

EMPRÉSTIMOS LEXICAIS DAS LINGUAGENS DE PODER NO PROCESSO DE GLOBALIZAÇÃO

Eliana Meneses de MELO (USP – SBPL)¹

RESUMO: Estudo em torno do Discurso Organizacional, tendo no léxico seu objeto de investigação. Considerando as unidades lexicais em ocorrências no ambiente empresarial a partir da Globalização, apresenta-se análise dos termos liderança, sociedade e pessoas com a finalidade de apreensão dos traços de sentido definidores dos Critérios de Excelência apontados pela FPNQ: Fundação para o Prêmio Nacional de Qualidade. Resulta do estudo perfil de liderança e ações de gestão para o Discurso organizacional inserido no nível do desempenho da Classe Mundial.

ABSTRACT: Studies about the Organizational Speech, focused on lexicon. Based on the lexical units verified on the business environment, from Globalization the article analyses the terms leadership, society and person to check the defining senses of the Excellence Standards included on the references of “FPNQ: Fundação para o Prêmio Nacional de Qualidade. It results from a management actions and leadership profile study for the Organizational Speech inserted on a World Class basis.

1. Introdução

Apresenta-se neste artigo, estudo em torno do léxico e o mundo globalizado, tendo como fator central a universalização de sentido de termos empregados no espaço organizacional, compreendido como um universo discursivo de instância de poder. Muitos são os aspectos em torno da temática a se constituírem em objetos de interesse investigativo, uma vez que o processo de globalização, aliado à tecnologia, possui linguagem própria, condutora de seus valores. As transformações decorridas deste processo são observáveis em diferentes discursos sociais. Há traços de mudança no Discurso Jurídico, Jornalístico, Político, Educacional, Publicitário e no Discurso Organizacional. Tenha-se em mente os termos, as diferentes metalinguagens, termos e sub-termos engendrados pelo desenvolvimento técnico-computacional. Se destacarmos a tecnologia, algumas grandes possibilidades de estudo se fazem perceber: uma primeira em torno do universo-vocabular técnico que circula entre os especialistas da área, uma segunda, em torno dos termos com origem técnica que, em função da popularização dos computadores domésticos, passaram a fazer parte do universo vocabular dos usuários. Um outro derivado está constituído na linguagem específica da originária da comunicação internet.

Se inegável é a importância do desenvolvimento tecnológico para o que denominou mundo globalizado, não podemos nos esquecer das questões estruturais da globalização, das mudanças no papel do Estado, das alterações de natureza Econômica. Em relação a este último, seus efeitos geraram novas formas de trabalho, de produção e circulação dos objetos e termos que permeiam os discursos do cotidiano. Deparamos constantemente com termos como ‘exclusão/ inclusão; tecnológico/artesanato; competitividade/espiritualidade; comunidade/individualidade; Massificação/constumização. Podemos ainda associar os mesmos aos termos do “desenvolvimento sustentável”. Trata-se de termos que foram remotivados, adicionando-se a eles “noção de sentido” específica de um discurso que definimos com “Discurso da Globalização”.

Dentre as várias possibilidades de abordagem, o recorte para este estudo recaiu sobre o Discurso Organizacional, uma vez que nele encontramos causas e efeitos do processo de globalização, quer seja por gerar ‘excluídos’ através do desemprego, quer seja pelas normas de mercado, as novas e diferentes relações de trabalho, da ampliação da competitividade, ou ainda pelas ‘empresas transnacionais’.

Em síntese, trata-se de estudo do Léxico caracterizador de qualidade, empregado em avaliação e definidores dos ‘critérios de excelência’ em gestão.

¹ Contato: demelo@uol.com.br

2. A Fonte do ‘corpus’ e o recorte efetuado.

Para constituição do corpus, escolhemos a FPNQ - Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade. Instituída em 1991, esta fundação tem por finalidade estimular a *“melhoria da qualidade da gestão das organizações brasileiras, reconhecendo aquelas que atingiram o nível de desempenho de ‘Classe Mundial’, ou seja, das organizações que são destacadas pela excelência da gestão de suas práticas e respectivos resultados, promovendo interna e externamente, a reputação de excelência dos produtos e serviços brasileiros”*. Há de se esclarecer que semelhantes instituições existem no mundo contemporâneo. Neste sentido, os parâmetros para os critérios de excelências são globalizados. No caso do Brasil, avalia-se também *“Órgãos da Administração Pública e do Poder Executivo”*. De acordo com a FPNQ, a auto-avaliação a partir dos parâmetros do *“Critério de Excelência”*, permite a organização *‘Medir e identificar onde melhorar o seu desempenho; considerar e integrar as necessidades de todas as partes interessadas no seu sucesso; identificar e entender, de forma sistemática, os seus pontos fortes e as suas oportunidades para melhoria; e promover a cooperação interna entre os setores, os processos e as pessoas da força de trabalho’*. Diversas são as organizações que compõem o quadro de mantenedores da FNPQ, entre elas podemos destacar Santander, Bradesco, B.Brasil, TELECON, CEMIG, Claro, COPESUL, SADIA S/A, Semp Toshiba, entre outras.

Pelas finalidades da FNPQ, observa-se que os critérios seguidos para avaliação são semelhantes a outras instituições com semelhante finalidade, de outros países. Tal é o caso da Malcolm Baldrige National Quality Award, European Foundation for Quality Management, do Swedish Institute for Quality, ou ainda do Mouvemente français pour Qualité. Os critérios são globais e estão materializados no campo lexical que expressa esta axiologia. Este é o motivo sobre o qual recai a escolha da FNPQ como ‘corpus’ de estudo. Entendo os indicadores como ‘campos lexicais’, através deles pode-se detectar uma rede semântica do discurso organizacional no que concerne à gestão no cenário da globalização, ao mesmo tempo em que se apreendem pontos do estatuto discursivo.

A base reflexiva teve como ponto de partida compreender *“Critérios de Excelência”* como uma lexia composta e elementos a serem avaliados como ‘campo semântico’. Nestes termos, passa-se a ter Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados *“unidades lexicais”* de Critérios de Excelência, configurando-se, portanto, um nível de superfície objetivado. O recorte elaborado para este estudo destacou a Liderança, Sociedade e Pessoas. Entende-se que cada ‘unidade lexical’ de Critérios de Excelência é um termo com várias acepções. Em decorrência, um outro procedimento a ser adotado foi compreender que *“Critérios de Excelência”* é parte integrante de um Universo de Discurso, as *“unidades lexicais”* que a formam devem ser compreendidas a partir deste universo de discurso específico: o Discurso Organizacional. Constituem base enunciativa deste estudo as questões enviadas às empresas para que se realize a avaliação dos critérios de excelência.

3. Léxico e a circulação de sentido: uma leitura

Ao se ter em mente a análise de um discurso, deve-se considerar não haver neutralidade discursiva, a não ser na estrutura de superfície, através do uso da linguagem denotativa. Igualmente sabe-se não haver *‘nenhum discurso semiótico homogêneo’*. Pelo contrário, *todo e qualquer sistema semiótico é mais ou menos ‘marcadamente heterogêneo’* (FONSECA: 1994). A ocorrência da heterogeneidade é salientada por diferentes fatores, a se considerar, em primeiro plano, as funções comunicativas e seus sujeitos como expressão de suas singularidades, da individualidade ou de um grupo.

Além das inegáveis relações dos sujeitos do discurso, as diferenças possíveis são explicitadas no nível pragmático e este, por sua vez, interrelaciona-se aos demais níveis: gramatical e léxico-semântico. Sobre o nível léxico-semântico, a julgar o termo ocorrência, *“este está ligado à cultura, no sentido de que reflete as instituições e práticas particulares de culturas diferentes”* (LYONS:1980). Assim, no contexto de ocorrência, no processo enunciativo podemos detectar as definições empregadas.

No tópico a seguir, será apresentada análise dos enunciados destinados ao item Liderança produzidos pelo FPNQ.

3.1. Liderança

O emprego do termo Liderança nas relações de comando no Discurso Organizacional é recente, embora seja hoje seu uso considerado comum, não está muito longe o tempo em que *chefe* era considerado o termo usual: *chefe de departamento, chefe de área*. Vários são os conceitos de liderança, cada qual

estabelecendo um perfil a partir da forma de atuação desta liderança. Se entendermos a possibilidade se obter diferentes leituras de um processo enunciativo, ainda que a manifestação em superfície seja denotativa, o conceito de liderança da FPNQ vem expresso pelos implícitos da linguagem. Uma primeira observação sobre estes enunciados é que a forma de construção da interrogação é indutora de um perfil determinado:

“Como é exercida a liderança na organização visando atender, de forma harmônica e balanceada, as necessidades e a criação de valor, para todos os interessados?...”

Através do enunciado interrogativo, percebe-se que estão contidos nas ações a serem realizadas as caracterizações positivas: “*ação harmônica e balanceada*”. Para esta ação, pressupõe-se um sujeito equilibrado, que não leve em consideração apenas a sua existência. Apreende-se, portanto, que a liderança autoritária esteja fora dos ‘*critérios de excelência*’. O enunciado subsequente confirma a afirmação:

“Como a alta direção interage com todas as partes interessadas, demonstrando comprometimento e buscando oportunidades para a organização...”

A indagação já exclui o sujeito que não exerce ação conjunta, que não leve em consideração o pensamento ou necessidade do outro. Em decorrência, temos outro traço caracterizador de Liderança dentro dos critérios de excelência: *compartilhar atividades de trabalho em equipe*.

Um outro ponto atribuído à liderança é a *responsabilidade pela eficácia*: dever-saber-fazer:

“Como a Alta Direção atua na criação e no desenvolvimento de um ambiente propício para a busca da excelência das práticas de gestão e dos resultados da organização.”

Implícita à questão está um dever-fazer: “...*criação e no desenvolvimento de um ambiente propício*”. Logo recai sobre ela a não instauração de conflitos, a escolha e atuação de equipes, bem como a motivação em pró das metas organizacionais.

A partir da avaliação destes três enunciados sobre o *Sistema de Liderança*, podemos construir um perfil de liderança dentro do seguinte campo semântico: *equilibrada, democrática, observadora, capacidade de identificar diferenças, capacidade em compartilhar*. Em uma relação antonímia, a liderança da não excelência tem como características: *desequilibrada, autoritária, não observadora, não compartilhadora*.

3.2. Cultura de Excelência

Nas questões relativas a este tópico, observa-se uma continuidade na construção dos enunciados: o perfil distanciado do nível de excelência traçado pela FPNQ, não será capaz de produzir ações compatíveis com o revelado na enunciação. Vejamos a questão 1:

“Como os valores e as diretrizes organizacionais necessárias à promoção da cultura de excelência, ao atendimento das necessidades e a criação de valor para todas as partes interessadas...”

Entendendo a organização como ‘micro-cosmo’ do espaço social, nela encontram-se indivíduos com diferentes valores e experiências de mundo. A liderança situa-se numa relação de poder: poder-fazer, definindo a axiologia organizacional, em consonância com as diretrizes organizacionais. Por certo que este ‘poder’ só se torna eficaz na medida em que houver um saber. Cabe-lhe ainda outra ação: saber comunicar os valores e fazer com que estes valores sejam vivenciados no ambiente organizacional, criando a partir daí um ‘*ambiente harmônico*’.

Em outra questão:

“Como é incentivado o comprometimento de todos com a excelência.”

Nítido está que o comprometimento e o incentivo de ‘outro’ não se dá por imposição. Desta forma, correto é afirmar que o enunciado nos remete às unidades lexicais caracterizadora do perfil de liderança dentro dos critérios de excelência: *não autoritária, não tirânica*. Concluindo este tópico, se a organização tem seus valores e não é possuidora em suas estruturas de poder de uma leitura de mundo democrática, se a

visão não permite a existência das diferenças, as lideranças condutoras destes valores, em decorrência, a organização está muito distanciada dos *‘critérios de excelência’* para o cenário nacional e internacional.

3.3. Sociedade

O assim chamado processo de Globalização Econômica tem produzido muitas críticas, principalmente nos anos próximos à queda do muro de Berlin e das mudanças na antiga União Soviética. Alain Minc, em *“Vantagens da Globalização”* (MINC: 1999), se reporta à vitória do “Rei Mercado”: *o mercado não é um estado de cultura da sociedade, a escolha de um sistema entre outros; ele é um estado natural*, afirma o autor. Nosso objeto neste pequeno estudo não elaborarmos um estudo sobre os ditames da Globalização, no entanto esta referência inicial tem por finalidade apenas nos lembrar dos conflitos iniciais emanados pela Globalização. O mercado representa as empresas, o Capital. Sobre este olhar, ter entre os Critérios de Excelência de uma organização o item Sociedade nos mostra, no mínimo, uma marca de uma nova cultura do Capital.

Seguindo os parâmetros da FPNQ, o critério *Sociedade* visa averiguar as formas pelas quais a organização contribui para o desenvolvimento econômico, social e ambiental, *de forma sustentável, por meio da minimização dos impactos potenciais dos seus produtos e operações na sociedade e como a organização interage com a sociedade de forma ética e transparente*. No contexto de nossa análise, observamos através deste tópico um fator: qualquer terminologia que remonte ao isolamento organizacional, não pertence ao mundo globalizado.

A *cultura* de uma organização revela as suas marcas, mas o próprio mercado unificado a conduz à um olhar além de si. Dois são os tópicos analisados para as questões relacionadas ao ambiente social: Responsabilidade sócio-ambiental e Ética e desenvolvimento social. O estilo perceptível nos enunciados, assemelha-se aos anteriores, utilizando a indução e impondo um ‘dever-fazer’:

“Como os impactos e informações relevantes associados aos produtos, processos e instalações são comunicados à sociedade?”

E uma primeira leitura, se há um ‘dever-fazer’, este já está assinalado pelo Discurso Jurídico. Assim a excelência não pode ser caracterizada pela empresa seguir as normas, mas sim no que vai além da norma: em como são *comunicados à sociedade*. Suas ações devem ser de difusão, sedução e educação, como nos remetem os próximos enunciados:

“Como os fornecedores e outras ações envolvendo a conservação de recursos não-renováveis, a preservação dos ecossistemas e a minimização do uso de recursos renováveis?”.

Ou ainda:

“Como as pessoas da força de trabalho são conscientizadas e envolvidas em questões relativas à responsabilidade social.”

A busca por excelência, dentro dos critérios apresentados, conduz a relação entre os sujeitos, seja no âmbito interno, seja no âmbito de suas relações externas. Uma das indagações ligadas à Ética e desenvolvimento social sustenta a afirmação:

“Como a organização mobiliza as suas competências para o fortalecimento da ação social, de modo a envolver e incentivar a sua força de trabalho e parceiros, na execução e apoio a projetos sociais em conjunto com a comunidade?”

A questão proposta impõe um dever em relação ao meio social interno externo. Ela, a empresa, é colocada como um agente motivador e agente transformador: *envolver e incentivar a sua força de trabalho e parceiros*. Em que medida há de ser inserida em categoria de gestão ‘classe mundial’ sem seguir parâmetros que não estejam ligados apenas à produção e circulação de mercadorias.

3.4. Pessoas

Para o critério Pessoas, a formulação enunciativa da FPNQ continua a estabelecer através dos *implícitos da comunicação* a não conduta na medida em que define um fazer. A finalidade primeira é examinar *como são proporcionadas condições para o desenvolvimento e utilização plena do potencial das pessoas que compõem a força de trabalho, em consonância com as estratégias organizacionais*.

As questões envolvendo *Pessoas* nos reportam ao tópico *Liderança*, ao mesmo tempo em que nos aponta para um importante fator no que se refere ao campo *léxico-semântico* com o qual o perfil de liderança foi estabelecido. Cabe-lhe o papel de condutor de um processo de crescimento organizacional e dos indivíduos que formam a força de trabalho. Para que haja eficácia de suas ações a premissa está vinculada às habilidades do *perfil democrático, das habilidades em comunicar e motivar*. Apenas uma *Liderança* equilibrada, não egocêntrica, é capaz de gerenciar talentos, atender de forma *harmônica e balanceada* os interesses organizacionais e dos indivíduos. Leia-se a questão que se segue:

“Como a organização do trabalho e a estrutura de cargos são definidas e implementadas, de forma a: promover a flexibilidade em relação às características do negócio e das pessoas, a resposta rápida, o aprendizado e oportunidades para que as pessoas desenvolvam a iniciativa, a criatividade, a inovação e todo o seu potencial, individual e em equipe. Descrever o grau de autonomia dos diferentes níveis de pessoas da força de trabalho.”

Destaca-se novamente implícito no enunciado o perfil democrático da Liderança, capacidade de observação e tolerância com as diferenças para assim ser capaz de promover *flexibilidade, gerar aprendizado e oportunidades para as pessoas desenvolverem iniciativas, a criatividade*.

4. Considerações Finais:

Necessário se faz, em primeiro lugar, dizer que o estudo apresentado neste pequeno artigo nos permitiu detectar além da proposta inicial. Ao pensarmos no empréstimo léxicos das linguagens de poder no processo de Globalização, quando se trata do Discurso Organizacional, os empréstimos e circulação lexical não pode ser compreendido apenas em um nível de superfície, posto residir na conduta e procedimentos a eficácia do discurso:

- O Critério de Excelência tem na figura do líder papel preponderante, uma vez que o Estatuto do Discurso Organizacional, dentro dos parâmetros internacionais apreendidos no estudo, é modalizado não apenas por um “quer-fazer”, ou um “poder-fazer”. As modalizações devem sustentar um discurso marcado por um “saber-poder-fazer”;
- Ao contrário de tempos passados, a Liderança autoritária não se sustenta, assim o empréstimo em termos de linguagem de poder vem da Política: líder democrático;
- Evidenciamos a complexidade da chamada “Visão Sistêmica”. Quando pensamos na objetividade da linguagem, em nível de estrutura de superfície não há desafios em termos de gestão, ou no para o uso da linguagem. Entretanto, pela concepção circular, os ambientes internos da organização e as pessoas, estão interligados. Reside neste fator a grande problemática atual do mundo organizacional: comunicação;
- Uma das problemáticas da comunicação está circulação dos valores organizacionais aliada à necessidade de conhecer e respeitar as diferentes visões de mundo dentro do ambiente organizacional. Entendemos a questão a partir dos referentes de linguagem específicos de cada área, experiências individuais e interpretações e apreensão de sentido;
- Podemos também entender que muitos dos conflitos organizacionais residem no fato da compreensão dos apontados “Critérios de Excelência”: não se impõe gestão democrática, ela é resultado de ações. É comum ouvimos reclamações sobre “lideranças” que não permitem que projetos sejam desenvolvidos, por exemplo. Como que uma ‘liderança’ que se sente ameaçado em sem ‘cargo’ há de permitir a criatividade e desenvolvimento de outro?

Finalizando, temos em mente que este estudo não esgotou a temática, nem tão pouco fora esta a intencionalidade. Mesmo assim, podemos perceber um chamamento aos profissionais da linguagem para as questões relacionadas ao Discurso Organizacional: dos problemas ligados à comunicação, as relações com a Sociedade: ‘cidadãos-consumidores’ e a ética do capital.

5. Referências bibliográficas

DUBOIS, Jean. *Dicionário de Lingüística*, pgs, 527,532. São Paulo: Cultrix, 1993.

DUCROT, Oswald. *Princípios de Semântica Lingüística*. São Paulo: Cultrix, 1987.

FONSECA, Joaquim. *Pragmática Lingüística. Introdução, Teoria e Descrição do Português*, pg 9. Porto: Porto Editora, 1994.

LYONS, Jonh. *Introdução à Lingüística Teórica*, pg 485. São Paulo: EDUSP, 1980.

MINC, Alain. *As vantagens da Globalização*, pg 9. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
FPNQ: <http://www.fpnq.org.br>