

-- MÉSAS REDONDAS --

DIFERENTES CONTEXTOS SOCIAIS, DIFERENTES
LINGUAGENS?

MESA REDONDA*

INTERAÇÃO E A RELAÇÃO LINGUAGEM E TRABALHO

Vera Lucia de Albuquerque SANT'ANNA (UERJ; LAEL/PUC-SP)

ABSTRACT: This presentation aims at reporting the results obtained in the project "Interaction in the work setting: the communication policy in a house organ" developed by the Atelier teamwork. Our attention is focused on the analysis of interaction processes which occur in different enunciation contexts: the house organ, the interview with the editorial board (council), and the discussion groups which took place among the workers and the researchers. In the theoretical field we joined the concept of discursive scenery by Maingueneau (1987, 1993) to Faïta's (1989) view on the work setting. The analyses highlighted the relevance of the applied methodological proposals which allowed a deeper reflection about this social context.

0. Introdução

Este texto tem como objetivo apresentar a pesquisa "Atividades de linguagem em situação de trabalho" desenvolvida pelo grupo de pesquisa ATELIER - coordenado pela Prof^a Maria Cecília Pérez de Souza e Silva e integrado pelos professores Mara Sophia Zanotto, Anna Rachel Machado e Décio Orlando Soares da Rocha, por alguns Mestrandos e Doutorandos do LAEL e por bolsistas de Aperfeiçoamento e Iniciação Científica.

O grupo ATELIER vem se constituindo ao longo dos últimos quatro anos, mas se consolidou enquanto tal a partir da concretização do acordo bilateral CAPES-COFECUB, envolvendo, do lado brasileiro, além da PUC-SP, coordenadora no Brasil, a PUC-Rio e a UFRJ e, do lado francês, as universidades de Aix-Marseille, coordenadora na França, e a de Rouen.

Tendo em vista que a proposta desta mesa-redonda é articular o tema "As multi-faces da interação em diferentes contextos sociais" às diferentes linhas de pesquisa desenvolvidas pelo LAEL, vou dividir minha apresentação em partes. Na primeira, farei uma breve exposição do instrumental teórico básico utilizado pelo grupo; na segunda, passarei ao relato de um de nossos projetos de pesquisa; em seguida, tecerei comentários sobre o papel do lingüista na análise de interações em situação de trabalho; finalmente, apresentarei, sucintamente, o resultado da análise de três interações e, na conclusão, farei algumas considerações gerais.

1. Enfoque teórico

Privilegiamos as contribuições teóricas da Análise do Discurso de linha francesa para a qual, grosso modo, o conceito de interação, visto sob o enfoque da teoria da enunciação, nos remete à dimensão interativa de toda enunciação, seja escrita ou falada. A enunciação constitui, assim, o eixo da relação entre língua e mundo, permitindo representar num enunciado os fatos, mas sendo ela mesma um fato, um acontecimento único definido no tempo e no espaço.

Nesse contexto, é particularmente útil o conceito de *cenografia discursiva* (Maingueneau, 1987, 1993), entendido como o processo pelo qual o discurso constrói uma representação da sua própria situação de enunciação. Os elementos

* Mesa Redonda de Abertura "As Multifaces da Interação em Diferentes Contextos Sociais".

que permitem o acesso à essa cenografia são: locução discursiva (enunciador/co-enunciador), topografia (aqui) e cronografia (agora). Assim, entendemos que a dimensão interativa de toda enunciação é ação, ação sobre outro: toda enunciação responde a outros discursos, dirige-se sempre a alguém que está agindo sobre quem fala/escreve.

A vantagem desse viés teórico foi a de permitir que pudéssemos estudar diferentes enunciações como interações vinculadas à situação de trabalho; tivemos, no entanto, de definir critérios de organização e criar propostas metodológicas adequadas a cada uma das situações estudadas.

2. Interação em situação de trabalho

Falamos aqui do projeto "Interação em situação de trabalho: a política de comunicação de um jornal de empresa", o qual se originou da demanda de uma empresa multinacional, voltada para a produção de aparelhos eletrônicos, situada em São Paulo, que desejava melhorar seu jornal interno, com o objetivo de atender às necessidades dos operários da linha de produção. Segundo o Conselho Editorial, embora tais operários fossem os leitores privilegiados do referido jornal, a empresa não estava obtendo bons resultados no que diz respeito à comunicação interna veiculada.

A análise que fizemos da demanda revelou algumas contradições: deparamo-nos com uma tiragem de 5.000 exemplares para um total de 3.500 trabalhadores; os demais destinatários eram clientes, fornecedores, agentes do governo e do patronato; percebemos também que os membros do Conselho Editorial, daqui por diante C.E., eram indicados diretamente pelas chefias.

O projeto foi estruturado, então, em três etapas: a da análise do jornal, a de sua produção e a da sua recepção. Cada uma delas exigiu uma metodologia própria, como a organização de entrevistas e dos grupos homogêneos de discussão, (cujos resultados estão consubstanciados em vários artigos, alguns deles a serem publicados em um número especial da revista *The Specialist*¹ e outros, ainda no prelo, dado o caráter recente da pesquisa). Nesse momento, considerando o tema da mesa-redonda, nos limitaremos a recuperar questões relacionadas ao enfoque dado à interação.

3. O papel do lingüista na análise de interações em situação de trabalho

Ao conceito de *cenografia discursiva* articulamos o de *situação de trabalho* (Faïta, 1989), porque nossa pesquisa partiu do pressuposto de que a compreensão do discurso de uma organização só ocorre se compreendermos o modo de funcionamento dessa organização.

Segundo Faïta, cabe ao lingüista identificar o trabalho como um momento/lugar de práticas sociais que combinam, individual e coletivamente, o

¹ Tendo em vista tratar-se de uma pesquisa conjunta, as professoras Maria Cecília e Anna Rachel estão organizando as colaborações dos vários integrantes do grupo ATELIER para publicação na revista *The Specialist*.

que vem a constituir a forma de trabalho, isto é, a transformação e a ação sobre a realidade. Sendo assim, podemos partir de elementos localizáveis para construir uma situação de trabalho. Esses elementos caracterizam-se, entre outros, pela existência de uma realidade física, uma organização, contratos legais, papéis sociais definidos pela divisão do trabalho - valores simbólicos a eles atribuídos -, objetivos individuais e coletivos, desgaste físico dos envolvidos com o trabalho etc. Cada definição é parcialmente fundamentada e parcialmente arbitrária. É o pesquisador que, com a sua presença, estabelece recortes da atividade de trabalho justificados pelos seus parâmetros.

Podemos considerar, para nosso objetivo, que a proposta de entendimento de interação em situação de trabalho apresentada por Faïta, serviu como ponto de partida para definir os recortes de interesse para a observação de nosso trabalho. Ressalte-se que a discriminação das interações a serem analisadas corresponde à esfera de decisão dos pesquisadores, em suas hipóteses, no seu instrumental teórico e nos objetivos da sua pesquisa.

4. Análise das interações

Articulando a visão de Faïta em relação ao trabalho e o conceito de cenografia, há pouco explicitado, podemos considerar que a entrada numa situação de trabalho pode ser feita a partir de alguns pontos chave. No nosso caso específico, optamos por observar diferentes situações de enunciação, que nos permitissem analisar os processos de interação construídos entre: (a) o jornal de empresa e seus leitores; (b) o lingüista (entrevistador) e os membros do CE (entrevistados); (c) os grupos de discussão - formados por operários da fábrica que, em determinado momento da discussão, dialogam entre si e, noutro, contam com a presença dos pesquisadores (diálogos e relatos), numa situação de interação provocada.

4.1 Jornal de empresa/leitores

A partir da análise da locução discursiva, isto é, das instâncias de enunciador e co-enunciador (estudo das marcas lingüísticas das pessoas), em doze exemplares do jornal, verificou-se a construção de uma imagem de empresa que remete sempre para o *time*, a *equipe*. Todos os que trabalham na empresa estão envolvidos pelo engajamento pessoal, a motivação, por um sentimento de proximidade. Os assalariados são apresentados como sentindo-se "recompensados" pela possibilidade de constituir o NÓS da organização.

As marcas que instituem o espaço e o tempo discursivos enviam a um lugar seguro, estável, garantido que oferece as condições favoráveis para que os componentes da empresa funcionem como um conjunto unido dentro de um universo pacífico. O confronto se neutraliza uma vez que todos jogam no mesmo time e ao mesmo tempo contra os desperdícios e os custos elevados. Esse universo se harmoniza com as marcas do tempo da modernidade, no qual se produz a absorção e a intensificação do novo.

Veremos, a seguir, o modo pelo qual essa empresa ideal existe na visão do Conselho Editorial e na dos operários.

4.2 Entrevistadores x entrevistados/pesquisadores x membros do Conselho

A interação que se estabeleceu entre esses dois grupos nasceu de uma necessidade dos pesquisadores constatarem a adequação de suas hipóteses, provenientes da análise do jornal interno, para o desenvolvimento da pesquisa. A cenografia discursiva construída a partir do jornal foi, portanto, fundamental para a elaboração do roteiro da entrevista realizada com os membros do CE.

Tal roteiro foi elaborado tomando por base os passos característicos de uma pesquisa: traçaram-se pressupostos, hipóteses, objetivos e perguntas de pesquisa. Foi uma interação planejada em detalhes, uma vez que dela participavam vários pesquisadores e era preciso garantir uma certa homogeneidade em relação a cada entrevistado e, ao mesmo tempo, uma certa flexibilidade para que a interação pudesse fluir.

Aplicadas às entrevistas as mesmas categorias de análise da cenografia discursiva, observamos uma certa contradição entre as imagens veiculadas pelo jornal e pelo Conselho de Edição: enquanto o primeiro apresenta a empresa como uma única equipe coesa e harmoniosa, os segundos se vêem ocupando dois lugares diferentes.

Por um lado, se apresentam como responsáveis pelo jornal e representantes de diferentes setores da empresa - é graças a eles que os pesquisadores vão saber ou não como se desenvolve todo o processo de produção do jornal -; por outro lado, eles se apresentam como simples funcionários. Nesse caso, o lugar que ocupam no discurso não é mais o do representante do Conselho, ou da empresa, que deve passar uma visão positiva do trabalho efetuado, mas sim a imagem do funcionário submetido às normas e à direção, não estando investidos na função de produtores do jornal.

Essa tensão se observa no emprego das pessoas NÓS/A GENTE quando os entrevistados se colocam com representantes da empresa, e EU quando eles se vêem como simples funcionários. Paralelamente a essa construção enunciativa, formam-se também duas imagens de entrevistador/pesquisador, co-enunciador: (a) a de avaliador, o que prescreve (aquele que vai ver as falhas, que vai verificar o trabalho do Conselho), e (b) a de cúmplice (aquele que compreende os limites desse trabalho e necessidades dos membros de Conselho).

4.3 Grupos de discussão de operários/pesquisadores

Foram realizados três grupos de operários/pesquisadores, em três turnos de trabalho, contando, com 15 pessoas. A organização da interação entre pesquisadores e trabalhadores compreendeu: (a) a apresentação: de todos os presentes; (b) a explicação da proposta da pesquisa e da atividade a ser realizada - presença de 2 pesquisadores (que se retirariam durante a discussão, deixando o gravador ligado e controlado pelos próprios operários); (c) a garantia do anonimato dos trabalhadores; e (d) a indicação do formato da discussão (fazer um jornal concorrente ao existente na empresa). Após a transcrição das fitas, foram feitos diferentes trabalhos de análise do material. Remetemo-nos, aqui, somente a alguns resultados relacionados ao conceito de cenografia discursiva.

As marcas de pessoa EU/VOCÊ/ELE, de tempo e lugar foram observadas de modo que pudéssemos responder a uma de nossas perguntas de pesquisa: que imagens de trabalho estavam sendo construídas naquela interação?

Verificamos uma dupla configuração no que se refere à locução discursiva:

- um ELE que se identifica com EU/NÓS = colegas da produção, aqueles que trabalham na linha de montagem, que devem seguir as normas - ELE = EU/NÓS;
- um ELE que se opõe a EU/NÓS = aqueles lá de dentro, um outro trabalhador que não divide o mesmo espaço com os operários, nem o mesmo tempo, nem a mesma divisão do trabalho - o pessoal administrativo, aqueles que fazem as normas - ELE (EU/NÓS).

Essa configuração expõe uma idéia de oposição entre os operários - os que têm mais consciência e têm boas idéias e deveriam ser escutados - e os funcionários administrativos - os informados, que adoram modernizar, mas esquecem de inovar as coisas simples.

Quanto às marcas de tempo, elas remetem a um agora que não garante o acesso às informações, porque o tempo destinado à circulação das idéias é sempre sobreposto por outras ações que devem ser efetuadas com urgência. Encontram-se várias referências a um tempo regido pelo controle - é preciso ocupar a posição, é difícil de sair - as quais caracterizam uma maneira fordista de estabelecer a relação tempo/produção/lucro.

Em relação ao espaço discursivo, observam-se três marcas:

- aqui = o local de trabalho da equipe de produção; o local onde se desenvolve a discussão dos grupos; a empresa;
- lá dentro = o local onde trabalha a equipe administrativa;
- lá fora = o espaço situado fora dos limites da empresa.

Constrói-se uma oposição entre um *aqui*, que define não só o local como a natureza do trabalho, e um *lá dentro*, que se constitui da mesma maneira em relação ao trabalho administrativo sempre mais valorizado.

Como conseqüência, a palavra dos trabalhadores nos remete a um jornal que: (a) reforça a divisão operários do setor de produção X funcionários do setor administrativo, uma vez que dá preferência às novidades dos lá de dentro; (b) dificilmente irá promover uma integração entre esses dois campos em embate.

5. Considerações finais

Podemos constatar que, ao estabelecer a relação interação/enunciação, como necessária e imprescindível nos estudos discursivos, e, ao definir a entrada de análise pela *cenografia discursiva*, foi possível perceber:

- a) direcionamento do jornal a outros leitores/co-enunciadores, que estão fortemente marcados no seu texto;
- b) a importância do jornal enquanto fonte primária de informações para a entrada num universo, a empresa, até então desconhecido pelos pesquisadores;

- c) a relevância da análise do jornal como base enunciativa para a constituição da entrevista;
- d) a ambigüidade da expressão pelos dois papéis antagônicos ocupados pelo entrevistador-pesquisador e pelos membros do CE;
- e) a configuração, nos grupos de discussão, da oposição operários do chão de fábrica e funcionários da administração.

Os critérios de recorte das situações de trabalho (análise do jornal, da sua instância de produção e de recepção) mostraram-se produtivos, na medida em que tornaram possível abranger tal complexidade de interações, responsável por uma compreensão mais profunda dos sentidos criados em um determinado contexto social quase desconhecido no momento inicial da pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FAITA, D. (1989) "Monde du travail et pratiques langagières". In: *Langage n° 93*, Paris, Larousse, p.110 a 123.
- MACHADO, A. R, (no prelo) "Recueil de données en entreprises: problèmes de méthodologie". *Espaces de Travail – Espaces de Travail*. Rouen, Université de Rouen.
- MAINGUENEAU, (1987) *Nouvelles tendances en analyse du discours*. Paris, Hachette
- _____ (1993) *Le contexte de l'œuvre littéraire*, Paris, Dunod.
- SOUZA e SILVA, M.C.P. & RICHARD-ZAPPELLA, J. "Travail prescrit, travail réel: l'art d'enquêter" – Actes du 16 ème Congrès International des Linguistes (production du CD-ROM décembre 1998).

