

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS (MESTRADO)

SUELY MARCOLINO PERES

**O LABIRINTO DA LINGUAGEM NO MUNDO EMPRESARIAL DO
TRABALHO**
(A Linguagem no Enfrentamento de relações de trabalho)

MARINGÁ - PARANÁ
2005

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

SUELY MARCOLINO PERES

**O LABIRINTO DA LINGUAGEM NO MUNDO EMPRESARIAL DO
TRABALHO**
(A Linguagem no Enfrentamento de relações de trabalho)

Dissertação apresentada à banca examinadora da Universidade Estadual de Maringá, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Letras, Área de concentração Estudos Lingüísticos.

Orientador: Prof^a Dr^a Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos.

Maringá
2005

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS (MESTRADO)

**O LABIRINTO DA LINGUAGEM NO MUNDO EMPRESARIAL DO
TRABALHO**

(A Linguagem no Enfrentamento de relações de trabalho)

2005

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação
(CIP)
(Biblioteca Central - UEM, Maringá – PR., Brasil)

P4371 Peres, Suely Marcolino
O labirinto da linguagem no mundo
empresarial do trabalho (a linguagem no
enfrentamento de relação de trabalho) / Suely
Marcolino Peres. -- Maringá : [s.n.], 2005.
181 f.

Orientadora : Prof. Dr. Silvia Inês
Coneglian Carrilho de Vasconcelos.
Dissertação (mestrado) - Universidade
Estadual de Maringá. Programa Pós-Graduação em
Letras, 2005.

1. Lingüística. 2. Discurso empresarial. 3.
Recrutamento de Seleção de Pessoal.
Universidade Estadual de Maringá. Programa Pós-
Graduação em Letras.

CDD 21.ed. 410.18

A ponte reúne enquanto passagem que
atravessa.

Heidgger

AGRADECIMENTOS

“O valor das coisas não está no tempo em que elas duram, mas na intensidade com que acontecem. Por isso existem momentos inesquecíveis, coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis”.

Fernando Pessoa

Agradeço a Deus por ter-me dado momentos inesquecíveis que encheram minha vida de sentido; por ter colocado em meu caminho coisas inexplicáveis que contribuíram imensamente para a minha evolução espiritual e, principalmente, por ter me presenteado com pessoas incomparáveis.

Agradeço ainda:

Meu amor maior - Antonio Henrique, meu filho, que me mostrou na carne o quanto é difícil e o quanto é sublime amar e me proporcionou inéditos sentimentos de felicidade. Responsável por me fazer compreender o sentido dos desafios em nossas vidas.

Meus pais – que me deram a oportunidade de viver e de amá-los não como merecem, mas como sou capaz. Por me entenderem todas as vezes que fui passarinho e quis voar.

Antonio – embora a vida tenha nos levado por caminhos diferentes, cuidou com muito zelo do nosso filho para que eu pudesse buscar essa conquista.

Aos meus poucos, mas valorosos amigos: Ana Amélia, Cacilda,

Sineide, Rose Guidi e a fluoxetina, sem as quais eu não teria superado muitas de minhas angústias nem teria tido a coragem de me lançar na aventura de construir esta dissertação.

Ao meu coração... cúmplice de tantos novos sentidos e emoções em minha vida.

A Prof^a. Dr^a. Silvia Inês Coneglian Carrilho de Vasconcelos, pelo estímulo, carinho, paciência e competência com que me orientou na elaboração deste trabalho e que, no decorrer dos estudos, sempre compartilhou da minha paixão pelo tema, apontando inúmeras possibilidades de imersão neste universo o que tornou singularmente delicioso trabalhar ao seu lado.

A prof^a. Dr^a. Sonia Lopes Benites com sua competência, generosidade e capacidade de doação, ajudou-me a entender e a organizar as idéias que fervilhavam em mim no início do trabalho, traçando comigo, ainda que em linhas tênues, os caminhos a serem percorridos.

A prof^a. Dr^a. Maria Aparecida Honório, por compartilhar comigo seu imenso conhecimento em análise do discurso, despertando em mim novos olhos para que eu visse outras formas do mundo da linguagem. Sua maravilhosa e inigualável capacidade de me fazer refletir apontou caminhos pelos quais foi possível enveredar com mais segurança graças a sua generosidade em contribuir para o crescimento deste trabalho e o meu em particular.

A prof^a. Maria Nezilda Cult do Departamento de Economia da Universidade Estadual de Maringá pela atenção com que me recebeu e pelas indicações bibliográficas sobre o mundo do trabalho, que muito enriqueceram este estudo.

Aos professores do Mestrado em letras que possibilitaram, por meio das disciplinas que ministraram, o acesso a conhecimentos imprescindíveis para o desenvolvimento deste estudo.

A Andréia, secretária do Mestrado, por sua dedicação e zelo com a vida acadêmica dos mestrandos, cuidando, orientando, lembrando os compromissos, garantindo assim a seriedade do programa.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que me constituíram e me constituem no que fui, sou e serei.

O LABIRINTO DA LINGUAGEM NO MUNDO EMPRESARIAL DO TRABALHO

(A Linguagem no Enfrentamento de relações de trabalho)

SUELY MARCOLINO PERES

Mestrado em Letras

Universidade Estadual de Maringá - 2005

Resumo: Este estudo apresenta os resultados de uma pesquisa, na perspectiva da Análise do Discurso, em espaços institucionais do trabalho, especificamente nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Dentre as várias possibilidades de análise, firmou-se aquela que, além de constituir o impulso inicial da pesquisa apontava para o que se configurou como objetivo primeiro que é evidenciar imagens atribuídas ao uso da Língua Portuguesa nesses processos. Um segundo objetivo se apresentou no decorrer do processo de constituição do *corpus* em Análise do discurso e buscou-se discutir, refletir para compreender como as atividades discursivas nesta instância do trabalho integram múltiplos modos de comportamento e mecanismos de exclusão do trabalhador do mercado de trabalho. Além disso, é claro, o fato de existirem poucas pesquisas sobre este tema nos estudos lingüísticos desenvolvidos no Brasil, o que propicia um vasto campo para estudo e análise. Ao eleger a linguagem no mundo do trabalho como objeto de estudo, entende-se que a linguagem ocupa hoje um lugar privilegiado e, ao mesmo tempo, intrincado nas reflexões sobre o homem. Agrega-se a este um outro fator bastante relevante neste momento histórico-social que está centrado nas transformações técnico-organizacionais porque passa o mundo do trabalho e na acirrada disputa por uma vaga de emprego. É importante vincular ainda a emergência de tal interesse a importância que as atividades de simbolização passaram a ter na realização do trabalho nos últimos tempos e em decorrência disso a grande valorização dada ao “fator humano” e com ele a linguagem. Considerando esse quadro, no primeiro momento da pesquisa, instaurou-se um breve diálogo com o mundo do trabalho com o propósito de fazer uma retrospectiva sobre a trajetória do trabalho com ênfase nas profundas transformações que ele sofreu ao longo da história da civilização mundial (leia-se ocidental). No segundo momento, traçou-se uma visão geral das revistas e sites especializados em qualificação profissional e análise de mercado para fazer emergir o imaginário social que interpela os sujeitos do mundo do trabalho com relação ao desempenho lingüístico dos profissionais que estão buscando a inserção no mercado produtivo. Ainda neste percurso, a pesquisa filiou-se a algumas perspectivas teóricas principalmente a AD e Foucault. Provocando batimentos entre esses e outros teóricos, foram analisados os discursos dos recrutadores extraídos das entrevistas realizadas. Esta análise conduziu a resultados que mostraram os sentidos produzidos

por recrutadores para o uso da Língua Portuguesa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Os sentidos produzidos estão vinculados ao uso da língua padrão como único aceitável para transitar pelo mundo do trabalho, embora não se tenha claro os sentidos de língua padrão; a imagem construída sobre o trabalhador a partir do uso que ele faz da língua; e a imagem da empresa que, segundo os entrevistados, é resultante das duas anteriores. Além disso, evidenciou-se, também, que os discursos produzidos pelos trabalhadores sofrem mecanismos de interdição e coerção nas diversas etapas do processo seletivo. Por fim, as análises deram a conhecer as diversas formas de controle e de exercício de poder que atravessam a discursividade dos profissionais do setor de recrutamento nesta etapa do processo produtivo.

Palavras-chave: discurso, trabalho, poder, recrutamento e seleção, empresas

FROM THE LANGUAGE MAZE TO THE LABOR WORLD
(Language as an instrument to face the labor market)
SUELY MARCOLINO PERES

Mestrado em Letras

Universidade Estadual de Maringá – 2005

Abstract: This study presents the results of a research related to the Speech Analysis in institutional environments of work, specifically in the recruitment and staff selection processes. Among the several possibilities of analysis, it was chosen the one that besides forming the initial impulse of the research pointed to the one which was configured as the first objective that is to show images attributed to the use of the Portuguese Language in these processes. A second objective, which was presented during the research and we tried to discuss, was to reflect to understand how the discursive activities in this kind of work integrate the multiples manners of behaviors and mechanisms of the worker's exclusion from labor market. In addition, of course, the fact that exist a few researches related to this theme in the linguistic studies developed in Brazil, what offers a vast field to study and analyze. By electing the language in the labor world as objective of study, it is understood that the language occupies a privilege position nowadays and, at the same time, linked to reflections about the man. Joined to this factor there is another one that is pretty relevant in this social-historical moment and it is centered in the techno-organizational transformations that the labor world has gone through and in the tough dispute for a job vacancy. It is important, therefore, to relate the emergency of such interest to the importance that the symbolization activities has got in the execution of work at the last time and as a result of it a big valorization given to the "human factor" and herewith the language. Considering this set, in the first moment of the research, it was done a brief dialogue with the labor world as a propose to make a retrospective about the trajectory of work emphasizing the deep transformations that it has suffered along the worldwide (west) civilization history. In the second moment, it was drawn a general view of the magazines and sites specialized in professional qualification and market analysis to emerge the social imaginary that demand from people of market world referring to the professionals' linguistics performance who aims the insertion in the productive market. In addition, in this course, the research is grounded on some theoretic views mainly Speech Analysis and Foucault. Contrasting this and others theorists, it was analyzed the recruiters' speeches extracted from the accomplished interviews. This analysis led to results that showed the senses produced by the recruiters for the use of the Portuguese Language in the recruitment processes and staff selection. The senses produced are linked to the use of the pattern language as the only acceptable to move through the labor world, although it is not clear what "pattern" is; the impression that is built of the worker through the way he speaks; and the impression of the company which, according to the interviewees, is the result of the two previous mentioned impressions. Therefore, it was also showed that the speeches produced by the workers suffer interdiction and coercion mechanisms in the various stages of the selective process. Finally, the analyses offered the knowledge of the several ways of

controlling and practicing of power that interfere in the professionals' speech from the recruitment sector at this stage of productive process.

Key Words: speech, work, power, recruitment and selection, companies.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPÍTULO 1 _ PANORAMA TEÓRICO	22
1.1 Um Breve Diálogo Com o Mundo do Trabalho	22
1.2 A Língua(gem) e Mundo do Trabalho	29
1.3 Diversidade Lingüística X Mundo do Trabalho	39
1.4 Um Diálogo com a Teoria	46
1.4.1 Meu encontro com Foucault	49
1.4.2 Michel Pêcheux e a AD	64
CAPÍTULO 2 – O PERCURSO DA PESQUISA: DA ORIGEM DO ESTUDO AO ESTABELECIMENTO DAS METAS	71
2.1 Abordagem Metodológica	71
2.1.2 O problema, a justificativa, a pergunta, as hipóteses, os objetivos ...	73
2.2 Descrição do Corpus de Estudo	75
2.2.1 Seleção das empresas	75
2.2.2 Procedimentos de coleta e de organização dos dados	77
2.3 A construção da análise dos dados	79
CAPÍTULO 3 - OS SENTIDOS PRODUZIDOS POR RECRUTADORES PARA O USO DA LÍNGUA NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL	82
3.1 O culto a norma culta – O preconceito lingüístico	84
3.2 O uso da língua construindo a imagem do trabalhador	91
3.3 Imagem empresarial – uma construção discursiva	99

CAPÍTULO 4 _ O CURRÍCULO PROFISSIONAL E A ENTREVISTA	
DE EMPREGO: DISCURSO E TRABALHADOR	
INTERDITADOS	106
4.1 Gêneros discursivos: controle, delimitação e interdição do discurso	109
4.2 “Dizem que sou louco por falar assim...” O trabalhador interditado	115
CAPÍTULO 5 - DÁ PRA FALAR EM AUTORIA NO CURRÍCULO	
PROFISSIONAL?	127
5.1 Se não foi Você quem fez... Não me diz quem é (A relação autor/texto) ..	130
5.2 Ao Recrutador o Poder de Poder	137
CONSIDERAÇÕES FINAIS	144
BIBLIOGRAFIA	155
ANEXOS	158

INTRODUÇÃO

“Como um terremoto que confunde a nossa confiança no próprio solo que estamos pisando, pode ser profundamente perturbador desafiar nossas crenças habituais, fazer estremecer as doutrinas em que aprendemos a confiar”.

Carl Sagan

Guiar à condição de objeto de estudo a linguagem é colocar-se diante de inúmeras possibilidades, todas perturbadoras e envolventes. A diversidade de acontecimentos lingüísticos no espaço institucional do trabalho foi justamente o que despertou em mim, enquanto pesquisadora, o interesse por este fenômeno. Além disso, as relações sociais que se estabelecem na e pela linguagem se constituem objetos de atenção, pois também explicitam modos de comportamento e refletem as tensões de grupos sociais de uma sociedade organizada em classes.

Segundo Bakhtin (1981), a cada etapa do desenvolvimento da sociedade, encontram-se grupos de objetos particulares e limitados que se tornam objeto de atenção do corpo social e que, por causa disso, tomam um valor particular. No atual momento histórico-social as interações verbais adquirem um valor particular, principalmente as que ocorrem em situações de trabalho. As interações verbais ganham *status* econômico, pois, segundo os especialistas de mercado, são preponderantes na realização das atividades e na manutenção das relações que se estabelecem no interior do mundo empresarial do trabalho. Desta forma, as interações verbais ocorridas em situações de trabalho ganham expressão e exercem fascínio sobre aqueles que estão às voltas com a linguagem. Sendo assim,

apresento, neste estudo, a proposta de discutir a Língua Portuguesa neste contexto. Além do fascínio pelo tema, considero importante, neste momento histórico social, quando a sociedade vive de forma tão intensa esse processo de mudança, de revolução nas relações de trabalho, trazer para a academia essa discussão e pensar o quanto essas relações são constitutivas do sujeito. Tendo em vista estas questões que, de uma forma ou de outra, vão encorpando o tema, o princípio norteador dessa reflexão está na impossibilidade de desvincular linguagem/atividade humana. Seja qual for a especificidade da atividade humana a linguagem está envolvida e apresenta particularidades específicas em relação a essas atividades. Um outro aspecto relevante para essa abordagem é a concepção da linguagem como uma manifestação essencialmente social. No que diz respeito a esta questão Bakhtin (1981) afirma a importância do componente hierárquico e das relações sociais sobre as formas de enunciação. Assim, a linguagem se realiza no processo da relação social, sendo marcada pelo horizonte social de uma época e de um grupo social determinados. P. Bange (1983) citado por Koch (1997, p. 66) em seu livro *A interação pela linguagem*, diz que um “um ato de linguagem não é apenas um ato de dizer e de querer dizer, mas, sobretudo, essencialmente um ato social pelo qual os membros de uma comunidade inter-agem”.

Nesta perspectiva, linguagem e atividades de trabalho estão estreitamente relacionadas. Ambas transformam o meio social e permitem trocas e negociação entre os seres humanos. Essa relação intrínseca é facilmente constatada na história da humanidade. A linguagem é social, no sentido conferido por Bakhtin em sua teoria da enunciação:

Com efeito, a enunciação é o produto da interação de dois indivíduos socialmente organizados e, mesmo que não haja um interlocutor real, este pode ser substituído pelo representante médio do grupo social ao qual pertence o locutor. A palavra dirige-se a um interlocutor: ela é função da pessoa desse interlocutor: variará se se tratar de uma pessoa do mesmo grupo social ou não, se esta for superior ou inferior na hierarquia social, se estiver ligada ao locutor por laços sociais mais ou menos estreitos... (BAKHTIN, p. 112).

Tratando ainda da organização social da linguagem, Bakhtin (1981, p. 113) acrescenta que “toda palavra comporta duas faces. Ela é determinada tanto pelo fato de que procede de alguém, como pelo fato de que se dirige para alguém. [...] toda palavra serve de expressão de um em relação ao outro” [...]

Ainda que a linguagem perpassasse todas as atividades humanas, o interesse dos lingüistas pelo objeto de estudo “trabalho” ainda é um fenômeno recente. Diversos fatores podem explicar a emergência de tal interesse, o mais importante deles encontra-se no peso e na importância que as atividades de simbolização passaram a ter na realização do trabalho. A preocupação com a linguagem e o mundo empresarial do trabalho também é do interesse das ciências do trabalho em especial da ergonomia.

Outras áreas do conhecimento vêm estudando o trabalho cada uma dentro do seu ponto de vista específico. Grosso modo, o economista aborda o trabalho como valor do produto; o sociólogo, segundo as relações que se estabelecem entre os diferentes atores; o psicólogo volta-se para os componentes físicos e mentais da atividade. No entanto, este é um assunto tão complexo que somente uma área do conhecimento não dá conta de abordar amplamente essa realidade. Sendo assim, é necessário o envolvimento das ciências tidas como ciências do trabalho para discutir essa atividade humana.

Em se tratando de um assunto tão importante não se pode conceber a ausência da Lingüística, da Lingüística Aplicada e da Análise do Discurso na abordagem e compreensão dessa realidade. Certamente, eleger o trabalho como objeto de estudo exige do lingüista e do lingüista aplicado uma nova postura, pois as atividades do lingüista aplicado em especial estiveram, por tradição e durante muito tempo, vinculadas às práticas escolares.

É possível observar o interesse das ciências da linguagem por este objeto a partir do último quarto do século XX. Esse interesse foi despertado devido às mudanças que sobrevieram ao universo da organização do trabalho, especialmente a importância dada ao “fator humano” e com ele a linguagem.

As transformações técnico-organizacionais estão provocando essa reflexão, pois cada vez mais se fala em comunicação externa e interna, de inter-compreensão, de participação; nesse contexto, o mal-entendido, o não-dito, a interpretação inadequada, a retenção de informações influem nas relações de trabalho e conseqüentemente na produtividade deste trabalho.

Embora muitas pesquisas têm voltado sua atenção para esta área, trazendo importantes indicadores para a compreensão do tema, esses estudos ainda não contemplaram a linguagem oral e escrita nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Todavia, as mudanças anunciadas pelo recuo do trabalho físico, em proveito de tarefas de controle e de coordenação exigem, de acordo com o mercado, profissionais com habilidades interpessoais, com competências múltiplas e, principalmente, focados em resultados. O trabalhador almejado pelas organizações é o trabalhador versátil, polivalente, multifuncional. Além disso, a competência comunicativa – conhecimento, habilidade, atitude e capacidade de assimilar,

organizar e transmitir informações com eficácia refletindo no relacionamento com o interlocutor – são pré-requisitos extremamente valorizados no mundo empresarial do trabalho. Sem dúvida, esse perfil desperta a atenção dos profissionais da linguagem e tem levado alguns lingüistas, inclusive eu, a desejar se debruçar sobre o assunto.

O meu interesse pelo tema nasceu de uma pesquisa realizada no ano de 2002 com cerca de 1500 alunos do ensino médio em um colégio público da rede estadual de ensino da cidade de Sarandi (região metropolitana de Maringá - Paraná). Essa pesquisa constatou que o principal interesse dos jovens dessa região e nesta faixa etária é ingressar no mercado de trabalho. Isso ocorre por diversos motivos, entre eles a necessidade de complementação da renda familiar; custear o próprio estudo; e, muitas vezes, pela responsabilidade precoce de manter a família, entre outros.

Os resultados desta pesquisa foram desafiadores e marcaram o início da construção de um projeto interdisciplinar intitulado “Mercado de trabalho: que bicho é esse?”. Voltado para o mundo do trabalho, o projeto tinha como meta principal promover discussões, palestras, visitas. Tratar de forma ampla e abrangente a qualificação profissional dos adolescentes, entendendo a necessidade e urgência desta discussão para aqueles jovens.

As leituras e todo trabalho que este projeto demandou, foi constituindo em mim uma curiosidade sobre o fascinante mundo empresarial do trabalho. Durante todo o percurso, a questão da linguagem ia se destacando e chamando a minha atenção; instigando-me cada dia mais, a ponto de se tornar o meu objeto de pesquisa nesta dissertação. Embora outros assuntos me tivessem sido sugeridos e apresentassem seus méritos, não foram sedutores o bastante para me demover da idéia de mergulhar neste mundo que ora se descortinava para mim.

O meu debruçar observa especialmente um viés que desponta ao mirar a linguagem no mundo do trabalho e, portanto, não pode ser deixado à margem desse estudo. As atividades discursivas no trabalho, que são atividades sociais, integram múltiplos modos de comportamento, inclusive o de exclusão do trabalhador do mercado, tendo o discurso como lugar constitutivamente estratégico para a prática dessa ação. Assim, discutir/compreender como isso acontece é muito importante nesse momento histórico social.

Embora haja um amplo conjunto de discursos ocorrendo dentro das organizações empresariais, os discursos constitutivos do processo seletivo possibilitam um leque bastante vasto e extremamente interessante de estudos porque neste espaço se configura a arena onde o trabalhador trava uma luta intensa consigo mesmo e com os outros pela conquista de uma vaga.

Tendo em vista a importância que este assunto vem conquistando nas últimas décadas, devido à acirrada disputa que os trabalhadores travam cotidianamente para conquistar uma vaga no mercado de trabalho, é que me proponho a refletir a respeito da linguagem tanto oral quanto escrita nos processos de seleção das empresas.

Por mais ínfima que sejam as contribuições, espero que elas permitam uma reflexão bastante instigante sobre as relações de trabalho, principalmente, aquelas que antecedem a etapa de contratação do funcionário onde incide o foco da minha pesquisa.

Para a exposição deste estudo, ele se encontra organizado em cinco capítulos. O primeiro capítulo apresenta uma síntese dos pressupostos teóricos edificados nas pesquisas de Foucault e na AD (Análise do Discurso de linha francesa)¹. Contempla

¹O leitor mais atento pode achar paradoxal uma proposta teórica construída com base nos pressupostos foucaultiano e pechetiano, uma vez que há uma nítida linha que separa as duas vertentes, especificamente, quando abordam a questão do sujeito. Foucault, ao tratar desse assunto, afasta para longe o conceito de ideologia, inclusive na constituição do sujeito, enquanto Pêcheux

ainda, por meio de um resgate histórico, um breve diálogo com o mundo empresarial do trabalho, abordando as dinâmicas e as mudanças estruturais do comportamento geral do emprego. Uma outra justificativa para este apontamento está na tentativa de compreender este intrigante espaço onde as relações entre os homens são tecidas na busca da satisfação de suas necessidades e na construção de um mundo possível para a sobrevivência no sentido lato. Ainda neste capítulo, sob o título “Língua(gem) e o Mundo do Trabalho”, focalizo o domínio da língua portuguesa do ponto de vista de diferentes áreas e especialistas do setor empresarial. Além disso, no item seguinte, que denominei “Diversidade lingüística X mundo do trabalho”, discuto o imaginário social e o lugar ocupado pela diversidade dentro da unidade lingüística no espaço institucional do trabalho.

No segundo capítulo, descrevo a metodologia de pesquisa que adotei, incluindo aí a forma de coleta de dados e os procedimentos de análise considerados apropriados. Nos capítulos seguintes, apresento os resultados das análises do *corpus* que chamei de “Os sentidos produzidos por recrutadores para o uso da Língua Portuguesa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal” (capítulo três). Este capítulo foi dividido discursivamente em três partes: a primeira parte trata do imaginário do recrutador sobre a língua; a segunda da imagem construída sobre o trabalhador a partir do uso que ele faz da língua; a terceira parte trata da construção da imagem da empresa que, segundo os entrevistados, é resultante das duas anteriores.

O quarto e quinto capítulos tratam dos procedimentos de coerção e interdição ao discurso do trabalhador. Nestes capítulos que chamei respectivamente de “O

desenvolve sua teoria colada nesse conceito. Todavia, para o estudo que me proponho a produzir esta divergência teórica não se apresenta como um empecilho nem tampouco como uma possibilidade de restrição ou confusão, pois minhas análises não estarão focadas na questão ideológica enquanto aspecto de análise.

currículo profissional e a entrevista de emprego: discurso e trabalhador interditados” e “Dá pra falar em autoria no currículo profissional?”, abordei as diversas formas de controle e de exercício de poder que atravessam a discursividade dos profissionais do setor de recrutamento nesta etapa do processo produtivo.

Nas considerações finais, apresento as conclusões gerais a que cheguei por meio de toda a pesquisa realizada, sugerindo ainda, caminhos para pesquisas que se voltem para as mesmas questões aqui enfocadas e possibilitem perceber nas atividades de trabalho outros sentidos até então inacessíveis. A percepção destes sentidos pode possibilitar um outro olhar sobre a linguagem em situação de trabalho e mexer um pouco com estas relações que efetivamente estão postas na sociedade.

CAPÍTULO 1. PANORAMA TEÓRICO

“Sonho com o intelectual destruidor das evidências e das universalidades, que localiza e indica nas inércias e coações do presente os pontos fracos, as brechas, as linhas de força; que sem cessar se deslocam, não sabe exatamente onde estará ou o que pensará amanhã, por estar muito atento ao presente”.

Michel Foucault

1.1. Um Breve Diálogo com o Mundo do Trabalho

Inserir nesta dissertação um diálogo, ainda que breve, com o mundo do trabalho é uma forma de tentar compreender este intrigante espaço onde as relações entre os homens são tecidas na busca da satisfação de suas necessidades e na construção de um mundo possível para a sobrevivência no sentido lato. Essa abordagem, além de necessária para contextualizar o problema a que me proponho discutir, permite uma melhor compreensão tanto da dinâmica quanto das mudanças estruturais do comportamento geral do emprego.

Antes, porém, de tentar entender essa dinâmica, faz-se, no meu entendimento, contextualizar as noções de "trabalho" e "emprego". A maioria das pessoas associa as palavras trabalho e emprego, considerando-as sinônimas. Apesar de estarem ligadas, essas palavras possuem significados diferentes.

O trabalho é mais antigo que o emprego, o trabalho existe desde o momento em que o homem começou a transformar a natureza e o ambiente ao seu redor, desde o momento em que o homem começou a fazer utensílios e ferramentas. Por outro lado, o emprego é algo recente na história da humanidade. O emprego é um conceito que surgiu por volta da Revolução Industrial, é uma relação entre homens que vendem sua força de trabalho por algum valor, alguma remuneração, e homens que compram essa força de trabalho pagando algo em troca, algo como um salário.

Ao longo da história da humanidade, variando com o nível cultural e com o estágio evolutivo da cada sociedade, o trabalho tem sido percebido de forma diferenciada.

Dizia-se que uma pessoa trabalhava quando tinha um emprego. Ter emprego significava estar ligado a uma organização, ocupar uma função claramente definida, com obrigações, horários, faixas de remuneração e de promoções, de forma padronizada. Neste sentido, o emprego tornou-se aspecto central na vida das pessoas e dos países industrializados; dava sensação de segurança e constituiu-se em um princípio de organização da sociedade.

Essa concepção de emprego está passando por um profundo processo de transformação. É comum no meio empresarial dizer que os empregos estão indo embora. No entanto, as pessoas continuam sendo empregadas, e parece que sempre o serão. O que ocorre, na visão mercadológica, é que o trabalho que as pessoas estão sendo solicitadas a realizar encaixa-se cada dia menos no modelo que apontei acima e que é conhecido como “bom emprego”. Ocorre que nesse mundo globalizado a pressão por readequação da força de trabalho, seja ela operacional, técnica ou executiva, é contínua e acelerada. Assim, as organizações e as pessoas, do ponto de vista do mercado, precisam se antecipar a essas mudanças se quiserem sobreviver e prosperar nas relações de trabalho. Neste contexto, estruturas organizacionais e empregos tradicionais com horário e local de trabalho fixos, descrição de cargo clara e relação direta entre chefes e empregados revelaram-se, para o mundo empresarial, uma maneira bastante inflexível para realizar o trabalho ora requerido. Nesta visão, empregos ortodoxos estão rapidamente se transformando em história passada e o vínculo nesse século é com o trabalho e não mais com o emprego. As relações de trabalho estão passando por uma reciclagem de conceitos que profissionais e organizações têm precisado se inteirar para transitar por esse novo mundo das relações de trabalho.

Todas essas mudanças ainda estão sendo digeridas por profissionais e organizações. Um exemplo disso, segundo os profissionais da área, é que muitas pessoas continuam procurando emprego quando na verdade deveriam oferecer trabalho. Ou seja, ainda não se deram conta que estão inseridos numa nova era, num novo mundo das relações de trabalho. Isso, de certa forma, acaba criando perplexidade e conflito em todos aqueles que buscam um lugar ao sol no mercado

nesse início do século XXI. Afinal, o emprego, nosso velho conhecido, está se tornando, de acordo com os especialistas da área, um artigo em extinção.

O mercado do novo milênio ganha novos contornos. São novas relações de trabalho, em que a palavra *estabilidade* parece ter sido riscada dos dicionários; em que o trabalhador *obediente* e cumpridor de ordens perde espaço para quem tem autonomia, criatividade, flexibilidade e iniciativa; em que se valoriza a versatilidade, a capacidade de adaptação aos valores da empresa para a qual se trabalha, a polivalência, a aptidão para desenvolver atividades diversas; em que se dá preferência aos contratos pontuais, por tarefa, mais centrados no potencial produtivo das corporações.

Cada vez mais, o trabalhador deixa de ocupar postos de trabalho, para atuar em campos profissionais amplos. Já não adianta sair-se bem em apenas determinada etapa da produção. É preciso dominar, conhecer, compreender todo o processo produtivo. É preciso estar preparado para o trabalho, e não mais esperar acomodar-se em um emprego. E preparar-se para o trabalho é, na opinião dos responsáveis pelos recursos humanos, buscar um desenvolvimento profissional que capacite o trabalhador para o exercício de várias atividades, em uma sociedade complexa, instável e em constante mutação; é manter em alta a *laborabilidade*.

Neste contexto, o trabalho que é tão antigo quanto o homem e percebido de forma diferenciada conforme o nível cultural e o estágio evolutivo de cada sociedade mostra que, ao longo da história da humanidade, a relação do homem com o trabalho vai sendo construída. Para melhor compreender a dinâmica do mundo produtivo e a complexidade das relações de trabalho que ora se apresentam, amparo-me em teóricos como Pochmann (1999 e 2002), Marx (1997), Ehrenberg e Smith (2000), De Masi (1999 e 2003), Oliveira (2003) e outros.

Pochmann (1999), economista e pesquisador do CESIT (Centro de Estudos Sindicais e de Economia do Trabalho da Unicamp), trata o trabalho do ponto de vista da exclusão, desemprego e precarização no final do século XX. Ehrenger e Smith (2000) desenvolvem a moderna teoria do comportamento do mercado trabalhista, mostrando as suas implicações sociais. Já Marx (1997) aborda o trabalho organizado em grupo, a divisão do trabalho, políticas e procedimentos para gestão de pessoas. De Masi (2003) desenvolve suas reflexões sobre o tempo livre e a importância do

ócio criativo para o mundo do trabalho e discute ainda a importância do conhecimento na sociedade pós-industrial como forma de enfrentamento com o “real”. Oliveira (2003) faz um resgate histórico do trabalho, abordando as lutas de classes, movimentos operários, direitos de trabalho e suas implicações na vida do homem. Ao fazer esse resgate, o autor mostra como se dá historicamente a apropriação e a libertação do trabalhador dos meios de produção. Esses diferentes enfoques teóricos são utilizados para avaliar atualmente a situação do trabalho no mundo.

Certamente, outras leituras e outros autores estão presentes no meu discurso e vazam nos apontamentos que faço. Todavia, a base mais sólida do meu diálogo com o mundo do trabalho se dá pelo prisma dos teóricos que acabei de mencionar. Obviamente que essa leitura não invalida nem descarta outras possibilidades de interpretação nem tampouco rejeita outras formas de compreensão. É apenas um olhar, entre tantos outros que tentam entender esse espaço de embate cotidiano na luta pela sobrevivência.

Mobilizando as reflexões desenvolvidas por esses teóricos faço um retrospecto da trajetória do trabalho com ênfase nas profundas transformações que ele sofreu ao longo da história da civilização mundial, pois a história do trabalho se confunde com a própria história da humanidade.

A necessidade de encontrar meios que garantissem a sobrevivência foi o dispositivo que marcou o surgimento do trabalho que, a partir daí, passou a ser uma atividade importante para a criação e recriação da vida em sociedade. O homem, diferentemente dos outros animais, impingiu um caráter de intelectualidade ao trabalho, isto é, desenvolveu a aptidão para pensá-lo, antes e depois de sua realização, o que possibilitou inovar, modificar o percurso de sua atividade conforme sua necessidade ou desejo. A intelectualidade aplicada às atividades de trabalho permitiu que as relações sofressem transformações significativas e profundas, sucessivas e contínuas. Essa trajetória de luta passa pela vida nas cavernas naturais, cabanas construídas, pela fabricação de instrumentos empregados na caça e na pesca, pelo regime de terras, escravismo e servilismo, pelo trabalho urbano e rural, comércio, formações feudais e pela construção do capitalismo (Revolução Industrial).

Para Oliveira (2003), a Revolução Industrial é caracterizada pela evolução tecnológica aplicada na produção e a conseqüente revolução nos processos de

produção e nas relações sociais. Para esse autor, no capitalismo o trabalho é mercadoria que produz valor e se fundamenta no princípio da liberdade do trabalho, condição necessária para o trabalhador negociar a sua força de trabalho com quem quiser², registrando uma nova organização do trabalho. Esse modo de organização provoca rupturas incomparáveis com o modo de produção feudal. O domínio dos meios de produção é a mudança mais significativa ocorrida nesse período.

O final do século XVIII traz consigo as cogitações que conduziram à divisão do trabalho. Essa tendência apontava para importantes vantagens econômicas que culminaram com o advento do chamado Taylorismo/Fordismo.

A organização científica do trabalho divulgada por Taylor e implementada por Ford buscava um trabalhador mais produtivo, mais competente e inteligente, perfeitamente harmonizado com os objetivos empresariais de produtividade, o que provocou uma verdadeira revolução no modo de trabalhar e nas relações de trabalho.

Essa nova proposta de trabalho fragmentado, em que o trabalhador detém apenas parte do processo de produção e não o todo instituiu a divisão social do trabalho em físico e intelectual. Esse divórcio entre trabalho físico e intelectual gerou um modo de produção denominado organização científica do trabalho que tinha por objetivo tornar o trabalhador mais produtivo sem esgotar-lhe a resistência. Nessa divisão há os que pensam e controlam o processo e aqueles que executam o processo, construindo, assim, um sujeito trabalhador compartimentado e, conseqüentemente, alienado, que não detém a totalidade em relação ao processo produtivo. Por sua vez, o saber do trabalho pertence ao trabalhador pensante que exerce funções de chefia, de controle e supervisão do trabalho desenvolvido por seus subordinados. Embora detenha a totalidade do processo produtivo não significa que aí também não ocorra um processo de alienação desse trabalhador. A função de supervisionar e controlar trabalho e trabalhador impõe o apagamento do sujeito atrás da instituição que o emprega (apagamento que veremos, na análise dos enunciados do recrutadores de RH, mais adiante), pois conceber o trabalho e decidir a sua produção em operações limitadas está submetido à produtividade e lucratividade que também não lhe pertence na sua totalidade. Com a finalidade de atingir metas de produção e de lucro cada vez mais elevadas, o sistema utilizou a repressão e a

² É preciso considerar, aqui, que a liberdade de escolha não é absoluta, mas, em se considerando as relações fixas de fidelidade que caracterizaram o elo entre o servo e o senhor feudal, dizemos que, no capitalismo, há a possibilidade de escolha.

rotatividade no emprego. Isso tudo somado à exigência de produzir cada vez mais provocou, no trabalhador, sérios problemas de saúde.

A literatura pertinente revela que esse modo de produção entrou em crise no final da década de sessenta e início dos anos setenta. A crise financeira mundial, as mudanças no comportamento dos mercados e a ação contestadora e combativa dos trabalhadores fragilizaram o sistema.

Pochmann (2002) registra que a superação da fase industrial do capitalismo, marcada pelo colapso do modo Taylorista/Fordista de produção se dá por meio da construção da sociedade informacional, que expressa uma nova etapa de expansão das economias de mercado. Assiste-se, assim, a passagem da economia industrial (“Velha economia”) para a indústria da tecnologia de informação e comunicação (“Nova economia”)³. A “nova economia” resultou em mudanças estruturais, tecnológicas, produtivas e organizacionais que eliminam em escala crescente os postos de trabalho e também favorecem a maior instabilidade econômica. O vigor dessas transformações fortalece o princípio da incerteza que implica na disseminação da insegurança do trabalho, pois consolida um novo padrão de uso e remuneração do trabalhador muito distinto do modo anterior.

O rompimento drástico com os paradigmas anteriores, as profundas modificações ocorridas no final do século XX no mundo do trabalho têm se constituído objeto de intensa discussão, pois no limiar do terceiro milênio, as possibilidades do trabalho tendem a ser muito difusas (POCHMANN, 2002).

As transformações nos comportamentos dos mercados iniciaram uma nova forma de trabalhar, organizar a produção e estabelecer relações no trabalho. Essa nova forma de organização do trabalho está gerando a transmutação do sujeito trabalhador. Assiste-se, neste contexto, a emergência do sujeito trabalhador global construído sobre as bases do desempenho de múltiplas funções e tarefas. Ou seja, o sujeito trabalhador que o mercado está construindo é o sujeito trabalhador “total”, “completo”, “global”, “polivalente”, “flexível”.

Além disso, a performance econômica anuncia também o aumento do desemprego, já citado anteriormente, a precarização e instabilidade das ocupações,

³ Nova economia – definição conceitual utilizada diante da necessidade de identificar a iminência dos sinais de ruptura com a velha base material do capitalismo. É um conceito utilizado por especialistas e jornalistas diante da ausência de uma melhor definição conceitual. Outros termos como economia digital, economia pós-industrial, economia de informação, sociedade do conhecimento, entre outras. A questão conceitual ainda está para ser concluída.

reduções salariais, elevação da jornada de trabalho, a exclusão social que tornam ainda mais vulnerável a classe trabalhadora.

Em meio a toda essa discussão, novos paradigmas emergem. A tese sobre o fim do trabalho e a consagração da sociedade de tempo livre encorpa os debates deste início de século.

Embora o segundo milênio tenha valorizado o trabalho como requisito básico para o exercício da cidadania, a realidade se mostra um tanto quanto adversa. Muitos trabalhadores são excluídos do processo produtivo e engrossam as filas do desemprego pela reorganização da produção, pela mudança no padrão de gestão dos recursos humanos, pelas alterações na conduta empresarial e pelas relações de trabalho.

Um outro argumento bastante presente na “nova economia” diz respeito à qualificação do trabalhador. Nesta perspectiva, o nível de escolaridade da mão-de-obra constitui um indicador importante da qualidade da força de trabalho. Essa tendência registra alterações significativas no perfil do profissional. Deste modo, a qualificação, requalificação, treinamento e educação profissional passam a ser requisitos importantes para o mercado de trabalho.

Embora o panorama do mundo do trabalho traçado aqui seja simplificado, pois um breve olhar já constata que a economia moderna ainda está carente de interpretações amplas e consistentes sobre as possibilidades do futuro do trabalho, possibilita, mesmo assim, uma incursão pela história capaz de revelar que o trabalho tem sido objeto de profundas transformações ao longo da história da civilização mundial (leia-se ocidental) e o quanto é significativo na vida do homem.

Certamente que a discussão acerca do trabalho continua inconclusa e não há consenso, o que merece a atenção por parte dos especialistas e teóricos a respeito deste tema. O mundo do trabalho e as suas relações estão sob fogo cruzado como afirma Pochmann (1999). Nessa perspectiva, é preciso tratar sob todos os prismas as questões associadas às transformações do trabalho e suas conseqüências para aqueles que vivem dele – o trabalhador. O trabalhador enquanto sujeito deve ser o objetivo de toda essa discussão.

Diante da intensa revolução porque passa a organização e as relações de trabalho, trago os discursos dos selecionadores que atuam no mercado, procurando

evidenciar por meio deles o imaginário social que perpassa o mundo do trabalho com relação ao desempenho discursivo desse novo sujeito trabalhador.

1.2 Língua(gem) e o Mundo do Trabalho

Tendo em vista as transformações técnico-organizacionais por que passa o mundo do trabalho e a acirrada disputa por uma vaga é que me proponho a focalizar, neste estudo, o imaginário social do que seja trabalho e a importância atribuída ao domínio oral e escrito da língua portuguesa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. A finalidade desse estudo é, de alguma forma, contribuir para uma reflexão crítica sobre a linguagem nesses processos em empresas privadas da cidade de Maringá.

Sabemos que a crise no setor econômico e o investimento em tecnologia vêm extinguindo muitos postos de trabalho do chamado “serviço tradicional”⁴ e tem contribuído para agravar a crise na oferta de empregos. Isso tem delineado um novo perfil de profissional. Até bem pouco tempo, algumas funções, no mercado de trabalho, podiam ser exercidas por pessoas basicamente analfabetas, porque envolviam atividades repetitivas, que não exigiam delas muito mais do que a capacidade de repetir uma mesma tarefa um cem números de vezes – como um autômato. Essas funções hoje estão sendo assumidas por computadores e robôs, principalmente nas grandes indústrias que já passaram pelo processo de automação. Dentro do setor produtivo até mesmo as funções mais simples estão exigindo, hoje,

⁴ Estamos nomeando “serviço tradicional” aquele que permite ao trabalhador uma formação centrada em um conjunto de técnicas apreendidas, formal ou informalmente, que lhe vai proporcionar executar atividades previstas e rotineiras.

dos que as executam, um bom nível de conhecimento (entenda-se informação), capacidade de discernimento e decisão, visão mais ampla. Em outras palavras, exige-se do trabalhador um espectro amplo, quase em aberto, de competências e habilidades, que lhe permita enfrentar o novo, o inusitado, o imprevisto, de tal forma que ele possa ser múltiplo para o bem da empresa. Estamos diante da chamada flexibilização, ou seja, o sujeito trabalhador tem de ser um sujeito “total”, “completo”, “global”.

Diante disso, o setor produtivo está exigindo profissionais com nível de conhecimento variado, capacidade de correlacionar informações, visão geral dos processos de produção e autodeterminação para executar ações ou delegar funções, independentemente da área, das atribuições ou do nível hierárquico em que atuem. Essas novas exigências de competitividade marcam o mercado globalizado, buscando cada vez mais qualidade com menor custo, o que vem estabelecendo um novo paradigma de trabalho e trabalhador.

Diante de todas essas mudanças ocorridas no mundo trabalho, a comunicação vem assumindo um papel extremamente importante nas relações trabalhistas. Isso tem despertado os lingüistas para essa área no que diz respeito à linguagem. Especialistas em recursos humanos são unânimes em concordar que o domínio da língua portuguesa é essencial para transitar pelo mundo do trabalho⁵. Acrescentam ainda que a imagem da empresa e do profissional está intimamente atrelada ao domínio que esse profissional tem da língua portuguesa. O uso eficaz da língua nas mais diversas situações e atividades de trabalho garante ao profissional um bom marketing pessoal e empresarial.

⁵ Estou considerando somente a língua portuguesa em função do meu objetivo neste trabalho, no entanto, é preciso dizer que a crença no domínio da língua estrangeira também tem seu lugar.

Embora a expressão “domínio da língua” circule com bastante frequência nos discursos dos recrutadores, poucos especificam o que seja este domínio. Os que trazem alguma especificação são os consultores de empresas, escritores, palestrantes cujos discursos trago mais adiante e que, de uma forma ou de outra, vão constituindo o imaginário social do que seja trabalho e trabalhador para a área de recursos humanos. Esses profissionais referem-se ao domínio como sendo a capacidade de organizar e transmitir informações; expressar bem; apresentar e defender projetos; acentuação, pontuação e repetição de palavras; falar e escrever bem; não cometer deslizes gramaticais; erros ortográficos ou de concordância; clareza nas idéias, evitando ambigüidades. Já os recrutadores envolvidos diretamente na pesquisa não apresentam essa especificação. Em geral, a expressão é usada por eles como se o seu sentido fosse transparente. Como veremos mais adiante, no contexto da pesquisa domínio da língua equivale saber norma culta. Não há por parte dos selecionadores uma preocupação em explicitar o que está sendo entendido como domínio da língua e quando isso ocorre fica restrito a questão ortográfica.

Um outro aspecto que sobressai nesses discursos diz respeito à qualificação dos profissionais. Um exemplo disso é a matéria publicada no jornal Folha de São Paulo, Caderno Cotidiano, com o título “180 mil jovens não conseguiram ocupar 872 empregos”, publicada no dia 06 de julho de 2003, chamou a minha atenção. Escrita por Gilberto Dimenstein, a matéria registra a experiência de jovens em busca de emprego que são excluídos do processo de seleção das empresas devido à baixa qualificação educacional. O mais incrível é o fato mencionado pelo jornalista referente à sobra de vagas.

Num país onde os índices de desemprego são preocupantes, sobrar vagas é

um verdadeiro contra-senso. Outra fonte que registra a sobra de vagas pela ausência de qualificação profissional é a Agência do Trabalhador, órgão vinculado à Secretaria de Estado do Trabalho. Em contato⁶ com este órgão governamental, fui informada que, ao encaminhar trabalhadores para o preenchimento de vagas, enfrenta o problema da não aceitação do profissional enviado em função da baixa qualificação do trabalhador para a demanda de exigência do mercado de trabalho. Segundo a agência, a maior dificuldade está na qualificação do candidato à vaga, pois postos de trabalho a serem preenchidos existem.

A questão da qualificação também é tratada como lugar de evidência, ou seja, não há uma predicação para a expressão. O termo qualificação vem sempre adjetivado negativamente: baixa qualificação, pouca qualificação, falta de qualificação. É pelo viés da falta que a qualificação é abordada e o uso da língua portuguesa constitui um componente importante para o trabalhador atingir a tão desejada qualificação que o mercado espera que ele tenha.

Desta forma, o que se apresenta ao trabalhador, neste contexto de transformação das relações de trabalho é: - o alto índice de desemprego ocasionado pela recessão econômica e pela extinção de postos de trabalho e a questão da baixa qualificação profissional do trabalhador brasileiro, em vista das atuais exigências empresariais. Geralmente, a responsabilidade da qualificação profissional é atribuída ao trabalhador brasileiro que tem diante de si a impossibilidade de preenchimento de postos de trabalho devida à ausência de qualificação. Desta forma, constrói-se a crença de que o problema está no trabalhador. Enunciados como: "demonstra desleixo com seu lado profissional"; "o profissional não pode descuidar da formação

⁶ O contato que tive com a agência do trabalhador ocorreu no ano de 2002 quando em parceria com a disciplina de filosofia, desenvolvi um projeto no ensino médio chamado "mercado de trabalho: que bicho é esse?", que trazia para a sala de aula especialistas para discutir o mercado de trabalho, especificamente, o relacionado ao primeiro emprego.

geral”; “os profissionais estão investindo mais em sua carreira”; “a qualificação é uma vantagem competitiva”; “desatenção e falta de cuidado com a sua aprendizagem” evidenciam que esse raciocínio virou lugar comum e mostra que o trabalhador é responsável pela sua qualificação. Essa visão também é resultado das novas relações de trabalho focadas na busca pela competitividade. Como o emprego não existe mais tal como era antigamente, com um empregador e um empregado e o trabalho é um produto que será vendido às empresas, o trabalhador precisa ter o produto e mais que isso, precisa saber vendê-lo, ou seja, precisa saber fazer um bom *marketing* das suas competências e habilidades para ocupar uma vaga. Se existem vagas e o trabalhador não consegue ocupá-las, é culpado por estar desempregado e, portanto, a causa do problema do desemprego. Esses enunciados são freqüentes nos espaços de recrutamento, seleção e encaminhamento do trabalhador.

Obviamente, o problema não se restringe somente a essa questão. Sabemos que o modelo produtivo é excludente e que é preciso implementar políticas econômicas capazes de gerar oportunidades de trabalho, uma vez que a criação ou não de postos de trabalho está diretamente atrelada ao modelo econômico do País, que se encontra em consonância com as políticas econômicas mundiais.

A criação de empregos certamente é uma preocupação, entretanto, ao que parece, outra questão aterroriza o cotidiano do trabalhador: a falta de qualificação profissional. De que adianta existirem postos de trabalho se o trabalhador não consegue acessá-los devido a sua qualificação não atender às necessidades do setor empresarial. Portanto, é importante não considerar apenas um aspecto da questão, porque tanto um quanto outro são excludentes. E um não eliminará o outro. Assim, o trabalhador que participa de uma competição acirrada por vagas, como tem sido

noticiado pela imprensa, acaba perdendo a oportunidade por não estar qualificado adequadamente dentro dos padrões exigidos pelo mercado de trabalho que é o trabalhador global, total, completo, polivalente que já mencionei anteriormente de forma um pouco mais detalhada.

Certamente, a qualificação profissional é uma questão que merece ser discursivamente estudada no atual contexto do trabalho devido a sua importância na vida do trabalhador brasileiro. No entanto, não o farei nesse estudo, porém ela se encontra devidamente registrada e se constituirá em forte objeto de análise numa oportunidade muito próxima.

São essas contradições que me levaram a questionar o desempenho esperado do candidato em língua portuguesa que é capaz de conduzi-lo à aprovação ou reprovação no emprego. Em que medida um certo domínio lingüístico é também indicador de qualificação, de aptidão do candidato para ocupar vagas no mercado de trabalho.

Para isso fui buscar nos especialistas, nos consultores empresariais, nos *headhunters*⁷, o imaginário dominante a respeito da competência discursiva do candidato em língua portuguesa no contexto empresarial.

A mudança organizacional do trabalho, ocasionada, sobretudo nos últimos anos, pelo aumento da instabilidade ambiental e, particularmente, no acirramento da competição econômica e tecnológica gerou uma mudança significativa nas atividades profissionais. Para Lovizzaro (consultor da Clipping⁸, 2003), essas mudanças foram responsáveis pela redução de pessoas ocupadas com atividades de trabalho intensivo, a diminuição do número de empregados de tempo integral, o aumento da demanda por especialistas, o crescimento do setor de serviços e do número de

⁷ *headhunters* – caçadores de talentos, de pessoas de destaque para o mundo do trabalho, em benefício da empresa contratante.

⁸ Empresa de consultoria empresarial.

organizações baseadas na informação e no conhecimento. Enfatiza ainda que o conhecimento é o principal bem que o homem vai necessitar para criar habilidades diferenciadas.

No quadro de mudanças que ora se apresenta, e que já foram explicitadas brevemente nos parágrafos anteriores, as relações de trabalho sofreram nas últimas décadas mudanças que construíram um novo perfil de profissional. Nesse contexto, o domínio da língua portuguesa tem sido abordado por diferentes áreas e especialistas do setor empresarial. Muitos consultores sinalizam para essa questão em seus discursos como veremos a seguir.

Para Ana Elisa Moreira Ferreira e Vivian Oliveira dos Santos Silva da www.calltocall.com.br⁹, o mundo atual exige, cada vez mais, profissionais capacitados e com habilidades em diferentes áreas de competência. A competência comunicativa; conhecimento, habilidade, atitude e capacidade do indivíduo de assimilar, organizar e transmitir informações com eficácia, refletindo no relacionamento com o interlocutor, é um dos pré-requisitos mais observados no mundo empresarial (2002).

Flávio Gikovate (2003), psicanalista e escritor, afirma que hoje, mais do que em qualquer tempo, todo projeto de desenvolvimento pessoal e profissional deve incluir a boa comunicação. As pessoas passaram a ficar expostas com mais frequência e precisam se expressar bem para participar de reuniões, apresentar e defender projetos, lançar produtos, negociar, dar entrevistas, enfim, necessitam se comunicar em praticamente todas as atividades (REINALDO POLITO¹⁰, 2002). E precisam se comunicar bem, pois a comunicação deficiente normalmente é confundida com a falta de competência profissional. Expressões como boa

⁹ Site projetado para oferecer serviços de consultoria a empresas.

¹⁰ Reinaldo Polito é professor de expressão oral no MBC dos cursos de pós-graduação da Faculdade de Comunicação Social Cásper Libero e ministra treinamentos para os executivos.

comunicação, comunicar bem, expressar bem, são recorrentes nas falas desses profissionais, embora eles não explicitem o que exatamente essas expressões significam.

Muitas profissões, segundo Eduardo O. C. Chaves (2003), professor titular de Filosofia da Educação da universidade de Campinas e consultor do Instituto Ayrton Senna, exigem não só o domínio da língua portuguesa, como também conhecimento fluente em outras línguas.

Mauro Silveira da revista *Você S/A* (2003) diz que as empresas estão muito preocupadas com as escorregadelas e, em alguns casos, com os verdadeiros tombos que seus profissionais estão levando na hora de escrever ou mesmo falar em “bom português”.

Segundo o consultor, a pouca intimidade com o idioma por parte de inúmeros profissionais pode ser claramente notada pelos “erros grosseiros” presentes nos currículos recebidos pelos selecionadores e consultores de carreira. Erros como acentuação, pontuação e repetição de palavras são apontados por ele como fatal para a reprovação do candidato. Para ele, quando um profissional comete um erro grave de português, seja falando ou escrevendo, as pessoas começam a duvidar de suas qualificações, por melhores que elas sejam. Já Laís Passarelli, *headhunter* da Passarelli Consultore (2003), afirma que esse tipo de erro pode comprometer a empresa, os negócios e a própria carreira do profissional.

A preocupação das empresas em relação ao português é tão grande que várias delas estão contratando professores para seus funcionários; e isso inclui tanto o pessoal administrativo quanto os executivos.

Hélio Corolaro (2003), consultor de empresas, afirma que qualquer profissional

deve falar e escrever bem. No mercado de trabalho atual, o profissional não pode descuidar da formação geral, pois ela lhe dará agilidade de atualização constante. Para ele, as pessoas nunca devem desprezar uma oportunidade de atualização e aprendizagem. Além disso, o consultor registra em seu artigo que ter habilidade no manuseio da língua portuguesa é imprescindível. Falar corretamente é um bom *marketing* pessoal e profissional.

Thaís Aiello da revista *Você S/A* (2003), caderno Painel Executivo, afirma que muitos profissionais se preocupam com outros aspectos da carreira como o domínio de uma língua estrangeira e se descuidam do português. Para ela, as conseqüências logo aparecem. Em entrevistas de trabalho, deslizes gramaticais podem levar à eliminação sumária do candidato. Na comunicação escrita, e-mails com erros ortográficos ou de concordância prejudicam a compreensão do texto e arranham a imagem do emissor e colocam em cheque até mesmo sua competência profissional além de prejudicar suas relações interpessoais e desempenho nos negócios.

A discursividade dos especialistas a respeito dos e-mails com erros ortográficos anuncia o lugar de homogeneização do escrito. Não consideram e-mail uma outra discursividade, uma outra linguagem, constituída em outro suporte, cercada por outro ritual. Desconsideram toda a discussão desenvolvida a respeito dos gêneros¹¹. Muito embora, não faça parte dos meus estudos trazer para a discussão o gênero e-mail, considero importante abrir um espaço e evidenciar a noção de homogeneização do escrito presente nas falas dos profissionais dos recursos humanos. Para eles, seja qual for o lugar que o escrito venha a ocupar, é igual, isto é, da mesma natureza.

¹¹ Uma breve discussão a respeito dos gêneros se encontra no item intitulado “Gêneros discursivos: controle, delimitação e interdição do discurso”, desenvolvida no capítulo 4 dessa dissertação.

Prosseguindo, Santoro (2003), conferencista, instrutor e diretor da Comunicando com você, fazendo coro com Passarelli, acredita que erros de português comprometem e têm um efeito colateral desastroso: colocam em dúvida a capacidade do executivo e, conseqüentemente, da companhia para a qual ele trabalha. Segundo esses consultores, dominar o idioma ajuda o profissional a expor com mais clareza suas idéias, evitando ambigüidades.

Para Margaret Marras (2003), diretora de recursos humanos da Reuters para a América Latina, dominar o português garante uma comunicação mais ágil e objetiva, como requer as empresas nos dias atuais. Ela acrescenta ainda que o bom desempenho lingüístico melhora significativamente as relações interpessoais.

É interessante perceber que o verbo dominar é bastante recorrente nas falas dos especialistas. Dominar é um termo bélico, utilizado em situações de guerra. São termos como este que constroem para o mundo do trabalho a metáfora do campo de batalha onde os trabalhadores lutam inclusive discursivamente, para conquistar seu espaço na intensa luta pela sobrevivência.

São relatos como esses que indicam que o desempenho discursivo do trabalhador é, entre outros, um aspecto bastante observado e avaliado em todos os momentos da vida do profissional, principalmente, nos processos de recrutamento e seleção de pessoal, pois, segundo os especialistas da área de consultoria, esse desempenho confere *status* e credibilidade ao profissional.

1.3. Diversidade Lingüística X Mundo do Trabalho

O panorama exposto anteriormente permite inferir que o uso da língua portuguesa aceito e valorizado no espaço institucional do trabalho é o uso da norma culta¹². Diante disso, considero prudente enveredar a discussão para a concepção corrente no imaginário social e refletir sobre essa concepção para perceber qual o lugar ocupado pela diversidade lingüística neste contexto.

Os discursos produzidos nas entrevistas extraídas de publicações editoriais e veiculações na *web* mostram que os recrutadores refletem uma formação imaginária bastante enraizada na nossa sociedade, ou seja, eles concordam que a única modalidade de língua é a padrão, sendo as demais modalidades de uso consideradas imperfeitas e desviantes. Isso confere a assimetria existente entre a variedade padrão e as variedades tidas como não-padrão.

Mais do que embasar minha discussão, a incursão por essa formação imaginária revela que o pensamento expresso pelos recrutadores tem os “pés” fincados na concepção tradicional de língua e gramática. Esse sistema comunicativo está, segundo Gnerre (1988), ao alcance de uma parte reduzida dos integrantes de uma comunidade; afirma ainda que é um sistema associado ao patrimônio cultural apresentado como um “corpus” definido de valores, fixados na tradição escrita. Com isso, o fenômeno da diversidade lingüística é ignorado ou mesmo excluído dos discursos sobre a língua e assevera a concepção de homogeneidade da língua, dissimulando as várias linguagens e seus vários usos.

¹² Neste estudo os termos norma culta, norma padrão, variedade de prestígio são usadas como sinônimos.

Nessa concepção, a linguagem é totalmente desvinculada da sociedade que a produz e se estabelece uma escala que fixa valor a ela e não reconhece o elo entre o lingüístico e o social. Com isto, nega-se a função social da linguagem e não se tem como fundamento a linguagem como lugar de constituição das relações sociais, onde efetivamente os falantes se tornam sujeitos.

Embora essa imagem esteja cristalizada em nossa sociedade, há fatos básicos em relação à língua que não podem ser mascarados, ignorados sem que essa atitude seja reveladora de uma vontade política. Para Geraldi (1984) essa questão se resume mostrando que a língua não existe em si mesma; não é uniforme. Para esse autor, a língua não é igual em dois tempos diferentes. Acrescenta ainda que a fixação de uma variedade como padrão a ser seguido acontece em certas sociedades pela atenção extremamente exagerada que se dispensa a ela, pelo trabalho de normalização e de criação e/ou incorporação; em torno das virtudes dessa variedade se faz tamanha pregação que todos acabam por concordar que esta variedade é a própria língua, sendo as demais formas imperfeitas e desviantes. Por mais que esta visão ainda esteja sedimentada, não posso deixar de mencionar do ponto de vista histórico o papel significativo da Lingüística, divulgando estudos e pesquisas que permitem um olhar mais democrático, tentando desmistificar a questão.

Neste ponto da discussão é importante registrar que as práticas escolares contribuíram expressivamente para a solidificação dessa distorção. Todavia, não é interesse deste estudo discutir o papel da escola nesse contexto, porém, não serei negligente a ponto de não considerar consistente e profícua sua ação. Para confirmar, faço menção a Soares quando diz que:

É o uso da língua na escola que evidencia mais claramente as diferenças entre os grupos sociais e que gera discriminações e fracasso: o uso, pelos alunos provenientes das camadas populares, de variantes lingüísticas social estigmatizadas provoca preconceitos lingüísticos e leva a dificuldades de aprendizagem, já que a escola usa e quer ver usada a variante padrão socialmente prestigiada. (SOARES, 2002).

Por certo que a resistência na superação dessa concepção não se deu por mérito exclusivo da escola. Outras instâncias sociais também partilham da idéia de língua única, padrão, culta, correta. O mundo empresarial como podemos observar no levantamento dos dados desta pesquisa também compartilha dessa concepção e valoriza uma única modalidade da língua em detrimento das outras. Do trabalhador são cobrados conhecimentos gramaticais próprios da língua padrão. Os testes de língua portuguesa a que são submetidos os candidatos nos processos de seleção priorizam a norma culta da língua e o desempenho não satisfatório nesta modalidade é fator de impedimento na conquista de vagas.

Quisera eu poder apresentar, a título de ilustração, alguns dos testes de língua portuguesa a que são submetidos os trabalhadores, no entanto, isso não é possível porque as empresas que aplicam esses testes e que fazem parte da pesquisa não permitiram que eu tivesse acesso a eles por constituírem sigilo do setor de recursos humanos. Apenas fui informada que são elaborados com questões de interpretação de texto e questões gramaticais.

Por não dominarem a norma culta da língua, os falantes são discriminados nas diversas instâncias sociais, entre elas o mercado de trabalho, e considerados, muitas vezes, inaptos para o exercício de determinadas funções. O uso lingüístico próprio de cada falante e adequado à situação comunicativa não é valorizado neste espaço

institucional, o que faz com que as classes populares estejam impedidas de acessar melhores postos na hierarquia do trabalho. Em função disso, resta aos trabalhadores que não dominam a norma padrão exercer funções de menor valor social, executar trabalhos operacionais, recebendo por isso uma remuneração inferior. Já os falantes que crêem na ilusão que dominam a língua padrão exercem funções mais intelectualizadas e por isso recebem remuneração maior o que torna evidente o valor de mercadoria da língua e o valor que, em função dela, é atribuído ao profissional.

É interessante perceber como os sujeitos, na sociedade, se encontram determinados pela ilusão de que dominam a norma culta da língua, pois se constrói um efeito da forma-sujeito que tudo domina, não comete erros, não falha. Tomados por essa ilusão, os recrutadores que, na hierarquização do trabalho, ocupam posições mais intelectualizadas crêem que dominam a norma culta da língua. É certo que essas pessoas não cometem erros crassos, tão visíveis do ponto de vista da norma culta. No entanto, erros de sintaxe mais sutis, que passam muitas vezes despercebidos, também podem ser observados em suas falas, o que evidencia a ilusão do domínio lingüístico.

Como foi indicado, o posto ocupado pelo trabalhador na hierarquia do trabalho, muitas vezes, está intimamente relacionado com o uso exclusivo da variedade de prestígio. Portanto, o bom desempenho nesta modalidade, significa, na nossa sociedade, ter melhores oportunidades no mercado de trabalho.

Este enfoque estabelece uma íntima relação com este estudo e se torna um forte argumento capaz de desencadear uma breve, porém significativa reflexão a respeito da diversidade lingüística e a forma como é tratada em nossa sociedade essa questão. Como conseqüência disso, não é possível preterir a discussão que

obviamente emerge em torno da diversidade lingüística que são as relações de poder, principalmente, aquelas que se dão no campo profissional e que se constituem a partir do domínio que o falante tem ou não da língua culta. São relações de força que se estabelecem no interior do processo produtivo, considerando o desempenho lingüístico do trabalhador. Já que nossa sociedade é constituída por relações hierarquizadas e a comunicação é base de toda e qualquer relação, ter um bom desempenho lingüístico é condição, pelo que foi possível depreender das falas dos recrutadores, para o trabalhador transitar pelo mundo do trabalho. A importância e a significação da língua no âmbito profissional foi compondo a base para esse empreendimento, uma vez que, em nossa sociedade, o domínio lingüístico está investido do sentido de superioridade entre os sujeitos. Certamente, a relação que se estabelece entre língua e poder é muito forte e tem se constituído fator de exclusão para aqueles que são oriundos de uma classe social menos favorecida.

Pela ótica dos recrutadores, a estrita relação entre língua e poder sinaliza que o paradigma da norma padrão é extremamente observado quando se trata de quantificar a competência do trabalhador para o preenchimento de vagas. Escrever e falar com fluência, argumentação e correção gramatical são requisitos exigidos dos profissionais no mundo do trabalho que, agregado ao conhecimento prático da função, capacita-os ou não a ocupar determinada vaga.

Como o objeto de estudo dessa pesquisa é o processo de seleção das empresas, relacionado ao uso da língua portuguesa, é importante destacar que esse processo hoje se constitui basicamente de três etapas: análise de currículo, teste escrito de português/matemática ou conhecimentos específicos da função e a entrevista.

Durante todo o processo de seleção, é valorizado o domínio da norma padrão da língua. Na análise do currículo, as empresas consideram a correção gramatical, a organização, a clareza e objetividade do documento além dos conhecimentos específicos da função.

O teste escrito, segundo informações dos recrutadores é composto de questões de leitura, interpretação de texto¹³, gramática, matemática, conhecimentos práticos e específicos da função. Nestas etapas, o domínio da norma padrão é avaliado e habilita ou não o candidato a prosseguir no processo de seleção. O domínio lingüístico escrito é apreciado e o candidato, considerado apto ou não para participar das outras etapas do processo de seleção.

Entretanto, outros valores vão se agregando ao processo de seleção em função da disputa que há no mercado para o preenchimento de vagas. A oralidade, que há pouco tempo não era exigida nos processos de seleção, está presente nos processos atuais e vem carregada de um peso significativo na etapa da entrevista, quando o candidato, ao expressar seus conhecimentos através da oralidade, é também avaliado na sua postura, comportamento e atitude. Acredita-se que por meio da oralidade o candidato revela o seu perfil no momento da entrevista. O domínio da norma padrão exigido no momento da entrevista é o prescrito pela gramática tradicional.

Essa valorização da modalidade oral tem revelado a importância que as empresas têm dado a uma certa concepção de comunicação no processo seletivo. O desempenho lingüístico, conhecimentos, habilidades, atitude e capacidade do indivíduo de assimilar, organizar e transmitir informação com eficácia refletindo no relacionamento com o interlocutor é um dos pré-requisitos mais observados no

¹³ Os recrutadores tratam a leitura e interpretação de texto como processos que ocorrem separadamente. Essa forma de tratamento encontra eco nas práticas discursivas escolares.

mundo empresarial como foi possível constatar nos depoimentos dos recrutadores registrados anteriormente. Esses depoimentos são reveladores do modo como o mundo empresarial se comporta em relação à diversidade lingüística.

Estas constatações circunscrevem a importância em se trazer para esta discussão o discurso construído em torno da língua que revela o que Bagno (2003), entre outros, denomina preconceito lingüístico.

Se se busca a compreensão desse pensamento preconceituoso na esfera do trabalho, é primeiramente para, a partir dessa compreensão, desfazer essa confusão e possibilitar olhares menos excludentes sobre essa atividade humana.

Está claro que esta não será a única abordagem que incidirá sobre o *corpus* da minha pesquisa, mas é um critério condutor da análise. É natural que, mesmo tendo optado pela linha teórica da AD francesa e pelos estudos desenvolvidos por Foucault sobre o poder constitutivo das relações sociais, entre elas as relações de trabalho, considero interessante e pertinente a luz que a Sociolingüística possibilita lançar sobre a questão.

As diversas contribuições teóricas e as diversas vertentes da ciência lingüística associadas permitem ampliar o espectro da discussão do fenômeno da linguagem em situações de trabalho.

Com a finalidade de tecer meu ponto de vista a respeito desse fenômeno é pertinente e extremamente produtivo um encontro teórico com Michel Foucault e a Análise do Discurso derivada de Pêcheux. Dos estudos de Foucault destaco o poder disciplinar, a docilização/utilização dos corpos, a ordem do discurso e a questão da autoria. De Pêcheux considero a noção de sujeito, discurso e formação imaginária. O conceito de heterogeneidade trago de Althier Revuz. São essas contribuições teóricas

que sustentarão as análises e garantirão uma incursão ainda mais significativa pelo labirinto da língua(gem) no mundo empresarial do trabalho e refletir sobre essa questão no enfrentamento de relações de trabalho.

1.4. Um Diálogo com a Teoria

Ao eleger a linguagem no mundo do trabalho como objeto de estudo, faço-o por entender que a linguagem ocupa hoje um lugar privilegiado e, ao mesmo tempo, intrincado nas reflexões sobre o homem.

Todavia, faço-o também, considerando que a Lingüística é uma ciência que está sendo convocada para pensar linguagem e trabalho e, como tal, não pode deixar de dar sua contribuição na compreensão desse espaço de ocorrência desse fenômeno. É necessário lançar esse olhar lingüístico sobre o assunto, uma vez que a linguagem está presente em todos os processos produtivos. As relações de produção são determinadas por contatos verbais o que justifica a presença da Lingüística neste campo de investigação, deslocando-a das práticas escolares, onde se concentrou até então, levando-a a refletir sobre situações de trabalho. Juntamente com outras ciências, a Lingüística compactua a necessidade de compreender este intrigante espaço onde as relações entre os homens são tecidas na busca da satisfação de suas necessidades.

No Brasil, o interesse da Lingüística por esse fenômeno da linguagem é recente e começou a se delinear na década de noventa. Em outros países como a

França, essa prática investigativa já desenvolveu um percurso mais sólido, pois desde a década de oitenta as pesquisas estão voltadas para essa área. Atentos a essas mudanças, anunciadas pelo recuo do trabalho físico em proveito de tarefas de controle e de coordenação que exigem a comunicação e o diálogo, é que lingüistas brasileiros em conjunto com pesquisadores franceses estão se debruçando sobre esse tema. Esse acordo foi materializado pela Capes/Cofecub¹⁴ e envolve do lado brasileiro a PUC/SP, PUC/Rio e UFRJ. Do lado francês a Université de Provence Aix-Marseille e Université de Rouen. Os pesquisadores M. Cecília Pérez Souza-e-Silva (Brasil) e Daniel Faïta (França) são os coordenadores deste acordo e desenvolvem pesquisas importantes nesta área.

Este grupo de pesquisadores vem discutindo com muita propriedade a relação linguagem/trabalho, analisando a linguagem nas interações de trabalho. O grupo vem discutindo a diversidade de enfoques e de campos de intervenção; saberes acadêmicos, formação profissional e escola e a construção de identidades. Como objeto em construção, considero importante dar minha contribuição, ainda que discreta e pouco densa, para a constituição desse território novo, o da linguagem e trabalho. Não quero, com isso, atribuir à Lingüística uma missão salvadora nem tampouco criar expectativas positivistas para os embates que se dão nessa arena. Pretendo, com isso, unir-me a outros estudiosos e mostrar o quanto é relevante esse olhar lingüístico sobre o fenômeno da linguagem no universo do trabalho. O resgate da historicidade do homem no trabalho que fiz no item “Um breve diálogo com o mundo do trabalho” constatou que a economia moderna ainda está carente de interpretações amplas e consistentes sobre as possibilidades do futuro do trabalho.

¹⁴ Capes: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior.
Cofecub: Comitê Francês de Avaliação da Cooperação Universitária com o Brasil.

Neste sentido, entendo que, introduzindo e fortalecendo a presença das teorias lingüísticas no mundo do trabalho, temos condições de ampliar o horizonte dessa discussão, abrindo novas fissuras para o enfrentamento das questões que se apresentam no binômio linguagem e trabalho.

Como está posto em outros momentos deste trabalho, a discussão acerca deste tema continua inconclusa e não há consenso, o que tem gerado por parte de especialistas e teóricos estudos e debates bastante intensos. Na visão de Pochmann (1999), o mundo do trabalho e as suas relações estão sob fogo cruzado. Isso me leva a acreditar que é preciso tratar sob todos os prismas as questões associadas às transformações do trabalho e suas conseqüências para aqueles que vivem dele: o sujeito trabalhador. Em outras palavras, o trabalhador deve permear toda essa discussão.

A incursão pela história que fiz no item “Um breve diálogo com o mundo do trabalho” revelou o quanto ele tem sido objeto de profundas transformações ao longo da história da civilização ocidental e quão significativo é na vida do homem.

É importante ressaltar que outras teorias virão dialogar comigo neste percurso, entre elas a ergonomia, a administração e a economia. Em alguns momentos elas surgirão sem aspas, ou seja, constitutivas do meu discurso, outras, conforme a necessidade, explicitamente citadas e referendadas por seus autores.

Outro fato que considero importante mencionar, neste momento, é que a opção teórica que consubstanciará meu percurso neste estudo está condicionada à época em que ocorre. Nesta perspectiva, Possenti (1979) afirma que essa opção é provisória e permite apenas certos discursos, o que equivale dizer que o uso que faço da teoria, neste momento, se vincula às condições desta produção.

Pois bem, para ancorar esse estudo, me filio à Análise do Discurso de linha francesa e tomarei também às reflexões de Foucault, como já mencionei anteriormente. Como não existe uma única teoria que, sozinha, responda a todas as questões que se colocam no universo do trabalho, pinço, de cada uma isoladamente, as respostas para determinadas indagações. O importante é que as diversas teorias conduzam a uma compreensão mais sólida e abrangente deste objeto de estudo.

1.4.1 Meu encontro com Foucault

“A questão própria à análise do discurso poderia ser assim formulada: qual é essa irregular existência que surge no que se diz e em nenhum outro lugar?”

Michel Foucault

“Vários profissionais se descuidam do português. As conseqüências logo aparecem. Em entrevista de trabalho, deslizes gramaticais podem levar à eliminação sumária do candidato, pois colocam em cheque sua competência profissional que pode prejudicar o desempenho nos negócios.” (Thais Aiello, painel executivo, revista Você S/A)

Dentre tantos discursos manifestados por *headhunters*, destaco esse que, de uma forma bastante clara, deixa entrever o imaginário que permeia o mundo empresarial quando se refere ao desempenho lingüístico dos trabalhadores.

Atenho-me a ele para mostrar que esse imaginário configura práticas que produzem discursos e formas de exercício do poder.

Para discutir estas questões aponto em Michel Foucault, cujas pesquisas

trouxeram para o palco do debate as relações de poder. Os estudos foucaultianos restritos à história das penalidades, estenderam-se mais tarde a outras instituições, entre elas, a fábrica. Estes tratados se encontram em suas obras “Vigiar e Punir” (1979) e “Micro-física do poder” (1979) que tomarei como referencial. Nestas obras Foucault analisa as mudanças dos métodos punitivos, desde os castigos corporais, técnicas corretivas até as tecnologias coercitivas do comportamento. É a esta teoria que me filio para produzir um entendimento do fenômeno social da linguagem em situação de trabalho.

A razão para me filiar a essa concepção é refletir, considerando que as práticas sociais produzem um discurso e simultaneamente uma forma de exercício do poder. Neste sentido, beber em um autor cujas pesquisas construíram uma nova concepção do poder, possibilitando uma compreensão mais ampla dos seus mecanismos e de sua ação, parece-me bastante apropriado e oportuno.

O ponto de partida será, então, trazer o conceito muito particular que Foucault desenvolve a respeito das relações de poder. Para ele, o poder é luta, confronto, relação de força, situação estratégica. Não é um lugar que se ocupa, nem um objeto que se possui. O poder se exerce, se disputa. Não é uma relação unívoca, unilateral. Em sua concepção, o poder não está concentrado no aparelho de Estado nem somente alicerçado no modelo econômico. Esse olhar estabelece uma ruptura com a visão dominante que entende que o poder se exerce amparado no direito, na legalidade ou nas relações de produção material. Não é sob essa ótica que Foucault desenvolve seus estudos. Suas análises também revelam que a dominação levada a efeito somente pelas relações capitalistas ou pelos aparelhos de Estado não conseguem se sustentar, uma vez que seu principal critério é a repressão.

Mudando a direção do olhar, mostrou que a dominação não ocorre de forma global de um sobre os outros, ou de um grupo sobre o outro; não existe de forma descendente, mas que existem múltiplas formas de dominação que funcionam no interior do corpo social. Não se trata de negar o macro-poder, mas de considerar também as situações periféricas de exercício do poder – micro-, que convive e, de certa forma, até colabora para manutenção do poder do Estado e seus aparelhos.

Há, no raciocínio de Foucault, a evidência de que o poder está além das fronteiras do Estado. A dominação e a sujeição não se limitam à relação soberano-súdito, mas estão presentes em todas as relações sociais, em suas ínfimas capilaridades. A conclusão a que esse raciocínio conduz é que poder não existe. O que existe são práticas ou relações de poder, pois o poder está em todos os lugares, sujeitando o indivíduo que, sem sentir, vai sendo submetido, tornando-se, assim, menos capaz de resistir. A concepção que uns têm poder e outros são desprovidos dele não dá conta de explicar a dinâmica social. Suas análises querem dar a conhecer que:

O poder deve ser visto como algo que circula [...], que funciona em cadeia. Nunca está nas mãos de alguns, nunca é apropriado como uma riqueza ou um bem. O poder funciona e se exerce em rede. Nas suas malhas os indivíduos não só circulam, mas estão sempre em posição de exercer e de sofrer sua ação. [...] O poder não se aplica aos indivíduos, passa por eles. (FOUCAULT, 1979, p. 183)

Para Foucault não há um centro originário de onde emana o poder. Para mostrar isso, dedicou seus estudos para provar que o poder está em toda parte e não está em lugar nenhum, pois não há como se apropriar dele, há somente como

exercê-lo. Para ele os micro-poderes se encontram no cotidiano, funcionam fora, abaixo, ao lado dos aparelhos de Estado, em seu nível mais elementar. Exercem-se em níveis variados e em pontos diferentes da rede social, podendo estar integrado ou não ao Estado. A direção dada à sua pesquisa sobre o poder foi no sentido de estudá-lo fora do edifício jurídico da soberania, dos Aparelhos de Estado e das ideologias que o acompanham. Seu estudo se prendeu a perceber o poder a partir de técnicas e táticas de dominação do corpo. É justamente esse asserto que me interessa na teoria Foucaultiana: ultrapassar o binarismo opressor-oprimido, atrelado ao par patrão-operário.

Ainda deste lugar de deslocamento Foucault não concebe fixar os efeitos do poder somente ao nível da ideologia. Para ele, nada é mais material, mais físico, mais corporal mais materialista que estudar o exercício do poder e seus efeitos sobre o corpo. O corpo, segundo Foucault, é o lugar de exercício do poder. Essa restrição que faz à ideologia se vincula ao uso que ela faz da repressão, o que lhe confere um caráter negativo, pois é algo que diz não, que impõe limites, que castiga, exercendo-se sob a forma de violência, coerção, opressão. Na direção oposta, Foucault entende que o que importa ao poder não é expulsar os homens da vida social, impedir o exercício de suas atividades, e sim gerir a vida dos homens, controlá-lo em suas ações, para que seja possível e viável utilizá-los ao máximo, aproveitando suas potencialidades e utilizando um sistema de aperfeiçoamento gradual e contínuo de suas capacidades. Neste sentido, o poder é forte porque também produz efeitos positivos principalmente a nível do desejo e do saber. Foucault reafirma essa idéia quando trata do poder-corpo em sua obra *Micro-física do poder*. Este discurso permite entrever que “o enraizamento do poder, as dificuldades que se enfrenta para se

desprender dele vêm de todos esses vínculos. É por isso que a noção de repressão, à qual geralmente se reduzem os mecanismos do poder, parece insuficiente, e talvez até perigosa.” (FOUCAULT, 1979, p. 149)

Nos termos deste autor, o poder é efeito de conjunto, pois não está contido em qualquer idéia de unidade; o poder inicialmente deve ser entendido como uma multiplicidade de relações de forças, formando cadeias e sistemas.

Como Foucault em sua teoria constrói uma nova concepção de poder que tem como alvo o corpo humano, farei uma breve revisão dos poderes tratados por Foucault: o poder soberano e o poder disciplinar. Deterei um pouco mais minha explanação no poder disciplinar por encontrar na abordagem feita por Foucault a sustentação para as análises que farei.

Uma breve incursão pela história mostra que cada época criou mecanismos/instrumentos próprios de controle do corpo como manifestação do poder. Isto posto, encontramos o século XVIII mergulhado no poder soberano, o direito organizado de forma a garanti-lo e o corpo o fim a que se destina. O corpo, na modernidade, é submetido a normas e a esquadramento.

Esse momento histórico permitiu que se manifestasse o poder através dos suplícios e das execuções públicas. Expor a população às punições era um mecanismo de controle dessa população. O sofrimento, a tortura recai sobre o corpo do condenado e permite entrever uma prática social pelo controle do corpo das pessoas. Desta forma, as pessoas eram julgadas, condenadas, classificadas, obrigadas a desempenhar seu papel neste espetáculo em função desse discurso jurídico que traz consigo o exercício do poder do soberano. O corpo é supliciado, esquartejado, marcado, exposto publicamente vivo ou morto. É o espetáculo festivo

da punição. Busca-se com esses procedimentos fortalecer o controle soberano sobre a sociedade pelo controle do corpo dos condenados.

O que ocorre no final do século XVIII e início do século XIX é o deslocamento do poder soberano para o poder disciplinar. Com base nos estudos de Foucault, esse tipo de poder não se constitui um aparelho, nem uma instituição; é uma rede, cujo funcionamento a perpassa sem se limitar a suas fronteiras. É uma técnica, um dispositivo, um mecanismo, um instrumento de poder. São, no entendimento do teórico, métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que asseguram a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação docilidade-utilidade.

Esse poder disciplinar se insere nas práticas sociais do século XIX em função de que as práticas em vigor não mais produziam os efeitos desejados e, ao invés de aplacar a violência da população, estimulava-a, pois habituava o espectador à selvageria. Essa mudança de paradigma também ocorre em função do abalo que sofre o poder do rei em virtude das práticas até então adotadas.

Nessa perspectiva, o espetáculo punitivo adquire um cunho negativo, pois o requinte de crueldade da punição se igualava ao requinte de crueldade da prática criminal. Em outras palavras, o suplício dos corpos não cumpre mais com a função de controlar a população, ou seja, não estava mais sendo eficiente para torná-la dócil/útil. A respeito da docilização/utilização dos corpos falarei mais adiante quando abordar os corpos dóceis.

Diante desse fato, as práticas punitivas revestidas de ostentação vão sendo suprimidas e em seu lugar nasce uma prática punitiva mais velada, mais sigilosa, mais resguardada dessa exposição direta ao público. Observa-se, então, um

deslocamento do discurso. O corpo se reveste de humanidade.

O domínio sobre o corpo não é mais suficiente para que o poder exerça sobre a população o seu controle, é preciso instaurar o controle da alma. Surge a prisão como forma de controlar o indivíduo e não mais os crimes cometidos por ele. O criminoso é excluído da sociedade e se exerce sobre ele um controle total, visando transformar o comportamento, neutralizando sua periculosidade e modificando suas disposições criminosas.

O sistema punitivo, nas palavras de Foucault, é um fenômeno social cuja missão é sustentar os sistemas de produção e, através do controle do corpo e de suas forças, o exercício do poder.

Ao usurpar o sujeito do convívio social, resguardá-lo da exposição pública e imputar sobre ele um controle rigoroso, fortalece-se o poder disciplinar cujo objetivo era dominar o condenado em todos os momentos de seu dia, pelo disciplinamento – controle de ações em tempo determinado – dos corpos dos internos em asilos, fábricas, escolas e exército.

O constructo discursivo que estabelece essa prática social restabelece o controle da população pela idéia de que o crime cometido não atingia mais ao rei e sim toda a sociedade, que Foucault chama de corpo social. O crime cometido não era cometido contra o rei, mas contra o corpo social.

Em face dos efeitos que o espetáculo punitivo causava nas pessoas e de sua ineficácia no controle dos corpos, a punição vai se tornando cada vez mais velada. Neste momento, segundo Foucault, o castigo passa da arte das sensações insuportáveis a uma economia dos direitos suspensos. O que equivale dizer que em nome da humanidade dos corpos, não é mais o castigo físico que permite o controle,

ao contrário, anula-se a dor e as punições atingem mais a alma do que o corpo. Entretanto, o corpo não está totalmente livre da ação dos castigos. A suspensão da liberdade ainda é acompanhada de punição. Porém, “à expiação que tripudia sobre o corpo deve suceder um castigo que atue profundamente, sobre o coração; o intelecto, a vontade, as disposições” (FOUCAULT 1987, p. 20 e 21).

É certo que essa transformação nos mecanismos de punição não se deu de forma geral e concomitantemente em todos os países da Europa. Todavia, o século XIX, nas palavras de Foucault, realizou a disciplinarização de forma sutil em sua distribuição, em seus mecanismos, fazendo com que penetrem nos corpos, nos gestos, nos comportamentos; realizando controles recíprocos e ajustamentos.

Com este breve panorama, procurei mostrar os dois tipos de poderes tratados por Foucault: o poder soberano e o poder disciplinar. O intuito dessa exposição é mostrar o deslocamento que se dá nos mecanismos de coerção como forma de manutenção e exercício do poder.

Em face disso, minha meta é suscitar como o poder disciplinar, invenção da burguesia, da modernidade ocidental, trabalha o corpo dos homens tanto política quanto economicamente, fabricando o tipo de homem necessário ao funcionamento e manutenção da sociedade industrial, capitalista. Como torná-los força de trabalho, dando-lhes uma utilidade econômica máxima; diminuindo sua capacidade de revolta, de resistência, de luta, de insurreição contra as ordens do poder. São mecanismos de controle dispostos de forma a tornar os homens dóceis e, conseqüentemente, sujeitos à dominação. Nesse sentido, a função maior do poder disciplinar é adestrar para retirar e se apropriar ainda mais e melhor, é fabricar indivíduos para torná-los objeto e instrumento do exercício do poder.

Neste contexto, emerge o ser humano identificado como objeto e alvo do poder, o corpo é tratado como algo que se “manipula, se modela, se treina, que obedece, responde, se torna hábil ou cujas forças se multiplicam”. (Vigiar e Punir 1987, p. 25). É justamente essa docilização/utilização do corpo o foco de interesse do século XVIII e XIX. A esse tratamento dado ao corpo Foucault chamou de teoria geral do adestramento que ganhou força na época clássica, onde reina a noção de docilidade. Embora o poder disciplinar seja modesto, simples, menor, se comparado ao poder da soberania e aos Aparelhos Repressivos de Estado, não justifica negá-lo ou atribuir-lhe inferioridade. Ao contrário, na concepção foucaultiana, é ele o objeto principal uma vez que funciona como uma rede de dispositivos ou mecanismos a que nada e ninguém escapa, a que não existe limites e fronteiras. Exerce-se de forma tão sutil em sua distribuição, em seus mecanismos, seus controles recíprocos, seus ajustamentos que, embora tenha gerado polêmica, serve de argumento para confirmar que o poder não se detém, não se apropria.

Nesta perspectiva, para Foucault, o poder disciplinar é absolutamente indiscreto, pois está em toda à parte e sempre alerta, pois em princípio não deixa nenhuma brecha, controla inclusive os que estão encarregados de controlar. Esse controle exercido de forma intensa e contínua percorre todo o processo de trabalho. Leva em conta as atividades dos homens, seus conhecimentos, suas técnicas, a maneira de fazê-lo, sua rapidez, seu zelo, seu comportamento. A vigilância torna-se um operador econômico decisivo, na medida em que é ao mesmo tempo uma peça interna no aparelho de produção e uma engrenagem específica do poder disciplinar. As técnicas disciplinares permitem uma forma contínua e não violenta do exercício do poder. Neste regime, o poder é cada vez mais anônimo e mais funcional. Isso tudo

vai conduzir ao bom emprego do corpo, que permite um bom emprego do tempo, nada deve ficar ocioso ou inútil: tudo deve ser chamado a formar o suporte do ato requerido.

“[...] importa extrair do tempo sempre mais instantes disponíveis e de cada instante sempre mais forças úteis. O que significa que se deve procurar intensificar o uso do mínimo instante. O tempo medido e pago deve ser também um tempo sem impureza nem defeito, um tempo de boa qualidade, e durante todo o seu transcurso o corpo deve ficar aplicado ao seu exercício. A exatidão e a aplicação” (FOUCAULT, 1987, p. 131)

Essa combinação cuidadosamente medida da força exige um sistema preciso de comando. Toda atividade do indivíduo disciplinar deve ser repartida e sustentada por injunções cuja eficiência repousa na brevidade e na clareza. A ordem não tem que ser explicada, nem mesmo formulada; é necessário e suficiente que provoque o comportamento desejado. É este corpo que pode ser submetido, que pode ser utilizado, que pode ser transformado e aperfeiçoado, ou seja, uma máquina útil fabricada para suprir o que for preciso; a isso Foucault definiu como corpo dócil.

Em face disso, as disciplinas emergem como “métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que realizam a sujeição constante das forças e lhes impõem uma relação de docilidade-utilidade”. A sociedade disciplinar se forma com a disseminação do poder disciplinar nas outras modalidades de poder, que permite uma atuação infinitesimal do poder em todas as relações.

Apesar disso, o poder disciplinar não se sustenta e a crise dos meios disciplinares possibilitou o surgimento da sociedade de controle, onde nada escapa à observação e à normalização.

A sociedade de controle tratada por Deleuze¹⁵ utiliza novos tipos de instrumentos e de sanções. Os computadores e as câmeras se espalham por todos os lugares e o – “sorria, você está sendo filmado” – passa a constituir o cotidiano, exercendo um controle contínuo e incessante sobre as pessoas. Vivemos hoje a sociedade do espetáculo virtual onde nada do que o indivíduo faz escapa de uma documentação, de um controle. Toda a vida da sociedade nas quais reinam as condições modernas de produção são controladas.

As transformações pelas quais passaram as formas de controle em nossa sociedade são extremamente profundas, pois se deslocaram do âmbito externo para o interno. No mundo do trabalho, o controle externo, típico do taylorismo/fordismo cedeu lugar ao controle internalizado que tem sua base de sustentação no saber do trabalhador, considerado ponto estratégico para o aumento da produtividade. Decorre daí, a preocupação do empresariado em valorizar e também investir na ampliação dos conhecimentos do trabalhador¹⁶. Essas transformações estão intimamente relacionadas com a mutação do capitalismo, que deixa de ser de produção e concentração (exigia o confinamento) e passa a vender serviços e ações. Neste novo contexto, o mercado e o *marketing* são a alma do controle social que marcam a sociedade do espetáculo centrada no monopólio da aparência. “À medida que a necessidade se encontra socialmente sonhada, o sonho torna-se necessário”. Esta frase de Guy Debord resume a valorização do conhecimento na nossa sociedade. Sendo socialmente valorizado, o conhecimento passa a ser uma necessidade para o

¹⁵ O conhecimento da teoria de Gilles Deleuze “sociedade de controle” se deu por meio da leitura de outros estudiosos, razão pela qual não está citado na bibliografia deste trabalho.

¹⁶ Formação e qualificação profissional são palavras-chave na nova economia. Entretanto, o investimento em conhecimento não é uma via de mão única, ou seja, não é responsabilidade única e exclusivamente das empresas, uma vez que se constitui em exigência para o trabalhador. Ao contrário, o investimento em qualificação é colocado muito mais como uma responsabilidade do próprio trabalhador e faz parte da chamada “empregabilidade” (conjunto de características que compõem o perfil do profissional que o mercado deseja). A formação e a qualificação profissional (os conhecimentos) são insumos necessários ao trabalhador nessa nova ordem econômica.

trabalhador inserir-se no mercado de trabalho. O trabalhador se submete a essa dinâmica sem sentir, sem se dar conta de que está reforçando as desigualdades sociais e referendando valores fundamentais do capitalismo.

Não tenho dúvidas de que as contribuições teóricas que tratam do exercício do poder, especialmente a desenvolvida por Foucault e encorpada pelas contribuições de outros teóricos que foram por mim visitadas nessa interlocução, serão, no meu entender, fundamentais para convalidar meu estudo.

A compreensão das formas de controle permite um olhar singular sobre o mundo do trabalho, abrindo perspectivas de imersão nesse universo instigante.

Além dessas, outras abordagens teóricas vão se somando a esse estudo com o intuito de dar-lhe dimensões mais amplas e abrangentes. Buscando em Foucault uma concepção e uma teoria do discurso que, juntamente com as formas de poder tratadas anteriormente, constituam parte do arsenal teórico necessário para por em prática minha análise. Para isso, tomarei por base a obra “A Ordem do Discurso” (2004) onde Foucault desvenda as relações entre práticas discursivas e os poderes que as permeiam. Neste texto, Foucault explicita diversos procedimentos que cerceiam e controlam os discursos na sociedade.

Suponho que em toda sociedade a produção do discurso é ao mesmo tempo controlada e redistribuída por certo número de procedimentos que têm por função conjurar seus poderes e perigos, dominar seu acontecimento aleatório, esquivar sua pesada e temível materialidade. (FOUCAULT, 2004, p. 08 e 09)

As palavras de Foucault em epígrafe são importantes para compreender que o sujeito, embora pareça livre para produzir seus discursos, não o é. Os discursos

sofrem interdições, coerções e exclusões, são submetidos a regras que controlam sua produção e, por outro lado, também autorizam a sua produção e a sua filiação. O discurso tem uma ordem que age sobre ele e determina a sua produção. O sujeito, segundo o autor, não é senhor do seu discurso, embora tenha a ilusão necessária de que o é. Sofre interdições de ordem diversa: o sujeito não tem o direito de dizer tudo, de falar qualquer coisa; há palavras proibidas, há a qualificação do sujeito para poder dizer e a autorização do grupo a que esse discurso pertence. Para falar, o sujeito tem de estar inserido numa determinada ordem que o autoriza a proferir seu discurso daquela forma, sobre aquele assunto, naquela circunstância. Neste sentido, os discursos são interditados, como já dissemos anteriormente, por princípios e procedimentos que, de uma forma ou de outra regulam a sua produção e estabelecem o “verdadeiro da época”.

Como está em Foucault, ninguém entrará na ordem do discurso se não satisfizer a certas exigências ou se não for, de início, qualificado para fazê-lo.

[...].Sabe-se bem que não se tem o direito de dizer tudo, que não se pode falar de tudo em qualquer circunstância, que qualquer um, enfim, não pode falar de qualquer coisa. Tabu do objeto, ritual da circunstância, direito privilegiado ou exclusivo do sujeito que fala (FOUCAULT, 2004, p. 9)

Dando continuidade ao seu pensamento, Foucault aponta três grandes sistemas de exclusão que atingem o discurso, a palavra proibida, a segregação da loucura e a vontade de verdade. Estes são definidos por Foucault como procedimentos externos.

Outros procedimentos são definidos por Foucault como procedimentos internos

de interdição, de exclusão do discurso. São aqueles que ocorrem no interior do próprio discurso. Neste sentido, o discurso exerce sobre ele mesmo o seu controle. São denominados de princípios de classificação, de ordenação, de distribuição. É outra dimensão do discurso, onde o que é dito, por que é dito, o lugar de onde é dito, ou seja, a escolha lexical, a organização do próprio discurso também significa.

Além das contribuições foucaultianas já visitadas neste percurso teórico e, buscando ainda sustentação para os meus gestos de interpretação, trago uma discussão bastante importante deste autor que diz respeito à polêmica questão da autoria. Em sua obra *O que é um autor?*, Foucault (1992) discute esta categoria a partir da própria noção de sujeito.

Após registrar o aparecimento da categoria e o que isso demandou na história das idéias, Foucault considera a autoria o marco da individualização. Além de resgatar a trajetória da autoria, abordando a relação escrita e sujeito, Foucault desenvolve a *função-autor* que para ele é característica do modo de existência, de circulação e de funcionamento de alguns discursos no interior de uma sociedade. Ao provocar este deslocamento, o teórico discute a relação autoria/responsabilidade como mecanismo criado para estabelecer punições e considera esta categoria como resultado de uma operação complexa que constrói um certo ser racional.

Foucault registra quatro traços característicos da função-autor: a) está ligada a um sistema jurídico; b) não se exerce uniformemente; c) não se define pela atribuição espontânea; d) não reenvia para um indivíduo real, podendo dar lugar a vários “eus”.

Assim, para Foucault, o autor não é entendido como o indivíduo que produziu um discurso escrito ou oral, mas como princípio de agrupamento do discurso, como unidade e origem de suas significações, como centro de sua coerência.

Com esta constatação, Foucault afirma a complexidade desta função e, salientando a necessidade de se buscar, sobretudo, os pontos de inserção, os modos de funcionamento e o sistema de dependências quando da produção do texto. O importante é, segundo este autor, compreender as condições e os modos de inserção do sujeito na ordem do discurso.

Este aporte teórico tem a intenção de estabelecer, posteriormente, no momento das análises, a relação da visão deste autor e as reflexões que desenvolverei.

Espero ter cumprido com o meu objetivo abordando a noção de poder, de discurso e de autoria discutidas por Foucault. Com a finalidade de buscar mais subsídios teóricos, lanço mão de outras contribuições igualmente significativas para a minha análise.

Levo adiante minha interlocução com a teoria, articulando um diálogo a três. Para isso, insiro no meu percurso a presença de Michel Pêcheux cuja análise empreendida almeja compreender os entornos constitutivos dos discursos – a Análise do Discurso. Neste percurso teórico me aproprio de alguns princípios da A.D. desenvolvidos por este teórico que possibilitam reflexões críticas e substanciais para o meu estudo.

Para isso, elejo alguns postulados da A.D. como: sujeito, discurso, formação imaginária, esquecimento nº 1 e nº 2 com o intuito de deixar claros os recortes teóricos que faço.

Alguns desses conceitos são tratados também por Foucault. Todavia, faz-se necessário instituir uma opção teórica para, a partir de então, abordar o *corpus* da pesquisa. Neste sentido, privilegio as contribuições de Pêcheux, amplamente

divulgadas no Brasil por Orlandi (2001).

1.4.2 Michel Pêcheux e a AD

Ao estabelecer uma ruptura com a concepção instrumental da linguagem, Pêcheux elabora uma concepção original sobre o discurso. Em que consiste essa originalidade? Consiste em apresentar uma teoria que sai da materialidade lingüística e relaciona a linguagem à sua exterioridade. Nesta perspectiva, Orlandi (1984) afirma que o discurso não é fechado em si mesmo e nem é do domínio exclusivo do locutor: aquilo que se diz significa em relação ao que não se diz, ao lugar social do qual se diz, para quem se diz, em relação a outros discursos.

Dessa maneira, Pêcheux introduz a A.D. e os temas como a história, a função-sujeito, a ideologia que são nada mais nada menos as condições em que a produção dos processos discursivos acontece. O discurso é o efeito de sentidos entre locutores. A língua é, assim, condição de possibilidade do discurso.

Em uma perspectiva completamente diferente da dicotomia Saussuriana, do estruturalismo¹⁷, Pêcheux inscreve os processos de significação vinculados à história e a ideologia, ou seja, nem o sujeito nem os sentidos são individuais. As condições sócio-históricas de produção de um discurso são constitutivas de suas significações.

Ao provocar esse deslocamento Pêcheux insere na ordem do discurso a linguagem como interação, como um modo de produção social. Brandão (2004),

¹⁷ Para melhor compreender o estruturalismo de vertente saussureana que define as estruturas da língua em função da relação que elas estabelecem entre si no interior do sistema lingüístico, remeto o leitor à obra de Saussure, Curso de Lingüística Geral.

baseada na AD, afirma que a linguagem não é inocente, não é neutra, não é natural. A linguagem é lugar de conflito, de confronto ideológico, não podendo ser estudada fora da sociedade. Dessa forma, enfatiza a exterioridade como marca fundamental no estudo da língua.

Para elaborar este princípio teórico, Pêcheux utiliza-se dos pressupostos teóricos desenvolvidos por Althusser (1970) a respeito da ideologia. Na obra *Ideologia e Aparelhos Ideológicos do Estado*, Althusser faz uma releitura de Marx e desenvolve a concepção de que as ideologias têm existência material, devem ser entendidas como práticas materiais que reproduzem as relações de produção.

[...] a existência das idéias da sua crença é material, porque as suas idéias são atos materiais inseridos em práticas materiais, reguladas por rituais materiais que são também definidos pelos aparelho ideológico material de que revelam as idéias dessa sujeito. (ALTHUSSER, 1970, p. 89)

Destas reflexões de Althusser se extrai a noção de sujeito que trago para o percurso desta pesquisa. Tratando ainda do sujeito como categoria constitutiva da ideologia, Brandão (2004), expõe em uma linguagem bastante simples e de fácil compreensão que:

Toda ideologia tem por função constituir indivíduos concretos em sujeitos. Nesse processo de constituição, a interpelação e o (re) conhecimento exercem papéis importantes no funcionamento de toda ideologia. É através desses mecanismos que a ideologia, funcionando nos rituais materiais da vida cotidiana, opera a transformação dos indivíduos em sujeitos. O reconhecimento se dá no momento em que o sujeito se insere, a si mesmo e as suas ações, em práticas reguladas pelos aparelhos ideológicos. Como categoria constitutiva da ideologia, será somente através do sujeito e no sujeito que a existência da ideologia será possível. (BRANDÃO, 2004, p. 26)

Na perspectiva da A.D., a noção de sujeito deixa de ser uma noção idealista, imanente; o sujeito da linguagem não é o sujeito em si, mas tal como existe socialmente interpelado pela ideologia. Dessa forma, o sujeito não é a origem, a fonte absoluta do sentido porque na sua fala outras falas se dizem. Para Pêcheux, a ilusão discursiva do sujeito consiste em pensar que é ele a fonte, a origem do sentido do que diz.

Um outro postulado formulado por Pêcheux que será muito importante no decorrer das análises é o que trata das condições de produção. Para este autor, a condição de produção trata do contexto histórico-social, dos interlocutores, do lugar de onde falam e a imagem que fazem de si, do outro e do referente no processo de produção discursiva. Grosso modo, o sujeito se inscreve em estratégias de interlocução, em posições sociais ou em conjunturas históricas.

Neste sentido, a teoria versa, enfatizando que o “processo discursivo não tem início: o discurso se conjuga sempre sobre um discurso prévio, ou seja, o discurso é sempre pronunciado a partir de condições de produção dadas” (PÊCHEUX, 1975, p. 77), e para compreender esse discurso ele deve ser remetido às relações de produção nas quais é produzido.

Estes apontamentos conduziram à conclusão de que a homogeneidade do discurso é uma ilusão, sendo o mesmo atravessado por discursos “outros” que denunciam a presença de diversas vozes em uma só voz. A presença constitutiva da alteridade no discurso é também defendida por Maingueneau, entretanto, opto em seguir pela via em que Authier-Revuz (1982) constrói a teoria da heterogeneidade, recuperando, simultaneamente, o caminho percorrido por Bakhtin para a construção da teoria do dialogismo e a construção da teoria de Lacan.

Tal como concebida por Authier-Revuz (1982), a heterogeneidade comporta algumas formas, porém, para este estudo destacarei duas que acusam a presença do outro no discurso: a heterogeneidade constitutiva do discurso e a heterogeneidade mostrada no discurso. A primeira não se apresenta na organização linear do discurso, visto que a alteridade não é revelada, permanece no interdiscurso. A segunda traz marcas da presença do outro na cadeia discursiva, ou seja, a alteridade se manifesta ao longo do discurso de maneira explícita. Em suma, para essa autora, a heterogeneidade discursiva, ou seja, a presença do outro no fio discursivo, marca que o discurso traz consigo diferentes vozes na sua composição; é atravessado por outros discursos.

Todas estas implicações discursivas remetem a um sujeito do discurso que não é portador de escolhas, de intenções, de decisões; que não é a origem do dizer; que tem outros dizeres constituindo o seu discurso. Esta presença do Outro enquanto interlocutor e presença do outro enquanto discursos já formulados previamente são concepções que trazem subjacentemente o conceito de heterogeneidade enunciativa, tratada, de forma bastante singular por Authier Revuz (1982) cuja contribuição trago para a reflexão.

Nesta mesma perspectiva, ou seja, a presença do outro no discurso é tratada também por Pêcheux e Fucks (1975) quando constroem em sua teoria os conceitos de esquecimento. Para esses autores há dois tipos de esquecimento - o esquecimento nº 1 e o esquecimento nº 2. O esquecimento nº 1 atinge o sujeito, fazendo-o esquecer-se de que é assujeitado pela formação discursiva e ideológica em que está inserido ao enunciar. Já o esquecimento nº 2 age sobre o sujeito, fazendo-o crer que tem plena consciência do que diz e, portanto, pode controlar os

sentidos do seu discurso. Embora o sentido não seja sustentado por aquele que o emprega, mas sim pelas condições de enunciação, há uma ilusão que garante essa crença.

O sujeito do discurso como já mencionei anteriormente, não é aquele que decide sobre os sentidos e as possibilidades enunciativas do próprio discurso. Contrariamente a esse pressuposto, “o sujeito do discurso ocupa um lugar social e a partir dele enuncia, sempre inserido no processo histórico que lhe permite determinadas inserções e não outras”. (MUSSALIN, 2001, p 110).

A constituição do sujeito e do sentido, segundo Pêcheux, não existe em si mesmo, mas é determinada pelas posições ideológicas colocadas em jogo no processo sócio-histórico em que palavras, expressões, proposições são (re)produzidas.

Partindo do princípio de que o sujeito enuncia a partir do lugar que ocupa na estrutura de uma formação social e que esse lugar está marcado no discurso por propriedades diferenciais determináveis, concluo que os processos discursivos estão entremeados por formações imaginárias. As formações imaginárias vão se entrelaçando ao discurso, atribuindo ao sujeito e ao interlocutor a imagem que eles fazem de seu próprio lugar e do lugar do outro.

Portanto, toda construção discursiva se constrói alicerçada na existência de formações imaginárias. Este princípio teórico é tratado por Pêcheux totalmente na contra-mão da concepção de mera transmissão de informações entre enunciador e enunciatário. A produção discursiva se dá com base em elementos estruturais das condições de produção. Exemplificando, na esfera da produção econômica, o enunciador ocupa um lugar determinado por esta estrutura e enuncia a partir daí

(lugar de recrutador/ lugar de candidato a vaga de emprego). Estes são lugares que, segundo Pêcheux, são marcados por propriedades discursivas singulares. Para Pêcheux, “existem nos mecanismos de qualquer formação social regras de projeção que estabelecem as relações entre situações (objetivamente definíveis) e as posições (representações dessas posições) (PÊCHEUX, 1975, p. 82)”.

Com a finalidade de evidenciar estas regras de projeção que se dão em função dos lugares sociais ocupados pelos sujeitos na enunciação, Pêcheux elabora um quadro, que tomo emprestado, para registrar aqui exatamente a idéia do autor.

Para ele todo processo discursivo supõe a existência de formações imaginárias, designadas “jogo de imagens”:

Expressão que designa as formações imaginárias	Significação da expressão	Questão implícita cuja “resposta” subentende a formação imaginária correspondente
A { Imagem de A para A Imagem de A para B	Imagem do lugar de A para o sujeito colocado em A	“Quem sou eu para lhe falar assim?”
	Imagem do lugar de B para o sujeito colocado em A	“Quem é ele para que eu lhe fale assim?”
B { Imagem de B para B Imagem de B para A	Imagem do lugar de B para o sujeito colocado em B	“Quem sou eu para que ele me fale assim?”
	Imagem do lugar de A para o sujeito colocado em B	“Quem sou eu para que ele me fale assim?”

A visualização desse quadro mostra de forma bastante clara a posição dos protagonistas do discurso e como ela é constitutiva do processo discursivo, definido-o ou redefinido-o em função das imagens que estão permeando a enunciação. Pêcheux afirma ainda que essas posições enunciativas fazem parte das condições de produção do discurso. Para este autor, todo processo discursivo supõe também, por parte do enunciador, uma antecipação das representações do enunciatário, e sobre elas se funda a estratégia do discurso.

É importante ressaltar que as posições de que falam os sujeitos não são fixas nem pré-determinadas, embora as teorias sociológicas tenham tentado mapear, categorizar essas posições. Para a Análise do Discurso as posições de que falam os sujeitos não constituem uma estabilidade.

Em síntese, são esses os conceitos teóricos que construirão as bases para a exploração do *corpus*. Antes, porém, de iniciar o processo de análise, explicito o percurso metodológico adotado para esta finalidade.

CAPÍTULO 2 – O PERCURSO DA PESQUISA: DA ORIGEM DO ESTUDO AO ESTABELECIMENTO DAS METAS

2.1 Abordagem Metodológica

Este capítulo do trabalho, na perspectiva de uma investigação qualitativo-interpretativa, tem por objetivo mostrar como se deu o percurso da construção desta pesquisa, expondo, primeiramente, a observação que me levou ao interesse pelo assunto e a realizar este estudo. Também apresento minha justificativa, pergunta de pesquisa e hipóteses. Em seguida especifico meu objetivo, explico as razões que me levaram à escolha destes procedimentos e descrevo a forma pela qual o material utilizado foi coletado e organizado; apresento as características gerais do corpus e evidencio o processo de análise dos dados.

A minha busca por argumentos que justificassem o encaminhamento metodológico adotado neste estudo encontrou na afirmação de Foucault - *interpretar e formalizar tornaram-se as duas grandes formas de análise de nossa época: na verdade não conhecemos outras* (Foucault, 1999, p. 414) - o argumento por si só adequado para justificar a minha opção. Esta opção metodológica aliada às teorias de base deste estudo permitem um olhar mais aguçado e fornecem pistas para entender melhor o objeto estudado.

Dentre as produções que explicitam os passos a serem seguidos dentro da pesquisa acadêmica, encontrei em Erickson o autor que mais procedimentos sugere e, além disso, deixa em aberto que os recortes feitos aos registros levantados são amplos e não ficam presos à construção dos dados. Há uma preocupação desse

autor com os procedimentos (procedimentos de respeito, procedimentos de transcrição entre outros) com o cuidado e com a ética do pesquisador ao fazer a metodologia.

É com essa expectativa que busquei em Erickson, orientações sobre a pesquisa interpretativa clássica, logicamente reenfocadas na perspectiva teórica que tomamos e que procuram expurgar os traços da sociologia que ele está mergulhado.

Ainda deste autor, utilizo as orientações sobre a delimitação do contexto de pesquisa bem como o registro cuidadoso do que está acontecendo, reflexão sobre os registros e a elaboração dos resultados. Isso tudo levando em conta as regras anônimas, históricas sempre determinadas no tempo e no espaço, definidas numa dada época e numa determinada área social, econômica, geográfica ou lingüística.

Este aporte teórico me auxiliou a definir as etapas, os procedimentos e os instrumentos que seriam utilizados na pesquisa.

Embora as propriedades específicas da pesquisas estejam claras e indiquem rigor, acima de tudo indicam um compromisso com os sujeitos envolvidos no processo e com os resultados apresentados. Não se fecha a questão exclusivamente em cima do sujeito, mas são propriedades que indicam o cuidado que o pesquisador deve ter ao construir a análise dos dados; cuidado ao preencher os silêncios, completar as faltas, traduzir os atos, recortar os enunciados e selecionar os dados que serão usados e os que serão abandonados. Ao cercar o processo destes cuidados, tenho por objetivo não silenciar aqueles que se dispuseram a dialogar comigo e, cujos enunciados constituem este trabalho. Ao contrário, a preocupação realmente está em respeitar o outro, ou seja, permitir que meus entrevistados ocupem, neste contexto, o lugar real de co-produtores e não meramente o lugar de informantes.

Tudo o que foi mencionado são fios que promovem a tessitura dos gestos de interpretação e vão se construindo no movimento das interações entre o pesquisador e o objeto pesquisado.

A fim de explicitar todo o percurso e para uma melhor definição, este item da metodologia será organizado segundo três aspectos: a) os procedimentos utilizados na coleta; b) A organização dos dados; c) procedimentos de análise.

2.1.2 O problema, a justificativa, a pergunta, as hipóteses, os objetivos

Os múltiplos modos de comportamento que integram o processo social da linguagem permitem inúmeras possibilidades de estudo, igualmente importantes para a compreensão desse fenômeno. Embora o leque seja vasto, outras possibilidades de abordagem não foram sedutoras o bastante para me demover da idéia de mergulhar neste mundo que ora se descortinava para mim – linguagem e trabalho.

A paixão por este tema tem sua origem, longe da forma como se encontra neste momento, no trabalho que desenvolvi com os adolescentes do primeiro ano do Ensino Médio, e que comentei de forma mais detalhada na introdução desse trabalho. O envolvimento com o projeto e toda carga de leituras que o trabalho demandou foi me desafiando a construir um percurso que, à medida que se desenvolvia, se mostrava cada vez mais fascinante e envolvente, a ponto de não conseguir me desvencilhar mais dele. Ao contrário, a questão da linguagem foi emergindo,

conquistando a minha atenção e instigando-me cada dia mais, a ponto de se tornar o meu objeto de pesquisa nesta dissertação e, longe de se esgotar, permite ainda, outras abordagens tão ou mais significativas e importantes de serem encampadas por outros pesquisadores ou por mim mesma numa tese de doutorado.

Quero registrar que em nenhum momento me senti desanimada ou arrependida da minha escolha. Pelo contrário, essa temática me inspira e me provoca constantemente, pois a cada dia me abre novas perspectivas, novos caminhos possíveis de serem percorridos. A trajetória desenvolvida até aqui foi construída pela pergunta de pesquisa que me propus a responder: Qual a importância atribuída à Língua Portuguesa no mundo empresarial do trabalho?

Tendo definido a pergunta de pesquisa, passei a refletir a respeito das exigências quanto ao uso da língua nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Entre as diversas possibilidades, destaco: Verificar o uso da língua portuguesa como condição de inclusão/exclusão dos candidatos às vagas oferecidas pelo mercado de trabalho; a exigência presente nos processos de seleção quanto ao desempenho lingüístico do profissional e sua relação com a remuneração e a hierarquia dos postos de trabalho; os sentidos produzidos por recrutadores para o uso da Língua Portuguesa e a imagem de língua que atravessa os processos de recrutamento.

Estas indagações conduziram todo o percurso da pesquisa com a finalidade de atender os objetivos propostos que são:

- * Evidenciar imagens atribuídas ao uso da língua portuguesa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal.
- * Compreender como as atividades discursivas dos processos seletivos

integram múltiplos comportamentos e mecanismos de exclusão/interdição do trabalhador ao mercado de trabalho.

2.2 Descrição do Corpus de Estudo

2.2.1 Seleção das empresas

O primeiro procedimento adotado antes de iniciar a coleta de dados foi selecionar as empresas que participariam da pesquisa. O processo de escolha das empresas se deu segundo os seguintes critérios:

- 1º. Selecionar empresas maringenses de médio e grande porte que possuíssem um quadro de funcionários com número igual ou superior a cinquenta;
- 2º. Considerar para esta seleção o ramo de atuação a fim de garantir no *corpus* da pesquisa que vários segmentos do setor produtivo estivessem ali representados;
- 3º. Para participar da pesquisa a própria empresa deveria ser responsável pela realização do processo de recrutamento e seleção de pessoal;
- 4º. Organizar a lista¹⁸ com o nome da empresa, endereço, telefone e o nome do responsável pelo setor de recursos humanos.

Desta forma, o universo da pesquisa foi composto especificamente por dez empresas. Concluída a organização da lista, iniciei, por telefone, o contato com as empresas, especificamente o setor de recursos humanos a fim de informar os

¹⁸ Compunham inicialmente a listagem trinta e quatro empresas, no entanto, a pesquisa foi efetivamente realizada com dez. Algumas das empresas selecionadas não autorizaram o recrutador a conceder a entrevista; em outras, o próprio recrutador com receio de se expor não se dispôs a participar do processo.

objetivos da pesquisa, obter a concordância em participar e agendar a data para a realização da entrevista.

Em seguida, elaborei um termo de consentimento que me permitia usar para fins de estudo e pesquisa as informações prestadas e que era apresentado e assinado pelo entrevistado no momento da realização da entrevista.

A pesquisa foi realizada no período de setembro de 2003 a abril de 2004.

Ao término do contato com as empresas, eu possuía um *corpus* de dez entrevistas. A densidade de informações que cada uma delas continha fizeram-me julgar este número suficiente para desenvolver o estudo.

A fim de resguardar a identidade da empresa e do profissional que concedeu a entrevista, optei por denominá-los aqui pela letra R (Recrutador) e em seguida relacioná-los ao ramo de atividade por meio de um número atribuído aleatoriamente. As atividades produtivas abrangidas pela pesquisa serão mencionadas, no corpo da dissertação, como estão especificadas abaixo:

- Empresa de comércio atacadista (R1);
- Hospital (R2);
- Cooperativa (R3);
- Indústria de confecções (R4);
- Laboratório de Análises Clínicas (R5);
- Loja de departamentos (R6);
- Supermercado (R7);
- Prestação de serviços funerários (R8);
- Instituição de ensino - ensino fundamental, médio e superior - (R9);

- Frigorífico (R10);

Quero destacar, a título de curiosidade, que dos dez entrevistados apenas dois são do sexo masculino; e também somente dois são psicólogos. Os demais encarregados desta função são funcionários antigos das empresas. Acrescento ainda que quarenta por cento dos entrevistados possuem curso superior. Os demais têm concluído o ensino médio.

Findado este processo, iniciei a etapa das entrevistas para coleta de dados.

2.2.2 Procedimentos de coleta e de organização dos dados

O *corpus* desta pesquisa é composto por entrevistas semi-estruturadas. O conjunto de informações obtidas produz uma base empírica que agrega dados para a reflexão sobre a importância da língua nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Embora as informações se limitem à realidade de cada organização, incorporam características que certamente estão presentes nos recursos humanos de outras empresas e, conseqüentemente, constituem o universo do mundo empresarial do trabalho nesse histórico-social. Para fins de organização, a entrevista foi dividida em duas partes com questões, que primeiramente iriam identificar as etapas que compõem o processo seletivo. Já a segunda parte da entrevista, organizada em três blocos tratava da descrição do processo. O primeiro bloco de questões evidenciava

quem é o profissional encarregado nas empresas pela condução do processo e tratava da análise que este profissional faz do currículo; o segundo bloco abordava a avaliação prática do candidato no exercício da função; o terceiro sobre a entrevista de emprego. As questões foram organizadas na dependência dos objetivos em questão e de forma a descrever as etapas do processo.

Durante a entrevista as respostas e/ou comentários dos entrevistados eram por mim anotados no próprio formulário do roteiro. Cada roteiro trazia a identificação da empresa, do recrutador e a data da realização. Após a entrevista ser finalizada, ela era transcrita, organizada e em seguida digitada. Como esse procedimento se mostrou pouco produtivo, passei a gravar as entrevistas. Entretanto, não quis descartar a entrevista por mim anotada tal a riqueza do material. Sei o quanto isso pode parecer contraproducente, porém assumo correr o risco dessa diferença na extração dos dados.

Ao concluir esta etapa, passei a selecionar os dados para a análise. Este foi um momento muito difícil, pois surgiam diante dos meus olhos inúmeras possibilidades de estudo. Diante da necessidade de delimitação da análise do *corpus*, optei por focar as duas etapas do processo de recrutamento e seleção de pessoal que eram comuns a todas as empresas. Desta forma, direcionei minhas observações para a etapa de análise do currículo profissional e da entrevista de emprego. Esta definição me conduziu a leituras bastante criteriosas do material selecionado com o objetivo de pinçar das entrevistas informações interessantes e singulares que desvendassem as demandas mercantis da Língua Portuguesa nestes processos. Um outro fator que orientou significativamente a seleção foi perceber nas práticas discursivas dos entrevistados a relação com o que não é discursivo, mas que se dá pelo discurso, ou

seja, perceber as ações que ocorrem no interior dos processos de recrutamento e, mesmo sutilmente, determinam a exclusão do trabalhador do mercado de trabalho. A construção do *corpus* foi no sentido de perceber a linguagem como lugar de conflito e de lutas entre classes. Perceber que a palavra não foi e não será jamais lugar de pacificação, mútuo entendimento e um exercício livre das competências dos sujeitos. Ao contrário, é uma luta com a palavra e pela palavra.

Com esta finalidade, fui recortando os turnos de fala dos entrevistados que faziam referência ao uso da Língua Portuguesa pelo profissional candidato à vaga de emprego para, em seguida, proceder à análise deste material.

Nesta primeira instância de estudo, o material coletado era material bruto, apenas materialidade lingüística não transformada ainda em processo discursivo. Os procedimentos mencionados acima constituíram a etapa de preparação do *corpus* para que se lançasse sobre ele o dispositivo analítico. A partir da configuração destes horizontes teve início o processo de análise com a busca de pistas que permitissem trazer à superfície o funcionamento do discurso, o modo como se textualiza.

2.3 A construção da análise dos dados

Diante dos objetivos específicos traçados, da teoria detalhada e do percurso metodológico desenvolvido até aqui, já era possível desencadear os procedimentos de análise, buscando, como preconiza Orlandi (2001), ouvir os discursos para lá das evidências e compreender, acolhendo, a opacidade da linguagem, a determinação

dos sentidos pela história. E, acrescentando Pêcheux (1997), buscar os pontos de deriva possível que oferecem lugar à interpretação.

Nesta perspectiva, todo o percurso da análise foi construído tendo muito claro que o meu trabalho enquanto analista não determinaria o sujeito nem tampouco o sentido “verdadeiro” nem chegaria a exaustividade do objeto empírico. Desta forma, a condução do processo foi pautada no entendimento que sujeito e sentido não são literais e não estão dados à priori, eles se constituem na pluralidade e na diversidade das filiações históricas. Assim, os processos discursivos produzem efeitos de sentido, isto é, o sentido sempre pode ser outro e o sujeito sempre pode enunciar de outra forma. Os fios discursivos estão atrelados às relações sociais e estas ligadas em redes de significantes. Quanto à exaustividade, o objeto do ponto de vista interpretativo é inesgotável. Com relação a esta questão, Orlandi (2001, p. 64) “atesta que todo discurso é parte de um processo discursivo mais amplo que recortamos e a forma do recorte determina o modo da análise e o dispositivo teórico da interpretação que construímos”.

Considerando estes pontos, os dispositivos de análise construídos procuraram explicitar que os enunciados significam, dependendo da posição do sujeito e da sua inscrição em uma ou outra formação discursiva.

Na medida que ia descrevendo o *corpus*, ia provocando batimentos com os princípios teóricos e interpretando, ou seja, o movimento da análise procurava fazer emergir o processo de produção de sentido em suas condições. Assim, todo o percurso da análise foi alicerçado na mediação teórica que visava compreender a textualização do discurso. Em outras palavras compreender porque é que foi dito isso, exatamente isso, e não outra coisa, que teria sido até possível dizer. Simplificando, o que é que tornou possível dizer isso?

Os dispositivos analíticos que construí para produzir os gestos de interpretação que foram possíveis, resultou na compreensão das condições de produção do universo discursivo do setor de recursos humanos, nos processos de produção de sentidos e de constituição dos sujeitos em suas posições.

Dentro destas perspectivas, foram construídos para a análise recortes discursivos que evidenciavam os sentidos produzidos por recrutadores para o uso da Língua Portuguesa e os mecanismos de interdição e coerção ao discurso do trabalhador nos processos de recrutamento e seleção de pessoal.

Este foi o percurso empreendido por esta pesquisa. Este não é o único. Outros poderiam ser implementados, produzindo, assim, gestos e gestos de interpretação. Porém, esta foi a trajetória possível, tendo em vista o momento histórico-social, o lugar que ocupo e as minhas condições de produzir estes efeitos de sentido.

É verdade que outros caminhos poderiam ser trilhados, entretanto, este que se construiu, fez-se de forma singular, apontando aspectos instigantes, interessantes e desafiadores para mim, abrindo novas perspectivas de estudo.

CAPÍTULO 3. OS SENTIDOS PRODUZIDOS POR RECRUTADORES EM RELAÇÃO AO USO DA LÍNGUA PORTUGUESA NOS PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL

“Não digam nunca: isso é natural! Para que nada passe por imutável”.

Bertold Brecht

O universo do trabalho é uma dimensão da história constitutiva dos mais diversos embates, sendo um deles decorrente do modo como o sujeito opera com a linguagem. Esse embate se dá, particularmente, em função da representação social que os brasileiros, em sua grande maioria, ainda fazem da língua portuguesa. O imaginário de língua está construído com base em crenças e conceitos resultantes, muitas vezes, da intolerância que exprime uma ideologia impregnada em nossa cultura há muito tempo que expressa idéias como: “certo e errado”; “Brasileiro não sabe português”; “Português é muito difícil”; “As pessoas sem instrução falam tudo errado”; “O certo é falar assim porque se escreve assim”; “É preciso saber gramática para falar e escrever bem”; “O domínio da norma culta é um importante instrumento para a ascensão social”.

Todas essas idéias vão construindo o imaginário social da língua evidenciado, por exemplo, na valorização da gramática tradicional, legitimada principalmente pelo discurso da instituição escolar e da mídia. Embora a ciência lingüística tenha lançado holofotes sobre essa concepção tradicionalista da língua, procurando desmistificar os conceitos conservadores aí arraigados, mostrando que a língua não deve ser compreendida de forma dissociada das condições históricas e sociais em que ocorre.

Apesar de isso legitimar esse novo horizonte e significar os avanços que esses estudos possibilitaram, há ainda um longo caminho a ser percorrido.

A pequena contribuição que esse estudo oferece é, mais uma vez, trazer para o palco dos debates lingüísticos a discussão em torno do uso da língua pelo trabalhador brasileiro numa etapa importantíssima da sua vida profissional que é o processo de inserção no mercado de trabalho via recrutamento e seleção de pessoal.

Para esse estudo, tomo como ponto de partida os discursos produzidos pelos recrutadores que fazem referência à língua portuguesa tanto na análise do currículo profissional quanto na entrevista de emprego.

Com este objetivo, divido discursivamente a abordagem desse capítulo em três partes: a primeira parte trata do imaginário do recrutador sobre a língua; a segunda da imagem construída sobre o trabalhador a partir do uso que ele faz da língua; a terceira parte trata da construção da imagem da empresa que, segundo os entrevistados, é construída alicerçada nas duas anteriores.

Com esta organização discursiva, será possível observar que os sentidos produzidos pelos recrutadores em relação ao uso da língua portuguesa vão estabelecendo suas bases no pré-construído da norma culta. Essa imagem de língua sustenta também os procedimentos de interdição e coerção ao discurso do trabalhador que tratarei no capítulo quatro e também perpassa a compreensão da autoria (capítulo 5), ou seja, a necessidade de identificar o autor e, assim, poder atribuir-lhe as sanções ou a benéncias pelo uso ou não da norma culta.

3.1 O Culto à Norma Culta: O Preconceito Lingüístico

Tendo dividido, para efeitos discursivos, a abordagem em três etapas, inicio a primeira, cujo objetivo principal é perceber, através dos turnos de fala dos recrutadores, em momentos específicos da entrevista (o currículo profissional e a entrevista de emprego) a imagem de língua aí subjacente. Partindo desses discursos e provocando batimentos com alguns princípios teóricos da AD como a formação imaginária, as condições de produção, busco apreender os sentidos que estão sendo construídos pelos sujeitos (recrutadores) para o modo como o trabalhador usa a língua no momento em que se candidata a uma vaga de emprego. Nesta perspectiva, meu esforço será o de compreender, através dos discursos, como os recrutadores se posicionam diante dessa questão, e quais as conseqüências disso para o trabalhador.

Ao explicarem os instrumentos que utilizam para selecionar o candidato, os entrevistados apontam que um dos aspectos observados e que estabelece parâmetros para a seleção é o uso da língua portuguesa. Os recrutadores referem-se em diversos momentos a questões como: falar e escrever bem; uso da língua adequado ao padrão; noção de certo e errado; correção gramatical entre outros. São saberes produzidos historicamente no Brasil em relação à língua, ao falante e ao uso que esse falante faz da língua. São saberes que estigmatizam e censuram a linguagem das camadas populares por considerarem-na “errada” e super valorizam a variedade lingüística vinculada ao grupo economicamente privilegiado, que detém o poder social, vive melhor, controla o jogo econômico e, por isso, acaba dominando os outros grupos. Esta variedade lingüística também está ligada à tradição escrita,

concebida como a forma “boa”, “correta” de usar a linguagem. Possenti (1984) sintetiza tudo isso ao dizer que:

... aquilo que se chama de linguagem correta não passa de uma variedade da língua que, em determinado momento da história, por ser utilizada pelos cidadãos mais influentes da região mais influente do país, foi escolhida para servir de expressão do poder, da cultura deste grupo, transformada em única expressão da única cultura. Seu domínio passou a ser necessário para ter acesso ao poder. (Possenti, 1984, p.35)

Essa idéia de língua única, correta, ideal encontra respaldo em um acordo tácito firmado na sociedade que constrói em todos os falantes, indistintamente da posição que ocupam na hierarquia social, a consciência da existência e do prestígio da variedade considerada padrão e que saber usá-la é condição de valorização, de “status” e de respeito para o sujeito. É senso comum que dominar a variedade culta da língua proporciona ao falante uma consideração especial por parte dos demais, principalmente entre aqueles que não se apropriaram ainda dessa variedade lingüística.

Prosseguindo, é importante destacar que os discursos produzidos no interior dessa prática social (processos de seleção) são caixas de ressonância da sociedade, pois constroem discursivamente a idéia de língua ideal que perpassa todas as instâncias sociais. Os discursos que dizem a língua no Brasil se encontram arraigados na perspectiva da gramática tradicional. Abro um parênteses para dizer que, embora limitado ainda a um círculo de estudiosos, a Lingüística tem travado um embate com os gramáticos para mostrar a realidade histórico-social da língua. Todavia, esses estudos ainda não construíram um discurso capaz de produzir a

virada lingüística e sustentar as práticas pedagógicas desenvolvidas nas instituições escolares nem tampouco mudar a visão que a sociedade tem da língua. Um outro fator que contribui para essa perpetuação é que, na última década, a mídia tem concedido espaço aos gramáticos para veicular programas que ensinam regras gramaticais e discutem, sob a visão da gramática tradicional, o uso da língua portuguesa. Estes programas reforçam a cultura da unidade lingüística e disseminam valores que estão na contra-mão dos estudos lingüísticos.

Nesta perspectiva, os entrevistados acham-se sobredeterminados pela discursividade de que a língua melhor, a ideal é a língua padrão e, assim, projetam em seus enunciados o discurso da gramática tradicional.

O discurso da norma padrão que circula na sociedade interpela o sujeito e afeta profundamente o seu discurso. Neste sentido, ao tratar do uso da língua portuguesa nos processos de recrutamento e seleção, aparece muito claramente na voz dos entrevistados o saber sobre a língua atravessado pelo saber metalingüístico que sobredetermina a produção desses discursos.

Isso fica muito evidente nos recortes discursivos selecionados que fazem referência ao falar e escrever dentro do padrão. O seu aparecimento é indicador da concepção de língua presente no imaginário dos entrevistados e a freqüência revela que, para esses profissionais, e não só para eles obviamente, o uso da língua padrão é o único aceito e considerado fator determinante no processo seletivo na medida em que atravessa diretamente o processo, afetando de maneira significativa a seleção do candidato.

Em minhas análises encontro marcas discursivas indicadoras de que os entrevistados estão nesta discursividade, ou seja, estão filiados a essa formação

discursiva e conservam os valores lingüísticos de uma única variedade válida. Para conferir uma maior visibilidade ao que venho dizendo, transcrevo fragmentos dos enunciados que me parecem essenciais à depreensão da imagem que os recrutadores têm da língua.

R7 “Então normalmente ela teria sido chamada pra entrevista e teria uma chance de ser contratada. Então de repente ela perdeu essa chance por não ter um domínio da língua portuguesa”.

R7 diz ainda que “Já aconteceu muitas vezes de eliminar um candidato por ele não saber falar e escrever bem”. E acrescenta que “Já aconteceu às vezes da gente pedir uma redação, né, mas isso fica mais com a parte da psicóloga, mas ela pede uma redação pra ver como a pessoa, como que o candidato vai conseguir se expressar como é a escrita dele se está adequada ao padrão”.

R9 “Se a pessoa fala muito errado, dependendo da função ela não serve”.

R9 “A correção gramatical, a estética, a organização e a clareza são exigidos e chegam a desclassificar o candidato para a função com maior grau de exigência intelectual.”

R10 “A forma de falar, a forma de escrever o currículo isso vai pesar. Acaba tendo um peso. Não vai ser o único critério não. Mas, se você fala errado, vai acabar pesando”.

Os recortes sob análise apresentam também uma certa homogeneização que se caracteriza pela predominância de enunciados marcados fortemente por uma preocupação com o padrão, com o certo e errado, com a correção gramatical, com a

forma, deixando entrever a valorização da norma culta da língua no espaço empresarial. Esses traços comuns permitem depreender que os discursos que circulam nesta relação de trabalho (processo seletivo) também vão construindo uma imagem da língua, ou seja, o discurso constrói uma representação da língua, determinando o perfil lingüístico que se espera do trabalhador.

Ao tratar da língua portuguesa no âmbito do trabalho, coloca-se a ênfase no “falar errado” e trabalha-se com o pré-construído, ou seja, como se o significado dessa expressão e de outras com o mesmo valor se encontrasse sempre ali. O escrever/falar errado tem a sustentação/ predicação representada na gramática, na norma padrão da língua. Não fazem distinção entre oralidade e escrita. Não há a compreensão, ao que parece, que são duas modalidades distintas e que não estão coladas, que há todo um ritual que conduz o uso de uma ou de outra modalidade. A visão que se tem é uma visão perpassada pela homogeneização.

Um outro fator que sobressai nesses enunciados remete a relação função x tipo de língua. Há uma forte relação entre a modalidade de língua utilizada pelo trabalhador e a função que ele irá exercer. Enquanto, as novas relações de trabalho se constroem sobre os alicerces do sujeito trabalhador global, flexível, que detém o todo do processo produtivo, os recrutadores, na contramão desse processo e, muitas vezes, do seu próprio discurso, estabelecem a divisão do trabalho com bases no uso da língua portuguesa. Em determinados momentos, os discursos explicitam o deslocamento do sujeito fragmentado para o sujeito global. Em outros, retoma-se o sujeito construído para atuar nas antigas relações de trabalho, ou seja, o sujeito dividido em braçal e intelectual, estabelecendo restrições para o exercício de determinadas funções consideradas mais intelectualizadas. Para eles, o exercício de

funções mais intelectualizadas pressupõe um sujeito trabalhador que domine a norma culta da língua, caso contrário não “serve” para exercer essa função.

Este agrupamento de enunciados é possível, justamente pelo fato de pertencerem a mesma formação discursiva, ou seja, estão investidos, como diz Foucault, da condição de enunciados, pois tratam do mesmo referente – a língua – e fazem a mesma associação do referente, isto é, relacionam a língua ao padrão, ao que é socialmente aceito como língua correta, ideal, culta. Outro traço comum aos enunciados é o lugar que ocupam estes sujeitos da enunciação - todos são responsáveis – sozinhos ou coletivamente pela seleção dos candidatos e reconhecem este discurso sobre a língua como legítimo e referendado por outros discursos que circulam na sociedade (por exemplo, o discurso escolar¹⁹).

Essas práticas discursivas estão relacionadas às práticas discursivas de outros recrutadores como foi possível perceber no item intitulado linguagem e mundo do trabalho, e também estão relacionadas a outras práticas discursivas que ocorrem na sociedade. Isso mostra que esses dizeres estão amarrados, segundo Foucault, à dinâmicas de saber própria da nossa época.

No que se refere a valorização do uso da norma padrão nos processos de seleção é possível exercer sobre os discursos recortados uma discussão concernente à questão do preconceito lingüístico. Essa questão traz implícita os conflitos e as relações de poder que se estabelecem por meio da linguagem e promovem a discriminação e exclusão que ocorrem na instituição empresarial em função do uso da

¹⁹ Considero importante ressaltar que venho fazendo referência ao discurso escolar como aquele que valoriza a norma culta da língua. Não quero com isso omitir todo o trabalho que vem sendo desenvolvido por meio de propostas pedagógicas que aceitam, trabalham e valorizam as variedades lingüísticas e o caráter histórico social da linguagem. Todavia, o que me faz referir ao discurso da norma culta como discurso ainda eminentemente escolar é o fato de outras instâncias sociais terem se apropriado deste discurso que, durante muito tempo foi produzido pela e na escola, e legitimar a sua discursividade através deste discurso. Uma outra forma de explicar essa minha referência, é trazer a idéia de que o discurso escolar sobre a língua é, a meu ver, considerado como discurso fundador, aquele que deu origem a essa imagem que circula nos discursos sobre a língua na sociedade e ainda na própria escola. Faço esta referência porque ainda não ocorreu a transformação do discurso sobre a língua que vem sendo produzido pela instituição escolar.

língua pelo candidato à vaga de emprego. Isso traz para o âmbito desta reflexão o pensamento de Bakhtin (1981), para quem a língua é a arena onde se confrontam os valores sociais contraditórios, onde se desenvolve a luta de classes, e o pensamento de Foucault (2004), para quem o discurso é o espaço do embate pelo exercício do poder. O mesmo teórico aponta ainda, o caráter intangível e ideológico que procura abafar ou ocultar a luta dos índices sociais que se trava na língua e com a língua.

Este caráter de embate que se dá pela e com a linguagem e acaba por permitir ou bloquear o acesso ao poder institucionalizado, indica que as pessoas são julgadas pelo uso que fazem da língua e por conta disso são excluídas da vida social, educacional, econômica e política. Esta pesquisa, especificamente, evidencia que essas pessoas são excluídas do centro da vida econômica e produtiva. Quando a língua se torna dispositivo de exclusão legitimado pelos mais diversos circuitos sociais, instaura-se, do ponto de vista da Sociolinguística, este preconceito que, para o olhar menos atento, nem é percebido como tal. Essa forma de discriminação e exclusão está tão arraigada que o sujeito nem se dá conta que está sofrendo ou mesmo tendo postura preconceituosa. Tudo se dá sob a égide da “naturalidade”.

Para Bagno (2003), um dos estudiosos do assunto no Brasil, o preconceito linguístico é muito comum na nossa sociedade e não está no rol dos preconceitos que precisam ser combatidos sob pena de revelar a ignorância, a intolerância e a manipulação ideológica dos sujeitos que o praticam. Para ele, no universo linguístico, ocorre o inverso, ou seja, o preconceito linguístico é alimentado através da mídia e dos discursos que já são tradicionais em algumas instituições, entre elas a instituição escolar.

Embora a Linguística, com seu olhar inquiridor, procure desvelar essa

realidade, o peso do preconceito lingüístico possui dimensões tão profundas e entranhadas na vida cultural do país, que mostra o jogo ideológico e o preconceito social que se esconde atrás dessa valorização da norma culta da língua.

As falas dos recrutadores revelam a visão que eles têm da língua portuguesa. Para eles existe uma língua padrão que é considerada a ideal, a única correta e que a utilização dessa variedade de prestígio pelo falante confere a ele um “*status*”, uma valoração em relação àqueles que não a utilizam.

Certamente que o assunto não se esgota nesta abordagem. Outros aspectos poderiam ser diagnosticados e também os mesmos aspectos poderiam ser interpretados de outras maneiras. Entretanto, o olhar que lanço sobre este tema está circunscrito ao momento histórico-social que torna possível esta leitura que traz refletido o elo entre variedade lingüística de prestígio e sucesso social e profissional.

Finalizando esta reflexão, passo a desenvolver o segundo ponto de vista sob o qual me proponho a discutir a imagem do trabalhador sendo construída pelo uso que ele faz da língua.

3.2 O Uso da Língua Construindo a Imagem do Trabalhador

Prosseguindo a reflexão, inicio a segunda parte da discussão, propondo um recorte no discurso dos recrutadores que possibilita uma compreensão do processo de construção da imagem do trabalhador em função do uso que ele faz da língua. O mesmo objetivo guia este percurso: perceber os sentidos atribuídos pelos

entrevistados para o uso da língua na construção da imagem do trabalhador.

Nesta discussão vou considerar a imagem do trabalhador construída no decorrer do processo de recrutamento e seleção, analisando a produção discursiva dos entrevistados.

O mercado de trabalho atual que foi se desvendado na pesquisa por meio dos discursos dos entrevistados se pauta no paradigma do profissional altamente capacitado e com habilidades em diferentes áreas de competência. Por outro lado, a competitividade também é um fator que se coloca e acirra ainda mais a disputa por vagas. Entre as habilidades destacadas pela literatura especializada está a comunicação, saber ouvir, ter obstinação, ser generalista, estar em aprendizado constante, ter espírito de equipe, ser flexível, as habilidades interpessoais, isto é, as competências múltiplas e, principalmente, o foco em resultados. Uma das habilidades mais observadas pelo setor de recursos humanos das empresas, pelo que foi possível perceber, é a comunicação como requisito para o funcionário exercer as funções que lhes são atribuídas com a competência desejada. Com isso, falar e escrever bem ganhou destaque nos processos de seleção e estas habilidades foram guindadas, na última década, a requisito fundamental, tanto nos contatos pessoais com diferentes interlocutores como em reuniões, palestras ou eventos dirigidos a públicos maiores e heterogêneos.

Diante disso, a correta utilização da língua portuguesa no cotidiano dos profissionais passou a ter um peso significativo e influenciar na imagem que os recrutadores e, segundo eles, os colegas de trabalho fazem do trabalhador.

O *status* que o trabalhador adquire em função do uso da linguagem está bem evidente na fala destes recrutadores.

R3 “Percebe-se que um profissional apresenta uma oralidade mais aperfeiçoada ou mais adequada às regras da língua portuguesa acaba recebendo da sua equipe de trabalho uma certa consideração em sua fala”.

O modo como isso ocorre no espaço institucional do trabalho vai se revelando nos recortes discursivos que trago agora para a discussão.

R9 “A fala, a expressão corporal (desconto o nervosismo), a linguagem não-verbal (gestos, olhar), correção gramatical. Tudo isso é o cartão de visitas do funcionário”.

Neste exercício enunciativo o entrevistado aponta o uso correto da linguagem como um bom marketing profissional, ou seja, é esse o perfil profissional que atende as demandas e expectativas do mercado. Significa que o candidato, no momento da seleção, é um produto que será adquirido pela empresa se apresentar o perfil exigido, se conseguir vender bem a sua imagem enquanto trabalhador. Essa imagem é arranhada quando o candidato não faz uso adequado do seu próprio idioma. O cartão de visitas, isto é, a imagem do candidato tanto pessoal quanto profissional é construída pelo uso que ele faz da linguagem. Segundo os recrutadores, quando os profissionais utilizam inadequadamente a língua portuguesa, as pessoas começam a duvidar de suas qualificações por melhores que elas sejam. Para eles, isso cria um impacto negativo e demonstra uma despreocupação do candidato com o gerenciamento de sua carreira.

O domínio da língua oral e escrita não é mais um atributo necessário apenas para profissionais com nível superior ou que exerçam funções mais intelectualizadas, afirmam os entrevistados. Saber se expressar em bom português é fundamental para qualquer função e indica um bom gerenciamento da imagem.

A construção da imagem do trabalhador aparece registrada aqui na valorização da aparência (imagem pessoal) e na comunicação (imagem intelectual) como requisitos para todos os cargos. Deixa entrever, assim, que outros requisitos estão vinculados ao exercício da função enquanto estes se estendem a todas elas.

R7 “Cada função exige um perfil, a aparência. Basicamente o que ela analisa em todos os cargos é a comunicação e a aparência”.

R8 “Na entrevista conta tudo. A aparência. Se o cara vem barbeado, adequadamente vestido, se se porta bem, tem postura”.

Além do cartão de visitas aqui representado pelo bom uso da fala e da escrita é muito comum emergir na fala dos entrevistados os elos que ocorrem entre o uso da língua(gem) e a competência do candidato para desempenhar a função. Os registros levantados nesta pesquisa permitem demonstrar que os trabalhadores já recebem do recrutador uma pré-avaliação da sua eficiência profissional pela utilização que fazem da língua(gem). Tudo indica que para se colocar no mercado de trabalho o candidato deve apresentar o diferencial lingüístico, ou seja, manusear a língua portuguesa satisfatoriamente. Esta habilidade é igualmente necessária para crescer na profissão e galgar postos mais elevados na hierarquia institucional, uma vez que o correto uso do idioma garante uma maior credibilidade ao profissional e o contrário demonstra a

falta de interesse por atualização e falta de cuidado com a sua carreira.

Essas construções permitem-nos observar também o apagamento do sujeito que avalia e exclui o trabalhador no processo de recrutamento e seleção de pessoal, ou seja, o recrutador, a empresa. Não é o empregador com sua ideologia ou o recrutador que exige um certo perfil de trabalhador, é a função que ele irá exercer que faz todas essas exigências. Percebe-se aí, uma naturalização da função constituída na discursividade dos recrutadores. Para eles a função é inata e traz imanente em si o perfil que está sendo cobrado do sujeito trabalhador. Esse mecanismo discursivo dilui, isenta o outro que exclui e acaba gerando um efeito de responsabilidade para o trabalhador que não atende as exigências do mercado, da função, da entrevista. Representando-se assim, não se designando enquanto sujeito, recrutador e empresa se eximem, promovendo o preenchimento da posição sujeito por outros.

Outras construções, como as que trago logo abaixo, mostram a relação direta entre pensamento - ação - linguagem.

R7 “É saber conversar, quando ela faz uma pergunta, igual, faz a pergunta tem gente que pensa pra responder, não tem aquela agilidade de pensamento, de responder. Se você está sendo rápido pra responder bem as perguntas dela então você vai ser assim com o cliente também”.

R9 “Quem se expressa com clareza chega mais rápido, executa a função com mais agilidade”.

R8 “Pela maneira como ele se expressa, com clareza e precisão, mostra que para executar as tarefas ele também será. Pela maneira como se expressa eu sei se tem facilidade de compreender o que foi dito, a ordem transmitida, o que a empresa

necessita.”

R7 “Quando está fazendo a entrevista ela observa a agilidade de resposta se ela fala de maneira correta, se ela fala de maneira incorreta, se ela tem clareza pra expressar aquilo que está pensando”.

R7 “Poucas pessoas conseguem pensar e se expressar bem. Cometem muitos erros, coisas que não dá pra deixar passar”.

A relação direta estabelecida entre a arte do bem falar e a arte do bem pensar e a ação que isso desencadeia está fincada na tradição gramatical. Essa relação de causa e consequência, ou seja, se se expressa bem significa que pensa bem e se pensa bem terá facilidade de entender os comandos, obedecer às ordens do outro, resulta num controle mais eficaz do trabalhador. É no dizer do Foucault governar o outro, submetê-lo ao controle da empresa.

Nesse aspecto, palavras como velocidade, agilidade e rapidez se tornam palavras de ordem no espaço institucional do trabalho. Na sociedade da informação a busca é por intensificar o uso do mínimo instante, ou como aponta Foucault, extrair do tempo do trabalho e do trabalhador todas as forças úteis. Os entrevistados afirmam que o tempo medido e pago deve ser um tempo muito bem aproveitado e a linguagem clara e precisa mostra, segundo eles, a condição para produzir esse efeito. Desta forma, unidades lexicais como agilidade, rapidez, eficiência, clareza e precisão são recorrentes nas falas dos entrevistados e marcam essa relação entre pensamento – linguagem – ação.

Quando se trata da execução da tarefa para a qual está sendo contratado os

entrevistados consideram que a habilidade comunicativa contribui de maneira significativa para o bom desempenho da função. Destaco algumas falas reveladoras dessa visão:

R1 “Considero que o domínio da norma padrão é importante para a agilidade e organização do trabalho, uma vez que as ordens, comunicados, diretrizes da empresa são entendidos mais facilmente. Os documentos internos são lidos e melhor compreendidos. O próprio relacionamento entre os colaboradores (como se refere aos funcionários) se dá de forma mais eficiente”.

R4 “Melhora a compreensão das tarefas da função, melhora a comunicação dentro da empresa. As ordens são melhores entendidas. O trabalho é feito com mais agilidade e eficiência”.

Estabelece-se assim a relação língua/desempenho profissional. Para os recrutadores, essa característica melhora significativamente as relações interpessoais, pois há uma melhor empatia e sinergia entre as equipes de trabalho e entre os diversos setores da empresa. Quando isso não ocorre, muitas confusões e mal entendidos no trabalho são causados por problemas na comunicação, em outras palavras, pelo uso indevido da língua(gem).

Por fim, o uso inadequado da língua(gem) provoca ruídos na comunicação e impacta as relações interpessoais, o que pode prejudicar o desempenho nos negócios.

Uma questão bastante importante que emerge dessas falas traz para a reflexão uma preocupação que permeia o cotidiano das relações produtivas: a

utilidade e a docilidade dos parceiros nesta relação. Esta percepção está presente na materialidade lingüística dos enunciados no uso de expressões como: rapidez, agilidade, precisão, eficiência de modo que não gerem dúvidas aos interlocutores da mensagem. A essas questões agrega-se ainda a possibilidade de governar o outro, explicitada na forma como utiliza a língua. Para a empresa o processo comunicativo é uma via de mão única: aqueles que são hierarquicamente superiores falam e os demais obedecem. Desta forma, a imagem que se vai construindo do trabalhador é aquele que é ágil para obedecer e, portanto, fácil de ser controlado. Essa adjetivação enfatiza o foco do processo seletivo nos resultados, ou seja, o candidato tem de se mostrar capaz de produzir, de gerar lucros para a empresa no menor espaço de tempo possível. Para que isso aconteça deve usar a língua(gem) com clareza, objetividade, correção, concisão e coerência, pois isso é uma vantagem competitiva e quando ela está presente nas diversas etapas do processo seletivo, ela eleva a imagem do candidato em relação aos concorrentes e influencia positivamente o recrutador. A análise desenvolvida mostrou que o uso da língua(gem) constrói a imagem do trabalhador nos processos seletivos.

A partir de agora tratarei da terceira questão que se coloca nesta abordagem: a preocupação com a imagem da empresa por parte dos entrevistados, que resulta da imagem de língua e da imagem do trabalhador construída pelo uso da língua.

3.3 Imagem empresarial – uma construção discursiva

Fazer uso adequado da linguagem, saber se comunicar em público e com a equipe de trabalho, fazer apresentações claras, emitir mensagens coerentes, concisas, diretas e inequívocas, viver em paz com a ortografia e a sintaxe e escrever textos compreensíveis é, para os consultores e responsáveis pelo RH, muito importante para a empresa e um diferencial valiosíssimo para o profissional que busca a inserção ou a permanência com sucesso no mercado.

Esta vantagem competitiva, segundo estes profissionais, influencia positivamente na construção da imagem do trabalhador e, conseqüentemente, se torna um componente igualmente importante na construção da imagem empresarial.

Como objeto em construção, a imagem necessita permanentemente de manutenção e, por isso mesmo, é uma preocupação constante da organização, integrando a poderosa cultura empresarial. Sendo assim, é comum encontrar nas publicações especializadas uma farta produção abordando este tema.

Este ícone do mundo empresarial é passível tanto de solidificação como de modificação, e as ações que a organização desenvolve são elementos que contribuem para isso. Uma das ações consideradas fundamentais pelos administradores é a ação discursiva, isto é, o discurso empresarial. Esta modalidade de ação permeia todas as demais atividades da empresa, em todas as circunstâncias e para todos os fins, inclusive o recrutamento. Razão pela qual tem merecido dedicação por parte dos lingüistas e se constitui objeto de preocupação da organização e dos profissionais de *marketing*.

Dentro do território da empresa, os empregados são, segundo os especialistas da área, os maiores responsáveis pela formação e manutenção da imagem positiva ou negativa da organização. Esta idéia é também compartilhada por Nassar, mestre em comunicação organizacional e consultor do *site* Gestão de pessoas, o *site* do profissional do RH. Para ele, não basta a empresa garantir qualidade em seu campo de atuação, é preciso trabalhar a imagem corporativa e, para isso, a tendência é ver o uso da língua(gem) como um componente cada vez mais importante. Acrescenta ainda que o bom uso da linguagem deve acontecer do porteiro ao presidente, pois independentemente do cargo, o desempenho lingüístico do profissional ajuda a alavancar e construir um dos maiores patrimônios da empresa: a imagem.

Ao iniciar a análise das entrevistas, o cuidado com este aspecto da vida organizacional se revelou de forma bastante acentuada, dentre os muitos que se evidenciaram. A importância atribuída à imagem passou então a orientar o processo de análise e a concentrar meu esforço no sentido de compreender como os entrevistados textualizam em seus discursos esta questão. Empreendi este esforço guiado por alguns princípios teóricos que, nas condições de produção em que me encontro, parecem-me pertinentes para o fim que me proponho.

Como está dito no título que abre esta discussão: a imagem empresarial é construída discursivamente. Neste caso, especificamente, é uma construção discursiva que também se dá pela maneira como o sujeito manifesta sua performance ao transitar pelo sistema interiorizado de regras especificamente lingüísticas.

Isto é, a construção da imagem se dá também na relação do discurso com esta parte do discurso que lhe é imanente: a língua que, a partir de agora, passa a ser o foco de minhas reflexões.

Com esta finalidade, recorto alguns enunciados que permitirão discutir um pouco esta questão.

R7 “A gente não vai querer pessoas que não tem nem assim nenhuma capacidade de ficar conversando , como vai atender o cliente, vai falar várias palavras erradas. É uma má impressão para a empresa”.

R9 “A fala, a expressão corporal (desconto o nervosismo), a linguagem não-verbal (gestos, olhar), correção gramatical. Tudo isso é o cartão de visitas do funcionário e da empresa também”.

R5 “E é isso que eu falo pra eles e observo nos funcionários. É claro que as pessoas que lidam com o público não podem ter erros graves senão o que o cliente vai pensar?”.

R2 “Se o candidato fala errado, escreve errado, isso vai interferir no relacionamento dele com o cliente, com a diretoria, com os colegas (que riem, fazem, chacota). Isso influencia na imagem dele e, conseqüentemente, na imagem da empresa, pois naquele momento ele é a empresa, representa a entidade onde trabalha”.

R6 “No tratamento que ele vai dar ao cliente. Nesse tratamento ele não é o João, mas a empresa, então é importante que a imagem da empresa seja conservada e o funcionário faz a imagem da empresa”.

R6 continua dizendo: “Se ele atende mal o cliente, fala tudo errado, não argumenta, não explica com clareza aquilo que o cliente solicita, ele não representa bem a empresa. Então tudo isso é muito importante”.

Ao se posicionarem em relação aos aspectos valorizados na entrevista, os

recrutadores apontaram falar e escrever corretamente como características relevantes na análise que fazem do candidato. Em seguida, vinculam esta performance com a imagem tanto do candidato (tratado anteriormente) quanto da empresa.

O início da fala de R7 demonstra claramente um procedimento de exclusão em função do uso que o candidato faz da língua. Logo após, o recrutador revela uma vinculação deste fator com a imagem da empresa. Esta idéia se repete em R9, R5, R2 e R6.

Este modo de se expressar marca, nos enunciados, a mesma regularidade, ou seja, a representação que os recrutadores fazem do uso da língua. O uso da língua, segundo os entrevistados, é o uso da língua padrão. Somente esta modalidade contribui, segundo eles, para a construção de uma imagem positiva da empresa. Termos como má impressão, cartão de visitas, o que o cliente vai pensar consolidam esta visão.

As falas de R2 e R6 mostram que a imagem é um objeto em construção que pode ser influenciado pelo uso que os profissionais que integram o quadro de funcionários fazem da língua portuguesa.

É interessante perceber também que R2 e R6 manifestam em seus discursos a idéia de que o trabalhador é a empresa. Esta concepção quebra com a hierarquia patrão/empregado e tem sido alvo de críticas bastante contundentes por parte de alguns especialistas que analisam as relações produtivas do ponto de vista da classe trabalhadora, como uma estratégia do capitalismo neo-liberal em tornar difusa a imagem empregador/empregado e com isso mascarar a exploração da mão-de-obra.

Estes enunciados mostram a plena consciência de que a imagem da empresa

em seu mercado de atuação depende intrinsecamente da maneira como os funcionários utilizam a língua(gem). Quando se trata desta questão não está em pauta somente a imagem do trabalhador, mas a imagem da empresa como um todo inserido em uma comunidade composta por clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade em geral. Para eles, essa imagem construída pode proporcionar à empresa uma credibilidade ou uma mediocridade oriundas diretamente do uso da língua dentro dos padrões ditados pela gramática.

Por estes recortes discursivos é possível depreender que na construção da boa imagem da empresa está inclusa a performance do trabalhador no uso da língua.

Esta regularidade no funcionamento discursivo dos entrevistados mostra que eles se encontram filiados a uma mesma formação discursiva que determina o que pode e deve ser dito a partir de um determinado lugar social. É esta conjuntura sócio-histórica que rege as produções discursivas. Portanto, a preocupação com a imagem da empresa, o cuidado que cerca o processo seletivo para que o funcionário contratado não manche a imagem até então construída e que deve ser mantida, são sentidos produzidos em função do lugar que ocupa o recrutador neste contexto.

No processo de recrutamento e seleção o recrutador não é um funcionário como os demais que compõem o quadro de funcionários da empresa. Inclusive é bom que se diga que os funcionários do departamento de RH são submetidos à hierarquia da empresa e são regidos pelas mesmas leis trabalhistas que os demais. Entretanto, por estarem imbuídos do poder de contratar ou não os demais funcionários, posicionam-se, nesta divisão dicotômica patrão/empregado, do lado do patrão e, tomam para si o discurso da organização empresarial, já que revestidos do poder e das condições necessárias para, ao final do processo, dizer: este candidato é o mais

adequado, é o melhor para a empresa. Nesta função, ele fala do lugar do patrão, defendendo as mesmas idéias e compartilhando dos mesmos interesses.

É possível perceber, ainda, nos enunciados acima, a presença de três imagens constituindo a discursividade dos sujeitos entrevistados: a imagem de que língua portuguesa só existe uma única e correta; a imagem de que o falante que se utiliza dessa modalidade é um falante culto, que merece um certo *status* e inclusive credibilidade profissional e respeito. E, há ainda uma terceira imagem que é a imagem que o entrevistado faz dele mesmo enquanto responsável pela contratação dos funcionários, do lugar que ele ocupa na organização empresarial e, neste momento, até a imagem que ele constrói do pesquisador enquanto profissional da língua. É esta posição discursiva que marca a textualidade destes enunciados. Não é o funcionário empírico, mas o funcionário condicionado por todas estas formações imaginárias que constituem as condições de produção destes discursos. Todas estas imagens fazem com que o recrutador assuma esta posição e a partir dela enuncie. É em função desta posição discursiva que o recrutador revela esta preocupação e este cuidado com a imagem da empresa e, por meio de todos estes condicionantes, exerce o poder de incluir ou excluir o trabalhador do processo seletivo. É o entrelaçamento de todos estes fios que investe o recrutador de poder para desempenhar a sua função. É muito interessante perceber as relações de poder que permeiam este jogo discursivo e que produz mecanismos de interdição/exclusão tendo em vista o processo de construção de imagens.

Resta dizer que estes discursos permitem ainda múltiplas e diferentes possibilidades de mergulho, capazes de produzir múltiplos e diferentes gestos de interpretação. Entretanto, para o fim que me propus, a idéia de conclusão, neste

momento, me parece coerente.

Embora tenha lançado um efeito de fim para esta discussão, o percurso da análise não se encerra. Ao contrário, sigo por outros caminhos que foram se delineando no contato com o *corpus*, pois, como afirma Orlandi (2001), os discursos sempre se oferecem como lugar de descoberta.

Com base nesta percepção, desenvolvo nos capítulos seguintes, a análise dos mecanismos de exclusão e interdição aos candidatos que estão presentes nos processos de recrutamento. Discuto também, nestes capítulos, as diversas formas de controle e de exercício de poder que atravessam a discursividade dos profissionais deste setor nesta etapa do processo produtivo.

CAPÍTULO 4. O CURRÍCULO PROFISSIONAL E A ENTREVISTA DE EMPREGO: DISCURSO E TRABALHADOR INTERDITADOS

“Eu não queria ter de entrar nesta ordem arriscada do discurso...”

Michel Foucault

A questão que se coloca neste estudo se relaciona aos procedimentos de interdição e coerção que incidem sobre as produções discursivas: currículo profissional e entrevista de emprego, exercidos pela instituição empresarial na figura do recrutador, cujo acontecimento se dá no espaço institucional do trabalho.

Além disso, as discussões estão ancoradas no pressuposto de que todas as relações sociais são relações de poder, da maneira entendida e defendida por Foucault (1997), cuja ocorrência está associada e se estabelece na produção, no funcionamento, na produção e na circulação dos discursos.

No âmbito empresarial, neste momento histórico-social, currículo profissional e entrevista de emprego são instrumentos amplamente utilizados pelos recrutadores na composição do processo seletivo, e estão presentes, na maioria das empresas²⁰. Sua utilização, segundo os especialistas da área, atende ao objetivo de medir a eficiência do trabalhador, aprová-lo ou reprová-lo no emprego.

Tanto o currículo profissional quanto a entrevista de emprego são produções discursivas construídas no espaço institucional do trabalho, reconhecidas, consumidas e utilizadas pelos sujeitos (trabalhador e recrutador) nos processos de

²⁰ Nesta pesquisa, especificamente, todas as empresas utilizam a análise do currículo profissional e da entrevista de emprego para selecionar e contratar os candidatos às vagas oferecidas.

seleção dos profissionais e por meio desses instrumentos o trabalhador tem acesso ou não ao mundo do trabalho.

Percorrer o caminho sinuoso das interdições aos acontecimentos discursivos que se encontram cristalizados na sociedade do trabalho é muito instigante e abre significativas possibilidades de abordagem. Todavia, trato, neste estudo, da interdição que se coloca ao trabalhador, tendo em vista o discurso elaborado por ele no currículo (discurso escrito) e na entrevista (discurso oral).

Para iniciar minha proposta de reflexão que se dispõe a compreender um pouco as interdições e coerções que agem sobre os discursos, neste caso especificamente sobre os discursos do trabalhador na busca de sua inserção no mercado de trabalho, retomo Foucault (1999), mencionado em epígrafe que mostra o sujeito inquieto diante do discurso. Essa inquietação decorre da existência transitória do discurso, cuja duração não pertence ao sujeito; cuja existência revela poderes e perigos; supõe lutas, vitórias, ferimentos, dominações, servidões. Mas onde afinal está o perigo? Por que a sociedade controla o seu aparecimento? Na verdade a sociedade não só controla como também seleciona, organiza e redistribui a produção dos discursos, considerando um certo número de procedimentos.

Como suporte para essas averiguações, insiro minha reflexão na linha de estudos de Foucault (1999, 1979, 1977), Charaudeau (2001), Mangueneau (2001) e na linha francesa da Análise do Discurso desenvolvida por Pêcheux (1997). Para que essa reflexão flua de forma agradável ao leitor, tratarei de dois procedimentos de interdição: o gênero discursivo e as coerções institucionais²¹. Tanto um procedimento quanto o outro são basicamente procedimentos de controle e seleção do discurso que

²¹ Coerção institucional é utilizado neste contexto com o significado de censura, exclusão, proibição exercida pela instituição empresarial sobre o trabalhador a partir do que ele diz e como ele diz na elaboração do currículo e na entrevista.

incidem sobre o currículo e entrevista de emprego e por meio dele se exerce o controle e seleção do trabalhador.

Partindo do pressuposto de que todas as relações de trabalho são relações de poder, estarei refletindo também sobre as relações de poder subjacentes a esse processo. Para Foucault, estas relações de poder não se dissociam, não se estabelecem nem funcionam sem uma produção, uma acumulação, uma circulação e um funcionamento do discurso.

Currículo profissional e entrevista de emprego são instrumentos largamente utilizados pelos recrutadores na composição do processo seletivo, e estão presentes, neste momento histórico-social, na maioria das empresas. Sua utilização atende ao objetivo de medir a eficiência do trabalhador, aprová-lo ou reprová-lo no emprego.

Certamente que a produção, circulação e funcionamento dos discursos na esfera empresarial são mecanismos de exercício do poder. Neste sentido, posso entender o currículo profissional e a entrevista de emprego como discursos que se constituem no espaço empresarial como produções discursivas construídas para serem reconhecidas, consumidas e utilizadas por seus usuários (trabalhador e recrutador) para possibilitar ou impedir o acesso ao mundo do trabalho.

Esses dois acontecimentos discursivos se encontram legitimados pela sociedade do trabalho de forma que sua utilização não necessita de justificativas nem de explicações.

Não posso negar que me sinto seduzida pelo instigante mundo do trabalho e que me atrai a possibilidade de enveredar por esse caminho sinuoso das interdições. Como as perspectivas são muitas, inicio trazendo a abordagem sobre as interdições impostas pelos gêneros discursivos currículo e entrevista de emprego.

4.1 Gêneros discursivos: controle, delimitação e interdição do discurso

Do lugar onde busco descortinar esse panorama, retomo Foucault (1999) quando afirma que, na produção do discurso, operam procedimentos de controle e delimitação. Os discursos do trabalhador na luta pela inserção no mercado de trabalho sofrem um duplo interdito, o imanente ao próprio discurso, ao gênero e o do sujeito que, na hierarquia organizacional, investido do lugar de recrutador, exerce a função de controlar, cercear o aparecimento de certos discursos nas relações de trabalho. Com isso respondo uma questão que me parece essencial para desenvolver essa reflexão: Quem interdita? Como interdita?

Antes de responder a segunda questão, quero dizer que as interdições são dedos que apontam para a autoridade e para as relações de poder que figuram em todas as relações de trabalho. Em seus vários níveis de concretização, as relações de trabalho são relações de poder. Isto é verdade tanto na seleção e admissão do trabalhador, no seu treinamento, no uso de sua força e também na sua demissão. As interdições sobre as quais refletirei aqui são formas de fazer desaparecer as resistências que, de uma maneira ou de outra, permeiam as relações de trabalho. E é justamente sobre esses pontos móveis e transitórios que se estabelece a relação de forças, ou seja, que se exerce a interdição/coerção²². A interdição/coerção está na base do poder e o sustenta.

Como a finalidade é refletir sobre os interditos, iniciarei, trazendo para o lugar da interpretação aqueles que estão sobrepostos/interpostos à própria enunciação. Desta perspectiva, emerge a noção de gênero, tratada aqui da perspectiva

²² Os termos interdição e coerção são utilizados neste estudo com o mesmo valor semântico.

bakhtiniana. Para esse teórico (1992), os enunciados relativamente estáveis são denominados gênero do discurso e refletem as condições específicas e as finalidades de cada uma das esferas da atividade humana que, por mais variadas que sejam, estão relacionadas com o uso da língua. Sob esta ótica, os gêneros são artefatos construídos historicamente pelo ser humano diante de suas necessidades, e variam segundo a época, o lugar e o objetivo com que são produzidos. Deste mirante, cumpre destacar que os gêneros do discurso não podem ser tratados sem levar em conta as condições de produção, de circulação e de recepção, embora estejam estritamente ligados à especificidade de uma esfera da comunicação. Para Brait (2003), todo cerceamento imposto pelo gênero impossibilitaria o falante de criar, modificar, alterar um gênero, na medida em que a construção, ou seja, o tema, a estrutura composicional e o estilo já estariam dados e o falante simplesmente se sujeitaria a eles. Em se tratando dos gêneros aqui abordados, a mim me parece que estão vinculados a uma construção mais engessada, isto é, o candidato não possui liberdade para alterar a estrutura ou o tema. Isso ocorre, a meu ver, por causa do rigoroso controle que se exerce sobre os discursos no âmbito dos processos seletivos.

Currículo profissional e entrevista de emprego (o primeiro escrito e o segundo oral) são gêneros discursivos que, neste momento histórico-social, sustentam os processos de recrutamento e seleção, atendendo essa esfera da atividade humana: o setor de recursos humanos das organizações empresariais. Sendo assim, o sujeito trabalhador que busca sua inserção no mercado de trabalho lida com esses gêneros discursivos cotidianamente. Para Mangueneau (2001), falar em gênero discursivo pressupõe admitir a existência de um contrato de caráter cooperativo e regido por

normas. Esse teórico acrescenta ainda a necessidade de articular o “como dizer” ao conjunto de fatores do ritual enunciativo. Neste rol de contribuições teóricas destaco a abordagem feita por Bronckart. Citado por Marcuschi (2002, p. 29), esse autor diz que “a apropriação dos gêneros é um mecanismo fundamental de socialização, de inserção prática nas atividades comunicativas humanas”.

Tomando, então, a noção de gênero, considero a entrevista de emprego e o currículo profissional, no âmbito da proposta que aqui desenvolvo, como gêneros discursivos atrelados a um condicionamento sócio-histórico-econômico. Esses eventos discursivos possuem campos de ocorrência diversos, mas uma estrutura geral, comum a todos os tipos de evento em que se realiza, manifestando também estilo e propósitos particulares. O que quero dizer é que esses eventos discursivos não ocorrem circunscritos somente no espaço institucional do trabalho. Eles estão inseridos em outras atividades humanas, operam em outros acontecimentos, porém conservam sua estrutura básica. A entrevista se apresenta numa estrutura marcada por perguntas e respostas. Já o currículo²³ se organiza em blocos de informações que obedecem a uma determinada seqüência: 1º bloco: dados de identificação; 2º bloco: objetivo profissional; 3º bloco: escolaridade; 4º bloco: cursos extras; 5º bloco: perspectiva profissional; 6º bloco: informações adicionais (espaço onde o candidato pode expor um pouco da sua vida diária como *hobbies*, atividades fora do horário de estudo e trabalho, a atuação em projetos sociais como voluntário, mostrar um pouco da sua personalidade); 7º bloco: referências. Embora possua essa estrutura básica (a

²³ Esta estrutura de currículo é utilizada por uma empresa de recrutamento e seleção de pessoal de Maringá nos cursos de qualificação profissional que ministra. Todavia, essa não é a única, existem outras formas de organizar que permitem adequar o documento a critérios que o candidato julgar interessante e necessário para que o currículo atinja seu objetivo com êxito. Trazer esta forma de apresentação do currículo para o corpo dessa dissertação tem, neste momento, a intenção de mostrar a estrutura básica a que nos referimos.

organização em blocos), as informações que compunham cada bloco não foram sempre essas.

O currículo passou nas últimas décadas por transformações substanciais que visam atender as profundas modificações ocorridas no mundo do trabalho. Isso mostra a adequação desse artefato às necessidades do homem contemporâneo que circula por esse mercado globalizado. A partir das novas bases materiais de produção se estabeleceram novas formas de relações no trabalho e novos paradigmas são claramente perceptíveis tanto na organização do currículo quanto na utilização da entrevista dentro dos processos de seleção.

Para visualizar com clareza as transformações a que fiz referência, elenco alguns aspectos do currículo que foram reformulados. Anteriormente, o currículo, considerado pelos recrutadores como eficiente, era extenso, com todos os dados pessoais, educacionais e profissionais do candidato. Cópias xerocadas dos documentos deviam acompanhá-lo para atestar a veracidade dos fatos. Assim, quanto mais extenso fosse o currículo mais valor agregava ao candidato. Atualmente, esses valores sofreram uma inversão, ou seja, o currículo deve ser o mais enxuto possível. Um currículo de três páginas hoje é considerado extenso demais pelos recrutadores. O currículo considerado eficiente cujas diretrizes são amplamente divulgadas pelas empresas de qualificação profissional e pelos *sites* que instruem o trabalhador no momento em que busca a inserção no mercado de trabalho, enfatizam que o currículo deve trazer informações concisas, objetivas e relevantes do candidato. Isso tudo decorrente do consenso da *máxima utilização do tempo*. Essa questão é bastante emergente na fala dos entrevistados e estarei tratando dela oportunamente mais adiante. Na perspectiva da modernidade, o currículo deve revelar aspectos da

personalidade do candidato como espírito de liderança, trabalho em equipe, iniciativa entre outras habilidades e competências que estão sendo exigidas do profissional pelo mercado de trabalho neste momento histórico-social.

Retomando o diálogo com a teoria, um dos limites impostos pelo gênero diz respeito exatamente a essa organização estrutural, ou seja, o candidato deve elaborar seu currículo em blocos que contenham informações sobre sua vida profissional e pessoal²⁴. Esta coerção genérica delimita a produção discursiva a essa forma. Portanto, outras formas de organização da escrita curricular como, por exemplo, em poesia ou num texto em prosa provavelmente deixaria o documento vulnerável a sanções por transgredir essa norma contratual. Sobre a transgressão, Manguenau (2001) diz que todo gênero de discurso exige dos sujeitos que dele participam conhecimento das normas e das sanções previstas para quem desrespeitá-las.

Além da estrutura, outros fatores permitem a aplicação de sanções punitivas ao candidato, ou seja, são flancos que possibilitam o exercício da interdição. São normas já estabelecidas à *priori* que operam tacitamente na produção discursiva. Os sujeitos envolvidos na enunciação (recrutador e candidato) sabem muito bem *que* não se tem o direito de dizer tudo, *que* não se pode falar de tudo nessa circunstância. Se assim o fizer, sofrerá os procedimentos da exclusão. Essa delimitação ao discurso defendida por Foucault (1999) como forma de controle do discurso deixa entrever que, por trás dessa delimitação, há, segundo Pêcheux (1997), uma formação ideológica dominante que determina o que pode e deve ser dito no lugar historicamente marcado em que os sujeitos estão situados. Dito de outro modo, no currículo e na entrevista o candidato não tem o direito de dizer o que quer ou de falar

²⁴ É preciso ressaltar que o termo “pessoal” não abrange aspectos da vida particular do candidato que não interessam à empresa. Ao contrário, ele está restrito a aspectos da personalidade, habilidades e competências que podem ser utilizadas pelo candidato para que desempenhe sua função profissional com maior eficiência.

sobre qualquer coisa. As coerções genéricas distribuem os lugares e circunscrevem os temas abordáveis. Entretanto há certos gêneros que possibilitam ao enunciador jogar com estas coerções.

Com relação aos gêneros aqui estudados, acredito que a entrevista de emprego, pela sua estrutura básica (perguntas e respostas; dinâmicas de grupo entre outras técnicas utilizadas) criam circunstâncias onde o enunciador pode jogar com as coerções ou, pelo menos, realizar escolhas significativas entre as múltiplas possibilidades que se lhe oferecem de forma a conseguir, para a enunciação, uma maior eficácia.

Certamente, essa habilidade em jogar com as coerções genéricas pressupõe o conhecimento do gênero, do ritual e do que é efetivamente enunciado. Para Bronckart, dominar o modo e o processo de funcionamento do gênero é um mecanismo fundamental para a socialização e a inserção prática nas atividades comunicativas humanas. Portanto, ao elaborar o currículo ou participar da entrevista, o candidato deve considerar todas essas implicações, além de estar inscrito em formações discursivas que permitam a concordância e não o conflito entre os sujeitos da enunciação (recrutador e candidato). Assim, o candidato tem de falar da sua vida profissional e sobretudo mostrar à empresa a sua utilidade. O candidato expõe suas habilidades e competências e as disponibiliza para que a empresa proceda a sua máxima utilização.

É necessário dar um fecho de fim a essa abordagem e me apegar à ilusão de ter finalizado a reflexão a respeito das interdições decorrentes dos limites impostos pelo gênero. Prossigo com as reflexões, trazendo para o palco deste estudo as interdições provenientes do recrutador que, na hierarquia organizacional, é o sujeito

investido do poder de controlar, cercear o aparecimento de certos discursos nas relações de trabalho.

4.2 “Dizem que sou louco por falar assim...” O trabalhador interdito

Ao concluir ilusoriamente a reflexão sobre as interdições impostas pelo gênero discursivo, me reporte à regra contratual dada a priori que se refere à necessidade do candidato mostrar na elaboração do currículo e na entrevista a sua utilidade para a empresa. Essa necessidade de dizer quem é, que se mostra na exigência de apresentação do currículo e é também constitutiva da sua elaboração, deve ir ao encontro das expectativas da empresa, ou seja, tem de dizer que é aquilo que a empresa quer que seja: sujeito útil e dócil.

A “*utilidade/docilidade*” é evidente na fala dos recrutadores quando são interrelacionados a respeito das etapas que compõem o processo seletivo. Respondendo a questão número dois do questionário, os recrutadores destacam o currículo e a entrevista como norteadores da seleção e definidores da contratação do trabalhador. Significa dizer que esses gêneros discursivos se encontram, neste momento, investidos de uma força poderosa, especialmente no âmbito do trabalho, pois se encontram integrados aos processos seletivos de todas as empresas pesquisadas, e se constituem etapas importantes desses processos. Ao estabelecer essas etapas como fundamentais, o recrutador afirma a necessidade da empresa saber quem é o candidato. Esses mecanismos de interdição e exclusão estão alicerçados na crença

da transparência da linguagem. É pela linguagem, pela maneira como escreve e diz, que o profissional se revela, se mostra para a empresa. Por meio desses dois instrumentos: currículo e entrevista e crendo que a linguagem é transparente e que a linguagem revela a pessoa é que a empresa moderna recruta seus profissionais.

Caberia aqui uma análise bastante interessante a respeito da forma como a empresa moderna recruta seus funcionários. Ou seja, a empresa moderna recruta os funcionários, fazendo-os falar, pelo ato de confissão. Devido a exigüidade de fôlego, nesse momento, fica para uma próxima oportunidade desvelar essa trama e isso será feito, certamente, com as contribuições de Foucault e sua história da sexualidade.

É possível perceber nos turnos de fala dos recrutadores que o processo de recrutamento e seleção de pessoal é cuidadosamente organizado e meticulosamente conduzido com o objetivo de maximizar o conhecimento sobre o candidato. Em muitos momentos, os entrevistadores evidenciaram os cuidados que cercam o processo de seleção com o objetivo de não “errar” ou “errar o menos possível” na contratação do funcionário.

Para deixar claro o que acabei de mencionar, transcrevo alguns turnos de fala que evidenciam essa precaução.

R 8 “As entrevistas são realizadas por uma equipe composta de chefe do RH, encarregado do setor, gerente administrativo”.

R7 “Eu analiso e depois passo para a psicóloga”

R3 “É um profissional de desenvolvimento humano, geralmente o psicólogo organizacional e o responsável pela área onde existe a vaga”.

R8 “Eu seleciono os currículos e o responsável pelo setor participa da entrevista para avaliar o potencial do candidato e até dizer se houve empatia, se o candidato é agradável, se sente que vai dar certo trabalhar com essa pessoa”.

R 5 “A gente faz a entrevista, mas as vezes a gente erra”.

Há nas falas desses entrevistados uma nítida preocupação em diluir no grupo a responsabilidade pela seleção do candidato. Isso se contrapõe ao sujeito que tem o poder de decidir, de escolher, de eliminar. Essa contradição está fortemente marcada nos enunciados, pois os recrutadores estão sempre dividindo com outra pessoa a tarefa de selecionar o profissional. Ao que parece, constrói-se a ilusão de que o recrutador detém o poder. Entretanto esse poder total é ilusório pelo que pode observar nos enunciados e também porque essa liberdade também não é total. O recrutador se encontra subjugado as diretrizes e normas da empresa e do mercado de trabalho.

As precauções são tomadas na tentativa de garantir êxito ao processo. O que, neste contexto, equivale a acertar na contratação, selecionando o candidato certo para exercer a função requerida. Conduzido desta forma, o processo tende a onerar minimamente a empresa em tempo e dinheiro. O que se pode compreender com esses discursos é a tentativa de eliminar o re-trabalho que é extremamente prejudicial do ponto de vista da organização empresarial. Para não incorrer no re-trabalho, alguns recrutadores realizam a etapa da entrevista em conjunto com o responsável pelo setor onde o funcionário exercerá suas funções; muitas vezes lançam mão do trabalho do psicólogo para diminuir, na visão empresarial, as possibilidades de erro como demonstra a fala de R5, já que há um profissional que do ponto de vista

mercadológico estaria capacitado para ver nas respostas e atitudes dos candidatos algo que os demais não vêem. Ou seja, alguém capaz de analisar tudo, de ler a alma do candidato.

Ainda refletindo sobre a questão da “*utilidade*”, é possível captar nas respostas dos recrutadores a importância de o candidato dizer quem é. O gênero currículo profissional e entrevista de emprego cumprem tal função. Tanto é assim que só entrará na ordem do processo seletivo o candidato que respeitar esse acordo. Foucault (1999) avalia isso quando, na obra *A ordem do discurso*, diz que ninguém entrará na

ordem do discurso se não satisfizer a certas exigências. Tendo em vista os acordos contratuais estabelecidos *a priori*, não atender essas prerrogativas significa ser excluído do processo. Embora não seja um contrato explícito é, no dizer de Mangueneau (2004), uma convenção tácita. Candidato e recrutador possuem esse conhecimento: é preciso dizer quem é, mas ele tem que ser aquilo que a empresa quer que ele seja, ou aquilo que é útil e dócil. Isso nos mostra entre outras questões que os princípios de delimitação e de controle também se estendem aos seus sujeitos produtores.

Para mostrar que a interdição também se estende ao sujeito produtor, trago um exemplo citado por um entrevistado que é indicador do modo como a interdição opera sobre o discurso e sobre o trabalhador quer seja no currículo ou na entrevista: R9 conta que “o candidato, durante a entrevista, disse ao recrutador que no emprego anterior, havia se desentendido com o gerente e que o chamou para resolver a questão no braço”. Ao ouvir esse depoimento, o recrutador afirmou que excluiu o candidato imediatamente. Isso mostra que o modo de operar o discurso foi rejeitado

pela empresa, ou seja, com esse discurso, o candidato fugiu do imaginário de sujeito dócil, submisso, fácil de ser controlado pela instituição empresarial. Sendo assim, recebe a sanção negativa por parte do recrutador, pessoa legitimada para avaliá-lo.

Um outro fator apontado pelos entrevistados como mecanismo de interdição ao discurso é a concisão e a objetividade do candidato no uso da língua escrita e falada. Esses aspectos são apontados como relevantes pelos recrutadores. Segundo esse profissional, essas características evidenciam que o candidato detém as estratégias de bom uso do tempo, ou seja, não dispõe do tempo além do estritamente necessário para falar ou escrever sobre si. No entendimento dos recrutadores, quando essa característica está presente nas etapas do processo seletivo, significa que também acompanharão a execução do trabalho. São comportamentos que refletem a sociedade capitalista que opera com a utilização do tempo para gerar maior lucratividade.

“[...] importa extrair do tempo sempre mais instantes disponíveis e de cada instante sempre mais forças úteis. O que significa que se deve procurar intensificar o uso do mínimo instante. O tempo medido e pago deve ser também um tempo sem impureza nem defeito, um tempo de boa qualidade, e durante todo o seu transcurso o corpo deve ficar aplicado ao seu exercício. (FOUCAULT, 1977)

A extrema valorização atribuída ao uso do tempo por meio da concisão/objetividade/agilidade é manifestada pelos sujeitos entrevistados: em R8 encontro “Bem, se a pessoa não consegue elaborar o currículo de forma adequada, sintética como é que ele vai conseguir desempenhar com eficiência a função que a empresa precisa”. Em outro momento da entrevista o mesmo recrutador diz: “A empresa não dispõe de todo o tempo, nós temos que ser rápidos, ágeis, eficientes e

pela maneira como ele se expressa, mostra que para executar as tarefas ele também será”.

Essas falas são reveladoras da dicotomia utilidade/lucratividade que abarcam as relações de trabalho. Para desempenhar suas funções na empresa, o candidato tem de conjugar objetividade, concisão, rapidez e precisão. Essas qualidades, segundo os recrutadores, são perceptíveis na elaboração do currículo (número de páginas, quantidade de dígitos na prestação de informações, na organização do documento e das idéias), e também no momento da entrevista quando organiza os argumentos das respostas. Com base na leitura de Foucault e nas alusões feitas pelos entrevistados sobre a agilidade e objetividade do candidato, é possível perceber que tanto uma quanto a outra são, nas etapas do processo seletivo, mecanismos de interdição ao discurso do trabalhador.

Ainda sob a perspectiva da objetividade/agilidade/utilidade, o recrutador ao enunciar a resposta da questão três que o interpelava a apontar os aspectos considerados importantes pela empresa para a seleção do candidato, acrescentava na opção “outros” a objetividade. O enunciado da questão sugeria alguns aspectos como estética, organização, comprovação com documentos, correção gramatical, clareza que também foram considerados relevantes no momento da análise e seleção do currículo.

Outra interdição bastante comum nas entrevistas é aquela que busca do candidato a máxima utilidade; é a extrema valorização atribuída à experiência profissional pelos selecionadores, ou seja, exige-se do candidato conhecimento e domínio da função que irá exercer. A experiência profissional é um pré-requisito bastante exigido no preenchimento dos cargos. Do ponto de vista da organização

empresarial significa que, ao contratar o funcionário já experiente, a empresa não precisará dispor de tempo nem tampouco de recursos financeiros para treiná-lo. Já do ponto de vista do trabalhador, principalmente aquele que está iniciando a carreira profissional, esse requisito se coloca como um empecilho que impede ou retarda a entrada do profissional no mercado. A experiência prática é tão importante para algumas empresas que acaba se transformando em mecanismo de interdição ao trabalhador. Aquele que não possui é excluído do processo seletivo. Essa postura é claramente visível na fala de R7 que transcrevo a seguir: “Dependendo da função que a gente está fazendo a seleção, a gente olha a experiência e, se já não tiver, a gente nem seleciona”. Ao apontar a importância da prática, os entrevistados participam do discurso que dicotomiza a percepção da atuação no mundo em teoria de um lado e prática do outro.

Por outro lado, há empresas que preferem treinar o funcionário. Nesta concepção, R9 afirma que “Eu nem considero muito a experiência. O serviço a gente ensina em pouco tempo e do jeito da gente”. R5 compartilha desta ideia e destaca que “Nós investimos no funcionário e treinamos ele dentro daquilo que a empresa quer”. Para este entrevistado, treinar o funcionário significa moldá-lo aos padrões e normas da empresa. Ao afirmar que “a gente ensina do jeito da gente”, o recrutador, mesmo implicitamente, deixa transparecer que vícios e condicionamentos adquiridos em outras organizações podem comprometer o desempenho das funções e frustrar as expectativas da organização onde vai trabalhar. Deste ponto de vista, a experiência profissional pode interferir negativamente na utilidade/docilidade do candidato e, conseqüentemente, na lucratividade.

Salta das entrevistas um outro mecanismo de controle e interdição que age

sobre o discurso do trabalhador nos processos de seleção. Reporto-me aqui às construções discursivas que fazem referência ao uso da norma culta da língua nos processos seletivos. Em sua grande maioria, os recrutadores apontaram a observância do uso da norma culta nas duas etapas do processo seletivo: na análise do currículo e na entrevista.

R 7 “Esses dias apareceu um currículo escrito *baucionista* com *u* aí eu já deixei ele de lado”.

R8 “Não pode falar tão errado, falar “pobrema”²⁵ por exemplo. Erros de concordância ou outros que passam despercebidos tudo bem. Agora erros que chamam a atenção, que incomodam, aí não”.

O acima exposto demonstra que no espaço institucional do trabalho há uma concepção de erros mais errados e erros menos errados. Essa sobreposição com relação aos erros mostra que esses entrevistados estão constituídos pelo imaginário de que a língua portuguesa é igual a ortografia, que a fala tem que ser igual a escrita, pois suas discussões não superam o senso comum nesse sentido, tornando a questão ortográfica mais evidente, mais forte nesses julgamentos sobre a língua. A legitimação da norma padrão como a correta exclui, conseqüentemente, as outras variedades lingüísticas. Ou em termos foucaultianos, o discurso do trabalhador sofre o processo de interdição com base em valores lingüísticos. Do trabalhador são cobrados conhecimentos gramaticais próprios da língua padrão. Os testes de língua portuguesa a que são submetidos os candidatos nos processos de seleção priorizam

²⁵ Para exemplificar o falar “errado” muitos recrutadores se utilizaram do termo pobrema. Isso ocorreu porque na ocasião das entrevistas o programa BBB (Big Brother Brasil da rede globo) estava no ar e a participante Solange chamava a atenção do Brasil por não usar a norma culta da língua.

a norma culta da língua e o seu não domínio é fator de impedimento na conquista de vaga no mercado de trabalho. Diante disso, faz-se oportuno citar Gnerre (1998) quando diz que a língua se constitui o arame farpado mais poderoso para bloquear o acesso ao poder. A linguagem permite ou bloqueia o acesso ao poder e as pessoas são julgadas pelo uso que fazem da norma culta e por conta disso são excluídas da vida econômica, social, educacional e política.

É evidente que as discussões em torno do uso da língua nos processos de recrutamento e seleção não se esgotam nesta abordagem. As enunciações dos entrevistados permitem construir outros significados além deste que foi tratado anteriormente. Os sentidos que os sujeitos entrevistados constroem com relação a língua, marcam a sua prática enquanto responsáveis pela processo de seleção das empresas. Os sentidos produzidos pelos recrutadores para o uso da língua portuguesa já foi tratado no capítulo intitulado Os sentidos produzidos por recrutadores para o uso da Língua Portuguesa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal e abriram a nossa discussão.

A título de conclusão, retomo as questões trazidas no início deste trabalho: Mas onde afinal está o perigo do surgimento dos discursos? Por que a sociedade exerce um controle tão rígido sobre o seu aparecimento?

As reflexões desenvolvidas em parceria com os teóricos citados e outros cujas contribuições se encontram na opacidade do meu discurso, possibilitaram lançar um olhar sobre os mecanismos de interdição presentes nos processos seletivos.

Certamente que a produção, circulação e funcionamento desses discursos na esfera empresarial são mecanismos de exercício do poder, uma vez que esses acontecimentos discursivos se encontram legitimados pela sociedade do trabalho de

forma que sua utilização não necessita de justificativas nem de explicações. Neste sentido, posso entender o currículo profissional e a entrevista de emprego como discursos que se constituem no espaço empresarial como produções discursivas construídas para serem reconhecidas, consumidas e utilizadas por seus usuários (trabalhador e recrutador) para possibilitar ou impedir o acesso ao mundo do trabalho.

Mergulhando nos discursos dos recrutadores, foi possível perceber que os instrumentos currículo profissional e entrevista de emprego são discursos utilizados na esfera empresarial como mecanismos que permitem ao recrutador transitar pelo discurso do sujeito trabalhador, exercendo a função de analisar e selecionar os candidatos à vaga de emprego no espaço institucional do trabalho.

Conseqüentemente, o poder que se exerce por meio dos discursos busca maximizar a utilidade/docilidade do sujeito trabalhador. O duplo interdito que se estabelece no currículo e na entrevista são técnicas de exercício do poder que se engendram nas relações de trabalho e, muitas vezes, nem são percebidos pelos sujeitos envolvidos no processo.

Não quero com este dizer filiar-me a uma relação dicotômica dominador/dominado, por não tratar das condições de produção do discurso do recrutador. Tanto quanto o candidato, o recrutador se encontra subjugado às relações hierarquizadas e inserido numa ordem discursiva que determina o seu enunciado. A posição enunciativa do recrutador comportaria uma análise própria e igualmente interessante. No entanto, não se constitui em objeto de estudo neste capítulo.

Tendo esclarecido esta questão que poderia gerar entendimentos que não aqueles que quero explicitar, reafirmo que a linguagem permite ou bloqueia o acesso ao poder e as pessoas são interditadas em seus discursos, sendo excluídas da vida

econômica, social, educacional e política.

Na verdade os mecanismos registrados neste estudo como mecanismos de interdição ao discurso traz para a arena dos debates as discussões em torno do uso da língua e, em especial, o uso da língua como medida para conquistar espaço na sociedade do trabalho. Os aspectos aqui abordados mostram as brechas onde o recrutador age para selecionar o trabalhador na acirrada disputa por uma vaga no mercado de trabalho.

É evidente que as reflexões não se esgotam nesta abordagem, ao contrário, apenas anunciam possibilidades de outras investigações ou que as mesmas investigações sejam realizadas de outros lugares da estrutura social e histórica. Obviamente, as enunciações dos entrevistados permitem construir outros significados além deste que foi tratado aqui.

Para efeito de conclusão deste estudo reafirmo que os discursos que circulam na esfera empresarial, especialmente nos processos de seleção, são mecanismos que permitem ao recrutador agir sobre o sujeito trabalhador, exercendo a função de analisar e selecionar os candidatos à vaga de emprego neste espaço institucional que lhe é conferido pela organização.

São modos de proceder ao exercício do poder que se encontra entrelaçado nas relações de trabalho com a função de manter, na organização empresarial, o trabalhador subjugado as relações hierarquizadas, a ordem do discurso e ao seu próprio discurso.

Frente a esse mercado de trabalho tão acirrado é preciso lançar luzes sobre as questões que ora se apresentam como entraves para a inserção do trabalhador na vida economicamente produtiva e permitir, por meio dessas reflexões, que outros

sentidos sejam construídos na perspectiva de potencializar o trabalhador para o enfrentamento dos lugares de exclusão.

CAPÍTULO 5. DÁ PRA FALAR EM AUTORIA NO CURRÍCULO PROFISSIONAL?

Um sujeito que fosse a origem absoluta de seu próprio discurso e o construísse peça por peça seria o criador do verbo, o próprio verbo”.

Derrida

O conceito de autor/autoria já passou por inúmeras transformações. Portanto, buscar uma definição para esses termos para nortear a nossa reflexão significa dispor de um longo percurso teórico que foi construído desde o aparecimento da categoria que aconteceu com o momento em que se instituiu a individualização do homem. Desde então, a figura do autor vem esboçando e firmando identidades distintas, circunscritas ao momento histórico-social. Isso autoriza afirmar que os sentidos construídos para as categorias autor/autoria estão totalmente atrelados ao contexto histórico-social e também às relações de poder que constituem a sociedade.

Em seu longo percurso histórico, a autoria já foi marcada por gestos violentos ligados à censura e à interdição dos textos tidos como subversivos, levando inclusive à perseguição/condenação de seus autores. Entretanto, não era somente de percalços que vivia e vive a autoria. Proteções, privilégios, recompensas também marcaram e marcam a sua trajetória.

Na modernidade o conceito de autor/autoria vem reclamando uma reflexão que considere a revolução tecnológica e as inúmeras possibilidades criadas pelos meios eletrônicos para a posição do autor. A idéia de autor está, de certa forma, perturbada pelo avanço tecnológico e vem se constituindo um desafio na medida em que exige uma reformulação das concepções existentes, uma vez que elas não dão mais conta

de abarcar o que está posto na sociedade. Outra questão que se insere também nessa discussão, diz respeito aos gêneros do discurso. Cada esfera da atividade humana, segundo Bakhtin (1992), comporta um repertório de gêneros do discurso que vai se diferenciando e se ampliando à medida que se desenvolve. Como a riqueza e variedades dos gêneros do discurso são infinitas, a noção de autor/autoria precisa ser revista e entendida nessa diversidade, uma vez que não se sustenta mais esse conceito engessado, principalmente em se tratando do mercado editorial.

Embora meu interesse por este assunto não enverede pela questão editorial, considero importante mencionar a importância em discuti-lo ante o que está posto pelo avanço tecnológico. Na verdade, quero enfatizar que, diante de tantas formas de expressão da escrita moderna, faz-se necessário levantar esses questionamentos com relação à autoria, porque entendo que formas de expressão distintas requerem conceitos de autor/autoria igualmente diversos. A fim de atender essa demanda, os conceitos precisam ser revistos e ter seus sentidos reconstruídos nesse momento histórico-social. Todavia, essa não é uma tarefa tão fácil, mas compete à Lingüística a missão de pensar a autoria nas variedades discursivas e nos novos suportes que as materializam.

Diante dessas questões, estabeleço como rota para esta análise refletir sobre um gênero discursivo que, na última década, teve sua utilização pela sociedade bastante difundida: o currículo profissional. Esse gênero do discurso sofreu significativas transformações na sua organização devido às mudanças técnico-organizacionais que ocorreram no mundo do trabalho. Como fenômeno histórico vinculado à vida econômica, o currículo profissional foi se adequando quanto ao uso e função frente às necessidades e exigências do mercado. Utilizado basicamente pelo

setor de recursos humanos das empresas, o currículo se constitui num breve relato da vida profissional que informa habilidades e experiências anteriores e tem como objetivo apresentar o trabalhador ao mercado de trabalho e abrir espaços para novos empregos e experiências. É nesse gênero do discurso que desejo problematizar a questão da autoria.

O interesse por essa questão foi tomando corpo a partir do contato com algumas formulações feitas pelos selecionadores a respeito da credibilidade do currículo, tendo em vista o processo de elaboração desse documento. Alguns recrutadores fazem referência ao currículo “forjado” e as implicações resultantes disso, como a exclusão ou o julgamento diferenciado atribuído ao currículo pautada na autoria, ou seja, em quem fala. Para isso, recorro das entrevistas os discursos que fazem referência a “quem faz o currículo” e os apresentarei nos momentos da análise.

O currículo profissional é um instrumento, segundo os recrutadores, necessário e, muitas vezes, indispensável para o candidato ao emprego transitar pelo mundo do trabalho, pois todas as empresas solicitam esse documento como primeiro contato do candidato com a empresa. As empresas, em sua grande maioria, pautam o processo de recrutamento e seleção de pessoal no currículo que se configura como o primeiro contato formal do profissional com a empresa, tendo a função de apresentá-lo e também direcionar a etapa posterior da seleção: a entrevista.

O olhar lançado sobre esse *corpus* não interdita outros olhares, ao contrário, a possibilidade de se produzir outros sentidos se coloca àqueles que, sentindo-se instigados, desejem dar a sua contribuição. Como o sentido não está dado à *priori*, construirei, ancorada na teoria, um sentido possível para as questões que, neste momento, para mim são emergentes. Porém, o sentido sempre pode ser outro.

Num primeiro instante, estarei analisando a relação autor, escrito e responsabilidade; posteriormente, as análises incidem sobre as relações de poder; e o discurso autorizado. Outros aspectos se evidenciaram durante a entrevista, entretanto, detenho-me nesses por apresentarem, no processo seletivo, lugares possíveis de exclusão do trabalhador.

Desenrolar esses fios, desvelar a trama da autoria nos currículos profissionais é a tarefa que abraço a partir de agora.

5.1. Se não foi você que fez... não me diz quem é (a relação autor/texto)

Numa sociedade institucionalizada como a nossa, toda forma de invenção, criação e produção é cerceada através de diversos procedimentos de controle que exigem o “pertencimento”. Isso pode ser facilmente observado, sobretudo na questão autor/autoria e indica que não se pode desatrelar esses conceitos das regras de controle e das relações de poder que permeiam a sociedade capitalista.

Esses pressupostos são, na minha percepção, os pilares sobre os quais se deve refletir a autoria nesse gênero discursivo da escrita empresarial. Assim, pensar o processo da autoria, neste âmbito, pressupõe compreender como o trabalhador se coloca ou se exclui no processo de criação ou, grosso modo, como o imaginário social insere ou exclui o sujeito desse processo. Portanto,

“A função-autor não se desenvolve espontaneamente com a atribuição de um discurso a um indivíduo. Ela é, ao contrário, o resultado de uma operação complexa que constrói um certo ser racional que chamamos de autor”. (FOUCAULT, 1992, p.50).

Foucault afirma, ainda, que a noção de autor está atada à noção de sujeito enquanto indivíduo inserido na história das idéias, do conhecimento, da literatura, da filosofia e das ciências. Nesta perspectiva, o princípio da autoria está alicerçado na relação do texto com o autor. Embora seja uma figura externa e anterior ao texto, o autor se encontra imbricado nele.

O currículo se constitui na escrita de si, ou seja, é a elaboração de um discurso sobre o “eu” que acaba por constituir o próprio “eu”. Por se tratar de uma apresentação, pelo fato de falar de si, os recrutadores consideram o candidato o sujeito a quem se deve atribuir o dito, isto é, o responsável pelas informações.

Embora seja um instrumento muito utilizado nos processos de seleção, o currículo não é considerado um instrumento eficaz. Os recrutadores apontam em seus turnos de fala à fragilidade desse registro que faz com que ele não seja adotado como critério básico para a seleção.

Observemos os momentos nos quais os entrevistados falam sobre o currículo.

R5: “Não olho muito o currículo porque hoje em dia com o computador é quase tudo igual e normalmente a pessoa manda alguém fazer pra ela e só assina. Muita coisa o computador corrige, então não dá pra dizer muita coisa da pessoa pelo currículo”.

A tecnologia, do ponto de vista desse entrevistado, não deixa transparecer a subjetividade do candidato, há uma neutralização do sujeito autor diante do aparato tecnológico. Para ele autor é o sujeito empírico, aquele que realmente realiza todas as etapas da elaboração do currículo.

R8 “O currículo é forjado e não demonstra realmente quem é o candidato. Na verdade, o currículo não é tão importante nem define a contratação do funcionário”.

Mesmo se constituindo uma exigência da empresa²⁶, é possível depreender das falas dos recrutadores R5, R8 que esse documento sozinho não sustenta o processo de seleção tampouco a contratação do funcionário. É possível perceber nestes enunciados que: o candidato pode colocar habilidades e competências que não possui para valorizar seu perfil profissional e assim se destacar entre os concorrentes; mostrar o domínio da língua padrão culta (uso do computador para corrigir ou de outra pessoa que domine a língua padrão culta mais que o próprio candidato), haja vista que essa é uma competência muito observada pelos selecionadores.

Apresento agora alguns discursos reveladores da valorização da norma culta no espaço institucional do trabalho. “Acredite: falar e escrever em bom português é tão importante para a sua carreira quanto dominar o inglês”. (Mauro Silveira – Você S/A – 2003). “Erros de português comprometem o discurso e têm um efeito colateral desastroso”. (Letterino Santoro – Você S/A – 2003). “Em entrevistas de trabalho, deslizos gramaticais podem levar à eliminação sumária do candidato”. (Thais Aiello – Você S/A – 2003). A valorização da norma culta nesses enunciados mostra a importância que isso tem no processo seletivo e que o uso da tecnologia (computador) não permite uma avaliação precisa com relação a esse aspecto, caracterizando a fragilidade do documento do ponto de vista de alguns recrutadores.

²⁶ Apenas uma empresa pesquisada colocou a possibilidade do primeiro contato ocorrer de outras formas. No entanto, ressaltou que a maioria das vezes o primeiro contato é mesmo através do currículo. Embora tenha colocado outras possibilidades não mencionou quais poderiam ser. Enquanto pesquisadora não me detive a questionar essas outras possibilidades por não se constituírem objeto de interesse e relevância para a pesquisa nesse momento.

Segundo eles, esse aspecto permite questionar, colocar em dúvida a veracidade dos dados e a credibilidade do próprio profissional.

Além disso, geralmente, a elaboração do currículo ocorre fora do âmbito da empresa, não permitindo ao recrutador o controle absoluto sobre as informações contidas no documento. Em vista disso, o currículo é apontado pelos selecionadores como uma etapa que, sozinha, não garante um processo de seleção seguro. Para garantir um processo mais eficaz, o recrutador lança mão da entrevista de emprego como instrumento mais eficiente para comprovação dos dados. Já que a tecnologia uniformiza os currículos e dissimula o sujeito; já que outra pessoa pode elaborar o documento, o currículo não mostra realmente o profissional e subtrai dos recrutadores a possibilidade de conhecer com maior precisão o candidato.

Prossigo na análise, onde os sujeitos da pesquisa, ainda questionados a respeito do currículo, mencionam a pessoa que fala e a avaliação que fazem a despeito disso.

Faço agora um outro recorte nas entrevistas.

R5: “A pessoa manda alguém fazer pra ela e só assina. Então, não dá pra dizer muita coisa da pessoa pelo currículo”.

R10: “Geralmente, os currículos que chegam pra gente não são preenchidos pela própria pessoa. Geralmente, quando você vai olhar a assinatura vê que não foi a pessoa que preencheu. Então você não pode analisar. Se você analisar somente o currículo, você se engana, fica sem parâmetro”.

As práticas que emergiram das entrevistas, analisadas à luz das contribuições foucaultianas para a compreensão da autoria, mostram que, embora não seja um traço que caracteriza o modo como se fala ou como se escreve, “quem fala” não é um aspecto indiferente ao processo. Pelo contrário, é uma espécie de regra imanente que, segundo Foucault (1992, p. 34), não marca a escrita como resultado, mas a domina enquanto prática.

No espaço discursivo do currículo essa é uma característica considerada necessária e não passa despercebida aos olhos do recrutador. Os recortes mostram com clareza que o currículo profissional, por se tratar de uma apresentação, por se caracterizar como uma escrita de si, deve explicitar a relação do texto com o autor. Desta forma, a presença de outra pessoa na elaboração do documento tira-lhes a possibilidade de agir com segurança nesta etapa do processo seletivo. Essa concepção nos remete a Foucault (2004), que diz que o nome do autor serve para caracterizar um certo modo de ser do discurso: indica que esse discurso não é um discurso cotidiano, indiferente e passageiro, imediatamente consumível, mas que se trata de um discurso que deve ser recebido de certa maneira e que deve, numa determinada cultura, receber um certo estatuto. Esse pressuposto sustenta, em nossa sociedade, a noção de que certos discursos requerem um autor, enquanto outros são desprovidos dessa exigência. A função-autor caracteriza o modo de existência, de circulação e de funcionamento de alguns discursos no interior de uma sociedade.

Sob este prisma, o currículo profissional é um discurso que, para existir, para circular no espaço empresarial, mais especificamente no setor de recursos humanos, necessita a marca do autor, ou seja, o sujeito que escreve deve ser o sujeito que assina e o profissional cujas habilidades e competências estão ali expostas. O

currículo, para os recrutadores, não comporta a presença de signatário, de um sujeito desconhecido que não se sabe quem é, sob pena de ter sua credibilidade comprometida no espaço institucional do trabalho. Exige-se dela que apresente o verdadeiro “dono”.

A escrita de si no currículo é, como aponta Foucault (1992), direito privilegiado ou exclusivo do sujeito que fala. Ao construir o percurso do modo de falar de si em textos que tiveram origem na cultura greco-romana, este autor observa que esse olhar sobre si lança a semente da individualidade que se consolida nos tempos modernos. É pelo currículo que o trabalhador se faz presente, faz aparecer o próprio rosto junto ao outro (o recrutador). O currículo, segundo definição que circula nas revistas especializadas e nas páginas da *web* que se propõem a orientar os candidatos na elaboração desse documento, também tem essa função, ou seja, presentificar o candidato pelas informações que contém a respeito de suas atividades profissionais. Através do currículo, o candidato à vaga de emprego se revela ao olhar do recrutador pelo que diz de si mesmo ou pelo modo como diz.

Considerando, pois, esta perspectiva teórica é possível perceber nestas falas dos recrutadores a necessidade de se imputar a responsabilidade do escrito ao próprio candidato. Considerando que as marcas da autoria são construídas de modos diferentes nos diferentes gêneros textuais, no currículo essas marcas devem ser visíveis e facilmente percebidas pelo recrutador. Descobrir que o escrito não pertence a quem diz que escreveu é, na concepção dos especialistas da área, extremamente decepcionante. Isso constrói uma imagem negativa do candidato, pois mostra a intenção de burlar o escrito no sentido de mostrar um profissional que não é e, desta forma, obter a contratação. É preciso, então, a marca da autoria para que seja

imputada ao autor a responsabilidade do escrito. Neste sentido, os entrevistados participam do discurso que o autor é um nome próprio, é o proprietário do texto e alguém a quem se atribui o escrito. Entendem que o gênero currículo é uma produção discursiva que requer a função-autor, ou seja, o discurso que constrói o currículo deve ter uma relação direta com o autor e apontar para ele. O valor de verdade²⁷ atribuído ao currículo pressupõe a presença do autor. Somente quando o recrutador percebe a marca do autor, o discurso do currículo recebe o estatuto de verdadeiro e, assim, tem seu modo de existência legitimado, podendo circular e exercer sua função no espaço institucional do trabalho.

A fragilidade mostrada e constituída do currículo é um parâmetro que norteia a ação dos recrutadores e a alusão feita a ela mostra com clareza que, no mundo do trabalho, especialmente nos processos de recrutamento e seleção, é necessário estabelecer a relação autor/texto. A impossibilidade de imputar a responsabilidade do escrito ao seu autor quer seja pela autoria (currículo elaborado por outra pessoa), quer seja pelo uso da tecnologia (o computador corrige tudo), quer seja por forjar as informações, faz com que o recrutador não considere tal documento e, muitas vezes, o exclua do processo seletivo já na primeira etapa, ou seja, na análise e seleção do currículo.

A fundamentação teórica adotada e os dados apresentados forneceram a base para a construção da compreensão que escrita e responsabilidade estão ligadas no gênero discursivo analisado: o currículo profissional. Essa relação não pode estar comprometida sob pena de não ser considerada um parâmetro eficaz. Ao circular pelo espaço institucional do trabalho, o currículo deve manter uma relação direta com o

²⁷ O sentido de verdade é construído parcialmente, ou seja, o escrito do currículo recebe o valor de verdade restrito, uma vez que serão confirmados durante a realização da entrevista, na interação face-a-face (Goffman).

autor, a fim de garantir o cumprimento de sua função: revelar o mais precisamente possível o candidato à vaga de emprego.

5.2. Ao recrutador o poder de poder...

Evidentemente, a questão da autoria não se encerra na relação autor/texto. Na sociedade atual, é visível que as relações de poder estão em todos os lugares. Cerceada por essa percepção, a questão da autoria traz implícitas as regras de controle e as relações de poder que permeiam o mundo do trabalho. Portanto, uma reflexão a respeito de uma produção discursiva circunscrita ao mundo empresarial deve levar em conta essas prerrogativas. Consoante a essas questões, o sentido da autoria também deve levar em conta as condições de produção, as formas e o modo de inserção do sujeito na ordem do discurso. Que lugar pode o sujeito ocupar nas diversas produções discursivas, quais funções pode exercer e quais regras deve respeitar? Com base nessa perspectiva, retira-se do sujeito o papel de fundamento originário do escrito e passa-se a considerar a autoria como mais uma possibilidade da função sujeito.

Assim, a partir do momento que o sujeito assume a função-autor, deve cumprir determinados papéis: o de materializar o discurso de forma particular e estar inserido numa determinada ordem.

Ao que parece, para ter sentido e eficácia, o discurso do currículo tem de ser atribuído a um autor e esse autor deve ser o próprio candidato, ou seja, o autor é o

proprietário do texto, é alguém a quem se atribui o escrito. Neste caso, a autoria é um nome próprio e serve de índice de verdade, atestando o valor do enunciado. Na ótica dos recrutadores o candidato que lança mão de outra voz para falar de si, não materializa no discurso a sua verdadeira identidade nem se insere numa determinada ordem que Foucault chama de autorização do discurso. Sob este prisma, apenas o candidato está autorizado a elaborar o currículo, a proferir o discurso daquela forma, sobre aquele assunto, naquela circunstância. Delegar a outro essa prerrogativa é se colocar vulnerável às sanções punitivas do processo.

Ao assumir a função-autor, o sujeito deve organizar o discurso nos moldes estabelecidos previamente pela sociedade onde a produção discursiva é ao mesmo tempo controlada e redistribuída por certo número de procedimentos. Em relação ao currículo, o procedimento permitido é que o candidato não mascare seu discurso pelo uso da tecnologia nem tampouco pela presença do outro. O contrato firmado sobre essas bases traz implícitas as relações de poder que subjazem o processo de seleção.

Ao apontar a fragilidade do currículo profissional, por ser elaborado por outra pessoa ou por dispor da tecnologia na sua confecção, é possível perceber no discurso dos recrutadores que esses fatores impossibilitam o exercício do poder, atribuído a eles pela instituição, de avaliar, aceitar ou rejeitar o candidato por suas habilidades e competências. A presença de outra voz não possibilita, segundo os recrutadores, uma avaliação precisa, o que conduz à utilização de outros instrumentos e não somente o currículo. Os recrutadores são unânimes em afirmar que, se conduzissem os processos pautados apenas na avaliação do currículo, não teriam um parâmetro seguro e, portanto, poderiam incorrer em erro.

O poder de julgar o currículo é concedido ao recrutador pela instituição empresarial à qual está vinculado. Como os sujeitos envolvidos no processo não podem ser analisados minuciosamente através desse documento, uma vez que não é possível atribuir com precisão a origem da escrita, distorcida que está, pela presença do outro, o recrutador não o considera como instrumento eficaz. Isso mostra a necessidade, seguindo o raciocínio foucaultiano, que a nossa sociedade tem de individualizar o sujeito, pois com a individualização se torna mais fácil estabelecer o controle sobre o indivíduo. Neste caso, determinar a autoria no currículo parece ser uma forma de instituir a individualização, fixando os elos de ligação entre texto e autor. Esses aspectos são considerados importantes e são fortemente observados pelos recrutadores.

A despeito das condições exigidas para que o currículo tramite, é preciso examinar a posição que o sujeito ocupa no espaço interdiscursivo. Nesta perspectiva, pensar a autoria é considerar o lugar do sujeito que fala (candidato), do sujeito que avalia (o recrutador) e o momento histórico-social da produção discursiva em que é atribuída ou questionada a autoria e por que ela é questionada.

Ao abordar esse aspecto não posso deixar de mencionar a noção de sujeito na visão foucaultiana, ou seja, a dispersão do sujeito que coloca ênfase na possibilidade de o sujeito desempenhar diferentes papéis, pois sendo uma função pode estar em mais de uma. Além dele, Pêcheux também descentrou o sujeito monolítico ao construir as bases da AD.

“o sujeito do discurso ocupa um lugar de onde enuncia, e é este lugar, entendido como representação de traços de determinado lugar social (o lugar de recrutador), que determina o que ele pode ou não dizer a partir dali. Ou seja, este sujeito, ocupando o lugar que ocupa no interior de uma formação social, é dominado por uma determinada formação ideológica que preestabelece as possibilidades de sentido de seu discurso”. (BENTES E MUSSALIN, 2001, p. 133).

Com relação, portanto, à posição discursiva, o recrutador exerce total controle sobre o processo seletivo e decide pela exclusão ou inclusão do candidato a partir da avaliação do seu currículo profissional. O poder autorizado atribuído a ele a missão de obrigar a observância da adequação ao gênero, neste caso, não dar voz a outro para falar de si e também “punir” de alguma forma essa transgressão.

Para Foucault (1979), o poder não se detém, o poder se exerce. E é o exercício do poder que o recrutador aplica ao selecionar, avaliar, aprovar ou reprovar o candidato. Ainda em Foucault, todo saber tem direito a exercer um poder. Investido desse saber e do poder institucional, o recrutador fala em nome da empresa e julga saber o profissional de que ela necessita, que seja mais adequado a ela.

As montagens discursivas sobre as quais me debruço neste item manifestam o conceito de fragilidade do currículo, isto é, não consideram o documento quando ele foi elaborado, utilizando os aparatos tecnológicos²⁸. Aqui, o não-dito que se apresenta no interior do dito denuncia que o espaço discursivo enunciado não oferece condições para o pleno exercício do poder de avaliar do recrutador com a intenção de desnudar o sujeito e assim constatar sua utilidade para a empresa.

Torna-se evidente que as regras de controle e as relações de poder permeiam o processo de seleção e estão presentes na etapa de avaliação do currículo profissional do candidato à vaga de emprego. As falas recortadas revelam que o recrutador deve dispor de instrumentos eficientes e elementos suficientes para controlar o processo. Caso isso não ocorra, lançará mão de outros instrumentos cujo

²⁸ A questão em torno do binômio documento/monumento é uma discussão que mereceria ser aprofundada a partir da perspectiva de Foucault. É um assunto que certamente retomarei mais tarde.

controle se mostre mais eficiente e usará do poder que lhe é conferido, determinando, através de observações pessoais, se aquilo que está no currículo é de autoria do candidato e em que medida o uso da tecnologia mascarou a identidade do profissional. Analisando tal prática por este ângulo, é possível perceber que a assimetria envolve todo o processo e traz à tona a relação de sujeição, de exercício de poder por uns e não por outros, que nela se faz presente.

O recrutador fica atento ao currículo de forma que nada escape ao seu controle e, assim, ao fazer a contratação, escolha o candidato mais adequado à vaga disponibilizada pela empresa. A busca da identidade do candidato, mesmo que seja através de gestos aparentemente sem importância como, por exemplo, a assinatura no documento, está presente no processo de seleção que, repartido em etapas, possibilita ao recrutador exercer seu poder na tentativa de analisar minuciosamente o candidato.

Aspectos da elaboração do currículo como a autoria e o uso da tecnologia são brechas onde o recrutador age para perceber as tentativas do candidato em burlar as regras estabelecidas. Perceber a voz do outro marcada na superfície do texto manifesta, na percepção dos recrutadores, a intenção do candidato em dissimular suas habilidades e competências, dentre elas o uso da língua escrita que é um dos aspectos também observados no currículo. Esse aspecto já foi abordado no capítulo três onde tratei da imagem de língua presente nos processos seletivos. Retomando, constatar essas astúcias revela para o recrutador a imagem do candidato não “desejado”, aquele que não cumpre o contrato firmado socialmente e tenta fraudar o processo.

Antes de finalizar, gostaria de voltar a uma questão que anuncie anteriormente

que buscava compreender porque o recrutador questiona a autoria no currículo. Além das observações feitas no primeiro item deste capítulo que refletia a respeito da relação autor/texto, é possível perceber também que esse questionamento tem suas raízes fincadas nas relações de poder e nas regras de controle que compõem o mundo do trabalho. A autoria é apenas mais um dispositivo de exercício do poder que está presente em todos os níveis do processo produtivo.

Ao buscar apreender, na fala dos recrutadores, o imaginário do setor empresarial sobre a noção autor/autoria, também empreendi um esforço no sentido de pensar novos caminhos para a compreensão desses conceitos.

Os limites da compreensão da questão autor/autoria podem ser expandidos quando a ciência lingüística lançar novas luzes, rever os conceitos, reconstruir os sentidos considerando os gêneros discursivos e os suportes que os materializam. Adequados ao contexto histórico-social os conceitos podem permitir olhares distintos que subsidiem interpretações diferentes e adequadas a cada situação. Esses novos sentidos a serem construídos para a noção autor/autoria podem oferecer aos recrutadores possibilidades de análises mais flexíveis e, portanto, mais adequadas e menos sujeitas à exclusão nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Em outras palavras, mais foucaultianas, permitir realizar deslocamentos nas práticas discursivas sociais, realizar pequenas resistências cotidianas sem com isso estar sujeito a exclusões.

Considerando as reflexões traçadas até aqui, retomo a questão que abre esse capítulo: Dá pra falar em autoria no currículo profissional? Dá e é preciso falar, trazer para o campo das pesquisas e das discussões essa questão com o propósito de desvelar que as análises que ocorrem nos processos de recrutamento e seleção não

são inocentes, não são neutras. A importância em se tratar deste assunto reside na possibilidade que esse estudo oferece para desnaturalizar esse processo que aos olhos do trabalhador e do recrutador pode parecer extremamente natural.

Nesse mercado de trabalho tão acirrado é preciso lançar luzes sobre as questões que ora se apresentam como entraves para a inserção do trabalhador na vida economicamente produtiva.

CONSIDERAÇÕES QUASE FINAIS

Ao longo do percurso empreendido busquei explicitar a importância da Lingüística, principalmente, a vertente da Análise do Discurso, em permitir um mergulho nas práticas discursivas, a fim de compreender os meandros da linguagem em situação de trabalho. Também procurei situar, por meio dos pressupostos teóricos, o lugar de onde pretendia fazer a leitura das práticas discursivas que ocorrem, especificamente, nos processos de recrutamento e seleção de pessoal. Considerei, para fins de constituição do *corpus*, a prática discursiva do currículo profissional e da entrevista de emprego, instrumentos largamente utilizados pela moderna economia para recrutar e selecionar os profissionais que atuam no mercado de trabalho.

Desta forma, essa pesquisa constitui-se de um estudo acerca da relevância da linguagem no mundo empresarial do trabalho, enfocando como a linguagem coloca-se no enfrentamento das relações de trabalho, pois é lá, nos processos de recrutamento e seleção, que essas relações se fabricam e os sentidos vão sendo construídos.

Para compreender como essas relações foram se constituindo, foi necessário, mais do que atender a uma exigência acadêmica, buscar concepções teóricas que guiassem o estudo. Para isso, meu primeiro capítulo, isto é, meu panorama teórico foi organizado de tal forma que apresentasse uma síntese das contribuições teóricas de Foucault e Pêcheux e outras contribuições da A D.

Ainda com essa perspectiva em mente, considerei relevante contemplar, nesse momento da escrita da pesquisa, as dinâmicas e as mudanças estruturais do

comportamento geral do emprego. Para atender esse fim, tracei um breve resgate da história do trabalho, contextualizando, na sociedade moderna, os termos trabalho e emprego.

Nessa perspectiva ainda, julguei importante mostrar que as transformações técnico-organizacionais, que impactaram o mundo do trabalho, construíram um novo perfil de trabalho e também de trabalhador. O profissional delineado por esses novos paradigmas é o profissional total, completo, global, com um amplo espectro de competências e habilidades a fim de que possa ser múltiplo (flexível) para o bem da organização empresarial para a qual trabalha.

Na composição desse novo trabalhador a linguagem se destaca de forma impressionante, pois, segundo os especialistas, ela desempenha um papel extremamente relevante nas relações de trabalho e é uma das condições exigidas para a inserção e a permanência do trabalhador no mundo do trabalho.

Nessa condição, a diversidade discursiva que ocorre no espaço institucional do trabalho se constitui, de fato, num material muito rico em todos os seus aspectos para o pesquisador. Entretanto, nesse momento, procurei ater-me àquelas que iam se constituindo como lugar de avaliação e exclusão do trabalhador do mercado de trabalho, buscando, dessa forma, responder à indagação principal de minha pesquisa: qual o espaço ocupado pela língua portuguesa nas relações de trabalho que ocorrem dentro dos processos de seleção. Com esse questionamento e colocando sob o foco das correntes teóricas o *corpus*, foi possível compor um panorama geral da língua portuguesa constituído no espaço institucional do trabalho.

Dessa forma, sintetizei as análises em duas questões básicas: a) a imagem de língua portuguesa construída nesse espaço; b) a imagem de língua portuguesa como

lugar de ação para a interdição e o controle do trabalhador.

No curso de minhas reflexões, a questão fundamental, nuclear, em torno da qual se constrói a imagem de língua no espaço institucional do trabalho, é a língua compreendida como norma culta, como falar e escrever corretamente. Há uma tendência geral, nos discursos dos recrutadores, em reconhecer na língua portuguesa uma unicidade e uma invariabilidade como se somente uma, a padrão empregada pelas instituições oficiais, pelos órgãos do poder, fosse digna e legítima. A realidade lingüística para eles está tão determinada por essa visão que eles trazem para o discurso a homogeneização da língua marcada de forma recorrente pela preocupação com a correção gramatical, com o certo e o errado. Isso mostra que o interior desses discursos está marcado por discursos outros que circulam nas mais diversas esferas da sociedade, e não só na organização empresarial. Ou seja, os sujeitos estão fortemente interpelados pelo discurso da norma culta.

Os recrutadores imprimem em seus enunciados argumentos que produzem um discurso justificativo para a valorização atribuída a essa modalidade da língua portuguesa. Um desses argumentos justifica a exclusão do trabalhador pelo fato de não dominar a norma culta da língua e esse domínio ser uma exigência para o exercício das funções, principalmente, as mais intelectualizadas.

Ao mesmo tempo em os recrutadores lançam mão de argumentos que justifiquem a interdição ao trabalhador pela forma como ele utiliza a língua, conservam nesses argumentos os valores lingüísticos de uma única variedade válida em meio a diversidade da língua portuguesa no Brasil.

Por conta disso, construo a conclusão que em nossa cultura o desprestígio às outras modalidades da língua, que não a padrão, está tão arraigado que não se

compreende a língua portuguesa constituída por uma grande diversidade lingüística dentro dessa aparente unidade que se apregoa.

Por outro lado, percebe-se que, por debaixo desse discurso orientado para a norma padrão se esconde muito fortemente a questão do preconceito lingüístico. Instala-se um processo de rejeição do outro pela fala. Na verdade, a rejeição à diversidade lingüística mascara julgamentos sobre o falante. Isso fica evidente quando os recrutadores relacionam o uso da língua ao desempenho profissional do candidato. Segundo os profissionais do recrutamento, quem se expressa com clareza e objetividade dentro da norma padrão da língua, executa a função também com mais agilidade, tem maior facilidade em compreender as demandas empresariais. Para eles, a linguagem deficitária prejudica o desempenho nos negócios e, por meio dela, é possível perceber a utilidade/docilidade do candidato para a empresa que está contratando.

Essa postura perante a linguagem do candidato mostra que no mundo empresarial também vigora o acordo tácito onde os falantes, indistintamente da posição que ocupam na hierarquia social, têm consciência da existência e do prestígio da variedade considerada padrão e da importância do seu uso para a conquista de *status* e respeito e, mais especificamente no universo do trabalho, a conquista de vagas.

Os profissionais do recrutamento não compreendem a dimensão histórica e social da linguagem. Somente a dimensão estrutural, isto é, a organização gramatical é contemplada nos seus discursos.

No Brasil, a variação lingüística ainda está revestida de uma aura demoníaca que juntamente com o culto à norma culta e amparada pela cultura do erro direciona

os olhares sobre a linguagem. Isso ficou muito evidente quando explorei a questão dos sentidos produzidos por recrutadores em relação ao uso da língua portuguesa.

O fardo do preconceito lingüístico pesa sobremaneira nas relações sociais, estimulando práticas de exclusão, principalmente quando fazem referência às práticas linguageiras dos trabalhadores. Por filiarem-se os recrutadores a enunciados que não tomam a linguagem como um conjunto múltiplo e entrecruzado de variedades geográficas, sociais e estilísticas e, por não tomarem também essa variabilidade como correlacionada com a vida e a história dos diferentes grupos sociais de falantes, o julgamento feito ao trabalhador em função de sua linguagem é negativo e revestido de preconceito, especialmente neste momento em que busca a inserção no mercado de trabalho.

Além de tangenciar a questão do preconceito lingüístico, procurei agregar à minha discussão o uso da língua na construção da imagem do trabalhador diante da importância atribuída, pelos recrutadores, ao processo comunicacional interno e externo. A influência da linguagem na construção da imagem do trabalhador é um aspecto bastante ressaltado no discurso dos recrutadores que também fazem referência à importância dada pelos demais funcionários a essa questão. A boa comunicação, para os entrevistados, revela a capacidade intelectual do candidato e contribui para a sua boa imagem. Soma-se a essa concepção a idéia de que o uso inadequado da língua portuguesa coloca em dúvida a competência profissional do candidato para o desempenho da função, o que evidencia a estreita ligação entre língua e pensamento. Se o candidato não se expressa bem, conseqüentemente, não pensa bem e isso conduz a uma avaliação negativa dele enquanto profissional. Ou seja, o seu desempenho profissional recebe uma avaliação em decorrência do uso da

língua(gem), pois para os especialistas o bom desempenho lingüístico contribui significativamente para melhorar as relações interpessoais e, efetivamente, ajudam nos negócios.

A materialidade lingüística dos enunciados traz expressões como: rapidez, agilidade, precisão, eficiência. Essas expressões estão presentes e registram o trabalho do recrutador focado em resultados.

Compreendendo a língua padrão como única manifestação da língua, o espaço institucional do trabalho, especificamente o setor de recursos humanos espera do trabalhador o uso dessa modalidade e constrói a imagem do profissional nessas bases.

Ainda fincada nessa visão redutora da língua(gem) se pauta também a construção da imagem da empresa. E, com essa perspectiva, os recrutadores reforçam o uso da língua padrão como um instrumento importante nesse processo. Há uma preocupação e um cuidado constantes por parte dos recrutadores com a imagem empresarial. Ao referir-se a língua(gem) utilizada pelos candidatos, vinculam esse aspecto do profissional como um forte componente na construção da imagem empresarial. O enunciador traz para o interior do seu discurso marcas lingüísticas muito específicas sobre essa questão. Expressões como: “cartão de visitas”, “representantes da empresa” mostram que o funcionário é um componente significativo na comunidade empresarial capaz de contribuir, por meio do uso da língua padrão na construção positiva da imagem da empresa. Esse dito mostra que o contrário, ou seja, o uso inadequado da linguagem, constrói uma imagem negativa que não interessa de forma alguma para a empresa.

Ainda na esteira da construção da imagem, os entrevistados apontam uma

classificação para os pecados da linguagem. Há erros mais errados e erros menos errados. Os erros mais graves são aqueles mais perceptíveis, que os falantes identificam logo como erro (ortografia, troca de letras, concordâncias explícitas). Já os erros mais sutis são aqueles que não são percebidos pelos falantes comuns (erros de sintaxe e concordâncias implícitas). A tolerância com os erros está atrelada à função exercida pelo funcionário. Se exerce função braçal ou funções que não exigem o contato direto com o cliente há uma evidência em se tolerar mais esse tipo de erro. Já para as funções mais intelectualizadas e que exigem um contato maior com o público ou alguma liderança com a equipe de trabalho, ficou evidente que a tolerância não existe.

A fenda que esse jogo de imagens abre, constrói um lugar possível para o exercício do poder do recrutador e, conseqüentemente, um lugar de exclusão do trabalhador.

O percurso da interdição relacionado ao uso da língua nos processos de recrutamento e seleção de pessoal é longo e intenso. Enveredando ainda mais por esse caminho e enfocando mais fortemente as etapas que compõem o processo seletivo das empresas foi possível observar como a interdição acontece e sua extensão na vida do trabalhador.

O confronto se estabelece nas duas etapas do processo seletivo: currículo profissional e entrevista de emprego e tem no uso da língua(gem) o seu principal espaço de ocorrência.

Uma das formas de interdição ao discurso do trabalhador pode ser enfocada na perspectiva bakhtiniana dos gêneros discursivos. Tendo em vista que as coerções genéricas distribuem os lugares e circunscrevem os temas abordáveis, ao elaborar o

currículo e ao participar da entrevista, o candidato à vaga de emprego deve respeitar o contrato estabelecido *a priori* e atender as finalidades dessa esfera da atividade humana, pois os gêneros discursivos exigem dos que deles participam conhecimento e respeito às cláusulas contratuais e, conseqüentemente, as sanções previstas nesse contrato para as transgressões. Dessa forma, ao elaborar o currículo e ao participar da entrevista, o candidato deve dizer à empresa quem ele é e o que ele diz que é não deve contrariar as expectativas da empresa com relação a sua utilidade/docilidade. Além disso, deve disponibilizar informações que evidenciem a sua máxima utilização para a função que está pleiteando.

Guiados pela crença na transparência da linguagem, os recrutadores buscam atingir o conhecimento pleno do candidato. Assim, nesse momento histórico-social os instrumentos currículo e entrevista garantem uma maior eficiência para alcançar esse objetivo.

É no currículo e na entrevista que os recrutadores encontram os meios adequados para a prática da interdição ao discurso e ao trabalhador. São instrumentos que permitem ao recrutador transitar pelo discurso, proceder as interdições que julgar necessárias e importantes, pautadas, principalmente na linguagem cujo parâmetro é a língua padrão. Nesse aspecto, convém destacar que não é só o que diz pelo crivo da avaliação; o como se diz também é julgado e sofre as sanções caso não esteja adequado às expectativas do meio empresarial.

Um outro modo de proceder a interdição e a exclusão do trabalhador do processo seletivo, especificamente no currículo profissional é a busca da autoria, ou seja, atribuir a responsabilidade do escrito a alguém.

Por representar o primeiro contato do profissional com a instituição empresarial

e ter a função de apresentá-lo, o currículo é o primeiro instrumento a sofrer as interdições impostas pelos recrutadores.

Embora seja uma etapa importante do processo de seleção, o currículo sozinho não garante a contratação do funcionário. Há uma forte restrição a esse documento pelo fato de ser elaborado fora dos domínios da empresa e, por isso, poder contar com a colaboração de outras pessoas e/ou com os recursos da tecnologia (uso do computador). Essas possibilidades mascaram a verdadeira identidade do candidato que pode, em função desses artifícios, revelar um perfil profissional que não condiz com a realidade. Instala-se, então, uma forte tendência em se buscar a autoria do documento como forma de garantir a verdadeira relação entre escrito e autor.

O processo de rejeição a essas outras vozes se institui, pois são considerados incompatíveis, contraditórios e não se admite a coexistência delas no espaço discursivo do currículo.

Ao investir-se dessas estratégias para a interdição, o recrutador realiza nas brechas discursivas o exercício do poder. Em outros termos, ao munir-se de elementos que não são seus, o candidato valoriza-se enquanto profissional e destaca-se entre os concorrentes. Um desses elementos de valorização é o uso da língua padrão, haja vista a sua importância no mundo empresarial do trabalho.

Nesse sentido, pode-se dizer que o percurso do recrutador na busca da autoria apresenta a busca, no âmbito dessa pesquisa, da relação autor/texto. No espaço empresarial do trabalho, o currículo profissional não admite signatário sob pena de ter sua credibilidade comprometida. É um documento de direito exclusivo e privilegiado do sujeito que fala, e só será legitimado e exercerá sua função quando não houver

nenhuma dissonância entre escrito e autor.

Evidentemente que o recrutador se vale dessa e de outras questões para avaliar as habilidades e competências do candidato e, posteriormente, aceitá-lo ou rejeitá-lo. Investido desse poder, procura-se maximizar a individualização do sujeito como estratégia para estabelecer o controle sobre ele, buscando a sua essência e, por meio dela, constatar a sua utilidade para a empresa.

Esses são alguns instrumentos, entre tantos outros, que são utilizados no processo de recrutamento e seleção para oferecer ao selecionador eficiência e controle do processo. Enfim, todo cuidado deve ser tomado no sentido de garantir que o candidato não burle as regras contratuais estabelecidas no espaço discursivo do trabalho.

Ao ser colocado sob todos os focos da interdição, uns menos, outros mais explícitos, o trabalhador encontra-se cindido sob as mais diversas formas de controle e de exercício do poder que atravessam a sua discursividade nesse momento da busca pelo emprego: o processo de recrutamento e seleção de pessoal.

O objetivo inicial desse estudo foi perceber o espaço que a língua portuguesa ocupa nos processos de recrutamento e seleção de pessoal e os elementos que se sobressaíram e foram analisados, possibilitaram constatar que, de fato, a língua portuguesa ocupa um lugar privilegiado.

Quando intitulei essas considerações de considerações quase finais é porque eu precisava revestir esse estudo com a ilusão de ter terminado, concluído minha proposta. Os prazos vão se esgotando e o que era para ser ponto de chegada passa a ser tão somente ponto de partida. Outros estudos, outras possibilidades de pesquisa a serem desenvolvidas foram despontando, surgindo a cada nova leitura do

corpus, a cada sugestão apresentada pelos parceiros de jornada e que foram surgindo após a elaboração da análise. Tanto é verdade que durante o processo de reescrita do trabalho fui apontando os lugares possíveis para outras imersões. Portanto, finalizar é meramente uma ilusão que se faz necessária.

Acredito que os muitos aspectos levantados por esse trabalho são importantes. Todavia, o que ganha um destaque especial é a sua contribuição em desvelar os lugares de exclusão do trabalhador pela linguagem e de alguma forma desnaturalizá-los.

Realmente, o que me deixa mais inquieta é saber que muito há ainda que ser produzido e que as relações de trabalho, pelo espaço considerável que ocupam na vida do homem, merecem uma atenção especial, principalmente, no que diz respeito as práticas linguageiras que ocorrem no interior da formação linguageira do trabalho.

BIBLIOGRAFIA

ALBORNOZ, Suzana. O que é trabalho. Coleção primeiros passos, Ed. Brasiliense, São Paulo, SP, 1988.

ALTHUSSER, L. Ideologia e Aparelhos Ideológicos do Estado. Editora Martins Fontes, São Paulo, SP, 1974.

Authier-Revuz, Jacqueline. Palavras Incertas: as não-coincidências do dizer. Editora da Unicamp, Campinas, SP, 1998.

BAGNO, Marcos. Preconceito lingüístico – o que é, como se faz. 21ª edição. Editora Loyola, São Paulo, 2003.

_____. *A norma oculta: Língua e poder na sociedade*. Parábola Editorial, São Paulo, 2003.

Bakhtin, M. Estética da criação verbal. Trad. Maria Ermantina G.G. Pereira. Martins Fontes, São Paulo, 1992.

_____. Michael (Volochínov). Marxismo e filosofia da linguagem. 2ª ed. Hucitec, São Paulo, São Paulo, 1981.

BRAIT, Beth(org.). Estudos enunciativos no Brasil: histórias e perspectivas. Pontes, Campinas, SP, 2001.

_____. Beth (org.). Bakhtin, dialogismo e construção do sentido. Editora da UNICAMP, Campinas, SP, 1997.

BRANDÃO, Helena H. Nagamine. Introdução à análise do discurso. 2ª edição. Editora da Unicamp, Campinas, SP, 2004.

_____. Helena H. Nagamine. Subjetividade, argumentação, polifonia. A propaganda da Petrobrás. Fundação Editora da UNESP, São Paulo, SP, 1998.

CHARAUDEAU, Patrick. Uma teoria dos sujeitos de linguagem. In: MARI, Hugo; MACHADO, Ida Lucia; MELLO, Renato de. *Análise do Discurso: fundamentos e práticas*. B.Hte., NAD/FALE/UFMG, Segrac Ed., 2001.

CORACINI, Maria José, (org.). Interpretação, autoria e legitimação do livro didático: língua materna e língua estrangeira. 1ª edição. Pontes, Campinas, SP, 1999.

DIONÍSIO, Angela Paiva e MACHADO, Anna Rachel (org.). Gêneros Textuais & ensino. Lucerna, Rio de Janeiro, 2002.

EHRENBERG, R. G & SMITH, Robert. A moderna economia do trabalho. Ed. Makron Books, 2000.

FEITOSA, Cristina R. Duarte, Francisco José de C. M (org.). Linguagem e trabalho. Editora Lucerna, Rio de Janeiro, 1998.

FOUCAULT, Michel. A Arqueologia do saber. Editora Vozes, 1972, Lisboa, Porto.

_____. A ordem do discurso. 10ª edição. Edições Loyola. São Paulo, SP, 2004.

_____. Microfísica do poder. Organização e tradução Roberto Machado, Edições Graal, Rio de Janeiro, 1979.

_____. O que é um autor? Porto: Veja, 1992.

_____. Vigiar e punir. Editora Vozes, Petrópolis, Rio de Janeiro, 1979.

GERALDI, João Wanderley. Portos de Passagem. 2ª edição. Editora Martins Fontes, São Paulo, 1993.

_____. O texto na sala de aula – Leitura & Produção. 6ª edição. Assoeste Editora Educativa, Cascavel – Paraná, 1991.

GADET, F. e HAK, T. (org.). Por uma análise automática do discurso: uma introdução à obra de Michel Pêcheux. 3ª edição. Ed, Unicamp, Campinas, SP, 1997.

GNERRE, Maurizio. *Linguagem, Escrita e Poder*. 1998.

GOFFMAN, Erving. A representação do eu na vida cotidiana. 11ª edição. Editora Vozes, Petrópolis – Rio de Janeiro, 1985.

GREGOLIN, Maria do Rosário V. (org.). Análise do discurso: entornos do sentido. Araraquara: UNESP, FCL, Laboratório editorial. Cultura acadêmica editora, São Paulo, 2001.

_____. Maria do Rosário V. Baronas, Roberto. (org.). Análise do discurso: as materialidades do sentido. 2ª edição. Editora Claraluz, São Carlos, SP, 2003.

_____. Maria do Rosário V. (org.). Filigranas do discurso: as vozes da história. Araraquara: FCL, Laboratório Editorial/UNESP. Editora Cultura Acadêmica, São Paulo, 2000.

KOCH, Ingedore Villaça. A inter-ação pela linguagem. 3ª edição. Editora Contexto, São Paulo, 1997. (Coleção Repensando a Língua Portuguesa).

MANGUENEAU, Dominique. Análise de textos de comunicação. 3ª edição. Trad. Cecília P. De Souza-e-Silva, Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Dominique. Novas tendências em análise do discurso. Tradução Freda Indursky. Editora da UNICAMP, Campinas, SP, 1993.

MARX, Roberto. Trabalho em grupos e autonomia como instrumentos de competição. Fundação Vanzolini, Ed. Atlas, 1998.

MASI, Domenico de. O ócio criativo. Ed. Sextante. 2000.

MUSSALIN, Fernanda e BENTES (org.). Introdução à Lingüística.: domínio e fronteiras, v.2 Cortez, São Paulo, SP, 2001.

OLIVEIRA, Carlos R. de. História do trabalho. Série Princípios, Editora Ática, 1995.

ORLANDI, Eni Puccinelli. Análise de discurso: princípios e procedimentos. 3ª edição, Pontes, Campinas, SP. 2001.

_____. Eni Puccinelli. A linguagem e seu funcionamento: as formas do discurso. Editora Brasiliense, São Paulo, SP, 1983.

_____. Eni Puccinelli. Discurso e leitura. Editora da UNICAMP, Campinas, SP, 1988.

_____. Eni Puccinelli. Gestos de leitura: da história no discurso. Editora da Unicamp, Campinas, SP, 1994).

_____. Eni Puccinelli. Interpretação; autoria, leitura e efeitos do trabalho simbólico. Vozes, Petrópolis, RJ, 1996.

PÊCHEUX, Michel. O discurso: estrutura ou acontecimento. Tradução Eni Puccinelli Orlandi, 2ª edição. Editora Pontes, Campinas, SP, 1997.

_____. Semântica e discurso: uma crítica à afirmação do óbvio. Tradução Eni P. Orlandi. 3ª edição, Editora da Unicamp, Campinas, SP, 1997.

POCHMANN, Márcio. O trabalho sob fogo cruzado. Editora Contexto, 1999.

POSSENTI, Sírio. Discursos, estilo e subjetividade. Martins Fontes, São Paulo, SP, 1988.

SOUZA E SILVA, M. Cecília Pérez e FAITA Daniel, (org.). Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França. Cortez, São Paulo, 2002.

SOARES, Magda. Linguagem e escola: Uma perspectiva social. 17ª edição. Editora Ática, São Paulo. 2002.

ANEXOS

ANEXO 1: Roteiro da entrevista

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
MESTRADO EM LETRAS – ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ESTUDOS
LINGUISTICOS
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
MESTRANDA: SUELY MARCOLINO PERES

ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS HUMANOS

ROTEIRO DA ENTREVISTA

EMPRESA: _____

01- A própria empresa faz o processo de seleção para o preenchimento das vagas de emprego?

02- Em que consiste o processo de seleção?

currículo teste entrevista outros

Currículo:

03- O currículo é exigido pela empresa?

04- Quem faz a seleção dos currículos?

05- Se o currículo é exigido, quais aspectos são considerados importantes pela empresa para a seleção do candidato?

estética organização comprovação com documentos

correção gramatical clareza outros Quais?

Teste Escrito:

06- Há testes escritos? Sobre que disciplinas versam as questões?

07- Quem elabora os testes? Qual a formação profissional dessa pessoa?

08- O teste escrito é realizado para o preenchimento de todos os cargos?

09- O que a empresa avalia com o teste escrito?

10- Quem faz a correção dos testes?

11-Quais os critérios considerados na correção dos testes?

12-Qual domínio lingüístico é exigido do candidato?

()correção gramatical ()leitura e interpretação de textos ()redação ()outros Quais?

13-A correção no uso da língua portuguesa é considerada na leitura dos currículos e nas respostas dos testes de outras disciplinas?

14-Por que o candidato precisa dominar esses conteúdos de língua portuguesa?

Entrevista:

15- A empresa faz entrevistas para todos os cargos?

16- Quem faz a entrevista?

17- Quais aspectos são valorizados na entrevista?

18- Em relação à língua portuguesa oral, o que é importante que o candidato domine para ser considerado apto a ocupar a vaga?

19- Em que esse domínio auxilia no trabalho a ser executado pelo candidato?

ANEXO 2: Entrevistas digitadas

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
MESTRADO EM LETRAS – ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ESTUDOS
LINGUISTICOS
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
MESTRANDA: SUELY MARCOLINO PERES

ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS HUMANOS

ROTEIRO DA ENTREVISTA

EMPRESA: Cocamar

- 01- Sim e também utiliza o serviço de empresas especializadas em casos de cargos com alto grau de especificidade s técnicas.
- 02- Currículo, teste e entrevista.
- 03- Sim é necessário que o candidato preencha um formulário de currículo disponível no *site* da empresa.
- 04- Um profissional da área de Desenvolvimento Humano com formação em psicologia.
- 05- Organização, correção gramatical, clareza, objetividade.
- 06- Geralmente não. Os testes aplicados, na maioria dos casos, são psicossométicos. Quando são exigidos as disciplinas são relacionadas com a área para a qual o candidato se inscreveu.
- 07- Isso depende da área em questão, conforme a resposta anterior.
- 08- Testes psicossométicos escritos são realizados para preenchimento todos os cargos.
- 09- Tendência de perfil, personalidade e, em alguns casos, conhecimentos técnicos.
- 10- No caso dos psicossométicos, a psicóloga, no caso de testes de conhecimento técnico a área responsável pela disciplina. São considerados o nível de aproximação das respostas com os resultados padrão esperado.
- 11- Leitura e interpretação de texto, redação.
- 12- Sim, naturalmente de forma mais superficial, pois a correção realizada por um profissional de psicologia pode ser mais limitada do que a de um profissional de Letras, por exemplo. Vale ressaltar que quando se trata contratação de um

funcionário que ocupará uma função cuja exigência determina conhecimentos plenos da língua portuguesa, aplica-se um teste técnico. Desta forma, não convém que a correção fique sob a responsabilidade exclusiva do psicólogo.

- 13- Porque ele vai precisar, independentemente da sua função comunicar-se com a equipe, interpretar comunicados, avisos, manuais., além de transmitir informações verbalmente e/ou por escrito.
- 14- Sim, a empresa faz entrevistas para todos os cargos.
- 15- Um profissional de Desenvolvimento Humano, geralmente o psicólogo organizacional e o responsável pela área onde existe a vaga.
- 16- Educação, atenção, clareza, objetividade e fluência verbal.
- 17- É importante que o candidato domine as regras elementares da língua. Problemas como concordância verbal e nominal, além da troca do “L” pelo “R” e, algumas palavras pode prejudicar a avaliação do candidato.
- 18- Percebe-se que um profissional apresenta uma oralidade mais aperfeiçoada ou mais adequada às regras da língua portuguesa acaba recebendo da sua equipe de trabalho uma certa consideração em sua fala. Em alguns casos, aqueles que no contato verbal incorre em “pérolas” como: “Nóis vai bucá uma praça na sala da dona Creide”, pode ter uma evolução mais lenta na sua carreira profissional, pois acabam demonstrando desatenção e falta de cuidado com a sua aprendizagem, uma vez que, independentemente do grau de formação educacional, as pessoas pode aprender e melhorar sua linguagem lendo quando alfabetizadas e ou assistindo jornal pela televi~so, por exemplo.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – ATACADÃO
292 funcionários

A resposta à questão 01 foi afirmativa. Disse que o processo de seleção é composto de currículo, entrevista, dinâmica de grupo, debates, situações problemas.

Afirmou que o currículo é uma exigência da empresa e a seleção é feita pelo analista de recursos humanos.

Com relação ao currículo relatou que, no momento da seleção, considera relevante a correção gramatical, estética, organização, clareza. Observou que dependendo da função essa exigência é maior ou menor, chegando a desclassificar o candidato para as funções com maior grau de exigência intelectual.

Quanto aos testes escritos relatou que a empresa faz teste de matemática básica para os candidatos que vão trabalhar no depósito, pois é uma necessidade para exercer a função. O teste é realizado com tempo determinado e exige leitura, interpretação e raciocínio. Para os demais candidatos a empresa solicita uma redação com número definido de linhas (20 a 25) cuja temática habitualmente versa sobre questões pessoais. Na correção da redação é observado: concordância, ortografia, conteúdo (idéias), coerência e clareza. Essa correção é feita pela própria equipe do RH.

Segundo o entrevistado, o Atacadão considera que o domínio da norma padrão é importante para a agilidade e organização do trabalho, uma vez que as ordens, comunicados, diretrizes da empresa são entendidos mais facilmente. Os documentos internos são lidos e melhor compreendidos. O próprio relacionamento entre os

colaboradores (como se refere aos funcionários) se dá de forma mais eficiente.

Por considerar esse domínio fundamental a empresa oferece oportunidades de estudo aos funcionários que ainda não possuem o ensino médio. Esse benefício é oferecido em parceria com o Projeto Educar, desenvolvido pelo CES. Relatou ainda, que se o funcionário for transferido por solicitação da empresa e estiver cursando uma faculdade, é concedida a ele uma ajuda de custo para o pagamento da mensalidade.

As entrevistas são realizadas por uma equipe composta de: chefe do RH, encarregado do setor, gerente administrativo.

Logo após selecionar os currículos os candidatos são convocados para se apresentarem na empresa. Nesse momento, eles preenchem uma ficha de solicitação de emprego. Em seguida, são apresentados à empresa por essa equipe e tomam conhecimento da função, das normas, deveres e benefícios que a empresa oferece bem como, informações de como deve proceder no exercício da função. Também são apresentados à equipe e aos demais concorrentes.

O candidato é submetido às dinâmicas onde é observada sua postura, a sua expressão oral (clareza, objetividade e argumentação), pois são expostos a situações problemas para mostrarem seu desempenho diante delas, como espírito de liderança, facilidade para trabalhar em equipe, solidariedade, segurança, firmeza, determinação.

Todas essas atividades são desenvolvidas para avaliar o candidato, mas, segundo o entrevistado, as falhas cometidas em virtude do nervosismo habitual da situação são desconsideradas.

O entrevistado finalizou enfatizando que o domínio das habilidades lingüístico é muito importante para o candidato desempenhar a função dentro da empresa.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS SÃO CAMILO
74 FUNCIONÁRIOS

01- Sim. A gente recebe uma média de 5, 6 currículos por dia.

O currículo é o primeiro contato do profissional com a empresa.

02- qual a sua formação?

Tenho o 2º grau completo. Comecei administração, fiz dois meses e parei. Depois não deu mais tempo de voltar.

03- na nossa área o mais importante é a experiência, principalmente na coleta. O que conta é a experiência. Não olho muito o currículo porque hoje em dia com o computador é quase tudo igual e normalmente a pessoa manda alguém fazer pra ela. Muitas coisas o computador corrige então não dá pra dizer muita coisa da pessoa pelo currículo por causa disso que eu te falei, o computador.

04- a empresa não faz testes escritos. A única coisa que pedem é uma redação para o cargo de secretária. Pra secretária precisa saber escrever bem, corretamente. As redações são corrigidas por mim mesma. Aí eu olho se escreve certo, se está bem organizado, se tem clareza, objetividade. Ai eu olho tudo.

05- faço entrevistas para todos os cargos. A aparência, como a pessoa se comporta, como se veste, se penteia. A gente faz a entrevista, mas às vezes a gente erra. O verdadeiro teste é o trabalho, é por a pessoa pra trabalhar. Nós investimos no

funcionário e treinamos ele dentro daquilo que a empresa quer. A nossa área é muito delicada então essas coisas de falar e escrever não são tão importantes. É claro que depende também do cargo que a pessoa vai exercer. Uma faxineira não vai ficar em contato com os clientes. O contato dela é com os funcionários, então não importa se ela não fala tão bem. Aliás é difícil o brasileiro falar bem, principalmente das cidades do interior. Os paulistas falam mais correto. Eu mesmo sou muito simplona e não falo certo. Mas a gente tem que ver com quem a gente fala. Se eu vou falar com um médico, eu procuro caprichar mais, se eu vou com uma pessoa mais simples então a gente pode ser um pouco mais desleixada. E é isso que eu falo pra eles e observo nos funcionários. É claro que as pessoas que lidam com o público não podem ter erros graves senão o que o cliente vai pensar. E nós atendemos gente de todo jeito. Então a pessoa tem que saber se expressar.

Ah! Uma coisa que eu olho muito é se a pessoa muda muito de emprego. Se ela muda muito eu já penso aí tem. Não olho muito se fala bem ou não.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – SISTEMA PREVER
120 FUNCIONÁRIOS

- 1- Nós mesmos fazemos o processo de seleção dos funcionários. Nós vemos o profissional que empresa está precisando, desenhamos o perfil e enviamos esse perfil para a agência do trabalhador ou publicamos anúncios em jornais.
- 2- O processo de seleção é composto da análise do currículo que já vem com o perfil que a empresa quer. Também fazemos entrevista.
- 3- Na verdade o currículo não é tão importante, nem define a contratação do funcionário. Ele apenas guia a entrevista. Muitas vezes os currículos são forjados e não demonstram realmente quem é o candidato. Mas num montante de 200 currículos onde você tem que tirar 15 ou 20 para a entrevista, você lança mão de vários critérios entre eles a organização, a apresentação, a clareza e a objetividade do profissional. Bem, se a pessoa não consegue elaborar o currículo de forma adequada, sintética como é que ele vai conseguir desempenhar com eficiência a função que a empresa precisa.
- 4- A empresa não faz testes escritos.
- 5- Entrevistas: são feitas para todos os cargos. Eu entrevisto sozinho se for para o setor administrativo. Para os outros setores, eu seleciono os currículos e o responsável pelo setor participa da entrevista para avaliar o potencial do candidato e até dizer se houve empatia, se o candidato é agradável, se sente que vai dar certo trabalhar com essa pessoa. Às vezes o gerente acha o cara muito carrancudo ou muito extrovertido e

acha que não vai dar certo para trabalhar com ele no setor.

6- Na entrevista conta tudo. A aparência. Se o cara vem barbeado, adequadamente vestido, se se porta bem, tem postura. Na entrevista a gente consegue saber como a pessoa é, não só pelo que ela fala, mas também pelos gestos, expressões (porque o corpo também fala), se fala olhando nos olhos do interlocutor, se tem segurança, se sabe realmente o que colocou no currículo que sabia.

7- Pra nós, não sei pra outras empresas. Pra nós conta muito a objetividade do candidato ao responder as perguntas. A empresa não dispõe de todo o tempo. Nós temos que ser rápidos, ágeis, eficientes e pela maneira como ele se expressa, com clareza e precisão, mostra que para executar as tarefas ele também será. Já pensou uma pessoa que fica dando voltas, não consegue explicar o que quer, responder o que precisa. Eu vou ter que ficar numa reunião com ela 4 ou 5 horas e eu não disponho desse tempo. Pela maneira como ele se expressa eu sei se ele tem facilidade de compreender o que foi dito, a ordem transmitida, o que a empresa necessita. No call center, nós observamos mais diretamente se a pessoa fala mais corretamente. Não precisa falar complicado. nós atendemos todas as classes sociais de A a E. desde pessoas mais simples, humildes até pessoas com excelente nível cultural. o funcionário precisa falar de forma que atenda bem a todos e se faça entender por qualquer pessoa. Se ele atende o cliente da classe A, ele deve ser capaz de entender o que essa pessoa está falando e falar também de uma forma clara objetiva, que use poucas palavras, mas diga tudo o que for necessário. Da mesma forma quando atender um cliente da classe E. isso pra nós é essencial, a comunicação do profissional, como ele se expressa. Muitas vezes a pessoa chega aqui para a entrevista e fala difícil, quer impressionar, mostrar que é bom. Isso, muitas vezes, prejudica o candidato. Mas também não pode falar tão errado – falar pobreza, por exemplo. Erros de concordância ou outros que passam despercebidos tudo bem. Agora erros que chamam a atenção, que incomodam, aí não.

8- Como eu já falei ajuda na rapidez, na agilidade do trabalho. Isso pra nós é muito importante, é essencial nas pessoas que trabalham conosco. A pessoa tem que falar com clareza. Que todo mundo entenda o que ela quer dizer.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – SUPERMERCADO SUPER MUFFATO
167 FUNCIONÁRIOS

01- Todo ele.

02- Qual é a sua formação profissional?

2º grau e só.

03- Vocês têm uma equipe que faz esse processo?

Esse processo é feito pela gente mesmo. Eu que analiso, depois eu passo para a psicóloga, mas de primeiro é eu mesma que analiso os candidatos e faço a seleção.

04- Em que consiste o processo de seleção?

Olha basicamente a gente analisa mesmo é a experiência, como se porta, a facilidade de comunicação. Enfim é um conjunto.

05- O primeiro contato do candidato com a empresa é através do currículo? Ou não é uma exigência?

A maioria das vezes é através de um currículo.

06- O que você observa neste currículo? Quais são os fatores que você considera para dizer este está apto ou este não está?

A primeira coisa que eu olho pra analisar ele depende da função, tem certas funções que você vai exigir uma certa experiência outras não. Dependendo da função que a gente está fazendo a seleção a gente olha a experiência e se já não tiver a gente nem seleciona. Agora se é uma função que não vai exigir experiência a gente vai analisar a

forma como está preenchido o currículo, a idade, se está ou não compatível com a função, basicamente também é isso.

07- Quando você analisa o currículo do candidato, a escrita, a organização dele, a estética. Isso é importante?

É muito importante. Igual... chama a atenção porque se o currículo é pra uma função que não está exigindo experiência se não tem uma coisa específica pra gente estar observando é a aparência que vai te chamar a atenção, se você pega um currículo bem feitinho, bem escrito. Vou te explicar. Esses dias, apareceu um currículo escrito "bauconista" com "u" aí eu já deixei ele de lado. Então assim a estética, a forma da escrita é muito importante nessa hora.

08- Vocês fazem algum teste escrito?

Já aconteceu as vezes da gente pedir uma redação, né, mas isso fica mais com a parte da psicóloga, mas ela pede uma redação pra ver como a pessoa, como que o candidato vai conseguir se expressar, como é a escrita dele. Se está tudo adequado ao padrão.

09- Por que você acha que é importante ter esse domínio da Língua Portuguesa?

Naturalmente, você pensa que o candidato que escreveu alguma coisa de maneira incorreta, você já vai ficar com um pé atrás. Será que ele vai ter capacidade pra atender bem o nosso cliente? Será que ele não vai falar aquelas coisas erradas, porque você está lidando com o cliente, se você errar, falar "pobrema", esse tipo de coisa fica meio assim. Então é isso que a gente vê. A gente não vai querer pessoas que não tem nem assim nenhuma capacidade de ficar conversando, como vai atender o cliente, vai falar várias palavras erradas. É uma má impressão para a empresa. Então tem que ter uma boa comunicação, pelo menos razoável né.

10- Você acha que dominar a Língua Portuguesa é importante?

É importante porque se ela tivesse esse domínio, ela não teria cometido aquela falha no currículo dela. Então normalmente ela teria sido chamada pra entrevista e teria uma chance de ser contratada. Então de repente ela perdeu essa chance por não ter um domínio da LP.

11- Vocês fazem entrevistas para todos os cargos?

Todos. A entrevista é feita pela psicóloga.

12- Que aspectos são valorizados na entrevista?

Ela valoriza a liderança, comunicação, enfim outras coisas. Para empacotador, a postura. Depende muito da função. Cada função exige um perfil, a aparência. Basicamente o que ela analisa em todos os cargos é comunicação e a aparência.

13- Quando você usa o termo comunicação o que exatamente significa?

É saber conversar, quando ela faz uma pergunta, igual, faz a pergunta tem gente que pensa pra responder, não tem aquela agilidade de pensamento, de responder. Então basicamente é isso. Ela leva em consideração se você está sendo rápido pra responder bem as perguntas dela então você vai ser assim com o cliente também.

14- Nessa comunicação, nessa maneira da pessoa se expressar é valorizado se ela fala corretamente?

Com certeza pesa bastante. É porque quando está fazendo a entrevista ela observa a agilidade de resposta se ela fala de maneira correta, se ela fala de maneira incorreta, se ela tem clareza pra expressar aquilo que ela está pensando.

15- ter domínio da LP, clareza facilita ou auxilia o desempenho da função?

Com certeza. Eu acho que é um ponto a mais pro candidato porque de repente você não tem experiência o outro também não tem nenhuma e o que se está analisando é a pessoa em si, a maneira dela agir, a forma como ela está se expressando, então se você tiver um domínio bom, falar bem, conseguir se expressar melhor, você vai se sobressair entre o outro e conquistar a vaga. Então sem dúvida é um ponto a mais pra se estar analisando.

16- Muitos candidatos são reprovados em função do não domínio da língua?

Bastante. Porque é como eu te falei faz o diferencial. Então se você vai encontrar uma pessoa que tem um domínio melhor. E muitas pessoas apresentam essa dificuldade. Poucas pessoas conseguem pensar e se expressar bem. Cometem muitos erros, coisas que não dá pra deixar passar. Já aconteceu muitas vezes de eliminar um candidato por ele não saber falar e escrever bem.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – FRIGORÍFICO PALMALI
310 FUNCIONÁRIOS

1- Sim.

2- 1º através do currículo.

03- O que mais vocês fazem?

Currículo e a entrevista para esclarecer os dados do currículo.

04- Qual a sua formação profissional?

2º grau completo e curso de Letras incompleto.

05- Quando você analisa o currículo o que você prioriza?

Bom, o que eu considero mais importante é a experiência profissional, se o funcionário fica muito tempo numa empresa. No caso de funcionários que tenham ficado mais tempo em empresas, geralmente tirando esses funcionários que ficam 2, 3 meses.

06- Que outros critérios você considera além da experiência?

Geralmente se ele tem o primeiro grau, mas é só.

07- E quanto a organização você não faz nenhum tipo de observação?

Não. Porque se a pessoa não tem um grau de escolaridade você não pode exigir né?

Geralmente, e outra, geralmente os currículos que chegam pra gente não são

preenchidos pelo própria pessoa. Dificilmente você verifica que o currículo, não é o

caso desse aqui, mas geralmente quando você olha na assinatura vê que não foi a

pessoa que preencheu. Ele está um currículo super organizado e tal, mas você vê que

não foi a pessoa que preencheu, então você não pode analisar. Se você analisar por

esse lado vai ficar sem parâmetro, se engana.

08- Quanto a língua mesmo, a escrita, você observa alguma coisa no momento da seleção do currículo?

Não. Porque na realidade hoje em dia você pega um currículo até com o 2º grau todo escrito errado, com palavras erradas. Diz que fala o português corretamente com u “r” só, então isso aí eu nem levo mais em conta. Porque as vezes a pessoa com 2º grau escreve errado.

09- Entrevista:

01- Sim. Todos os cargos. Eu mesma faço todo o processo.

02 - Quais aspectos você valoriza na entrevista?

O aspecto mais importante é se ele tem disponibilidade de horário, porque nós trabalhamos com produção. Então, por exemplo, se a pessoa, nós trabalhamos com produção hoje. Vamos ter que fazer uma produção até as 18:00 horas, o horário é 15, 16 horas. Então a disponibilidade de tempo se a pessoa pode ficar ou não é um fator importante. Porque nós temos um serviço, temos uma produção pra cumprir nós não podemos ficar ali, hoje nós não podemos ficar, então... então um fator importante seria esse.

03- Com relação a LP quando você está entrevistando o candidato isso tem algum peso, você observa isso?

Não. Porque geralmente é produção. Então a gente observa mais se a pessoa está com a saúde, porque geralmente se ela chega tossindo né, você vê que a saúde está meio debilitada. Agora assim, o fato de conversar corretamente, falar o português hoje em dia é muito difícil. A gente que trabalha nessa área, as vezes pega uma pessoa que tem faculdade que fala tudo errado. Isso não tem peso. Pra produção não.

04- E para outros setores. Que outros setores vocês têm além da produção?

Aí já são esporádicos né, no caso de uma promotora de vendas, aí você vai analisar a aparência, se fala corretamente, se tem uma boa dicção. Aí já são outros valores que nós avaliamos. Se alguém vai ser contratado para a administração é óbvio que você vai considerar, vai ser importante sim. Um aspecto importante é que hoje em dia o desemprego é tão grande que na realidade que para cargos administrativos já, é muito difícil surgir uma vaga. Eu mesma trabalho mais com a produção. Muito esporádico e geralmente quando surge uma vaga, ah! Tem uma vaga na contabilidade, auxiliar de contabilidade aí já vem uma pessoa com faculdade, alguém com capacidade. O giro é muito pequeno. A gente que tem essa rotina de trabalho, a gente olha pra pessoa e a gente já sabe. Mas as vezes tem aquela pessoa que tem aquela cara boa, aparência e você vai ver é bandido.

A questão da LP no caso tem uma vaga na produção tem várias vagas pra mulheres, pra homens entende e eu tenho que optar entre... se eu tenho 10 candidatos e eu tenho que escolher 05 candidatos é óbvio que a LP, a forma de falar, a forma de escrever o currículo isso vai pesar. Acaba tendo um peso. Não vai ser o único critério não. Se você fala errado você não vai entrar não, mas acaba pesando. Mesmo caso da pessoa ter o 2º grau, geralmente quem tem mais estudo, se conseguiu chegar no 2º grau ou tem o 1º grau bem feito. Ele fala corretamente e até consegue se expressar melhor pra gente a questão de como que ele quer, como ele vê a empresa, o que ele espera da empresa. Então isso pesa bastante também na hora da escolha. Não é o único critério, não vamos contratar igual a um tempo atrás um diretor queria só quem tivesse o 2º grau. Aí não tem como. É um serviço muito pesado, braçal mesmo aí sobra pra aquelas pessoas que já estão acostumadas que não tiveram oportunidade de estudar, mas que tem um bom desempenho na produção, são responsáveis, então não tem

como a gente punir uma pessoa que não teve oportunidade de estudar, principalmente os que têm mais idade.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – RECCO CONFECÇÕES
294 FUNCIONÁRIOS

01- Sim.

02- Currículo, entrevista, teste psicológico e de personalidade.

Currículo

01- Sim.

02- Psicóloga responsável pelo RH.

03- Estética, organização, correção gramatical, clareza.

Teste escrito

01- Conhecimentos gerais, teste prático para a função, redação para secretária.

02- Não.

03- A habilidade do candidato para a função.

04- Psicóloga.

05- Conhecimento prático da função.

06- Redação e boa oralidade.

07- Sim, para os cargos administrativos. Não, para os cargos operacionais.

08- Para que o trabalho flua melhor.

Entrevista

01- Sim.

02- A psicóloga.

03- Postura, entonação de voz, correção ao falar, expressão.

04- Correção e expressão como já disse a pouco.

05- Melhora a compreensão das tarefas da função, melhora a comunicação dentro da empresa. As ordens são melhores entendidas. O trabalho é feito com mais agilidade e eficiência.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA –LOJAS AMERICANAS
52 FUNCIONÁRIOS

01- Sim.

02- Currículo, teste, entrevista.

Currículo

01- Sim.

02- Eu. Ensino médio.

03- Estética, organização, correção gramatical, clareza.

Teste escrito

01- Sim. Português e matemática.

02- A matriz elabora e manda pra nós aplicarmos.

03 - Sim.

04- Conhecimento do candidato.

05- A matriz.

06- Correção gramatical, leitura e interpretação. Redação. Raciocínio.

07- Na leitura do currículo sim, nas outras disciplinas não porque ele já fez o teste de português e o que importa é se ele sabe fazer cálculos.

Entrevista

01- Sim.

02- Eu e o gerente. Mais o gerente.

03- Modo de falar, desenvoltura, iniciativa.

04- Falar corretamente, não cometer erros graves porque ele vai tratar com o público.

05- No tratamento que vai dar ao cliente. Nesse tratamento não é ele o “João”, mas a empresa, então é importante que a imagem da empresa seja conservada e o funcionário faz a imagem da empresa. Se ele atende mal o cliente, fala tudo errado, não argumenta, não explica com clareza aquilo que o cliente solicita ele não representa bem, a empresa. Então tudo isso é muito importante.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA –CESUMAR
FUNCIONÁRIOS

01- Eu sou psicóloga tenho uma empresa que presta serviço aos RH. Faço isso com diversas empresas em Maringá e Curitiba.

02- Currículo, entrevista, teste psicológico, dinâmica de grupo. Dependendo da função teste prático.

Currículo

01- Sim.

02- Eu mesma.

03- Valorizo a estética, organização, correção gramatical, clareza, grafia é importante.

Teste escrito

01-Não. Dependendo da função (secretária) eu peço uma redação que no caso seria o teste prático pra ela.

02 - Observo argumentação, clareza, objetividade, correção gramatical.

Entrevista

01- Todos.

02- Psicóloga, chefe imediato do setor. A decisão é tomada em conjunto.

03- A fala, a expressão corporal (desconto o nervosismo), a linguagem não-verbal (gestos, olhar), correção gramatical. Tudo isso é o cartão de visitas do funcionário e o da empresa também. Se a pessoa fala muito errado, dependendo da função ela não serve. Eu nem considero muito a experiência. O serviço a gente ensina em pouco tempo e do jeito da gente. Agora postura, maneira de falar e escrever não. A pessoa representa a empresa, a empresa tem sempre que se colocar de forma clara, precisa e isso se dá através da comunicação. Nós só vamos saber se ela entendeu através da linguagem.

04- Auxilia na agilidade, na execução do trabalho bem feito sem precisar refazer (retrabalho), na compreensão do que precisa ser executado, na visão geral do trabalho, enfim, a pessoa que tem essas habilidades traz grandes benefícios para a empresa que trabalha.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA APLICADA – MESTRADO
ORIENTADORA: Prof. Dr^a. SILVIA INÊS C. C. DE VASCONCELOS
PÓS-GRADUANDA: SUELY MARCOLINO PERES

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM CHEFE DOS RECURSOS
HUMANOS

EMPRESA – HOSPITAL E MATERNIDADE SANTA CASA
1000 FUNCIONÁRIOS

01- O processo de seleção consiste em análise do currículo, teste e entrevista. o teste é uma redação com tema livre.

Currículo

01- a seleção dos currículos é feita por uma psicóloga.

02- Depende do cargo que será ocupado. Consideramos formação profissional, experiência, estética, correção gramatical, objetividade.

Teste escrito

01- São realizados nas áreas técnicas, específicos da função.

Entrevista

01- Sim.

02- Psicóloga, chefe da área, gerência de RH.

03- Nós observamos o perfil profissional: comportamento, postura, clareza, firmeza, objetividade, correção gramatical, maneira de se vestir, apresentação pessoal, argumentação (temas polêmicos)

04- Se o candidato fala errado, escreve errado, isso vai interferir no relacionamento dele com o cliente, com a diretoria, com os colegas (que riem, fazem chacota). Isso influencia na imagem dele e, conseqüentemente, na imagem da empresa, pois naquele momento ele é a empresa, representa entidade onde trabalha. Se não consegue falar corretamente, se expressar de forma clara, objetiva em reuniões com o cliente não passa credibilidade, demonstra desleixo com o seu lado pessoal e profissional. Se não consegue argumentar, não vai convencer as pessoas de suas idéias. Quem se expressa com clareza chega mais rápido, executa a função com mais agilidade.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)