

Revista Latinoamericana de Comunicación

Chasqui



Comunicación Organizacional

En esta edición

Tema central

Comunicación Organizacional

 **4** Interacción institucional, participación democrática y transparencia.
La iniciativa del Voto Transparente en el Ecuador (2013 - 2014)
Daniel BARREDO IBÁÑEZ
Roxana SILVA CH.

 **14** La Generalitat de Catalunya y la potenciación de la participación ciudadana.
Un análisis de la presencia online.
Joan Francesc FONDEVILA GASCÓN
Joaquim MARQUÉS PASCUAL
Marc PERELLÓ SOBREPÈRE

 **22** Comunicación Institucional en España.
Estudio del uso que los diputados españoles hacen de las TIC en sus relaciones con la ciudadanía
Ana ALMANSA MARTÍNEZ
Antonio CASTILLO-ESPARCIA

 **31** Audiovisual y Web 2.0.
Empleo de YouTube por las empresas españolas con mejor reputación.
Cármén COSTA SÁNCHEZ



 **42** La molécula conductual de relaciones públicas en la comunicación gubernamental con los inmigrantes en España
Carmen CARRETÓN BALLESTER

 **57** O campo da comunicação e a atividade languageira no mundo do trabalho
Roseli FIGARO

Ensayo

 **66** La radio universitaria, ¿una mezcla de experiencia, juventud y tecnología?
Andrés BARRIOS RUBIO

 **76** "En cada pueblo un nombre"
Trayectorias, prácticas y saberes de migrantes africanos de la región subsahariana en Argentina.
Orlando Gabriel MORALES



 **87**

Un mundo oculto.
La experiencia del trabajo
doméstico en refugiadas
colombianas
Diana Sofía SANTOS

 **96**

Principales estudios realizados
sobre la representación de las
minorías en la ficción televisiva
María MARCOS RAMOS

Informe

 **109**

Red Ciespal XXI
Por la construcción de
conocimientos y ciudadanía
Heriberto CARDOSO MILANÉS

 **116**

Rafael Correa y las elecciones
2006
Inicios del Marketing y
Comunicación política digital
en Ecuador
José RIVERA COSTALES

Reseñas

 **124**

Cronotopias
A renovação do audiovisual
ibero-americano
Alexander AMÉZQUITA O.

 **126**

El derecho a comunicar.
Los conflictos en torno a la libertad
de expresión en las sociedades
contemporáneas
Marco NAVAS ALVEAR

 **128**

El pensamiento comunicacional a
través del cine
Adriana GARRIDO

 **130**

Imaginarios.
El asombro social
María Virginia TIPÁN

 **130**

Atmósferas ciudadanas:
graffiti, arte público, nichos
estéticos
Edison PÉREZ

Chasqui es un espacio para el desarrollo y difusión del pensamiento crítico en torno a la relación comunicación, cultura y política en el ámbito latinoamericano. Participan académicos, escritores, periodistas, artistas y otros pensadores unidos por la necesidad común de proponer, desde la comunicación, ideas impugnadoras al pensamiento dominante y al poder.

O campo da comunicação e a atividade languageira no mundo do trabalho

El campo de la comunicación y la actividad lingüística en el mundo del trabajo

The field of communications and the language activity in the work world

Roseli FIGARO

Professora do Programa de pós-graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo -USP. Chefe do Departamento de Comunciações e Artes da Escola de Comunicações e Artes da USP. Possui pós-doutorado pela Universidade de Provence, França (2007), doutorado(1999) e mestrado (1993) em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo; e graduação em Jornalismo pela Faculdade de Comunicação Social Casper Líbero (1981).

Correo:

figaro@uol.com.br

Recibido: mayo 2014
Aprobado: julio 2014



Resumo

Neste artigo, discutimos as pesquisas sobre a comunicação real no espaço de sociabilidade do mundo do trabalho. Estudamos a atividade linguageira, ou a vida verbal no e sobre o trabalho. Os conceitos mobilizados dizem respeito à centralidade da categoria trabalho, principalmente, no que tange a entendê-la como adensada dos processos de comunicação. As pesquisas têm sido realizadas com a triangulação de métodos quantitativos e qualitativos, conforme explicam Denzin e Lincoln (2006), para explorar visões concorrentes dos contextos de investigação. Os resultados revelam as contradições entre a comunicação oficial das organizações e a comunicação do mundo do trabalho.

Palavras-chave: comunicação, mundo do trabalho, atividade linguageira, triangulação metodológica

Abstract

In this article we discuss the research of the communication in the real space sociability of the work world. The actuality of the central concept of the work today is more complex because the communication is present. The research has been conducted with the triangulation of quantitative and qualitative methods, as explained in Denzin and Lincoln (2006), to explore competing visions of research contexts. The results show the contradictions between official organizational communication and the communication in the work world.

Keywords: communication, work, triangulation methods, language activity

Resumen

En este artículo, discutimos las investigaciones sobre la comunicación real en el espacio de sociabilidad del mundo del trabajo. Nosotros estudiamos la actividad lingüística, o la vida verbal en y acerca del trabajo. Los conceptos movilizados son relativos a la centralidad de la categoría trabajo, sobretodo, para entender la complejidad de los procesos de comunicación. Las investigaciones han sido construidas con la triangulación de métodos cuantitativos y cualitativos, en acuerdo con Denzin y Lincoln (2006), para que se puedan explorar visiones concurrentes de los contextos de los objetos del estudio. Los resultados revelan las contradicciones entre la comunicación oficial de las organizaciones y la comunicación del mundo del trabajo.

Palabras-clave: comunicación, trabajo, actividad lingüística, triangulación metodológica

Introdução

Bourdieu ao tratar do conceito de campo científico define-o como: “sistema de relações objetivas entre posições adquiridas (...)”; é o lugar de “uma luta concorrencial” (1983, p. 122). Para ele, “o próprio funcionamento do campo científico produz e supõe uma forma específica de interesse (...)” (Ibíd, 1983, p. 123). De certa maneira, Bourdieu remete a discussão da ciência e da produção científica e acadêmica para o âmbito das relações sociais, construídas no jogo de forças da sociedade.

Iniciamos este artigo pela definição de Bourdieu para situarmos nosso tema – comunicação e atividade languageira no mundo do trabalho – nesse campo de forças em disputa. A partir desse pressuposto, nosso objetivo é discutir as expressões de comunicação próprias do mundo do trabalho, reveladoras das disputas travadas com a comunicação organizacional, prescrita pela empresa. Na primeira parte do artigo, apresentamos o conceito de comunicação e trabalho, definimos atividade languageira para, em seguida, conceituarmos mundo do trabalho e atividade real de trabalho. Na parte final, a partir de resultados de pesquisas realizadas pelo Centro de Pesquisa em Comunicação e Trabalho - CPCT, mostramos os deslocamentos de sentidos provocados pela atividade languageira, pois a função de comunicação que lhe é própria orienta o homem em atividade de trabalho. Do ponto de vista metodológico, as pesquisas são realizadas com a triangulação de métodos quantitativos e qualitativos, conforme explicam Denzin e Lincoln (2006), o que nos permite explorar visões concorrentes dos contextos de pesquisa. Os resultados mostram as contradições entre a comunicação oficial das organizações e a comunicação do mundo do trabalho. Também apontam para as limitações da abordagem da comunicação interna da organização, tão bem assimilada pelo campo da comunicação.

Centralidade da categoria trabalho e atividade de comunicação e de trabalho

Os meios de produção alcançaram elevado nível de desenvolvimento tecnológico e científico, transformando as relações sociais e a cultura de tal forma que, para uma parcela dos intelectuais,

a categoria trabalho teria deixado de ser uma categoria científica central para as ciências sociais e humanas. Esse equívoco tem gerado uma literatura que decreta a cada página a morte de Marx e de todos os pensadores que, como ele, explicam as relações sociais a partir do desenvolvimento das forças produtivas e das relações de produção, ou seja, a partir da atividade de trabalho. Mas, como bem apontou Emir Sader, em seu prefácio à *Ideologia Alemã*, de Marx e Engels (2007), o grande problema dos que decretam o fim do trabalho é de enfoque filosófico, pois explicam o mundo separando o ser do objeto. Ou seja, um tipo de pensamento filosófico e, como consequência, vertentes das ciências sociais e humanas, que ainda tratam esses elementos como dicotômicos. Sader (2007) destaca a dialética materialista como o método capaz de analisar Ser e Objeto em relação intrínseca e necessária.

Voltamos ao que salienta Sader, porque essa afirmação é a base explicativa da centralidade da categoria trabalho e de como a partir do trabalho, simultânea e paralelamente, desenvolve-se a comunicação humana. Rossi-Landi nos faz compreender a relação dialética que articula ser/objeto, tal qual salienta Sader. Rossi-Landi diz que “O homem é caracterizado por seu próprio trabalho. Mesmo sua linguagem é trabalho humano, uma vez que seus produtos não existem na natureza” (1985, p. 226). A linguagem é trabalho humano à medida que ela é produzida do material humano renovado, surgido na e da relação dos homens com a natureza na produção de uma natureza humana. Nas palavras do autor:

Comparando a produção linguística com a produção material, descobrimos que são homólogas, ou seja, que se desenvolvem segundo modalidades e graus de complexidade paralelos, suscetíveis de explicações unitárias (...) essas articulações internas do trabalho valem para ambas as ordens de produção, tanto a material quanto a linguística (Ibíd. 1985, pp. 226 – 227).

A linguagem é ela mesma uma atividade. Uma atividade simbólica oriunda da necessidade de comunicação. Como nascida da necessidade da relação entre os seres, a comunicação eleva o trabalho a um patamar mais sofisticado, incrementa a colaboração e desenvolve a capacidade humana de produção material e simbólica.

Raymond Williams, de certa forma, reafirma a compreensão de Rossi-Landi, ao enunciar que os meios de comunicação “das formas mais simples da linguagem às mais avançadas da tecnologia da comunicação são social e materialmente produzidos” (2011, p. 69). Sobretudo, salienta Williams, eles são “meios de produção, uma vez que a comunicação e os meios materiais são intrínsecos a todas as formas distintamente humanas de trabalho e de organização social” (Ibid.), ou seja, eles são meios indispensáveis para as forças produtivas e para as relações sociais de produção.

Williams discute nesse ensaio a comunicação como trabalho e o trabalho de comunicação. Ou seja, ele reconhece a comunicação como uma atividade e como meio de produção que permite a organização social. E, dá-nos a possibilidade de entender o movimento dialético entre subjetividade do ser social e a objetividade desse ser na produção de sociedade.

Contribuição contemporânea a essa discussão traz a pesquisadora argentina, Dora Riestra (2010). A autora afirma que o estudo da linguagem como atividade apoia-se na tradição dos autores que fundaram a ciências da linguagem: Vigotski, Saussure e Voloshinov¹. Riestra destaca a contribuição de Vigotski como “a base epistemológica da concepção da linguagem como atividade que medeia todas as outras atividades humanas (...)” (2010, p. 141), isto é, como comunicação necessária à organização da vida. Nessa mesma linha, a sociolinguista francesa Josiane Boutet propõe a noção de *formação linguageira*, “entendida como um conjunto socialmente e historicamente regrado de práticas linguageiras” (1995, p. 264). Para Boutet “como um dos elementos de uma formação social, uma formação linguageira organiza as práticas linguageiras em dominantes e dominadas (...)” (1995, p. 264). Ou seja, a atividade de linguagem é comunicação que se constitui por e no jogo de forças entre dominados e dominantes, e esse jogo se dá desde as práticas linguageiras mais simples “às ligadas ao desenvolvimento das mídias escritas e audiovisuais” (1995, p. 264).

Dessa forma, quando Boutet se refere à racionalização do trabalho no modelo taylorista/fordista como “a imobilização dos corpos,

o assujeitamento deles às máquinas (...) o impedimento à palavra do operário, tomada como fala coletiva” (2008, p. 69), a autora nos faz ver como se forjam as ferramentas objetivas de controle e interdição da expressão de parcela significativa dos sujeitos no mundo do trabalho. O impedimento à comunicação autônoma entre trabalhadores leva ao cerceamento da circulação dos saberes sobre o trabalho e à censura à organização em prol de direitos.

Mas, como o trabalho pode ser realizado se os processos de racionalização implantados pelo *management* das empresas impedem a palavra e a circulação dos saberes? Os ergonômistas da atividade (Schwartz, 2007) descobriram a existência do trabalho prescrito, sobretudo manifesto em manuais, ordens de produção, regras de operação, normas de como fazer; e do trabalho real, como de fato o trabalho é realizado pelo sujeito. No trabalho real se descortinam questões a serem estudadas que vão mostrando a interdependência entre o prescrito e o real e também todo o esforço de quem trabalha para fazer valer o seu modo de trabalhar.

A comunicação, por meio da linguagem verbal e não verbal, joga papel fundamental nessa relação mais do que necessária. Impedir a comunicação, a palavra, de quem trabalha, no processo taylorista/fordista de organização do trabalho, significa(ou) a clandestinidade da palavra do trabalho real. Boutet evoca:

A prática dos pequenos cadernos ou dos pequenos pedaços de papel guardados nos bolsos dos macacões e das blusas nos quais se registra um conjunto de anotações, observações, cálculos a propósito do funcionamento das máquinas, dos processos de fabricação. Estes escritos representam uma soma de conhecimentos informais, não reconhecidos mas que permitem, entretanto, aos operários dar respostas às panes, aos imprevistos da fabricação (Boutet, 2008, p. 71).

Se, como ressalta Boutet, no modelo taylorista/fordista havia o esforço de impedir a palavra do trabalhador, hoje nos modelos de polivalência e flexibilização sucede o contrário. O trabalhador é convocado a falar, a dar ideias, mas ele deve se expressar por meio de um vocabulário adequado, previamente estabelecido e que conjuga verbos, dita substantivos e adjetivos que não podem faltar na comunicação prescrita oficial.

¹ Dora Riestra pertence ao grupo de colaboradores de Jean Paul Bronckart cuja atuação tem sido intensa no sentido de separar a contribuição de Voloshinov de Bakhtin.

No entanto, como mostra Boutet, a atividade linguageira acompanha e comenta o trabalho, extrapola as prescrições oficiais, diferenciando-se da fala autorizada e do vocabulário obrigatório. O mundo do trabalho tem um modo próprio de funcionamento, um circuito de comunicação no qual os saberes do trabalho real circulam e vão disputando o *status* de norma e prescrição. O mundo do trabalho é efetivamente um espaço de sociabilidade, vivenciado por grupos de indivíduos que se organizam em função da profissão e/ou da função profissional, com o objetivo de produzir e fazer circular os bens produzidos. No mundo do trabalho estão em atividades pessoas de diferentes níveis e profissões que se articulam em função da realização do trabalho, muitas vezes, inclusive, extrapolando o organograma criado pela empresa (Figaro, 2008a, 2008b). O trabalho é o motor do conjunto de pessoas que se coloca em relação de comunicação. Tem uma linguagem própria, híbrida, por onde circulam as visões de mundo e os valores éticos. A atividade de linguagem no mundo do trabalho revela esse universo de sociabilidade em disputa. Importante destacar que não se pode tomar como sinônimos trabalho e vínculo empregatício. Ou seja, a ontologia do ser social concebe a relação dialética entre ser/objeto, e pode compreender o trabalho muito além de sua forma de emprego assalariado. Essas dicotomias e limites têm implicações fundamentais na compreensão da exploração do trabalho e de seu potencial de emancipação. A linguagem é reveladora dessa contradição.

Retomando a atividade real de trabalho, aquela que não está prescrita e normalizada pela empresa, a atividade linguageira que a acompanha é, ela mesma, fundamental para o trabalho, em seu aspecto funcional e, ao mesmo tempo, social (Lacoste, 1995). A atividade linguageira como materialidade do signo ideológico (Bakhtin, 1988) revela as contradições e as mudanças sociais. Nossa hipótese é de que a comunicação no mundo do trabalho é um microcosmo que pode nos revelar temas e problemas no âmbito mais amplo. Torna-se reducionista, portanto, em nosso campo a limitar a comunicação no mundo do trabalho à comunicação interna da organização. Sobretudo, porque em comunicação e trabalho quem fala do trabalho é o trabalhador. A empresa não pode falar por ele.

A partir dessa perspectiva, o pesquisador organiza sua estratégia de investigação de modo

a cumprir o objetivo de entender a comunicação no mundo do trabalho. Para conhecer o perfil de quem trabalha, colher sua fala sobre o trabalho e observar as relações de comunicação nesse ambiente são os desafios do(a) pesquisador(a).

As falas sobre o trabalho nas pesquisas do CPCT

As pesquisas do CPCT têm adotado o recurso da triangulação metodológica (Denzin et al., 2006), que mobiliza métodos quantitativos e qualitativos, para nos aproximarmos da comunicação no mundo do trabalho. A fase quantitativa dessas pesquisas mobiliza técnicas cuja finalidade é revelar o perfil daquele que trabalha e os aspectos contextuais do setor econômico, da organização da empresa entre outros, para que, na fase qualitativa, a recolha de informações possa ser ancorada e contextualizada mais amplamente. A entrevista, a observação participante e o grupo de discussão fazem parte de estratégias qualitativas aplicadas na segunda fase das pesquisas.

Passemos, então, a comentar alguns dados colhidos nas diferentes investigações realizadas pelo CPCT no mundo do trabalho.

O livro *Comunicação e trabalho. Estudo de recepção: o mundo do trabalho como mediação da comunicação* de Figaro (2001) inaugura nossa abordagem de pesquisa. A fala que destacamos para discussão é a do metalúrgico Antônio Olário, à época com 30 anos, empregado da Mercedes Bens. Ele fala sobre a comunicação da empresa:

“Eu acho que quando a Empresa está indo bem, traz notícia do que é bom *pra Empresa*, pra nós também é bom, se não está bom *pra ela*, pra nós também não vai ficar (...)” (Figaro, 2001, p. 284).

Essa fala do operário Antônio Olário é uma síntese das falas sobre a empresa e a crise econômica, colhidas de outros trabalhadores. É também um exemplo de como eles se referem à empresa em terceira pessoa e aos trabalhadores em segunda pessoa (*nós*). Esse distanciamento marca posições e jogos de interesses diferentes. As diferentes posições de enunciação que o trabalhador simula em sua fala é marca unânime em todos os entrevistados dessas pesquisas. Eles vão mostrando como têm de se comportar em relação à chefia, à hierarquia da empresa e inclusive com

relação à marca da empresa, visto que essa marca também tem peso nas representações sociais na família, no bairro entre os amigos. Os jogos enunciativos vão marcando posições ideológicas a partir dos quais as mediações do mundo do trabalho atuam como filtro, como baliza no processo de recepção das mídias e das práticas culturais.

Em outra pesquisa, publicada em *Relações de comunicação no mundo do trabalho* (Figaro, 2008b), a fala da engenheira metalúrgica da Siemens do Brasil é um bom exemplo de como as funções se mesclam e confundem com as posições ideológicas. Afirma a engenheira responsável pela implantação do toyotismo na empresa:

"(...) eu passei de dois grupos de trabalho, chamados grupos kaizen, uma filosofia que faz com que o trabalho seja reorganizado de maneira que você ganhe tempo e agilidade nessa produção. No primeiro grupo, nós fizemos isso na fábrica, que é muito mais plausível de se ver (...)" (Figaro, 2008b, p. 119).

A engenheira identifica-se com a empresa ao enunciá-la como *nós*, e dar à *fábrica* o pronome de terceira pessoa, distanciando-se dos trabalhadores da produção. Na próxima fala a profissional explica o processo de trabalho:

"O meu cliente é uma pessoa que depende de mim, ou que está solicitando o meu serviço (...)" então eles me *contratam*, eu sou a funcionária deles, *eles são os meus clientes*, assim como a *fábrica me tem como cliente*." (Figaro, 2008b, p. 123).

Ou seja, na implantação do método de polivalência e flexibilização da produção uma das normas é instituir entre os trabalhadores a visão de concorrência entre eles; e a colaboração como um atributo contratual efetivado pela venda de serviços entre departamentos, setores, células de trabalho. Nesse caso, quando em um setor, um empregado fornece serviços para o outro, a relação que o método prescreve é a noção contratual de mercado. As relações de camaradagem e camaradagem entre colegas de trabalho devem ser suplantadas. Essa fala revela como o método toyotista precisa dos recursos persuasivos para implantar-se; palavras-chave tais como clientes, qualidade, inovação, autocontrole, grupo, equipe, programa de metas são instrumentos ideológicos poderosos que além de reestruturar as entradas

e saídas da produção, regulam as formas de relacionamentos e os parâmetros ideológicos que os orientam. Para executar esse projeto, as empresas mobilizam o setor de 'comunicação interna' da organização para normatizar as mudanças na linguagem e instituir a *novilingua*² de gestão do trabalho.

Em Estudo de recepção em comunicação: as representações do feminino no mundo do trabalho das teleoperadoras, de Edilma Rodrigues dos Santos (2011), pesquisadora do CPCT, encontramos as falas das operadoras de telemarketing como um dos objetos de estudo. Há reclamações de fadiga, excesso de trabalho, ritmo estressante e repetitivo. As teleoperadoras elegem o estresse e o tédio como características negativas desse tipo de trabalho. A fala da teleoperadora identificada pelo número Seis diz:

"Eu fazia mais de 209 ligações, muita ligação porque, no caso do Call Center Osasco era... ativo e a gente não discava, era um discador, então a gente desligava, nem respirava direito já tinha outra ligação em seguida (...)" (Rodrigues dos Santos, 2011, p. 185).

Outra fala (Teleoperadora Um) diz respeito à compaixão ao cliente ou ao ódio ao cliente. O cliente não entende, ele quer pagar, quer negociar, mas elas não têm autorização para sair do *script*, não podem fazer propostas que não estejam previamente no roteiro de fala. Por outro lado, o cliente se exalta e tem de ser vencido pelo cansaço.

"Ele xinga, xinga, xinga, quando ele se cansou, ele pegou desligou o telefone. A gente: "Obra! Acabou" (Rodrigues dos Santos, 2011, p. 192).

Quando a produtividade cai, "eles brigam com a gente". É dessa forma que a teleoperadora explica o que acontece por meio de jogo de linguagem que ela simula entre a voz do gerente e a sua própria:

"Aí a gente tem que dar uma satisfação. Por que deu 95 ligações? Porque tem de logar na hora certinha (...) Porque senão é atraso, aí desconta. (...) Se der muita linha muda.... se der muita secretária eletrônica...eles brigam com a gente" (Rodrigues dos Santos, 2011, pp. 192 – 193).

² Novilingua aqui é usada na acepção de Orwell, no romance "1984".

A teleoperadora Sete diz:

"oficialmente num pode conversar, né? ... Mas a gente conversa..." (Rodrigues dos Santos, 2011, p. 193).

e a teleoperadora Dois explica o que é zerar:

"Zerar é assim, quando começa a ligação, ela tá valendo 100. Aí, cada erro tem um tanto de pontos que você perde. Que nem é quebra de sigilo bancário, quando num confirma os números do contrato aí você é zerado...Aí você tem que assinar um papel que você foi zerado.....o que você vai fazer para melhorar..." (Rodrigues dos Santos, 2011, p. 193).

Elas falam uma outra língua: logar, linha muda, zerar; têm um vocabulário próprio, muitas vezes subvertendo os sentidos da fala prescrita e obrigatória.

Sobre o que é um bom atendimento, as opiniões delas variam: "é você conseguir se colocar no lugar da pessoa que você tá atendendo...": "é você conseguir o que o cliente quer, né?, é só cordialidade, acho que o tom de voz acaba..."; "bom atendimento para mim é sempre manter a classe com o cliente, nunca você chegar ao nível dele..."

A fala livre e autônoma é interdita. A norma é seguir a prescrição do *script*. Entretanto, atender a necessidade do cliente exige romper o *script*, exige a negociação, a fala livre e contextualizada. Elas têm clareza desse embate, manifesto no controle que lhes é imposto pelo ininterrupto monitoramento das ligações. A norma proíbe conversar com a colega. Mas para o trabalho se realizar e ser suportado elas precisam se relacionar.

Sergio Picciarelli Jr. (2009) analisa as falas dos operários gráficos na pesquisa: "As relações de comunicação no processo de produção da gráfica Abril: Inovações, criatividade e reconhecimento do uso de si na atividade de comunicação e trabalho". O pesquisador revela como o trabalho prescrito se alimenta da experiência e do trabalho real, quando as soluções inovadoras são apropriadas pela empresa e subsumidas pelo capital. O trabalhador posiciona-se entre a satisfação de ser reconhecido pelos colegas e a incerteza da valorização salarial e da carreira.

Sobre o conhecimento e a experiência solucionando problemas concretos, a fala de

Gustavo ressalta a preocupação entre a prescrição e o trabalho real:

"Na produção eu acho que ele já trabalha pensando em criar, criar formas de melhorar, eu acho que não é só lá (agência/redação). Porque lá às vezes ele cria uma determinada revista e na máquina é diferente... Então entra aquela experiência que você já viu, põe uma fitinha ali, um arame ali..." (Gustavo, Entrevista citada em Picciarelli, 2009, p. s.p.)

Os macetes da produção é que permitem que o produto saia no tempo e na qualidade exigidos. Outra fala nesse mesmo sentido é a de Willian:

"Esse rolo é furado, tem um caminho dentro dele para vazão de ar e ele cria um colchão de ar entre o papel e o rolo e não deixa o papel encostar, teoricamente. Mas com as variáveis do processo, eu preciso esticar um pouquinho mais, aí já encosta, a longo prazo vai sujando, risca, joga um pouquinho limpa, sujou de novo joga mais um pouquinho" (William, Entrevista citada em Picciarelli, 2009, p. s.p.).

Willian debate-se com a impressora, o papel e as variáveis de tempo e calor para garantir a qualidade da impressão e os prazos de entrega. O seu trabalho real é fazer a gestão desses indeterminados das condições objetivas e garantir o bom produto. Ele e outros colegas, inclusive, inventaram um modo de imprimir um catálogo e ao mesmo tempo adensar à impressão os aromas das fragrâncias publicizadas. Outra criação formulada dos desafios do trabalho real foi a aplicação de uma placa de metal corrugada à bandeja de saída da máquina de acabamento de revistas, elevando a produção e diminuindo as perdas de material. Antônio explica a ideia:

"Por que não usar uma chapa como essa (corrugada) na máquina? (...) É igual essas chapas de segurança de escada com um monte de bolinhas. Em vez de o papel ficar 100% encostado na chapa, ele encosta só na sobressalência e cria um colchão de ar." (Antonio, Entrevista citada em Picciarelli, 2009, p. s.p.)

Esses processos de trabalho ao serem verbalizados como macetes, gambiarras, revelam o lugar de fala e o não reconhecimento do que foi inventado, criado. Somente quando a empresa homologa a criação é que a denominação também sofre transformação e passa a inovação.

A atividade linguageira dos trabalhadores entra em concorrência com os enunciados oficiais produzidos pela comunicação interna. É o que revela a comunidade do Orkut a que pertencem os trabalhadores. Uma fala anônima enuncia: “*Acho que não é mais impressão, mas COM PRESSÃO...*”; uma outra registra: “*Piã tem suáá! Vamo bate recordi. Ele ganha aumento nós ganha boné!*” São alusões bem humoradas, muito críticas às políticas internas da empresa. Expressão dos embates que a comunicação viabiliza.

Vale destacar mais um exemplo de pesquisa realizada no CPCT, a de Rafael Grohmann (2012) “Os discursos dos jornalistas freelancers sobre o trabalho: comunicação, mediações e recepção”. No grupo de discussão com jornalistas *freelancers* a conversa pautou vários temas, um deles foi a condição de ser *freelancer*. Destacamos a fala de Lorena:

“Então ai tem outras modalidades de frila, que é o frila fixo, um frila quando você faz de casa e um frila quando é um trabalho, é um livro... O projeto especial é aquela equipe de jornalistas que já trabalhou lá...” (Lorena, Entrevista citada em Grohmann, 2012, p. 197)

A jornalista comenta a condição de trabalho de *freelancer* fixo para uma mesma empresa e os tipos de trabalho que se desenvolve. Jornalista, muitas vezes antigos empregados pelo sistema regular de carteira assinada, saem (ou são demitidos) e retornam na condição precarizada de “*freelancer* fixo”, uma invenção paradoxal que revela/encobre como a empresa burla a legislação trabalhista. Sobre o excesso de trabalho a discussão realizada no grupo foi muito rica, destacamos as seguintes falas:

(Bianca) – “Mas você está sempre trabalhando, você trabalha muito, ou trabalha muito e muitíssimo, você nunca trabalha pouco, e quando é muito, quando tem tudo de uma vez, você não pode recusar...”

(Eloísa) – “Exatamente, você não pode recusar não...”

(Bianca) – “E quando não tem trabalho, você trabalha para conseguir, então você não para. Assim, não tem férias... Mas a parte financeira...”

(Eloísa) – “A financeira é complicada...” (Grohmann, 2012, p. 200)

Essas falas dão ideia da instabilidade da situação de trabalho e financeira desses profissionais. Muito e muitíssimo é o que se trabalha; quando não há trabalho, é preciso trabalhar para consegui-lo, ou seja, investir numa rede de contatos, oferecer serviços, visitar clientes etc. Não há férias, tempo programado para a família. Tudo isso e finalmente não se tem certeza sobre a situação financeira. A precariedade é a marca desse tipo de vínculo, o que leva o trabalho a instabilidade, afetando a condição física e emocional do jornalista.

As falas aqui destacadas representam um pequeno universo do conjunto de pesquisas do CPCT, mobilizando o binômio comunicação e trabalho como eixo teórico. A atividade linguageira no mundo do trabalho revela as contradições de interesses, os processos e disputas entre os saberes e experiências no trabalho; revela ainda os pontos de vista e a luta pela expressão própria dos sujeitos no trabalho.

Considerações finais

As falas dos trabalhadores, recolhidas pelos pesquisadores do CPCT, mostram como a atividade linguageira, nas relações de comunicação no mundo do trabalho, acompanham, comentam e produzem o trabalho real. Mostram também como são diferentes os lugares de enunciação da empresa (oficial) e do mundo do trabalho.

Conforme salientamos com base em Boutet (1995, 2008) existe vida verbal no trabalho e ela não pode ser confundida ou suplantada pela comunicação interna da organização. A palavra cerceada nos processos taylorizados de trabalho ou o vocabulário da *novilíngua* do modelo toyotista não dão conta do trabalho real e da atividade linguageira.

O binômio comunicação e trabalho norteia-se pela relação dialética entre sujeito/objeto, constituidora da ontologia do ser social. Propõe-se como conceito capaz de operar teórica e metodologicamente pesquisas cujo objetivo é o de conhecer a comunicação no mundo do trabalho. Com isso, amplia-se o alcance de pesquisas do campo da comunicação. 📖

Bibliografía

- Bakhtin, M. (1988). *Marxismo e filosofia da linguagem*. São Paulo: Hucitec.
- Bourdieu, P. (1983). Le champ scientifique. En P. Bourdieu & R. Ortiz, *Pierre Bourdieu*. São Paulo: Editora Atica.
- Bourdieu, P., & Ortiz, R. (1983). *Pierre Bourdieu*. São Paulo: Editora Atica.
- Boutet, J. (1995). *Paroles au travail*. Paris: L'Harmattan.
- Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail: des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse: Octarès éd.
- Denzin, N. K., Lincoln, Y. S., & Netz, S. R. (2006). *O planejamento da pesquisa qualitativa teorias e abordagens*. Porto Alegre, RS: Artmed.
- Figaro, R. (2008a). Atividade de comunicação e de trabalho. *Trab. Educ. Saúde Trabalho, Educação E Saúde*, 6(1), 107–146.
- Figaro, R. (2008b). *Relações de comunicação no mundo do trabalho*. São Paulo: Annablume.
- Figaro, R. (2001). *Comunicação e trabalho: estudo de recepção: o mundo do trabalho como mediação da comunicação*. São Paulo, SP: Anita Garibaldi: FAPESP.
- Figaro, R. (2010). Relações de comunicação no mundo do trabalho e a comunicação das organizações. En M. M. Krohling Kunsch, *A comunicação como fator de humanização nas organizações*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.
- Grohmann, R. (2012). *Os discursos dos jornalistas freelancers sobre o trabalho: comunicação, mediações e recepção*. Biblioteca Digitais de Teses e Dissertações da USP.
- Habermas, J. (2012a). *Teoria do agir comunicativo 1. 1*. São Paulo: WMF Martins Fontes.
- Habermas, J. (2012b). *Teoria do agir comunicativo 2. 2*. São Paulo: WMF Martins Fontes.
- Krohling Kunsch, M. M. (2010). *A comunicação como fator de humanização nas organizações*. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora.
- Lacoste, M. (1995). Paroles, activité, situation. En J. Boutet, *Paroles au travail*. Paris: L'Harmattan.
- Marx, K., & Engels, F. (2007). *A ideologia alemã*. São Paulo: Boitempo.
- Picciarelli, S. (2009). *As relações de comunicação no processo de produção na Gráfica Abril: inovações, criatividade e reconhecimento do uso de si na atividade d e comunicação e de trabalho*. Biblioteca Digitais de Teses e Dissertações da USP, São Paulo.
- Rebechi, C. N., & Figaro, R. (2013). A comunicação no mundo do trabalho e a comunicação da organização: duas dimensões distintas. *Animus. Revista Interamericana de Comunicação Midiática*, 12(24). doi:10.5902/2175497710811
- Riestra, D. (2010). *Saussure, Voloshinov y Bajtin revisitados: estudios históricos y epistemológicos*. Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Rodrigues dos Santos, E. (2011). *Estudo de recepção em comunicação: as representações do feminino no mundo do trabalho das teleoperadoras*. Biblioteca Digitais de Teses e Dissertações da USP.
- Rossi-Landi, F. (1985). *A Linguagem como trabalho e como mercado uma teoria da produção e da alienação linguística*. São Paulo: Difel.
- Sader, E. (2007). Apresentação. En K. Marx & F. Engels, *A ideologia alemã* (p. 616). São Paulo: Boitempo.
- Schwartz, Y. (2007). Uso de si e competência. En Y. Schwartz & L. Durrive, *Trabalho & ergologia conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EDUFF.
- Schwartz, Y., & Durrive, L. (2007). *Trabalho & ergologia conversas sobre a atividade humana*. Niterói: EDUFF.
- Williams, R. (2011). *Cultura e materialismo*. São Paulo: Editora Unesp.