

Revista

FAMECOS

mídia, cultura e tecnologia

Multidisciplinariades

Movimentos comunicacionais na relação entre organização e comunidades: perspectivas teórico-metodológicas para apreensão do fenômeno¹

Communicational movements in the relationship between organization and communities: theoretical and methodological perspectives for understanding the phenomenon

IVONE DE LOURDES OLIVEIRA

Professora no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social e Interações Midiáticas da PUC-MG/MG/BR. <ivonedelourdeso@yahoo.com.br>

FÁBIA PEREIRA LIMA

Professora no Departamento de Comunicação da UFMG/MG/BR. <fabialima@gmail.com>

LUISA DA SILVA MONTEIRO

Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social e Interações Midiáticas da PUC-MG/MG/BR. <luisacomunicacao@gmail.com>

RESUMO

O trabalho é parte dos resultados de pesquisa realizada em 2010 cujo foco foi à relação entre uma grande empresa do setor de mineração (Vale) e duas comunidades localizadas em Nova Lima, Minas Gerais. A proposta analítica permitiu a apreensão do movimento comunicacional entre a organização e seus interlocutores, a partir de seus discursos. Conta com ampla revisão bibliográfica, privilegiando a abordagem articulada da perspectiva relacional da comunicação com estudos de produção de sentido e de análise crítica de discurso, além de entrevistas em profundidade e grupo focal.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação organizacional; Análise crítica de discurso; Metodologia.

ABSTRACT

This work is part of the results of a research made in 2010 which aimed the relationship between a major mining company (Vale) and two communities located in Nova Lima, Minas Gerais. The analytical proposal that was presented allowed the apprehension of the communicational movement between the organization and its interlocutors throughout their discourses. The project had a wide bibliographic review, giving privilege to an articulated approach of the relational perspective in communication with sense making studies and the critic discourse analysis, besides the use of in-depth interviews and focus group.

KEYWORDS: Organizational Communication; Critic Discourse Analysis; Methodology.

Este artigo tem como objetivo apresentar o percurso metodológico desenvolvido durante a realização da pesquisa “Perspectiva processual da comunicação no contexto das organizações” financiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq, que buscou entender o caráter processual e dinâmico da comunicação no contexto das organizações. A partir de um referencial teórico que considera as interfaces com os estudos de linguagem e com as ciências sociais, propõe-se o aprofundamento das discussões sobre questões teóricas e metodológicas do campo da comunicação. Buscou-se construir uma perspectiva que permitisse a apreensão do movimento comunicacional entre os interlocutores, bem como os interesses e posicionamentos assumidos por estes, expressos em discursos, nas suas comunicações mútuas.

A pesquisa foi realizada no ano de 2010 na cidade de Nova Lima, município vizinho a Belo Horizonte. Teve por objetivo analisar um processo de comunicação organizacional, tomando como ângulo privilegiado de análise instâncias de recepção, ou seja, propôs-se a compreender a apropriação feita do discurso organizacional por interlocutores e como esta se reflete no processo interacional. Para isso, analisou a relação entre uma grande empresa do setor de mineração (Vale) e duas comunidades impactadas pela ação da organização (Jardim Canadá e Condomínio Jardim Monte Verde), localizadas próximas a uma de suas minas, a Mina do Capão Xavier.

A Vale atua no setor de pesquisa, produção e comercialização de minério de ferro e pelotas, níquel, cobre, carvão, bauxita, alumina, alumínio, potássio, caulim, manganês, ferro-ligas, cobalto, metais do grupo de platina e metais preciosos, além dos segmentos de logística, energia e siderurgia. Dentre este vasto escopo de produtos e serviços está, portanto, a produção de minério de ferro e pelotas, uma das grandes frentes da empresa hoje – e foco das operações da Mina do Capão Xavier.

O condomínio Jardim Monte Verde é um residencial localizado na BR-040, pertencente à área do município de Nova Lima, que fica a 11 km de Belo Horizonte. Composto por 51 lotes, é um condomínio de pequeno porte, se comparado aos demais condomínios da região. Seus moradores possuem alto poder aquisitivo, o que influencia na relação com a empresa, devido ao poder de argumentação, à posição social e ao conhecimento sobre o poder da Vale e de sua importância econômica. O condomínio sofre impactos ambientais diretos da Vale, advindos da exploração na Mina do Capão Xavier.

O Jardim Canadá é um bairro pertencente ao município de Nova Lima, que está a 15 km de Belo Horizonte. Devido ao fato do bairro estar rodeado por condomínios de luxo, abriga grande parte de pessoas que neles trabalham, bem como funcionários das mineradoras que estão em operação ao redor do bairro – sendo a Vale a maior delas. Assim, o Jardim Canadá é constituído, na sua maioria, por assalariados de poder econômico e escolaridade baixos. Os próprios moradores a denominam cidade dormitório, relatando que a maioria das pessoas não cria vínculos de pertencimento com o local, tratando-o como apenas um lugar para dormir. De acordo com eles, esta realidade dificulta a organização política dos moradores e, conseqüentemente, o trabalho de melhorias para o bairro e a reivindicação de seus direitos. O bairro também é diretamente afetado pela atividade da empresa.

Como ponto de partida teórico, tomou-se a noção de comunicação como “processo de construção e disputa de sentidos” que ocorre, inclusive, em contextos e entre atores organizacionais. Essa compreensão entende os interlocutores comunicacionais como “forças que, a partir de seus lugares socioculturais, de suas competências (linguísticas, psíquicas, interpretativas, fisiológicas etc.), disputam os sentidos postos em movimento no processo comunicacional, (re)construindo-os” (Baldissera, 2010, p. 201-202).

Abandonando, portanto, o entendimento de que a comunicação é apenas um instrumento de suporte às estratégias mercadológicas e institucionais das empresas, a pesquisa observou como se dão os encontros comunicacionais, ou as conversações, entre a organização pesquisada e alguns de seus interlocutores. Essa perspectiva deixa de lado a visão unilateral e parcial da comunicação, que privilegia a versão da organização ou os resultados das comunicações que empreendeu, desconsiderando as percepções de outros atores envolvidos. Com isto, pôde-se captar o movimento interacional e o embate de forças que se estabelecem a partir de uma problemática comum, envolvendo posicionamentos e linhas de conduta adotadas por estes atores sociais, que se mostram no discurso.

As bases teóricas da comunicação organizacional ainda estão calcadas na suposição de que a organização detém o conhecimento macro de seus ambientes e que direciona o que neles acontece, concentrando assim os estudos na comunicação produzida pelas empresas e nos efeitos que ela produz. Na contramão desta perspectiva, a pesquisa buscou apreender o processo comunicacional pela instância dos interlocutores organizacionais, não para medir a eficiência das mensagens da organização pesquisada, mas para compreender como significam a ação organizacional em suas vidas e como elaboram discursivamente seus posicionamentos frente a ela. Para isto, buscou-se um percurso metodológico flexível que permitisse compreender os processos comunicacionais numa perspectiva crítica e contextualizada, capaz de entender a comunicação não pelo ponto de vista da empresa, mas sim da interação, a partir da análise das práticas discursivas.

Situando a investigação

A hipótese da investigação considera que a evolução histórica das relações estabelecidas entre empresas e comunidades contribui para a reconfiguração contínua

da natureza das relações entre esses atores. Na medida em que o contexto sócio, histórico e cultural dessas interações se atualiza por e nessas relações, novas cobranças são imputadas às empresas no que se refere à sua responsabilidade para com as comunidades por elas influenciadas. Ao mesmo tempo, essas organizações passam a criar critérios e mecanismos formais para organizar e avaliar a relevância da demanda das comunidades. Nesse sentido, o diálogo estabelecido entre esses interlocutores (comunidades e empresas) funda novos regimes interacionais que convivem com um constante tensionamento entre expectativas e demandas dos atores. O desafio deste estudo foi pensar esta dinâmica contemporânea das relações entre empresas e comunidades, pressupondo que esses atores constroem, conjuntamente, processos interacionais em que as expectativas geradas são formadoras de novas expectativas, num aprendizado contínuo sobre as formas de relacionarem-se uns com os outros – uma relação materializada em discursos.

Se, num primeiro momento, a atuação assistencialista, por parte das empresas, bastava às comunidades, e se a interação desordenada e, de certo modo, passiva, por parte das comunidades, era esperada pelas empresas, hoje a realidade que se apresenta é diversa. Empresas e comunidades têm expectativas e exigências mútuas e interdependentes – de postura, de discurso, de atuação – que se apresentam de forma cada vez mais estruturada e definida. Essa definição não está dada, mas é construída nos processos de negociação entre os atores, ou seja, forja-se nas práticas comunicativas que estabelecem. Por isso, defende-se a riqueza da compreensão desta relação a partir do viés comunicacional e da busca de metodologias que possibilitem analisá-la.

Para dar conta deste desafio, foi sendo elaborado um percurso metodológico a partir de revisão bibliográfica centrada em autores como Bakhtin (2002), Fairclough (2001), Fausto Neto (1995), Foucault (1996), França (2001, 2007), Martín Barbero (2001), Pinto

(2008) e Quéré (1991). Esse diálogo buscou desvendar a articulação da linguagem e das práticas sociais com os processos de comunicação e indicar um caminho para analisar a constituição dos discursos enunciados e assimilados na relação da empresa com as comunidades. Assim, a partir da perspectiva relacional dos estudos da comunicação, as possibilidades de relações com estudos de produção de sentido e de análise crítica de discurso foram trabalhadas.

Caminhos teóricos

O quadro teórico da pesquisa toma como referência a perspectiva relacional da comunicação, ou seja, estuda o fenômeno como uma globalidade que precisa ser entendido não pela análise das partes que o constituem, mas pela mútua afetação que sofrem seus elementos. Neste sentido, a comunicação deve ser analisada como um processo social que coloca sujeitos em relação permitindo que, a partir de discursos, produzam sentidos. Além disso, entende-se a comunicação como sendo um processo sempre marcado pelo contexto social e histórico em que é produzido – constituindo, portanto, o que se compreende por cultura, ao mesmo tempo em que é produzido sob constrangimento de contextos culturais (França; Maia, 2003).

Esta perspectiva dialoga e deriva dos estudos de Quéré (1991)² e do seu modelo praxiológico da comunicação, segundo o qual a comunicação não é um processo onde os indivíduos representam e narram o mundo, mas um processo constitutivo deste mundo, ou seja, da própria sociedade. É através dos atos comunicativos que os indivíduos se colocam em relação e constroem o mundo. E, se esta relação é sempre mediada por uma materialidade simbólica, o discurso emerge como o elemento central para análise dos processos comunicacionais e os modos pelos quais os atores sociais se posicionam, interpelam seus interlocutores, produzem e compartilham sentido – ou seja, constroem o mundo através das relações que estabelecem. Nessa

abordagem, a comunicação se firma como espaço de constituição da vida coletiva, como instância de transformação da cultura e do sentido das práticas sociais. Os processos comunicacionais não são apenas o que os sujeitos dizem, mas também os papéis que assumem e os modos pelos quais se constroem socialmente.

Este entendimento pressupõe uma concepção fenomenológica da comunicação já que a interação (ou a realidade) não se encontra pré-definida, mas, antes, configura-se na situação condicionada histórica e culturalmente. Ou seja, são os próprios interlocutores que definem as formas da interação em que se encontram e é precisamente neste processo que atualizam, tanto reforçando padrões, quanto abrindo potencialidades de transformação. Por isso, tanto o contexto sociocultural conforma os quadros simbólicos compartilhados como é por eles configurado; e a comunicação pode ser vista como o processo por meio do qual os atores sociais se colocam em relação e, a partir daí, se definem, produzem e conferem sentidos à realidade. Do ponto de vista conceitual, quando se propõe a viabilidade de apreensão – teórica e metodológica – do fenômeno da comunicação no contexto das organizações a partir do paradigma relacional, reforça-se a importância de compreender a comunicação como processo de construção negociada de sentidos entre interlocutores, a partir de práticas discursivas, em determinado contexto.

Ao analisar as contribuições de G.H. Mead para os estudos da comunicação, França (2007) destaca a reflexividade que marca a prática comunicacional. É nos momentos de interação, subsidiados pela linguagem e materializadas no discurso, que a comunicação se realiza e os sujeitos instituem sentidos, desconstroem outros, partilham visões comuns ou divergentes sobre o futuro e, assim, tecem a realidade social. Neste sentido, entendemos que as teorias do discurso são centrais às pesquisas em comunicação sem, no entanto, constituir uma perspectiva teórico-metodológica que abarque a globalidade do fenômeno comunicacional. Buscou-se, portanto, relacionar a prática discursiva e os

processos de construção de sentidos à prática social, entendendo que é este o movimento da comunicação, que se materializa em discursos que emergem como expressão de uma relação e de uma realidade social. Compreender essa dinâmica de afetação do social no discurso e do discurso no social é tarefa do pesquisador de comunicação.

As práticas discursivas são, portanto, o *locus* de análise deste fenômeno complexo, sendo definidas como a: “[...] linguagem em ação, isto é, as maneiras a partir das quais as pessoas produzem sentidos e se posicionam em relações sociais cotidianas [...]” (Spink; Medrado, 2004, p. 45). Se o discurso (ou as práticas discursivas) é objeto de análise dos estudos da linguagem e o contexto social, histórico e cultural é o das ciências sociais, o objeto da comunicação é a própria dinâmica em que se moldam o discurso, os sujeitos e a realidade social, num processo de mútua afetação. Portanto, as reflexões teóricas sugerem que é no discurso que os pesquisadores podem buscar apreender o movimento da comunicação, a partir do posicionamento adotado pelos interlocutores e das marcas sociais e culturais que engendram seus atos de fala – já que as práticas discursivas implicam necessariamente em escolhas e seleções, feitas em determinados contextos de interação.

Em coerência com a perspectiva fundante adotada, encontra-se na análise crítica de discurso (ACD), tal como pensada por Fairclough (2001, 2003), uma proposta teórico-metodológica promissora de análise. A ACD propõe o entendimento da linguagem não apenas como representação, mas enquanto prática social, um modo de ação historicamente situado e socialmente construído e constitutivo de identidades e relações sociais.

Percurso metodológico

A pesquisa realizada teve caráter exploratório, não conclusivo, e foi essencialmente qualitativa, já que analisou o fenômeno social por abordagem que não se interessa com

sua mensuração, mas com sua observação acurada. Após a fase de revisão bibliográfica realizou-se, no período de fevereiro a abril de 2010, entrevistas em profundidade com o responsável pelo relacionamento da Vale com as comunidades e com o representante do poder público municipal de Nova Lima. Além disso, foi conduzido um grupo focal com doze moradores do bairro Jardim Canadá e quatro entrevistas em profundidade com moradores do Condomínio Jardim Monte Verde. Complementou a fase da coleta de dados empíricos a análise de dados secundários sobre a empresa, disponibilizados em seu website: <www.vale.com.br>.

O material coletado foi submetido à técnica de análise crítica de discurso, segundo a abordagem proposta por Fairclough (2001). O autor propõe um modelo tridimensional de análise³ em que relaciona texto, discurso e prática social, considerando que “qualquer ‘evento’ discursivo (qualquer evento de discurso) é considerado como simultaneamente um texto, um exemplo de prática discursiva e um exemplo de prática social” (Fairclough, 2001, p. 22). Isso contribui para a construção tanto das identidades sociais, ou seja, as posições de sujeito para os sujeitos sociais, quanto das próprias relações sociais e os sistemas de conhecimento e crença.

Por texto, entende-se qualquer instância da linguagem em uso, falada ou escrita; por prática discursiva, a interação específica em que se configuram os processos de construção de sentidos entre os interlocutores, que se relacionam aos processos de produção, distribuição e consumo textual. Já a prática social é tida como a dimensão social mais ampla, recortada em aspectos econômicos, políticos e institucionais particulares em que o discurso é gerado.

A partir deste entendimento, o estudo adotou como foco não a análise do texto em sentido estrito – considerando-se aspectos do vocabulário (nível unitário das palavras), gramática (como as palavras se combinam em frases), coesão (as ligações entre orações e frases) e estrutura textual (as propriedades organizacionais

mais evidentes no texto e a “arquitetura do texto”), mas a análise do discurso nas dimensões da prática discursiva e da prática social, entendendo que “a prática discursiva é constitutiva tanto de maneira convencional como criativa: contribui para reproduzir a sociedade (identidades sociais, relações sociais, sistemas de conhecimento e crença) como é, mas também contribui para transformá-la” (Fairclough, 2001, p. 92).

Como prática discursiva, o analista crítico de discurso interessa-se pelos aspectos sociocognitivos de produção e interpretação textual, ou seja, pelos recursos interiorizados que os interlocutores trazem consigo e como são utilizados. Principalmente, pelos modos de interpelação dos interlocutores a partir de certos vieses ideológicos. É neste sentido que a perspectiva da ACD, pela análise das práticas discursivas, relaciona dialeticamente o texto e a prática social.

A análise da prática social, por sua vez, fundamenta-se na relação do discurso com a ideologia e hegemonia. Na perspectiva da ideologia, a ACD preocupa-se com aspectos textuais investidos ideologicamente, principalmente os sentidos das palavras, as pressuposições, as metáforas e os estilos. Na hegemonia, consideram-se as orientações econômicas, políticas, ideológicas e culturais das práticas sociais, buscando-se perceber “como o texto se insere em focos de luta hegemônica, colaborando na articulação, desarticulação e rearticulação de complexos ideológicos” (Resende; Ramalho, 2005, p. 30). Merece nossa atenção o entendimento que Fairclough (2001, p. 117) tem sobre ideologias como “significações/construções da realidade (o mundo físico, as relações sociais, as identidades sociais) que são construídas em várias dimensões das formas/sentidos das práticas discursivas e que contribuem para a produção, a reprodução ou a transformação das relações de dominação”.

Ou seja, para o autor, a ideologia está nas estruturas, que são as ordens do discurso, e nos eventos discursivos, que representam o modo como os sujeitos são posicionados

ideologicamente. A intervenção do analista do discurso pode revelar as ideologias embutidas e contribuir para que os interlocutores ajam criativamente e reestruturarem suas práticas sociais.

Neste contexto, a prática social é composta de vários momentos que, articulados, são internalizados pelos sujeitos: o discurso (ou semiose), a atividade material, os fenômenos mentais (crenças, desejos, valores, ou seja, ideologias) e as relações sociais (relações de poder, lutas hegemônicas). Uma prática particular é uma configuração desses diversos momentos ou elementos que vão sendo internalizados pelos sujeitos nas suas interações, conformando a cultura e a realidade social.

“

Uma importante característica das transformações econômicas, sociais e culturais da modernidade tardia é que elas existem como discursos tanto quanto processos extra-discursivos⁴ que elas conformam, e os processos que se conformam fora dos discursos são moldados substancialmente por estes discursos.

(Chouliaraki; Fairclough, 1999, p. 4. Trad. livre)

O modelo tridimensional de Fairclough (2001, p. 92), que estabelece a articulação entre texto, discurso e prática social, refere-se também “a três funções da linguagem e a dimensões de sentido que coexistem e interagem em todo discurso”: a função identitária, a relacional e a ideacional. A identitária é entendida como os modos pelos quais as identidades sociais são construídas no discurso; a relacional representa

os modos pelos quais as relações sociais entre os interlocutores são negociadas e representadas no discurso; já a ideacional é tida como sendo os processos de construção de sentidos a partir dos textos, ou seja, os modos pelos quais “significam o mundo e seus processos, entidades e relações”.

Em termos metodológicos, o que esta perspectiva da análise crítica do discurso nos oferece é um percurso que combina a análise linguística (na dimensão textual), com a análise do discurso (na dimensão discursiva da interação) e a análise social (na dimensão da prática social), de forma dialeticamente relacionada. Interessa-se particularmente pela relação entre linguagem e poder, buscando: “[...] investigar criticamente como um problema social (*a social wrong*) é expressa, sinalizada, constituída, legitimada, e assim por diante, através do uso da linguagem (ou do discurso) [...]” (Wodak, 2004, p. 225).

Pode-se, assim, dizer de uma análise de discurso social e linguisticamente orientada que foi operacionalizada por meio da análise do material coletado. Tinha-se a hipótese de que este material evidenciaria conflitos de interesses e relações de poder que conformam as interações da empresa com as comunidades, fato confirmado após a coleta e análise dos dados. Se, pelo discurso, existe a tentativa da organização naturalizar suas ações e exercer seu poder sobre os demais interlocutores, o mesmo discurso também é apropriado pelas comunidades e, reinterpretado, emerge como instrumento de contestação e afronta, podendo constituir-se numa forma de resistência.

Experimentações com o método de ACD

Diante do material coletado, das reflexões teóricas e da perspectiva de encontrar uma metodologia que pudesse captar o movimento dos processos comunicacionais nos quais os atores se encontram em constante tensionamento, buscou-se enumerar

categorias de análise a partir das quais pudéssemos encontrar a relação dialética sugerida por Fairclough. Esse método nos possibilitou abandonar os aspectos de rigidez característicos dos métodos tradicionais de pesquisa empregados na área, e investir na flexibilidade que o modelo tridimensional oferece, no sentido de iluminar a articulação dialética do texto, das práticas discursivas e sociais.

Assim, durante o percurso metodológico, três categorias analíticas se evidenciaram nos discursos dos atores: mediação do profissional de comunicação, interdependência dos sujeitos e interferência do poder público.

A mediação exercida pelo profissional da Vale, na relação da empresa com as comunidades, direciona as percepções dos moradores em relação à atuação da empresa e se concretiza em processos de negociação: “[...] que significam mudanças do comportamento, da postura e da opinião dos atores envolvidos, bem como pressupõe a intersubjetividade dos interlocutores [...]” (Oliveira, 2009, p. 327). Na investigação, identificou-se que este profissional não possui autonomia e poder de decisão para lidar e resolver as situações que se apresentam a ele. Na medida em que isto se torna perceptível para as comunidades, dificulta a relação, gerando desconfiças e falta de credibilidade para o profissional e, conseqüentemente, refletindo na imagem da empresa. Dessa forma, a negociação também fica comprometida, pois para que ela se efetive, é necessário que os atores não apenas se apresentem com suas argumentações, mas também com poder e condição de assumir o que é acordado na interação.

A interdependência foi escolhida como categoria analítica porque se percebeu no processo que, apesar das posições e interesses específicos da organização e das comunidades, constituídos a partir de sua formação histórica e cultural, havia um elo simbólico e material entre os sujeitos: a comunidade precisa da Vale e a Vale precisa da comunidade. Isto cria a constante necessidade de negociação e ajustamento de

interesses na relação. Essa interdependência se manifesta nos discursos, o que se torna perceptível quando cada sujeito parece saber dos seus limites e dos limites do outro na interação, mas, apesar disso, continuar insistindo nas mesmas ações e condutas, mantendo assim a mesma lógica da interação.

A categoria interferência do poder público tornou-se evidente quando se identificou a confusão existente entre o papel do poder público e do poder privado na relação investigada. Percebeu-se que a comunidade não possui clareza das responsabilidades da empresa e do poder público, levando demandas equivocadas a essas instâncias. Pelo fato da empresa ser muito poderosa economicamente, a relação estabelecida pelo poder público se torna ambígua, já que o município necessita da arrecadação de impostos e da aprovação das ações municipais, além do compromisso em atender as demandas que lhe são apresentadas pelas comunidades. Para entender esta relação ambígua, é importante considerar que as empresas contemporâneas tiveram seu papel social ampliado e estão cada vez mais desenvolvendo ações que extrapolam sua atividade fim, orientadas por valores éticos e ambientais.

Essas categorias auxiliaram o processo de análise das práticas discursivas na medida em que direcionaram o olhar para entender como elas engendram uma relação conflituosa entre a Vale e as comunidades pesquisadas, trazendo marcas do embate de forças. Os discursos revelam posicionamentos, acatando, negociando ou refutando significados, bem como apontando novas possibilidades de sentidos emergidos na relação. Com isso, e a partir dos preceitos defendidos principalmente por Fairclough, percebe-se que, apesar dos esforços planejados de comunicação da organização, os sentidos construídos escapam ao seu controle e são moldados pela experiência vivida cotidianamente pelos interlocutores. Neste sentido, do mesmo modo que o discurso tem uma força conservadora, de preservação da ordem estabelecida, aposta-

se na sua potencialidade e força também como catalisador de transformações das práticas sociais, ou seja, como agente central no fomento à mudança da realidade social.

“

As estruturas dominantes estabilizam as convenções e as naturalizam, isto é, os efeitos da ideologia e do poder na produção de significados são mascarados, e assumem formas estáveis e naturais: eles são tomados como 'dados'. A resistência é vista, então, como a quebra de convenções, de práticas discursivas estáveis, através de atos de 'criatividade'.

(Wock, 2004, p. 226)

É preciso estar atento, portanto, aos movimentos de tensionamento que marcam os processos interacionais tanto como força conservadora, de cristalização das identidades e relações sociais, perpetuando os sistemas existentes, quanto como força criativa, na medida em que a transformação social se dá pelos discursos e pelos modos como os sujeitos constroem sentidos.

As empresas contemporâneas tentam construir simbolicamente as suas identidades para, assim, alcançarem legitimidade social, pelo discurso, com o uso de temáticas específicas que integram um quadro de referências cultural compartilhado por seus interlocutores. Logo, por meio do discurso, tentam legitimar sua ação social, sofrendo os constrangimentos dos processos de significação empreendidos pelos demais atores que com elas se relacionam.

Considerações finais

A investigação, de carácter exploratório, apresenta-se mais como incursão inicial sobre as potencialidades analíticas trazidas pelos arcabouços teórico-metodológicos adotados, do que como resultado conclusivo sobre a viabilidade de seu uso. Assim, defende-se ser este um vasto campo ainda a ser explorado para análise das complexas relações que as organizações estabelecem com a sociedade, no cenário contemporâneo. Sem a pretensão de apagar as marcas de conflito, de poder e das contradições existentes nestas relações, mas, ao contrário, evidenciando-as como técnica analítica, parece-nos promissora e engajada esta perspectiva de pesquisa que, desta forma, despreza a busca da neutralidade científica e assume certo compromisso político. Ao desvelar interesses e ideologias por trás de discursos, estes passam a ser vistos em seu potencial transformador da realidade social mais ampla.

Há de se considerar, contudo, que críticas direcionadas a Fairclough aproximam-se àquelas feitas à Habermas, sobre sua teoria da ação comunicativa. São pensadores considerados utópicos por alguns atores, na medida em que conferem centralidade à racionalidade como base da comunicação e esta como base de entendimento social, de mútuo acordo entre os homens. Sem nos aprofundar nessas questões, no entanto, parece-nos inegável que qualquer transformação da sociedade passe pela comunicação, pelo uso social do discurso, e que este processo é essencialmente humano – sendo a racionalidade o traço distintivo da humanidade frente aos demais processos interativos empreendidos pelos outros animais. Por isto, entendemos que sua perspectiva austera no apontamento de conflitos sociais e que poderia, assim, ser entendida como pessimista é, na verdade, um modo otimista de apreensão da realidade, uma vez que não apenas denuncia, mas, ao fazê-lo, aponta caminhos para a emancipação dos atores.

Este estudo demonstrou a viabilidade de apreensão de um fenômeno social pelo viés comunicacional. A partir das práticas discursivas, procurou-se compreender quem são os sujeitos, como se dão os processos de construção de identidade no discurso, como negociam as relações, se posicionam no mundo e constroem a realidade social. O esforço de apreensão do movimento comunicacional, em consonância com a perspectiva teórica em questão, sinalizou que, a partir do discurso, sujeitos compartilham sentido, num certo contexto social.

Evidenciou também a potencialidade da análise crítica de discurso, indicando que todo discurso serve a uma função:

- identitária, no sentido de possibilitar a expressão de um *self*. No discurso, são apresentados indícios de como os sujeitos se percebem, como querem ou não ser percebidos pelos outros e como posicionam estes outros.
- relacional, delimitando o *modus operandi* das relações estabelecidas. No discurso, falando de si e dos outros, os sujeitos negociam suas relações, estabelecem limites, expõem os modos pelos quais estão dispostos a agir e quais as expectativas em relação à ação de seus interlocutores.
- ideacional, na medida em que representa uma construção da realidade social, marcada por valores e ideologias – e, quando estas estão mascaradas, apresenta-se como tarefa do analista crítico de discurso o seu revelar.

Ao evidenciar estas funções nos discursos, percebe-se a força destas análises que articulam materialidades discursivas com práticas sociais mais amplas (contextos de relação que as definem e ultrapassam). A relação entre texto, prática discursiva e prática social é a concepção tridimensional do discurso de Fairclough, percebida de modo articulado nas análises da pesquisa. ●

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M. M. *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 10. ed. São Paulo: Annablume, Hucitec, 2002.
- BALDISSERA, Rudimar. A complexidade dos processos comunicacionais e interação nas organizações. In: MARCHIORI, Marlene (org.). *Faces da cultura e da comunicação organizacional*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010. Vol. 2.
- BALDISSERA, Rudimar. A comunicação (re)tecendo a cultura da sustentabilidade em sociedades complexas. In: KUNSCH, Margarida M. K.; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes (orgs.). *A Comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.
- CHOULIARAKI, Lilie; FAIRCLOUGH, Norman. *Discourse in late modernity: rethinking critical discourse analysis*. Edinburg: Edinburg University Press, 1999.
- FAIRCLOUGH, Norman. *Discurso e mudança social*. Brasília: Editora UnB, 2001.
- FAIRCLOUGH, Norman. *Analysing Discourse: textual analysis for social research*. New York: Routledge, 2003.
- FAIRCLOUGH, Norman. A dialectical-relational approach to critical discourse analysis in social research. In: WODAK, Ruth; MEYER, Michael (ed.). *Methods of critical discourse analysis*. London: SAGE Publications, 2009.
- FAUSTO NETO, Antonio. A deflagração do sentido. Estratégias de produção e de captura da recepção. In: SOUZA, Mauro Wilton (org.). *Sujeito, o lado oculto do receptor*. São Paulo: Brasiliense, 1995.
- FOUCAULT, Michel. *Microfísica do poder*. 12. ed. Rio de Janeiro: Graal, 1996.
- FRANÇA, Vera V. *Contribuições de G.H. Mead para pensar a comunicação*. Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Epistemologia da Comunicação, do XVI Encontro da Compós. Curitiba: UTP, junho de 2007.
- FRANÇA, Vera V.; HOHLFELDT, A.; MARTINO, L. (org.). *Teorias da comunicação: conceitos, escolas e tendências*. Petrópolis: Vozes, 2001.
- FRANÇA, Vera V.; MAIA, Rousiley. A comunicação e a conformação de uma abordagem comunicacional dos fenômenos. In: LOPES, Maria Immacolata V. (org.). *Epistemologia da Comunicação*. São Paulo: Loyola, 2003.
- MARTÍN BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. 2. ed. Rio de Janeiro: UFRJ, 2001.
- OLIVEIRA, Ivone de Lourdes. Espaços dialógicos e relacionais nas organizações e sua natureza ético-política. In: KUNSCH, Margarida M.K.; OLIVEIRA, Ivone de Lourdes (org.). *A Comunicação na gestão da sustentabilidade das organizações*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

PINTO, Julio. Comunicação Organizacional ou comunicação no contexto das organizações? In: OLIVEIRA, Ivone de L.; SOARES, Ana Thereza Nogueira (org.). *Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações*. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

QUÉRÉ, Louis. *D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique*. Paris: Réseaux, 1991. n. 46-47.

RESENDE, Viviane de M.; RAMALHO, Viviane C.V.S. Análise de discurso crítica: uma reflexão acerca dos desdobramentos recentes da teoria social do discurso. In: *ALED – Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso*, Caracas, v. 5, n. 1, p. 27-50.

SPINK, Mary Jane P.; MEDRADO, Benedito. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, Mary Jane (org.). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

VALE. Conheça a Vale. Disponível em: <<http://www.vale.com/pt-br/conheca-a-vale/paginas/default.aspx>>. Acesso em: 15 dez. 2010.

WODAK, Ruth. Do que trata a ACD: um resumo de sua história, conceitos importantes e seus desenvolvimentos. In: *Linguagem em (Dis)curso*. LemD, Tubarão, v. 4, n. esp., p. 223-243, 2004.

NOTAS

- ¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Comunicação em Contextos Organizacionais do XX Encontro da Compós, na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, de 14 a 17 de junho de 2011.
- ² O pensamento de Quere afilia-se à escola teórica construcionista para quem a realidade é socialmente construída e a produção de sentidos pode ser apreendida pelas práticas discursivas. A perspectiva construcionista é também uma proposta interacionista, uma vez que considera que a realidade social é construída nas e pelas interações entre os sujeitos – sendo essa relação mediada pela linguagem.
- ³ Esse modelo é originário da gramática sistêmica, ou análise textual da linguística sistêmica, de Michael Alexander Kirkwood Halliday.
- ⁴ Vale lembrar que os autores têm foco nos processos verbais, que consideram discursivos – e que o que consideram como *extradiscursivos* são os não verbais.