

A comunicação como campo de sentidos em disputa

Roseli Figaro¹

Resumo: *Discute-se, neste artigo, a abordagem teórica de comunicação e trabalho, distinguindo-a daquela que trata a comunicação nas organizações. Ao se compreender comunicação como interação intersubjetiva, retoma-se o conceito como constitutivo do humano, ou seja, como parte da atividade humana, do qual deriva o binômio comunicação e trabalho. Nessa acepção, a comunicação é capaz de revelar as contradições e os conflitos inerentes à sociedade. Ela não é linear, não é transparente e não é, necessariamente, consensual. A comunicação organizacional, por outro lado, tem por natureza uma abordagem funcional, operativa, visa a abarcar todos os sentidos que circulam no mundo do trabalho em proveito de sua finalidade, de suas metas voltadas para objetivos planejados que envolvem, na maior parte das vezes, interesses financeiros. Conclui-se afirmando a relevância do estudo das relações de comunicação no mundo do trabalho.*

Palavras-Chave: *comunicação, mundo do trabalho, organização, discurso*

Introdução

As teorias de comunicação, durante longo período, trataram a comunicação como transmissão de informação de maneira linear de um pólo a outro. Reproduziram, com relação à comunicação humana, as análises similares aos veículos em movimento, ao transporte e transmissão de dados, via instrumentos técnicos, por exemplo, a transmissão de voz via telefone ou a de sinais via fax.

A teoria matemática da informação (Wolf, 1992; Mattelart, 1997), a cibernética (Wolf, 1992; Mattelart, 1997), a hipótese da agulha hipodérmica (Wolf, 1992; DeFleur, Ball-Rokeach, 1997), a hipótese dos usos e gratificações (Wolf, 1992; DeFleur, Ball-Rokeach, 1997) e mesmo a maneira unidirecional como a comunicação é tratada pela Escola de Frankfurt (Bronner², 1997; Mattelart, 1997) afirmam como base analítica o pressuposto de que a comunicação é a emissão de uma mensagem por um emissor,

¹ Professora doutora no Programa de pós-graduação em Ciências da Comunicação da ECA-USP; figaro@uol.com.br.

² A análise de Stephen Eric Bronner sobre a Teoria Crítica é rica e esclarecedora. Sobre T. Adorno vale destacar os comentários entre as páginas 236-237.

transmitida por meio de um canal até um receptor, que a recebe, a entende e age a partir dela.

Essa maneira de definir a comunicação ainda é hegemônica e faz parte do senso comum. Tem uso específico para a verificação dos pontos de audiência, para quantificar os *clicks* de acesso a páginas na internet etc., com a finalidade de obter receita publicitária.

Por outro lado, a sinonímia de comunicação constrói um campo de significados cujo emprego mais recente tem sobrelevado a acepção de consenso. Esse fato não é aleatório e constrange a que se tomem como implícitos os sentidos de aceitar, permitir, consentir, concordar.

Neste artigo, temos por objetivo discutir a abordagem de comunicação e trabalho e diferencia-la do estudo da comunicação organizacional. Para cumprir esse objetivo, iniciamos definindo comunicação como interação intersubjetiva, constitutiva do humano, parte da atividade humana. Nessa acepção, a comunicação é capaz de revelar as contradições e os conflitos inerentes à sociedade. É a partir dessa abordagem que propomos o estudo do binômio comunicação e trabalho, das relações de comunicação no mundo do trabalho e dos processos comunicativos.

Percurso do conceito: os sentidos de comunicação

Raymond Williams, no livro *Palavras-chave. Um vocabulário de cultura e sociedade* (2007), define comunicação tomando o conceito no contexto do tempo histórico. Ele assinala o uso moderno (século XV) da palavra na língua inglesa no sentido de tornar comum, partilhar: a ação de tornar comum um objeto. Ele registra a ampliação do uso do termo, no século XVII, para meios de comunicação, linhas de transmissão. Referência vinculada à transformação das sociedades em sociedades industriais. No século XX, esse uso será estendido para significar Mídia. Williams salienta as controvérsias entre os sistemas de comunicação e as teorias de comunicação, confrontados entre a ação de transmitir e a ação de compartilhar.

Antonio Pasquali, em *Comprender la comunicación* - edición revisada e actualizada (2007), define “comunicación como situación relacional privativa del ser racional” (p.111). É na categoria de *relação* que ele encontra pistas para essa discussão. Pasquali busca em Kant a base filosófica para a sua proposição. Em Kant a consciência advém de relações. É o que se desprende da seguinte apropriação que Pasquali faz:

“(…) antes de preguntarse por el ser em si de lo que es eventualmente referible a outro ser, la mente humana captó y atribuyó significado a la relación entre cosas, y durante incontables milenios concentró su interés exclusivo en la comprensión de aquellos vínculos de alianza o conflicto, causa y efecto, *post hoc ergo propter hoc*, ensayo y error, cuyo control por el conocimiento le permitía desempeñarse mejor en sus funciones prácticas. La inteligencia del hombre se estrena históricamente como consciencia de relaciones. (..)”(2007,p. 116).

Mesmo que em uma perspectiva metafísica, pode-se verificar a importância que se dá a interação intersubjetiva na formulação dos significados e, portanto, da consciência; visto ser esta consciência construída na relação com o outro num determinado contexto. A categoria da relação, em Kant, compreende as de comum/comunidade/comunicação.

Scolari, em sua obra *Hipermediaciones. Elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva* (2008), afirma que as teorias de comunicação não são outra coisa senão uma grande conversa com o objetivo de definir o significado da palavra comunicação. Nos diferentes períodos históricos, a comunicação foi sendo definida de maneira a adequar-se aos instrumentos teóricos contextuais. E não poderia mesmo ser diferente. E o melhor a se fazer, segundo Scolari, é eleger uma linha de definição que se adeque à visão do pesquisador. Para ele, o mais pertinente é tomar a definição do semiótico Algirdas Greimas, que a definiu como uma sucessão de mal-entendidos. Greimas, segundo Scolari, afirma que “a comunicación es lugar de los errores, de las mentiras y los secretos” (Greimas, 1991, p.27, *apud* Scolari, 2008, p.25), expliquemos: para Greimas o discurso é o lugar de encontro e desencontro. Nas palavras do semiótico:

“el discurso no solo es el lugar donde se produce el encuentro del significante con el significado, sino también el lugar donde se producen las distorsiones de la significación, debidas a las exigencias contradictorias de la libertad y de las constricciones de la comunicación [...]”(Greimas, 1991,p.49, *apud* Scolari, 2008,p.25).

A definição a que se afilia leva Scolari a escolher a metáfora de ecossistema para definir comunicação. Afirma o pesquisador: “la comunicación [es] entendida como un conjunto de intercâmbios, hibridaciones y mediaciones dentro de um entorno donde confluyen tecnologías, discursos y culturas”.(2008,p.26)

Percebe-se, com as contribuições de Pasquali e de Scolari, que a categoria da qual emerge o campo teórico da comunicação não é simples de ser definida. Aliás, parece escapar a uma única definição à medida que se constrói como um campo teórico trans e multidisciplinar a partir dos problemas de pesquisa a serem interrogados e dos objetos empíricos a serem construídos. Essa condição ao invés de causar danos, parece-nos que constitui sua força. Reduzi-la, portanto, a mídias, a meios de comunicação, a vias de transmissão de informação é uma possibilidade ditada pelos objetos empíricos e pelos problemas de pesquisa que se quer responder; o que não deixa de ser uma abordagem reducionista.

Para os problemas de pesquisa que temos estudado, adotamos a definição de comunicação como o processo que se realiza na/pela interação de sujeitos determinados, históricos e que se inter-relacionam a partir de um contexto, compartilhando sistemas de códigos culturais e, ao fazê-lo, atuam (agem), produzindo/renovando sociedade.

Cabe esclarecer o que se entende por interação. Com esse intuito, nos apoiamos no artigo de Faraco, *Interação e linguagem: balanço e perspectivas*, (2005). Para o autor, a interação passou a ser estudada a partir de início do século XX e é objeto, entre outras correntes, da etnografia da comunicação. Faraco ressalta o papel da obra de George Herbert Mead³ como um marco no empreendimento que “define o *self* como uma realidade intrinsecamente social que se constrói no processo de interação sócio-simbólica” (Faraco, 2005, p.4). Mead tinha em foco “a construção do sujeito como “efeito da interação”. Essa abordagem é relevante para o desenvolvimento de nosso ponto de vista, à medida que destaca a materialidade do social para a produção de sentidos e, sobretudo, para a subjetividade. Ou seja, não aceita e diferencia-se de correntes que pressupõem a supremacia do indivíduo (interior/self) sobre o social-histórico. Faraco aponta também, nesse mesmo artigo, as convergências e coincidências entre diferentes pensadores, inclusive de matrizes teóricas divergentes, sobre a interação intersubjetiva como aquela marcada pelo contexto exterior ao indivíduo. Assinala tal convergência, quanto a esse aspecto, entre Mead, Vigotsky, Bakhtin (Voloshinov)⁴ (Faraco, 2005: 4 e 5).

³ Relevante estudo introdutório de Gregório Kaminsky está na primeira edição de MEAD, George H. Escritos políticos e filosóficos. Buenos Aires: Fondo de Cultura Econômica, 2009.

⁴ Cabe um esclarecimento: Faraco remete a Voloshinov a obra *Marxismo e filosofia de linguagem*. Essa é uma discussão recorrente e infrutífera que envolve as relações de Bakhtin e o círculo de intelectuais que com ele pactuavam e o cenário político da URSS nos anos de 1930. Nós adotaremos aqui o recurso da edição em

Faraco destaca que para Vigotsky, na teoria da cognição humana, “a cognição é vista como uma atividade que se dá primeiro na interação e é internalizada, trazendo para o interior o movimento do exterior.”(p.4) Entre Mead e Vigotsky, embora por diferentes caminhos, temos o mesmo ponto de chegada, ambos tratam a constituição do ser individual como um processo do exterior ao interior, ou melhor dito, do social para o individual/particular.

Nessa mesma linha e consequente com seu mestre, Leontiev (1976) detalha tal ponto de vista ao concluir por meio de suas pesquisas que a *atividade humana* é uma atividade particular que dota o homem de um psiquismo específico, caracterizado por propriedades fundamentalmente diferentes das dos outros animais. Para ele, a passagem à consciência humana está fundada na passagem às formas humanas de vida e de atividade de trabalho, ou seja, às leis do desenvolvimento sócio-histórico (Leontiev, 1976: 61). O autor, em sua teoria sobre a especificidade do psiquismo humano, vai mais além de Mead ao definir a atividade humana, sobretudo a atividade de trabalho, como aquela responsável por tal especificidade. Reafirma e detalha, portanto, a relevância da interação intersubjetiva por meio da atividade de trabalho, aquela que o homem desenvolveu em busca de sobrevivência e de superação das dificuldades impostas pela natureza.

Retomando o fio condutor proposto por Faraco (2005), essa convergência em torno da interação na formulação do “eu” também está presente na obra de Bakhtin. Entre outras, Faraco destaca a seguinte formulação do autor: “o vir-a-ser axiológico de um ser humano é o processo de assimilar seletivamente as palavras alheias” (Faraco, 2005, p.5, *apud* Bakhtin, 1934, p.341). Ora, Bakhtin refere-se ao sistema de valores de um indivíduo sendo constituído na assimilação *seletiva* das palavras alheias. Ou ainda, mais pertinente, quando Bakhtin (Voloshinov) afirma que a verdadeira natureza da linguagem é a interação sócio-verbal (*apud* Faraco, 2005, p.11). Dessa feita, chegamos ao ponto em que podemos resumir o dito anteriormente na seguinte afirmação: o individual/social se constitui de maneira específica e particular na relação social, na interação intersubjetiva dada na/pela atividade humana. Nessa inter-relação se constitui o aparelho cognitivo capaz de percepção, seleção, organização das experiências e da memória.

português do Brasil da referida obra, publicada pela Hucitec, em 1988, creditando-a a M. Bakhtin e citando Voloshinov entre parênteses: M. Bakhtin (Voloshinov)

Essa ponte de convergência, a partir de Mead e que nos leva a Vigotsky, a Leontiev e a Bakhtin, vai nos afastando dos interacionistas⁵ que reduzem a interação intersubjetiva ao momento mesmo da interação (seja ela face a face seja ela mediada) e sobrelevam os enquadramentos do momento dessa interação, menosprezando fatores como a história, as relações sócio-econômicas, o poder, a cultura, os estereótipos, ou seja, todos aqueles componentes macrosociais pertinentes ao processo de constituição do indivíduo/social. Como um exercício, podemos fazer analogia dos aspectos macrosociais à diacronia, instituidores de normas e estruturas; e os aspectos relativos ao momento da interação (ou situação de enunciação) à sincronia, à particularidade de cada situação. Retornando ao ponto de partida, ao afirmarmos a comunicação como interação entre sujeitos determinados, históricos que se inter-relacionam a partir de um contexto, compartilhando sistemas de códigos culturais e, ao fazê-lo, atuam, produzindo/renovando sociedade, estamos discutindo a conexão entre as macro-estruturas e a atividade, a *diasincronia* na interação intersubjetiva; compondo, ao mesmo tempo, atividade de trabalho e de comunicação, ou seja, queremos demonstrar como o conceito de comunicação guarda em si a dialética da interação entre sujeitos a partir da atividade⁶.

Aqui nos deparamos com um problema, por isso vale lembrar que não estamos tratando dos sistemas comunicacionais institucionais e sim da comunicação como aspecto fundamental constitutivo do humano, na acepção primeira já definida acima e enriquecida com a contribuição de Leontiev(1976). Para situarmos o papel da linguagem, podemos destacar do referido autor o seguinte excerto: “O nascimento da linguagem não pode ser compreendido senão em relação à necessidade (...)”(1976, p. 78). E ele faz a seguinte pergunta: Como se formam a palavra e a linguagem? Como resposta nos envia a trabalho e a comunicação:

“No trabalho, os homens entram inevitavelmente em relação, em comunicação uns com os outros. Na origem, suas ações, propriamente o trabalho, e sua comunicação formam um processo único. Agindo sobre a natureza, os movimentos de trabalho dos homens agem igualmente sobre os outros participantes na produção. Isto significa que as ações

⁵ E da proposição kantiana que entende a relação intersubjetiva como a criadora do mundo, do simbólico e do real. Aqui é preciso fazer um esclarecimento, o antecedente à relação intersubjetiva não se explica pela transcendência, seja o que ela for, e sim pela materialidade das condições que deram origem ao ser humano e sua especificidade como animal capaz de representação, memória e ficção.

⁶ O conceito de atividade foi tratado por várias correntes filosóficas. É polêmico. Queremos registrar apenas a necessária diferença entre a teoria da ação e a teoria da atividade, para tal c.f. Schwartz, Y. *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octares, 2000. (principalmente a parte II da Conclusão geral: *L'activité, matrice d'une inconfortable transversalité*.)

do homem têm nessas condições uma dupla função: uma função imediatamente produtiva e uma função de ação sobre outros homens, uma função de comunicação” (Léontiev, 1976, p. 78).

Para Leontiev, linguagem e trabalho estão ligados desde a origem à atividade produtiva, à “comunicação material dos homens”. Nessa abordagem, a comunicação não é instrumento e a linguagem não tem apenas a função de comunicação; a comunicação por sua vez não é transmissão de informação, não é transparência, visto que não é essa a maneira de o ser humano construir sentidos.

A noção de discurso cabe muito bem nessa discussão, embora sejam inúmeras as abordagens teóricas que, de maneiras diversas e divergentes, definem o que seja discurso⁷. Todavia, ao ser tomado como enunciado aproxima-se mais da acepção que adotaremos para defini-lo tal qual o faz Orlandi. Para a autora, “discurso é efeito de sentidos entre locutores”. “[...] Tem sua regularidade, tem seu funcionamento que é possível apreender se não opormos o social e o histórico, o sistema e a realização, o subjetivo ao objetivo, o processo ao produto.”(Orlandi, 2007, p. 21-22). Percebemos a relação dialética que ela estabelece entre subjetivo e objetivo, processo e produto, social e histórico; e que é pertinente também à comunicação. Dessa maneira, podemos afirmar que é impossível separar discurso de processo de comunicação, visto que os processos de produção da enunciação e a materialização⁸ do enunciator/enunciatário de discursos são fundamentos da comunicação.

No entanto, Orlandi simplifica comunicação a transmissão de informação, com linearidade entre emissor-receptor, similar ao que descreveu Lasswell⁹, ainda nos anos de 1930. Essa afirmação da autora é explicada por ela com base na argumentação de que “a linguagem serve para comunicar e para não comunicar” (2007, p.21). Alinha-se dessa maneira àquelas correntes que entendem a comunicação como transparência, sinônimo perfeito de entendimento, compreensão, comunhão. Em contraposição, afirmamos que a linguagem não comunica quando ela não constrói sentidos para os interlocutores da interação. A noção de discurso (já definida) só pode ser entendida como aspecto e elemento dado pela comunicação.

⁷ Ver Greimas, A.J., Courtés, J. Dicionário de semiótica. (Paris: Hachette:1979) , São Paulo: Cultrix [s.d].

⁸ Sobre a materialidade do enunciator/enunciatário Bakhtin trata da impossibilidade do discurso sem o “outro”, mesmo que idealizado. C.f. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

⁹ Harold Lasswell foi um dos pioneiros nos estudos da eficácia da comunicação. C.f. A estrutura e a função da comunicação na sociedade. In: COHN, G. Comunicação e indústria cultural. São Paulo: Nacional, 1975. p.105-117.

Orlandi (2008) afirma ainda que “A análise do discurso tem uma proposta adequada (...) já que no discurso constatamos o modo social de produção da linguagem. Ou seja, o discurso é um objeto histórico-social, cuja especificidade está em sua materialidade, que é linguística”(p.17). Vê-se, pela afirmação da autora, que a análise do discurso tem como objeto o material verbal (linguístico), fundamental para a comunicação humana e, conforme salienta Leontiev, para a especificidade do psiquismo humano. Esse ponto de vista de Orlandi sobre a materialidade verbal do discurso cresce de importância quando se explica o que Bakhtin (Voloshinov) (1988) chamou de “signo ideológico”. Para ele, o conteúdo a ser expresso e a sua objetivação são criados a partir do mesmo material, pois não existe atividade mental sem expressão semiótica. A enunciação dá-se na interação social. Os signos são a matéria da consciência individual. “A lógica da consciência é a lógica da comunicação ideológica, ou seja, da interação semiótica de um grupo social” (Bakhtin (Voloshinov), 1988).

A comunicação do Mundo do Trabalho difere da comunicação da Organização

O trabalho é visto pelo pensamento hegemônico de maneira pejorativa, como um mal necessário. Marx e Engels () deixaram uma produção teórica ímpar na abordagem do trabalho como o maior valor da sociedade, por excelência, atividade humana. Eles observaram a História a partir do trabalho social e nos legaram uma nova visão sobre o trabalho e o trabalhador, ressaltando-os como fator de transformação e progresso da sociedade, motor da luta de classes.

No século XX, do ponto de vista da legalidade instituída no sistema das sociedades contemporâneas ocidentais, o trabalho se enquadra como relação de troca remunerada, regida pelo Direito, numa sociedade de mercado. Muitas vezes é tido como sinônimo de emprego.

A nós interessa o trabalho como atividade humana; aquela que comporta a herança cultural e a história das técnicas, da experiência das gerações passadas e da experiência pessoal, e permite ao homem marcar de maneira criativa e específica seu tempo de vida. O trabalho é criação fruto da relação do homem com seu meio. É atividade. A atividade humana é particular e específica e caracteriza a capacidade humana de criar, planejar, aprender, memorizar. Schwartz (1997) afirma que toda a situação de trabalho é singular e o uso que o sujeito faz de si no trabalho é singular. Essa singularidade comporta a característica de o sujeito se constituir como um indivíduo/social. As relações que fizemos anteriormente entre

comunicação e linguagem remetem a esse sujeito (indivíduo/social) que se constrói na atividade de trabalho.

O mundo do trabalho pode ser definido como o conjunto que engloba e coloca em relação a atividade humana de trabalho, o meio ambiente em que se dá a atividade, as prescrições e as normas (saberes constituídos) que regulam tais relações, a experiência (saber investido), os produtos delas advindos, os discursos que são inter-cambiados nesse processo, as técnicas e as tecnologias que facilitam e dão base para que a atividade humana de trabalho se desenvolva, as culturas, as identidades, as subjetividades (corpo-si) e as relações de comunicação constituídas nesse processo dialético de atividade. Ou seja, é um *mundo* que passa a existir a partir das relações que nascem motivadas pela atividade humana de trabalho, e simultaneamente conformam e regulam a atividade por meio de leis próprias a ela. É um microcosmo da sociedade, que embora tenha especificidade, é capaz de revelá-la.

A comunicação no mundo do trabalho dá-se pelas interações necessárias à atividade de trabalho e às necessidades de gestão de si por si mesmo e de si pelos outros (Schwartz e Durrive, 2003). Isso quer dizer que, essa comunicação não é regulada pela mesma lógica da organização, não se restringe aos objetivos e valores da economia e da eficiência, pautadas pelo lucro, e não se restringe aos limites de um organograma.

A comunicação das organizações

As diferentes tendências produzidas ao longo do desenvolvimento de estudos no campo das teorias da organização, com forte influencia do pensamento weberiano¹⁰, no que diz respeito à burocracia, têm em comum a seguinte perspectiva geral: “consideram a organização como um sistema, como uma realidade cujas partes se dispõem obedecendo a relações sistemáticas, sendo constituídas por pessoas”.(Freddi, In:Bobbio et.al.,1998, p.864). De maneira mais específica, caracterizando certos tipos de organização, podemos adensar à definição anterior os qualificativos de:

“estruturas orgânicas preliminarmente caracterizadas como tipos peculiares de sistemas sociais, ou seja, caracterizadas por uma rede de relações prescritas por autoridade, por valores mais ou menos amplamente interiorizados, conquanto sempre setoriais e específicos, por processos de socialização e de diferenciação dos participantes, e, particularmente, por funções que tendem a ser minuciosamente circunscritas, relativamente estáveis e explicitamente definidas tanto quanto à

¹⁰ Para uma síntese bem interessante sobre o pensamento de Weber c.f. Quintaneiro, T; Barbora, M. L; Oliveira, M. Um toque de clássicos: Marx, Durkheim, Weber. 2.ed. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

dimensão hierárquica, como quanto à dimensão da especialização individual.”(idem, p.865)

As correntes clássica (Taylor e Fayol¹¹) e neoclássica (Mayo, movimento das relações humanas¹²) caracterizam formas de organização que têm a finalidade de empreender o trabalho buscando o lucro. São racionalidades específicas em busca da mesma finalidade. Têm como objetivo a maior extração de valor. São modelos de organização da produção. O chamado *movimento das relações humanas* significa na verdade levar em conta a mobilização do potencial subjetivo de quem trabalha, por meio de estratégias mais persuasivas (discursivas) do que punitivas, para controlar o fluxo do trabalho. Dessa maneira, o modelo de processo de trabalho que conjuga horizontalização das estruturas hierárquicas, polivalência e flexibilização das tarefas de trabalho necessita de procedimentos muito mais persuasivos para controlar a eficácia do cumprimento das metas de produtividade. Como estratégia, essas organizações contam com políticas de comunicação que buscam integrar os objetivos de metas aos métodos menos hierarquizados, demandando uma comunicação para controle.

Podemos dizer que, nesse sentido, trata-se menos de comunicação e mais de uma cibernética (Wolf, 1992), visto que, por definição, esta última incorpora controle, unidirecionalidade, eficácia, quantificação. Tendo isso como dado, consideramos produtivo reiterar a definição que criamos: a organização é uma instituição cartorial, legal, formada com objetivos bem definidos e regulados estatutariamente; dirigida por órgãos hierárquicos ocupados por determinação de posse, de representação política do Estado, ou por delegação. Funda-se a partir de um discurso. Tem uma fala sobre si e de si mesma, que lhe dá identidade, representação social e política. Pretende abarcar, por meio de sua institucionalidade e de seu discurso, a diversidade de atividades, atributos, vozes, interesses que compreendem um grupo social ou o conjunto da sociedade.

¹¹ Nessa perspectiva de consolidação da área de conhecimento, as teorias de administração fundadas na racionalização da organização dos processos de trabalho, sobretudo com as contribuições de Taylor e Fayol, têm como “objetivos e valores mais importantes os da economia e da eficiência (...) e pretendem restringir o fenômeno organizativo aos limites do organograma” (Freddi, In: Bobbio, 1998, p.864).

¹² Entre os anos de 1930 e 1940, consolidou-se uma outra vertente teórica, denominada neoclássica ou de movimento das relações humanas, para a qual os trabalhos de Mayo têm grande relevância, privilegiando “os aspectos sociais, informais e de motivação no funcionamento das organizações” (Freddi, In: Bobbio, 1998, p.865).

Contemporaneamente, as organizações empresariais praticam a concepção neoliberal da política, projetam-se para a sociedade como alternativa ao Estado, ao qual avaliam como ineficaz e pouco objetivo. Por essa via, as empresas propõem-se como responsáveis sociais e cidadãs; formulam políticas culturais e projetos sociais que possam reforçar sua marca, apresentando-se como o centro das realizações, colocando a sociedade em sua órbita.

A comunicação da organização está sempre demarcada, limitada pela finalidade dela mesma, ou seja, sob o controle de uma racionalidade que visa à economia e à eficiência, restrita à hierarquia da autoridade e ao organograma de departamentos, postos e funções. É uma comunicação para a otimização dos processos de trabalho e aumento da lucratividade. A comunicação dá-se por meio das tecnologias de informação, transmissão de dados; informatização das plantas das empresas; incorporação de métodos de organização e controle do trabalho; flexibilização, terceirização e precarização da mão-de-obra. É uma comunicação que faz parte das estratégias das empresas para transformar as plantas empresariais (global-local, mais horizontais); para elaborar novas plataformas discursivas no relacionamento com ‘públicos’ diferenciados e implantar vocabulário adequado às finalidades já referidas, por exemplo: missão, colaborador, parceiro, cliente, qualidade, produtividade, reestruturação, trabalho em equipe, inovação, metas, etc. É uma comunicação para dissimular os conflitos e contradições que o mundo do trabalho expõe com relação à própria organização e à ordem econômica e política mais geral.

O esforço de abstração para deslocar e separar as duas dimensões, geralmente tomadas como única – do mundo do trabalho e da organização –, permite evidenciar os usos e níveis diferenciados de estratégias comunicativas de cada uma dessas dimensões e verificar os conflitos e confrontos que ora as opõe ora as liga. A consciência do pesquisador sobre essas duas camadas que se sobrepõem ajuda a perceber esses níveis de diferenciação para operacionalizar a pesquisa e a reconhecer a complexidade da comunicação.

Conclusão

Se por um lado, as Teorias da Comunicação, ao longo do século XX, priorizaram abordar a comunicação de maneira semelhante à linearidade da racionalização dos processos e dos sistemas similares à organização científica do trabalho, introduzida no final do século XIX, mostrando-se limitadas para explicar o fenômeno da comunicação humana além do

componente de transmissão de mensagens de um pólo a outro. Por outro lado, o conceito de trabalho também sempre foi visto pelo pensamento hegemônico de maneira pejorativa, como um mal necessário.

Ambas as abordagens conceituais mostram-se limitadas e pouco ajudam a avançar os estudos científicos, exigindo outros pressupostos definidores. Tanto comunicação, quanto trabalho são categorias conceituais que dizem respeito a diversos campos científicos e nas Ciências Sociais são abordadas de maneira mais ampla ou mais restrita a depender do paradigma teórico-epistemológico de análise.

Propomos o estudo da comunicação como categoria constitutiva do humano, ou seja, a comunicação como interação entre sujeitos históricos e os modos de produção/recepção dos sentidos dessas inter-relações. Entendemos a comunicação como atividade humana e a estudamos como intrínseca à atividade de trabalho. Essa construção teórica nos permite identificar as diferenças entre mundo do trabalho e organização; bem como os níveis de diferenciação da comunicação no mundo do trabalho e as finalidades da comunicação da organização ditadas por sua racionalidade.

Estudar as relações de comunicação no mundo do trabalho é entender como se resolvem problemas e a partir de que valores as pessoas fazem suas escolhas; como se constituem os coletivos de trabalho que estão fora do enquadramento do organograma da empresa; como se constituem as redes de ajuda e solidariedade na resolução de problemas e tarefas. É compreender como o mundo do trabalho transborda de seu meio e abarca outros espaços sociais, tais como a casa, o bairro, a mídia, etc. Portanto, o binômio comunicação e trabalho possibilita dois eixos de pesquisa: conhecer a atividade de trabalho e o mundo do trabalho; e entender as relações de comunicação, o processo de comunicação, os sujeitos da comunicação no trabalho.

Bibliografia:

BAKHTIN, Mikhail.(Voloshinov) Marxismo e filosofia da linguagem. São Paulo: Hucitec, 1988.

_____. Estética da criação verbal. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

BRONNER, Stephen E. Da teoria Crítica e seus teóricos. Campinas, Papirus, 1997.

DEFLEUR, M., BALL-ROKEACH, S. Teorias da comunicação de massa. Rio de Janeiro: J.Zahar, 1997.

FARACO, Carlos A. Interação e linguagem: balanço e perspectivas. Congresso internacional Linguagem e Interação. São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2005. Disponível em [www.pucsp.br/isd/artigos/Interação e Linguagem Faraco.pdf](http://www.pucsp.br/isd/artigos/Interação_e_Linguagem_Faraco.pdf) (acesso em 8/02/2010).

FIGARO, Roseli. O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados. Revista brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. Ano 5,n.9, 2.sem.2008. p.90-100.

_____. Atividade de comunicação e de trabalho. Revista Trabalho, Educação e Saúde. v.6, n.1, p.107-145, mar./jun/2008.

FREDDI, Giorgio. Teoria da organização. In: Bobbio, Norberto et. al. Dicionário de política. 4.ed. vol 2. Brasília: UnB, 1998.

GREIMAS, A. J., Courtés, J. Dicionário de semiótica. (Paris: Hachette, 1979) São Paulo: Cultrix [s.d.]

KANT, Immanuel. Sobre a pedagogia. Piracicaba: Editora da Unimep, 1996.

LÉONTIEV, Alexis. Le développement du psychisme. 3. ed. Paris: Editions Sociales, 1976.

MATTELART, A., MATELLART, M. Historia de las Teorías de la comunicación. Barcelona: Paidós, 1997.

MARX, Karl. Manuscritos econômico-filosóficos. (Tradução de Artur Morão, 1975, a partir de seleção de T. B. Bottomore. Prefácio de Erich Fromm). Lisboa: Edições 70, 1993.

MEAD, George H. Escritos políticos y filosóficos. Edición y estudio preliminar de Gregorio Kaminsky. Barcelona: Paidós, 2009.

ORLANDI, Eni P. Análise do discurso. Princípios e procedimentos. 7.ed. Campinas: Pontes, 2007.

_____. Discurso e leitura. Coleção passando a limpo. São Paulo: Cortez, 2008.

QUINTANEIRO, T., BARBOSA, M.L.; OLIVEIRA, M. G. Um toque de clássicos. Marx, Durkheim, Weber. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

SCHWARTZ, Yves; DURRIVE, Louis. Travail et ergologie. Entretiens sur l'activité humaine.

Toulouse: Octarès, 2003.

_____. Reconnaissance du travail. Pour une approche ergologique. Paris: PUF, 1997.

_____. Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe. Toulouse: Octares, 2000.

VIGOTSKY, Lev S. Pensamento e linguagem. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

WOLF, Mauro. Teorias da comunicação. Lisboa: Presença, 1992.

ZATTI, Vicente. Autonomia e educação em Immanuel Kant e Paulo Freire. Porto Alegre, PUC/RS, 2007 <http://www.pucrs.br/edipucrs/online/autonomia/autonomia/2.4.html> (acesso 8/02/2010)

