



**Adriana Lúcia de Escobar Chaves**

**Reflexões sobre as práticas comunicativas e a  
(re)construção de identidades profissionais em  
uma instituição de ensino de inglês**

**Tese de Doutorado**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras do Departamento de Letras da PUC-Rio como parte dos requisitos parciais para obtenção do título de Doutor em Letras.

Orientadora: Profa. Inés Kayon de Miller

Rio de Janeiro  
Dezembro de 2010



**Adriana Lúcia de Escobar Chaves**

**Reflexões sobre as práticas comunicativas e a  
(re)construção de identidades profissionais em  
uma instituição de ensino de inglês**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Profa. Inés Kayon de Miller**

Orientadora

Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profa. Maria Inês Marcondes de Souza**

Departamento de Educação – PUC-Rio

**Profa. Maria Cristina Guimarães de Góes Monteiro**

Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profa. Myriam Brito Correa Nunes**

UFRJ

**Profa. Isabel Cristina Rangel Moraes Bezerra**

UERJ

**Profa. Denise Berruezo Portinari**

Coordenadora Setorial do Centro de Teologia  
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 20 de dezembro de 2010.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização da universidade, da autora e da orientadora.

### **Adriana Lúcia de Escobar Chaves**

Graduou-se em Letras Português-Inglês Licenciatura Plena pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 1984. Diplomada no curso de Pós-graduação em Metodologia do Ensino da Língua Inglesa, pela Universidade de Cambridge, Inglaterra, 1994. Diplomada no curso de Pós-graduação do Management (MBA) pelo IAG da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2003. Diplomada no curso de Mestrado em Administração de Empresas em Marketing pelo IAG da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio) em 2006.

#### Ficha Catalográfica

Chaves, Adriana Lúcia de Escobar

Reflexões sobre as práticas comunicativas e a (re) construção de identidades profissionais / Adriana Lúcia de Escobar Chaves ; orientadora: Inés Kayon de Miller. – 2010.

212 f. ; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2010.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Contemporaneidade. 3. Identidade profissional. 4. Plano pedagógico. 5. Práticas comunicativas organizacionais. 6. Perspectiva Bakhtiniana. 7. Sociolinguística interacional. 8. Prática exploratória. I. Miller, Inés Kayon de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

Para os meus adorados pais, Anísio e Vera  
Lúcia, sempre presentes na minha vida; para  
os meus mais amados filhos Pedro e Paula,  
sem os quais minha vida não teria sentido; e  
para o meu querido marido pelo o seu amor e  
confiança

## Agradecimentos

À minha querida orientadora Inés Kayon de Miller, pela sua dedicação, carinho, competência, incentivo, paciência, confiança e, principalmente, leveza e alegria.

À minha primeira orientadora Maria do Carmo Leite de Oliveira, pelo seu apoio no momento crítico do meu Doutorado e pela generosidade de possibilitar o (re) direcionamento desta pesquisa.

Aos funcionários do Departamento de Letras da PUC-Rio, principalmente à querida e incansável Chiquinha, pela ajuda em todos os momentos.

Às queridas amigas de turma: Rosa Maria Vieira, Jaqueline Vicente, Aline Santiago e Andréa Lordello.

Às queridas professoras Bárbara Hemais, Lúcia Pacheco de Oliveira, Liliana Cabral Bastos e Maria das Graças Dias Pereira.

Aos professores que participaram da Comissão Examinadora.

Ao meu amado pai, Anísio, aos meus amados filhos, Pedro e Paula e ao meu amado marido Leonardo, pelo incentivo, amor e carinho.

À amada Bá, pela dedicação de toda uma vida a mim e à minha família.

À minha amada mãe, especialmente, por uma vida de devoção, compreensão e dedicação à família e pelo seu infinito apoio nesta pesquisa.

## Resumo

Chaves, Adriana Lúcia de Escobar; Miller, Inés Kayon de (Orientadora). **Reflexões sobre as práticas comunicativas e a (re) construção de identidades profissionais em uma instituição de ensino de inglês.** Rio de Janeiro, 2010. 212p. Tese de Doutorado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta pesquisa tem como objetivo investigar as práticas comunicativas e a (re) construção de identidades profissionais no processo de implementação do Plano Pedagógico, em uma instituição de ensino de inglês. Baseio-me na observação das vozes dos participantes desse processo comunicativo-organizacional, as quais enunciam profundas transformações naquele ambiente de ensino, causadas pelos efeitos da contemporaneidade, cujos impactos vêm-se refletindo em vários aspectos das práticas sociais e exigindo a (re) configuração das identidades dos seus profissionais. Inserida no contexto competitivo contemporâneo, a instituição em estudo vem buscando meios para adaptar-se a um novo mercado, através da oferta de serviços de alta qualidade, com vistas à maior produtividade. As transformações causadas têm alterado os padrões sociais de interação nesse contexto de trabalho, estabelecendo novas metas educacionais descritas nos Planos Pedagógicos e exigindo dos professores o desempenho de múltiplos papéis identitários com características mercantilizadas. Isso gera ressentimento por parte dos professores, que sentem sua função de educador desvalorizada. Nesse contexto de conflito de valores, surge a necessidade de um olhar exploratório, investigativo e reflexivo, a fim de se entender o que está acontecendo, enquanto está acontecendo, para melhorar a qualidade de vida dos profissionais e alunos. Para tal, com o apoio de conceitos de contemporaneidade, problematizo o mundo do trabalho e as organizações destacando as instituições de ensino de inglês. Construo um arcabouço teórico com as noções sócio-constructivistas de identidade; e a atuação da Linguística Aplicada nos contextos profissionais, com base na Sociolinguística Interacional e nos conceitos bakhtinianos de linguagem.

## Palavras-Chave

Contemporaneidade; Identidade Profissional; Plano Pedagógico; Práticas Comunicativas Organizacionais; Perspectiva Bakhtiniana; Sociolinguística Interacional; Prática Exploratória

## **Abstract**

Chaves, Adriana Lúcia de Escobar; Miller, Inés Kayon (Advisor). **Reflections on the communicative practices and the (re) construction of professional identities in an English Teaching Institution.** Rio de Janeiro, 2010. 212p. PhD Thesis – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This research aims to investigate the communicative practices and the (re) construction of the professional identities in the implementation of the Pedagogic Plan in an English teaching institution. For this purpose I base my study upon the observation of the voices of those involved in this communicative-organizational process which has changed in recent times due to effects of contemporaneity, which have influenced several social practices, forcing professionals to (re) construct their identities. While dealing within a competitive environment in the Contemporary Era, this institution has been seeking ways to adapt itself to a new market by offering high quality services in order to increase productivity. These changes have been altering the patterns of social interaction in its working context, establishing new educational goals outlined in the Pedagogic Plans and requiring teachers to perform new identity roles. The demand for a new professional identity has generated resentment on teachers who feel as if their role as educators has been depreciated. In this complex environment, there is the need for an exploratory, investigative and reflexive look, in order to understand what is happening while it is happening, aiming at contributing to the enhancement of the quality of the professionals' and students' life. Thus I take into consideration: the concepts of contemporaneity, which bring problems to the working environment and the organizations, such as English teaching institutes; the socio-constructivist notions of identity; and the performance of Applied Linguistics in professional contexts, based on Interactional Sociolinguistics and on the Bakhtinian concepts of language.

## **Keywords**

Contemporaneity; Professional Identity; Pedagogic Plan; Communicative Organizational Practices; Bakhtinian Perspective; Interactional Sociolinguistics; Exploratory Practice

# Sumário

<b>1. Introdução</b>	<b>12</b>
<b>2. Fundamentação Teórica</b>	<b>17</b>
2.1. Os Efeitos da Contemporaneidade	18
2.1.1. A Contemporaneidade: Tempos de Globalização, Modernidade Tardia e Líquida e o Novo Capitalismo	19
2.2. Os Efeitos da Contemporaneidade nas Instituições de Ensino de Inglês	24
2.2.1. O Conceito de Identidade do Sujeito Contemporâneo	26
2.2.2. As Identidades Profissionais Emergentes	30
2.2.3. A Comodificação do Discurso nas Práticas de Implementação do Plano Pedagógico	33
2.2.4. A Nova Ordem do Trabalho	36
2.3. Os Estudos da Linguagem nos Contextos Organizacionais	38
2.3.1. A Interdisciplinaridade da Linguística Aplicada	39
2.3.2. Os Desafios da Linguística Aplicada nos Contextos Profissionais	41
2.3.3. A Comunicação sob a Ótica dos Estudos da Linguagem e da Administração de Empresas	43
2.4. A Linguagem sob a Perspectiva Bakhtiniana e da Sociolinguística Interacional	45
2.4.1. Os Conceitos de Dialogismo, Alteridade, Polifonia e Heterogeneidade	46
2.4.2. A Sociolinguística Interacional	53
2.4.2.1. Os Conceitos de Pistas de Contextualização e Inferências Conversacionais	54
2.4.2.2. O Conceito de Enquadre	57
2.4.2.3. Os Conceitos do Eu, Face, Enquadre e Alinhamentos	58
<b>3. Aspectos Metodológicos do Estudo</b>	<b>66</b>
3.1. A Motivação para o Estudo	67
3.2. A Prática Exploratória: Conceitos Básicos	68
3.2.1. Os Princípios da Prática Exploratória	71
3.2.2. A Prática Exploratória em Outros Contextos Profissionais	72
3.3. O Caminho em Direção à Prática Exploratória	73
3.3.1. Fase Pré-Exploratória: Por que investigar o Plano Pedagógico	73
3.3.2. Fase Exploratória: Da Reflexão ao Entendimento	75
3.4. O Contexto da Pesquisa	83
3.5. A Natureza da Pesquisa	87
3.6. A Construção dos Registros	90
3.7. Os Participantes do Processo	92
3.8. O Tratamento dos Registros	95
<b>4. Análise e Discussão dos Registros</b>	<b>97</b>
4.1. Entrevistas com os professores de filial em 2008 e em 2009	98

4.2. Entrevistas com o professor-mentor em 2008 e em 2009	128
4.3. Entrevista coletiva com gerentes de filial, professores-mentores e a coordenadora acadêmica	141
<b>5. Reflexões e Entendimentos</b>	<b>168</b>
<b>6. Considerações Finais</b>	<b>180</b>
<b>7. Referências Bibliográficas</b>	<b>184</b>
<b>8. Anexos</b>	<b>192</b>

## Convenções de Transcrição

Fonte: ATKINSON, J. M. & HERITAGE, J. Transcript notation. In: \_\_\_\_\_. **Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis**. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.

Símbolos	Especificação
...	Pausa observada ou quebra no ritmo da fala, com menos de meio segundo
..	Pausa de meio segundo, medida com cronômetro
...	Pausa de um segundo
(1.5)	Números entre parênteses indicam a duração da pausa acima de um segundo durante a fala, medida com cronômetro
.	Descida leve sinalizando final de enunciado
?	Subida rápida sinalizando uma interrogação
,	Subida leve (sinalizando que mais fala virá)
-	Parada súbita (palavra truncada)
:	Alongamento de vogal (::: alongamento maior)
> <	Tempo e ritmos rápidos
< >	Tempo e ritmos lentos
Sublinhado	Ênfase
MAIUSCULAS	Muita ênfase ou acento forte
=	Dois enunciados relacionados por (=) indicam que não há falta na pausa
[	Fala justaposta/duas pessoas falando ao mesmo tempo
(( ))	Comentários do pesquisador
( )	Transcrição impossível
(palavra)	Transcrição duvidosa
↑↓	Marca pontos de elevação e descida entonacional

*O excedente da minha visão contém em germe a forma acabada do outro, cujo desabrochar requer que eu lhe complete o horizonte sem lhe tirar a originalidade. Devo identificar-me com o outro e ver o mundo através de seu sistema de valores, tal como ele o vê; devo colocar-me em seu lugar, e depois, de volta ao meu lugar, completar seu horizonte com tudo o que se descobre do lugar que ocupo, fora dele; devo emoldurá-lo, criar-lhe um ambiente que o acabe, mediante o excedente de minha visão, de meu saber, de meu desejo e de meu sentimento (Bakhtin, 1988: 45).*