



***Relações de comunicação no mundo do trabalho***

Roseli Figaro

São Paulo:  
Annablume, 2008.  
160 páginas

Resenhado por:  
**Claudia Nociolini Rebechi**

- Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP)
- Especialista pelo curso de pós-graduação *Lato Sensu* de Gestão Estratégica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Gestcorp), do Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da ECA-USP
- Graduada em Comunicação Social com habilitação em Relações Públicas pela Universidade Estadual Paulista (Unesp)
- Professora da Faculdade de Comunicação da Universidade Metodista de São Paulo (Umesp)
- nociolini@hotmail.com

## Trabalho e Comunicação: mediações

As relações entre trabalhadores e organizações têm despertado significativo interesse do campo brasileiro da Comunicação Organizacional. Constatção, esta, natural, partindo do ponto de vista que a comunicação mostra-se como um importante mediador entre os funcionários e a empresa em que atuam. E, um olhar mais detido sob este interesse, nos revela, ainda, uma maior atenção à produção de estratégias de comunicação em prol do bom funcionamento da empresa, numa forma de gestão e administração dos interesses prioritariamente organizacionais. E é exatamente esta característica da área da Comunicação Organizacional no Brasil que nos possibilita trazer à tona certos questionamentos.

Categorizados usualmente dentro da área intitulada “comunicação interna”, os estudos que abarcam as relações entre trabalhadores e organizações, geralmente, preocupam-se em pensá-las com base nos processos comunicativos que podem oferecer algum tipo de aplicabilidade às práticas profissionais de comunicação em organizações. Diante disso, nos perguntamos: a) a área da Comunicação Organizacional estaria interessada em refletir sobre as mudanças no mundo do trabalho e possíveis interferências oriundas destas transformações no modo de pensar o processo comunicativo nas organizações?; b) haveria a tendência em se pensar qual é o lugar da comunicação nas relações entre trabalhadores e organizações diante das mudanças ocorridas no mundo do trabalho?

Se comparada a outros campos de conhecimento, como a Sociologia do Trabalho, por exemplo, a área da Comunicação Organizacional tem tratado as relações entre trabalhadores e organizações com uma grande desconsideração do entendimento do mundo do trabalho na contemporaneidade. E quando tenta apropriar-se de certas temáticas que tangenciam este cenário, na maioria das vezes, as analisa sob a ótica da gestão administrativa e organizacional e raramente sob o olhar mais amplo, calcado nas relações sociais. Tal escolha, talvez, imprima à área uma visão sem nitidez quanto ao eferescente cenário de conflitos e resistências entre os interlocutores do processo comunicativo no ambiente organizacional.

O fator trabalho, sob esta luz, pode ser considerado central nas configurações do processo comunicativo e o mais recente livro da professora e pesquisadora Roseli Figaro tem o mérito de nos ajudar a refletir sobre a comunicação a partir das mediações provocadas pelas relações de trabalho.

*Relações de comunicação no mundo do trabalho* não é a obra precursora das pesquisas da autora, no entanto, é, por enquanto, a mais representativa de seu percurso intelectual marcado pelo propósito de gerar reflexões sobre a importância do binômio comunicação e trabalho a partir de um processo teórico-metodológico ancorado, especialmente, nos estudos de recepção.

A professora da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP) defendeu sua tese de doutorado nesta mesma instituição, em 1999, intitulada *Estudo de Recepção: o mundo do trabalho como mediação da comunicação* (publicada em livro pela Editora Anita Garibaldi, em 2001). Na ocasião, realizou uma interessante pesquisa com operários de uma grande montadora do ABC paulista com o propósito principal de estudar a recepção que estes trabalhadores fazem dos meios de comunicação. Desde então, tem publicado artigos e apresentado trabalhos científicos sobre o binômio comunicação e trabalho. Também coordena o Grupo de Pesquisa *Comunicação e Trabalho*, criado em 2003 e apoiado pelo CNPq e pela Fapesp.

Composto por quatro capítulos, este seu último livro conduz o leitor a compreender suas escolhas teóricas, metodológicas e ideológicas, já evidenciadas em seus outros estudos.

O arcabouço conceitual e teórico apresentado na obra demonstra claramente o entendimento do processo comunicativo como um fenômeno que não se encerra na transferência de mensagens ou transmissão de informações. Neste contexto, a recepção ganha papel de destaque no livro, sendo a comunicação percebida como um campo multi, trans e interdisciplinar que dialoga com diversas áreas do conhecimento como a Sociologia do Trabalho, os Estudos Culturais e a Análise do Discurso.

A recepção é posta ao leitor como uma forma de interagir com a sociedade. Sua mediação se dá pelas práticas culturais dos interlocutores do processo comunicativo. Isso significa, dentre outras acepções, que é necessário contemplarmos a dimensão histórica no processo de comunicação e compreendermos que a recepção é, em grande parte, resultado das relações sociais do receptor. Por sua vez, cabe ressaltar que isto não significa que se deva compreender a recepção desconectada das relações de produção. O receptor, neste contexto, não aparece como um indivíduo que é manipulado integralmente pelas forças produtivas, mas, também, nem tampouco se desconsidera que os elementos econômicos possam condicionar fatores do processo comunicativo. Mérito à autora, pois ela não nos deixa esquecer isso ao discutir a possibilidade da comunicação ser apropriada como um instrumento político no embate de interesses diversos, pela disputa de forças entre os que possuem os meios de produção e aqueles que vendem a sua força de trabalho.

Nota-se que Roseli Figaro, ao mostrar o seu percurso teórico-metodológico, questiona os conceitos de ação e razão comunicativa propostos por Jürgen Habermas a partir do momento que concebe o fator trabalho como categoria central para o entendimento das relações sociais, especialmente das relações de comunicação, sem distanciar-se dos condicionantes que configuram a luta de classes.

Dentro de seu escopo, a obra ainda apresenta uma pesquisa realizada com funcionários das empresas Siemens e BCP/Claro com um dos propósitos de

conhecer o consumo cultural dos entrevistados, indicando que o mundo do trabalho influencia as escolhas dos trabalhadores quanto às suas fontes de informação. Em complemento às entrevistas, a pesquisa contempla, também, uma análise bastante interessante que delinea o tratamento jornalístico dado por veículos de comunicação (jornais, revistas e rádio) aos temas mais citados pelos trabalhadores entrevistados.

Vale destacar a pertinente escolha da autora em analisar as entrevistas realizadas sob o foco dos significados de dialogia e polifonia de Mikhail Bakhtin. Um dos pontos mais distintos do livro, aliás, emerge no momento em que são analisadas as entrevistas em profundidade, realizadas com trabalhadores, sob a orientação conceitual da Análise do Discurso. Neste momento, a autora esclarece que as relações interpessoais no ambiente de trabalho, bem como os veículos de comunicação de empresa, são importantes fontes de informação para o trabalhador, o que nos faz entender as razões das frequentes tentativas das organizações em controlar e homogeneizar os discursos no ambiente de trabalho.

A esta luz, é trazido à tona o embate ideológico explicitado pelos discursos produzidos pelas diferentes vozes dos sujeitos no mundo do trabalho. A autora explora nas análises das entrevistas os conceitos de interdisciplinaridade e intertextualidade para mostrar os impactos dos estudos da linguagem e da análise do discurso na comunicação.

Após discorrer sobre todos estes aspectos, Roseli Figaro ainda aponta para o leitor, ao final da obra, sobre como os seus estudos podem contribuir para se repensar as políticas de cultura e comunicação de organizações do terceiro setor, de trabalhadores e movimentos sociais. A leitura deste capítulo nos mostra a preocupação e a urgência da autora em ponderar sobre as relações de comunicação no mundo do trabalho mais democráticas e que conduzam à cidadania e à comunicação comunitária.

Embora não seja objetivo da obra em questão tratar peculiarmente sobre Comunicação Organizacional – até mesmo porque pensar as relações de comunicação no mundo do trabalho extrapola o âmbito organizacional –, o livro oferece pistas ao leitor para encontrar um caminho crítico e analítico com o propósito de pensar as relações entre trabalhadores e organizações no contexto da comunicação empresarial.