

ELEMENTOS DISCURSIVOS E COGNITIVOS PARA A QUALIFICAÇÃO NO CONTEXTO DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

Antônio Marcos Muniz Carneiro⁷³

Resumo

Este artigo consiste em contribuições das ciências da linguagem para a análise e o desenvolvimento da *competência comunicativa* dos agentes envolvidos diretamente em pesquisas e programas de qualificação no contexto da reestruturação produtiva. Discute os limites da função representativa da linguagem humana e descreve alguns elementos teóricos e metodológicos da lingüística pragmática, semiologia e cognição para o aporte da explicitação do conhecimento subjacente ao cotidiano fabril, fundamental para as inovações tecnológicas e organizacionais, apesar de difícil representação em linguagens formalizadas.

Palavras-chave: Qualificação, Análise Discursiva, Trabalho Integrado, Reestruturação Produtiva

Abstract

This article concerns the language sciences contributions to the analysis and development of *communicative competence* of agents related to researches and qualification programs toward industrial processes changes. We discuss the limits of the human language representative function and describe some theoretical and methodological elements, like pragmatic linguistics, semiology and cognition, to make explicit the manufacturing daily knowledge, since it is essential to the technological and organizational innovation, notwithstanding its difficult representation through formal languages.

Keywords: Qualification, Discursive Analysis, Interactive Network, Industrial Modernization.

1. Introdução

As tendências à integração da produção estariam engendrando complexas redes de interações no espaço fabril⁷⁴ onde diferentes conexões são operadas no ciclo produtivo (interactive network), tornando o sistema mais flexível e susceptível às contingências de um mercado globalizado. Essas mudanças sistêmicas acarretariam, por conseguinte, um aumento exponencial de variáveis para o trabalho humano, exigindo deste mudanças epistemológicas e novas deontologias fundamentadas numa racionalização intersubjetiva, não mais em relações binárias, onde haveria idealisticamente uma relação biunívoca entre um único sujeito frente a um mesmo objeto.

Mais do que representar o objeto para fins de demonstração do saber. A complexidade, provocada pela informação sistêmica como base das decisões técnicas, reflete uma realidade contingente, tornando a *competência comunicativa* relevante para esse novo tipo de racionalização técnica do trabalho. Por conseguinte, o papel da linguagem natural nas atividades fabris torna-se proeminentemente nesses *sistemas integrados*, correspondentes à racionalidade comunicativa de Habermas, apesar de que tal correspondência não vem a ser predominante no mundo da produção atual. Dentre os domínios deste, os tecnológicos, sociais e dos negócios, este último é regulado pelo cálculo de meios e fins.

Na perspectiva das ciências do discurso, propomos repensar o conceito da representação do conhecimento e apresentar algumas alternativas teórico-metodológicas na

⁷³ Especialista em Lingüística Textual e Educação de Recursos Humanos pela UFRJ; mestrando em Análise do Discurso - Escola de Comunicação/UFRJ; Técnico em Assuntos Educacionais do Grupo de Pesquisa em Cultura Técnica. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção - COPPE/UFRJ.

⁷⁴ Parte dessa constatação apoia-se em pesquisas recentes sobre essa questão, reunidas por CARLEIAL, L. e VALLE, R. em *Reestruturação Produtiva e Mercado de Trabalho no Brasil*. São Paulo – SP, Ed. HICITEC-ABET 1997.

elaboração do conhecimento tecnológico. Desse modo, visamos contribuir para o desenvolvimento da *competência comunicativa* dos agentes envolvidos com a qualificação, favorecendo-lhes, os trabalhadores principalmente, para que atuem frente às mudanças do mundo do trabalho proativamente, antecipando-se às transformações técnicas e projetando-as prospectivamente.

Inicialmente, discutiremos o conceito de qualificação a partir dos atuais sistemas produtivos em processos de reestruturação. Depois, indicaremos os pressupostos teóricos da nossa análise discursiva das implicações da linguagem nas interações do trabalho, verificando os processos cognitivos da interação, as estratégias discursivas para fins de projeção das mudanças e, também, como o texto e a imagem podem auxiliar a ativação da interatividade no mundo do sistema.

2. A Complexidade da Qualificação no Contexto da Reestruturação Produtiva

Vários estudos apontam para uma tendência atual da indústria que deverá ter menos gente trabalhando, com maior qualificação, ampliando, cada vez mais, a diferença entre um número relativamente reduzido de trabalhadores com qualificação por um lado e, por outro, de trabalhadores na economia informal. A necessidade de se encontrar novas formas de evitar a *exclusão social* começa a tornar a formação profissional o alvo de especial interesse pelos atores sociais como ação estratégica frente a essas tendências de “enxugamento” da fábrica. Segundo dados da ONU/1996, já somam 1 bilhão o total de desempregados no mundo. Portanto, seria paradoxal manter a exclusividade dessa modernidade ao empresariado, deixando de fora os trabalhadores, o Estado e os demais agentes da sociedade.⁷⁵

De acordo com Castro⁷⁶, iremos explorar a hipótese da qualificação como uma instância relevante na construção de formas da identidade, pessoal ou grupal. Nessa concepção, o mundo do trabalho é reconhecido como âmbito da produção e regulação política de relações sociais, sustentadas em representações subjetivas, implicadas na produção de bens. Atribui importância à análise da representação cultural de qualidades individuais (sexo, cor e idade) e sua internalização pelos sujeitos. O viés da classe social não é exclusivo, por reconhecer a existência intercomunicante entre o domínio das qualidades culturalmente construídas e o mundo do trabalho.

Castro propõe pensar o espaço fabril das relações sociais como um campo pertinente à criação de interesses e identidades coletivas, mesmo quando irredutíveis à análise convencional das classes. Assim, irá opor-se as concepções mecanicistas da desumanização do trabalho, parcelarizado em face de uma tecnologia alienante. Novos estudos estariam colocando em cheque as concepções que atribuem ao caráter mercantil como exclusivo da força de trabalho, desafiando-as a darem novas respostas à problemática da transformação da capacidade de trabalho em trabalho efetivo e, simultaneamente, à problemática da qualificação. Um novo campo de discussão sobre o nexo entre trabalho e qualificação é aberto:

"seu fundamento deve ser buscado agora nas relações políticas entre saberes e poderes no interior da fábrica. Estas refletem as experiências e as qualidades que os sujeitos trazem consigo e com as quais atuam na barganha por sua inserção nos sistemas de classificação que organizam as relações no campo profissional".⁷⁷

Castro conclui que seria conveniente a pesquisa das implicações da representação das qualificações no discurso ideológico e na ação coletiva, referindo-se às negociações entre gerências, trabalhadores e sindicatos (Kissner, 1992; Frevssenet, 1992). A qualificação do trabalhador poderia ser vista, então, como uma instância de *complexas redes de interação* (grifo nosso), afirmando uma intersubjetividade não plausível para a dimensão mercadológica da força de trabalho humano. Como exemplo dessa visão, teríamos as qualificações tácitas que são constituídas por um tipo de conhecimento, essencial para a aquisição/desenvolvimento das tarefas qualificadas, sempre apreendido pela experiência subjetiva, apesar de difícil transmissão por meio de linguagens formalizadas.

⁷⁵ VALLE, Rogerio. *Educação Tecnológica em tempos de Reestruturação Produtiva: sugestão de novos conceitos e exame do caso brasileiro*. Rio de Janeiro - RJ, COPPE/UFRJ, 1997.

⁷⁶ CASTRO Nadya A. Qualificação, qualidades e classificações. In: *Revista Educação & Sociedade*, n. 45, agosto/93

⁷⁷ CASTRO, Nadya A. *Op. Cit.*

Assim, a qualificação como um *constructo* sócio-cognitivo, poderá ser reforçada teórico-metodologicamente pelas ciências da linguagem, fundamentais para a necessária superação lógico-semântica, predominante nas pesquisas e programas de educação tecnológica. Assim, ao contrário da análise estrutural da superfície dos enunciados lingüísticos e da imagem em função descritiva, descreveremos a produção/recepção textuais e de imagens na perspectiva iconográfica, em seus contextos dinâmicos de uso.

3. Pressupostos Teóricos da Análise Discursiva

Partimos do pressuposto de que os elementos lingüísticos não teriam como função, apenas, a transmissão de informações sobre a realidade, mas sobretudo a pressão persuasiva do sujeito emissor/comunicante sobre o receptor/interpretante⁷⁸. A fundamentação dessa concepção de linguagem é dada pela Teoria da Enunciação. Esta postula uma unicidade para o evento da produção do enunciado, diferente da frase (= sentença) que é reduzível à análise formal, da gramática da língua. A razão desta diferença são as condições de produção (tempo, lugar, papéis representados pelos interlocutores) que constituem o sentido do enunciado.

Benveniste⁷⁹ introduziu a Teoria da Enunciação na Lingüística ao diferenciar dois empregos com a linguagem verbal: o emprego das formas e o emprego da língua. Este último é tratado por ele como “*um mecanismo total e constante que, de uma maneira ou de outra, afeta a língua inteira. A dificuldade é apreender este grande fenômeno, tão banal que parece se confundir com a própria língua. tão necessário que nos passa despercebido*”⁸⁰.

A enunciação refere-se a um evento único, um ato *jamaiz* repetido de produção do enunciado, pois são as condições de produção (tempo, lugar, papéis representados pelos interlocutores, imagens recíprocas, relações sociais, objetivos visados na interlocução) que constituem o sentido do enunciado, determinando a que título aquilo que se diz é dito⁸¹. Do ponto de vista da enunciação⁸², no caso lingüístico, o encadeamento dos enunciados para a formação textual é feito por meio de dois tipos de relações: a) lógicas ou semânticas *stricto sensu*; b) paralógicas, discursivas ou pragmáticas. Por meio dessa tipologia de relações, poderíamos analisar o ato de linguagem verbal, inclusive o não-verbal, como um ato de discurso, sendo possível definir as intenções comunicativas dos protagonistas da enunciação, através de estratégias lingüísticas e de imagens, tradutoras de representações psicossociais e da organização sociocultural - os lugares onde são engendrados os discursos.

Partindo dessa concepção pragmática da linguagem, tratamos o discurso da qualificação, engendrado no cenário da modernização industrial, segundo a Semiologia dos Discursos Sociais proposta de Pinto⁸³ que pressupõe a não existência do objeto assignificante, “dado ao conhecimento e percepção anteriormente a qualquer processo social de semantização”. Esta hipótese, denominada por ele de *postulado da semiose infinita* (Pinto, 1988), baseia-se numa dupla suposição sobre toda a produção de sentido necessariamente, fenômeno social e todo este definido como um processo de produção de sentido. A semantização de todo objeto resultaria, então, de um dado contexto histórico. O sentido do objeto significante será sempre dependente das condições de produção, ou seja, do seu contexto, onde os efeitos de sentido são produzidos.

O texto e a imagem, como os componentes das materialidades significantes dos discursos produzidos nos ambientes tecnológicos, passam de *uma função representativa* da realidade para uma *discursiva*. Neste ponto, chamamos a atenção para a crença na eficiência comunicativa natural da imagem, causa de muitos erros⁸⁴:

“Só o seu poder descritivo é maior do que o das palavras. A imagem torna-se um obstáculo à eficácia comunicativa à medida que se torna mais complexa, deixando de ser meramente descritiva para ser também informativa pela utilização de elementos iconográficos desconhecidos dos receptores, como, figuras de retórica visual,

⁷⁸ PAULIUKONIS M. A. L. Comparação e Argumentação: Duas Noções Complementares. In: SANTOS, Leonor Wernek dos. *Discurso, Coesão e Argumentação*. Rio de Janeiro - RJ. Ed. Oficina do Autor, 1996.

⁷⁹ BENVENISTE Émile. *Problemas de Lingüística Geral II*. Campinas - SP. Ed Pontes. 1989.

⁸⁰ *Ibidem*.

⁸¹ KOCH, Ingedore. *A Inter-Ação pela Linguagem*. São Paulo - SP, Ed. Contexto. 1992

⁸² *Idem*. *Op. cit.*

⁸³ PINTO, Milton José. *Semiologia e Imagens*. Rio de Janeiro - RJ. COMPÓS/1995

⁸⁴ *Ibidem*.

estilização e abstração. A imagem dificulta o entendimento, ou é mesmo totalmente ineficaz, na comunicação de valores e conceitos abstratos, em que a palavra é quase insubstituível”.

O uso da imagem em função discursiva exige procedimentos diferenciados que associam a ela os signos verbais ou a presença de signos iconográficos. Neste segundo tipo de procedimento, verifica-se uma exclusividade única, pois a imagem pode ser decomposta em elementos constitutivos mais simples, destacando-se o icônico (o “sujeito”), do iconográfico (o “predicado”), semelhante à análise gramatical da frase lingüística.

4. Elementos Cognitivo-Discursivos para as Pesquisas e Programas de Qualificação Industrial

Selecionamos alguns elementos teórico-metodológicos das ciências da linguagem e da cognição para o reconhecimento dos processos mentais de representação da experiência de mundo e a ênfase à dimensão dialógica da linguagem por meio da descrição de dispositivos enunciativos no uso do texto e da imagem, minimizando obstáculos para as complexas interações dos sistemas integrados.

4.1. A Experiência Prévia do Sujeito para a Inovação Tecnológica

Do ponto de vista das teorias dos *frames*, as complexas redes de conexões internas às plantas fabris constituem-se um *background knowledge* das idiossincrasias próprias aos equipamentos que os trabalhadores operam na perspectiva de uma situação específica de trabalho. As novas tecnologias informatizadas não conseguem internalizar a experiência, a vivência e a memória do trabalhador individual nos equipamentos flexíveis ou programáveis. Segundo Guimarães e Castro⁸⁵: “as reiteradas imagens de trabalhadores que se crêem (e/ou são figurados como) casados com plantas “parecem ser fortes indícios da relevância dessa dimensão da qualificação do trabalhador”.

Essas metáforas, “casados com plantas”, podem ser compreendidas como *efeitos de sentido*, na perspectiva da leitura como enunciação. Segundo Maingueneau⁸⁶, o papel desempenhado pelo destinatário (em nosso caso, por exemplo, os trabalhadores fabris diante dos programas de reestruturação) torna-se decisivo na produção e na interpretação dos enunciados. Acrescentando uma concepção cognitiva do discurso a essa concepção não passiva da recepção, Van Dijk⁸⁷ constata que, para a satisfação dos atos de fala, haveria uma dependência contextual, ou das estruturas mais amplas, cuja percepção implica as experiências prévias do sujeito em seu mundo particular, podendo ligá-lo a um conhecimento mais geral a respeito do mundo exterior.

A compreensão dos destinatários dos programas de qualificação, os trabalhadores, envolveria não somente o processamento e interpretação de informações dada pelas gerências, educadores ou pesquisadores, por exemplo, mas também a ativação e uso de informações internas e cognitivas oriundas da experiência. Por sua vez, estas informações estruturam-se em modelos - esquemas, por exemplo - convencionais, variáveis, portanto, de acordo com a cultura. São essas estruturas convencionais, denominadas *superestrutura* textual por Van Dijk, que forneceriam a sintaxe para o significado global, ou a macroestrutura do texto:

“Os usuários de uma língua manipulam a superestrutura do texto de maneira estratégica. Tentarão ativar uma superestrutura relevante da memória semântica tão logo o contexto ou tipo de texto sugerir uma primeira pista. Daí em diante, o esquema poderá ser usado como um poderoso recurso ‘top-down’ de processamento para a atribuição de categorias superestruturais relevantes (funções globais) a cada macroposição ou seqüência de macroposições, além de fornecer, ao mesmo tempo, alguns delimitadores gerais sobre os possíveis significados locais e globais da base textual.”⁸⁸

⁸⁵ *Ibid*

⁸⁶ MAINGUENEAU, Dominique. A leitura como enunciação. In: *Pragmática para o discurso literário*. São Paulo - SP, Ed. Martins Fontes 1996.

⁸⁷ DIJK, Teun van. *Cognição, Discurso e Interação*. São Paulo - SP, Ed. Contexto, 1992.

⁸⁸ *Ibidem*.

De acordo, portanto, com as teorias da recepção e mediáticas⁸⁹, o lugar do receptor no processo comunicativo não o identifica como um indivíduo indefeso diante da onipotência de um emissor produtor de mensagens falseadoras da verdadeira ordem do mundo, por meio do uso autoritário e despótico dos instrumentos tecnológicos da comunicação. Canclini⁹⁰, por exemplo, apoiando-se em pesquisas mais recentes sobre comunicação de massa, afirma que “a hegemonia cultural não se realiza mediante ações verticais. onde uns e outros se reconhecem *mediadores* como a família o bairro e o grupo de trabalho”. Na comunicação, não haveria, assim, uma relação unilateral na emissão e recepção das mensagens.

As pesquisas mais recentes sobre a qualificação têm apontado essa dimensão da intersubjetividade inscrita no trabalho técnico, ajudando a repensá-lo como possível de atuação cooperativa e potencialmente dirigido à criatividade. Esse posicionamento da qualificação, em base fenomenológica (Heidegger, Sartre, Ortega y Gasset, outros), torna possível defini-la provisoriamente, como um conjunto de mediações discursivas entre sujeitos e entre estes o mundo, onde são tornadas decisões e definidas estratégias de ação. Fundamentalmente, teríamos a *interação* como o lugar das escolhas mediadas pelo convencimento, potencializando a argumentatividade para as tomadas de decisão técnicas. Assim, nesse ambiente da produção de bens e desenvolvimento tecnológico, outrora da objetividade e da certeza, pois fundadas numa ciência positiva, podemos constatar uma ocorrência crescente de uma multiplicidade de sentidos divergentes devido à falência dos sistemas totalizantes no domínio científico.

4.2. O Cenário das Mudanças da Racionalização Industrial: o caso da indústria automobilística

Focalizaremos o *cenário*⁹¹, das transformações do mundo do trabalho, de acordo com as teorias dos *modelos cognitivos globais ou frames*, buscando descrever o “cenário” onde se produz o discurso da qualificação. Esse modelo cognitivo refere-se ao domínio estendido de referência usado na interpretação de textos, isto é, o conhecimento de ambientes e situações constituintes atrás de um texto ou daquilo que é dito por um enunciador.

Ladrière⁹² chama-nos a atenção para uma profunda ambigüidade existente em toda atitude relacionada à ciência e à tecnologia, as expressões mais autênticas e elaboradas da grande corrente racionalista, vinda desde a Antigüidade e lançada com vigor nos tempos modernos. O mesmo poderia ser dito em relação à atual modernização industrial que vem sendo realizada por meio da inovação tecnológica e de modelos menos hierarquizados da organização do trabalho⁹³. Como efeito disso, o que antes era constituído de certezas e precisão para o trabalho técnico, agora dá lugar a uma complexidade constituída pelo aumento exponencial de um número maior de variáveis para as tomadas de decisão tecnológica.

Do ponto de vista da racionalidade, a relação binária sujeito-objeto torna-se insuficiente para esses sistemas integrados, cujas relações são entre sujeitos e estes frente ao objeto. Neles, a intersubjetividade parece resultar de um certo esgotamento da matriz da modernidade. Como exemplo dessas mutações técnico-científicas, apresentaremos a seguir alguns aspectos das transformações que têm ocorrido na indústria automobilística (Automotive Trends in the 1980s)⁹⁴, onde tais mudanças técnicas levam-nos a crer num aumento da interatividade entre os agentes do ciclo produtivo, exigindo-lhos raciocínios mais flexíveis na perspectiva cognitiva e habilidades discursivas para a integração do trabalho:

⁸⁹ GOMES, Itania. *Recepção e Mediações - Crítica à Filiação Crítica dos Estudos de Recepção. O Indivíduo e as Mídias*. Rio de Janeiro - RJ. Ed. Diadorim, COMPÓS 1996.

⁹⁰ CANCLINI, Néstor Garcia. O Consumo serve para pensar. In: *Consumidores e C'idadãos - CONFLITOS MULTICULTURAIS DA GLOBALIZAÇÃO*. Rio de Janeiro/RJ, Ed. UFRJ, 2a. ed. 1996.

⁹¹ KOCH, Ingedore e TRAVAGLIA Luiz. Carlos. Conceito de Coerência e sua Relação com a Coesão. In: *Texto e Coerência*. São Paulo - SP, Cortez Editora, 1989.

⁹² LADRIÈRE, Jean. Juízo Crítico sobre a Ciência e a Tecnologia. In: *Os Desafios da Racionalidade - o desafio da ciência e da tecnologia às culturas*. Petrópolis - RJ- Ed. Vozes. 1979.

⁹³ 21 VALLE, Rogerio. *Automação e Racionalidade Técnica*. RBCS, número 06 out. 1991.

⁹⁴ Smith, David C. Further Reading. *Apud*. "Automobile Industry", *Microsoft® Encarta® 96 Encyclopedia*. © 1993-1995 Microsoft Corporation. All rights reserved. © Funk & Wagnalls Corporation. All rights reserved.



Fig. 01 Planejando um novo modelo

The development of a new car or truck model typically is initiated three to five years before production is to begin. Product planners establish basic design goals such as size, weight, and potential market. Early in this process, the engine and transmission are selected, and the exterior and interior dimensions defined. Stylists then design the exterior shape and interior configuration. Often numerous renderings are prepared before a final decision is made to hand build a small number of clay models of the proposed cars. In the 1970s this process was speeded by the use of computers incorporating video display terminals on which detailed engineering plans can be drawn and manipulated, thereby permitting engineers and stylists to produce a large number of variations in design before selecting a final configuration to model in clay. (The process is called computer-aided design, or CAD.) These clay models, many of which may be constructed, sometimes are photographed and used by marketing departments to test the reactions of selected groups to the designs. After a design is "locked in," actual operable prototypes—each of which may cost \$200,000—are constructed for further testing.

After approval is given for full production, contracts are let for supplies of parts and components, and assembly plants are retooled to handle the new models. In the early 1980s automakers worldwide were rapidly adapting their plants to advanced electronic automation techniques, in particular installing mechanical robots to weld and paint, in an effort to increase productivity. This new technology is called computer-aided manufacturing, or CAM.

Labor Relations

Worker involvement in the full process also was a major accelerating trend as the 1980s began. Worker "circles," as developed by the Japanese, were gaining adherents in the U.S. auto industry as a means of taking some of the drudgery from repetitive, assembly-line tasks and simultaneously giving workers a larger interest in decision making. Profit sharing among auto workers began at the American Motors Corporation in the early 1960s. Chrysler Corporation approved the concept in bargaining with the United Auto Workers (UAW) union in 1981, as did Ford in 1982. Profit sharing was expected to become standard in the industry by the mid-1980s.

No Brasil, essas transformações paradigmáticas da técnica, orientadas segundo uma racionalização não cartesiana, iniciam-se a partir dos anos 80 e vão intensificar-se nos anos 90. Com as tendências de globalização econômica, as empresas vêem-se diante de um fenômeno estranho para elas: a estabilidade ou o controle do mercado, que era a meta da empresa bem sucedida, começa a dar lugar à competitividade. De forma reativa, na maioria dos casos, as empresas instaladas no Brasil buscam adequar-se a essas novas exigências do mercado globalizado, mais competitivo, introduzindo as novas tecnologias de base microeletrônica e novos modelos de gestão que implicam, fundamentalmente, no comprometimento daquela maioria de trabalhadores que ficava de fora do *one best way* do paradigma taylorista-fordista.

O envolvimento maior do trabalhador nas decisões da empresa não ocorre, porém, de forma linear e adquire significados diferentes nos distintos setores produtivos, mesmo sem modificar a estrutura do poder das empresas que adotaram programas de reestruturação. Tudo é feito, então, para cooptar o funcionário através do seu convencimento. Portanto, não basta *demonstrar*, é preciso *argumentar para convencer*. De um modo geral, as estratégias que se seguem são implementadas em muitas empresas hoje com o propósito de persuadir os funcionários, segundo os fins predeterminados pela alta administração da organização: estímulo à comunicação *bottom-up* a fim de localizar obstáculos e dificuldades; estímulo à comunicação em todos os níveis nos sentidos (*top-down* e *bottom-up*), de maneira a criar um ambiente participativo e agradável nas relações de trabalho; pesquisa de ambiente dentre os funcionários sobre o trabalho e a empresa; sistemas de incentivo para a retenção e motivação daqueles empregados qualificados, etc. Enfim, as ações estratégicas das empresas estariam tentando responder, de forma linear, a uma complexidade constituída por *redes de interação* no espaço fabril estaria.

4.3. A Antecipação da Recepção como Estratégia Discursiva para a Reestruturação Industrial

Cada vez mais, as empresas intervêm simbolicamente. De modo estratégico, recorrem a atividades formativas, implícitas ou explícitas:

Com intuito de atenuar as resistências aos programas de reestruturação, as empresas tendem a utilizar mecanismos de informação (grifo nosso) como seminários e palestras de um dia. além de abertura de caixa de sugestões. Como forma de incentivos, utilizam-se da possibilidade de promoções para os que se destacam, sem haver com isso aumento nos ganhos financeiros.⁹⁵

A utilização de “mecanismos de informação” como estratégias de formação ou pedagógicas remete-nos a questões levantadas na perspectiva da linguagem. Pesquisas sobre o discurso da informação⁹⁶ têm demonstrado que a informação, particularmente aquela desenvolvida pela mídia, não teria como missão única o “esclarecimento” do público, pois, como objeto simbólico, ela também seria um “produto” de valor comercial, de vital importância para as empresas especializadas. Por exemplo, os jornais televisivos são situados em momentos estratégicos da programação para que se constituam a âncora dos espaços publicitários mais remuneradores.

O aumento da complexidade de “estratégias de captação” é obtido por meio da pesquisa constante da satisfação dos anseios presumidos do destinatário. É esse processo de antecipação à recepção que podemos encontrar, não somente nas estratégias da gerência para o convencimento dos funcionários, mas inclusive nos métodos de planejamento da qualidade, cujos procedimentos consistem-se, fundamentalmente, na tradução da voz dos clientes (os destinatários) em informações de projeto. Como exemplo, vejamos a descrição de algumas técnicas de maior interesse utilizadas para obtenção das informações⁹⁷:

“Entrevistas individuais:

Um pesquisador entrevista um cliente durante aproximadamente uma hora, buscando suas verdadeiras necessidades em relação ao produto. Um recurso útil no esclarecimento e aprofundamento das verbalizações dos clientes é o desdobramento de cenas: pedir que os clientes descrevam ‘quais’, ‘como’, ‘quando’ e ‘onde’ os produtos atuais são utilizados. Deve-se buscar descobrir as necessidades que são satisfeitas e as que não o são; as exigências declaradas e as latentes.

⁹⁵ Tal constatação faz parte dos resultados da pesquisa “Programas de Qualidade: Resultados Efetivos e Resultados Esperados. Um Estudo de Caso com Empresas da Bahia” – CNPq Processo 520680/95-2. GABRIELLI, José Sérgio de Azevedo. Programas de qualidade: alguns impactos sobre o trabalho em pequenas e microempresas da Bahia. In: CARLEIAL, L. e VALLE, R. *Op. cit.*

⁹⁶ LOCHARD, Guy. Discurso e Informação Televisada: Evoluções Estratégicas. In: CARNEIRO, Agostinho Dias *et alli. O Discurso da Mídia*. Rio de Janeiro – RJ, Ed. Oficina do Autor, 1996.

⁹⁷ CHENG, Lin *et alli*. QFD – PLANEJAMENTO DA QUALIDADE. Belo Horizonte – MG, Ed. Littera Maciel Ltda, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.

Entrevistas em grupo (grupos-foco):

Consiste em discussões abertas com um grupo composto de 6 a 12 clientes, com duração entre uma a duas horas. Um moderador treinado fornece o 'foco' das discussões, dirigindo o grupo gentilmente para os itens de interesse, aprofundando no que parece superficial e mudando o tema quando parecer exaurido. Em geral, a sessão é filmada e assistida pela equipe de desenvolvimento do produto através de vidros espelhados em uma face ou um vídeo”.

Poderíamos asseverar que estaria havendo uma tendência à intelectualização operária (os "colarinhos azuis", no caso japonês). Nessa racionalização da produção, a *participação* de todos os funcionários fundamenta-se numa lógica sistêmica da integração. Entretanto, podemos perceber uma implicação paradoxal nessa lógica: a microdecisão do operador passa a ter, agora, valor estratégico no sistema da produção, mas a quem pertence o conceito da participação: à direção, à gerência ou aos operadores? Pesquisas recentes⁹⁸ demonstram que tais mudanças não têm sido tão profundas como parecem ser, pois, apesar de um relativo reconhecimento no aumento de maior autonomia de decisão em sua área de trabalho (as decisões de “chão-de-fábrica”) e na maior abertura para a discussão sobre os ganhos, as decisões estratégicas continuam sendo mantidas fora do alcance da maioria dos operadores. Daí podermos concluir que pode ser falacioso o uso da palavra “participação” para referir-se ao envolvimento dos trabalhadores, pelas direções das empresas, nos programas de modernização.

4. 4 Dispositivos enunciativos nos usos do texto e da imagem no discurso tecnológico

Descreveremos aspectos enunciativos no uso do texto e da imagem a fim de suscitar questões aos protagonistas das pesquisas e programas de qualificação profissional que recorrem a estratégias discursivas, acentuadamente icônicas (o desenho, a fotografia, o “slide”, o audiovisual. O “data-show”, telecurso etc.), visando facilitar a “transmissão” de saberes técnico-científicos. Enfatizaremos as operações enunciativas lingüísticas e iconográficas⁹⁹, diferenciando-as quanto aos usos representativos e de produção de sentidos nas relações entre o texto e a imagem

Diferenças entre texto e imagem

De acordo com Rodrigues¹⁰⁰, a leitura de um texto não pode ser prescindida da percepção das imagens formadas pelas palavras. Duas seriam as capacidades necessárias à leitura: percepção da imagem escrita e a competência para a realização de imagens mentais adequadas às sugestões dadas pelo texto. Essa dupla competência distingue, radicalmente, a leitura em relação aos processamentos informáticos do texto. Hoje é a publicidade que mais explora a plasticidade da palavra escrita, tornando o papel desta semelhante ao da imagem, da pintura, do desenho ou mesmo da fotografia. Um discurso, portanto, é capaz de sugerir a multiplicidade de imagens mentais, propiciando a riqueza das suas interpretações e da pluralidade de leituras.

Apesar da leitura implicar um trabalho específico de imaginação, a percepção de imagens não prescinde da capacidade de elaboração de discursos. Rodrigues assevera-nos da impossibilidade de observação de uma imagem sem “*sabermos que somos capazes de dizer aquilo que ela representa, que somos capazes de elaborar um discurso a seu respeito*”¹⁰¹.

As imagens fixadas num determinado suporte (película, papel, computador etc.) materializam-se dentre uma infinidade de outras imagens possíveis, não suscitando, por isso, aquele trabalho de imaginação realizado pela leitura textual. Essas imagens apresentam-se como um mundo realizado, fechado em si mesmo, constituindo-se na origem de um dos

⁹⁸ *Idem*

⁹⁹ PINTO, Milton José. *Enunciação e Imagem*. Escola de Comunicação – UFRJ, Núcleo de Pesquisa em Comunicação de Massa – NUPEC, 1997 (mimeo).

¹⁰⁰ RODRIGUES, Adriano Duarte. *Texto e Imagem*. In: *Comunicação e Cultura – a experiência cultural na era da informação*. Lisboa – Portugal, Ed. Presença, 1994.

¹⁰¹ RODRIGUES, Adriano Duarte. *Op. cit.*

mecanismos da sedução, pois elas resultam de uma escolha exterior a nós, feita por algum realizador de um filme ou de outro tipo de fixação técnica da imagem. O espectador ficaria passivo, pois enclausurado num mundo fabricado pelo realizador. Tal construção obstrui, por conseguinte, a multiplicidade da cena por meio da restrição à geração de possíveis imagens pelo sujeito leitor/observador. Ou, também, no dizer Barthes: “No fundo, o que eu vejo na fotografia que me tiram (a ‘intenção’ segundo a qual eu a olho) é a Morte; a Morte é o eidos dessa Fotografia”¹⁰².

Subjaz até aqui, nesse divórcio entre a imagem e o texto, uma concepção logocêntrica da experiência humana, de longa e arraigada tradição ocidental, cuja razão de ser opera numa associação dicotômica entre os domínios racional e irracional: para o primeiro, o da lucidez, associa-se o texto escrito; para o segundo, do emotivo e da confusão das coisas, relegam-se as imagens.

Já a realidade icônica como uma significação denotada pela imagem, além de um testemunho óbvio da atualidade, pode ser acrescida de cargas valorativas. Este acréscimo visa tornar o acontecimento representado pela imagem em acontecimento notável, em cena emblemática. Porém, o uso da imagem torna-se complexo quando ela perde a sua pureza descritiva e adquire, também, uma função informativa. Na comunicação de valores e conceitos abstratos, por exemplo, a imagem pode ser totalmente ineficaz. O enquadramento verbal torna-se necessário para que ela adquira sentido, minimizando a sua natureza enigmática, pois a realidade denotada pela representação fílmica pode veicular uma multiplicidade de significações ou uma polissemia. Como exemplo dessa relação entre texto e imagem, dispomos três legendas para uma mesma fotografia:



Fig. 02 Ford Motor Company

1 - Automobile Assembly Line The introduction of the assembly line revolutionized the automotive industry. The Ford Company began using the innovation in 1913 and rapidly increased production. With the assembly line, more cars could be produced faster and more cheaply, so automobiles became more accessible to consumers. Here, workers install a door at the Ford Motor Company's modern assembly plant in Ohio.¹⁰³

2 - A Intensificação do Trabalho na Linha de Montagem Fordista. A lógica taylorista da predeterminação dos tempos é levada a seu limite extremo, mas por outro lado alguns pressupostos do taylorismo começam ao mesmo tempo a ser desmantelados. Criando um vínculo rígido entre os operários, a linha de montagem coloca em primeiro plano a intensificação máxima não tanto do trabalho individual

¹⁰² BARTHES, Roland. *A Câmara Escura*. Lisboa – Portugal, Ed. 70, 1980.

¹⁰³ "Automobile Industry", *Microsoft® Encarta® 96 Encyclopedia*. © 1993-1995 Microsoft Corporation. All rights reserved. © Funk & Wagnalls Corporation. All rights reserved.

quanto do ritmo coletivo: o rendimento de cada operário é condicionado não só pela linha mas também pelos colegas à sua esquerda e à sua direita.¹⁰⁴

3 - A Lógica do Fracionamento do Trabalho. No discurso do desenvolvimento das forças produtivas, as teorias de organização do trabalho vão ora privilegiar a coerção, ora a ação ideológica, dependendo de como se enfrentam as forças sociais em jogo. No primeiro grupo encontram-se o taylorismo e o fordismo e, no segundo grupo, a “escola de relações humanas”¹⁰⁵

Os três grupos de enunciados, ao darem suporte verbal à cena descrita pela fotografia, fornecem parcelas de conhecimento do mundo referente representado - no caso da linha de montagem automobilística e não uma oficina de conserto de automóvel - e percebido - aquilo que o seu enunciador quer nos informar. O grupo 1 diz-nos sobre aspectos históricos relativos à introdução revolucionária da linha de montagem na indústria de automóveis, tornando-os mais acessíveis aos consumidores devido à diminuição de seus preços, possibilitada pelo aumento da velocidade de sua produção. O grupo 2 enfatiza a intensificação do trabalho humano, levando ao extremo a concepção taylorista da predeterminação dos tempos por meio da vinculação rígida do operário ao ritmo imprimido pelo coletivo da produção. O Grupo 3 associa a cena da foto à coerção exercida pela empresa sobre os operários.

Texto e Imagem: a passagem da representação ao discursivo

Benveniste antecipara, em seu famoso artigo “Da subjetividade na linguagem”¹⁰⁶, o surgimento de novas noções na lingüística e psicologia, ao definir o discurso enquanto apropriação da língua pelo homem que fala e a intersubjetividade como a condição única que possibilita a comunicação lingüística. Partindo desse pressuposto que reconhece o diálogo, a polaridade entre os sujeitos, como a condição fundamental da linguagem, trataremos, agora, da apropriação do texto e da imagem nas situações de interações discursivas.

Nesse sentido, chamamos a atenção para a produção/recepção de texto e imagem como unidades de significação resultantes de articulações entre enunciadores que enquadrariam unidades mínimas em unidades maiores imediatas, o contexto. Este opõe-se à fragmentação do sentido, por meio de processos globais e reticulares, pois a significação das partes é determinada pela sua totalidade, ou seja, onde elas se encaixam, mesmo quando ele estiver implícito. Assim, em associação à definição de texto como rede ou tessitura¹⁰⁷, podemos considerar a produção/recepção tanto de texto quanto de imagem, não como uma sucessão (unidimensional) e linear de unidades mínimas de significação (enunciados, figuras, cores etc.), mas uma ordenação hierárquica (pluridimensional). Texto e imagem, como unidades de significação que são apropriadas pelos seus usuários nas situações de interação comunicativa específica como sendo unidades de sentido, independentemente de suas extensões. Para exemplificar essa dinâmica discursiva, vejamos as fotografias seguintes:



Fig. 03



Fig. 04

¹⁰⁴ DINA, Angelo. *A Fábrica Automatizada e a Organização do Trabalho*. Petrópolis – RJ, Ed. Vozes, 1987.

¹⁰⁵ VARGAS, Nilton. *Organização do Trabalho e Capital – um estudo da construção Habitacional*. Tese de Mestrado. Rio de Janeiro – RJ, Programa de Engenharia de Produção – COPPE/UFRJ.

¹⁰⁶ BENVENISTE, Émile. *Da subjetividade na linguagem*. In: *Problemas de Lingüística Geral I*. Campinas – SP, Ed. Pontes/UNICAMP, 1991.

¹⁰⁷ KOCH, Ingedore e TRAVAGLIA, Luiz Carlos. *Conceito de Coerência e sua Relação com a Coesão*. In: *Texto e Coerência*. São Paulo – SP, Cortez Editora, 1989.

Ao dispormos as três fotos, podemos visualizar a trucagem feita: “*Isolados, os dois fragmentos da foto maior podem parecer retratos comuns. O contexto em que eles se inserem - uma poderosa imagem do preconceito racial nos Estados Unidos - só é apreendido na totalidade da foto*”.¹⁰⁸ Como podemos ver acima, o uso tradicional do texto e da imagem, como meras representações da realidade, tem dado lugar hoje, cada vez mais, à função de elaboração ou de construção da própria realidade.

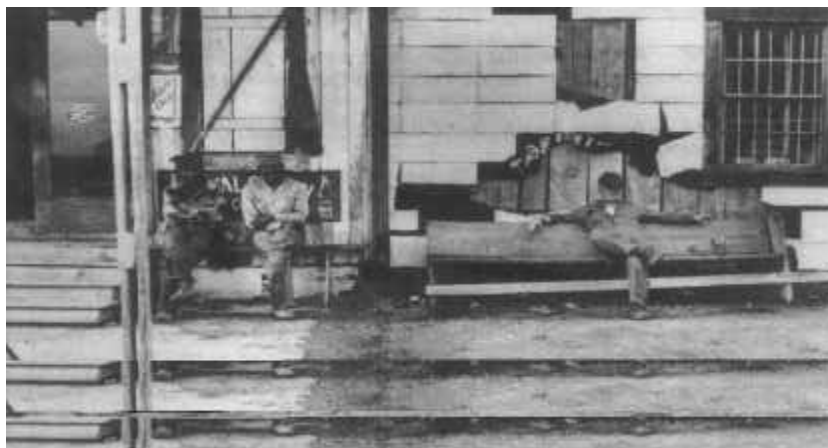


Fig. 05

As diferentes instâncias do processo narrativo

O "lapso de tempo"¹⁰⁹, maior ou menor, existente entre o perceber e o narrar no texto ficcional, será tratado por nós na tipologia textual técnico-científica, como projetos e relatórios técnicos de pesquisa sobre a qualificação, que se consistem formalmente pela representação dos eventos, acontecimentos ou fenômenos pertinentes aos setores produtivos. Determinados pelos seus contextos institucionais, eles são elaborados legitimamente, segundo as racionalidades das ações instrumental e estratégica¹¹⁰. Distinguir as diferenças instanciais dos seus processos narrativos poderá reduzir a ortodoxia dos raciocínios no contexto da produção.

Ao narrar ou relatar¹¹¹ uma experiência, podemos não dar conta da distinção entre *quem fala* (narrador) e *quem percebe* (focalizador) o evento, independentemente se quem exerce as duas funções de narrador e focalizador seja um mesmo indivíduo. A perspectiva fenomenológica¹¹², que opõe-se à convicção da existência de um único *universo*, tem partido desse desmentido fornecido pela própria experiência. O mesmo indivíduo vive efetivamente uma multiplicidade de mundos, não havendo, portanto, coincidências de mundos vividos pelos diferentes atores envolvidos em mesmas situações de interação. Mas, apesar de serem a origem de conflitos e ambivalências, são estas não coincidências que vão permitir ousadas associações, transposições e modalizações da realidade.

O postulado de um foco principal implícito - para as narrativas escrita, filmica e, inclusive, a teatral (respectivamente, o “*grand écrivain*”, o “*grand imagineur*” e/o o “*grand représentant*”, poderia, também, ser associado ao ciclo produtivo para identificar as

¹⁰⁸ FIORIN, L. J. e SAVIOLI, F. PL *Para Entender o Texto - leitura e redação*. São Paulo - SP, Ed. Ática, 1990.

¹⁰⁹ PINTO, Milton José. *Op. Cit.*, 1997.

¹¹⁰ “As regras de ação instrumental baseiam-se em generalizações empíricas e se referem a seu contexto de forma generalizante ou termo generalizadores (...). As regras de ação instrumental servem para a solução de tarefas técnicas”. (...). Na ação estratégica orientamo-nos para o êxito, o mesmo que na ação instrumental. Somente que na ação estratégica o êxito se mede pela manipulação (orientada à consecução de um fim de algo no mundo, mas sim pela influência direta que logramos exercer sobre as decisões de um oponente que nos concebe a competência”. HABERMAS, Jürgen. *Teoria de la Acción Comunicativa: Complementos y Estudios Previos*. Madrid - Espanha, Ed. Cátedra, 1994, 2ª edição.

¹¹¹ WEINRINCH, H.: *Tempus: besprochene und erzählte Welt*. Stuttgart, Klett, 1964. Apud KOCH, Ingedore. *A Interação pela Linguagem*. São Paulo - SP, Ed. Contexto, 1992.

¹¹² GOFFMAN, Erving. *Les Cadres de L'Experience*. Paris - França, ed. De Minuit, 1991.

instâncias assimétricas entre *quem tem a palavra e quem percebe*¹¹³. Neste caso, foco principal implícito, por exemplo, equivaleria à decisão estratégica, determinada pelas direções das empresas que, mesmo em nome da “participação”, mantêm inalterado o *one best way* taylorista. Como a narrativa ficcional, a reestruturação produtiva, num certo sentido, tem sido realizada feito um “drama”, ou de acontecimentos sucessivos e espontâneos, exteriores aos sujeitos, sem uma história. Apagam-se, tacitamente, o “*grand imaginer*”, o “*grand représentant*” e/ou o “*grand écrivain*”, os focos principais que justificam e objetivam as transformações industriais.

5. Considerações Finais

Ao tratarmos discursivamente a reestruturação produtiva para fins de pesquisa e elaboração de programas de qualificação, procuramos enfatizar o papel estratégico da linguagem na perspectiva sócio-interacionista da integração sistêmica. Os elementos teórico-metodológicos das ciências da linguagem, por nós descritos aqui, poderão servir de “ferramentas” para que o conhecimento tecnológico possa ser produzido interativamente. Para isso, as concepções da representação do conhecimento como função exclusiva linguagem ou desta como sendo um instrumento de comunicação devem dar lugar à compreensão da linguagem - seja verbal ou icônica - como a forma ou o lugar de intervenção simbólica do homem no mundo - seja este físico-social ou subjetivo.

Assim, se entendermos a qualificação como um lugar de apropriação ou controle do trabalho humano, tanto a pesquisa quanto o ensino poderiam ser realizados numa perspectiva interacionista como um processo fundamentalmente “negocial”, construindo assim um conhecimento partilhado ou interativo. Desse modo, os excessos da compartimentalização criados pelo taylorismo poderiam ser minimizados e, até mesmo, superados para que se viabilize, efetivamente, a integração sistêmica por meio da cooperação e inovatividade.

6. Referências Bibliográficas

- BARTHES, Roland. **A Câmara Clara**. Lisboa - Portugal, Ed. 70, 1980.
- BENVENISTE, Émile Da subjetividade na linguagem. In: **Problemas de Lingüística Geral 1**. Campinas - SP, Ed. Pontes/UNICAMP, 1991
- CARLEIAL, L. e VALLE, R. **Reestruturação Produtiva e Mercado de Trabalho no Brasil**. São Paulo- SP, Ed. HICITEC-ABET, 1997
- CASTIONI, Remi. O Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade: a Nova Face dos Trabalhadores Ocupados. In: CARLEIAL, Liana e VALLE, Rogerio. **Op. Cit.**
- CHENG, Lin Chih *et alii*. **QFD - Planejamento da Qualidade**. Belo Horizonte – MG, Ed. Littera Maciel Ltda, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.
- CANCLINI, Néstor Garcia. O Consumo serve para pensar. In: **Consumidores e Cidadãos – CONFLITOS MULTICULTURAIS DA GLOBALIZAÇÃO**. Rio de Janeiro – RJ, Ed. UFRJ, 2a. ed. 1996.
- DIJK, Teun van. **Cognição, Discurso e Interação**. São Paulo – SP, Ed. Contexto, 1992.
- DINA, Angelo. **A Fábrica Automatizada e a Organização do Trabalho**. Petrópolis - RJ. Ed. Vozes. 1987.
- FIORIN, L. J. e SAVIOLI, F. PL **Para Entender o Texto - leitura e redação**. São Paulo - SP. Ed. Ática. 1990
- GABRIELLI, José Sérgio de Azevedo. Programas de qualidade: alguns impactos sobre o trabalho em pequenas e microempresas da Bahia. In: CARLEIAL, L. e VALLE, R. **Ibid.**
- GOFFMAN, Erving. **Les Cadres de L 'Expérlencet**. Paris, ed. De Minuit, 1991.

¹¹³ “O tema da qualificação no trabalho é de difícil entendimento dos atores envolvidos, como também é cercado de controvérsias todo o acúmulo acadêmico até aqui. Sua compreensão deve demandar grande número de estudos para apontar as alternativas de qualificação ante o processo de reestruturação produtiva”. CASTIONI, Remi. O Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade: a Nova Face dos Trabalhadores Ocupados. In: CARLEIAL, Liana e VALLE, Rogerio. *Op. Cit.*

- GOMES, Itania. Recepção e Mediações - Crítica à Filiação Crítica dos Estudos de Recepção. In: FAUSTO NETO, Antônio e JOSÉ PINTO, Milton (Org.) **O Indivíduo e as Mídias**. Rio de Janeiro - RJ. Ed. Diadorim, COMPÓS 1996.
- HABERMAS, Jürgen. **Teoría de la Acción Comunicativa: Complementos y Estudios Previos**. Madrid - Espanha. Ed. Cátedra, 1994, 23 edição.
- KOCH, Ingedore. **A Inter-Ação pela Linguagem**. São Paulo - SP, Ed. Contexto, 1992.
- KOCH, Ingedore e TRAVAGLIA, Luiz. Carlos. Conceito de Coerência e sua Relação com a Coesão. In: **Texto e Coerência**. São Paulo - SP, Cortez Editora, 1989.
- LADRIÈRE, Jean. Juízo Crítico sobre a Ciência e a Tecnologia. In: **Os Desafios da Racionalidade - o desafio da ciência e da tecnologia às culturas**. Petrópolis - RJ, Ed. Vozes, 1979.
- LOCHARD, Guy. Discurso e Informação Televisada: Evoluções Estratégicas. In: CARNEIRO, Agostinho Dias *et alii*. **O Discurso da Mídia** Rio de Janeiro - RJ, Ed. Oficina do Autor, 1996.
- MAINGUENEAU, Dominique. A leitura como enunciação. In: **Pragmática para o discurso literário**. São Paulo - SP, Ed. Martins Fontes, 1996.
- MICROSOFT CORPORATION ®. All rights reserved. © Funk & Wagnalls Corporation. All rights reserved. *Apud Encarta® 96 Encyclopedia*. © 1993-1995
- PAULIUKONIS, Maria. A . Lino. Comparação e Argumentação: Duas Noções Complementares. In: SANTOS, Leonor Wernek dos. *Discurso, Coesão, Argumentação*. Rio de Janeiro - RJ, Ed. Oficina do Autor, 1996.
- PINTO. Milton José. *Semiologia e Imagens*. Rio de Janeiro - RJ, COMPÓS/1995.
- _____ *Enunciação e Imagem* Escola de Comunicação - UFRJ, Núcleo de Pesquisa em Comunicação de Massa - NUPEC, 1997 (mimeo).
- RODRIGUES, Adriano Duarte. Texto e Imagem. In: *Comunicação e Cultura - a experiência cultural na era da informação*. Lisboa - Portugal, Ed. Presença, 1994.
- SMITH, David C. Further Reading. *Apud*. "Automobile Industry", *Microsoft® Encarta® 96 Encyclopedia*. © 1993-1995
- VALLE, Rogerio. *Automação e Racionalidade Técnica*. RBCS, número 06, out. 1991.
- _____ *Educação Tecnológica em tempos de Reestruturação Produtiva: sugestão de novos conceitos e exame do caso brasileiro*. Rio de Janeiro - RJ, COPPE/UFRJ, 1997 (mimeo).
- VARGAS, Nilton. *Organização do Trabalho e Capital - um estudo da construção Habitacional*. Tese de Mestrado. Rio de Janeiro - RJ, Programa de Engenharia de Produção - COPPE/UFRJ, 1979.