

1

Introdução

Atualmente, a contemporaneidade tem sido cenário de muitos conflitos e intolerâncias, como se a relação entre os homens caminhasse rumo à barbárie. No entanto, não parece razoável a ideia de que a humanidade poderá um dia entrar em colapso no que diz respeito às interações que nela se desenrolam, uma vez que os conflitos e intolerâncias sempre fizeram parte da vida dos seres humanos. Conflitos não estão limitados a uma determinada esfera da vida, mas constituem tanto parte da vida privada, como da vida pública, visto que podem ser presenciados na família, na escola, no trabalho etc. Compreende-se que, de um modo geral, a civilidade seria um dos mecanismos responsáveis por tornar a vida social viável em um mundo em que desavenças e desentendimentos são uma constante, relacionando-se ao estabelecimento de normas sociais para uma boa convivência. Desse modo, no que diz respeito especificamente ao meio organizacional, a (in)civilidade no ambiente de trabalho evidencia-se como uma questão relevante considerando-se o contexto contemporâneo globalizado¹, em que as fronteiras entre culturas parecem cada vez mais tênues. Conviver-se-ia hoje com a impressão de verificar, como fruto dessa globalização nas organizações, uma diversidade cultural crescente da força de trabalho, constituinte de um mercado mais competitivo e individualista. Além disso, a civilidade adquiriria importância no que concerne às metas de produtividade assumidas pelas organizações, uma vez que um tratamento incivilizado contribuiria para a desmotivação de seus funcionários. Desse modo, a civilidade assumiria papel estratégico no ambiente de trabalho, ao contribuir para o estabelecimento de relações minimamente agradáveis nesse meio.

Interessando-me por questões dessa natureza, em decorrência de minha decisão de me aprofundar nos estudos pragmáticos sobre a (Im)Polidez em um

¹ No que diz respeito ao fenômeno da globalização, cabe destacar aqui a definição proposta por Anthony Mc Grew (1992 *apud* HALL, 2006), que argumenta que a globalização “se refere àqueles processos, atuantes numa escala global, que atravessam fronteiras nacionais, integrando e conectando comunidades e organizações em novas combinações de espaço-tempo, tornando o mundo, em realidade e em experiência, mais interconectado”.

círculo profissional, aproveitei a oportunidade surgida, no segundo semestre de 2011, de assistir a aulas da disciplina Comportamento Organizacional, que faz parte da grade do Mestrado em Administração da PUC-Rio. Minha participação nesta disciplina ajudou-me a ter a certeza de que voltaria minha pesquisa para a investigação do comportamento (in)civilizado no ambiente organizacional. O fato de meus colegas de classe constituírem um grupo de profissionais com experiências diversas em empresas de diferentes portes e segmentos também acabou evidenciando-se como um ponto favorável para mim, que optei por entrevistá-los em minha pesquisa². Foram alguns de seus ricos relatos, feitos durante as discussões em sala de aula, que me fizeram crer que cada um deles teria muito para acrescentar a meu trabalho no que diz respeito a suas vivências organizacionais. Chamou minha atenção, em especial, o debate que levantaram durante uma atividade que consistia de um estudo de caso em que questões relacionadas ao comportamento polido entraram em foco. No entanto, em sua análise, nenhum dos alunos ponderou sobre a situação pelo ponto de vista das relações humanas, mas tão somente da Administração em termos mais práticos. Qual seria então a sua visão a respeito do papel da (in)civilidade nas organizações?

A literatura acadêmica dedicada aos estudos sobre (in)civilidade de que se tem conhecimento provém das mais diversas áreas, como Marketing, Educação, Psicologia Social, Teologia, Ciências Políticas, Direito etc. e tratam dos mais diversos assuntos, como gestão e participação social, violência simbólica, segmentação estratégica de empresas, práticas educacionais religiosas, cidadania na escola, socialização infantil, análise do discurso público, discriminação no trabalho, entre outros (Cahill, 1987; Davis, 2001; Garcia, 2006; Giraldi e Ikeda, 2010; Herbst, 2010; Kauchakje, 2002; Lopes, 2005; Malos, 2007; Rocha, 2008).

Dentre trabalhos interessantes encontrados sobre a (in)civilidade no que diz respeito à presente pesquisa, ressaltam-se os publicados por Lakoff (2006) e Mills (2008) nos Estados Unidos, relacionados aos estudos da linguagem ou da (im)polidez. Além disso, destacam-se também estudos das Ciências Sociais

² É importante ressaltar que o banco de dados utilizado na presente pesquisa foi construído com o apoio da FAPERJ – Processo 26.112.257/2008 – Programa de Apoio a Projetos na Área de Humanidades – Linguagem e cultura em contextos profissionais. Projeto coordenado pela Prof^a. Dr^a. Maria do Carmo Leite de Oliveira (PUC-Rio).

(Calhoun, 2000; Ferriss, 2002; Keyes, 2002; Kupperman, 2010; Mayo, 2002; Peck, 2002), bem como da área de Administração de Empresas (Bokeno, 2010; Brandsen, 2009; Cortina, 2008). Enquanto o primeiro grupo ajudou a trazer um olhar mais teórico a respeito da (in)civilidade e suas implicações para a vida em sociedade, o segundo mostrou como o tema vem sendo abordado no contexto específico do ambiente organizacional. Nenhum desses trabalhos, no entanto, foi desenvolvido no Brasil ou tem enfoque na realidade brasileira. Considerando, portanto, o fato de que nossa cultura parece carecer de pesquisas voltadas para a investigação da (in)civilidade no que diz respeito às relações interpessoais, reforçou-se a ideia de centrar-se nesta temática por meio da observação de como ela se atualiza no contexto institucional específico do ambiente de trabalho das organizações brasileiras, também constituinte, até onde a presente pesquisa pode estender-se, de terreno não explorado em trabalhos acadêmicos brasileiros no que concerne a interação entre as pessoas.

Dessa forma, tomando-se as discussões acerca da (in)civilidade realizadas até o presente momento, evidencia-se a importância de se buscar uma compreensão mais detalhada da sua relevância em determinados contextos institucionais. Para isso, optou-se por fazer a análise do discurso de profissionais brasileiros que são ou foram membros de diferentes organizações. Tendo-se em mente questões dessa natureza, o presente trabalho será norteado pelas seguintes perguntas de pesquisa:

- (i) o que significa (in)civilidade no ambiente de trabalho?
- (ii) como a (in)civilidade se manifesta no meio organizacional?
- (iii) qual é a importância da civilidade para as organizações?
- (iv) que fatores influenciam a (in)civilidade nesse ambiente?

Pode-se dizer, portanto, que o objetivo geral da presente pesquisa é o seguinte.

Contribuir para o estudo da (in)civilidade no ambiente organizacional por meio da investigação das visões de profissionais sobre essa temática no contexto de organizações empresariais a partir de uma abordagem linguística.

Isto posto, os objetivos intermediários que auxiliarão no desenvolvimento deste trabalho são os seguintes:

- (i) identificar os significados de (in)civilidade e as normas ou violações de normas evocadas no contexto das organizações empresariais;
- (ii) estabelecer quais os fatores que favorecem ou comprometem a civilidade neste ambiente.

O presente trabalho representa um estudo inovador a respeito do modo como certas questões relativas à sociedade e às regras tácitas que vigoram nela se evidenciam por meio do uso discurso. Assim, verifica-se como significados são construídos e reconstruídos pelo uso de *accounts* (explicações) na tentativa de fazer sentido de uma realidade. Além disso, no que diz respeito aos estudos da Polidez, um aprofundamento de pesquisas sobre a (in)civilidade evidencia-se como relevante, uma vez que apenas recentemente esta vem passando a ser enfocada. Assim, a presente pesquisa pretende trazer novos *insights* sobre a (in)civilidade em contextos situados e abrir possíveis caminhos para pesquisas futuras sobre essa temática.

Isto posto, feita esta breve introdução ao tema investigado, no próximo capítulo, serão apresentados os pressupostos teóricos que servem de suporte para esta pesquisa. Primeiramente, será discutida a civilidade em sua relação com o comportamento polido, a vida social e o ambiente organizacional. Em seguida, tecer-se-ão considerações sobre as explicações (*accounts*), base para a análise realizada. Feito isso, será apresentada e discutida a abordagem metodológica adotada na pesquisa, cujo *corpus* é constituído por entrevistas semiestruturadas, e partir-se-á para a apresentação e a discussão dos resultados obtidos. Finalmente, de acordo com os objetivos definidos para o presente estudo, apresentar-se-ão as considerações finais com base nos dados que foram analisados.