

## Introdução

*A vida é dialógica por natureza. Viver significa participar do diálogo: interrogar, ouvir, responder, concordar, etc. Nesse diálogo o homem participa inteiro e com toda a vida: com os olhos, os lábios, as mãos, a alma, o espírito, todo o corpo, os atos. Aplica-se totalmente na palavra, e essa palavra entra no tecido dialógico da vida humana, no simpósio universal (Bakhtin [1979]; 1992: 348).*

Viver na era contemporânea tornou-se uma tarefa complexa e desafiadora. As aceleradas transformações, enfrentadas pelas atuais sociedades, na vida pública e privada, nos relacionamentos, no mundo do trabalho e nas instituições sociais, acarretam sérias consequências e vêm sendo sentidas em todas as esferas humanas.

Na economia mundial e no mundo dos negócios, as grandes mudanças vêm exigindo maior flexibilidade das organizações e de seus profissionais, a fim de enfrentar os efeitos da globalização, da “modernidade tardia” e “líquida” e do novo capitalismo (Oliveira: 2006; Giddens 2002; Gee 1999; Sennett 2006 a e b; Bauman 2001)

Como consequência, as empresas vêm criando novas configurações organizacionais e usando métodos estratégicos cada vez mais elaborados a fim de prestar serviços de excelência, assegurar a qualidade de vida dos profissionais, garantir a satisfação dos clientes, enfrentar a competitividade, aumentando assim, sua lucratividade.

O exagerado crescimento da concorrência, também sentido no setor da Educação, traz desafios nunca antes enfrentados pelas instituições educacionais, mais especificamente, as de ensino de inglês, contexto deste estudo, que passam a considerar o mercado, como qualquer outra organização contemporânea. Assim, de acordo com essa visão empresarial, a excelência dos seus profissionais significa condição fundamental de sobrevivência e o seu sucesso dependerá da capacidade de atualizarem-se continuamente, no que diz respeito à formação adequada dos alunos, aos métodos de ensino e ao uso de tecnologias avançadas.

Conseqüentemente, os profissionais de ensino têm-se dedicado à busca de caminhos para adaptar a realidade desses estabelecimentos aos novos tempos.

Por outro lado, a Linguística Aplicada vem conquistando espaços além do ensino de línguas e voltando-se tanto para as práticas comunicativas, quanto para questões referentes às interações sociolinguísticas nos ambientes de trabalho, tais como: o desenvolvimento e desdobramentos dos processos comunicativo-organizacionais, e as implicações da demanda por novas configurações de identidade profissional, focos desta pesquisa.

Porém, a falta de uma interlocução entre os Estudos da Linguagem e a área da Administração de Empresas favorece um tratamento nem sempre apropriado no que diz respeito às práticas comunicativas nas empresas. Isso vem afetando a implementação de processos e práticas institucionais e o monitoramento de possíveis resistências em relação às novas configurações de identidade que os profissionais precisam assumir para alinharem-se aos objetivos das instituições.

Inseridos no atual contexto contemporâneo, globalizado e competitivo, os professores de inglês vêm sendo vistos como gestores da organização. Uns, quase sempre sem experiência administrativa, são selecionados para desempenhar o papel de gerentes da unidade de ensino, e aos outros é imposto o papel de gestores do seu próprio processo profissional, não mais apenas como educadores, porém como prestadores de um serviço denominado ensino.

Muitos professores ainda se ressentem de ter que assumir o novo papel de prestador de serviços, julgando que precisam abrir mão das suas crenças e valores sobre o que é o ensino e o que é ser um professor, para sobreviver na nova empresa, regida, ao seu ver, com prioridades financeiras e não pedagógicas. Para eles, as funções institucionais de lecionar e obter lucro são incompatíveis dentro de um estabelecimento de ensino. Além disso, não acreditam na pacífica coexistência da Pedagogia e do Marketing, considerando-as ideologicamente opostas.

Assim, nesse contexto de possíveis insatisfações com a nova realidade, a questão de identidade individual desses profissionais é bastante complexa e a forma como os membros da empresa resolvem as contradições e conflitos que surgem dessas identidades contraditórias afeta o comprometimento dos funcionários com os processos e práticas comunicativo-organizacionais e os entendimentos sobre seus papéis sociais nas relações de trabalho.

Esse fato é evidenciado quando os professores do curso de inglês em estudo sentem-se obrigados a implementar um Plano Pedagógico com forte apelo mercadológico em suas salas de aulas, no qual não têm a oportunidade de participação que acreditam merecer.

Ressalto que o Plano Pedagógico em questão é um documento que contém as diretrizes institucionais a serem seguidas pelos professores e é elaborado com base nos resultados da Pesquisa de Satisfação de alunos e responsáveis, focando aspectos, tais como: a percepção desses “clientes” em relação à quantidade de conversação e ao dinamismo das aulas.

O objetivo principal deste estudo consiste em investigar e refletir sobre as práticas comunicativas envolvidas no processo de implementação do Plano Pedagógico na instituição de ensino de inglês que gerenciei por 15 anos e que vem sofrendo profundas e rápidas transformações. Com base na observação e análise das várias vozes discursivas envolvidas nesse processo, busco entender como participam de um mesmo universo discursivo e contexto institucional, ecoando, reproduzindo, muitas vezes contradizendo-se e justapondo-se umas às outras.

O estudo tem como objetivo intermediário ouvir, nos discursos dos diversos grupos envolvidos na prática de elaboração à implementação do Plano Pedagógico, o que as vozes dizem a respeito de questões conflitantes em relação à demanda de novas configurações de identidades dos professores, co-construídas nas suas diversas interações profissionais.

Diante do exposto, surgem as seguintes questões:

- Como professores, professores-mentores, gerentes e coordenadores acadêmicos têm percebido o processo de elaboração à implementação desses últimos Planos Pedagógicos das filiais de Zona Sul do curso de inglês onde trabalham e que serviu de cenário de pesquisa?
- Como as vozes discursivas envolvidas nesse processo reproduzem, ecoam ou contradizem-se umas às outras?
- Que vozes têm sido mais ouvidas e o que gostariam de falar as vozes abafadas?
- O que sentem os professores em relação ao novo papel identitário a ser desempenhado por eles, para o sucesso da implementação do Plano Pedagógico?

Destaca-se a relevância do caráter interdisciplinar desta pesquisa que faz dialogar os Estudos da Linguagem e a Administração de Empresas, além da Educação, através dos conceitos teórico-metodológicos da Prática Exploratória. Utilizo-me dos conceitos dessas diferentes áreas para refletir sobre um processo comunicativo-organizacional, que passa por vários departamentos, cujos objetivos nem sempre estão alinhados, e buscar entender como se realiza a (re) construção da identidade, num ambiente organizacional de ensino em transformação.

A tese está dividida em oito capítulos. No capítulo 2, faço uma revisão dos conceitos que, considerando relevantes para o estudo, selecionei para fundamentar a análise das transcrições das entrevistas registradas.

Primeiramente, contextualizo esta pesquisa, discorrendo sobre algumas peculiaridades da era contemporânea em que vivemos. Faço considerações sobre como os efeitos da globalização, da “modernidade tardia” e “líquida” e do novo capitalismo vêm sendo sentidos nos os ambientes de trabalho e nas práticas comunicativo-organizacionais. Apresento os conceitos de identidade do sujeito contemporâneo, vista, neste estudo, como construção social, negociada e variável, de acordo com as experiências culturais que os indivíduos partilham e faço menção aos profissionais que se sentem pressionados a (re) construir seus papéis sociais identitários.

Reforçando o caráter interdisciplinar desta pesquisa, lanço mão da Linguística Aplicada, como área de estudo em contextos profissionais, buscando mostrar a relevância de se construir o diálogo entre os estudos de várias áreas como a da Linguagem, da Administração, mais aprofundadamente, e da Educação, pelo contexto onde ocorre a pesquisa. Dessa maneira, discorro sobre as noções de linguagem sob a perspectiva bakhtiniana e da Sociolinguística Interacional, apresentando os estudos de alguns principais sociolinguistas, tais como: Gumperz, Bateson e Goffman.

No capítulo 3, relato os aspectos metodológicos da pesquisa, expondo minha motivação para o estudo, as razões pelas quais investigo o Plano Pedagógico e o porquê da escolha pela Prática Exploratória como abordagem teórico-metodológica. Em seguida, descrevo o contexto da pesquisa e o processo através do qual os registros foram gerados, além de apresentar os participantes envolvidos.

No capítulo 4, faço a análise das transcrições das entrevistas gravadas e filmadas, com base na fundamentação teórica selecionada.

O capítulo 5 é dedicado aos meus entendimentos adquiridos no decorrer desta investigação e no capítulo 6, destaco a contribuição deste trabalho exploratório para a instituição estudada, aos praticantes envolvidos, a futuros pesquisadores sobre as questões abordadas, às organizações em geral e seus profissionais.

Este estudo não tem a pretensão de esgotar o assunto em foco, uma vez que seus objetivos estão mais voltados para a conscientização da importância das questões analisadas, para as organizações. A investigação mais aprofundada demandaria a extensão das bases teóricas e metodológicas, o que extrapolaria os limites deste trabalho. Por essa razão, muitos temas relevantes não foram abordados, como, por exemplo, as questões da Pragmática e da Polidez, na área dos Estudos da Linguagem, a Gestão de Processos, dentro da Administração de Empresas e a Administração Escolar, em Educação, assim como também não houve um maior aprofundamento nessa última área de estudo.