

## A (re)construção do Discurso Organizacional: aproximações a partir do Dialogismo Bakhtiniano<sup>1</sup>

The (re) construction of Organizational Discourse: approximations from Bakhtinian Dialogism

Francielle Benett FALAVIGNA<sup>2</sup>

Fernanda Luz MORAES<sup>3</sup>

Luciana Buksztejn GOMES<sup>4</sup>

Cleusa Maria Andrade SCROFERNEKER<sup>5</sup>

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS.

### Resumo

O nosso objetivo de investigação é analisar a partir de uma compreensão de permanente inter-relação dialógica, como os discursos do manual de acreditação da *Joint Commission International (JCI)* (re)construem e produzem novos sentidos sobre uma organização hospitalar. Recorremos aos aspectos de plurivocidade e de contexto extraverbal, tendo como base epistêmica, o dialogismo – dimensão constituinte da linguagem, da vida e do processo comunicativo (BAKHTIN, 2014). No decorrer deste processo reflexivo, analisamos, ainda, fragmentos dos discursos de um hospital, no que se refere aos seus princípios norteadores, mais especificamente aos “Valores” institucionais e, também, do manual de acreditação da JCI, buscando problematizar a perspectiva dialógica da linguagem enquanto voz/força viva que se articula e atua como forma de contexto extraverbal.

**Palavras-chave:** (Re)construção organizacional; Comunicação Organizacional; Dialogismo.

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no GP GP Relações Públicas e Comunicação Organizacional, do 43º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Bolsista de Doutorado CAPES (modalidade taxa), doutoranda e mestra em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: francielle.falavigna@gmail.com.

<sup>3</sup> Bolsista de Mestrado CNPq (modalidade integral), mestranda em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais e em Relações Públicas pela PUCRS. Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: fernandamoraees@gmail.com.

<sup>4</sup> Bolsista de Doutorado CAPES (modalidade taxa), doutoranda e mestra em Comunicação Social pelo Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). Bacharela em Ciências Jurídicas e Sociais. Membro do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. E-mail: lucianabg.adv@gmail.com.

<sup>5</sup> Professora titular do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social (PPGCom) e da Escola de Comunicação, Artes e Design (FAMECOS) da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Doutorado e Pós-doutorado em Comunicação Social pela Escola de Comunicações e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP). Coordenadora do Grupo de Pesquisa de Estudos Avançados em Comunicação Organizacional – GEACOR/CNPq. Bolsista PQ/CNPq2 E-mail: cscrofer@gmail.com/scrofer@pucrs.br.

---

## Abstract

Our research objective is to analyze from an understanding of permanent dialogic interrelationship, as the discourses of the Joint Commission International (JCI) accreditation manual (re) build and produce new meanings about a hospital organization. We resort to the aspects of plurivocity and extraverbal context, based on epistemic dialogism - a constituent dimension of language, life and the communicative process (BAKHTIN, 2014). During this reflexive process, we also analyze fragments of the speeches of a hospital, regarding its guiding principles, more specifically the institutional "Values" and also the JCI accreditation manual, seeking to problematize the dialogical perspective of the language as a voice / living force that articulates and acts as a form of extraverbal context.

**Keywords:** Organizational (Re) construction. Organizational communication. Dialogism.

## Considerações iniciais

Acreditamos que o percurso investigativo não nos conduz a uma verdade única, absoluta, mas leva-nos a um diálogo permanente com a (in)certeza (MORIN, 2010). Pensar, portanto, sobre o modo como são (re)construídos e produzidos novos sentidos sobre as organizações, exige que estejamos atentos ao tempo vivido, em permanente evolução e (res)significação, mergulhados em um mar de incertezas, entre arquipélagos de certezas (MORIN, 2010).

Tais considerações iniciais nos estimulam a (re)pensar nossos espaços, atentos ao presente, no qual "os indivíduos, em suas interações, produzem a sociedade, que produz os indivíduos que a produzem" (MORIN, 2011, p. 87), crendo que, é pela (res)significação das suas mensagens, que conhecemos o mundo (MORIN, 2011). Optamos, assim, por analisar, neste artigo, a partir de uma compreensão de permanente inter-relação dialógica, como os discursos do manual de acreditação da *Joint Commission International* (JCI) (re)constróem e produzem novos sentidos sobre uma organização hospitalar<sup>6</sup>.

Aqui, cabe destacar, que a JCI é uma instituição norte-americana de acreditação que propõe a melhoria da segurança e a qualidade dos cuidados médicos na comunidade internacional por meio da prestação de serviços de educação, publicações e consultoria e da acreditação e certificação internacionais (JCI, 2019). Também de acordo com o

---

<sup>6</sup> Estamos considerando o Manual da Acreditação de 2017.