

A semiolinguística no discurso: práticas de linguagem em situações de trabalho

Ernani Cesar de Freitas*

Resumo

A presente reflexão tem como objeto de interesse a relação entre o discurso organizacional e as práticas de linguagem em situações de trabalho. Este estudo aborda a construção do sentido no discurso presente em um texto específico do informativo diário de comunicação interna, *on line*, de uma organização bancária, com o objetivo de descrever e analisar: (a) a situação de comunicação (marco situacional) na qual se encontram os parceiros da troca linguageira; (b) as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciativa utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos; (c) as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciatória e semântica utilizadas pelo sujeito enunciador para a realização da finalidade do ato de comunicação. O marco teórico e metodológico de análise fundamenta-se na perspectiva semiolinguística de Patrick Charaudeau (1992, 1995, 2001, 2008). Constatou-se que o discurso analisado apresenta alto grau de complexidade, considerando sua organização sintática, semântica e discursiva.

Palavras-chave: Linguagem e trabalho. Semiolinguística. Discurso. Sentido.

Introdução

Nos últimos anos, algumas áreas da linguística têm se valido de outras disciplinas e vêm alimentando diferentes áreas do conhecimento, reconhecendo que as análises dos fenômenos linguísticos são indissociáveis da situação de uso da língua.

Frequentes têm sido as contribuições advindas dos estudos da linguagem para melhor compreender a vida social e auxiliar a resolver os problemas de comunicação de uma sociedade moderna altamente complexa. Nesse contexto, vem se destacando a abordagem que trata das relações entre linguagem e trabalho, que visa não só a descrever e a analisar interações de diferentes

* Doutor em Letras, área de concentração Linguística Aplicada (PUCRS); pesquisador nas áreas da Semântica Argumentativa e da Gestão Empresarial; professor no Centro Universitário Feevale, Novo Hamburgo - RS.

Data de submissão: junho de 2009. Data de aceite: julho de 2009.

tipos de atividades profissionais, como também a contribuir para um melhor entendimento dos rituais sociais que ali se praticam.

A complexa relação trabalho e linguagem tem sido tema de estudo de diferentes áreas de conhecimento e, mais recentemente, despertado o interesse dos linguistas. Esse interesse pode ser explicado, entre outros fatores, pela constatação da importância que os saberes no campo simbolismo¹ passaram a ocupar nas atividades de trabalho e, ainda, pela emergência de um perfil do linguista como cientista social, que busca novos campos de atuação e possíveis articulações entre linguístico e

Com a finalidade de aproximar linguagem e trabalho, somam-se aos conceitos relativos à linguagem os das ciências do trabalho, cujo interesse pelas questões relacionadas à linguagem pode ser considerado recente, se comparado ao das demais ciências humanas e sociais, como a sociologia, a psicologia, a antropologia, por exemplo.

Pesquisas voltadas para essa área – linguagem e trabalho – evidenciam a necessidade da utilização de conhecimentos de outras disciplinas, tendo em vista a própria complexidade do trabalho, composto por diferentes dimensões interligadas: econômica, social, política, etc. A interdisciplinaridade justifica-se também pela própria definição do discurso, objeto de estudo para os profissionais da linguagem, que se constitui como a produção de uma dada comunidade em tempo e espaço determinados e,

ao mesmo tempo, o encontro de uma produção textual. (ROCHA; DAHER; SANT'ANNA, 2002).

Considera-se que o trabalho, a linguagem e a vida humana estão intimamente relacionados, não podendo ser concebidos de forma independente das vivências humanas e de um processo constante de reelaboração e transformação do estabelecido. Ao se ter em conta o discurso como porta de entrada para a reflexão sobre a relação linguagem/trabalho, o pesquisador espera recuperar possíveis sentidos que se inscrevem na realidade discursiva e que permitem o acesso a uma melhor compreensão da organização do trabalho e, ainda, da sua relação com uma conjuntura maior na qual trabalho e linguagem estão situados.

A presente reflexão tem como objeto de interesse a relação entre o discurso organizacional e as práticas de linguagem em contextos específicos – situação de trabalho. Tal escolha se justifica pela necessidade de aprofundar o estudo da atividade languageira nas organizações empresariais, considerando que a linguagem, como elemento especificador da complexidade que norteia o mundo do trabalho, integra o conjunto formado por algumas pesquisas que, nos últimos anos, têm se voltado para esse campo. A metodologia utilizada na pesquisa é de natureza qualitativa, interpretativa e adota a perspectiva teórica da análise do discurso, segundo pressupostos teóricos da semiolinguística, tendo por base Patrick Charaudeau (2001, 2008).

Este estudo propõe-se analisar o discurso em um texto do informativo diário de comunicação interna, *on line*, de uma organização bancária de atuação nacional e internacional, que denominaremos Banco Sigma, com o objetivo de descrever: (1) a situação de comunicação (marco situacional) na qual se encontram os parceiros da troca linguageira participantes da relação contratual; (2) as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciativa utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos, de modo a identificar a imagem que o locutor faz de si mesmo e a que o locutor faz do interlocutor; (3) as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciatória e semântica utilizadas pelo sujeito enunciador para a realização da finalidade do ato de comunicação, configuradas pelo modo de organização argumentativo.

Procuramos demonstrar como a competência de linguagem do sujeito se organiza nos níveis situacional, discursivo e semiolinguístico, considerando, segundo princípios da teoria, que a construção do sentido, mediante qualquer ato de linguagem, procede de um sujeito, dentro de uma situação de intercâmbio específica, que determina parcialmente a seleção dos recursos de linguagem que possa usar. (CHARAUDEAU, 2001, 2008).

Os pressupostos teóricos A teoria semiolinguística de análise do discurso

Segundo Charaudeau (1995, p. 98), *sémio* vem de *sémiosis*, lembrando que a construção do sentido e sua configuração se fazem por meio de uma relação forma-sentido, a qual pode ocorrer em diferentes sistemas semiológicos. Tal construção está sob a responsabilidade de um sujeito, movido por uma determinada intenção, ou seja, um sujeito que tem, em sua mente, um projeto visando influenciar alguém: tal projeto está encaixado no mundo social no qual vivem e circulam os sujeitos-comunicantes.

Na interpretação de Machado (2001, p. 47), “a presença de *lingüística* no nome é para lembrar ou enfatizar que a forma de ação pretendida pelo sujeito-comunicante é, sobretudo, constituída por um material linguageiro oriundo das línguas naturais”. Pelo fato de sua dupla articulação, da particularidade combinatória de suas unidades (sintagmático-paradigmática, em vários níveis: palavra, frase, texto...), tal material linguageiro impõe um procedimento de semiotização do mundo.

E como se realiza tal semiotização do mundo? Para que se realize a semiotização do mundo, Charaudeau (1995, p. 98) postula que é necessário um processo duplo: “Um processo de transformação, que, partindo de um mundo a ser significado, transforma este em um mundo significado, sob a ação de um sujeito

falante; um processo de transação que faz desse mundo significado um objeto de troca com ou outro sujeito falante que faz o papel do destinatário.”

Tais processos se efetuam segundo procedimentos diferentes, sendo, no entanto, solidários um do outro: isso se deve ao princípio de pertinência, que exige um saber em comum, que é, por assim dizer, “construído” no final da realização do processo de transformação.

A teoria semiolinguística assume uma perspectiva multifacetada, alimentando-se de categorias oriundas de diferentes campos de conhecimento – daí o seu caráter interdisciplinar –, as quais se transformam e migram para um modelo estritamente linguageiro. Nesses termos, conforme Mendes (2001, p. 317-318), “o conceito de *contrato de comunicação* ocupa um lugar central em tal modelo, na medida em que postula/define, como condição de existência de qualquer prática de linguagem, o reconhecimento recíproco dos interlocutores enquanto parceiros da comunicação”, que têm, portanto, o direito à palavra, e mais, um projeto de fala ao qual é possível atribuir uma pertinência intencional.

Segundo Charaudeau (1996), o projeto de fala é construído em torno de um certo número de *visées communicatives* (objetivos comunicativos), que o autor agrupa em quatro tipos principais: factitivo, informativo, persuasivo e sedutor. Desconsiderando a hipótese de descrição de cada um deles de acordo com a sua formulação original, pretendemos con-

templar aqui, em linhas gerais, alguns aspectos conceituais relativos a dois desses “objetivos comunicativos”, a saber, o factitivo e o persuasivo, que parecem ser mais importantes para a compreensão do discurso em textos institucionais.

Nesses termos, por um lado, pode-se dizer que, em alguma extensão, o objetivo factitivo, correspondente à finalidade de “manipulação do outro” para fazê-lo agir num sentido que seja favorável ao sujeito falante, é característico do discurso informativo institucional, já que este visa, em última análise, a um “fazer-fazer”, sob a forma específica da instrução e da prescrição. Por outro lado, esse objetivo depende de um outro mais fundamental, denominado persuasivo, que corresponde à finalidade de “fazer-crer” alguma coisa ao outro, levando-o a aderir ao projeto de fala do locutor/sujeito falante e, por extensão, ao universo discursivo por ele construído.

Assim, é possível constatar que a base da semiolinguística está na ação comunicativa que envolve uma situação de comunicação (o quadro físico e mental no qual se acham os parceiros da troca linguageira). Tais parceiros são determinados por uma identidade (psicológica ou social) e são ligados por um contrato de comunicação. Mas para fazer o contrato comunicacional “funcionar” é necessário que o Eu-comunicante (*EUc*) e o Tu-interpretante (*TUi*) se abram à inclusão de outros sujeitos na cena enunciativa: o *EUc* aciona um *EUe* (eu-enunciador), que se dirige, em primeira instância,

para um *TUd* (sujeito-destinatário idealizado). Ambos, *EUE* e *TUd*, são seres do “mundo das palavras”.

Para Machado (2001, p. 51), “um dos pontos fortes da Semiologia é o fato de ela considerar o ato de linguagem como resultante de uma espécie de ‘jogo’, ou seja: o ato de linguagem se mantém em uma constante manobra de equilíbrio e de ajustamento entre as normas de um dado discurso e a margem de manobras permitida pelo mesmo discurso”. Tais manobras discursivas darão lugar à produção de estratégias por parte dos sujeitos comunicante e interpretante.

Dessa maneira, conforme Charaudeau (2008, p. 20), “o ato de linguagem não pode ser concebido de outra forma a não ser como um conjunto de atos significadores que *falam* o mundo através das condições e da própria instância de sua transmissão” (grifo do autor). Disso se conclui que o Objeto do Conhecimento é o *do que* fala a linguagem através do *como* fala a linguagem, *um constituindo o outro* (e não um *após* o outro). “O mundo não é dado a princípio. Ele *se faz* através da estratégia humana de significação.” (CHARAUDEAU, 2008, p. 21 - grifo do autor).

O ato de linguagem como mise en scène

Colocar os sujeitos da linguagem no centro das teorias linguísticas é uma preocupação recente e que ainda não está generalizada. Charaudeau (1984,

p. 40) assevera que durante longo tempo – até o advento da teoria da enunciação – a língua era considerada como um objeto abstrato, do qual seria necessário descrever os sistemas internos. Além disso, o termo “sujeito” tinha somente uma realidade gramatical e, mesmo que na retórica antiga a atividade da linguagem fosse uma arte de persuasão, o sujeito não era apresentado como ser de enunciação.

Com as teorias da enunciação é levada em consideração a presença dos responsáveis pelo ato de linguagem, sua identidade, seu estatuto e seu papel. Flores (1999, p. 184) afirma que os estudos em torno da enunciação em linguística são tributários a Benveniste e a Jakobson. Acrescenta que, “guardadas as diferenças que se possa estabelecer nas abordagens dos dois lingüistas, é correto dizer que ambos convergem para o estabelecimento de uma classe de elementos pertencentes à língua cuja significação é, ao menos em parte, dependente da instância de discurso que os contém”. São os *shifters* ou *embrayeurs*, em Jakobson, e os “elementos indiciais”, em Benveniste, que servem de ancoradores para uma nova perspectiva de estudo da linguagem, ou seja, a de deslocamento do estudo sistêmico imanente (decorrente da interpretação de Saussure feita pelos “póssaussurianos”) para o enfoque do exercício da língua.

Peytard e Moirand (1992, p. 113) colocam Charaudeau entre os autores que fazem evoluir o esquema da comunica-

ção, corrigindo-o e ampliando-o. Segundo eles, Charaudeau situa a troca verbal em uma ambiência interacional de ordem sociolinguística, sem dúvida mais próxima dos trabalhos etnometodológicos norte-americanos do que da esfera ideológica da AD francesa, representada essencialmente por M. Pêcheux.

Charaudeau (1992, p. 572) segue Benveniste quando enfatiza que a enunciação é um fenômeno complexo que testemunha o modo segundo o qual o sujeito falante “apropria-se da língua” para organizá-la em discurso. Acrescenta que é nesse processo de apropriação que o sujeito falante é levado a se situar em relação a seu interlocutor, ao mundo que o cerca e em relação ao que ele diz.

Apresentamos a seguir uma das hipóteses que constituem o quadro da teoria de Charaudeau (1983) sobre o ato de linguagem como *mise en scène*, aqui retomada com base no artigo “Une theorie des sujets du langage”. (1984, p. 41-42).

O ato de linguagem é um fenômeno que combina o *Dizer* e o *Fazer*. O *Fazer* é o lugar da instância situacional, ela própria definida pelo lugar que ocupam os responsáveis por esse ato (parceiros). O *Dizer* é o lugar da instância discursiva que se define como uma *mise en scène* da qual participam os seres de fala (protagonistas). Essa dupla realidade de *Dizer* e de *Fazer* nos leva a considerar que o ato de linguagem é uma totalidade que se compõe de um circuito externo (*Fazer*) e de um circuito interno (*Dizer*), indissociáveis um do outro.

Todo texto será, então, o produto de um projeto de fala da parte de um EUC que sabe, de modo mais ou menos consciente, que ele é, em parte, sobredeterminado por contratos de fala: acordos existentes entre sujeitos de fala pertencentes ao mesmo corpo de práticas sociais sobre as representações languageiras dessas práticas. Nesse sentido, Peytard e Moirand (1992, p. 113) consideram que o *contrato de fala* é o “verdadeiro código implícito, a partir do qual os gêneros discursivos são precisados”. A troca verbal é assim marcada por um duplo selo: o gênero, inscrito nas restrições da *mise en scène do Dizer*, e o ritual definido pelas condições externas, o estatuto psicossocial dos parceiros do ato de linguagem.

Assim, quando são definidas as circunstâncias de discurso, entende-se que o ato de linguagem, como evento de produção ou de interpretação, depende “dos saberes supostos que circulam entre os protagonistas da linguagem”. (CHARAUDEAU, 2008, p. 44). Esses saberes são correlativos à dupla dimensão explícito/implícito do fenômeno languageiro. Tal fato confirma a assimetria existente entre o processo de produção e o processo de interpretação do ato de linguagem.

Os níveis da competência de linguagem

Patrick Charaudeau (2001, p. 13), em seu postulado sobre a competência de linguagem, destaca que a construção do sentido, mediante qualquer ato de

linguagem, procede de um sujeito que se dirige a outro sujeito, dentro de uma situação de intercâmbio específica, que sobredetermina parcialmente a escolha dos recursos de linguagem que possa usar. Isso o levou a elaborar um modelo que consta de três níveis, com três tipos de competência correspondentes para o sujeito: nível situacional e competência situacional, nível discursivo e competência discursiva, nível “semiollinguístico” e competência “semiollinguística”.

a) O nível situacional

Este nível está relacionado à competência situacional² e compreende quatro aspectos em função dos quais o sujeito deverá estar apto para construir seu discurso: (a) a identidade dos protagonistas do intercâmbio dentro das relações de poder, aspecto que engloba papel social, status, situação/localização, hierarquia; (b) a finalidade ou os fins discursivos; (c) o tema; (d) as circunstâncias materiais.

A identidade dos protagonistas do intercâmbio determina “quem fala com quem?”, em termos de estatuto, papel social e situação dentro das relações de poder (hierarquia). A identidade do sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”. A finalidade do ato de comunicação é dada pela resposta à pergunta implícita seguinte: estou aqui para dizer o quê?, expresso, neste nível, em termos de fins discursivos (prescrição, solicitação, informação, incitação, instrução, demonstração).

O propósito refere-se ao princípio de pertinência, com a ideia de que todo ato de linguagem se emoldura dentro de uma área temática, por mais geral que seja. Trata-se da tematização, isto é, da maneira como se estrutura o “acerca do qual se fala”, em termos de temas (macro e microtemas). As circunstâncias materiais permitem distinguir variantes dentro da situação global de comunicação, que lhe dão dimensões específicas. Trata-se, em primeiro lugar, do que determina as situações de intercâmbio orais (interlocutivas) ou escritas (monolocutivas). Neste estudo, a análise realizada situa-se no âmbito da situação de intercâmbio monolocutiva, pois se trata de texto escrito.

b) O nível discursivo

Neste nível atua a competência discursiva que “determina a capacidade de manipulação (EU)/reconhecimento (TU) das estratégias de *mise en scène*”. (CHARAUDEAU, 2001, p. 15). É importante destacar que as estratégias de *mise en scène* se desprendem do nível situacional, pois são atitudes enunciativas que o sujeito falante constrói em função dos elementos da situação, elaboradas a partir de um Eu e um Tu da enunciação. Este nível comporta três ordens discursivas: a enunciativa, a enunciatória e a semântica.

As estratégias de ordem enunciativa remetem às atitudes enunciativas que o sujeito falante constrói em função dos elementos de identificação e inter-rela-

ção da situação de comunicação (já que são sobredeterminantes), assim como em função da imagem de si mesmo que quer transmitir e da que deseja atribuir ao outro. Elabora a partir daí um Eu e um Tu da enunciação que coincidem com esses elementos ou os ocultam. Ele o conseguirá mediante o que se chama “o jogo da modalização do discurso” e a construção dos papéis enunciativos (de ordem elocutivo, alocutivo, delocutivo). Essas estratégias delimitam a situação de enunciação, que se desprende do marco situacional.

As estratégias de ordem enunciativa remetem ao que Charaudeau (1992) denominou em sua Gramática³ os “modos de organização do discurso”: o modo descritivo, o narrativo e o argumentativo. Nesse caso, também é necessária uma atitude do sujeito para saber manejar os distintos modos de descrição, narração e argumentação, a respeito dos quais é preciso delimitar que não são nada universais, já que cada comunidade desenvolve seus modos de organização do discurso. (CHARAUDEAU, 2001, p. 16). Esse tipo de competência se adquire tanto por meio da experiência (leitura/escrita) como da escola. Charaudeau (2001) remete a ordem semântica ao entorno cognitivo compartilhado, fazendo referência a Sperber (1989). Trata-se do fato de que, para se compreender um ao outro, é necessário que ambos os protagonistas do intercâmbio (locutor e interlocutor) recorram a conhecimentos supostamente compartilhados.

c) O nível semiolinguístico

Charaudeau (2001) destaca que é neste nível que se constrói o texto. Para o autor (2001, p.17), “texto é o resultado de um ato de linguagem produzido por um sujeito dado dentro de uma situação de intercâmbio social dada e possuindo uma forma peculiar”. Para tal efeito, é necessária uma atitude para adequar a formalização do texto com determinada intenção, em função das exigências anteriormente definidas.

Essa formalização compreende três níveis, e cada um requer um saber-fazer em termos de composição do texto, de construção gramatical e, finalmente, de um saber-fazer relativo ao uso adequado das palavras e do léxico, segundo o valor social que transmitem. Da mesma maneira que existe um mercado social dos rituais de linguagem, existe um mercado social de palavras. Trata-se, portanto, de uma competência específica, que consiste em saber reconhecer e usar as palavras em função de seu valor de identificação e de sua força portadora de verdade.

Assim, então, a competência semiolinguística postula que todo sujeito que se comunica e interpreta possa manipular-reconhecer a forma dos signos, suas regras combinatórias e seu sentido, sabendo que se usam para expressar uma intenção de comunicação, de acordo com os elementos do marco situacional e as exigências da organização do discurso.

O modo de organização enunciativo

Conforme Charaudeau (1992, 2008), não se deve confundir o modo de organização enunciativo com a situação de comunicação. Nesta última se encontram os parceiros do ato de linguagem, seres sociais, externos à linguagem (EUc e TUi). No enunciativo o foco está voltado para os protagonistas, seres de fala (da palavra), internos à linguagem (EUe e TUD). Assim, o modo de organização enunciativo é uma categoria do discurso que testemunha a forma como o sujeito falante trata a *mise en scène* do ato de comunicação.

Também não se deve confundir esse modo de organização com a modalização, na medida em que a modalização é uma categoria de língua e o modo enunciativo é um expediente discursivo. A modalização é uma categoria de língua que reagrupa conjuntos de procedimentos estritamente linguísticos, os quais permitem exprimir explicitamente o ponto de vista locutivo do locutor – alocutivo, elocutivo, delocutivo. (CHARAUDEAU, 1992). A modalização e o enunciativo estão intimamente ligados, pois, assim como a ação está para o narrativo e qualificação para o descritivo, a modalização está para o enunciativo. As categorias de língua permitem ao discurso constituir-se e, inversamente, as categorias de discurso encontram sua contrapartida nas categorias da língua.

“O Enunciativo é uma *categoria de discurso* que aponta para a maneira pela qual o sujeito falante age na encenação do ato de comunicação.” (CHARAUDEAU, 2008, p. 81 - grifo do autor). Neste estudo, enunciar refere-se ao fenômeno que consiste em organizar as categorias da língua, ordenando-as de tal forma que deem conta da posição que ocupa o sujeito falante em relação ao interlocutor, ao que ele diz e ao que diz o outro. Isso permite distinguir três funções do modo enunciativo: (a) estabelecer uma relação de influência entre locutor e interlocutor; (b) revelar o ponto de vista do locutor; (c) testemunhar a palavra do outro-terceiro.

Os procedimentos da construção enunciativa são de duas ordens: (1) a *ordem linguística*, que trata dos procedimentos que explicam os diferentes tipos de relação do ato enunciativo através dos processos de modalização do enunciado; (2) a *ordem discursiva*, que trata dos procedimentos que contribuem para colocar em cena outros modos de organização do discurso (descritivo, narrativo, argumentativo).

Dessa maneira, o modo enunciativo possibilita, por meio da análise dos elementos linguísticos da modalização, por exemplo, captar a relação que o sujeito falante estabelece com os fatos a serem relatados, permitindo determinar as relações enunciativas estabelecidas no texto, da seguinte forma:

- o locutor pode agir sobre o interlocutor convidando-o a responder ou reagir, influenciando-o, por exemplo;
- o locutor enuncia a sua posição diante do dito (ponto de vista situacional), tais como saber, avaliar, motivar, engajar, decidir por relatar o que diz sobre o mundo;
- o sujeito falante pode procurar apagar suas marcas no texto que elabora, produzindo, assim, um efeito de objetividade. De fora, ele assume a postura de testemunha do mundo.

A modalização e as modalidades enunciativas

A modalização faz parte do fenômeno linguístico chamado enunciação. A enunciação é constitutiva do ato que consiste em utilizar os elementos da língua para ordená-los em discurso, o que explica que a enunciação pertence à ordem do discurso. “A modalização não constitui o todo da enunciação; esta engloba aquela.” (CHARAUDEAU, 1992, p. 569).

A enunciação é um fenômeno complexo que testemunha o modo segundo o qual o sujeito falante apropria-se da língua para organizá-la em discurso. E nesse processo de apropriação o sujeito falante é levado a se situar em relação a seu interlocutor, ao mundo que o cerca e em relação ao que ele diz.

A modalização, portanto, constitui apenas uma parte do fenômeno da enunciação, mas ela é o seu sustentáculo na

medida em que permite explicitar as posições do sujeito falante em relação a seu interlocutor (Loc. → Interloc.), a ele mesmo (Loc. → Loc.) e a seu propósito (Loc. → Propósito). Pode-se dizer, então, que a modalização encontra-se implícita no discurso e, longe de ser uma categoria formal, será considerada aqui como uma categoria conceitual, à qual correspondem meios de expressão que permitem explicitar as diferentes posições do sujeito falante e suas intenções de enunciação.

Assim, a modalização compõe-se de um certo número de atos enunciativos de base que correspondem a uma posição particular e a um comportamento particular – do locutor em seu ato de locução. Esses atos de base são chamados atos locutivos, e as especificações desses atos (subcategorias), modalidades enunciativas. (CHARAUDEAU, 1992, 2008).

Existem três tipos de atos locutivos:

- (1) o ato *alocutivo*: o locutor implica o interlocutor em seu ato de enunciação e lhe impõe o conteúdo de sua proposição: Loc. → Interloc. O interlocutor está presente no ato de enunciação sob diversas formas (pronomes pessoais: tu, você; nomes próprios ou comuns identificadores do interlocutor; estatutos de frases: imperativas, interrogativas). Diante de um ato alocutivo, o discurso é supostamente interrompido para dar ao interlocutor a possibilidade de reagir (na verdade, ele é obrigado a reagir);
- (2) o ato *elocutivo*: o locutor situa sua proposição em relação a si mesmo, num ato de enunciação. O locutor revela sua própria posição quanto ao que ele diz: Loc. → Loc. O interlocutor não está presente no ato de enunciação. Em compensação, o locutor está presente sob diversas

formas: pronomes pessoais (eu, nós); nome próprio ou comum identificando o locutor; estatuto de frase (exclamativa, optativa). Diante de um ato elocutivo, o discurso não é necessariamente interrompido (o interlocutor não tem a obrigação de reagir), e o locutor pode guardar a palavra;

- (3) o ato *delocutivo*: o locutor deixa a proposição se impor enquanto tal, como se ele não fosse absolutamente responsável. Locutor e interlocutor estão ausentes desse ato de enunciação que se denomina *delocutivo*, ou seja, como se estivessem desligados da locução: *Loc.* ← *Propósito* → *Interloc.* Diante do ato *delocutivo*, o discurso não é necessariamente interrompido, o interlocutor não é obrigado a reagir e o locutor pode guardar a palavra.

O modo de organização argumentativo

A concepção de argumentação adotada neste estudo apoia-se na teoria de Patrick Charaudeau (1992, 1998, 2008), para quem todo ato de linguagem é determinado por suas condições de enunciação. Essa subordinação do ato de linguagem às condições enunciativas está em sintonia com o pensamento de Bakhtin, em *Estética da criação verbal* (1992), que já considerava o enunciado a unidade real da comunicação verbal. Conforme Bakhtin, o caráter dialogal da linguagem está presente em qualquer discurso.

Charaudeau (1983, p. 54) afirma que a relação entre locutor e interlocutor é regulada por um contrato de fala, “constituído pelo conjunto de restrições que

codificam as práticas socio-linguageiras e que resultam de condições de produção e de interpretação (circunstâncias de discurso) do ato de linguagem”. Segundo esse linguista, o sujeito comunicante elabora um discurso que é determinado por liberdades e restrições presentes na relação entre os interlocutores e pelo desejo de que o sujeito interpretante se identifique completamente com a imagem de destinatário previamente concebida.

Ao definir texto, Charaudeau (1992) também afirma a importância do contrato de comunicação e do projeto de fala do sujeito enunciador. Ele concebe o texto como uma manifestação material ou produto-resultado de um ato de comunicação, numa determinada situação, para servir ao projeto de fala de determinado locutor. Assim, o texto, que resulta de uma combinação de múltiplos fatores de naturezas diferentes situados além dos sistemas da língua, nunca ocorre independentemente das múltiplas esferas do agir humano. Em relação ao conceito de discurso, Charaudeau (1984, 2001) o define como o lugar da *mise en scène* da significação, a qual pode utilizar, para seus próprios fins, um ou mais códigos semiológicos. Reserva o termo discurso ao domínio do *dizer*.

O ato de argumentar, para o linguista, caracteriza-se com base numa relação triangular entre um sujeito que argumenta, um propósito sobre o mundo e um sujeito-alvo. (CHARAUDEAU, 1992, p. 784). A concepção de argumentação

que sustenta nossa investigação e análise é a de Charaudeau, que não fala em texto argumentativo, mas em modo argumentativo de organização do discurso. Sublinha o linguista que a argumentação não se reduz a um conjunto de frases ou de proposições encadeadas por conectores lógicos. Para que haja argumentação, segundo ele, é preciso que o sujeito que argumenta se posicione em relação à legitimidade ou não de um propósito sobre o mundo e que se dirija a um sujeito-alvo, a fim de persuadi-lo.

Outra afirmação de Charaudeau que merece destaque é a de que, na atividade argumentativa, o sujeito argumentador busca, ao mesmo tempo, a racionalidade (ideal de verdade quanto à explicação dos fenômenos do universo) e a influência sobre o outro (ideal de persuasão). A presença de um auditório é enfatizada também por Perelman e Olbrechts-Tyteca, no *Tratado da argumentação* (1996). Para eles, o conhecimento sobre aqueles que se pretende conquistar é uma condição prévia de qualquer argumentação eficaz, pois cabe ao auditório o papel principal para determinar a qualidade da argumentação e o comportamento dos locutores.

Ao tratar dos componentes da *mise en argumentation*, Charaudeau (1992, p. 803) apresenta três condições para que se desenvolva o processo argumentativo: (1) um *propósito* sobre o mundo (que corresponde ao que às vezes se denomina “tese”), questionado por alguém quanto a sua legitimidade; (2) tomada de posição

ou engajamento do sujeito argumentador em relação a esse propósito, o que será expresso numa *proposição* (quadro de questionamento); (3) o desenvolvimento de um ato de *persuasão* por parte do sujeito argumentador, em que ele apresenta as provas da posição adotada na proposição.

O linguista acrescenta que não é o dispositivo argumentativo que determina a forma particular que assume a argumentação num texto, mas a situação comunicativa na qual se insere o sujeito que argumenta.

A partir da concepção que tem da atividade languageira, Charaudeau (1998, 2008) tira dois importantes ensinamentos no que se refere à argumentação. O primeiro é o de que não há uma maneira ideal de argumentar que seria o parâmetro a partir do qual poderia ser julgada a argumentação, pois o ato de argumentar só pode ser julgado e validado em função das imposições da situação comunicativa e do projeto de fala do sujeito argumentador. O segundo ensinamento é o de que não se devem procurar, a qualquer custo, tipos de textos unicamente argumentativos, pois os textos são heterogêneos, constituídos de tipos discursivos diferentes.

Procedimentos metodológicos

Sem negar o campo da língua, Charaudeau (1995, p. 96) considera que “o discurso constitui um campo disciplinar

próprio, com seu domínio de objetos, seu conjunto de métodos, de técnicas e de instrumentos”.

O método semiolinguístico, seguido neste estudo, configura-se duplamente: elucidante do ponto de vista do *como* e abstratizante do ponto de vista do *quê*. De acordo com Charaudeau (2008, p. 21), justifica-se, então, que “uma análise semiolinguística do discurso é Semiótica pelo fato de que se interessa por sujeitos da linguagem que se interessa por um objeto que só se constitui em uma intertextualidade”. Esta última depende dos sujeitos da linguagem, que procuram extrair dela possíveis significantes. Pode-se dizer também que uma análise semiolinguística do discurso é linguística pelo fato de que o instrumento que utiliza para interrogar esse objeto é construído ao fim de um trabalho de conceituação estrutural dos fatos languageiros.

A constituição do *corpus* ocorreu pela seleção de texto divulgado no informativo diário de comunicação interna *on line* do Banco Sigma. Para atingir os objetivos propostos, com base em Charaudeau (1992, 1995, 2001, 2008), adotamos o procedimento de análise que tem a seguinte organização:

- para descrever a situação de comunicação (marco situacional) na qual se encontram os parceiros da troca languageira (EUc/TUi) participantes da relação contratual foram considerados: a identidade

dos protagonistas do intercâmbio de contrato de comunicação; a finalidade do ato de comunicação (fim discursivo) implícita no projeto de fala do locutor; o propósito do ato de linguagem (tematização); as circunstâncias materiais: situação de comunicação monolocutiva;

- para descrever as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciativa foram evidenciadas as atitudes enunciativas utilizadas pelo sujeito enunciador na modalização do discurso e na construção dos papéis enunciativos, configuradas através de categorias linguísticas como a pessoa; os atos locutivos: alocutivo, elocutivo e delocutivo; as modalidades enunciativas;
- para descrever as estratégias de *mise en scène* de ordem enunciatória e semântica foi abordado o modo de organização argumentativo, analisando: o dispositivo argumentativo que se configura através do Propósito (Tese), da Proposição (Quadro de questionamento) e da Persuasão (Quadro de raciocínio persuasivo); os procedimentos da lógica argumentativa, os modos de raciocínio; os procedimentos discursivos do ato de argumentar (*mise en argumentation*); as categorias lógico-linguísticas; o entorno cognitivo compartilhado entre locutor e interlocutor.

Análise

A análise discursiva foi realizada através do texto (anexo) publicado no informativo diário de comunicação interna *on line* do Banco Sigma, em 20.11.2007.

No texto *Que postura o Banco espera do administrador?*, o nível situacional se constata na elaborada apresentação da enunciação e na justaposição dos elementos cenográficos – a base de múltiplos movimentos da câmera no painel em “a postura que o Banco espera do administrador, a conduta ideal”, cujo centro é ocupado pelo sujeito comunicante, onde se dispõe a lente frente ao público.

Esse enunciado ressalta que “o Banco espera de seus administradores uma posição muito mais de líder do que de chefe, uma espécie de maestro que trabalha os talentos individuais e chega à harmonia”, conforme as palavras do diretor do Banco Sigma. O sujeito comunicante destaca que “a conduta ideal deve apresentar três efeitos: satisfação dos clientes, bem-estar dos funcionários e bons resultados financeiros”. O componente da interação no nível situacional se caracteriza também pela presença do animador/dominador do cenário (tela projeção) e da palavra: o sujeito comunicante que domina/conduz o discurso concede a palavra (voz) ao diretor do Banco nos parágrafos 1 (o diretor apresentou), no parágrafo 2 (disse L. Martins, o diretor considera). No parágrafo 4, o locutor dá voz (palavra) a um outro ator (disse Amauri N.).

Outro dos componentes deste nível situacional é o referente à identidade dos sócios e à relação de força (hierarquia). O sujeito comunicante (locutor), no parágrafo 3, se manifesta em várias dominantes – o instrutor, o informador, o possuidor de saber e da experiência, o juiz sentenciador (a conduta ideal deve) –, enquanto seus interlocutores (os funcionários, sujeitos interpretantes) estão em posição desvantajosa, testemunhando um dizer para *fazer-saber*.

Assim, as condições que emolduram a interação verbal, neste evento comunicativo, estão dadas pela relação empregador-empregado, expressa por meio de uma evidente informação e instrução configuradas pelo dizer para *fazer-saber*.

O texto joga com uma força ilocutiva mediante o uso de verbo modalizador do enunciado (linha 12: a conduta ideal *deve*), especialmente para indicar conhecimento (modalidade epistêmica), dever/obrigatoriedade (modalidade deontica) e capacidade (modalidade habilitativa). Como consequência dessa força modalizadora, o aspecto perlocutivo faz-se presente aos interlocutores.

A finalidade do ato de comunicação implícita no texto, em termos de fins discursivos, é *fazer-saber*, através da informação, da instrução e da demonstração. Esse ato de linguagem do dizer para “fazer-saber” se emoldura dentro de uma tematização (propósito), cujo princípio de pertinência está estreitamente ligado à realização do propósito deste ato de lin-

guagem: fazer-saber sobre que postura o Banco espera do administrador.

No *nível discursivo* há referências, alusões a saberes antigos e à introdução de novos saberes: “[...] Só faltava um instrumento para a Empresa dizer isso claramente a seus administradores (linha 3); e os bons resultados que o Banco quer e precisa ter a médio e longo prazos passam necessariamente pelo estilo de gestão (linhas 7 e 8).” A *ordem enunciativa* é expressa pela modalidade delocutiva e a construção dos papéis enunciativos é caracterizada pela relação EUe/TUd. A relação do locutor com o propósito (tematização) ocorre por meio da terceira pessoa do singular (pronomes e verbos: o Banco espera, o diretor apresentou, a conduta ideal deve, etc.).

Constata-se no discurso que a imagem da identidade do locutor (EUe) é a imagem do possuidor do saber; ele tem o poder e o estatuto para tal. É imagem da organização Banco Sigma. O discurso está modalizado por asserções constatativas da certeza, do saber, da evidência e da obrigação, configuradas pelo ato enunciativo delocutivo. O saber, a certeza e a obrigação estão marcados na sequência em L12 – a conduta ideal deve apresentar três efeitos: satisfação dos clientes, bem-estar dos funcionários e bons resultados financeiros; em L13 e 14, a evidência está em “com base nesse critério, o Estado anfitrião do evento já seria avaliado positivamente”.

O locutor põe em cena no discurso uma obrigação a realizar; essa “obri-

gação externa” não depende do locutor, mas de um “outro” que tem o poder para dar uma ordem ao locutor (obrigação). Em consequência, esse locutor se submete à ordem (implícita) que vem a ser o motivo de seu dizer para fazer-saber. Senão vejamos: (a) propõe ao interlocutor executar a ação descrita como meio de melhorar sua situação; (b) sabe que o interlocutor está numa situação desfavorável (monolocutiva); (c) dá-se um estatuto de poder e de saber baseado em sua “posição” hierárquica e experiência profissional; (d) se enuncia em posição de superioridade em relação (relativamente) ao interlocutor, no mesmo instante que o implica (implicitamente) e lhe indica um comportamento a ter.

A imagem que o locutor tem do interlocutor (TUd) é a imagem de alguém que supostamente não sabe (que deve vir a saber), mas que pode interagir enunciativamente. É a imagem de alguém que precisa saber para fazer. O interlocutor encontra-se numa situação desfavorável em que não pode explicitar sua posição (situação monolocutiva); é o beneficiário da proposição “fazer-fazer” para melhorar sua situação no contexto socioprofissional; é livre para utilizar ou não essa proposição de “querer”. Verifica-se que o interlocutor está implicitamente interpelado no ato de enunciação, sendo uma “testemunha” dos atos enunciativos expressos pelo locutor – é testemunha de um “querer” expresso pelo locutor.

A *ordem enunciativa* diz respeito aos modos de organização do discurso. Veri-

ficamos que o modo de organização do discurso analisado é predominantemente argumentativo.

O discurso está marcado pela modalidade enunciativa de *Asserção*. Essa modalidade se especifica em diversos tipos, tais como evidência, probabilidade etc., que correspondem, ponto por ponto, à maior parte das modalidades do elocutivo, no qual se “faria desaparecer a responsabilidade do locutor”. (CHARAUDEAU, 1992, p. 619). A asserção, enquanto fenômeno da enunciação é, dessa forma, uma modalidade que, por pertencer ao *delocutivo*, não depende do locutor nem do interlocutor, o que explica que todo traço desses dois seja apagado nas configurações linguísticas.

O dispositivo argumentativo se caracteriza da seguinte maneira: a) *Propósito* (tese) – parágrafo (3): o sujeito que argumenta apresenta o propósito: “A conduta ideal deve apresentar três efeitos: satisfação dos clientes, bem-estar dos funcionários e bons resultados financeiros, ENTÃO, com base nesse critério o Estado anfitrião do evento já seria avaliado positivamente” (linhas 13 e 14); b) *Proposição*: o sujeito enunciador é a favor do Propósito e por isso o justifica no quadro de questionamento, conforme linhas 12 a 16: “SE a conduta ideal deve apresentar três efeitos [...], ENTÃO com base nesse critério o Estado anfitrião do evento já seria avaliado positivamente, POIS está com nota 8,8 na Pesquisa de Satisfação do Cliente, apresenta vários itens com a pontuação máxima no Acor-

do de Trabalho e bons resultados em Clima Organizacional [...]; c) *Persuasão* (*provas*): o sujeito enunciador justifica o Propósito no quadro de questionamento (*Proposição*), demonstrando o seu engajamento e adesão a esse Propósito, levando-o a desenvolver um ato de persuasão destinado a provar a verdade desse Propósito.

Nesse quadro de questionamento, observam-se procedimentos discursivos e da lógica argumentativa assim expostos:

⇒ **parágrafo (3):** utilização da “*explicação por silogismo*” do tipo “se/então”:

SE A1 ENTÃO A2
SE _____
ENTÃO _____ 1a abordagem

São duas relações argumentativas:

A1 _____ A2 e +
A'1 _____ A'2

Nesse parágrafo três constata-se a utilização do procedimento discursivo da *descrição narrativa* que serve para desenvolver todo um raciocínio que produz um efeito de exemplificação. Para Charaudeau (1992, p. 824), esse procedimento se parece com a comparação na medida em que é descrito um fato para reforçar uma prova ou para ser considerada como tal. Percebe-se, então, que o sujeito que argumenta, para provar e justificar o propósito (linhas 12 e 13), apresenta o seguinte fato (*descrição narrativa*): “o Estado anfitrião do evento já seria avaliado positivamente. Está com

nota 8,8 na Pesquisa de Satisfação do Cliente (prova/justificativa $\Rightarrow$ *satisfação dos clientes*), apresenta vários itens com a pontuação máxima no Acordo de Trabalho (prova/justificativa $\Rightarrow$ *bons resultados financeiros*) e bons resultados em Clima Organizacional (prova/justificativa $\Rightarrow$ *bem-estar dos funcionários*)."

Destaca-se na linha 12 a utilização do adjetivo *ideal* que qualifica o substantivo *conduta*. A qualificação é uma operação linguística de "ordem nocional que corresponde a uma certa intenção de expressão" (CHARAUDEAU, 1992, p. 326), o que caracteriza a qualificação como um processo que consiste em atribuir uma propriedade a um ser. Essa propriedade é o resultado da maneira pela qual o homem percebe e constrói o significado do mundo e testemunha igualmente o modo de visão que o homem – sujeito falante – projeta sobre as qualidades dos seres. Neste caso, o modo de visão é subjetivo ético, pois corresponde a um julgamento que o sujeito falante carrega sobre *isso* que ele percebe e que ele exprime com o objetivo de uma apreciação positiva ou negativa. (CHARAUDEAU, 1992). A apreciação subjetiva está no domínio do ético, neste caso, pois concerne à moral, aos códigos de conduta, aos dever-fazer dos funcionários do Banco Sigma.

Na linha 12 do parágrafo três, o enunciado está expresso pelo verbo modalizador *deve* para indicar modalidade epistêmica (ligada ao conhecimento = saber) e necessidade deôntica (ligada ao dever = obrigatoriedade). Ainda em rela-

ção aos marcadores discursivos presentes no enunciado, observa-se a utilização do designador anafórico contextual *nesse critério* (linha 13), que retoma o referente "a conduta ideal", para exemplificar, comparar o desempenho do estado anfitrião do evento. No sintagma verbal *já seria*, linha 14, o advérbio de tempo *já* é um circunstancial. Para Neves (2000, p. 256), "lugar e tempo são categorias dêiticas, isto é, categorias que fazem orientação por referência ao falante e ao *aqui-agora*, que constituem o complexo modo-temporal que fixa o ponto de referência do evento de fala". Esse *já* (operador argumentativo), como advérbio de tempo, fórico, indica circunstância, que é referida ao momento da enunciação, numa escala de proximidade temporal. A expressão de tempo pode ligar-se a escalas concretas de mediação determinadas fisicamente: a relação com o momento da enunciação (o falante-*agora*) pode representar um período demarcado. (NEVES, 2000, p. 259).

Os advérbios não ligados a escalas concretas de mediação, como *já*, *agora*, *ainda*, não exprimem momento ou período fisicamente delimitado; apresentam variação de abrangência que pode reduzir-se a um mínimo (pontual), mas pode abranger um período maior ou menor, não só do presente, mas também do passado ou do futuro, desde que toque o momento da enunciação ou se aproxime dela – situação relativa. (NEVES, 2000).

O verbo *ser* (linha 14) – Futuro do pretérito (*seria*) – exprime um estado acabado/concluído do processo, “numa posição de posterioridade em relação ao momento do ato de enunciação”. (CHARAUDEAU, 1992, p. 461). Esse estado e essa posição engendram um valor fundamental – o “futuro concluído/acabado”: “o processo é imaginado concluído” em relação a uma referência que é posterior à atualidade do sujeito falante, como se vê em “o Estado anfitrião do evento já seria avaliado positivamente”.

Os advérbios de modo *positivamente* (linha 14) e *especificamente* (linha 17) são modalizadores delimitadores. Neves (2000, p. 250) comenta que “esses advérbios não garantem nem negam propriamente o valor da verdade do que se diz, mas fixam condições de verdade, isto é, delimitam o âmbito das afirmações e das negações”. Conforme a autora, o que ocorre nessa modalização é que o falante circunscreve os limites dentro dos quais o enunciado, ou um constituinte do enunciado, deve ser interpretado, e dentro dos quais, portanto, se pode procurar a factualidade, ou não, do que é dito.

Nos parágrafos (1), (2) e (4) verifica-se a utilização do procedimento discursivo da *citação de um dizer e de uma experiência*, momento em que o sujeito enunciativo dá voz (a palavra) ao diretor (de Gestão de Pessoas e Crédito) e ao superintendente estadual (do Espírito Santo), atores que atuam na encenação do ato de linguagem. Esse procedimento da citação participa do fenômeno lin-

guístico chamado “discurso relatado”, conforme Charaudeau (1992, p. 825). A citação consiste em relatar, o mais fielmente possível (ao menos dando a impressão de exatidão), os próprios depoimentos escritos (ou orais) de um outro interlocutor que é citado para produzir, na argumentação, um efeito de *autenticidade*. A citação, portanto, desempenha um papel de “fonte da verdade” que testemunha um dizer, uma experiência, um saber.

Finalmente, diante do que já foi comentado, pode-se afirmar que o discurso analisado não é um simples objeto, fruto de uma *mise en scène* discursiva, mas constitui uma organização altamente complexa, de múltipla significância, depreendida de múltiplas relações tecidas por meio das estratégias discursivas de ordem enunciativa e enunciativa.

Considerações finais

A análise revela que, para a realização do ato de comunicação no discurso (fazer-saber), as estratégias discursivas utilizadas pelo sujeito enunciativo são expressas por diversas configurações linguísticas (marcas e formas) que caracterizam o ato enunciativo e os procedimentos discursivo-argumentativos sobredeterminados pelo contrato comunicativo. O sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”, enunciando sua posição (ato enunciativo delocutivo) relativamente ao que ele diz sobre o mundo (propósito referencial), sem que

o interlocutor seja implicado, ao longo do texto (de maneira explícita), por essa tomada de posição.

A relação do enunciador com o dito se faz por meio de especificações enunciativas, tais como um modo de saber (modalidade de constatação e de saber), uma avaliação (modalidade de opinião) e uma motivação (modalidade de obrigação). A finalidade do ato de comunicação – *fazer-saber* – realiza-se pelo dizer, através da informação, da instrução e da demonstração.

No texto, o enunciador constrói seu discurso, modalizando-o pela construção dos papéis enunciativos delocutivos (EUE/TUD). É possível identificar e descrever as imagens que o locutor (enunciador) faz de si mesmo (imagem da organização Banco Sigma) e do interlocutor (destinatário, os funcionários), as quais se constroem na discursivização (*mise en scène*) do texto ora analisado.

O discurso procura criar/projetar imagens positivas e bem-definidas do locutor/empregador (da empresa Banco Sigma) junto aos funcionários/empregados, público-alvo do texto informativo. É a imagem do possuidor do saber que informa, instrui, cuja identidade de sujeito falante determina e justifica seu “direito de fala”, conforme sua situação nas relações de poder (hierarquia). Então, o sujeito enunciador tem o poder e o estatuto para tal.

O discurso analisado se caracteriza por uma enunciação delocutiva, modalizado pela asserção e suas variantes

constatativas de saber, de obrigação, de evidência. Tudo se passa como se o propósito (ELEX: circuito interno/universo discursivo) estivesse totalmente desligado da subjetividade do EU e como se o enunciador e destinatário não estivessem em tomada de posição um sobre o outro. (CHARAUDEAU, 1983, p. 104).

A análise discursiva do texto possibilita também identificar as imagens dos interlocutores (TUD) – funcionários leitores – projetadas pelo locutor (EUE). São imagens de alguém que está à mercê do enunciador e que apenas pode interagir com ele dentro do contrato enunciativo: alguém que precisa saber para fazer. São imagens de observadores da hierarquia (relações de poder), cumpridores de normas e instruções (modalização discursiva *epistêmica* – conhecer/saber – e *deontica* – dever/obrigatoriedade); algumas dessas imagens estão implícitas no discurso conforme a relação contratual e do fazer situacional (*fazer-saber*).

É oportuno frisar, ainda, uma das imagens predominantes de leitores/interlocutores (TUD) – a de recebedores de informações – como destinatários passivos, testemunhas da enunciação, visto que não são chamados a intervir na interação (marcas explícitas), apenas participando da encenação do ato de linguagem (discurso modalizado pelo ato enunciativo delocutivo).

Constata-se outra imagem decorrente das anteriores, a imagem de destinatário-ideal (TUD), o funcionário leitor, que, por pertencer à estrutura organizacional

do Banco Sigma, recebe a informação, a instrução e a demonstração, estando à mercê do enunciador, sendo um interlocutor que não está explicitamente implicado na interação (testemunha do dizer). É a imagem de sujeito neutro e, por consequência, exterior à informação veiculada no discurso.

Quanto ao enunciador (EUE), sabendo que o discurso não pode falar tudo sozinho, pode-se dizer que ele se apaga por detrás do propósito (o circuito interno do dizer), sendo esta uma outra estratégia discursiva que predomina no texto analisado. Como estratégia discursivo-argumentativa, conforme C. Perelman e L. Olbrechts-Tyteca (2000, p. 183), ela “diminui a responsabilidade do sujeito, criando uma distância entre quem fala e o que ele diz”.

Dessa forma, constatamos que o discurso analisado apresenta alto grau de complexidade, considerando sua organização sintática, semântica e discursiva. O enunciador projeta um destinatário ideal (TUd), o funcionário do Banco Sigma, leitor-modelo, com ampla competência linguístico-discursivo-pragmática. Além disso, o discurso, ao introduzir um leitor/destinatário que tenha conhecimentos, relativamente à organização, sociopolíticos e econômico-culturais do Banco Sigma, condiciona sua compreensão ao domínio de um conhecimento de

mundo específico. O discurso analisado, ao engendrar um leitor que somente interagirá comunicativamente caso consiga identificar as operações do enunciador nos vários níveis, é adequado para exemplificar as muitas competências necessárias ao leitor destinatário.

A *mise en scène* do ato de linguagem repousa fundamentalmente sobre um jogo recíproco de avaliação dos parceiros, um sobre o outro, para proceder à produção de um *Dizer* e à interpretação desse *Dizer*. Assim definido, o ato de linguagem é sempre um ato interacional, mesmo quando os parceiros não são apresentados fisicamente um ao outro, nem estão numa relação de troca imediata (relação monolocutiva), como é o caso neste estudo.

Para concluir, é oportuno destacar, embasado em Charadeau (1983), que a análise de um ato de linguagem não pode pretender dar conta da totalidade da intenção do sujeito comunicador (EUC), porque, primeiramente, o objeto observado é o texto já produzido, não se tendo acesso aos mecanismos que presidiram a produção do texto; em segundo lugar, tudo o que se pode dizer sobre as intenções de um sujeito comunicador são hipóteses de um sujeito interpretante (TUi), diferentes das hipóteses de outros sujeitos interpretantes.

Semiolinguistic in the discourse: language practices in situations at work

Abstract

This reflection has as object of interest the relationship between the organizational discourse and the language practices in situations at work. This study approaches the construction of the sense in the discourse present in a specific text of the daily informative journal of internal communication – online – of a bank organization, with the objective of describing and analyzing: (a) the communication situation (situational mark) in which the partners of the language

exchange are found; (b) the *mise en scène* strategies - of enunciative order - used by the enunciator subject in the discourse modalization and in the construction of the enunciative roles; (c) the *mise en scène* strategies, of enunciator and semantic order, used by the enunciator subject for the performance of the communication act purpose. The theoretical and methodological analysis mark is based on the semiolinguistic perspective of Patrick Charaudeau (1992, 1995, 2001, 2008). We confirmed that the analyzed discourse shows a high complexity degree, considering its syntactic, semantic and discursive organization.

Key words: Language and work. Semiolinguistic. Discourse. Sense.

Anexo

QUE POSTURA O BANCO ESPERA DO ADMINISTRADOR?

- 1 “O Banco espera de seus administradores uma posição muito mais de líder do que de
2 chefe, uma espécie de maestro que trabalha os talentos individuais e chega à harmonia.
3 Só faltava um instrumento para a Empresa dizer isso claramente a seus administradores.”
4 Com essas palavras, o diretor de Gestão de Pessoas e Crédito, L. Martins,
5 apresentou a fundamentação estratégica para a elaboração do “Referenciais de Gestão”,
6 lançado oficialmente hoje, em Vitória.
- 7 “Os bons resultados que o Banco quer e precisa ter a médio e longo prazos passam
8 necessariamente pelo estilo de gestão”, disse Leandro. “Na base da pressão até é possível
9 obter resultados imediatos, mas eles não se sustentam ao longo do tempo.” O diretor
10 considera ainda que “não é justo cobrar uma posição diferente da que o administrador
11 tem adotado sem antes ter dito a ele o que deveria fazer.”
- 12 A conduta ideal deve apresentar três efeitos: satisfação dos clientes, bem-estar dos
13 funcionários e bons resultados financeiros. Com base nesse critério, o Estado anfitrião
14 do evento já seria avaliado positivamente. Está com nota 8,8 na Pesquisa de Satisfação
15 do Cliente, apresenta vários itens com a pontuação máxima no Acordo de Trabalho e
16 bons resultados em Clima Organizacional, em que o único item insatisfatório está
17 relacionado à recompensa, e mais especificamente a salários, o que independe de ação
18 do gestor.
- 19 “Até agora tínhamos dados claros de Acordo de Trabalho e orçamento. Com os
20 ‘Referenciais de Gestão’ passamos a ter também um orientador de gestão”, disse Amauri
21 N., superintendente estadual do Espírito Santo. O administrador que o Estado
22 valoriza deve, entre outros pontos, “servir de exemplo para a equipe, ter boa articulação,
23 envolver as pessoas para alcançar os objetivos.”

Notas

- ¹ Souza-e-Silva (2002) destaca o caráter massivamente presente da linguagem nas situações de trabalho, mostrando a importância dada a questões relacionadas à dimensão linguageira, tais como “a comunicação externa e interna, a intercompreensão, a participação, o mal-entendido, o não-dito, a interpretação adequada etc.”
- ² Para Charaudeau (2001, p. 12), a competência situacional é que determina o que está em jogo num ato de linguagem, pois não há linguagem sem propósito. Na análise do texto em questão, assumimos a mesma posição teórica.
- ³ *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris: Hachette, 1992.

Referências

- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
- CHARAUDEAU, Patrick. *Langage et discours: éléments de sémiolinguistique*. Paris: Hachette, 1983.
- _____. Un théorie des sujets du langage. *Langage & Société*, Paris, Fasc. I, v. 28, p. 37-51, juin 1984.
- _____. *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris: Hachette, 1992.
- _____. Une analyse sémiolinguistique du discours. In: MAINGUENEAU, D. (Org.). *Langages* (117): les analyses du discours en France. Paris: Larousse, mars. 1995. p. 96-111.
- _____. Para uma nova análise do discurso. In: CARNEIRO, A. D. (Org.). *O discurso da mídia*. Rio de Janeiro: Oficina do Autoir, 1996. p. 5-43.
- _____. *Le discours d'information médiatique*. La construction du miroir social. Paris: Nathan, 1997.
- _____. L'argumentation n'est peut-être pas ce que l'on croit. *Le Français Aujourd'hui*, Paris, n. 123, p. 6-15, sept. 1998.
- _____. De la competencia social de comunicación a las competencias discursivas. *Revista Latinoamericana de Estudios Del Discurso*, Caracas, v. 1, n. 1, p. 7-22, ago. 2001.
- _____. *Linguagem e discurso: modos de organização*. São Paulo: Contexto, 2008.
- FLORES, V. Uma proposta de não simetrização do sujeito: princípios de uma semântica metaenunciativa. In: _____. *Linguística e psicanálise: princípios de uma semântica da enunciação*. Porto Alegre: Edipucrs, 1999. p. 157-228.
- JAKOBSON, R. Linguística e poética. In: _____. *Linguística e comunicação*. São Paulo: Cultrix, 1993. p. 118-162.
- MACHADO, I. L. Uma teoria de análise do discurso: a semiolinguística. In: MARI, H.; MACHADO, I. L.; MELLO, R. de (Org.). *Análise do discurso: fundamentos e práticas*. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001. p. 39-61.
- MENDES, P. H. A. Sobre o contrato de comunicação: do discurso ao debate político eleitoral. In: MARI, H.; MACHADO, I. L.; MELLO, R. de (Org.). *Análise do discurso: fundamentos e práticas*. Belo Horizonte: Núcleo de Análise do Discurso, FALE/UFMG, 2001. p. 313-346.
- NEVES, M. H. de M. *Gramática de usos do português*. São Paulo: Editora Unesp, 2000.
- PERELMAN, C.; OLBRECHTS-TYTECA, L. *Tratado de argumentação: a nova retórica*. São Paulo: Martins Fontes, 1996.
- PEYTARD, J.; MOIRAND, S. *Discours et enseignement du français: les lieux d'une rencontre*. Paris: Hachette, 1992.
- ROCHA, D.; DAHER, M. del C. F. G.; SANT'ANNA, V. L. de A. Produtividade das investigações dos discursos sobre o trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÍTA, D. (Org.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002. p. 77-91.
- SOUZA-E-SILVA, M. C. P. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÍTA, D. (Org.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002. p. 61-76.