

RESENHA DE “HANDBOOK OF COMMUNICATION IN ORGANISATIONS AND PROFESSIONS” DE CHRISTOPHER N. CANDLIN E SRIKANT SARANGI¹

Carolina Scali Abritta²

carolabritta30@gmail.com

Um número considerável de pesquisas no campo do ensino/aprendizagem há muito vem sendo realizado por estudiosos em Linguística Aplicada. Entretanto, é notório o fato de que a linguagem, muito além do contexto educacional, perpassa todas as esferas da vida humana – cotidianas e institucionais. Assim, Sarangi e Candlin inauguram a primeira parte deste manual da comunicação institucional com o capítulo *Professional and organisational practice: a discourse/communication perspective*, mostrando-nos o caminho que vem trilhando uma Linguística Aplicada de escopo mais amplo e inclusivo: a Linguística Aplicada das profissões.

Segundo os autores, a diversidade de campos/locais estudados é uma das marcas desta área dos estudos aplicados da linguagem. Além disso, outros pontos de contato das pesquisas filiadas a esse campo são a preocupação com problemas do mundo real e o foco nas dimensões interacional e relacional do mundo institucional. Desse modo, conforme nos dizem os organizadores da obra na apresentação que fazem da área, agrupam-se pesquisadores cujo “alvo da descoberta, então, se torna o explorar das sinergias interprofissionais, o saber o que e o saber como, o que corta vários domínios”³ (p. 23).

¹ Esta resenha dedica-se especialmente às partes do livro que tocam mais diretamente nas questões da Linguística Aplicada ao contexto empresarial, tópico desta edição da **ReVEL**.

² Professora Doutora da Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ).

³ No original: *The task for Discovery, then, becomes one of exploring interprofessional synergies, of knowing what and knowing how, wich cut across domains.*

Nesta primeira parte da obra, além de apresentarem a área e de se ocuparem de fazer uma breve, mas não menos rica e criteriosa síntese analítica de cada capítulo do livro, Sarangi e Candlin ainda iluminam o caminho dos estudiosos do discurso profissional ao fazerem um relevante levantamento bibliográfico sobre a maneira como podemos entender dois conceitos-chave: o conceito de instituição e o de profissão. E lembram-nos de que “a demonstração de conhecimento através das práticas discursivas oferece uma chave para entender como profissionais sustentam seu poder e expertise”⁴ (p. 13).

O livro conta ainda com outras três partes, e é na terceira que se encontram os cinco capítulos dedicados mais especificamente ao estudo da linguagem no contexto empresarial, foco deste volume da **ReVEL**.

Em sua maioria, os capítulos em questão pautam-se em dados reais de fala, apoiando-se em pesquisas microetnográficas que combinam métodos da sociolinguística interacional e da própria etnografia para desenvolver análises contundentes dos e para os ambientes estudados.

O primeiro desses capítulos – *Enabling bids: ocupacional practice and ‘multi-modal’ interaction in auctions of fine art and antiques* – é de autoria de Christian Heath e Paul Luff. No estudo que apresentam, analisam as práticas discursivas não verbais dos participantes de leilões de arte, tais como a posição corporal, o olhar e os gestos, numa proposta de análise da dinâmica corporificada da participação que em muito nos lembra as propostas analíticas feitas no trabalho de Goodwin e Goodwin (2004). No caso dos leilões, o comportamento corporal dos interagentes e a estrutura de participação daí derivada são pedras fundamentais no estabelecimento do valor de mercadorias, que podem chegar a vultuosas quantias monetárias.

Graham Smart, em seu *Argumentation across Web-based organizational discourses: the case of climate-change debate*, tem como *corpus* analítico textos da internet, produzidos por diferentes organizações profissionais, que discutem a questão do aquecimento global. A argumentação é o fio condutor de uma pesquisa pautada na força dos argumentos coletivos para a sustentação de posições opostas. O trabalho com a noção de gênero e de formações discursivas mais amplas emerge como uma reivindicação importante para esse tipo de análise argumentativa.

⁴ No original: *The display of knowledge through discursive practice offers a key to understanding how professions sustain their power and expertise.*

A pesquisadora brasileira, Maria do Carmo Leite de Oliveira, dirige sua atenção para o uso do e-mail nas organizações, em *E-mail messaging in the corporate sector: tensions between technological affordances and rapport management*. A partir da análise da fala de profissionais, em entrevistas produzidas no âmbito de uma consultoria sobre a qualidade da comunicação interna numa empresa em processo de mudança, a autora mostra como aspectos do contexto organizacional orientam o modo como são gerenciados os recursos da ferramenta tecnológica. Os resultados apontam para uma relação entre o uso do e-mail e a construção de relações de desconfiança ativa e de alta competitividade. Com base nesse trabalho, pode-se entender melhor por que grandes empresas adotam a prática de proibir o uso de e-mail em determinados períodos e por que essa medida não é a solução para os problemas de comunicação interna.

Celia Roberts, em seu *Gatekeeping discourse in employment interviews*, mostra, através de dados gravados a partir de entrevistas de emprego realizadas no Reino Unido, as regras interacionais tácitas que constroem este encontro institucional. Assim, como mostra o estudo, candidatos bem-sucedidos são aqueles que mesclam em suas falas o discurso institucional/empresarial alinhado à empresa com breves narrativas emocionais do *self*. Assim, “os candidatos devem apresentar seus respectivos passados, mas de maneira alinhada com a organização onde o futuro pode estar”⁵ (p. 408). O foco da pesquisa, contudo, fica na demonstração analítica de que essas regras nem sempre são dominadas ou apreendidas por todos. E o desconhecimento, que se dá, especialmente, por parte de minorias étnicas, transforma-se naquilo que a autora chama de “penalidade linguística” (*linguistic penalty*), funcionando como empecilho ao ingresso no mercado de trabalho.

Por fim, Frederick Erickson fecha essa parte dos estudos do comportamento linguístico em corporações empresariais com seu *The gatekeeping encounter as a social form and as a site for face work*. Como se vê, mantém-se aqui o mesmo tipo de atividade estudado por Roberts, contudo, há uma diversificação dos tipos de encontros, sendo eles uma sessão de aconselhamento acadêmico, uma consulta médica e uma entrevista de emprego. Erickson defende que os encontros do tipo *gatekeeping* perpassam vários contextos sociais de interação e têm uma forma social específica. Cumprem a função precípua de permitir ou não a inclusão de alguém em

⁵ No original: *Candidates have to present their past but in ways that are aligned to the organisation where their future may lie.*

um novo papel social/institucional ou o acesso de uma pessoa a novos recursos (pp. 434-435). O autor corrobora estudos anteriores que já demonstravam o fato de não serem estes encontros um lugar próprio para o exercício de papéis neutros. Mas, ao contrário, Erickson mostra que, na apresentação do *self*, muito trabalho de face emerge e, assim, evidencia que quanto maior for o número de características de identidade social compartilhada entre os interlocutores maior será a influência exercida sobre os julgamentos feitos nesses encontros sociais.

Dada a diversidade de contextos interacionais estudados e a riqueza do ferramental analítico empregado, o livro “Handbook of Communication in Organisations and Professions” aponta-nos o caminho para o exercício de uma linguística aplicada mais inclusiva (OLIVEIRA, 2009). Ademais, as contribuições para as diferentes áreas estudadas dão conta do potencial de contribuição social desses estudos.

CANDLIN, C. N.; SARANGI, S. (Eds.). *Handbook of communication in organisations and professions*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton, 2011. 626 p. (Partes I e III – Capítulos 14-18).

REFERÊNCIAS

1. GOODWIN, C.; GOODWIN, M. H. Participation. In: DURANTI, A. *A Companion to Linguistic Anthropology*. Maldan, MA: Blackwell, 2004. pp. 222-244.
2. OLIVEIRA, M. C. L. Por uma Linguística Aplicada mais Inclusiva. *Calidoscópico*, v. 7, n. 2. São Leopoldo: UNISINOS, 2009. pp. 93-96.