

O Discurso e a Comunicação nas Organizações

Taylor & Robichaud (2004) postulam que a conversação, delimitada em um ambiente material, social e de linguagem, é a forma pela qual a organização em si ocorre. As conversações geram agência e texto. A primeira reflete os meios e propósitos dos agentes sociais - seus principais interesses -, enquanto o segundo reflete as práticas de sentido e hábitos de interpretação usadas por esses agentes sociais. Dessa forma, organização e comunicação são co-constituintes, geram-se mútua e ininterruptamente e dependem da visão de mundo sendo empregada pelo agente social.

De acordo com Weick (1995 *apud*. TAYLOR & ROBICHAUD, 2004) criar textos é como os membros da organização monitoram reflexivamente e retrospectivamente as ações da organização. Em outras palavras, o texto estrutura as organizações como um objeto de interpretação e de reflexão e, de fato, a comunicação desempenha um papel fundamental tanto na gênese, quanto na consecução das atividades e também no sentido que é tirado a partir daí.

Ao mesmo tempo, os agentes sociais, dentro das organizações, expressam suas agendas individuais e uma agenda coletiva a partir da comunicação. Agendas individuais e agenda coletiva são negociadas por meio da comunicação, gerando uma *identidade* compartilhada. Dessa forma, como membros da organização, eles ajudam a tornar a identidade dessa organização aparente e manifesta.

Percebem-se aí dois pólos teóricos: agência e texto. Ao privilegiar a agência, o texto parece ser recurso apenas; ao privilegiar o texto, a agência se torna a manifestação de significados sócio-se-

miológicos, o que explicaria a divisão entre teóricos do texto e de atividades. Um sempre aparece ao outro como perdendo algum ponto essencial, pois observam o fenômeno organizacional por lentes distintas. TAYLOR & ROBICHAUD (2004) procuram reconciliar as duas visões.

Para a prática das organizações, a comunicação é a forma pela qual elas são constituídas e institucionalizadas. Em outras palavras, atenção especial deve ser dada a todas as formas de comunicação dentro da organização: da "rádio corredor" ao comunicado institucional, pois é a partir da interação comunicativa que a organização pode ou não se desenvolver.

Referência:

TAYLOR, James R. & ROBICHAUD, Daniel; Finding the organization in the communication: discourse as action and sense making; **Organization Articles**, vol. 11, n. 3; 2004; pp. 395-413.

WEICK, K. E., **Sensemaking in organizations**; Ed. Sage; Thousand Oaks; 1995.