade é compreendida como resultado do prescrito versus o real. “Na ergologia, nós nomeamos essa situação de: debate de normas e de transgressões, o que, frequentemente, resulta em renormalizações.” (TRINQUET, 2010, p. 96). A distância entre as normas elaboradas anteriormente, com o propósito de indicar o fazer, e a execução do trabalho em si consiste nesta renormalização, uma vez que este fazer varia conforme a subjetividade do trabalhador.

Schwartz e Durrive (2007), a fim de aprofundar a compreensão da atividade, a compara com a técnica, que se refere ao conhecimento definido por uma tradição, um protocolo, enquanto a primeira dá relevo à competência criativa do sujeito. Neste tom, traz o entendimento de que na realização da atividade há uma autogestão, na contraposição entre tradição e novidade. Neste ponto, traz à luz a noção de saberes. Estes podem ser *constituídos*, ou seja, parte de um registro um (R1), que consiste na antecipação, neutralidade, guia da atividade, pré-determinação, ou ainda, *investidos*, o registro dois (R2), que tangem os valores, a desneutralização, renovação do que é determinado pelo guia. R1 em convergência com R2 corresponde à situação de trabalho, à atividade. Esta noção é fundamental para a posterior compreensão da comunicação organizacional enquanto geradora de estímulos à conduta dos indivíduos.

Desta compreensão do trabalho enquanto “ato da natureza humana que engloba e restitui toda a complexidade humana” (TRINQUET, 2010, p. 96), passa a existir a possibilidade de ressignificação. Porém, esta complexidade, muitas vezes, não é consciente ao sujeito, que não tem uma noção clara de sua relevância na realização de um processo da organização. Falta a ele o entendimento do que Schwartz e Durrive (2007) chamam de *dramáticas do uso de si*, ou seja, de que o sujeito não executa tarefas, mas faz uso de si. Uso de si por si, pois se autogere, faz escolhas diante das situações, mas também uso de si pelo outro, já que o faz em prol da organização que o escolheu para tal.

Neste ponto, percebe-se que a linguagem emerge enquanto parte fundamental neste processo, uma vez que a gestão e o reconhecimento da complexidade do trabalho



estão ancorados na palavra. Para esta compreensão, Nouroudine (2002)¹⁵ parte do que chama de propriedades intrínsecas do trabalho: saberes, atividade e valores. Os saberes e a atividade, caracterizados anteriormente, são relativos aos valores que orientam as escolhas que determinam o uso de si na atividade.

Nouroudine (2002, p. 22) afirma, dentro desta perspectiva, que há três modalidades para conceber as conexões entre linguagem e trabalho: *como*, *no* e *sobre*. “Enquanto a linguagem *como* trabalho é expressa pelo ator e/ou coletivo dentro da atividade em tempo e lugar reais, a linguagem *no* trabalho seria, antes, uma das realidades constitutivas da situação de trabalho global, na qual se desenrola a atividade.” Assim, *como* é a presença da linguagem enquanto função, econômica, social, ética, etc. Já o *no*, como constitutivo da situação, é a fala dos sujeitos no cotidiano, para representar sua identidade. O terceiro modo adotado pelo autor é *sobre* como percebem, os sujeitos, a atividade que realizam; a “[...] tentativa de descrição e interpretação da experiência do outro”¹⁶. Compreende-se então a linguagem que faz, *como* trabalho (atividade); a linguagem circundante, no trabalho (situação) e a linguagem que interpreta, sobre o trabalho.

A linguagem, constituinte do processo de comunicação organizacional, permeia tanto os saberes constituídos, quanto os instituídos, por isso a importância de associá-la e empreendê-la frente a essa ressignificação anunciada pela ergologia. Tem-se então uma valorização ao simbólico que paira em meio às relações nas organizações, conforme afirma Faïta (2002, p. 45) “(...) o lugar e o papel do ‘fator humano’ se impuseram de forma incontornável.” Acredita-se que a proposta ergológica permita contribuições fundamentais para a identificação de respostas frente à questão norteadora.

A Comunicação Organizacional: o desfile simbólico

A condição à qual o trabalho é colocado pela ergologia é de grande valia para o campo da comunicação, que se ampara nas trocas languageiras para se estabelecer. Neste sentido, a interpretação, ato subjetivo, é tida como a base da atividade. Defende-se, então, o entendimento de que as organizações geram estímulos que permitem a eleição dos elementos de representação identitária por parte dos sujeitos, que na

¹⁵ In Faïta e Souza-e-Silva. Linguagem e trabalho: Construção de Objetos de Análise no Brasil e na França. São Paulo, 2002.

¹⁶ NOUROUDINE (2002, p. 28).



convivência coletiva, agregam estes elementos e os transmitem à sociedade na forma de manifestações que convergem com as culturas que as permeiam.

A legitimação de sentido, resultado da interpretação, passa pela comunicação organizacional, como afirmam Oliveira e Paula (2008, p. 100)

no processo social de construção de sentido, as organizações podem ser entendidas como agentes de práticas discursivas que buscam significação de sentidos na recepção, construídos pelos grupos que compõem o espectro do relacionamento organizacional, sendo esses grupos também entendidos como agente de práticas discursivas e responsáveis pelos sentidos atribuídos às ações comunicativas das organizações.

Mesmo com o uso, pelas autoras, do termo construção aliado a sentido, ao observar o contexto no comentário citado, percebe-se seu uso como sinônimo de legitimação, uma vez que os discursos estão sempre associados a uma conjuntura ideológica¹⁷, agregados de formas diversas, mas respeitando o todo que os une. As práticas discursivas estabelecem situações de comunicação, que, como estratégias, conduzem as trocas simbólicas entre quem as produz e quem as compreende, infringindo em como são representadas pelos sujeitos na sociedade. A cultura, que dá vida e sentido à sociedade, é alterada, ajustada e compartilhada.

Ao reconhecer que o discurso é uma estratégia que atua na representação identitária dos sujeitos, amplia-se a discussão com Carrieri e Silva (2010) que defendem o uso da análise do discurso como meio à compreensão da relação identidade, cultura, poder dentro das organizações, já que essas

são vistas como um conjunto de discursos que articulam as interações organizacionais. A partir desses discursos se estabelece o 'regime de verdades' oficial da organização, com as quais os outros discursos, convergentes e divergentes com o oficial, se articulam. (BOJE apud CARRIERI e SILVA, 2010, p. 47)

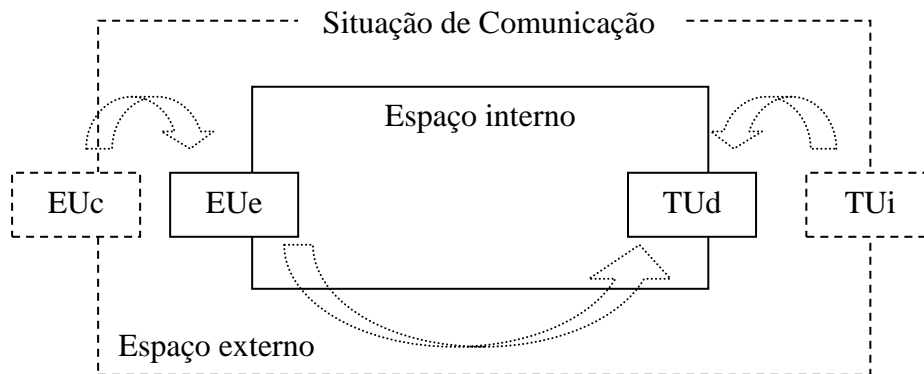
Estas elucidções norteiam a percepção de que as manifestações culturais são geradas também pelas organizações, externadas por meio da comunicação, materializada pela linguagem em discursos. Elenca-se o arcabouço interpretativo advindo da análise do discurso, desenvolvido por Charaudeau. Trata-se de uma abordagem semiolinguística: semiótica, pois o objeto se constitui em uma

¹⁷ Conforme Bakhtin (1981, p. 11), "A enunciação, compreendida como uma réplica do diálogo social, e a unidade de base da língua, trate-se de discurso interior (diálogo consigo mesmo) ou exterior. Ela é de natureza social, portanto ideológica. Ela não existe fora de um contexto social, já que cada locutor tem um "horizonte social". A noção de enunciação será abordada com base em Charaudeau (2010), a seguir.

intertextualidade, o que engloba a capacidade dos sujeitos da linguagem extraírem significantes; e, linguística, já que o objeto emerge dos fatos linguageiros.

O discurso, para Charaudeau (2009, p. 40), é caracterizado pela possibilidade de escolha. “Resulta da combinação das circunstâncias em que se fala ou escreve com a maneira pela qual se fala. É, pois, a imbricação das condições extradiscursivas e das realizações intradiscursivas que produz sentido.” O centro das ideias do autor está no processo de comunicação, assimétrico, que é realizado por quatro personagens: o sujeito comunicante (EUC) e o sujeito interpretante (TUI), seres sociais; o Enunciador (EUE) e o Destinatário (TUD), seres de fala. O esquema abaixo sintetiza o processo de comunicação, contemplada por este viés, como ato de linguagem:

Esquema 1 – O Ato de Linguagem



Fonte: Adaptado de Charaudeau, 2010

O Esquema 1 compreende o EUC enquanto sujeito que deseja, objetiva, transmitir uma mensagem a um TUI. Para tanto, seleciona argumentos, ou estratégias discursivas, idealizando o que é adequado para tal. Tem-se um EUE em comunicação com um TUD, o que ocorre no espaço interno, que para Charaudeau (2010), é o centro do processo, pois tange o discurso ainda enquanto modo de significar o mundo, de organizar o texto conforme finalidade discursiva. Uma vez emitida ao TUI, este retroalimenta o processo, que passa pelo espaço interno e idealiza o que fora vislumbrado pelo EUE na escolha dos elementos que compõem seu discurso. A linguagem, figura central do processo abordado pelo autor, é resultante de uma combinação entre o explícito, que é a estrutura onde estão associados os seres sociais, e o implícito, que é a atividade, que une os seres de fala. O ato de linguagem é o efetivado na relação entre explícito e implícito.

Ao compreender a ideia central da análise do discurso, cujo viés é de uma comunicação assimétrica, onde todos os sujeitos atuam e influenciam, Charaudeau



(2010) aprofunda seu método e insere outros fatores fundamentais para a compreensão do discurso. As Circunstâncias de Discurso referem-se às práticas sociais partilhadas e aos filtros condutores de sentido. É o contexto que permite a captação da mensagem em trânsito, logo, a significação discursiva, composta pelo texto, que é a materialização do discurso por meio da língua, e também pelo componente situacional, que tange o material psicossocial, práticas e comportamentos determinados pelo ideológico e o simbólico.

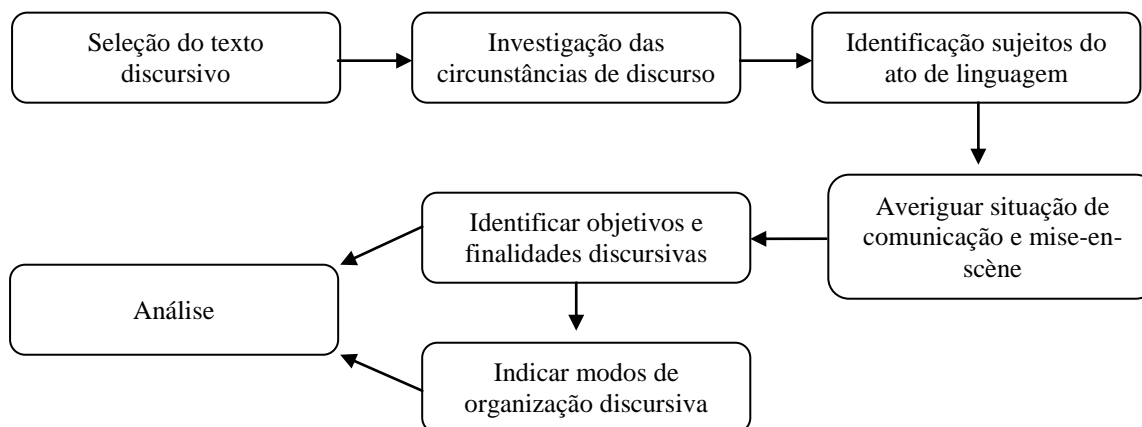
Ante a essa conjuntura é que ocorre a interpretação dos dados recebidos, ou seja, a interação, viabilizada por um contrato de comunicação, reconhecido pelos sujeitos. Esta interação é circundada por um marco situacional ou situação de comunicação, que “é como um palco, com suas restrições de espaço e de tempo, de relações, de palavras, no qual se encenam as trocas sociais e aquilo que constitui seu valor simbólico” (CHARAUDEAU, 2009, p. 67). Esta situação determinará as estratégias discursivas que serão adotadas nas instâncias de produção e de interpretação do texto, frente aos objetivos comunicativos, com intencionalidade intrínseca, que dão início ao ato de linguagem. Estes podem ser: factitivo, informativo, persuasivo e sedutor. Freitas (2008, p. 265) salienta a que o factitivo e o persuasivo “parecem ser mais importantes para a compreensão do discurso em textos institucionais.” O primeiro refere-se ao instigar para que o outro faça o que se deseja, entendido como noção do fazer-fazer, enquanto o segundo produz a adesão à proposta, defendendo-a, além de realizá-la, que norteia a noção do fazer-criar.

Uma vez reconhecidos os sujeitos do ato de linguagem, as circunstâncias que os permeiam, a situação de comunicação específica à qual são expostos e que realizam a ação comunicativa, a partir de um contrato de comunicação previamente aceito por todos, os objetivos podem ser expressos por meio de um texto. A expressão é ordenada através de modos de organização enunciativos, agrupados em quatro grupos (CHARAUDEAU, 2010, p. 68, grifo do autor): “os modos de organização do discurso que constituem os *princípios de organização* da matéria linguística, princípios que dependem da finalidade comunicativa do sujeito falante: *ENUNCIAR, DESCRIVER, CONTAR, ARGUMENTAR*”. Percebe-se então que, enquanto a situação de comunicação abrange principalmente os sujeitos de fala, seres sociais e psicológicos, ou parceiros do ato de linguagem, (E_Ue > T_Ui), a encenação, ou ‘*mise-en-scène*’, corresponde aos protagonistas de uma enunciação, seres de fala, atuantes no circuito interno do ato de

linguagem, seres da comunicação, que refletem as estratégias diante do efeitos de sentido que se deseja produzir (E_{Ue} > T_{Ui}) .

Para aplicação do método de análise de discurso de Charaudeau (2009, 2010), propõe-se a seguinte esquematização:

Esquema 2 – Aplicação da Análise do Discurso



Fonte: elaborado pelos autores

Acredita-se que por meio desta esquematização seja viável a elaboração de quadros de entendimentos dos discursos selecionados para análise¹⁸, o que permitirá a associação das interpretações atrativas à proposta ergológica. Neste sentido, espera-se que o entendimento de como a comunicação organizacional implica na formação da conduta dos indivíduos nas organizações, em situações de trabalho estará viabilizada.

Conexões e reflexões da fase exploratória

Dos conceitos e contextos sintetizados neste estudo, acerca de cultura, identidade, trabalho, comunicação organizacional e discurso, ante a busca pela compreensão da pertinência das organizações nas manifestações culturais e na representação identitária dos sujeitos que as transformam, acredita-se, segue rumo com base nas propostas apresentadas. Uma vez compreendidas as linhas gerais que conduzem a convivência em sociedade, permite o aprofundar teórico-metodológico que emerge da questão norteadora.

A noção primária, proveniente de Geertz (2008), da cultura enquanto controle do comportamento, é essência da análise a ser desenvolvida, pois abrange a condição para a convivência coletiva, algo imposto aos sujeitos. Ortiz (1998) complementa esta conceituação ao abordar as noções de tradição e difusão, o que conduz o vislumbre de

¹⁸ A sequencia do estudo que será realizado prevê a identificação de elementos simbólicos oriundos das organizações, nas situações de trabalho, por meio de um estudo de caso, utilizando como fonte um house organ, para análise do discurso.



que a cultura é resultante das tensões entre o que é de conhecimento prévio e das transformações constantes por meio da ação do sujeito. Ao mesmo passo, o trabalho é também modificado. Uma vez aceita a capacidade intelectual-transformadora do homem, é preciso reconhecê-la, estimulá-la e estudá-la nas situações cotidianas para que se possa atuar em linha oposta ao apresentado por Bauman (1999) e Lipovetsky (2007), no início deste texto.

O trabalho, assim como a cultura, na ótica sugerida pela ergologia é composto por uma parte imposta, prescrita e outra mutável, real. A fusão destas partes implica uma renormalização, na instituição de novos saberes em detrimento dos saberes constituídos e convencionados ao longo do tempo. Esta dinâmica ocorre devido ao que Schwartz e Durrive (2007) nomeiam de uso de si.

Esta conjuntura dá relevância ao que é simbólico, e possui como palavras-chave: interpretação, interação e linguagem. Presentes e fundantes, de todos os conceitos utilizados para construção deste estudo, encaminham seu entendimento. A interpretação decorre da interação que é materializada pela linguagem. O agir intelectual do sujeito também perpassa por essas etapas.

Por questões como estas, que se acredita na análise do discurso, de Charaudeau (2009, 2010), como meio de compreensão da relação sujeito – sociedade – organizações, uma vez que enfoca o ato de linguagem como processo assimétrico. As circunstâncias, a situação de comunicação, a encenação – plano simbólico/ interno – nas quais estão imersos os sujeitos, são base para o estabelecimento dos objetivos e finalidades comunicativas, que conduzem a revelação do explícito e implícito no trabalho. A convergência das características encontradas encaminhará a percepção de manifestações da cultura, a partir dos elementos de representação identitária, expressos pelos sujeitos por meio da linguagem no e sobre o trabalho.

Diante do exposto, têm-se as noções do composto teórico, em concepções iniciais de convergência. Tradição e difusão implicam na ampliação de aspectos de representação identitária, que transformam as manifestações legitimadas culturalmente. Da interpretação emerge a capacidade intelectual do homem, que se reconhece capaz de gerar mudanças em seus contextos, cultura, trabalho, etc., por meio de atos de linguagem.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail (V. N. Volochínov). **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 2.ed. São Paulo, SP: Editora Hucitec, 1981. 150 p.



- BAUMAN, Zygmunt. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro, RJ: Jorge Zahar Ed., 1999. 145 p.
- BERGER, Peter; LUCKMANN, Thomas. **A Construção Social da Realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 17.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1985,. 247 p.
- BHABHA, Homi K. **O Local da Cultura**. Belo Horizonte, MG: Editora UFMG, 1998. 395 p.
- CARRIERI, Alexandre de Pádua; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da. O Entendimento das Organizações como Culturas: uma alternativa teórico-metodológica. In: MARCHIORI, Marlene (Org.). **Faces da Cultura e da Comunicação Organizacional**. Série da Comunicação Organizacional – Vol 2. São Caetano do Sul, SP: Ed. Difusão, 2010. 351 p.
- CHARAUDEAU, Patrick. **O Discurso das Mídias**. São Paulo, SP: Contexto, 2009. 383 p.
_____. **Linguagem e Discurso: modos de organização**. 2ª Ed. São Paulo, SP: Editora Contexto, 2010. 256 p.
- FAÏTA, Daniel. Análise das Práticas Linguageiras e Situações de Trabalho. In: FAÏTA, Daniel; SOUZA-E-SILVA, M Cecília Pérez. **Linguagem e Trabalho: Construção de Objetos de Análise no Brasil e na França**. São Paulo, 2002. 240 p.
- FREITAS, Ernani Cesar de. A semiolinguística no discurso: práticas de linguagem em situações de trabalho. **Revista Desenredo**, Universidade de Passo Fundo, v. 4; n. 2, p. 262-283, jul./dez. 2008.
- GEERTZ, Clifford. **A Interpretação das Culturas**. 1. ed. 13ª.reimp. Rio de Janeiro, RJ: LTC, 2008. 323 p.
- GLOBO.COM. <http://oglobo.globo.com/infograficos/familia-brasileira>>. Acesso em: 03 de abr. 2013, 20:47.
- HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006. 102 p.
- LIPOVETSKY, Gilles. **A Sociedade da Decepção**. Barueri, SP: Manole, 2007. 84 p.
- NOUROUDINE, Abdallah. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In SOUZA-e-SILVA, M. Cecília Pérez; FAÏTA, Daniel. **Linguagem e trabalho: Construção de Objetos de Análise no Brasil e na França**. São Paulo, SP: Cortez, 2002. 240 p.
- OLIVEIRA, Ivone L. de; PAULA, Carine F.C. de. Comunicação no Contexto das Organizações: produtoras ou ordenadora de sentidos? In: OLIVEIRA, Ivone de L.; SOARES, Thereza N. (Orgs.). **Interfaces e Tendências da Comunicação no Contexto das Organizações**. São Caetano do Sul, SP: Ed. Difusão, 2008. 207 p.
- ORTIZ, Renato. **Mundialização e Cultura**. 1.ed. 3ª reimp., São Paulo, SP: Brasiliense S.A., 1998. 234 p.
- SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis (Orgs). **Trabalho e Ergologia: conversas sobre a atividade humana**. Niterói, RJ: EdUFF (Universidade Federal Fluminense), 2007. 309 p.
- TRINQUET, Pierre. Trabalho e Educação: o método ergológico. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, número especial, p. 93-113, ago. 2010.