

**Marlene Regina Marchiori**

É pós-doutora em comunicação organizacional, doutora em Ciências da Comunicação pela USP, graduada em Comunicação Social / Relações Públicas e Administração pela Universidade Estadual de Londrina.

**Regiane Regina Ribeiro**

É doutora em Comunicação e Semiótica pela PUC-SP, pesquisadora e professora de graduação e pós-graduação da Universidade Estadual de Londrina

**Rodrigo Soares**

É graduando em Relações Públicas pela Universidade Estadual de Londrina e Direito pela PUCPR, pesquisador em Iniciação Científica no Projeto Faces da Cultura e Comunicação Organizacional

**Fabiana Simões**

É graduanda em Relações Públicas pela Universidade Estadual de Londrina. Pesquisadora em Iniciação Científica no Projeto Faces da Cultura e Comunicação Organizacional.

**Comunicação e discurso nas organizações: construtos que se relacionam e se distinguem**

**211**

**Communication and discourse in organizations: constructs that interrelate with one another and distinguish themselves**

**Comunicación y discurso en las organizaciones: constructos que se relacionan y se distinguen**

## RESUMO

Comunicação e discurso são hoje considerados estudos seminais no campo das organizações. Este artigo apresenta uma reflexão, tendo como base os autores Jian, Schmisser e Fairhurst (2008) e Putnam (2008), que exploram o cruzamento entre as duas disciplinas. A apresentação e a discussão dos múltiplos significados do texto e da fala em contextos específicos apontam para o desenvolvimento de pesquisas que possam ampliar o conhecimento no campo dos estudos do “pequeno d” (FAIRHURST; PUTNAM, 2010). O olhar desloca-se para as práticas e os conteúdos geradores de sentido, nos quais a comunicação e o discurso são produzidos e apropriados. Este artigo amplia o debate sobre este relacionamento apresentando as relações e as distinções entre comunicação e discurso, ao explorar a profundidade desses campos.

Palavras-chave: Comunicação; discurso; comunicação e discurso; comunicação organizacional.

## ABSTRACT

Discourse and Communication are now considered seminal studies in the field of organizations. This paper presents a reflection based on the authors Jian, Schmisser and Fairhurst (2008) and Putnam (2008), who explore the intersection between these two disciplines. The introduction and discussion of the multiple meanings of text and speech in specific contexts point out to the development of researches that may expand the knowledge in the field of the “little d” (FAIRHURST; PUTNAM, 2010). The focus moves to the practices and contents that generate meaning, in which communication and speech are produced and appropriate. This paper extends the debate on this relationship by presenting the relations and distinctions between communication and discourse and by exploring the depth of these fields.

Keywords: Communication; discourse; communication and discourse; organizational communication.

## RESUMEN

Discurso y comunicación son considerados estudios seminales en el campo de las organizaciones. Este artículo presenta una reflexión sobre la base de los autores Jian, Schmisser y Fairhurst (2008) y Putnam (2008), que exploran la intersección entre las dos disciplinas. La presentación y discusión de los significados múltiples del texto y del discurso en contextos específicos apuntan al desarrollo de investigaciones que puedan ampliar el conocimiento en el campo de los estudios de “d” minúscula (FAIRHURST; PUTNAM, 2010). La mirada se vuelve a las prácticas y los contenidos generadores de sentido, en los cuales se producen y apropian la comunicación y el discurso. Este artículo amplía el debate sobre esta relación mediante la presentación de las relaciones y diferencias entre la comunicación y el discurso, en la exploración de la profundidad de estos campos.

Palabras clave: Comunicación; discurso; comunicación y discurso; comunicación organizacional.

Data de submissão - 5/8/2010

Data de aceite - 13/11/2010

## Introdução

A contribuição francesa aos estudos que buscam compreender as correlações existentes entre comunicação e discurso é indiscutível e tem possibilitado significativos avanços, do ponto de vista acadêmico e prático, além de alavancar o crescimento de estudos sobre a relação entre comunicação e discurso, envolvendo uma diversidade de conceitos, discussões metateóricas e intensa variedade de formas (JIAN; SCHMISSEUR; FAIRHURST, 2008). São inúmeros os autores e estudiosos no campo e, de acordo com Fairhurst e Putnam (2010), a análise do discurso tem sido vista como a nova fronteira para os avanços nas ciências organizacionais (ALVESSON; KÄRREMAN, 2000a, 2000b; FAIRHURST; PUTNAM, 1998; GRANT; KEENOY; OSWICK, 1998; POTTER, 1997; PUTNAM; PHILIPS; CHAPMAN, 1996; REED, 2000; 2001).

Horikawa (1999), em resenha da obra *Novas tendências em análise do discurso*, de Dominique Maingueneau (1997), aponta o caminho para o entrelaçamento entre o discurso e a comunicação. A ideia apresentada é que a análise do discurso deve se aprofundar para além da linguística, abrangendo outras áreas. O autor sugere “a adoção de uma concepção de linguagem que a consideram como um instrumento que permite a construção e a transfor-

mação das relações entre interlocutores, seus enunciados e seus referentes” (HORIKAWA, 1999, p. 88). Nesse sentido, deve-se priorizar o caráter dialógico, que coloca em relação as consciências dos sujeitos, a partir do momento em que eles as explicitam, por meio das práticas discursivas.

Na reflexão proposta nesse artigo é fundamental entender que comunicação e discurso são construções separadas, mas relacionantes entre si (PUTNAM, 2008), embora ainda existam pesquisadores que, ao discorrerem sobre o discurso, se restrinjam à perspectiva da fala, com pouca referência ao contexto, alimentando uma crença equivocada de que “a comunicação organizacional é simplesmente comunicação interpessoal” (FAIRHURST; PUTNAM, 2010).

Os novos aportes teóricos ressaltam que mudanças ontológicas centradas na relação entre discurso e organização podem transformar as relações inseridas nas principais questões da comunicação organizacional (FAIRHURST; PUTNAM, 2010). Os estudos da comunicação organizacional (GRONN, 1983; FAIRHURST; PUTNAM, 2004; FAIRHURST, 2007; JIAN; SCHMISSEUR; FAIRHURST, 2008; PUTNAM, 2008) vêm ampliando a reflexão teórica e interagindo com outros campos no sentido de ampliar o debate metateórico sobre a temática. “O desafio em debates metateóricos sobre comunicação, em geral, e comunicação organizacional, especificamente, é reconhecer as afinidades entre duas ou mais teorias e, ao mesmo tempo, preservar suas diferenças” (FAIRHURST; PUTNAM, 2010, p. 108).

As buscas para entender como discurso e organização se relacionam não residem apenas em uma perspectiva teórica (BOWERS; BRADAC, 1982). Os

autores demonstram como distinções emergentes entre conjuntos concorrentes de axiomas tanto esclarecem posições ontológicas, quanto criam estranhos aliados entre escolas de pensamento sobre o *status* da comunicação. Discurso e comunicação são “construtos separados” (PUTNAM, 2008, p. 339), mas que se relacionam. Neste sentido, existem quatro perspectivas apontadas por Jian et al. (2008) no relacionamento entre comunicação e discurso: i) o discurso como recurso que permite constituir a comunicação como processo social de significação e construção; ii) o discurso que opera por meio da comunicação; iii) o discurso como um dos muitos elementos da comunicação caracterizados por formulários, papéis e relacionamentos sociais; e iv) o discurso e a comunicação como sinônimos.

Some-se a esse posicionamento a abordagem da professora Linda L. Putnam (2008) que afirma a posição de Jian et al. (2008), acrescentando a perspectiva de relacionamento entre esses construtos, mas deixando claro seu caráter distintivo, a partir da ponderação sobre quatro metáforas da comunicação (*conduit*, símbolo, processo, co-construção/constitutiva): discurso que interage com elementos não linguísticos produtores do processo de comunicação; e comunicação e discurso como simbiose, interdependentes e interligados.

Esses estudos refletem sobre a perspectiva de se analisar a comunicação como processo, do discurso como forma de manifestação das expressões e dos sujeitos como interlocutores naturais nos processos de construção social. Some-se a essas questões o contexto sócio-histórico em que esses grupos se inserem, refletindo ainda a visão ampla e determina-

da do mundo que os cerca. Logo, todas as práticas típicas da linguagem se estabelecem por meio de um texto que é produto de atividade discursiva, marcadas pelo discurso e pelas interações comunicacionais como possibilidades de entendimento das relações organizacionais.

Entre as diferentes abordagens propostas pelos autores da comunicação organizacional que promovem a corrente do pensar americano, este artigo adota a perspectiva teórica que privilegia o processo de construção de sentidos e significados. Nesse sentido, amplia o conhecimento no campo dos estudos do “pequeno d” (FAIRHURST; PUTNAM, 2010), o qual considera o texto e a fala na interação social em contextos específicos. Trata-se, portanto, do discurso de falas e textos construídos no momento da interação e criação no local, incluindo-se o processo de construção da emoção, atitudes, identidades, signos e outros aspectos da realidade organizacional (JIAN; SCHMISSEUR; FAIRHURST, 2008).

Conjeturando-se sobre essas questões, optou-se, neste artigo, por uma reflexão teórica sobre comunicação e discurso, como áreas de possibilidades da comunicação organizacional e suas inter-relações, inter e multidisciplinares, direcionando-se a abordagem para o campo dos estudos organizacionais. Portanto, apresentam-se pensadores que discorrem sobre o relacionamento entre comunicação e discurso, entendendo esses campos estruturadores da própria organização. Abordam-se, em um primeiro momento, o entendimento da comunicação, do discurso, para entender as reflexões que levam à interpretação de sua distinção como construtos que se relacionam e interagem.

## Comunicação

A definição mais difundida do termo comunicação é aquela que considera o sentido de que comunicação é uma transmissão de ideias da mente de uma pessoa por meio de um canal (JIAN; SCHMISSEUR; FAIRHURST, 2008). Para Berlo (1960), a comunicação é contínua, complexa e não pode ser isolada arbitrariamente. As ideias iniciais sobre comunicação expressaram a preocupação como processo linear, o qual engloba fonte, mensagem, canal e receptor. Para Miller (2005), a comunicação pode ser transacional, comunicação como ação, como interação e como transação. É fundamental considerar a influência do contexto, ou seja, a comunicação vista como um processo no qual há influência mútua e constante dos participantes; as pessoas agem como fonte e receptor. Segundo Miller (2005), a comunicação deve ser percebida como uma atividade social e, neste sentido, a comunicação interativa se faz presente e nos leva a pensar: o que a comunicação está fazendo naquele relacionamento? Para a autora, a comunicação também pode ser simbólica, o que engloba necessariamente signo, significado e significante. Jian, Schmisser e Fairhurst (2008) complementam o pensamento de Miller ao dar à comunicação os seguintes significados: i) comunicação como transmissão de informação e de intenções; ii) comunicação como construção de significado e gerenciamento; e iii) comunicação como interação.

Mumby (1988) entende a comunicação como a criação e a manutenção dos sistemas simbólicos. Baldissera (2008) compreende a noção de comunicação como “processo de construção e disputa de sentidos”, não estando seus signos cristalizados, mas

em constante processo de alteração. Nessa construção de sentidos, as organizações e seus grupos de relacionamento podem ser entendidos como agentes de práticas discursivas responsáveis pelos sentidos atribuídos às ações comunicativas (OLIVEIRA; PAULA, 2008), que privilegiam o inter-relacionamento dos diferentes sistemas ao envolver aspectos sociais, culturais, humanos, organizacionais, ecológicos, entre outros (BALDISSERA, 2008).

Uma análise aprofundada sobre a temática leva a uma concepção constitutiva, já definida por Deetz (1995), segundo a qual toda expressão é derivada de uma ou mais práticas discursivas. Portanto, o autor enxerga a “comunicação como constitutiva dos fenômenos e das práticas sociais e toma as organizações e suas práticas como objeto comunicacional” (REIS; COSTA, 2006, p. 9). Tal maneira de pensar a comunicação permite maior flexibilidade interpretativa da organização, da comunicação e do relacionamento (JIAN; SCHMISSEUR; FAIRHURST, 2008), e atribui à comunicação a possibilidade de criar e mudar a realidade social (PUTNAM, 2008). Deetz (apud MATTOS, 2008) complementa que a interação comunicacional é questão principal para os estudos da área. “Se comunicação é melhor entendida como atos interativos, não como objetos e artefatos”, comunicação passa a ser mais bem entendida como “constitutiva” (VAREY, 2006, p. 194). “Interação não tem mais como significar transmissão de significado (processo de informação). Tem que ser sobre a construção e a negociação de significado (processo comunicativo)” (VAREY, 2006, p. 194).

Para Mattos (2008), apesar de os conceitos e teorias da área comunicacional serem considerados nos

estudos da comunicação nas organizações, eles são considerados, muitas vezes, sob aspectos de outras ordens. Por outro lado, Mattos (2008) assinala que a área de comunicação conta com uma rica bagagem e alcança considerável legitimidade, o que tende a uma diversidade de interação com aportes teóricos de estudiosos de diversas áreas do conhecimento.

Machado define essa concepção ao destacar que:

comunicação é um conceito chave no mundo contemporâneo, pois dá conta de alguns processos vitais que definem esse mesmo mundo, mas está longe de ser um conceito consensual. Alguns tomam-na num sentido mais restritivo, abrangendo apenas o campo de atuação das mídias de massa, outros preferem dar maior extensão ao conceito, incluindo no seu campo semântico todas as formas de semiose, ou seja, de circulação e intercâmbio de mensagens, inclusive até fora do âmbito do social e do humano, no nível molecular, por exemplo, ou na linguagem das máquinas. (apud SALLES, 1990, p. 46).

A especialização em subáreas da comunicação não deve implicar separação, mas se integrar e articular ao campo da comunicação como um todo, ou seja, ao complexo sistema de produção de conhecimento da temática (MATTOS, 2008). Nesse sentido, pesquisadores críticos da comunicação têm explorado os fenômenos discursivos, tais como histórias, metáforas, conversas, entre outros (MUMBY, 2006), sendo eles de suma importância na dinâmica operacional-negocial para a compreensão dos processos comunicacionais (REIS; COSTA, 2007).

Tais processos, como seu controle e planejamento, tornam-se dependentes da interpretação dada

pelos grupos que afetam as ações organizacionais e são por elas afetados (OLIVEIRA; PAULA, 2008) e seus fluxos comunicacionais, informacionais e relacionais materializam-se pelas práticas discursivas produzidas no contexto organizacional (ibid.). Assim, a comunicação passa a ser o processo por meio do qual um ambiente comum é criado e a partir do qual os interlocutores produzem os sentidos (LIMA, 2008) na esfera organizacional, de maneira que se evidencia a relação entre os processos comunicacionais, a interação e o discurso.

Ao se ponderar sobre estes conceitos no campo dos estudos organizacionais, a visão de organização perpassa o entendimento das “estruturas sociais que combinam a subjetividade genérica de rotinas interbloqueadas e a intersubjetividade mútua que reforça interpretações, e o momento para trás e para frente entre estas duas formas por meio de comunicação contínua” (WEICK, 1995, p. 170). Marchiori (2008) entende organização como um processo e não como uma entidade isolada, e, a partir desse posicionamento, torna-se fundamental entender a capacidade de interpretar, reinterpretar e criar arenas para seu desenvolvimento. A autora concorda com a visão de Deetz e Kersten: as organizações e realidades construídas dependem da consensualidade de significados para a continuidade de sua existência. “A conquista da consensualidade torna-se o processo central de organizar” (DEETZ; KERSTEN, 1983, p. 160).

Seguindo essa linha de raciocínio, ao se tratar a comunicação nas organizações estamos basicamente tomando esses processos como formas de interação que só se efetuam a partir das diferentes linguagens. Ou seja, a estruturação das linguagens

produz discursos que, conseqüentemente, produzem significação e sentido. Entende-se que existem várias concepções de linguagem, tornando-se necessário definir o termo na perspectiva dessa pesquisa.

De acordo com KOCH (1997, p. 9),

A linguagem humana tem sido concebida, no curso da história, de maneiras bastante diversas, que podem ser sintetizadas em três principais:

- a) como representação (“espelho”) do mundo e do pensamento;
- b) como instrumento (“ferramenta”) de comunicação;
- c) como forma (“lugar”) de interação.

Como as três concepções atribuem à linguagem funções importantes, opta-se por adotar a terceira concepção, pois se acredita estarem nela contidas as outras duas. Nesse sentido, Koch (1997, p. 10) explica que esta concepção entende a linguagem como:

a atividade, forma de ação, ação interindividual finalisticamente orientada; como lugar de interação que possibilita aos membros de uma sociedade a prática dos mais diversos tipos de atos, que vão exigir dos semelhantes reações e/ou comportamentos, levando ao estabelecimento de vínculos e compromissos anteriormente inexistentes.

Ou ainda, fazendo uso da definição proposta por ORLANDI (1987, p. 25), que considera a “linguagem como um trabalho, no sentido de que há um caráter nem arbitrário nem natural, mas necessário [...] ambos são resultados da interação entre homem e a realidade natural e social, logo mediação necessária,

produção social”. Em síntese: existe uma linguagem verbal, linguagem de sons que veiculam conceitos e se articulam no aparelho fonador, sons estes que, no Ocidente, receberam tradução visual alfabética (linguagem escrita), mas existe simultaneamente uma enorme variedade de outras linguagens que também se constituem sistemas sociais e históricos de representação do mundo. De acordo com Santaella (1990, p. 12), o indivíduo é uma espécie tão complexa como são complexas e plurais as linguagens que nos constituem como seres simbólicos, isto é, seres de linguagem.

Sabemos que as escolhas feitas ao se dizer (ao falar ou escrever), ou melhor, ao se produzir um discurso, não são aleatórias – ainda que possam ser inconscientes –, mas, sim, decorrentes das condições em que esse discurso é produzido. Nesse sentido, a comunicação pode ser vista como a maneira de produzir linguagem, isto é, no processo discursivo se explicita o modo de existência da linguagem que é social.

Quando interagimos com alguém, organizamos nosso discurso a partir dos conhecimentos que acreditamos que o interlocutor possua sobre o assunto, do que supomos serem suas opiniões e convicções, da relação de afinidade e do grau de familiaridade que temos com ele e da posição hierárquica que ocupamos em relação a ele e vice-versa. Isso pode determinar as escolhas que serão feitas com relação ao gênero no qual o discurso vai se realizar, à seleção do procedimento de estruturação e à seleção de recursos linguísticos. Portanto, entendemos ser fundamental explorar o relacionamento da comunicação e do discurso como possibilidades de entendimento

da construção das realidades organizacionais por meio da linguagem.

## Discurso

Partindo-se do pressuposto de que a comunicação é construída pela articulação da linguagem na produção dos discursos, reitera-se a ideia de que esse processo constrói seus próprios sistemas de codificação e decodificação, os quais determinam a quantidade e o tipo de informação que recebem do ambiente externo e interno. Esses sistemas, no entanto, se constituem, são alimentados e retroalimentados por produções discursivas que auxiliam as organizações na realização de seus objetivos, na medida em que materializam e difundem princípios, orientações e crenças da organização.

Podemos dizer, portanto, que tais produções discursivas são uma prática social, veiculada por meio de várias formas de comunicação e linguagem, que constituem uma, ou seja, refletem uma visão ampla e determinada do mundo e devem ser analisadas sob a perspectiva de seu contexto sócio-histórico. Logo, todas as nossas práticas típicas da linguagem se estabelecem por meio de um texto, o qual é produto de atividades discursivas marcadas pelo discurso. Segundo Fairhurst e Putnam (2010), o efeito de não discussão aberta dessas diferentes perspectivas é censurar ou ocultar o papel fundamental do discurso e organização em um estudo.

Segundo Foucault (1979), nossas práticas discursivas não são opacas, mas norteadas por crenças, visões de mundo, ideologias, e são atravessadas, imprescindivelmente, por instâncias de poder. Para ele, o poder não está localizado num ponto espe-

cífico e não possui uma identidade própria, mas é uma multiplicidade de forças, sempre cossustentado, socialmente produzido nas práticas diárias.

Sendo assim, pensar a comunicação organizacional como reflexo das práticas sociais desenvolvidas requer entender o termo discurso como sugere sua etimologia, a qual trata da ideia de curso, percurso, movimento. O discurso é a palavra em movimento, prática de linguagem: com o estudo do discurso observa-se o homem falando (ORLANDI, 2007, p. 15). Essa prática não engloba somente a representação do mundo, mas também sua significação “constituindo e construindo o mundo em significado. É um modo de ação, uma forma em que as pessoas podem agir sobre o mundo e especialmente sobre os outros, como também um modo de representação” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 90-91).

Refletindo sobre a proposta deste artigo, o qual entende o discurso como recurso que permite constituir a comunicação como processo social de significação e construção, é pertinente a visão da análise crítica do discurso, já que ela se fundamenta em como as práticas discursivas são construídas nas organizações e como elas, por si sós, deixam entrever diversos outros componentes culturais, principalmente aqueles que se “configuram a partir de toda uma rede de discursos proferidos, os quais se responsabilizam, em última instância, pelo(s) sentido(s) produzido(s)” (ROCHA, DAHER e SANT’ANNA, 2002, p. 79).

Reitera-se, assim, que a produção discursiva das organizações é considerada uma das condições mais importantes para assegurar o conteúdo das mensagens destinadas aos públicos prioritários. Fica claro, no entanto, que as práticas discursivas sempre estarão

organizadas em arranjos de linguagem para agir, comunicar, trocar conhecimentos, experiências e interagir socialmente, além do que a linguagem é também o lugar de conflitos e confrontos. Orlandi afirma:

O discurso é definido não como um transmissor de informação, mas como efeito de sentido entre locutores. Assim, se considera que o que se diz não resulta só da intenção de um indivíduo em informar outro, mas da relação de sentidos estabelecida por eles num contexto social histórico. (ORLANDI, 2003, p. 63).

Assim, o discurso é visto como uma forma de prática social que se realiza total ou parcialmente por intermédio de gêneros textuais específicos. E o discurso tem efeitos constitutivos porque os indivíduos constroem ou criam realidades sociais por meio dele. Ao se referir à estrutura social, Fairclough (1992) está preocupado com o alcance que o discurso tem em toda sociedade. Esse alcance é conseguido pela inserção do discurso em todas as práticas e eventos sociais dos quais os indivíduos participam. As organizações são, portanto, um desses eventos sociais, uma parte da estrutura abordada pelo autor. Nela, os indivíduos se engajam em práticas sociais, negociando significados e construindo o mundo, ao mesmo tempo em que também são construídos por eles.

Nos trabalhos desenvolvidos por Fairclough (2001), a concepção de texto deriva em grande parte da linguística sistêmica funcional que, por sua vez, incorpora ao estudo do texto a noção de contexto. Nessa área de estudo da linguagem, o texto é ao mesmo tempo uma unidade semântica e uma forma de (inter)ação. Assim sendo, sua análise pode ser realizada

em relação à linguagem como sistema e como elemento semiótico que reflete processos discursivos e socioculturais ligados a estruturas sociais.

O primeiro deles é o próprio termo *discurso*, que corresponde à noção de texto, conteúdo, assuntos, segundo Fairclough:

Há uma boa razão para usar “discurso” em vez desses termos tradicionais: um discurso é um modo particular de construir um assunto, e o conceito difere de seus predecessores por enfatizar que esses conteúdos ou assuntos – áreas de conhecimento – somente entram nos textos na forma mediada de construções particulares dos mesmos. (2001, p. 64, destaque do autor).

A relação entre discurso e estrutura social tem natureza dialética, resultando do contraponto entre a determinação do discurso e sua construção social. No primeiro caso, o discurso é reflexo de uma realidade mais profunda; no segundo, é representado, de forma idealizada, como fonte social. A constituição discursiva de uma sociedade decorre de uma prática social que está, seguramente, arraigada em estruturas sociais concretas (materiais), e é, necessariamente, orientada para elas, não mediante um jogo livre de ideias na mente dos indivíduos.

Fairclough (2001) defende o discurso como prática política e ideológica. Como prática política, o discurso estabelece, mantém e transforma as relações de poder e as entidades coletivas em que existem tais relações. Como prática ideológica, o discurso constitui, naturaliza, mantém e também transforma os significados de mundo nas mais diversas posições das relações de poder. Além de ser uma teoria e um

método de análise, os estudos de Fairclough (2001) buscam também promover a conscientização dos indivíduos quanto às convergências entre o discurso e as estruturas sociais, e quanto à importância dos processos discursivos na produção, manutenção e mudança de relações de poder na vida social e também na organizacional.

Daí a relevância de se estudar gêneros textuais específicos da comunicação organizacional, que pode ser estimulada pela condição promocional da cultura contemporânea, estabelecendo uma estreita ligação entre os valores sociais e o papel ideológico da mesma.

O estudo desses gêneros exige o conhecimento prévio de alguns termos fundamentais para aplicação da pesquisa e análise dos dados coletados. Um termo imprescindível para a aplicação da teoria crítica do discurso diz respeito ao *contexto*, que representa os elementos sociopsicológicos, políticos e ideológicos e, portanto, requer uma abordagem interdisciplinar. Os discursos são históricos e, destarte, só podem ser entendidos se em referência a seus contextos (FAIRCLOUGH, 2001). O termo *sujeito* merece a devida atenção, pois, para Fairclough (2001), os sujeitos (indivíduos) podem contrapor e reestruturar a dominação e as formações mediante a prática, isto é, os sujeitos sociais são moldados pelas práticas discursivas, mas também são capazes de remodelar e reestruturar essas práticas. A *identidade* tem a ver com a origem social, gênero, classe, atitudes, crenças de um emissor, e é expressa a partir das formas linguísticas e dos significados que esse falante seleciona, e na maneira como ele reorganiza a fala de seus interlocutores.

Dois conceitos fundamentais que também permeiam os estudos de Fairclough (2001) são os de *intertextualidade* e *interdiscursividade*. Tais termos analisam as relações de um texto ou um discurso, considerando outros que lhe são recorrentes. É apropriado lembrar, aqui, o posicionamento de Bakhtin (2000), segundo o qual os textos “respondem” a textos anteriores e também antecipam textos posteriores. O texto é um espaço simbólico, não fechado sobre si mesmo, mas em permanente conexão com outros textos, os quais estabelecem entre si relações de reafirmação (aliança) ou confronto.

**Não há, portanto, discurso que não se relacione com outros.** Num processo contínuo, um dizer aponta para outros dizeres – “já-ditos” – que o sustentam, assim como para dizeres futuros. Não há, dessa forma, começo absoluto nem ponto final para os discursos. No entender de Bakhtin, o discurso deve ser visto como signo e, como tal, deve ser percebido como originário da relação social, e está presente em todos os atos de compreensão e de interpretação. Dessa maneira, como os signos mediam a relação do homem com sua realidade – como material semiótico de sua consciência – toda atividade mental do sujeito pode ser expressa sob a forma de signos, exteriorizando-se por meio de palavras, mímica, ou outros meios decorrentes do discurso interior.

O discurso não é individual, ocorre entre interlocutores. A linguagem não é falada no vazio, mas numa situação histórica concreta, em que se interpenetram a enunciação, as condições de comunicação e as estruturas sociais – nas e pelas interações entre sujeitos – nas quais seu significado se realiza. Essa

tentativa de compreender as relações entre linguagem e sociedade, num complexo diálogo entre a existência e a linguagem, entre o mundo e a mente, entre o que é dado e o que é criado, entre o mundo da experiência em ação e a representação do mundo no discurso, possibilita-nos compreender a impossibilidade de uma formação individual sem alteridade, numa evidência da presença do outro na delimitação do mundo interior.

E, por fim, é preciso destacar a necessidade do entendimento das noções de *crítica*, *ideologia* e *poder*. Entende-se a crítica, segundo Wodak (2003), como o resultado de um olhar distante dos dados coletados, considerados na perspectiva social e mediante uma atitude política e centrada na autocrítica. Já ideologia é o estabelecimento e conservação de relações desiguais de poder. Ela “se refere às formas e aos processos sociais em cujo seio, e por cujo meio, circulam as formas simbólicas no mundo social” (WODAK, 2003, p. 30). Por isso, a teoria tem como objetivo a desmistificação dos discursos por meio da decifração da ideologia.

A linguagem classifica e expressa o poder. Esse poder se manifesta segundo os usos que as pessoas fazem da linguagem e suas competências para tanto. Ele pode ser, em alguns casos, negociado ou mesmo disputado, pois é rara a ocasião em que um texto é obra de uma só pessoa. Ressalta Wodak:

Nos textos, as diferenças discursivas se negociam. Estão regidas por diferenças de poder que se encontram, por sua vez, parcialmente codificadas no discurso e determinadas por ele e pela variedade discursiva. Como consequência, os textos são com

frequência arenas de combate que mostram as pistas dos discursos e das ideologias. (WODAK, 2003, p. 31, tradução nossa).

Fica claro que o poder não se origina da linguagem. Entretanto, é possível, na linguagem, valer-se do próprio poder para desafiá-lo ou, mesmo, subvertê-lo, alterando-lhe as distribuições em curto ou longo prazo. O poder não somente se efetiva no interior do texto, por meio das formas gramaticais, mas, também, no controle que uma pessoa é capaz de exercer sobre uma situação social, por meio do texto (WODAK, 2003).

### **Comunicação e discurso: a aproximação contemporânea nos estudos organizacionais**

Para Alvesson e Deetz (1999) a centralidade do discurso – textualidade – fundamenta os estudos organizacionais contemporâneos, sendo o poder constitutivo da linguagem enfatizado e os objetos naturais vistos como produzidos discursivamente, ou seja, os objetos são construídos a partir da linguagem. Para os autores, da mesma forma que o discurso estrutura o mundo, ele também estrutura a subjetividade das pessoas ao proporcionar-lhes uma identidade social particular e uma forma de pertencer ao mundo que o cerca. Soma-se a essa perspectiva a das identidades fragmentadas, que enfatiza a subjetividade como um processo e “morte” do individual, do autônomo, no qual a “produção discursiva do indivíduo substitui a essencialidade convencional do entendimento da pessoa” (ALVESSON; DEETZ, 1999, p. 199), o indivíduo não é o centro do universo social.

Como terceira perspectiva há a crítica da filosofia da presença e da representação, na qual a inabilidade de decisões da linguagem prevalece sobre a linguagem como um espelho da realidade e um meio para o transporte de significado. O objeto existe em razão de sua relação com o sujeito, na medida em que tenha significado. As referências da linguagem são incertas e relativas. A essência não se localiza nas propriedades que um objeto contém, mas no conjunto de seu sistema relacional. É fundamental a visão de conjunto, que uma dimensão se relacione a outra para que o significado surja e uma determinada prática organizacional ganhe sentido.

A quarta perspectiva proposta pelos autores diz respeito à perda das referências e do poder das grandes narrativas. As referências teóricas e políticas adquirem precedência sobre os projetos de grande escala. A ênfase manifesta-se nas múltiplas vozes e na política local. Para os pós-modernistas, as construções históricas que procuram legitimar alguma visão dominante são falsas; elas passam a valorizar os projetos locais. A abordagem seguinte diz respeito à conexão entre poder e conhecimento, em que as impossibilidades de separar poder de conhecimento são assumidas e o conhecimento perde o sentido de inocência e neutralidade. Conhecimento é fonte de poder, resultado de combinações linguísticas, de formas de raciocínio e possibilidade que modificam as relações sociais e produzem formas particulares de indivíduos. Na sequência, a hiper-realidade – simulacro (desconexão entre a imagem e o mundo real) – substitui o “mundo real” no qual as simulações têm precedência na ordem social contemporânea. E, por último, há o direcionamento relativo à pesquisa, a

qual visa à resistência e à indeterminação, situação em que a ironia e o jogo são os preferidos para a racionalidade, previsibilidade e ordem.

### A relação e a distinção entre comunicação e discurso

O fenômeno da comunicação nas organizações da contemporaneidade é essencialmente sociodiscursivo. Adotar como perspectiva teórica a simbiose entre discurso e comunicação (PUTNAM, 2008) requer prioritariamente entender que as relações existem e que nesse processo a natureza pode assumir diferentes posturas. Por exemplo: o mutualismo, que descreve uma relação entre indivíduos de diferentes espécies, havendo benefícios mútuos nessas relações; o comensalismo, descritor de uma relação entre dois organismos vivos, que compartilham o alimento e promovem a interação social; e, por último, a relação parasita, na qual um membro tem benefícios enquanto o outro é prejudicado. Essas categorizações permitem refletir sobre a necessidade de coevolução, fundamental para a sobrevivência das espécies. Caso se tome por base essas relações, depreendem-se as seguintes reflexões, apresentadas por Putnam (2008), as quais têm como base as metáforas: *conduit*, símbolo, processo e discurso.

Na metáfora *conduit*, segundo a qual se transfere informação, ideias e sentimentos, a relação entre comunicação e discurso é distinta e dissociada. Na abordagem relacionada ao símbolo, que considera significado, *sensemaking* e interpretação, o discurso possibilita o pensamento comunicacional ao facilitar a construção do significado. Por outro lado, a metáfora da comunicação como processo evidencia claramente

a comunicação como interação social, e nesse sentido o discurso tem papel fundamental ao estruturar a comunicação como um processo contínuo. É na metáfora da coconstrução, ou seja, na constitutiva, que se cria, se mantém ou se modifica a realidade social, chegando-se a trabalhar questões de legitimidade e identidade. Nessa metáfora, a comunicação e o discurso são simbiose, mutuamente interdependentes e reflexivamente interligados.

Distinguir comunicação e discurso é entender a profundidade dos conceitos e seu relacionamento interativo. Orlandi (1996) entende que o texto, como objeto empírico, tem começo, meio e fim, enquanto o discurso caracteriza-se pela incompletude. “Na perspectiva do discurso, o texto é lugar de jogo de sentidos, de trabalho da linguagem, de funcionamento da discursividade” (ORLANDI, 1996, p. 63). É na discursividade que as interações se manifestam por meio da comunicação. Para Koch (2002, p. 15), a “concepção de língua como lugar de interação corresponde à noção de sujeito como entidade psicossocial”. Destaca-se a partir dessa concepção, segundo Koch, o:

caráter ativo dos sujeitos na produção do social e da interação e defendendo a posição de que os sujeitos (re)produzem o social na medida em que participam ativamente da definição da situação na qual se acham engajados, e que são atores na atualização das imagens e representações sem as quais a comunicação não poderia existir. (KOCH, 2002, p. 15).

O evento comunicacional requer processos que construam e reconstruam o conjunto de saberes

promovidos pelos próprios seres humanos em seus processos de complexidade interacional, o que necessariamente envolve a produção de sentidos entre os interlocutores e o entendimento das falas, da linguagem, dos textos, enfim, dos diferentes discursos que promovem o que podemos entender como organização na sociedade contemporânea.

## **234** Considerações finais

A abordagem discursiva torna-se clara à medida que os processos de produção de sentidos tornam-se prioritários na condução das perspectivas de relacionamento das organizações. Para isso, é imprescindível a valorização das microatividades que estimulam o desenvolvimento das organizações na construção de suas identidades em seus processos sociais, institucionais e culturais, ao entender-se que a comunicação constitui a organização (PUTNAM; NICOTERA, 2009).

Essas identidades devem considerar, portanto, o fato de que a linguagem é o instrumento que o homem usa para estabelecer relações, interagindo socialmente como forma de ação entre os interlocutores. Isso significa dizer que a linguagem é, nessas e em outras instâncias, dotada de intencionalidade que visa influenciar o comportamento do interlocutor, modificando suas convicções, julgamentos e ideias preconcebidas.

Segundo Pinto (1999), é preciso atentar para o fato de que, ao assumirmos a posição como emissores de um evento comunicacional, estamos entrando no amplo mundo das representações (conhecimento e crenças) das relações e identidades sociais e, por isso, aceitamos alguma forma de controle social; entramos no mundo ideológico e do poder, que é

o mundo da linguagem, no qual estamos fadados a viver. Assim, não há discurso neutro, objetivo ou imparcial; a linguagem é um meio de persuasão. E nas organizações isso não será diferente. Desse modo, é possível afirmar que o traço persuasivo da linguagem percorre as mais diferentes formações discursivas. Por meio de mecanismos e técnicas argumentativas, o discurso organizacional resulta de esquemas arditamente construídos por alto grau de intencionalidade.

Por outro lado, se olharmos para a metáfora constitutiva, na qual se cria, mantém ou modifica uma realidade social, pode-se pensar na relação entre comunicação e discurso como manifestação do processo de pensar, dos sentidos, dos significados, o que altera sensivelmente a perspectiva da persuasão. Percebe-se, portanto, que estudar a relação entre discurso e comunicação é algo bastante complexo, visto ser ele de difícil apreensão, uma vez que nenhum dos construtos é único, assim como seus sujeitos também não o são. O discurso materializa-se pela linguística que faz com que os enunciados da teia discursiva sejam efetivamente produzidos, levando-se em consideração as formações ideológicas e sociais que o delimitam e formam, bem como as formações discursivas, ideológicas e sociais a que se vinculam outros sujeitos envolvidos no processo discursivo, num processo cíclico, evolutivo e que merece um olhar individualizado para ser mais bem compreendido. A partir daí, a comunicação, ao agenciar a interação, constrói e reconstrói processos que promovem o saber e o desenvolvimento do ser nas organizações da contemporaneidade.

## Referências

ALVESSON, M.; DEETZ, S. Critical theory and postmodernism: approaches to organizational studies. In: CLEGG, S. R.; HARDY, C. **Studying organization: theory & method**. Thousand Oaks, Califórnia: Sage, 1999. p. 185-211.

BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BALDISSERA, R. Comunicação organizacional: uma reflexão possível a partir do paradigma da complexidade. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

BERLO, D. K. **The process of communication**. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1960.

DEETZ, S. A. Future of the discipline: The challenges, the research, and the social contribution. **Communication Yearbook**, n. 17, p. 565-600, 1995.

DEETZ, S.; KERSTEN, A. Critical models of interpretive research. In: PUTNAM, L. L.; PACANOWSKY, M. E. (Eds.). **Communication and organizations: an interpretive approach**. Beverly Hills, CA: Sage, 1983. p. 147-172.

FAIRCLOUGH, N. **Discurso e mudança social**. Brasília: Universidade de Brasília, 2001.

FAIRHURST, G. **Discursive leadership: in conversation with leadership psychology**. Los Angeles, CA: Sage, 2007.

FAIRHURST, G.; PUTNAM, L. L. Organizações como construções discursivas. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Comunicação e organização: reflexões, processos e práticas**. São Caetano do Sul: Difusão, 2010. p. 103-148.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

JIAN, G.; SCHMISSEUR, A. M.; FAIRHURST, G. T. Discourse and communication: the progeny of Proteus. **Discourse & Communication**, v. 2, n. 3, p. 299-320, 2008.

KOCH, I. G. V. **A interação pela linguagem**. 3 ed. São Paulo: Contexto, 1997.

\_\_\_\_\_. **Desvendando os segredos do texto**. São Paulo: Cortez, 2002.

LIMA, F. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

MAINGUENEAU, D. **Novas tendências em análise do discurso**. Trad. Freda Indursky. 3. ed. Campinas: Unicamp, 1997.

MARCHIORI, M. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico nas organizações**. 2. ed. São Caetano: Difusão, 2008.

MATTOS, M. A. Interfaces do saber comunicacional e da comunicação organizacional com outras áreas de conhecimento. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

MILLER, K. **Communication theories: perspectives, processes, and contexts**. 2. ed. Nova York: McGraw-Hill, 2005.

MUMBY, D. **Communication and power in organizations: discourse, ideology, and domination**. Norwood, NJ: Ablex, 1988.

\_\_\_\_\_. Comunicação organizacional. Trad. Heloiza Matos e alunos para a disciplina Gestão da Comunicação nas Organizações. São Paulo: Faculdade Cásper Líbero, 1. sem. 2006. In: RITZER, G. (Ed.) **Encyclopedia of sociology**. Nova York: Blackwell, 2007.

OLIVEIRA, I. L.; PAULA, C. F. C. Comunicação no contexto das organizações: produtora ou ordenadora de sentidos. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

ORLANDI, E. P. **A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso**. Campinas: Pontes, 1987.

\_\_\_\_\_. **Discurso e leitura**. Campinas: Cortez/Unicamp, 1987.

\_\_\_\_\_. **Interpretação**. Petrópolis: Vozes, 1996.

PINTO, M. J. **Comunicação e discurso: uma introdução à análise de discursos**. São Paulo: Hacker, 1999.

PUTNAM, L. L. Images of the communication: discourse relationship. **Discourse & Communication**, v. 2, n. 3, 2008, p. 339-345.

PUTNAM, L. L.; NICOTERA, A. M. (Eds.). **Building theories of organization: the constitutive role of communication**. Nova York: Routledge, 2009.

REIS, M. C.; COSTA, D. A zona de interseção entre o campo da comunicação e os estudos organizacionais. In: FERREIRA, J. (Org.). **Cenários, teorias e epistemologias da comunicação**. Rio de Janeiro: E-Papers, 2007. p. 55-67.

ROCHA, D.; DAHER, M. C. F. G.; SANT'ANA, V. L. A. Produtividade das investigações dos discursos sobre o trabalho. In: SOUZA E SILVA, M. C. P.; FAITA, D. (Orgs.). **Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002. p. 77-91.

SALLES, C. A. **Uma criação em processo**: Ignácio Loyola Brandão e não verás país nenhum. 1990. Tese (Doutorado em Linguística) – Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada ao Ensino de Línguas, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo.

SANTAELLA, L. **Matrizes da linguagem e pensamento**: sonora, visual e verbal. São Paulo: Iluminuras, 2001.

\_\_\_\_\_. **O que é semiótica**. São Paulo: Brasiliense, 1983.

VAREY, R. J. Accounts in interactions: implications of accounting practices. In: COOREN, F.; TAYLOR, J. R.; EVERY, E. J. V. **Communication as organizing**: empirical and theoretical explorations in the dynamic of text and conversation. New Jersey: Lawrence Erlbaum, 2006. p. 181-196.

WEICK, K. E. **Sensemaking in organisations**. London: Sage, 1995.

WODAK, R. De qué trata el análisis crítico del discurso (ADC). Resumen de su historia, sus conceptos fundamentales y sus desarrollos. In: WODAK, R.; MEYER, M. (Orgs.). **Métodos de análisis crítico del discurso**. Barcelona: Gedisa, 2003.