

A Comunicação nas Organizações: Linguagem e Trabalho

Ernani Cesar de Freitas¹

RESUMO

O fio condutor deste artigo conduz-nos à reflexão sobre o que seria uma comunicação eficaz no contexto organizacional, considerando a inter-relação linguagem e trabalho. A teoria Semiolingüística, um dos referenciais teóricos utilizados para análise do funcionamento da comunicação e das competências de linguagem, permite dar conta da dinâmica dos intercâmbios lingüísticos, sob um novo enfoque. Os interlocutores não podem ser definidos em termos de “emissor que produz uma mensagem/destinatário que recebe essa mensagem”, mas como “sujeitos sociais” que interagem *na e para* a construção do sentido. Considerar o ato de linguagem no âmbito dessas relações intersubjetivas significa considerar o sentido como imanente à situação de comunicação, fazendo emergir os parâmetros contextuais que condicionam as manifestações linguageiras.

Palavras-chave: comunicação, organizações, linguagem, trabalho, sujeitos sociais.

ABSTRACT

This article leads to the reflection of what an efficient communication would be in the organizations context, considering the mutual relation between language and work. The semiolinguistics theory, one of the theories used to analyse how communication works, as well as language competences, take into account the urge of linguistic interchange upon a new approach. The interlocutors cannot be defined as simple sender or receiver of a message, but as social subjects who interact in and to the construction of sense. Considering the act of language in the field these intersubjective relations means considering the sense as inherent to the situation of communication so as to make conceptual parameters merge, those which limit the language manifestation.

Key words: communication, organizations, language, work, social subjects.

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, freqüentes têm sido as contribuições advindas dos estudos da linguagem para melhor compreender a vida social e assim auxiliar a resolver os problemas de comunicação de uma sociedade moderna altamente complexa. Nesse contexto, vêm se destacando as abordagens sobre as relações entre *Linguagem e Trabalho*, que visam não só a descrever e a analisar interações em diferentes tipos de atividades profissionais, como também a colaborar para um melhor entendimento dos rituais sociais que ali se praticam.

O padrão produtivo taylorista-fordista, que vigorou durante praticamente todo o século XX, em que a atividade de trabalho se reduz a uma ação mecânica e repetitiva, começa a ser questionado. A resposta capitalista ao esgotamento desse padrão provoca o surgimento de outros modelos organizacionais, em que as empresas passam de uma estrutura piramidal para uma estrutura em rede; da organização hierárquica para a organização descentralizada, prevendo-se, pelo menos na esfera do discurso, uma maior participação dos trabalhadores (ANTUNES, 2001).

De fato, os sistemas produtivos contemporâneos descobrem que engajar o trabalhador em grupos destinados a discutir seu trabalho e desempenho pode ser um fator de melhoria da produtividade. A palavra assume, então, nesse contexto, lugar de destaque e, dessa forma, torna-se absolutamente pertinente o surgimento do interesse pela dimensão linguageira do trabalho.

Atualmente, sociólogos, filósofos e profissionais de outras áreas “estão mais atentos

¹ Doutorando (PUCRS) e Mestre em Lingüística Aplicada. Professor do Centro Universitário Feevale Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. (ernanic@feevale.br).

à importância das atividades languageiras que tecem o cotidiano. O emprego está em crise e a natureza do trabalho mudou: os estudiosos do assunto proclamam a importância crescente do escrito nas organizações, a formalização de informações, a evolução da tecnologia com o desenvolvimento da informática, a utilização da reunião como instrumento de gestão, etc”. (SOUZA-e-SILVA, 2001, p. 131). Encontra-se em descrédito a visão abstrata das atividades produtivas, que relegava a segundo plano as trocas simbólicas, predominante num passado recente.

Boutet (1995, p. 17) afirma que “a linguagem é uma das práticas sociais pelas quais os indivíduos constroem, transformam ou negam seu pertencimento a um grupo, a um coletivo e a um gênero”. A autora (1993, p. 58) comenta que “se pode distinguir esquematicamente duas grandes concepções modernas da linguagem no trabalho: (1) a linguagem é proibida e estigmatizada no taylorismo pelas empresas no início do século; (2) a linguagem é fator de produtividade e valorizada no pós-taylorismo contemporâneo: administração participativa, equipes semi-autônomas, controle por objetivos”.

No entanto, o estatuto da linguagem no trabalho é mais complexo do que parece. De um lado, ela é objeto de abordagens tecnológicas, como nos dispositivos de extração de conhecimentos destinados à constituição de sistemas informatizados, mas, de outro, ela é parte constitutiva da construção dos coletivos no trabalho; é o vetor da transmissão dos saberes (*op. cit.*).

Para Souza e Silva (2001, p. 137), a opção pelo estudo das práticas de linguagem em situação de trabalho exige, dada a natureza do espaço em que se insere, a abertura das teorias lingüísticas a outros campos de investigação. Teixeira (2001) sugere a instituição de um espaço teórico caracterizado pela indissociabilidade entre as formas lingüísticas e seu funcionamento em discursos socialmente situados, de acordo com o postulado fundamental de que a matéria lingüística constitui elemento necessário à construção do sentido do discurso, mas não suficiente, pois essa matéria uma vez proferida

adquire, por meio da enunciação, um conjunto de propriedades não redutíveis à pura forma.

No conjunto de abordagens lingüísticas que dialogam com as ciências do trabalho, situamos, então, nossa “reflexão” na perspectiva Semiolingüística de análise do discurso de Charaudeau (1983, 1992, 2001), segundo a qual o sentido do discurso depende das circunstâncias da enunciação e dos destinatários aos quais o discurso é dirigido. Trata-se de uma teoria que não despreza aquisições resultantes de pesquisas em etnometodologia, em antropologia, em sociologia, nem tampouco as aquisições da pragmática e do dialogismo bakhtiniano.

2. A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

De modo geral, as organizações procuram demonstrar (ou gostam de pensar) que operam por meio de processos extremamente racionalizados, sobre os quais exercem absoluto controle. Dentro dessa perspectiva, a administração de uma empresa é vista como capaz de diagnosticar, planejar, operacionalizar, acompanhar e avaliar o desempenho de seus funcionários.

Entretanto, conforme assinala Morgan (1996, p. 20) “as organizações são geralmente complexas, ambíguas e paradoxais. O real desafio é aprender a lidar com essa complexidade”. Pressupomos que é possível analisar qualquer organização como um organismo permeado por interesses que precisam ser administrados. Nasce daí a importância da comunicação dentro da empresa.

As organizações contemporâneas têm, de um modo geral, valorizado a linguagem como componente fundamental de sua comunicação interna que visa ao alcance de suas metas e propósitos organizacionais, maximizando fatores como produtividade, rentabilidade e a própria gestão. Boutet (1993, p. 59) lembra que as organizações pós-taylorianas têm bem compreendido a importância da comunicação no trabalho, colocando em primeiro plano a inteligência e a criatividade das pessoas, pois elas promovem as “empresas comunicantes” (...). As organizações contemporâneas do trabalho

reconhecem a linguagem como um fator de produtividade: ela não se opõe ao rendimento econômico, mas, ao contrário, o favorece.

Essa mudança, que veio na esteira da obsolescência relativa do modelo taylorista, implica progressivamente todos os níveis hierárquicos e assume principalmente a face de programas de qualidade, de grupos de expressão, iniciativas múltiplas do gerenciamento participativo que explicitam a função ativa desempenhada pela palavra como instrumento de gestão, de produção e de mobilização social (SOUZA-e-SILVA, 1999).

Tereza Halliday (1987) discute a importância de uma *retórica organizacional*, na medida em que toda organização precisa justificar sua existência, quer para o ambiente social em que se insere, quer para os seus próprios funcionários, a fim de conseguir sua adesão a seus princípios e a seu modo de condução de processos.

Nesse sentido, para atingir seus objetivos estratégicos, as organizações hoje se utilizam de vários veículos de comunicação interna (TV, jornal, revistas, internet, intranet) e gêneros e tipos textuais/discursivos diversos, tais como informativos diários, cartilhas, instruções normativas, regulamentações, reuniões, etc. A linguagem vista como elemento central da situação de trabalho, utilizada nesses múltiplos canais de comunicação interna, pode revelar-se como meio privilegiado de se conhecer a realidade das atividades de trabalho, o modo como a empresa representa seus funcionários.

Por isso, atualmente, os escritos organizacionais têm sido objeto de atenção dos pesquisadores que se ocupam da articulação linguagem e trabalho. Não são poucas as organizações que apontam as comunicações escritas como foco de problemas. Duarte e Feitosa (1998, p. 147) chamam a atenção para as constantes demandas por cursos de redação técnica, feitas pelos setores responsáveis por formação e treinamento de pessoal. Os cursos acontecem, mas os problemas continuam, o que demonstra que sua causa transcende os aspectos relativos à boa formação textual.

No contexto empresarial, de uma certa maneira, comunicar significa, simplesmente, transmitir informações de um emissor a um destinatário. Em geral, é essa visão ingênua da comunicação que está embutida nas novas formas de gestão, e quando as empresas manifestam preocupação em melhorar a comunicação entre os trabalhadores e as chefias ou entre trabalhadores e trabalhadores, estão pensando em aprimoramento de linguagem, diagramação mais criativa, etc. Subjaz a essa concepção de comunicação o modelo tradicional, representado pelo esquema clássico que contempla: *Emissor-Mensagem-Receptor*, em que está pressuposto um processo simétrico entre as instâncias de produção e recepção da mensagem. Esse esquema preocupa-se prioritariamente com a integridade material da mensagem durante o processo da comunicação, sem levar em conta os efeitos que ela poderia causar no receptor.

Sabemos, contudo, que a abertura de espaços para a comunicação organizacional não garante que haja compreensão entre os trabalhadores ou entre estes e as chefias. A própria linguagem pode se constituir como um obstáculo ao diálogo no local de trabalho, apresentando-se como fonte de mal-entendidos, pois o processo de comunicação é bem mais complexo do que imagina o senso comum.

Vários autores vêm problematizando os modelos clássicos de comunicação. Orecchioni (1980), por exemplo, considera impróprio descrever-se o emissor como alguém que, para construir sua mensagem, escolhe livremente esse ou aquele item lexical, essa ou aquela estrutura sintática no estoque de suas aptidões lingüísticas, tirando desse imenso depósito, sem qualquer restrição, “o que tem a dizer”. Na verdade, há filtros que limitam as possibilidades de escolha e que dependem de dois tipos de fatores: 1) as condições concretas da comunicação; 2) as naturezas temáticas e retóricas do discurso, isto é, grosso modo, as restrições de *gênero*.

Charaudeau (1983) também se contrapõe ao esquema simétrico de Jakobson (1993)², no qual um ato de comunicação supõe a transmissão de uma mensagem de um emissor para

um receptor³, que possuem em comum, ao menos parcialmente, o código necessário para a transcrição (*codificação-decodificação*) da mensagem, colocando em evidência a assimetria entre os processos de produção e interpretação da mensagem. O autor vê o TU não como um simples receptor, mas sim como um sujeito que elabora uma interpretação em função do ponto de vista que ele tem sobre as circunstâncias do discurso e sobre o EU. O EU, por sua vez, descobrindo que o TU-interpretante não é o mesmo que ele imagina, descobre-se como um outro EU, sujeito falante fabricado pelo TU-interpretante.

Patrick Charaudeau (1983, p. 8-9) destaca duas grandes linhas que algumas teorias lingüísticas e semióticas propõem como diferentes atitudes frente à linguagem: a) uma certa posição teórica consiste em conceber o ato de linguagem como produzido por um emissor-receptor ideal em uma circunstância de comunicação neutra. Nessa perspectiva, a linguagem é vista como um “objeto transparente”. O processo de comunicação sendo simétrico, o receptor só tem que percorrer em sentido inverso o movimento de transmissão da fala para encontrar a intencionalidade do emissor; b) uma outra posição teórica consiste em conceber o ato de linguagem como produzido por um emissor determinado num contexto sócio-histórico dado. Nessa perspectiva, a linguagem é um “objeto não-transparente”. De fato, nessa segunda posição, o processo de comunicação não decorre de uma única intencionalidade, pois é preciso levar em consideração não somente o que poderiam ser as intenções declaradas do emissor, mas também o que diz o ato de linguagem e que decorre da relação particular que une o emissor ao receptor. Assim o ato de linguagem não é mais concebido como um ato de comunicação, resultado da única/simples produção de uma mensagem por um emissor endereçada a um receptor, mas como

um encontro dialético (é este encontro que funda a atividade metalingüística de elucidação dos sujeitos da linguagem) entre dois processos: 1) processo de *produção*: produzido por um EU para um TU-destinatário; 2) processo de *interpretação*: produzido por um TU'-interpretante que constrói uma imagem EU' do emissor. O ato de linguagem torna-se, então, um ato renunciativo entre quatro sujeitos (e não dois), lugar de encontro imaginário de dois universos de discurso que não são idênticos.

Tal modelo se fundamenta numa concepção que pretende ultrapassar a formulação simplista comentada anteriormente, segundo a qual o processo enunciativo se definiria em termos de uma relação simétrica entre emissor e receptor, os quais compartilhariam o mesmo código, cabendo ao receptor, simplesmente, decodificar a mensagem proferida pelo emissor e, por conseguinte, a sua intenção comunicativa. Nesses termos, ao propor o desenvolvimento de um modelo de compreensão do processo enunciativo aplicado à análise do discurso, Charaudeau advoga a necessidade de se considerar um “fora da linguagem” (uma realidade extralingüística) que se combina de modo pertinente com o local de manifestação discursiva. Trata-se de uma condição de possibilidade para se assumir a existência de um *sentido relacional*, isto é, de uma significação da relação intersubjetiva que se estabelece entre os parceiros da comunicação e, ainda, de um *sentido implícito*, ou seja, de uma significação que não se engendra somente a partir da combinação do semantismo dos vocábulos de um enunciado, em termos de suas propriedades lexicais e relações gramaticais, mas sobretudo através da inter-relação deste com as circunstâncias/condições de enunciação, que permite inferir o que não é dito de maneira explícita. Desse modo, uma palavra não tem um sentido *a priori* fixado no dicionário de uma vez por todas, mas, antes, contribui para o engendra-

² A interpretação de que Jakobson produziu um esquema simétrico de comunicação não é consensual. Peytard e Moirand (1992, p. 110) recomendam que a leitura do esquema de comunicação de Jakobson não deve ser feita separadamente da análise das funções da linguagem, da análise dos dois tipos de afasia em que a dialética da metáfora e da metonímia é tornada evidente e do estudo sobre os *embrayeurs*. Se separarmos a apresentação dos pólos do esquema desses aspectos, tudo isso é simétrico. Na opinião dos autores, fazer essa separação é retirar de Jakobson o que o define: pensar o funcionamento da língua na instauração do discurso. Neste artigo, não entraremos nessa discussão que por si só demandaria uma outra pesquisa.

³ Cf. Orecchioni (1980, p. 13): todos os elementos que Jakobson considera como “fatores inalienáveis da comunicação verbal”, o são efetivamente, e em particular o emissor e o receptor, que, se não são sempre identificáveis, participam sempre virtualmente do ato enunciativo: a dupla atividade de produção/reconhecimento instala as das funções de emissor e de receptor, confundidas pelo fato de que todo emissor é simultaneamente seu próprio receptor e todo receptor é um emissor em potencial.

mento do sentido no contexto situacional em que se inscreve a interação verbal.

É nesse sentido que Charaudeau situa a oposição *interno x externo* no centro das discussões atuais sobre a linguagem, e define a significação discursiva como uma resultante de dois componentes autônomos em sua origem e interdependentes em seu efeito, a saber, um *componente lingüístico*, que opera com um material verbal, a língua, e um *componente situacional*, que opera com um material psicossocial, relativo a um conjunto de práticas e comportamentos humanos que orientam a definição dos sujeitos enquanto seres sociais e enquanto seres comunicantes. Com efeito, o lingüista postula que a significação é construída por meio de duas inter-relações que se articulam ao mesmo tempo uma sobre a outra: a) inter-relação entre dois espaços de produção do sentido, externo e interno; b) inter-relação entre dois espaços enunciativos, de produção (EU) e de interpretação (TU), com a interposição de uma avaliação.

Na visão do autor, o ato de linguagem é comandado pelas circunstâncias sociais do discurso, e sua construção leva em conta o explícito e o implícito da linguagem; ele é um dispositivo, dentro do qual se encontra o sujeito-falante (escrevendo ou falando), guiado por um sujeito-comunicante. Nele se manifestam, pois, quatro sujeitos comunicacionais, sendo dois *situacionais*, externos, e dois *discursivos*, internos. Os sujeitos ditos “externos” são o EUC (eu-comunicante) e o TUi (tu-interpretante): trata-se de seres historicamente determinados, parceiros reais da troca linguageira que têm uma identidade (psicológica e social) e que estão ligados por um “contrato de comunicação”. Enfim, a perspectiva de Charaudeau reúne “pinçagens” teóricas consideradas, por nós, como bastante funcionais para efetivar-se uma análise de discurso no contexto sócio-profissional das organizações.

Isso nos leva, particularmente, a destacar a importância de que se reveste um veículo informativo de empresa (*house-organ*), visto que ele parece assumir papel preponderante como mecanismo político para administrar a

construção simbólica da empresa que se pretende projetar. Ou seja, por meio do informativo, as imagens institucionais não só dialogam com funcionários (e clientes), como também legitimam a organização (AROUCA et al., 1998). Essas imagens institucionais parecem constituir *modos de pensar* a realidade da empresa, e sua análise pode contribuir para a consciência dos processos envolvidos na comunicação.

Destaca Tereza Halliday (1987) que a *imagem* é uma conjunção de imagens indissociáveis e entremeadas pelas seguintes dimensões: a imagem espacial, a imagem temporal, a imagem relacional, a imagem personificada, a imagem valorativa. No fornecimento de material para a construção da imagem empresarial, é preciso levar em conta este inventário completo. Apesar de ter várias facetas, a imagem tem uma única face, e complementa a autora, enfatizando, também, que a imagem empresarial serve para assegurar à empresa um *status de persona grata* junto a seus públicos relevantes. A legitimidade é conferida pelos construtores da imagem, isto é, pelos interlocutores da empresa. Por isso, compete à empresa credenciar-se junto a seus legitimadores para continuar exercendo seu poder de empresa. Considerando que uma organização é permeada por uma cultura organizacional e que todos os seus membros partilham crenças e valores, a projeção imagética constitui e é constituída por todos os integrantes da empresa.

Ao sugerir a análise discursiva de textos institucionais, sob a égide de uma teoria assimétrica da comunicação, visamos a contribuir para transcender a concepção linear de comunicação, instaurando uma reflexão sobre a complexidade das relações que se constroem no trabalho, bem como sobre as diferentes representações de sujeito que se organizam nesses espaços ditos “comunicacionais”. Desse modo, nossa reflexão se exime de qualquer tipo de intervenção prescritiva do que poderia vir a ser um “modelo de comunicação organizacional” eficaz, ou, ainda, de melhor e de mais fácil leitura.

É oportuno ressaltar, pelo que observamos no dia-a-dia de trabalho em organizações,

através de pesquisas acadêmicas e vivências profissionais, que inúmeros são os escritos e diversos são os textos produzidos para informar, comunicar. Daí conclui-se que a linguagem possui destacada importância no contexto sócio-profissional dessas instituições. Portanto, a linguagem é, também, essencial em fases como a de planejamento das tarefas e de avaliação das atividades realizadas, inerentes ao processo de trabalho.

Nesse sentido, tanto os escritos gerenciais (sistema organizacional) quanto os operacionais (sistema técnico) - quando bem sucedidos como espaços de interação - provocam ações e comportamentos possíveis de serem observados em algum ponto no tempo e no espaço. “Essa é sua função precípua, pois que são criados para levar à ação” (FEITOSA, 1998, p. 41).

Pode-se dizer, contudo, que é inegável que a habilidade para a redação de textos claros - porque coerentes e coesos - é na maioria das vezes ingrediente necessário para que as comunicações escritas desempenhem seu papel fundamental na vida das organizações. No entanto, se essa é uma condição necessária, está longe de ser suficiente (DUARTE e FEITOSA, 1998). Os escritos de trabalho, para serem eficazes, demandam muito mais que qualidades literárias do redator. É preciso que as organizações e seus membros os vejam como elementos constitutivos do processo de trabalho e procurem conhecer as causas sistêmicas de que decorrem as falhas, geralmente apenas percebidas como incompetência dos indivíduos que os produziram.

Em resumo, os escritos são ações - ou melhor -, interações que, coexistindo com outros comportamentos e atitudes do dia-a-dia de trabalho, ganham sentido em função das finalidades que o trabalhador que os utiliza pretende atingir. Uma organização que deseje melhorar a qualidade desses escritos, a fim de que eles cumpram melhor as finalidades para as quais são elaborados, deve começar pelo entendimento de como funcionam, em situação real de trabalho, esses instrumentos de comunicação que, juntamente com as in-

terações orais, estabelecem e mantêm elos sociais, concretizam o planejamento de ações, constituem-se em atos diretos e indiretos de linguagem, servem para coordenar e avaliar ações de trabalho (*op. cit.*). Além disso, os escritos rompem as barreiras do aqui e agora, tornando possível que a interlocução se refaça em outros contextos situacionais, com outros parceiros às vezes não previstos pelo autor.

Para melhor situarmos nossa perspectiva teórico-metodológica, dedicamos, a partir de agora, algumas linhas ao esclarecimento da intervenção de Charaudeau no terreno da análise do discurso, tendo em vista que essa denominação comumente é associada à perspectiva desenvolvida, na França, por Michel Pêcheux a partir do final dos anos 60. No momento atual, não se pode mais falar de análise do discurso sem que se especifique a qual ou a quais correntes o pesquisador está ligado ou qual está privilegiando em seus estudos. É por essa razão que se faz necessário demarcar o território teórico-analítico no qual se vai trabalhar.

O surgimento da Análise do Discurso no cenário tem favorecido a compreensão do fenômeno da linguagem num âmbito mais amplo. Essa ampliação de horizontes não resultou em qualquer descaracterização dos avanços teóricos e metodológicos que a Linguística produziu a partir do estruturalismo. A estrutura da língua continua sendo o ponto de partida de diversas abordagens abrigadas sob o rótulo de Análise do Discurso, apenas compreendendo-se que os signos linguísticos, uma vez proferidos, adquirem, por meio da enunciação, propriedades não redutíveis a sua qualidade de signos (BOUTET, 1994).

A modificação da relação que a sociedade mantém com suas produções discursivas provoca uma mudança no estatuto da análise do discurso de que se ocupava a Escola Francesa nos anos 60 e 70. Há 25 anos, o interesse pelo discurso era indissociável do interesse pelo político. Hoje, toda situação de discurso é objeto de análise, e o interesse pelas produções verbais, com fins diversos, vem proliferando. Os estudos discursivos abrem-se a outros campos de investigação, além do político; articulações

interdisciplinares diversas se fazem para pensar discursos socialmente situados, entre eles, os discursos em situação de trabalho.

As análises de discurso⁴ aceitam o desafio de não só buscar dar conta de certos fatos da estrutura de uma língua ou de certas propriedades da natureza da linguagem, mas também de justificar o modo pelo qual os falantes interagem quando colocam em funcionamento uma língua, quando agem em função dela, quando a utilizam para informar ou para desinformar, quando a acionam para reproduzir convenções ou para manifestar intenções, quando dela fazem uso para comunicar ou para mandar calar.

Charaudeau admite que há várias maneiras de se analisar o discurso e que há várias formas de se proceder a classificações, e cada classificação revela um ponto de vista, critérios e opções daquele que classifica. Segundo o autor (1999, p. 32), toda tipologia é, por assim dizer, subjetiva. Assim, no seu caso, ele busca definir problemáticas do estudo do discurso (uma problemática dita cognitiva e categorizante, uma problemática dita comunicativa e descritiva e uma problemática dita representacional e interpretativa) a partir de três parâmetros: o *objeto* de estudo que cada uma das problemáticas constrói, o tipo de *sujeito* do discurso que ela concebe e o tipo de *corpus* que ela organiza. Acrescente-se também que Charaudeau parte da hipótese de que é possível estudar a linguagem levando-se em conta sua dimensão psicossocial, mostrando que uma teoria do discurso não pode prescindir de uma definição dos *sujeitos do ato de linguagem*.

3. CONTRATO DE COMUNICAÇÃO E MISE EN SCÈNE

A teoria Semiolinguística assume uma perspectiva multifacetada, alimentando-se de categorias oriundas de diferentes campos de conhecimento - daí o seu caráter interdisciplinar -, as quais se transformam e migram para

um modelo estritamente linguageiro. Nesses termos, conforme Mendes (2001, p. 317-318), o conceito de *contrato de comunicação* ocupa um lugar central em tal modelo, na medida em que postula/define, como condição de existência de qualquer prática de linguagem, o reconhecimento recíproco dos interlocutores enquanto parceiros da comunicação que têm, portanto, o direito à palavra, e mais, um projeto de fala ao qual é possível atribuir uma pertinência intencional⁵.

Segundo Charaudeau (1996), o projeto de fala é construído em torno de um certo número de “*visées comunicativas*” (objetivos comunicativos), que o autor agrupa em quatro tipos principais: *factitivo*, *informativo*, *persuasivo* e *sedutor*. Desconsiderando a hipótese de descrição de cada um deles de acordo com a sua formulação original, pretendemos contemplar aqui, em linhas gerais, alguns aspectos conceituais relativos a dois desses “objetivos comunicativos”, a saber, o *factitivo* e o *persuasivo*, que parecem ser mais importantes para a compreensão do discurso em textos institucionais.

Nesses termos, por um lado, pode-se dizer que, em alguma extensão, o objetivo *factitivo*, correspondente à finalidade de “manipulação do outro” para fazê-lo agir num sentido que seja favorável ao sujeito falante, é característico do discurso informativo institucional, já que este visa, em última análise, a um “*fazer-fazer*”, sob a forma específica da instrução e da prescrição. Por outro lado, esse objetivo depende de um outro mais fundamental, denominado *persuasivo*, que corresponde à finalidade de “*fazer-crer*” alguma coisa ao outro, levando-o a aderir ao projeto de fala do locutor/sujeito falante e, por extensão, ao universo discursivo por ele construído.

A relação contratual depende assim de componentes mais ou menos objetivos, torna-

⁴ A utilização do plural deve-se ao fato de que, segundo Maingueneau (1995), há hoje, na França, uma diversidade de pesquisas na área do discurso, de modo que os estudos que aí se fazem não podem mais ser reduzidos à corrente pêcheutiana.

⁵ Cf. Mendes (2001, p. 317): essa definição do contrato de comunicação formulada por Charaudeau se aproxima, em grande extensão, das condições universais do possível entendimento mútuo, em termos das normas éticas constitutivas das ‘pressuposições gerais da comunicação’, elaboradas por Habermas (1976). É interessante notar que este último autor, no texto *Pragmática Universal*, ressalta que a expressão alemã ‘*Verständigung*’ (entendimento mútuo) tem, entre seus vários sentidos, o significado mínimo de que dois sujeitos compreendem de modo idêntico uma expressão linguística e o significado máximo de que entre os dois existe concordância acerca da correção de um proferimento relativo a um fundamento normativo reconhecido em comum.

dos pertinentes pela expectativa que é própria a cada ato linguageiro, pois está implícita em todos uma “aposta”, um desafio, lançado ao outro. Conforme Charaudeau (1984), todo ato de linguagem é uma espécie de expedição e uma aventura. Uma expedição, porque em um caráter intencional, sendo concebido por um sujeito comunicante que organiza, dentro de suas possibilidades situacionais, o que vai escrever ou falar; ou seja, o ato de linguagem é condicionado pela competência individual de seu criador, como também pelas imposições de ordem psicossocial que o rodeiam. Para se obter sucesso nessa aventura, o sujeito comunicante dispõe de certos contratos que implicam um certo número de estratégias.

Assim, então, é possível constatar que a base da Semiologia está na *ação comunicativa* que envolve uma *situação de comunicação* (o quadro físico e mental no qual se acham os parceiros da troca linguageira). Tais parceiros são determinados por uma *identidade* (psicológica ou social) e são ligados por um contrato de comunicação. Mas, para fazer o contrato comunicacional “funcionar”, é necessário que o Eu-comunicante (*EUc*) e o Tu-interpretante (*TUi*) se abram à inclusão de outros sujeitos na cena enunciativa: o *EUc* aciona uma *EUe* (eu-enunciador) que se dirige, em primeira instância, para um *TUd* (sujeito-destinatário idealizado). Ambos, *EUe* e *TUd* são seres do “mundo das palavras”.

Segundo Machado (2001, p. 50), “ao tocar neste mundo, tocamos no que Charaudeau, desde 1983, propõe chamar de *mise en scène*”. O quadro enunciativo da Semiologia mostra que todo ato de linguagem, seja ele falado ou escrito, é, afinal de contas, uma representação comandada pelos sujeitos externos.

A terminologia *mise en scène* de Charaudeau (1983, p. 51) “é bastante feliz; diríamos que bastante oportuna e verificável”. Na verdade, todos nossos atos de linguagem têm um lado “teatral” já que, se quisermos ser bem sucedidos em nossas comunicações cotidianas, na vida em sociedade, temos de estar sempre atentos para produzir a encenação adequada. “*Enfim, tudo se explica, se pensarmos que*

a Análise do Discurso no seu sentido amplo, enquanto disciplina, toma por base três tipos de discursos bem ‘representativos’, no sentido teatral da palavra: o discurso teatral, o discurso jurídico e o discurso lúdico”.

O que seria então comunicar, nesta concepção? Seria proceder a uma *mise en scène*. Assim como o diretor de uma peça teatral usa os espaços cênicos, a decoração, a luz, os efeitos sonoros, os atores, um determinado texto - para produzir *efeitos de sentido* em um público - assim o locutor, querendo comunicar, seja pela fala, seja por escrito, seja por gestos, desenhos - usará os *componentes do dispositivo de comunicação*, em função dos efeitos que visa provocar em seu interlocutor. Para Machado (2001, p. 51) “*um dos pontos fortes da Semiologia é o fato de ela considerar o ato de linguagem como resultante de uma espécie de ‘jogo’, ou seja: o ato de linguagem se mantém em uma constante manobra de equilíbrio e de ajustamento entre as normas de um dado discurso e a margem de manobras permitida pelo mesmo discurso*”. Tais manobras discursivas vão dar lugar à produção de estratégias, por parte dos sujeitos comunicante e interpretante. Nas palavras de Charaudeau (1983, p. 94):

Tout texte serait le produit d’un Projet de Parole de la part d’un sujet particulier qui sait par ailleurs (de façon plus ou moins consciente) qu’il est, en partie, surdéterminé par un Contrat de Parole. Et la liberté de ce sujet se trouve précisément soit dans la marge de manoeuvre que lui laisse ledit contrat /.../ soit dans l’acte de subversion, voire de transgression, de celui-ci.

Em outros termos, assim se coloca a questão: há um sujeito que cria seu texto a partir de dados extraídos de sua cultura, de suas convicções e de seu *ethos*, enfim, do universo discursivo que lhe é próprio, a ele, sujeito-individual único (MACHADO, 2001). Mas essas convicções vão encontrar eco no sujeito coletivo e social, cujos gestos e palavras são determinados por uma ideologia de vida ou, se preferirem, por *contratos* sociais dominantes. Nem completamente livre, nem completamente submisso, eis como se vê tal sujeito, evoluindo num mundo dominado pelas práticas e trocas linguageiras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquanto atividade comunicativa, o ato de linguagem envolve sujeitos socialmente organizados que se manifestam dentro de um quadro de regularidades sócio-comunicativas, convencionalmente determinadas e através de estratégias discursivas de cunho pessoal.

O “saber-fazer” comunicativo pressupõe muito mais que o domínio do código verbal: a não-compreensão e o mal-entendido estão também relacionados à dimensão sociocultural da linguagem que vincula objetivos comunicativos a comportamentos linguageiros específicos.

As múltiplas possibilidades de configuração lingüística nos fazem entrever procedimentos diferentes para objetivos comunicativos comuns, pois a matéria lingüística será organizada pelo sujeito comunicante em função de suas escolhas pessoais, conforme lhe pareçam mais ou menos adequadas aos efeitos que deseja produzir.

Assim sendo, a pertinência do ato de linguagem pode ser determinada em termos de “obediência” às convenções socioculturais, mas também em termos de meios lingüísticos adequados a um projeto comunicativo.

Em resumo, podemos dizer que todo ato de linguagem depende de “um contrato de fala” que sobredetermina em parte os protagonistas da linguagem no seu duplo ser de sujeitos agentes e de sujeitos de fala (fenômeno de legitimação), e que é pela relação com esse contrato englobante e sobredeterminante que é preciso julgar os outros “contratos e estratégias discursivas” colocados em cena por esses sujeitos.

Portanto, comunicar é, como se vê, um fenômeno mais complexo do que deixam supor alguns trabalhos especializados sobre a comunicação. Esse fenômeno assimétrico não consiste apenas em transmitir uma informação. Comunicar é, pois, proceder a uma *mise en scène*.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2001.

AROUCA, Márcia de Azevedo, AROUCHE, Inês M. Pacheco, MELLO, Elizabeth E. de. As imagens da empresa nas entrevistas. In: SOUZA E SILVA, M.C.P., MACHADO, Ana Rachel (orgs.). **The Specialist**, vol. 19, n. Especial. São Paulo: EDUC, 1998, p. 305-316.

BOUTET, Josiane. *Activité de langage et activité de travail*. **Futur Antérieur**, n. 16, Paris, L’Harmattan, 1993, p. 53-62.

_____. **Construire le sens**. Bern: Peter Lang, 1994.

_____. *Présentation*. In: BOUTET, Josiane (org.). **Paroles au travail**. Paris: L’Harmattan, 1995, p. 11-19.

CHARAUDEAU, Patrick. **Langage et discours:** éléments de sémiolinguistique. Paris: Hachette, 1983.

_____. **Une théorie des sujets du langage**. *Langage & Société*, Paris, Fasc. I, v. 28, p. 37-51, Juin., 1984.

_____. **Grammaire du sens et de l’expression**. Paris: Hachette, 1992.

_____. Para uma nova análise do discurso. In: CARNEIRO, Agostinho Dias (org.). **O discurso da mídia**. Rio de Janeiro: Oficina do Autor, 1996, p. 5-43.

_____. Análise do discurso: controvérsias e perspectivas. In: MARI, Hugo et al. (orgs.). **Fundamentos e dimensões da análise do discurso**. Belo Horizonte: UFMG/FALE/ Núcleo de Análise do Discurso: Carol Borges, 1999, p. 27-43.

_____. De la competencia social de comunicación a las competencias discursivas. **Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso**. Caracas, n. 1, p. 7-22, ago., 2001.

DUARTE, Francisco José de C.M., FEITOSA, Vera Cristina R. (orgs.). **Linguagem e trabalho**. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

FEITOSA, Vera. Escritos de trabalho: recortes analíticos. In: DUARTE, Francisco José de C.M., FEITOSA, Vera Cristina R. (orgs.). **Linguagem e trabalho**. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998, p. 37-50.

HALLIDAY, Tereza L. **A retórica das multinacionais: a legitimação das organizações pela palavra**. São Paulo: Summus, 1987.

JAKOBSON, Roman. Lingüística e poética. In: _____. **Lingüística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1993, p. 118-162.

MACHADO, Ida Lúcia. Uma teoria de análise do discurso: a semiolingüística. In: MARI, Hugo, MACHADO, Ida Lúcia, MELLO, Renato de (org.). **Análise do discurso: fundamentos e práticas**. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001, p. 39-61.

MAINGUENEAU, Dominique. **Présentation. Langages**, n. 117, Les analyses du discours en France, Paris: Larousse, p. 5 - 11, 1995.

MENDES, Paulo Henrique A. Sobre o contrato de comunicação: do discurso ao debate político eleitoral. In: MARI, Hugo, MACHADO, Ida Lúcia, MELLO, Renato de (orgs.). **Análise do discurso: fundamentos e práticas**. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001, p. 313-346.

MORGAN, Gareth. Introdução. In: _____. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996, p. 15-20.

ORECCHIONI, Catherine Kerbrat. **L'énonciation: de la subjectivité dans le langage**. Paris: Librairie Armand Colin, 1980.

PEYTARD, Jean, MOIRAND, Sophie. **Discours et enseignement du français: les lieux d'une rencontre**. Paris: Hachette, 1992.

SOUZA E SILVA, Maria Cecília P. de. Estudos enunciativos: atividades de linguagem em situação de trabalho. In: BRAIT, Beth (org.). **Estudos enunciativos no Brasil: histórias e perspectiva**. Campinas, SP: Pontes: São Paulo: Fapesp, 2001, p. 131-146.

_____. Linguagem e trabalho. **O Estado de São Paulo**, São Paulo, 02 ago., 1999, B2, 1 - 4 c.

TEIXEIRA, Marlene. Discurso e trabalho: uma proposta de intervenção. **Letras de Hoje**, Porto Alegre, v. 36, n. 4, p. 183-202, dezembro, 2001.