

## SEMÂNTICA GLOBAL E ERGOLOGIA: INTERFACES NA INVESTIGAÇÃO DA ATIVIDADE LABORAL

Ernani Cesar de Freitas<sup>1</sup>  
Gislene Feiten Haubrich<sup>2</sup>  
Luísa Boeira<sup>3</sup>

### RESUMO

Este estudo trabalha com a interface entre a linguagem na atividade de trabalho e a semântica global. O tema que norteia o estudo consiste nos efeitos das escolhas linguísticas apresentadas pela linguagem nos locais de trabalho e sua justificativa se explica pelo interesse contemporâneo na relação entre linguagem e trabalho desenvolvida em pesquisas recentes. Tem como objetivo principal analisar a cenografia construída e o *ethos* manifesto em discursos sócio-organizacionais expressos em revista de comunicação interna, que permitem a identificação de características no uso da linguagem na atividade laboral. A teoria que guia este trabalho se alicerça nos conceitos de Ergologia (SCHWARTZ, 2011), de linguagem e trabalho (FÁITA, 2002; SOUZA-E-SILVA, 2002), de cenografia e *ethos* discursivo (MAINGUENEAU, 2002, 2008). Trata-se de pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa e objetivo exploratório. Os dados advêm das pesquisas bibliográfica e documental. O *corpus* constitui-se em exemplares de veículo de comunicação interna, revistas, que circulam na empresa. Os resultados apontam um *ethos*, proveniente da cenografia, de empresa engajada positivamente na comunidade em que se insere.

**Palavras-chave:** Ergologia. Cenografia. *Ethos* discursivo.

### ABSTRACT

This study works with the language interface at work activity and global semantics. The theme that guides this study consists in the linguistic choices effects presented by language at work places and its justification explains itself by the contemporary interest in language and work relation analyzed in recent researches. It has as general goal to analyze the built scenography and manifested *ethos* in socio-organizational discourses expressed in internal communication magazine, enabling the characteristics identification through language use in work activity. The theory that guides this work is based on Ergology concepts (SCHWARTZ, 2011), language and work (FÁITA, 2002; SOUZA-E-SILVA, 2002), scenography and discursive *ethos* (MAINGUENEAU, 2002, 2008). The methodology is of exploratory kind and was applied through a case study with qualitative approach. This is an applied research, with qualitative approach and exploratory

<sup>1</sup> Doutor em Letras (PUCRS), com pós-doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem (PUCSP/LAEL); professor permanente do Mestrado em Processos e Manifestações Culturais (Feevale). E-mail: ernanic@feevale.br.

<sup>2</sup> Mestranda em Processos e Manifestações Culturais; bolsista PROSUP/CAPES; especialista em Comunicação Estratégica; graduada em Comunicação Social (Feevale). E-mail: gisleneh@gmail.com.

<sup>3</sup> Bolsista de Iniciação Científica Feevale; graduada em Pedagogia (UNIASSELVI); cursando Letras Português e Inglês (Feevale). E-mail: luisa\_boeira@yahoo.com.br.

objective. The data come from a literature and documental research. The corpus is constituted by internal communication vehicles copies, magazines, which circulate in the company. The results indicate an ethos, that comes from the scenography, a company engaged positively in the community in which operates.

**Keywords:** Ergology. Scenography. Discursive ethos.

## 1 INTRODUÇÃO

As organizações, como instância de socialização (BERGER; LUCKMANN, 2012), possuem papel fundamental na promoção de saberes e comportamentos. Sujeitos de origens diversas são postos em um mesmo espaço, a fim de que produzam riqueza à sua fonte pagadora, a si mesmos e à sociedade. A comunicação organizacional mobiliza essa imersão à qual os sujeitos são imbricados, uma vez que, por meio dela, são compreendidos discursos que movimentam as relações cotidianas. Diante dessas considerações, estabelece-se como questão norteadora: os discursos sócio-organizacionais expressos em revistas de comunicação interna constroem a cenografia e o *ethos* discursivo que permitem a identificação de características no uso da linguagem na atividade laboral.

O objetivo principal deste artigo é analisar a cenografia construída e o *ethos* discursivo manifesto em discursos sócio-organizacionais expressos em revistas de comunicação interna, que permitem a identificação de características do uso da linguagem na atividade laboral. Para tanto, visa-se à apropriação dos conceitos relacionados à análise do discurso, além de compreender a noção de trabalho, com base nos princípios da ergologia, proposta que o refere como atividade. Da base conceitual, será estabelecida a análise proposta.

Quanto aos procedimentos metodológicos, adotar-se-á a pesquisa de natureza aplicada, com abordagem qualitativa, uma vez que partirá de conexões teóricas à análise do *corpus* eleito, que se refere a revistas produzidas pela empresa *Alfa*. Nesse sentido, tem caráter exploratório, pois propõe identificar caminhos ante a questão norteadora. Quanto aos procedimentos para coleta de dados, trata-se de pesquisa bibliográfica, que busca a conversão de noções acerca de linguagem e trabalho como atividade, sob a ótica da análise do discurso, além da pesquisa documental diante do acesso às revistas, cujas matérias foram selecionadas. Acredita-se que essas técnicas conduzirão ao êxito no entendimento do caso em estudo.

Como marco teórico, têm-se as propostas de Schwartz e Durrive (2007), Trinquet (2010), Nouroudine (2002) e Souza-e-Silva (2011) para abordar linguagem e trabalho, com base na ergologia. Para compreender a linguagem em uso como prática discursiva, adotar-se-á a proposta de Maingueneau (2002, 2008), que contempla a cenografia e o *ethos* como planos constitutivos da semântica global.

O texto divide-se em três blocos. O primeiro refere-se à abordagem do tema a partir da compreensão da ergologia e seus conceitos, fundamentais para a análise posterior. Na sequência, trata noções da semântica global, em especial, cenografia e *ethos*, para que se estabeleça a análise dos discursos selecionados. A culminância deste estudo se dará no terceiro momento, diante da análise dos textos selecionados, emergente da conversão das construções teóricas entre linguagem e trabalho, decorrente da aplicação da análise do discurso.

## 2 LINGUAGEM EM SITUAÇÕES DE TRABALHO: ERGOLOGIA

Novas formas de compreender o trabalho se fazem necessárias, já que a visão tradicional<sup>4</sup> não atende às necessidades emergentes da sociedade em transformação, marcada pela hibridização<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> 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 dessa 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.

<sup>5</sup> Neste texto não serão aprofundadas as questões referentes à hibridização cultural. Sugere-se a leitura de Hall (2006) e Bhabha (1998).

Para romper com a proposta mecanicista, que percebe o indivíduo apenas como executor e dá relevo ao que é prescrito a ele, sem envolvimento intelectual para a realização da atividade, emerge a disciplina ergonomia, que visa à compreensão do trabalho com base no que é realizado, do real. Dessa concepção surgem os estudos 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” (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007, p. 30). Ou seja, o estudo da atividade humana na realização do trabalho. Aceita-se, então, que o normatizado, imposto pela organização, não é executado em sua plenitude, uma vez que o sujeito o executa respeitando sua singularidade e capacidade reflexiva.

Acerca da noção de norma, Souza-e-Silva e Sant’Anna (2007, p. 78) afirmam que sua função é prescrever o trabalho

regular os indivíduos, grupos e mesmo a sociedade, na medida em que extrapola os espaços definidos pelas fronteiras de uma certa atividade de trabalho e, ao mesmo tempo, se deixa invadir por discursos originados de fora dessas fronteiras.

Ao passo que sua concepção é impositiva, consiste-se também como essencial para que a atividade se dê adequadamente, assumindo o papel de desencadear as tarefas. Assim, na perspectiva das autoras, a problemática da norma na proposta científica do trabalho está no uso excessivo dessa normatização. Uma vez que é primordial como guia ou mesmo provedora de categorias para uma autoavaliação da atividade, implica a autogestão do sujeito.

A compreensão do trabalho como “ato da natureza humana que engloba e restitui toda a complexidade humana” (TRINQUET, 2010, p. 96) conduz à reflexão da necessidade de conscientização do sujeito acerca de sua relevância na realização de um processo da organização. Falta a ele o entendimento do que Schwartz e Durrive (2007) denominam 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.

Em relação a esse aspecto, salienta-se o entendimento de saberes, que podem ser constituídos ou investidos. O primeiro refere-se às prescrições, às normas, ao que Schwartz (2011) chama de visível, enquanto o segundo, invisível (SCHWARTZ, 2011), alude ao real, às renormalizações. O uso de si está, então, imbricado no invisível da atividade, no qual se percebem

as múltiplas gestões de variabilidades, de furos das normas, de tessitura de redes humanas [...] na medida em que essas renormalizações são portadas por seres e grupos humanos sempre singulares, em situações de trabalho, elas mesmas, também sempre singulares. (SCHWARTZ, 2011, p. 34).

Ao considerar o fazer da atividade de trabalho como uso de si, retoma-se a função intrínseca do comunicar, que implica tanto a exposição das ideias, no que tange às palavras escolhidas para a condução do diálogo, como a situação e o contexto em que esse se dá. Para Di Fantí (2012, p. 324), a

verbalização sobre o trabalho, nos enunciados há reflexos e refrações, ou seja, aspectos da apreensão do trabalho vivo e aspectos que transbordam o trabalho, que vão além do observável. [...] há de se considerar também que sempre mudam as condições de produção do enunciado: interlocutores, projeto enunciativo, tempo, espaço.

Nesse sentido, percebe-se que a linguagem emerge como parte fundamental nesse processo, uma vez que a gestão e o reconhecimento da complexidade do trabalho estão ancorados na palavra. Para essa compreensão, Nouroudine (2002) 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 dessa perspectiva, que há três modalidades para conceber as conexões entre linguagem e trabalho: *como*, *no* e *sobre*. *Como* é a presença da linguagem como

função, econômica, social, ética, etc. No referente ao constitutivo da situação, 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, uma descrição e interpretação. Compreende-se então a linguagem que faz, *como* trabalho (atividade); a linguagem circundante, *no* trabalho (situação), e a linguagem que interpreta, *sobre* o trabalho.

Do relevo da linguagem à compreensão do trabalho, a partir dos princípios da ergologia, objetiva-se a conjugação com a análise do discurso divulgado pela empresa *Alfa* nas edições selecionadas de suas revistas de comunicação interna. Nesse sentido, compreender os enunciados que compõem os textos com a finalidade de analisar o discurso organizacional partirá do aporte teórico do linguista Maingueneau, esclarecido na sequência.

### 3 SEMÂNTICA GLOBAL: CENOGRAFIA E *ETHOS*

Diante de uma condição sócio-histórica, neste trabalho, que apresenta o *ethos* como conceito discursivo utilizado na revista interna da empresa *Alfa*, afirmam-se dois referentes: o discurso empregado em empresa, que se constitui a partir do *ethos* da revista interna e do discurso organizacional. É a função institucional da organização como um enunciador e os aspectos conferidos pela linguagem em situação de trabalho que serão desenvolvidos neste trabalho.

A percepção do *ethos* no *corpus* selecionado e suas implicações necessitam de um entendimento conceitual, entre eles, o da semântica global, cujo foco se refere às características específicas de um texto e do sentido que elas atribuem ao gênero. Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 10), a partir da obra de Maingueneau (2008), explicam que Semântica Global

[...] refere-se a todo o conjunto dos planos discursivos – (I) a intertextualidade, (II) o vocabulário, (III) os temas, (IV) o estatuto do enunciador e do coenunciador, (V) a dêixis enunciativa, (VI) o modo de enunciação e (VII) o modo de coesão [...].

No que se refere a esse conjunto,

a intertextualidade caracteriza-se pelo tipo de relações definidas como

legítimas pelas coerções semânticas, isto é, pela competência discursiva, de um determinado campo (SOUZA-E-SILVA; ROCHA, 2009, p. 11).

No discurso, a intertextualidade é delimitada às relações que este mantém com outros, que constituem uma diferenciação e especificidade a cada discurso escrito ou oral.

De acordo com Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 11), vocabulário entende-se como “um léxico específico, mas em sentidos diferentes atribuídos a um mesmo item lexical por discursos diferentes”. O tema, bem como o vocabulário, também interfere no discurso, conforme esclarecem Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 12): “tema é aquilo de que um discurso trata”, ou seja, trata-se do tópico a ser desenvolvido, proveniente do processo criativo do autor. Portanto, enquanto o vocabulário atribui diferentes sentidos ao léxico dependentes de seu posicionamento, o tema envolve a habilidade do autor como informante sobre um determinado assunto.

Diante da proposta de Maingueneau (2008), Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 13) esclarecem que “cada discurso, de acordo com a competência (inter) discursiva, define o estatuto que o enunciador deve se conferir e o estatuto que ele confere a seu coenunciador para legitimar seu dizer”. Ou seja, considera a capacidade de interpretação do receptor.

A dêixis complementa a sequência dos planos discursivos e tem como função identificar em um enunciado quem fala para quem, quando e onde. De acordo com Maingueneau (1989, p. 41), “na língua a dêixis define as coordenadas espaço-temporais implicadas em um ato de enunciação”.

Sobre o modo de enunciação, de acordo com Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 14, Grifo do autor), “o discurso se caracteriza também por uma ‘maneira de dizer’ específica, um ‘modo de enunciação’”. Os conceitos de cenografia e *ethos* discursivo pertencem ao modo de enunciação, essa “maneira de dizer” é composta pela cena e pela “voz” transmitidas pelo enunciador a partir do discurso e estabelece uma ligação com o enunciador que transparece uma maneira de ser através da enunciação.

Enunciar significa influenciar. Conforme Maingueneau (1989, p. 38), “um enunciado livre de

qualquer coerção é utópico”. Porém, a influência pode assumir diversas formas que dependentes,

a eficácia da enunciação resulta necessariamente do jogo entre as condições genéricas, o ritual que elas implicam a priori e o que é tecido pela enunciação efetivamente realizada (MAINGUENEAU, 1989, p. 40. Grifo do autor).

Por fim, “o modo de coesão trata do modo pelo qual um discurso constrói suas remissões internas” (SOUZA-E-SILVA, ROCHA, 2009, p. 15. Grifo do autor). Atravessa as divisões em gêneros constituídos e acontece em uma dimensão mais superficial.

Estabelecidos os elementos que compõem a semântica global, busca-se reconhecer os componentes de sentido do discurso, a cenografia e o *ethos* discursivo. O discurso é flexível de acordo com o modo de enunciação construído diante de uma “cena” e composto por uma “voz”, o *ethos* que está relacionado com a cena não se caracteriza como um elemento de persuasão independente.

Maingueneau (1988, p. 60) explica que “todo o discurso, oral ou escrito, supõe um *ethos*: implica uma certa representação do corpo de seu responsável”. Essa representação se relaciona com o conceito de voz do discurso, conforme explica Maingueneau (1989, p. 45), “a descrição dos aparelhos não deve levar ao esquecimento de que o discurso é inseparável daquilo que poderíamos designar muito grosseiramente de uma ‘voz’”. E, como “tom” do discurso, tem a habilidade de alcançar as pessoas. Maingueneau (1989, p. 48) informa que “se os elementos do *ethos* forem integrados à discursividade, esta última aparece sob uma luz diferente: o discurso é, a partir daí, indissociável da forma pela qual ‘toma corpo’”. Souza-e-Silva e Rocha (2009) corroboram ao descrever que o “tom” se baseia sobre a imagem de um enunciador, em seu caráter, suas características psicológicas, uma maneira de movimentar-se. Esse tom tem o poder de representar a sociedade através da enunciação e seu sentido provém de si e das ideias que transmite.

Quanto à cenografia, Maingueneau (1988, p. 21) afirma que

não deve ser concebida como um quadro preestabelecido, mas como um processo

de círculo paradoxal no qual a enunciação [...] deve legitimar a situação de enunciação que a torna possível.

A cenografia é formada pelos elementos construídos no discurso; Souza-e-Silva e Rocha (2009, p. 14. Grifo do autor) afirmam que “a cenografia refere-se ao texto concreto no qual um gênero se realiza (por exemplo, uma propaganda eleitoral pode assumir a forma de uma carta)”. Ao estabelecer um espaço de reconhecimento, percebemos que há um entrelaçamento entre o texto e a cena, “desse modo, a cenografia é ao mesmo tempo a fonte do discurso e aquilo que ele engendra; ela legitima um enunciado, que por sua vez, deve legitimá-la [...]” (MAINGUENEAU, 2002, p. 87).

Portanto, tenciona-se analisar possíveis efeitos conferidos pelo *ethos* discursivo e o controle exercido pela cenografia a partir das escolhas linguísticas do enunciador na comunicação organizacional.

A seguir, os procedimentos metodológicos que guiaram a concretização desta pesquisa bibliográfica rumo à análise do discurso em revista de comunicação interna de empresa.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Diante dos interesses deste estudo, elegem-se, como *corpus*, para análise, revistas veiculadas nos meses de março e abril 2013 pela organização Alfa e direcionadas a seus funcionários. A partir da extensão do periódico, faz-se necessária a limitação dos textos em análise, que foram selecionados a partir do critério de representatividade do assunto para cada uma das edições avaliadas. As matérias centrais de cada exemplar são também contempladas pelo comentário de apresentação da revista, que é realizado pelo presidente da instituição. Devido aos elementos provenientes desses textos, acredita-se que atendem adequadamente às expectativas da investigação, cujo enfoque está na linguagem em situações de trabalho, com base em discursos oficiais de comunicação.

A descrição do *corpus* caracteriza a pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa e objetivo exploratório. Os procedimentos adotados para coleta de dados constituem-se de pesquisa documental, nos exemplares de revista selecionados, e pesquisa

bibliográfica. Desta, emergem as perspectivas teórico-metodológicas adotadas, provenientes da interface entre a ergologia, elucidada por Schwartz e Durrive (2007), Trinquet (2010), Nouroudine (2002) e Souza-e-Silva (2012), e semântica global, cenografia e *ethos* discursivo, proposta de Maingueneau (2002, 2008). O percurso metodológico compreende a pesquisa bibliográfica, com o intuito de esclarecer os conceitos pertencentes às propostas teóricas mencionadas, cuja interface implicará a análise do *corpus*.

## 5 ANÁLISE DO CORPUS: INTERFACE ENTRE A ERGOLOGIA E A SEMÂNTICA GLOBAL

No *corpus* selecionado para este estudo, busca-se verificar como dos discursos oficiais podem ser identificadas características acerca da linguagem em situações de trabalho. Acredita-se que as matérias de capa das revistas produzidas pela organização *Alfa* reflitam as normas e os saberes (SCHWARTZ, 2011) que se deseja imbuir no leitor, no caso, o público interno. Os discursos oficiais compreendidos a partir dos textos do presidente e de apresentação da matéria de capa são legitimados a partir dos depoimentos dos funcionários, o que implica as renormalizações e os saberes constituídos. A conscientização da autogestão (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007) presente na atividade e os usos de si também assumem relevo diante da construção do discurso organizacional manifesto por meio da revista.

A matéria de capa da edição março/2013, intitulada “O Poder da Atitude”, é composta a partir de diversos depoimentos de funcionários da organização, estratégia que enfatiza a linguagem sobre o trabalho (NOUROUDINE, 2002). Acredita-se que o critério para seleção dos sujeitos que prestam seu depoimento à revista seja a representação da diversidade, possível característica à qual a organização deseja vincular sua identidade. Indivíduos de estados, áreas e posições hierárquicas diversas, de ambos os sexos, diferentes idades e tempos de vinculação empregatícia.

Nesse rumo, percebe-se que, através desses depoimentos entre os primeiros elementos que representam os planos discursivos (MAINGUENEAU, 2008), a dêixis espaciotemporal, “dia a dia”, identifica o presidente executivo como enunciatador que comunica para os colaboradores da

empresa *Alfa* a respeito de dúvidas que pertencem ao cotidiano. Além disso, o enunciatador estabelece uma noção espaço-temporal quando menciona a reunião dos “números finais da ação Sucesso na Certa”, o que implica que o coenunciatador conhece o assunto e localiza-se através da indicação.

O vocabulário que compõe a nota atribui um sentido casual ao discurso, por exemplo, ao enunciar “proponho uma reflexão que dificilmente fazemos na correria do dia a dia” e “para provocar o paladar você conhecerá um pouco mais sobre *Chocolate Drink*”, o enunciatador ensina o coenunciatador a refletir e participar de uma maneira acessível. Identifica-se na nota uma imagem de empresa comprometida com a superação de seus colaboradores. O trecho “atitudes simples e inovadoras” caracteriza os funcionários. Por outro lado, em “produto de qualidade superior” e “encantar o mercado”, compõe-se uma cenografia, ou seja, uma imagem de instituição comprometida e que trabalha em conjunto com seus funcionários para produzir um produto de boa qualidade e, conseqüentemente, conquistar o mercado. A partir disso, percebe-se o *ethos* quando o enunciatador fala sobre a possível dificuldade de deixar uma marca no mundo, mas, em “mas não é”, assume uma postura incentivadora diante do coenunciatador.

Para reforçar os elementos que compõem a cenografia e identificam o *ethos* através da linguagem, as matérias veiculadas na edição de abril/2013, que é ancorada na questão “Qual a sua marca?”, enfocam os atos realizados pelos funcionários, cuja característica remete a uma marca pessoal, a representação organizacional relacionada à diversidade é acionada. A matéria principal, por sua vez, cria uma cena e estabelece uma maneira de dizer (MAINGUENEAU, 2002), a partir das ações de seus colaboradores. Cada um deles representa um elemento diferente e as ações, tomadas em conjunto com a empresa, para a efetivação dessas melhorias. A noção de atitude também assume relevo nesses textos, o que pode ser compreendido como norma ou saber que se deseja estimular. A cenografia produz, então, a imagem de um funcionário ideal, como identificado por Freitas (2010, p. 187). Nesse sentido, a organização Alfa optou por apresentar relatos que remetem às ações em inclusão, trabalho social, segurança, superação e comprometimento.

Em todos os discursos sobre o trabalho, percebe-se a presença de elementos como alegria, prazer, motivação na realização das tarefas, reconhecidos como basilares aos resultados alcançados, como prêmios, satisfação do cliente, dentre outros. Um dos funcionários afirma: “Isso atrai algo excelente e essencial ao dia a dia”. Os demais complementam: “Tento motivar colegas e cooperar sempre.” / “Trabalhar com alegria e bom humor proporciona motivação entre os colegas”. O trabalho também é fundamental quando os sujeitos são convidados a falar sobre características relacionadas à sua marca pessoal, como se pode perceber: “Eu adoro trabalhar com vendas” / “[...] conheço todo mundo. O pessoal gosta muito de mim”. Esses elementos compõem a cenografia da empresa, ou seja, uma imagem de si dessa organização, e proveniente dessa cena identifica-se um *ethos* organizacional motivado e envolvido em questões sociais.

A linguagem é o articulador que, ao assumir o papel de linguagem sobre o trabalho em veículo de comunicação interna, revela os aspectos que compõem a cena e, a partir dessa cena, o *ethos* através do discurso, porém a linguagem como trabalho também é percebida diante das falas dos sujeitos, ao abordarem as práticas por eles realizadas diante das normas a eles direcionadas. Sob a tarefa de promover conceitos de inclusão de pessoas com necessidades especiais aos demais colegas, uma das relatoras afirma: “Montamos duas turmas para ensinar Libras” e “Fizemos uma dinâmica com toda a Unidade Fabril antes”.

Esses depoimentos remetem, além da linguagem como trabalho, aos planos discursivos que compõem a semântica global. Os trechos “nossa preocupação”, “montamos duas turmas para ensinar Libras”, “todos vestiram a camisa” e “até criou um bloquinho para se comunicar” indicam a cumplicidade da empresa nesse empreendimento, as ações que ela possibilitou para contribuir com a inclusão e os resultados dessa união: funcionários engajados na preparação. Da afirmação de outro funcionário, percebe-se a relevância do tema segurança no trabalho, o que pode ser averiguado nos trechos: “Segurança no Trabalho é um das prioridades da Alfa”, “todo o cuidado que tem no trabalho”, “sempre ligado na segurança”. A menção às ações tomadas para efetivar a segurança reforça as atitudes desempenhadas pelos funcionários acerca dessa questão, remetendo ao domínio, desses, sobre o assunto.

Outro colaborador aborda a superação. Nos fragmentos de seu discurso “fundamental conhecer a geografia do local”, “apostou na superação” e “paixão pela profissão”, relata sobre a influência da “paixão” pelo que faz sob a superação das dificuldades, que indica o bem-estar que a empresa proporciona para seus funcionários. Por fim, a importância da igualdade é ressaltada por outro funcionário, conforme se pode identificar em “tratar todos da mesma forma”, “a gentileza e o comprometimento fazem parte do seu dia a dia”, “sempre cumprimento todos”, relata sobre o comprometimento da instituição com a igualdade de tratamento, aponta uma postura “gentil” e “comprometida” que não favorece cargos superiores, “reconheceu o visitante, mas não hesitou em cobrar o crachá”, e mantém um nível de cordialidade frequente e comum a todos.

Nesse último ato discursivo, percebe-se, a partir da história narrada, a presença enfática da norma hierárquica:

Quando um antigo Diretor chegou para visitar o DP Embu, onde *fulano* trabalhava na época, parou com o carro no portão de entrada exclusivo para caminhões. Ele reconheceu o visitante, mas não hesitou em cobrar o crachá de identificação e pedir para entrar pelo portão correto.

O saber constituído por meio da norma foi o norteador da ação do sujeito, aliado ao uso de si por si quanto à forma “gentil e comprometida”. Todos devem cumprir as normas, mesmo que tenham posição diretiva na organização. O funcionário complementa sua fala, a qual é legitimada pela organização, ao publicar o relato: “Sempre procuro trabalhar bem, fazendo todas minhas funções”. Embora as renormalizações e os saberes investidos (SCHWARTZ, 2011) sejam reconhecidos e estimulados, percebe-se, a partir da história narrada de um dos funcionários, a presença enfática da norma e da força hierárquica, havendo liberdade para a tomada de atitudes. Essas, porém, devem emergir diante do papel que se ocupa no espaço organizacional.

A organização, ao valer-se da associação entre ‘superpoderes’<sup>6</sup> e atitudes positivas como

<sup>6</sup> Denominação dada pela matéria de capa para abordar as atitudes dos funcionários tidas como positivas.

as mencionadas pelos funcionários, mostra a relevância dos saberes que são constituídos, além das renormalizações que produzem a humanização das relações internas, que são refletidas externamente. Pode-se perceber essas características nas falas dos funcionários: “Poder contar com os colegas torna o trabalho muito mais fácil” / “No meu ambiente de trabalho procuro sempre valorizar todas as pessoas, para motivá-las”. Esses elementos conduzem à possibilidade de se estabelecer uma cenografia da qual emerge imagem de empresa comprometida com a inclusão social, a segurança do trabalho, o bem-estar dos funcionários e a qualidade de produção que compõem um *ethos*. O *ethos* (FREITAS, 2010), por sua vez, relaciona-se com essa cena e complementa-a através da maneira com que enuncia essas informações. As renormalizações,

[...] aquilo que se realiza não se acomoda jamais ao respeito absoluto das normas, das prescrições, que são interpretadas, ajustadas, ou mesmo, ignoradas (SOUZA-E-SILVA; PICCARDI, 2012, p. 215),

constantes e estimuladas pela organização, podem também ser identificadas diante da resposta à norma imposta que “[...] era fazer com que os funcionários conseguissem se comunicar com as pessoas com deficiência”, valendo-se da linguagem de sinais (Libras): “Um dos funcionários até criou um bloquinho para se comunicar com os deficientes auditivos”.

Os depoimentos dos sujeitos acerca de suas vivências no trabalho salientam o que o presidente da *Alfa* afirma, na apresentação das duas edições da revista: “algumas pessoas superpoderosas que colocam alegria em tudo que fazem” / “É uma questão de atitude” / “[...] é fazer a diferença.” / “[...] atitudes simples e inovadoras”. Assume relevo a noção de atitude como principal característica esperada pela organização. A busca individual de meios que contribuam para o crescimento coletivo é reconhecida e proporciona oportunidades de ascensão hierárquica, logo, financeira dentro do ambiente de trabalho.

Simultaneamente, pode-se perceber, a partir do discurso que representa a opinião da organização, ratificada pelos depoimentos dos sujeitos, que se deseja instituir esses “superpoderes” como norma para a condução interna da atividade de trabalho.

Nesse ponto, a percepção de Freitas (2010, p. 194) acerca do papel dos textos dispostos na revista pode ser averiguada, uma vez que se trata de “não ser apenas transmissor de informação, mas também fomentador de crenças, culturas e valores”. O discurso do presidente da empresa legitima essa como uma das bases da linguagem como trabalho: “Prazer e alegria estão na essência de *Alfa*” / “A relação de confiança e respeito que cultivamos internamente [...] atende ao público externo com transparência e credibilidade”. Assim, o que faz parte da essência da organização emerge de seus funcionários, que precisam se manter dessa forma em prol do sucesso da *performance* organizacional.

Na coluna de apresentação da matéria de capa, além de valer-se da opinião de uma consultora para ratificar os benefícios pessoais e coletivos do trabalho, associa informações acerca da saúde do trabalhador implicada por esses sentimentos. Exemplifica-se com trechos do texto: “possibilita [...] um clima mais harmonioso e cooperativo, não uma obrigação diária”. / “[...] o que impacta diretamente na qualidade de vida” / “Doses diárias de prazer e alegria ainda reforçam o sistema imunológico”.

O uso de si por si fica evidente nos depoimentos apresentados nas publicações e é compreendido como algo fundamental para o êxito da organização. Essa situação implica também o uso de si pelo outro, que necessita das qualidades dos sujeitos para a execução das tarefas. “Toda análise da atividade de trabalho deve dar conta disto, trabalhando esta dialética do uso de si por si e do uso de si pelos outros” (SCHWARTZ; DURRIVE, 2007, p. 70). O presidente da organização demonstra essa situação com a afirmação em seu discurso: “Você tem em mãos uma revista recheada de importantes resultados [...]. Aproveite!”. O público interno, ao qual a publicação é direcionada, necessita utilizar o espaço de comunicação direta e formal para constituir seus saberes, além de reconhecer o que é essencial à organização, os benefícios que ela oferece e exemplos à orientação de sua conduta.

Da mesma forma, diante dos discursos dispostos nas revistas, salienta-se que a singularidade do sujeito deve fazer parte de suas escolhas, sua gestão própria frente à atividade que realiza. Pode-se ainda perceber o uso de si na apresentação dos depoimentos das matérias: “[...] deixam sua marca gravada em tudo que fazem” / “[...] fazer a diferença” /



“histórias que inspiram”. Em contrapartida, o uso de si pelo outro também é referido em “atitudes simples transformam a realidade”. A partir dessa singularidade do sujeito salientada e da percepção com que a revista projeta a imagem dos funcionários para definir uma imagem de si, verifica-se um *ethos* de empresa que desempenha uma contribuição importante para a comunidade ao cumprir seu papel social comprovado ao longo do discurso mediante as cenas inseridas nesse contexto sócio-histórico e discursivo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante a proposta principal deste estudo, articulam-se os diferentes planos discursivos, a análise da linguagem em situação de trabalho. Da interface dos conceitos da ergologia desenvolvidos principalmente em Schwartz; Durrive (2007), com a semântica global, a cenografia e o *ethos* discursivo de Maingueneau (2008), estabelecem-se os da análise dos textos que compõem o discurso da organização *Alfa*, por meio de revista de comunicação interna.

Mais do que a verificação dos efeitos de sentido conferidos pelo *ethos*, pela cenografia e pelos demais planos discursivos, aponta as escolhas linguísticas utilizadas na construção do discurso pelo enunciador e indica um estilo que confere às características da empresa. Percebe-se a imagem produzida pela organização laboral analisada e, ainda, esclarece a ideia das relações que a empresa mantém com seus colaboradores, através da linguagem adotada nesse veículo de comunicação interna.

Entende-se que o objetivo geral deste estudo foi verificado de forma exitosa, já que, por meio da cenografia e do *ethos* manifestado no discurso do veículo de informação da empresa *Alfa*, identificaram-se marcas discursivas que indicam as influências na relação entre sujeito e trabalho. Os resultados indicam uma imagem de empresa inovadora, que se relaciona com pessoas influentes, compromete-se com a necessidade do cliente e facilita o aperfeiçoamento intelectual de seus colaboradores, com foco no bom atendimento.

Salienta-se que, da cenografia e do *ethos* discursivo constantemente remontados na construção discursiva, evidenciaram-se o relevo das renormalizações ao trabalho e o nível de

reconhecimento dessas pela organização. A presença das normas para orientação do sujeito é fundamental, ou este pode se sentir desamparado, e isso é ratificado ao longo dos depoimentos dos funcionários, que são expressos na revista *Alfa*. Porém, a liberdade ante a realização das tarefas, além de promover um alto nível de humanização da organização, também mostra que ela tem consciência de que suas prescrições são adequadas às situações que são vivenciadas pelos funcionários e vale-se desse aspecto para garantir a satisfação laboral, evidenciada por meio da qualidade da atividade realizada.

Mesmo com evidências concretas provenientes da análise do discurso desses veículos de informação, percebe-se que novas pesquisas são necessárias para agregar a compreensão estabelecida pela questão norteadora, de que os discursos empresariais propagados pelos editoriais de revista interna possibilitam a identificação da cenografia e do *ethos* e guiam a observação da atividade de trabalho a partir dos conceitos da ergologia.

## REFERÊNCIAS

- BERGER, P. L.; LUCKMANN, Thomas. **A Construção Social da Realidade**. 34. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012. 374p.
- BORGES, Maria Elisa Siqueira; ZAMBRONI-DE-SOUZA, Paulo César. Entrevista: Pierre Trinquet e o ponto de vista da atividade em formação profissional e segurança no trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 13, n. 1, p. 149-157, 2010.
- DI FANTI, Maria da Gloria C. Linguagem e trabalho: diálogo entre a translinguística e a ergologia. **Revista Desenredo**, Universidade de Passo Fundo, v. 8, n. 1, p. 309-329, jan./jun. 2012. Disponível em: <www.revel.inf.br>. Acesso em: 19 set. 2012.
- 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. p. 45-60.

FREITAS, Ernani César de. Linguagem na atividade de trabalho: ethos discursivo em editoriais de jornal interno de empresa. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo**, v. 6, n. 2, p. 170-197, jul./dez. 2010.

MAINGUENEAU, D. **Novas tendências em análise do discurso**. Tradução Freda Indurski. Campinas, SP: Pontes: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1989.

\_\_\_\_\_. **Termos-Chave da Análise do Discurso**. Tradução Márcio Venício Barbosa, Maria Emília A. de Lima. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1988.

\_\_\_\_\_. **Análise de textos de comunicação**. 2. ed. Tradução de Cecília P. de Souza-e-Silva; Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2002.

\_\_\_\_\_. **Gênese dos discursos**. São Paulo, SP: Parábola Editorial, 2008.

NOUROUDINE, Abdallah. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-e-SILVA, M.; PÉREZ, Cecília; FAÏTA, Daniel. **Linguagem e trabalho**: Construção de Objetos de Análise no Brasil e na França. São Paulo, SP: Cortez, 2002. p. 17-30.

SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis (Org.). **Trabalho e Ergologia**: conversas sobre a atividade humana. Niterói, RJ: Editora UFF (Universidade Federal Fluminense), 2007. 309 p.

SCHWARTZ, Yves. Conceituando o trabalho, o visível e o invisível. **Revista Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, supl.1, p. 19-45, 2011.

SOUZA-E-SILVA, Cecília P.; ROCHA, Décio. Por que ler gênese dos discursos? Resenha. **ReVEL**, v. 7, n. 13, 2009.

SOUZA-E-SILVA, Cecília P.; SANT'ANNA, Vera L. de A. Trabalho e Prescrição: aproximações ao problema a partir dos estudos da linguagem. **Revista Matraca**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 20, p. 77- 99, jan./jun. 2007.

SOUZA-E-SILVA, Cecília P.; PICCARDI, Tatiana. Linguagem, comunicação e trabalho: a comunicação na prática médica. **Revista Tempus – Actas de Saúde Coletiva**. On-line, v. 6, n. 2, p. 209 -222, 2012.

TRINQUET, Pierre. Trabalho e Educação: o método ergológico. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, número especial, p. 93-113, ago. 2010.