

Maria do Carmo Leite de Oliveira
mdocarmo@terra.com.br

Por uma Linguística Aplicada mais inclusiva¹ Toward a more inclusive Applied Linguistics

RESUMO – Este artigo aprofunda discussão iniciada na Aula Inaugural ministrada para o Programa de Pós-Graduação em Linguística Aplicada e para o Curso de Letras da Universidade do Vale dos Sinos (Unisinos), sobre a equivalência, quanto à relevância social entre os diferentes campos da Linguística Aplicada e os temas de sua agenda política. Partindo da minha experiência em pesquisas na área das organizações empresariais, desenvolvidas com o apoio do CNPq, busco mostrar como esse cenário é fértil para construir e universalizar conhecimento científico de relevância prática, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas, a eficiência das empresas e, consequentemente, a competitividade do país.

Palavras-chave: Linguística Aplicada, estudos organizacionais, desenvolvimento nacional.

ABSTRACT – This article advances the discussion proposed during the Opening Lecture of the Academic Semester at the Graduate Program in Applied Linguistics and the Undergraduate Program in Language Studies at Universidade do Vale dos Sinos (Unisinos), Brazil, about the correspondence, in terms of social relevance, between different Applied Linguistics fields and political agenda topics. Based on my research with business organizations, supported by CNPq, I attempt to show how this scenario is fertile for building and sharing/universalizing scientific knowledge of practical relevance, contributing to the development of people, the efficiency of enterprises, and consequently the competitiveness of the country.

Key words: Applied Linguistics, organizational studies, national development.

O que faz com que eu me veja como uma linguista aplicada é, primordialmente, o compromisso com a transformação social. É esse compromisso que tem orientado o meu trabalho como pesquisadora das organizações empresariais. E é essa experiência que tem renovado a minha prática docente tanto nos cursos de licenciatura em Letras (sempre tão alheios ao uso da linguagem no mundo do trabalho) quanto nos cursos de MBA em Administração. Apesar do compartilhamento em termos de objetivos, não foram raros os momentos em que me senti meio estrangeira dentro da comunidade. Seria a empresa um objeto de estudo menos nobre? Seriam as fronteiras da Linguística Aplicada (LA) menos abertas para o que não é estudado pela maioria dos pares? Até que ponto a LA é de fato inclusiva com relação aos seus campos e temas? Por que aquilo que nos iguala não é mais enfatizado do que aquilo que nos diferencia?

O reconhecimento da diferença tem servido, ao longo da história, para o estabelecimento de hierarquias, naturalizadas pelo senso comum. É nesse enquadre que Helio Gurovitz (2003), numa matéria sobre o homem e a máquina, publicada na revista *Exame* de 26 de fevereiro de 2003, retoma uma comparação provocativa feita por Allan Poe, no conto Duplo Assassinato na Rua Morgue, entre o jogo de xadrez e o de damas.

Contra o senso comum, diz o articulista, Poe argumenta que as damas são um jogo bem mais difícil que o xadrez. Enquanto o xadrez exige grande capacidade de cálculo, nas damas vence aquele que tem maior poder de análise. Por trás dos movimentos bizarros do xadrez, a complexidade é confundida com profundidade. Já nas damas o analista se lança sobre o espírito do oponente e, não raro, vê de chofre os únicos métodos (às vezes absurdamente simples) por meio dos quais pode induzi-lo ao erro. Movimentos e possibilidades rigorosamente lógicos, por mais bizarros, podem ser reproduzidos por uma máquina (é, aliás, isso que significa eles serem algorítmicos). Já brincadeiras, descuidos, sacrifícios à primeira vista inúteis de peças e acasos que fazem parte de qualquer disputa entre seres humanos, não.

Colocando-se de lado a provocação, não é difícil fazer uma analogia entre, de um lado, a comparação entre o xadrez e as damas e, de outro, a divisão dos campos dos estudos da linguagem, iniciada pela escolha, não de Sofia, mas de Saussure e Chomsky sobre o objeto da Linguística. Como na comparação de Poe, a Linguística do xadrez foi durante muito tempo vista como a Linguística mais complexa, científica, “a superior”. Em contraste, a Linguística que olhava para o jogador e seus múltiplos jogos

¹ Dedico este trabalho ao amigo, José Roberto Gomes da Silva, professor do Departamento de Administração da PUC-Rio, cuja parceria acadêmica - que viabilizou um estudo de fato inter e transdisciplinar sobre as organizações - acaba de ser interrompida por uma tragédia da aviação.

(de linguagem) era percebida como menos rigorosa, mais fácil e, portanto, “inferior”. Na mesma linha, distinguiu-se, equivocadamente, a Linguística, como a disciplina acadêmica, e a LA como uma mera aplicação daquela.

Dizem os psicanalistas que, de acordo com Freud, quem não elabora repete. Talvez a LA ainda não tenha elaborado suficientemente essa “herança maldita”. Lívia Barbosa, uma antropóloga de reconhecida atuação na interface Academia/Empresa, historia e desmistifica o preconceito sofrido por aqueles que optaram por uma Antropologia Aplicada e, especificamente, por aqueles que ousaram passar do estudo das tribos exóticas do início do século ao das grandes empresas da atualidade (Barbosa, 1999b). Retomando Bourdieu (1976), a autora resume que a formação de um campo intelectual e de um acadêmico “não são produtos exclusivos de ditames objetivos de condições de pesquisa, nem de exigências lógicas do objeto. As escolhas temáticas, as interdisciplinaridades e técnicas de discussão acadêmica são reflexo também de questões centrais de uma determinada sociedade e época, da trajetória social e intelectual de seus próprios praticantes, bem como da estrutura interna das relações acadêmicas, do capital social disputado entre os diferentes grupos desse universo, os quais possuem a legitimidade para decidir o que é ou não relevante para ser abordado” (Barbosa, 1999a, p. 16).

Encontro nessa citação um caminho para pensar os resquícios da hierarquização que percebo também na área da LA. Por um lado, há um consenso de que fazer LA é reconhecidamente se comprometer em produzir conhecimento útil sobre problemas de relevância social (Rojo, 2006, p. 259), que podem estar situados tanto no contexto da escola quanto fora dela (Moita Lopes, 1996 *in* Rojo, 2006, p. 259). Por outro lado, percebo um certo dissenso, no âmbito desse consenso, quanto a uma equivalência entre os campos (especialmente no que diz respeito às empresas) e entre os temas de sua agenda política.

Discutindo com um colega pesquisador² sobre o lugar secundário reservado aos contextos profissionais situados fora da escola, concordei que isso se explica em parte pela configuração do quadro histórico institucional dos estudos da linguagem mais amplamente concebidos na Universidade brasileira, em que o lugar histórico dos Departamentos/Institutos/Faculdades de Letras foi, além das belas letras, a formação de professores. Isso fez com que o profissional a ser formado seja um professor de língua e literatura, depois talvez um profissional de texto, depois um pesquisador em estudos da linguagem ou literários.

Entendo que a velocidade das mudanças na contemporaneidade nem sempre é acompanhada pela

velocidade do nosso psiquismo. Mas entendo também ser oportuno fazer um esforço para repensar esse quadro, chamando aqui a atenção para a relevância social da pesquisa no campo das organizações empresariais e para o tema da exclusão na agenda da LA.

É no mundo do trabalho que vivenciamos, de forma densa, a maior parte dos temas trazidos pela pós-modernidade. Se, como diz Moita Lopes (2006, p. 96), muitas das questões mais interessantes sobre linguagem são levantadas por pesquisadores fora do campo da linguagem, é, como especialistas em linguagem, que encontramos, no ambiente do trabalho, evidências que podem sustentar ou ampliar as discussões sobre as relações entre linguagem e identidade/sociabilidade/tecnologia de comunicação e informação/pluralidade cultural/exclusão/mundo ‘glocal’, dentre tantas outras que povoam os estudos pós-modernos.

As mudanças por que vêm passando as organizações empresariais reforçaram o seu lugar privilegiado para pensar questões de uso da linguagem e de seus efeitos na qualidade da vida das pessoas, na dinâmica da vida social na contemporaneidade. A reconfiguração de um modelo de organização que se pretende não mais burocrática trouxe para o cenário profissional o que foi denominado a síndrome da interatividade. Parte do trabalho hoje passou a ser uma questão de “falar” ou “textualizar o trabalho” (Iedema, 2003, p. 3). O ambiente de uma economia globalizada fez emergir práticas profissionais em que usar a linguagem é a atividade, como as de atendimento via *Call Center* (Oliveira, 2004). O novo capitalismo, ao redesenhar o perfil de executivo desejado (Echeveste *et al.*, 1999), destacou o papel de habilidades e competências comunicativas para o exercício de novos papéis profissionais, em que a competência interpessoal passa a ser um talento-chave. Se a Psicologia descreve esse talento em termos de uma “inteligência social” (Goleman, 2007), cabe a nós, como linguistas aplicados, explicá-la linguisticamente de modo a distinguir as funções de seus usos e desenvolver pessoas, favorecendo uma distribuição mais igualitária de oportunidades de acesso ao mercado de trabalho, de manutenção do emprego e de ascensão profissional.

O cruzamento de fronteiras exigido por um mercado globalizado acarretou também uma diversidade da força de trabalho jamais vista. A intensificação dos problemas de comunicação intercultural e a formação de percepções distorcidas do outro vêm produzindo uma trombose relacional que ameaça a saúde das empresas e das pessoas. O ferramental teórico e metodológico que dominamos pode contribuir para limpar as veias da comunicação, criando inteligibilidade sobre a gestão da comunicação em contextos pluriculturais, como o das organizações transnacionais

² Aproveito a referência não só para dar o crédito ao colega Pedro M. Garcez por esta e outras contribuições, mas principalmente para agradecer a generosidade de transformar os meus débitos por seu apoio intelectual no aprofundamento destas reflexões e pela leitura rigorosa deste texto em oportunidades que lhe foram benéficas.

e o das privatizadas controladas por grupos estrangeiros (Oliveira e Silva, 2009). Diferentemente, porém, do que ocorre nos EUA e, mais recentemente na Europa, o tema da comunicação intercultural no ambiente dos negócios ainda não vem merecendo uma atenção mais acentuada no Brasil. Em minhas experiências como palestrante sobre comunicação intercultural em empresas, como a Michelin, percebo a necessidade de estudos que corrijam a compreensão equivocada que trata nação como cultura e que sejam mais sensíveis ao significado social das estratégias de *rapport*, dadas não só as variáveis situacionais, mas também as normas que regulam um dado encontro. Esse tipo de contribuição ajuda a combater estereótipos cujos efeitos negativos vão além dos interesses mais específicos do setor produtivo.

Se de fato produzimos conhecimentos de relevância prática, estamos participando do desenvolvimento nacional, podendo melhor compreender e humanizar o ambiente dos negócios, tão marcado pela assimetria, orientado por uma lógica de mercado que acentua o individualismo e a competitividade. É em torno da preocupação com essa relevância - e por uma analogia com uma Sociologia do Trabalho - que Sarangi (2006) propõe uma Linguística Aplicada das Profissões: uma forma de fazer LA, orientada por uma busca do novo, do desconhecido e apoiada por uma pesquisa de base colaborativa que integra ao conhecimento científico o conhecimento que os *practitioners* (praticantes) têm de suas práticas e da lógica que as organiza em seus campos de atuação: sejam eles a educação, a saúde, a empresa e outros mais.

Repensar o lugar do outro na pesquisa me faz perguntar até que ponto a agenda temática da LA é hoje inclusiva. É inquestionável, quando nos comprometemos com a relevância social, que coloquemos em lugar privilegiado o tema dos excluídos (Rajagopalan, 2003, p. 123; Fabrício, 2006, p. 45), dos marginalizados, como “os pobres, os favelados, os negros, os indígenas, homens e mulheres homoeróticos, mulheres e homens em situação de dificuldades sociais e outros” (Moita Lopes, 2006, p. 86). Mas, se, como mostra o estudo etnográfico e pioneiro de Elias e Scotson (2000), a exclusão é construída na relação com o outro, a definição desses grupos pode ser mais problemática. Ao estudarem uma população londrina economicamente menos favorecida, os autores reconhecem a possibilidade da existência de uma subdivisão entre estabelecidos e *outsiders* no mesmo grupamento humano.

No caso das empresas, por exemplo – uma comunidade de reconhecida presença de muitos elementos fortes de inclusão – não seria difícil distinguir aprioristicamente um grupo de indivíduos multiplamente excluídos – por competências e habilidades, tarefas, posições na hierarquia organizacional e, conseqüentemente, salário – de um outro multiplamente incluído. Não seria difícil também distinguir neste último grupo subdivisões produzidas por

um modelo meritocrático cujos parâmetros restringem o grupo dos bem sucedidos (Oliveira, 2008) em oposição a uma massa de excluídos (Sennet, 2006). Mas uma reflexão que o trabalho de Elias e Scotson provoca é a dúvida se os membros desses grupos assim se percebem e em que circunstâncias se comportam como tais.

Questões como essas apenas apontam para a necessidade de a LA rever se é apenas uma questão de campo ou de tema o que define a relevância social. A virada discursiva chegou à literatura da área da gestão (Grant *et al.*, 2004). Mas, assim como não basta importar um ferramental teórico metodológico de nossa área para dar conta da complexidade das questões de linguagem envolvidas no contexto empresarial, não basta também investigar qualquer questão de linguagem, independente do campo, sem uma ‘participação densa’ (Sarangi, 2006, p. 6), isto é, um letramento sobre o universo profissional estudado.

No caso do estudo do universo empresarial, uma boa estratégia é a de pular os muros que separam as áreas de saber dentro da própria Universidade, aproximando os Departamentos de Letras e de Administração. Tive desde a década de 1970 o privilégio de encontrar pontes que me levaram a participar dos cursos de MBA em gestão, de equipes de consultoria sobre atendimento a cliente ou comunicação organizacional, oferecidos pelo IAG - a escola de negócios da PUC-Rio. Essa experiência não só me deu o tempo e o espaço necessários para minha socialização nesse universo, como criou oportunidades de levar os resultados das pesquisas desenvolvidas com o apoio do CNPq a um alvo muito produtivo: os profissionais de diferentes níveis hierárquicos das empresas como Rede Globo de Televisão, Banco Central do Brasil, Furnas Centrais Elétricas, IBGE, ONS, dentre tantas outras públicas e privadas.

É nessa interlocução que encontro as evidências da contribuição de um linguista aplicado não só para o desenvolvimento nacional, mas também para a transformação social. Ajudar a construir organizações mais saudias, em que as pessoas sofram menos, não serve apenas aos objetivos de aumento de produtividade, de geração de renda, emprego, capital, impostos, investimento público e bem estar social. Quando levamos funcionários e direção a tomar consciência do papel da linguagem na formação de uma cultura de integração e inovação, estamos chamando também cada indivíduo a reconhecer o seu próprio poder na construção da empresa e do mundo em que querem viver.

Some-se a essa contribuição a possibilidade de os estudos da linguagem no campo das organizações abrirem alternativas de trabalho que podem ir além da escola ou dos Departamentos de Letras, inclusive para vê-los como organizações e praticar análises linguísticas aplicadas sobre os nossos próprios cenários de atuação profissional. Some-se ainda a possibilidade de se repensarem os currículos de graduação. Não podemos ignorar que um grande número de alunos no Brasil migra do Ensino Médio diretamente para o primeiro emprego e que um especialista

em linguagem pode responder a novas demandas profissionais, além daquelas reconhecidas tradicionalmente.

Enfim, num momento de crise do capitalismo, de emergência de novas formas de trabalho e de carência de estudos sobre os possíveis efeitos dessas mudanças para os indivíduos e para a sociedade, a LA tem, nos estudos organizacionais, uma oportunidade privilegiada para fazer a sua tarefa: a de compreender e interpretar os novos significados do trabalho, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas, o crescimento das empresas e a competitividade do país.

Referências

- BARBOSA, L. 1999a. Introdução. In: L. BARBOSA, *Igualdade e Meritocracia*. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, p. 13-19.
- BARBOSA, L. 1999b. O Antropólogo como consultor organizacional: das tribos exóticas às grandes empresas. In: L. BARBOSA, *Igualdade e Meritocracia*. Rio de Janeiro, Fundação Getúlio Vargas, p. 163-198.
- BOURDIEU, P. 1976. Le champ scientifique. *Actes de la recherche en Sciences Sociales*, 2(3):88-104.
- ECHEVESTE, S.; VIEIRA, B.; VIANA, D.; TREZ, G.; PANOSSO, C. 1999. Perfil do Executivo no Mercado Globalizado. *Revista de Administração de Empresa*, 3(2):167-186.
- ELIAS, N.; SCOTSON, J. L. 2000. *Os Estabelecidos e os Outsiders: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar, 224 p.
- FABRÍCIO, B.F. 2006. Linguística aplicada como espaço de desaprendizagem: redescrições em curso. In: L.P. MOITA LOPES (org.), *Por uma Linguística Aplicada Indisciplinar*. São Paulo, Parábola, p. 45-65
- GOLEMAN, D. 2007. *Inteligência social: o poder das Relações Humanas*. Rio de Janeiro, Campus, 438 p.
- GRANT, D.; HARDT, C.; PUTNAM, L. 2004. *The SAGE Handbook of Organizational Discourse*. London, Thousand Oaks, New Delhy, SAGE Publications, 429 p.
- GUROVITZ, H. 2003. Xeque-Mate. No duelo do homem contra a máquina, faltou a máquina. *Exame*, n° 786, 26 de fev., p. 45
- IEDEMA, R. 2003. *Discourses of post-bureaucratic organization*. Amsterdam, Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 225 p.
- MOITA LOPES, L.P. 1996. Afinal o que é Linguística Aplicada? In: L.P. MOITA LOPES, *Oficina de Linguística Aplicada*. Campinas, Mercado de Letras, p. 17-26.
- MOITA LOPES, L.P. 2006. Linguística Aplicada e vida contemporânea: problematização dos construtos que têm orientado a pesquisa. In: L.P. MOITA LOPES (org.), *Por uma Linguística Aplicada indisciplinar*. São Paulo, Parábola, p. 85-107.
- OLIVEIRA, M.C.L. 2004. Language, technology and modernity: A study on interaction in a Call Center. In: C. GOUVEIA; C. SILVESTRE; L. AZUAGA (orgs.), *Discourse, communication and the enterprise: Linguistic perspectives*. Lisboa, University of Lisbon, Centre for English Studies, p. 65-78.
- OLIVEIRA, M.C.L. 2008. Media, the new capitalist culture and communication in the workplace. In: AILA DISCOURSES AND ORGANISATIONS SYMPOSIUM, 15, Essen, Alemanha. *Anais...* Essen, Alemanha. Disponível em: [http://www.aila2008.org/public/pdf-dokumente-aila/tagungsband-abstract/abstracts\(2\)symposia.pdf](http://www.aila2008.org/public/pdf-dokumente-aila/tagungsband-abstract/abstracts(2)symposia.pdf). Acesso em: 08/06/2009.
- OLIVEIRA, M.C.L.; SILVA, J.R.G. 2009. The composition of a participative view for the management of organizational communications. In: A. LORENZO; P.X. RODRIGUEZ-YES; R. RAMALLO, *New approach to discourse and business communication*. England, Palgrave Macmillan, p. 190-211.
- RAJAGOPALAN, K. 2003. Por uma Linguística crítica. In: K. RAJAGOPALAN, *Por uma Linguística crítica: linguagem, identidade e a questão ética*. São Paulo, Parábola, p. 123-128.
- ROJO, R.H.R. 2006. Fazer linguística aplicada em perspectiva socio-histórica: privação sofrida e leveza de pensamento. In: L.P. MOITA LOPES (org.), *Por uma Linguística Aplicada Indisciplinar*. São Paulo, Parábola, p. 253-275.
- SARANGI, S. 2006. The conditions and consequences of professional discourse studies. In: R. KIELY; R. DICKINS; H. WOODFIELD; G. CLIBBON (eds.), *Language, culture and identity in Applied Linguistics*. London, Equinox, p. 199-220.
- SENNET, R. 2006. O talento e o fantasma da inutilidade. In: R. SENNET, *A cultura do novo capitalismo*. Rio de Janeiro, Record, p. 81-122.

Submissão: 15/06/2009
Aceite: 01/07/2009

Maria do Carmo Leite de Oliveira

PUC-Rio

Rua Marquês de São Vicente, 225, Gávea
22453-900, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.