

LINGUAGEM, IDENTIDADE SOCIAL E TRABALHO: A CONSTRUÇÃO DE IDENTIDADE DE PROFISSIONAIS DE VENDAS EM FALAS SOBRE O TRABALHO E NO TRABALHO

Aluna: Patrícia Fernandes Costa
Orientadora: Clarissa Rollin Pinheiros Bastos

Introdução

Esta pesquisa insere-se no âmbito dos estudos sobre trabalho e identidades profissionais, integrada ao projeto de pesquisa 'LINGUAGEM, IDENTIDADE SOCIAL E TRABALHO: Identidades Profissionais em Histórias de Vida e em Atividades de Trabalho da professora orientadora (Bastos, 2006). Procura investigar como os profissionais da área de vendas (re) constroem suas identidades ao narrarem suas histórias de trabalho. A importância dessa investigação se dá devido ao fato de que o mundo do trabalho e as relações estabelecidas na sociedade contemporânea vêm se modificando. Em contraposição à tradicional ordem do trabalho, concebida como uma atividade econômica de longo prazo, passa-se a exercer, na nova ordem contemporânea, atividades de curto prazo, com flexibilidade na organização da produção. Ao profissional são requeridos, por exemplo, maior agilidade, realização de múltiplas tarefas, abertura a mudanças, assunção de risco, entre outros atributos (Sennet, [1998] 2004). Essa investigação insere-se na possibilidade de conflito de (re) configurações identitárias do profissional, que vive em um processo de transição no mundo do trabalho.

Objetivos

A pesquisa concentra-se nas participações de profissionais de vendas em reuniões empresariais realizadas em uma empresa familiar brasileira. Considera o relato de experiências e as contribuições dadas pelos profissionais, visando melhores condições de trabalho a serem consideradas/implementadas pela empresa. Os objetivos desta pesquisa, no âmbito do projeto da orientadora, procuram responder as seguintes perguntas:

- (i) Que identidades os profissionais constroem na relação com suas atividades de trabalho, a partir de suas histórias de trabalho, no curso de reuniões empresariais (Bastos, 2001)?
- (ii) Como as identidades se relacionam com a velha e a nova ordem do trabalho, considerando a configuração de novas identidades profissionais na contemporaneidade?

Fundamentação Teórica e Metodológica

A metodologia utilizada na pesquisa é de natureza qualitativa, interpretativa e adota a perspectiva teórica da análise do discurso, segundo a Sociolinguística Interacional (Goffman [1959] 1975; Gumperz, [1982], 2002, entre outros). Este estudo enfoca o trabalho social e linguístico na (re)construção da identidade social dos profissionais através de suas histórias sobre experiências profissionais contadas em reuniões empresariais. A pesquisa tem como fonte a coleta de dados em três reuniões de trabalho, gravadas pela orientadora, realizadas em uma empresa brasileira da área da construção civil. Delas participam 16 profissionais de vendas e três executivos da empresa. Nesta etapa inicial do projeto, estão sendo analisadas as

falas de seis representantes de vendas em resposta à pergunta formulada pelo Gerente de Vendas empresa Ramo Ferro Ltda. (nome fictício):

Primeiro, foi feita uma afinação de transcrição, observando-se as pistas de contextualização (Gumperz, [1982, 2002]). Em seguida, buscou-se identificar nas falas dos representantes de vendas as avaliações relacionadas a situações de trabalho e a diversos atores de que delas participam. Estão sendo identificadas as narrativas e explicações construídas, observando-se as avaliações (Labov, 1972; Linde, 1993; Bastos, 2005) e o seu papel nas histórias de trabalho. Através das avaliações, é possível perceber como os vendedores constroem o eu, e como o componente avaliativo estabelece o tipo de eu que é apresentado (Linde, 1993).

Conclusão

Considerando-se o estágio da pesquisa, são apresentadas, a seguir, conclusões iniciais. De acordo com as análises feitas, é possível perceber que os vendedores utilizam a avaliação para enfatizar informações que, em geral, transmitem uma idéia positiva de suas relações com os clientes. Os vendedores também enfatizam sua postura enquanto bons profissionais para a empresa, bons amigos para seus clientes e expressam o que lucram nessas relações.

Referências Bibliográficas

BASTOS, C. R. P. **Estilos discursivos de liderança gerencial em atividades de fala problema-solução em reuniões empresariais..** Rio de Janeiro, 2001. Tese de Doutorado - Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

_____. LINGUAGEM, IDENTIDADE SOCIAL E TRABALHO: Identidades Profissionais em Histórias de Vida e em Atividades de Trabalho. **Projeto de pesquisa**, Letras, PUC-Rio, 2006.

_____, Liliana. C. A Construção de Identidades de Profissionais de Vendas em Reunião Empresarial. 14^o. INPLA. Simpósio “Discurso, Identidade, Interação”. **Caderno de resumo**. CD-ROM. LAEL/PUC/SP. abril 2004.

_____, BASTOS, Liliana. C. Trabalho muito, sou amigo, sou um cara vencedor. In: **Anais do XII Congresso da ASSEL-Rio**, Comunicação Coordenada. UERJ/FFP, Rio de Janeiro, 2003. <http://www.uff.br/assel-rio/> - Acessado em 25 de março de 2005.

BASTOS, L. C. Contando estórias em contextos espontâneos e institucionais – uma introdução ao estudo da narrativa. **Calidoscópio**, vol. 3, p. 74-87, maio/ ago 2005.

GOFFMAN, E.. **A representação do eu na vida cotidiana.** Petrópolis, Vozes, [1959] 1975.

GUMPERZ, J. **Discourse strategies.** Cambridge: Cambridge University Press, 1982

LABOV, W.. **Language in the inner City.** University of Philadelphia Press, 1972.

LIRA, S. A. A Avaliação na Narrativa. **Ilha do desterro.** 18, UFSC, 1987.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo.** Trad. Marcos Santarrita. 8. ed. Rio de Janeiro, Record, [1998] 2004.