

A TESSITURA PLURIVOCAL DO TRABALHO: EFEITOS MONOLÓGICOS E DIALÓGICOS EM TENSÃO

Maria da Glória Corrêa DI FANTI¹

RESUMO: Temos o objetivo, neste artigo, de observar como a tensão entre efeitos monológicos e dialógicos se relaciona com gêneros do discurso/gêneros da atividade e revela singularidades de processos de produção de sentido no desenvolvimento do trabalho. Para tanto, partindo do dialogismo como princípio epistemológico de base, refletimos sobre a interdependência entre atividade de linguagem e de trabalho, buscando situar a posição assumida frente à análise do trabalho. A seguir, desenvolvemos notações sobre movimentos alteritários interdependentes – efeitos monológicos e dialógicos – como constitutivos da produção discursiva e do desenvolvimento do trabalho. Na seqüência, trazemos para debate a questão dos gêneros do discurso/da atividade como meios híbridos de desenvolver o trabalho, que são estilizados em cada enunciação. No desenrolar da reflexão, analisamos um fragmento de uma situação laboral da esfera jurídico-trabalhista, procurando problematizar caminhos alteritários – relação com o outro – percorridos para que o trabalho se desenvolva.

PALAVRAS-CHAVE: Atividade de linguagem; atividade de trabalho; dialogismo; monologismo; gêneros do discurso/da atividade; estilo; plurivocidade.

Considerações iniciais

Uma das questões que temos discutido em nossas reflexões refere-se à problemática da investida do pesquisador da linguagem em esferas próprias de atividades de trabalho.² Destaca-se, nesse sentido, a peculiaridade do material de análise – situação de trabalho – que, além de exigir (como todo objeto) um espaço de reflexão a partir de um permanente diálogo entre pesquisador e material, que contemple aspectos teórico-metodológicos situados na área dos estudos lingüístico-discursivos, exige também a interlocução com disciplinas que tradicionalmente têm analisado o trabalho. Com isso, estabelece-se um complexo diálogo, em que o pesquisador vai sendo convocado a tomar atitudes frente a questões que se

¹ Programa de Pós-Graduação em Letras – UCPel – 96010-000 – Pelotas – RS – Brasil. Curso de Letras – UNISINOS – 93022-000 – São Leopoldo – RS – Brasil. Endereço eletrônico: difanti@terra.com.br

² Na tese de doutoramento *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão* (DI FANTI, 2004a), apresentada no LAEL-PUC/SP, discutimos com vagar questões relativas à problemática do pesquisador da linguagem que se engaja em analisar situações de trabalho.

põem no que se refere à “eleição” e “criação” de pressupostos teórico-metodológicos durante o processo investigatório.

Essa compreensão recupera o ponto de partida epistemológico que adotamos em análise de situações de trabalho – o dialogismo e suas interfaces – apreendido na obra da teoria dialógica do discurso (BAKHTIN, 1997, 1992a, 1992b, 1995). Eleger o dialogismo como pressuposto de reflexão sobre o trabalho é considerar a atividade humana a partir de um princípio relacional, que se constitui, portanto, pelo não-esgotamento, pela não-exaustividade e pela não-completude do sentido.

Com esse pressuposto, primando pela inconclusividade da abordagem, temos o objetivo, neste artigo, de observar como a tensão entre efeitos monológicos e dialógicos – movimentos alteritários – se relaciona com gêneros do discurso/da atividade e revela singularidades de processos de produção de sentido em situações de trabalho.

Para tanto, operacionalizamos esse objetivo em quatro momentos, seguidos das *Considerações finais*. No primeiro, refletimos sobre a interdependência entre atividade de linguagem e de trabalho, buscando situar o lugar de onde falamos e a nossa posição frente à análise do trabalho. A seguir, desenvolvemos notações sobre movimentos alteritários interdependentes – efeitos monológicos e dialógicos – como constitutivos da produção discursiva e do desenvolvimento do trabalho. No terceiro momento, trazemos para debate a questão dos gêneros do discurso/da atividade como meios híbridos de desenvolver o trabalho, próprios do conhecimento coletivo e social, que são estilizados em cada enunciação. No desenrolar da reflexão, analisamos um fragmento de uma situação laboral da esfera jurídico-trabalhista, procurando problematizar caminhos alteritários – relação com o outro – percorridos para que o trabalho se desenvolva.

Linguagem & Trabalho: atividades indissociáveis

Considerando as particularidades do material de reflexão – audiência trabalhista,³ constituída por atividades jurídicas – e a interlocução necessária entre as ciências da linguagem e as ciências que têm como foco a análise do trabalho, passemos a discorrer sobre pontos convergentes no que se refere à noção de atividade que nos possibilita considerar como indissociáveis as atividades (humanas) de linguagem e de trabalho.⁴

Na teoria bakhtiniana, a noção de “atividade” comporta uma atitude dialógica. A *atitude responsiva ativa*, tal como é desenvolvida em

³ As audiências trabalhistas (esfera jurídico-trabalhista) são sessões de instrução processual e/ou julgamento do litígio trabalhador/patrão.

⁴ Essa reflexão foi bastante explorada na tese de doutorado (DI FANTI, 2004a) e tem sido considerada em abordagens subsequentes (2004b, 2004c).

Bakhtin (1992a, 1992b), configura-se como uma atitude dialógica diante de todo e qualquer fato. Essa atitude, seguindo o paradigma bakhtiniano, não se limita à atividade de linguagem como um aspecto verbal estrito, mas sim contempla a linguagem em uma complexa abrangência, cujo caráter dialógico incorpora em sua constituição aspectos verbais, sociais, ideológicos e dialógicos sem relação de excludência (DI FANTI, no prelo).

A linguagem, nessa perspectiva, institui-se como *atividade responsiva*, formalizando-se em situação concreta, na enunciação, por enunciados (que manifestam as relações do locutor com os outros enunciados). Enunciar é agir, é tomar atitude diante do outro (discurso, interlocutor, fato), é responder a algo ou alguém, é participar da cadeia complexa de vários enunciados, produzindo signos, textos - enunciados.

A noção de *signo* em Bakhtin (1995) carrega a inscrição de atividade, pois o signo se constitui pela atitude de um determinado sujeito em relação a algo, e essa atitude, para ser compreendida, exige também uma *atitude dialógica* de um outro sujeito, o qual produz signos. Com isso, podemos compreender que o ato humano se constitui de signos híbridos (fundados na linguagem) como enunciado, texto. O texto, por sua vez, possui respaldo em toda produção fundada em ato humano, ou seja, todo texto tem sujeito e é constituído como enunciado que aglutina o verbal e o não-verbal (BAKHTIN, 1992b). Logo, as atividades humanas, como as de trabalho, são produtoras de signos – enunciados/textos – e acontecem como um processo de interação, cujos signos refletem e refratam características histórico-sociais dos indivíduos e da esfera de atividade em que atuam.

O enunciado concreto bakhtiniano é um "elo" entre vários enunciados e, por isso, preserva ressonâncias de diferentes dizeres ao mesmo tempo que antecipa outros. Em sua tessitura, há, assim, um cruzamento de vozes discursivas em concorrência, em que se encontram e se separam diferentes pontos de vista, visões de mundo, sobre um dado objeto de discurso (BAKHTIN, 1992a). Desse modo, o enunciado se constitui como uma reação-resposta a uma realidade concreta em uma dada interação, ou seja, o enunciado se materializa quando um locutor toma uma atitude responsiva (em relação ao objeto do discurso e à atitude do outro sobre o objeto) em um momento de enunciação em que há corporificação da entonação (acento valorativo, tom). O enunciado, portanto, é um evento ligado a outros enunciados/textos por relações particulares de natureza dialógica (em variadas direções).

A relação de interdependência entre as atividades de linguagem e de trabalho pode ser considerada a partir da própria noção de "atividade" – dialógica – como essencialmente marcada pela *responsividade*, atitude responsiva ativa, reação-resposta. É a atividade, por conseguinte, singular, dinâmica e complexa como o enunciado, em que o indivíduo que se responsabiliza pela ação tem papel fundamental.

Sob esse enfoque, a importância da abordagem dialógica vem sendo enfatizada por Brait (2002, p.31) para "a análise das especificidades

discursivas constitutivas das situações em que linguagem e determinadas atividades se interpenetram e se interdefinem, como é o caso, por exemplo, dos contextos de trabalho". Faïta (2000, 2001, 2004), por sua vez, em suas análises de situações laborais, ressalta a produtividade das contribuições bakhtinianas para se proceder a análises de situações de trabalho, uma vez que seus pressupostos possibilitam interrogar uma variedade de espaços, em que a atividade humana é preponderante, dentre elas, e em especial, a atividade de trabalho.

Nessa perspectiva, as abordagens dos estudos do trabalho com as quais dialogamos têm ressaltado o enfoque de incompletude da atividade laboral, do permanente diálogo e, por isso, da análise de uma parcialidade complexa. Integrantes do Grupo ATELIER⁵ têm participado ativamente da produção de conhecimento em Linguagem/Trabalho, problematizando diferentes espaços de trabalho: como professor/sala de aula; recepcionista em serviço de Raios X/hospital universitário; médico/consulta psiquiátrica; adolescente no primeiro emprego/rede de *fast food*; atividade jurídica/audiências trabalhistas; atividade bancária/instituição estatal (SOUZA-E-SILVA, 2003; MACHADO, 2004; FRANÇA, 2002; VIEIRA, 2002; TEIXEIRA, 2002; DI FANTI, 2004a, 2004c); SOUZA-E-SILVA & FAÏTA, 2002). Essas abordagens buscam enfatizar a atividade de trabalho como evento, acontecimento, "atividade concreta", em que as ações são orientadas por "valores", configurando a situação de trabalho como uma rede complexa que apresenta índices (contextuais, históricos, coercitivos, etc.) de uma situação mais ampla.

A situação de trabalho, conforme a *abordagem ergológica* (SCHWARTZ, 1995, 1997a, 1997b, 2001), é um espaço singular que acumula historicidade em diversos níveis, fator que instaura movimento à situação de trabalho. Essa dimensão dá ênfase à relação dinâmica entre as *normas antecedentes* e as *renormalizações*. Enquanto as *normas* constituem-se como um conjunto heterogêneo de elementos (objetivos, planejamentos etc.) – valores partilhados –, as *renormalizações* representam a organização viva do trabalho, em que se observa um debate com as normas. Com isso, observa-se que o trabalho nunca é igual ao planejado e que o homem é o protagonista principal de sua ação.⁶

A atividade de trabalho, para Faïta (1999, 2000, 2001, 2004), convoca do analista o reconhecimento do imprevisível, do "real", do não-esperado, das surpresas que são encenadas em situações diversas. Esse reconhecimento deve partir da observação do diálogo como uma instância de reelaboração de pontos de vista, perceptíveis e então analisáveis por

⁵ O Grupo ATELIER (LAEL-PUC/SP), coordenado pela Profa. Dra. Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva, é formado por pesquisadores de várias universidades (PUC-SP, UERJ, UCPel, UNISINOS, UFMT, UNIRIO, USP, UFPE). As atividades desenvolvidas pelo grupo estão voltadas para três vertentes: análise de práticas de linguagem em situação de trabalho; análise de práticas de linguagem voltadas para o tema trabalho; análise de práticas de linguagem em diferentes contextos (<http://lael.pucsp.br/atelier/index.htm>).

⁶ Sobre a interface linguagem e trabalho, contemplando a abordagem ergológica, ver, entre outros, França (2002, 2004), Sant'Anna (2004), Di Fanti (2004a, 2004c).

meio das posições dos interlocutores e de suas transformações. É, assim, o processo interacional constituído por índices discursivos de um movimento dialógico mais amplo, de que fazem parte a história e a memória.

Relacionando a atividade de trabalho ao enunciado bakhtiniano, Clot (2004) observa que a atividade é uma réplica a outra, configurada pela inscrição numa cadeia de atividades. Nessa cadeia, a "atividade realizada" é a que venceu as outras, as quais não foram realizadas, mas continuam agindo e dão sentido às realizadas. Por isso, em tal processo, o "real da atividade" é mais complexo e compreende também o não-realizado. Assim, o sujeito, no movimento da "atividade realizada", apresenta-se afetado por outras atividades, responsabilizando-se pela dinamicidade, o evento enunciativo, em que a atividade individual redefine o social. Logo, o social não é um lugar de restrição, mas sim de ressignificação, de alteração, de subversão, de reformulação.⁷

Efeitos monológicos & dialógicos em tensão: movimentos alteritários em relação de interdependência

Considerar a tensão entre efeitos monológicos e dialógicos como constitutiva da produção do discurso e do desenvolvimento do trabalho requer que reafirmemos que o dialogismo é o princípio epistemológico de reflexão sobre a atividade de linguagem/atividade de trabalho.⁸ A relação entre aspectos monológicos e dialógicos vem sendo desenvolvida por Amorim (2001), que os considera como noções centrais do pensamento bakhtiniano. Essas dimensões, como objeto de reflexão, nos auxiliam a observar processos de produção de sentidos em atividades específicas.

Assim, enquanto os aspectos dialógicos apontam para a presença de diferentes vozes discursivas (pontos de vista, visões de mundo, posições) em circulação e para diferentes efeitos dessa presença na atividade de trabalho, os aspectos monológicos apontam para vozes que são suprimidas de diferentes modos (que também ressoam no enunciado) e revelam variados efeitos na produção de sentidos no desenvolvimento do trabalho. Na tensão em destaque, consideram-se os efeitos monológicos e dialógicos como movimentos alteritários (DI FANTI, 2004a). Tais movimentos estabelecem relações com o outro, instituindo um princípio de não-coincidência consigo mesmo (AMORIM, 2000). São, portanto, marcados pela dialogicidade em diferentes graus de especificidades.

Associamos esses movimentos às forças interdependentes, não-dicotômicas, *centrípetas* – buscam a "univocidade" – e *centrífugas* – buscam a plurivocidade, a diversidade de vozes sociais (BAKHTIN, 1998). É a partir da concorrência de diferentes vozes – plurilingüismo dialogizado – que as forças se confrontam e o enunciado se materializa como atitude ativa,

⁷ Clot (2004) faz suas considerações associando a teoria de Vygotski à teoria bakhtiniana, o que lhe permite afirmar que "leu Vygotski com os olhos de Bakhtin".

⁸ Defendemos que a tensão referida é reveladora de processos de produção de sentidos (DI FANTI, 2004a).

responsiva.

Desse modo, na constituição do enunciado/atividade, a relação monologismo/dialogismo pressupõe a tensão entre forças concorrentes não-excludentes, das quais a palavra bivocal (dialogicidade interna) é constitutiva. Logo, uma dada superfície discursiva produz sentidos diferentes dependendo do gênero a que responde, da inscrição estilística do locutor no enunciado e da orientação dos variados acentos de valor empreendidos (DI FANTI, 2004a).

Podemos compreender que há forças que visam a responder a gêneros predominantes, trazendo conhecimentos partilhados pela coletividade, e há forças que se dispersam e configuram transgressões variadas. Desse modo, além de os efeitos monológicos e dialógicos poderem ser associados a forças-movimentos (alteritários) em concorrência, assinalam a singularidade da mobilização de gêneros do discurso/da atividade. Por isso, a observação desses efeitos proporciona recuperar diferentes caminhos – percursos alteritários – percorridos pelos protagonistas da atividade para realizar seu trabalho.

A estilização dos gêneros – do discurso/da atividade – no desenvolvimento do trabalho

Na esteira da indissociável relação entre atividade de linguagem e atividade de trabalho e na movimentação alteritária entre efeitos monológicos & dialógicos, passamos a refletir sobre a questão dos gêneros do discurso e da atividade. Os gêneros do discurso, segundo Bakhtin (1992a), são "tipos" de enunciados relativamente estáveis que apresentam características da esfera da atividade a partir da qual são produzidos e compreendem um conjunto de orientações que "facilitam" os processos interacionais. As especificidades dos gêneros, nessa perspectiva, não implicam um todo homogêneo, pois a relação entre sujeito, gênero e esfera não é direta, mas sim plurívoca. Os gêneros, então, vivem sob fronteiras, uma vez que se inter-relacionam com uma diversidade de outros discursos/gêneros, o que nos permite observar a sua hibridização constitutiva.

Nessa mesma direção, Clot & Faïta (2000) desenvolvem a noção de *gêneros da atividade*, visando contemplar a compreensão da complexidade da atividade de trabalho. Tais gêneros são formados pelos planos do discurso e da técnica. Enquanto o do discurso contém um estoque de enunciados, protótipos de maneiras de dizer ou de não dizer, o da técnica é o regime de utilização das técnicas em um meio profissional. Os gêneros se constituem como os antecedentes ou os pressupostos sociais da atividade em curso, uma memória impessoal e coletiva que possibilita a atividade pessoal: como maneiras de se portar, de se expressar, de começar uma

⁹ Embora as noções de "gêneros do discurso" (BAKHTIN, 1992a) e "gêneros da atividade" (CLOT & FAÏTA,

atividade e de finalizá-la.⁹

Esses gêneros (CLOT, 2004) comportam um repertório de formas de agir, compõem a parte subentendida da atividade, um estoque do que se pode esperar ou não de uma determinada situação. Não são, por isso, "moldes", mas sim modos de agir marcados pela controvérsia, plurivocalidade e inacabamento. Os gêneros da atividade (CLOT & FAÏTA, 2000) pressupõem a tensão entre o esperado, conhecimento partilhado, e os desdobramentos sucessivos (mudanças, equívocos, sucessos, prejuízos), marcando um movimento de permanente recriação.¹⁰

Nesse movimento, o estilo possui lugar de destaque, pois é a partir da inscrição estilística do protagonista da ação que se produz uma estilização dos gêneros, capaz de transformá-los e desenvolvê-los permanentemente.¹¹ Logo, os gêneros são atualizados e transformados pelas recriações estilísticas, uma vez que cada sujeito interpõe entre ele memória pessoal – e o gênero coletivo – memória impessoal mobilizado, seus próprios "retoques".¹² Pode-se observar, assim, que há um confronto entre os estereótipos de conduta e as divergências, as rupturas do esperado, o contra-senso.¹³

A análise de situações de trabalho, desse modo, considerando a interdependência entre atividade de linguagem e atividade de trabalho e a produtividade da noção de gênero do discurso e da atividade, bem como a noção de memória impessoal (coletivo internalizado, história partilhada) e de memória pessoal (história individual), reclama uma observação dos estilos na movimentação discursiva do trabalho. Para tanto, buscamos em Bakhtin (1995) uma possibilidade de transposição da abordagem dos *estilos linear* e *pictórico* para a análise da atividade de trabalho. Os estilos na teoria bakhtiniana, sendo dialógicos, também são marcados por atitudes responsivas e por isso revelam a relação do locutor com o discurso do outro. Assim, enquanto no estilo linear a reação-ativa do locutor tende à conservação da "autenticidade" do discurso do outro, no estilo pictórico tende a ser mais versátil. Na transposição proposta, entendemos que essas dimensões – estilo linear e pictórico – podem ser operacionalizadas no sentido de observar como as práticas discursivas/profissionais enfrentam os gêneros em circulação, mobilizados para o desenvolvimento do trabalho

2000) tenham especificidades próprias, utilizamos "gênero do discurso / gêneros da atividade" de forma equivalente – considerando a produtividade de cada uma delas – pois entendemos que ambas contemplam a atividade humana em seu aspecto verbal e não-verbal e estão respaldadas na natureza dialógica do enunciado.

¹⁰ Na tese, *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão* (DI FANTI, 2004a), e no artigo, "A constituição genérica do trabalho: problematizando rotinas e revelando hibridizações" (DI FANTI, 2004b), desenvolvemos com vagar a questão dos gêneros do discurso e da atividade. Atualmente, no desenvolvimento do projeto de pesquisa *Práticas – intersubjetivas, discursivas & sociais – em tessitura: análise dialógica da atividade bancária no atendimento ao cliente* (di Fanti, 2004c), a noção de gênero também tem sido bastante produtiva.

¹¹ Sobre a estilização dos gêneros, ver Clot & Faïta (2000) e Clot (2004).

¹² Clot & Faïta (2000) destacam a dupla vida do estilo: memória impessoal da atividade e memória pessoal do sujeito.

¹³ A noção de gênero da atividade, na relação com gênero do discurso, tem sido objeto de reflexão em análises de práticas linguageiras em diferentes situações de trabalho (SOUZA-E-SILVA, 2003; VIEIRA, 2002).

(DI FANTI, 2004a).

Esses estilos estão em tensão, já que as formas de gerir o próprio trabalho são dinâmicas e não se cristalizam em um ou outro estilo. O *estilo linear* apresenta, nesse contexto, um tom “mais regular” no enfrentamento dos gêneros dominantes, permite mais ressonâncias de práticas coletivas. Todavia é um estilo único que exprime a singularidade do sujeito com o coletivo. O *estilo pictórico* apresenta um tom mais “criativo” e por si só já marca transgressões em relação aos gêneros mobilizados. São os estilos linear e pictórico produtivos na observação da tensão de movimentos alteritários no desenvolvimento do trabalho (DI FANTI, 2004a).

A tessitura plurivocal na construção discursiva do trabalho jurídico

Seguindo a orientação bakhtiniana, podemos observar com Amorim (2001, p.152) que “toda palavra dialógica, toda réplica ou resposta tem também um caráter monológico, pois não há palavra que não se concentre sobre seu objeto e que, num dado momento, não vise estabelecer com ele uma relação direta”. Assim, ressalta a pesquisadora que o monológico e o dialógico, ao serem considerados como categorias de investigação, referem-se a uma gradação na representação da alteridade, ou seja, a palavra do outro, sempre presente no enunciado, pode ser mais ou menos assimilada ou escondida, mais ou menos estrangeira ou dissonante.

A observação de relações de alteridade no trabalho tem nos permitido defender que a singularidade de processos de produção de sentido do desenvolvimento do trabalho/discurso é revelada a partir da observação do espaço tensional entre efeitos monológicos e dialógicos – interdependentes – que constituem a tessitura dos enunciados (DI FANTI, 2004a). Para a reflexão em pauta, interessa observar como tal tensão se relaciona com gêneros do discurso/da atividade e revela particularidades do trabalho em análise. Sob esse enfoque, podemos considerar que a relação empreendida com os gêneros para que o trabalho se desenvolva pressupõe o estabelecimento de diferentes movimentos, os quais produzem efeitos monológicos e dialógicos. Os primeiros são observados a partir da busca de uma relação “mais fiel” com os meios de agir (memória coletiva), deixando ecoar “poucas” nuances além das ressonâncias partilhadas. Já os efeitos dialógicos deixam fluir a diversidade, outras vozes sociais, outras formas de ação.

Com isso, ao se observar a relação de tensão entre movimentos alteritários – diferentes caminhos na relação com o outro – na realização do trabalho, não se está dando qualquer conotação negativa à noção de monologismo, pois a busca do estabelecimento de uma relação “mais fiel” com os gêneros mobilizados – repertório de formas discursivas/formas de

agir – em função de um objetivo a ser alcançado (pode) significa(r) o conhecimento da esfera de atuação e a possibilidade de, em “dominando” os gêneros convocados, subverter suas coerções.¹⁴

Os efeitos monológicos e dialógicos, ao constituírem o desenvolvimento do trabalho, no caso as audiências trabalhistas, permitem observar diferentes relações interpessoais compreendidas. Cria-se, assim, um meio enunciativo plurivocal, tecido por variadas vozes discursivas (mais ou menos aparentes, refletidas e refratadas em diferentes direções) que se confrontam com a memória impessoal do meio (formas genéricas), fazendo brotar particularidades diversas.

Para recuperar parte de tais especificidades, consideramos a noção de entonação expressiva como ferramenta operacional essencial de observação do material de análise, pois as variações de acentuação valorativa nos enunciados permitem observar nuances de inscrição estilística em relação aos gêneros do discurso/da atividade. Além disso, a entonação expressa a relação de valor que o locutor despende ao objeto de seu discurso e aos enunciados do outro num processo enunciativo. Logo, na mudança de tom, acento de valor, pode-se depreender uma mudança de posição enunciativa que movimentava práticas discursivas/profissionais, fazendo circular vozes, muitas vezes, inesperadas.¹⁵

Na análise de um conjunto de diferentes audiências trabalhistas, pudemos observar a recorrência de formas de agir compartilhadas – enunciados – próprias do desenvolvimento do trabalho jurídico, que permitem ser associadas a gêneros do discurso/da atividade.¹⁶ Nessa perspectiva, uma “ordem” ressonante se atualiza nas práticas profissionais. Tanto a distribuição de funções institucionais (juiz, juiz classista, advogado) quanto a preservação de hierarquias presentes nas audiências trabalhistas estão articuladas de modo a instruir o processo litigioso (patrão/empregado). Além disso, é possível observar a permanente busca pela “verdade” e preservação da “lei”, o que desencadeia movimentos alteritários voltados para o objeto de discurso (instruir o processo) em debate com movimentos que o “desviam”.

Assim, os enunciados (formas discursivas/modos de agir) que compõem as audiências trabalhistas podem ser considerados constitutivos da produção de efeitos monológicos – na relação com os dialógicos – em função da relativa estabilidade, tanto na construção individual quanto na ordem geral de recorrência com que aparecem. Isso pode ser observado a

¹⁴ Tezza (2003, p.233), ao discorrer sobre a distinção entre poesia e prosa, tradicionalmente definidas por monológica e dialógica, respectivamente, via teoria bakhtiniana, observa que circula um “modo infantil de ver as coisas” quando se declara – por valor social – que o dialógico é superior ao monológico. A partir desse imaginário, enquanto o dialógico seria democrático, o monológico seria autoritário e centralizador.

¹⁵ Maiores detalhes sobre a noção de acentuação valorativa/entonação expressiva, a partir da teoria bakhtiniana, dando destaque para sua produtividade como categoria de análise, podem ser encontrados em *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão* (DI FANTI, 2004a).

¹⁶ As audiências trabalhistas referidas compuseram o material de análise de nossa tese de doutoramento (DI FANTI, 2004a). Elas aconteceram no primeiro semestre de 2000, em uma Vara do Trabalho em São Paulo (capital).

partir do lugar de enunciação ocupado pelo juiz que, representando o Estado/a Justiça, assume uma diversidade de vozes na "sua" (que é bivocal, heterogênea, não esconde o debate de pontos de vista advindos de diferentes direções). Tal particularidade pode ser observada a partir do desenvolvimento do trabalho do juiz (distribuição da palavra, registro do Termo de Audiência, em que seleciona, a partir da tomada de depoimentos, o que vai ser registrado) e na decisão final/sentença, em que cumpre a função de "julgar" o litígio. Assim, a atividade do juiz, ao mesmo tempo que desencadeia efeitos de monologização (voltar-se para o objeto do discurso), pressupõe efeitos de dialogização, a relação com o outro (sentido amplo) e com a atitude do outro frente ao objeto.

A organização geral do trabalho, que chamamos de *sintaxe enunciativo-discursiva das audiências trabalhistas* (DI FANTI, 2004a, p.151), possui etapas delimitadas que formam um todo. É uma organização enunciativa seqüencial que permite ser associada a uma estrutura sintática (discursiva). Em cada audiência, podemos observar fases que se articulam formando um conjunto coerente. Tais etapas – enunciados, no sentido bakhtiniano – se materializam em relações dialógicas que são personificadas em enunciações reconhecíveis em seu conjunto. Portanto, são regularidades enunciativas próprias de uma cultura, de uma tradição de um meio profissional, que habilitam os protagonistas a interagirem coletivamente e também a construírem recursos comuns e/ou individuais necessários ao desenvolvimento da atividade de trabalho. Resgatamos cinco grandes etapas (enunciados/atividades) recorrentes das audiências trabalhistas, que nomeamos como "prefácio" (chamada das partes, empregado e empregador, acompanhadas pelos advogados ou não), "acordo/proposta para acordo", "depoimentos pessoais e testemunhais", "emissão do Termo de Audiência/conclusão", "posfácio" (convite para que as partes desocupem a mesa e aguardem a emissão do Termo de Audiência na própria sala).

Na *sintaxe enunciativo-discursiva das audiências trabalhistas*, podemos observar uma organização externa, que "orienta", dá o tom da ordem das etapas do trabalho, desenvolvimento geral do trabalho, e uma organização interna, que permite depreender suas particularidades. Com isso, tais dimensões proporcionam a compreensão do seu processo de organização e as especificidades das relações de trabalho no diálogo com os pressupostos genéricos.

Na audiência selecionada para análise, que trata de uma relação de litígio entre uma balconista e um proprietário de duas lojas comerciais, há uma maior variação em sua organização, tanto na *sintaxe enunciativo-discursiva* externa quanto na interna, se comparada às práticas comuns/coletivas em outras audiências observadas. Os estilos dos protagonistas apresentam-se mais criativos – pictóricos – e convocam

¹⁷ Na tese (DI FANTI, 2004a), exploramos minuciosamente a audiência em foco, verificando suas

diferentes vozes inusitadas no desenvolvimento da atividade.¹⁷

Um dos aspectos que causa diferentes movimentos alteritários nas formas de desenvolver o trabalho é o fato de o preposto (representante do reclamado), então proprietário das lojas reclamadas, ser de origem oriental e não dominar a língua portuguesa. Segundo as prescrições jurídicas, contidas na Consolidação das Leis do Trabalho (BRASIL, 2003), “o depoimento das partes e testemunhas que não souberem a língua nacional será feito por meio de intérprete nomeado pelo juiz ou presidente” (Art. 819). Tal norma, ressignificada no desenvolvimento do trabalho e vivida na prática histórica da coletividade, não é atendida na audiência em pauta e exige reposicionamentos pessoais do juiz que, ao perceber o confronto com a prescrição, no depoimento pessoal do empregador, muda o acento valorativo do enunciado. Essa mudança de tom pode ser observada na seqüência dos seguintes enunciados:

- (01) *Juíza ao empregador: em que data a reclamante foi admitida?*
- (02) *Juíza ao empregador: o senhor não pode consultar o seu advogado ((a juíza se altera))... aliás não pode nem olhar para lá... o senhor olhe só para mim*
- (03) *Juíza ao empregador: o senhor não entende português?*

Na prática profissional do juiz, é comum aparecer um tom de autoridade (E.01) no desenvolvimento do trabalho ao fazer perguntas pontuais voltadas para o fim de instruir o processo litigioso. No entanto, esse tom, ao ser confrontado, foi tensionado por um tom autoritário (E.02). O que se observa nessa situação de trabalho é que o juiz e o advogado do empregador apresentam diferentes valores em relação à instituição jurídica e cada um deles dialoga de um modo com os gêneros da atividade (meios de agir) convocados. Enquanto o juiz procura desenvolver seu trabalho, seguindo os pressupostos dos gêneros coletivos, efeitos monológicos do trabalho, o advogado do empregador subverte tais gêneros e traz para depoimento um preposto que não domina a língua portuguesa. Tal embate possibilita observar relações entre prescrito/real e norma/renormalização no diálogo com os gêneros do discurso/da atividade.

É próprio da atividade, como afirma Faïta (2004, p.161), apresentar-se sob a “a forma de uma sucessão de momentos que oferecem aos atores problemas a serem resolvidos, sempre inéditos no todo ou em parte”. Isso pode ser observado na situação em análise em que surge o “problema” de o desenvolvimento do trabalho trazer o embate entre aspectos legais e ilegais. Diferentes acentos valorativos são despendidos ao problema em

particularidades em relação às outras audiências analisadas (também de modo detalhado). Os objetivos específicos da pesquisa visavam (a) apreender processos de construção de sentidos a partir do funcionamento das práticas discursivas jurídicas na instrução processual do litígio trabalhador/patrão e, por extensão, (b) conhecer o espaço dialógico de projeção da voz discursiva dos sujeitos litigantes, empregado e empregador, nas audiências trabalhistas.

voga e, com isso, se pode observar de forma muito clara a distância entre o trabalho prescrito e o real, ou seja, a *situação real de trabalho não se configura como a execução de normas*. Essa observação, característica de toda atividade de trabalho e propagada pela ergonomia da atividade e pela abordagem ergológica, é cuidadosamente desenvolvida por Telles & Alvarez (2004, p.71), que ratificam que “o trabalho efetuado não corresponde jamais ao trabalho esperado, fixado por regras, orientado por objetivos determinados”, pois diferentes variabilidades surgem em seu desenvolvimento.

Nessa direção, as *normas antecedentes* na relação com as *renormalizações* (SCHWARTZ, 1995) apresentam-se como um modo autorizado – caráter híbrido – da experiência coletiva, uma construção histórica. As normas antecedentes possuem um “caráter complexo” que indicam valores ligados ao bem comum. Tais valores são dimensionados, dotados de instituições, de recursos, de normas que possam atender aos anseios das pessoas que vivem em sociedade. Esses valores são objeto de debates, de conflitos, “funcionam como princípios de ação”, em que o sujeito faz escolhas, arbitra entre valores diferentes e por vezes contraditórios (TELLES & ALVAREZ, 2004, p.87).

Enquanto Telles & Alvarez (2004, p.74) observam as diferentes especificidades do *trabalho prescrito* (ergonomia) e das *normas antecedentes* (ergologia) como noções da mesma natureza, destacando o caráter mais abrangente da última, Faïta (2004) observa a relação entre *norma* e *gênero* como faces de virtualidades diferentes: a primeira é oriunda do universo da filosofia e a segunda é ligada a esferas de atividade. O gênero, assim, “é, sobretudo, a possibilidade (reconhecível, identificável) de se submeter sistematicamente às formas de fazer existentes ou de agir de outra maneira” (p.67). Tais “formas de fazer de outra maneira podem vir a ser gêneros” se forem retomadas por outros protagonistas do trabalho de modo mais ou menos similar, ou “ainda podem vir a ser normas, se forem objeto de julgamento social” (p.67).

Na relação norma/gênero, Faïta (2004, p.67-68), ressaltando contribuições bakhtinianas, observa que os gêneros de discurso, por existirem “independentemente do locutor” (p.67), têm *valor normativo*. Além disso, destaca que os indivíduos (a) agem de acordo com o que se espera deles em dadas circunstâncias, conformando-se com a impessoalidade do gênero, sua “estabilidade” ou (b) transgridem essa expectativa por meio de atos oriundos de gêneros diferentes, “caso em que o inesperado ganha sentido pela ruptura que introduz na continuidade dos atos precedentes”(p.68). Por essa razão, os gêneros oferecem recursos para a ação, mas permitem “transfigurar seus atos ao lhes conferir sentido de forma diferente, por mudanças de mundo. Portanto, só há gênero se há modos possíveis de dizer ou de fazer diferente, de fazer outras escolhas” (p.68).

Na situação em análise, podemos observar que houve um confronto de diferentes valores em relação à instituição jurídica, materializados no

embate entre vozes discursivas antagônicas, o qual revela que, apesar de os dois protagonistas (juiz e advogado do empregador) “conhecerem” as coerções impostas pela esfera jurídico-trabalhista, cada um deles dialoga de um modo com os gêneros da atividade, fazendo ressoar o conflito entre o “institucional” versus o “não-institucional”, o movimento de tensão entre efeitos monológicos e dialógicos. O movimento alteritário de monologização, observado nas práticas discursivas do juiz a partir de um estilo mais linear, marca, por um lado, a rejeição da voz da “ilegalidade” e solicitação de nomeação de um intérprete (juíza: “então vamos ter que designar uma intérprete”), e, por outro, a concorrência de posições, própria da natureza heterogênea do discurso/atividade.

Isso pode ser notado no desenvolvimento diferente da audiência – por intermédio da “ruptura” da *sintaxe enunciativo-discursiva* dos depoimentos pessoais –, que aponta para o caráter dinâmico do trabalho, as renormalizações, em cuja tessitura se observa uma negociação entre os protagonistas. Nessa perspectiva, o confronto (juiz versus advogado do empregador) ocasionou novas atitudes valorativas – assumidas pelos juizes classistas (representantes leigos das classes dos trabalhadores e empregadores) – no desenrolar do trabalho.¹⁸

Despontam assim novas inscrições estilísticas engendradas em uma nova tentativa de rearticulação de acordo entre as partes (já tentado no início da sessão, conforme a *sintaxe do trabalho*). Logo, o substabelecimento da “ordem regular”, que produz efeitos monológicos, é “rompido” e brotam diferentes efeitos dialógicos, voltados para a conciliação entre o empregador (lojas) e a empregada (balconista).

A atitude de tentativa de conciliação entre as partes, ao ser proposta em momento diverso, suscita uma reorganização do desenvolvimento do trabalho, tendo em vista as especificidades dessa “tentativa”. Na situação em análise, a reorganização das etapas deflagrou mudanças de posições dos protagonistas: (a) o juiz-presidente se distanciou discursivamente da discussão, deixando as tratativas se desenvolverem sem sua interferência direta; (b) os juizes classistas tomaram a iniciativa e assumiram as tratativas de acordo. Uma das mudanças enunciativas mais marcantes é a posição de silêncio assumida pelo juiz – um silêncio dialógico – provido de vários sentidos, estimulador da atitude responsiva dos classistas e marcador da reelaboração dos gêneros da atividade.

Faz parte da atividade dos juizes classistas, além de chamar as partes com respectivos advogados para as audiências e fazer perguntas nos depoimentos pessoais e testemunhais, estimular a conciliação entre os envolvidos no litígio, normalmente no início da sessão jurídica. No entanto, tentar o acordo em um momento incomum (após a tentativa frustrada de

¹⁸ A função de juiz classista foi extinta legalmente em 1999. No entanto, os classistas permaneceram desenvolvendo a função até o término do mandato (três anos).

depoimentos pessoais e da nomeação de intérprete) permite um novo direcionamento à atividade, em que uma série de variantes circulam – efeitos dialógicos – e estabelecem peculiaridades discursivas não-comuns aos efeitos monológicos das práticas jurídicas analisadas. Esse direcionamento caracteriza a natureza dialógica dos gêneros, as diferentes possibilidades de atualizá-los na relação com o outro.

Na busca pela conciliação, voltar-se para um determinado fim (efeitos monológicos), uma variedade de acentos de valor (efeitos dialógicos) tece as práticas jurídicas em um movimento pró-articulação do acordo entre os litigantes. Assim, vozes em tensão se aproximam e se distanciam dos gêneros da atividade, marcando a singularidade dos processos interlocutivos.

Dentre as vozes sociais em circulação, apreendemos um *tom de denúncia* em enunciações oriundas das práticas discursivas jurídicas.¹⁹ Para esta reflexão, vamos observar os enunciados representativos dos *tons de denúncia* no que se refere à “lentidão da Justiça do Trabalho brasileira”. A estrutura discursiva da denúncia é representada pela “vilã” – Justiça do Trabalho – em confronto com a “vítima” – a “empregada”, o “povo brasileiro”.

No trecho seguinte, os juízes classistas, na busca da conciliação entre as partes, transitam entre diferentes posições de enunciação, possibilitando que se observe vários desdobramentos (discursivos) da atividade, como o próprio *tom de denúncia*:

- (04) *Clas/empregado: deixa... doutora... eu falar para ela... dona Rosana... não... Marília né?... dona Marília... seu Yamoto... o senhor não é obrigado a fazer acordo... vê se me entende... ah::?... a senhora não é obrigada também... mas agora é o momento de nós podermos acertar isso... sair do risco... acabar com esse negócio... entendeu?...liquidar isso...ah::?. então... ahn... encontramos um número intermediário pra poder terminar com isso... dona Marília... se a senhora ganhar esse processo... a empresa recorre... vai para o Tribunal... fica três... quatro anos lá... a senhora demora para receber... (...)*
- (05) *Clas/empregador: tá bom... liquida... sai do risco*
- (06) *Clas/empregado: liquida isso... sai do risco... se a senhora perder perde tudo... se ganhar ganha tudo... agora... fizemos os cálculos aí... a senhora viu...*
- (07) *Clas/empregado: ganha mais... mas acontece...*
- (08) *Clas/empregado: acontece que... eles recorrem isso...*
- (09) *Clas/empregador: depositam e não pagam a senhora...*

¹⁹ O *tom de denúncia* pôde ser observado em várias direções, como em relação à exploração do comércio por estrangeiros no Brasil; em relação ao (não-)pagamento de impostos por comerciantes; em relação à lentidão da Justiça do Trabalho brasileira (DI FANTI, 2004a).

- (10) *Clas/empregado: ...fica depositado...*
(11) *Clas/empregado: sim... entendemos... entendemos... mas há um risco nisso... ah::?*

Podemos perceber que há um *tom de denúncia* da lentidão da Justiça brasileira quando se faz referência a “sair do risco”. Essa forma discursiva funciona como um signo ideológico que reflete e refrata diferentes acentos apreciativos dependendo do interlocutor a quem se dirige (empregador ou empregado). Ressalta-se aí a importância das projeções do interlocutor na composição do enunciado, pois, para cada um deles, a mesma materialidade lingüística recebe um tom diferente (DI FANTI, 2004a).

Quando dirigida para o empregador, “sair do risco” é se livrar de pagar o montante (ou parte) da petição e ainda as custas processuais caso o litígio seja julgado procedente (para o empregado). Quando dirigida para o empregado, “sair do risco” é se livrar da morosidade, isto é, livrar-se de receber após vários anos caso a empresa recorra do resultado da sentença e o processo se estenda para a segunda instância hierárquica da Justiça do Trabalho, o Tribunal Regional do Trabalho. Com tais desdobramentos discursivos são estimulados os acordos entre as partes, pois assim nenhuma sairia prejudicada, já que a Justiça pode, por um lado, condenar o empregador a pagar o montante da causa e pode, por outro, levar muito tempo para a decisão final, como se percebe no E.04: “(...) se a senhora ganhar esse processo... a empresa recorre... vai para o Tribunal... fica três... quatro anos lá... a senhora demora para receber (...)”.

O *tom de denúncia*, representado por vozes inusitadas, constitui efeito de dialogização na relação com os gêneros da atividade, uma movimentação discursiva inovadora a partir de práticas jurídicas que não deixam de estar sob a avaliação do juiz-presidente e em tensão com efeitos de monologização. Esse movimento não esconde também o paradoxo empreendido quando protagonistas do Direito “criticam” a Justiça, como o caso dos classistas, e trazem em seus enunciados vozes discursivas, legitimadas na sociedade, de uma prática burocrática lenta.

A visível tensão entre movimentos alteritários revela diferentes atividades possíveis (juiz-presidente, juízes classistas, advogados), ressignificadas, em prol de um mesmo fim: conciliar as partes. Tais especificidades, no entanto, comparadas a outras audiências (mais rotineiras), produzem mais efeitos dialógicos ao estabelecerem relações de maior complexidade com os gêneros mobilizados na atividade laboral. Com isso, fluem especificidades de diferentes estilos pictóricos nas práticas jurídicas.

Além de vozes inusitadas engendradas em tom de denúncias, podemos observar, nas práticas profissionais dos juízes classistas, em particular, desdobramentos enunciativos em *tom de conselho*. Para tanto, notamos que o movimento dialógico empreendido pelos processos

interlocutivos imprimem duas dimensões de acentos valorativos nos enunciados dos juízes classistas. A primeira está associada à atitude responsiva ativa dos classistas frente ao interlocutor-empregador que não domina a língua portuguesa. Para tal reação-ativa, chamamos conselheiro “poliglota”. A segunda dimensão de acentos valorativos está associada à atitude responsiva ativa dos classistas frente às “exigências” do interlocutor-empregada que se mostra menos interessado na conciliação. Para tal reação, chamamos conselheiro “plurilíngüe”. Na interdependência plurívoca entre as dimensões, que contemplam desdobramentos enunciativos voltados para o acordo, a opção de designá-las como “poliglota” e “plurilíngüe” deve-se às especificidades constitutivas da atividade em função da projeção declinada a cada interlocutor em particular (ibidem).

Conselheiro “poliglota”:

- (12) *Clas/empregado: vai sair mais caro isso aí?... fala inglês ou não?*
(13) *Clas/empregado: este es um preço para que si liquide tudo... es nomeado um tradutor/um interprete custa mas caro para vocês... es mais caro que este ahn?...*

A iniciativa do classista dos empregados imprime não só uma nova acentuação a seus enunciados, diferente dos da sua função institucional, principalmente quando ele se mostra conhecedor de diversas línguas e se utiliza delas para se aproximar do empregador (a fim de tentar agilizar uma proposta de acordo com a empregada), mas também uma orientação avaliativa do todo da atividade jurídica. A tentativa de falar em inglês, embora não tenha obtido resultado favorável, e a formalização da interlocução em “espanhol” revelam circunstâncias “únicas” da produção discursiva e geram uma nova dinâmica à atividade.

Tal procedimento, não fazendo parte do repertório de formas de agir (memória coletiva) do trabalho, aponta para as surpresas, as vozes inusitadas que fluem na atividade jurídica por meio de diferentes relações com o outro (interlocutores, discursos, gêneros). Se a história do meio não exige o conhecimento de línguas estrangeiras para o exercício da função, pelo contrário, exige um intérprete para os depoimentos pessoais e testemunhais de estrangeiros, a atitude responsiva de tomar iniciativa de falar uma língua estrangeira e, mais ainda, dominar tal língua traz para a situação de trabalho um pouco da história pessoal do classista e a reelaboração dos meios de agir. Com isso, a história do meio de trabalho e a história pessoal do profissional (tensão entre efeitos monológicos e dialógicos) cruzam-se e reconfigura-se o desenvolvimento da audiência trabalhista; os gêneros são recriados.

O movimento dialógico plurilíngüístico, instaurado nas práticas jurídicas, traz uma diversidade de perspectivas ideológicas aos enunciados. As singularidades na produção de sentidos de tal movimento

podem ser observadas no desdobramento enunciativo pluriacentuado engendrado na estimulação do acordo, em especial à empregada que se mostra pouco à vontade com a proposta:²⁰

- Conselheiro "plurilíngüe":
- (14) *Clas/empregado: (...) a senhora vai ter o filho daqui um mês... não é bom pôr esse dinheiro... esse dinheiro no bolso agora e liquidar com isso?(...)*
- (15) *Clas/empregador: viu?... por causa de trezentos reais?... vai... faz mil e duzentos vai? liquida isso aí... vai?... faz mil e duzentos... não precisa voltar mais aqui... não precisa trazer um monte de gente aqui... por causa...*
- (16) *Clas/empregado: o nenê mamando na sala... nesse aperto aí... pega uma gripe aí...*
- (17) *Clas/empregador: até às cinco da tarde...*
- (18) *Clas/empregado: ... pega uma gripe aí...*
- (19) *Clas/empregador: ... pneumonia...*

Com o engajamento dos classistas, podemos observar dialogicamente o claro confronto instaurado entre vozes tradicionais e inusitadas (efeitos monológicos e dialógicos em tensão) que vão tecendo as práticas jurídicas e estilizando os gêneros. Os acentos apreciativos orientam-se para uma aproximação, uma afinidade com a empregada do litígio, revelada pela construção dos enunciados – como a própria "escolha" lexical ("filho", "monte de gente", "gripe", "pneumonia", etc.) – que respondem à situação de gravidez da empregada e, em consequência, ao bem-estar físico e psíquico dela e do filho que irá nascer. É, nesse sentido, que a atuação dos classistas é observada pelo cruzamento de diferentes discursos na situação de trabalho, pelas várias vozes sociais que são chamadas ainda que não-esperadas. É um momento em que a disciplina (ressonante), produtora de efeitos monológicos, abre passagem para a concretização do acordo em uma configuração inovadora.

Nessa perspectiva, um dos fatos que chama a atenção é a atitude ativa do classista dos empregadores que, mudando sua postura corporal, sai do seu lugar e se dirige para o lado da empregada para, em pé, "pressionar" a conciliação, subvertendo a "ordem" da distribuição espacial dos lugares e o *tom hierárquico* que ressoam na situação de trabalho. Nas práticas discursivas dos classistas, circulam vozes de outras esferas de atividade em diálogo com vozes que respondem à esfera jurídico-trabalhista (como "fechar o acordo"):

- (20) *Clas/empregador: vamos liquidar... bater o martelo... pode ser?*

²⁰ O empregador oferece R\$1200,00 para fechar acordo, mas a empregada quer R\$1500,00.

- (21) *Clas/empregado: depois a senhora não vai dizer que eu não falei das flores... ah?*
- (22) *Clas/empregador: mil e duzentos... vai?... não fala mais nada... dê-le uma... pode bater o martelo?...*

A busca da concretização do acordo entre as partes apresenta singularidades variadas ao se observar a tensão entre efeitos monológicos e dialógicos na relação com os gêneros do discurso/da atividade em circulação. O pluralismo lingüístico (plurivocidade) em voga, representado por diferentes formas discursivas – como “*bater o martelo*”, próprio do discurso de leilões e “*não vai dizer que eu não falei das flores*”, que recupera discurso de protesto da música popular brasileira do período da ditadura militar –, revela construções inusitadas na situação de trabalho em análise. São fragmentos de outros gêneros que hibridizam os gêneros da atividade, subvertendo o “*dizível*” em uma audiência “*tradicional*” e marcando, com isso, o inacabamento constitutivo dos gêneros (discursivos/profissionais).

Considerações finais

A partir dos movimentos alteritários – efeitos monológicos e dialógicos em tensão – instaurados no trabalho, podemos observar que cada protagonista interfere na situação laboral, recriando os gêneros mobilizados e fazendo circular vozes (explícitas e implícitas) repletas de história. Assim, enquanto os efeitos monológicos (que não escondem posições diversas) não se distanciam dos pressupostos sociais, próprios do conhecimento coletivo de uma comunidade discursiva e necessários para o desempenho de uma dada função, os dialógicos fazem emergir variantes, reelaborando os gêneros mobilizados. Na observação dessa tensão, singularidades de processos de produção de sentido vão sendo reveladas. Por conseguinte, tais singularidades não podem ser dissociadas do objeto de discurso, a formalização da conciliação entre as partes, e da atitude do outro frente ao objeto.²¹

Sendo assim, a iniciativa do juiz-presidente de assumir uma posição de silêncio e a dos classistas de falar em outra língua e trazer vozes variadas para a atividade funcionam discursivamente como uma tomada de atitude dialógica diante da situação, indicando que a aproximação com os interlocutores se dá via projeções avaliativas despendidas a cada destinatário, à cultura do *métier* e ao objeto de discurso. A tensão entre movimentos alteritários na relação com gêneros do discurso/da atividade, desse modo, nos permite observar a importância central dos protagonistas

²¹ Nesta análise, detivemo-nos na atividade de trabalho do juiz-presidente e dos classistas. Não levantamos, por razão de espaço, questões referentes à peculiaridade da atividade da advogada da empregada (diferente da do advogado do empregador), que apresenta, em alguns momentos, reação-ativa contrária ao acordo, por entender que é uma forma de a Justiça do Trabalho eximir-se da responsabilidade da decisão sobre o litígio.

na constituição complexa da atividade, pois eles são convocados a agir, a tomar atitudes responsivas frente ao outro (sentido amplo).

O sujeito do trabalho, dessa forma, se constrói num processo relacional, no diálogo entre a história pessoal (em toda sua complexidade) e a história do meio em que a atividade se formaliza. Em tal empreendimento, diferentes percursos alteritários se imbricam, fazendo fluir a criatividade e a mobilidade na estilização do modo de gerir o trabalho. O sujeito, sob essa perspectiva, é dialógico, heterogêneo, complexo e singular.

Na reflexão sobre o sujeito do trabalho, tomamos Schwartz (1997b), que destaca a experiência industriosa – concreta – do indivíduo que tem uma vivência única, manifestada por valores incorporados, que se confrontam com outros na atividade laboral. Essa abordagem, associada à referência a Canguilhem de que “o meio é sempre infiel”, destaca a dinamicidade da atividade de trabalho que evolui com as diferentes histórias (pessoais e coletivas), pois cada pessoa se vale de seus próprios recursos, de suas “escolhas” para gerir a *infidelidade* que vivencia.

Sob esse enfoque, França (2004, p.124) considera que o sujeito, além de negociar ou reagir ao meio de trabalho, também “trata daquilo que é para ele desejável e, portanto, relacionado ao conjunto de valores de sua sociedade”. Tal visão recupera a atividade – dialógica – como processo vivo em que os conflitos vivenciados ressoam na tessitura plurivocal do trabalho.

As reflexões precedentes nos permitem observar que a situação de trabalho analisada, ao mesmo tempo que faz ecoar a cultura jurídica do meio, a reconfigura e a ressignifica por intermédio de processos intersubjetivos. Logo, a tensão entre efeitos monológicos e dialógicos – que pressupõe interdependência – é constitutiva do trabalho e auxilia a verificar os diferentes caminhos (movimentos alteritários) que os protagonistas da atividade percorrem – na mobilização de gêneros do discurso/da atividade – para desenvolver seus trabalhos.

Tal empreendimento traz à tona a complexidade do trabalho, que é recuperável apenas parcialmente, pois não é uma realidade simples, mas sim uma alquimia indefinida e particularmente opaca (SCHWARTZ, 1997a), que, ao ser problematizada, pode contribuir para a reflexão da prática profissional de uma dada esfera de atividade.

DI FANTI, M. G. C. The plurivocal tessitura of work: monological and dialogical effects. *Alfa*, São Paulo, v.49, n.2, p.19-40, 2005.

ABSTRACT: *The present paper aims at examining the way the tension between monological and dialogical effects relates to genres of discourse / genres of activity and brings up singularities pertaining to sense-production processes in work activity. With this goal in view, and having Bakhtin's dialogism as the ground epistemological principle, the paper reflects on the interdependence linking language activity and work activity, making an effort to make clearer the perspective taken as regards the analysis of work. Besides, the paper identifies traces of interdependent strategies linked to the contact I-Other - that is, monological and dialogical effects - as constitutive elements of discursive production and work activity. The paper brings to the fore the question of genres of discourse / genres of activity as hybrid means to develop work activities, resources that passes for a process of stylizing in each enunciation. In the course of the reflection, the paper examines a fragment of a working situation coming from the juridical sphere as a means for putting into question alterity-related courses of action - referring to relationships I-Other - taken so as to develop work activities.*

KEYWORDS: *Language activity; work activity; dialogism; monologism; genres of discourse/genres of activity; style; plurivocality.*

Referências bibliográficas

AMORIM, M. Alteridade e formas de saber. In: CONFERÊNCIA DE PESQUISA SÓCIO-CULTURAL, 3., 2000, Campinas. O conhecimento como prática social. Campinas, 2000.

_____. *O pesquisador e seu outro: Bakhtin nas ciências humanas.* São Paulo: Musa, 2001.

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. In: _____. *Estética da criação verbal.* Trad. Maria Ermantina Galvão Gomes e Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 1992a.

_____. O problema do texto. In: _____. *Estética da criação verbal.* Trad. Maria Ermantina Galvão Gomes e Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 1992b.

_____. *Problemas da poética de Dostoiévski.* Trad. Paulo Bezerra. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.

_____. O discurso no romance. In: _____. *Questões de literatura e de estética: a teoria do romance.* Trad. Bernadini et al. 4. ed. São Paulo: UNESP, 1998.

_____. *Marxismo e filosofia da linguagem.* Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 1995.

BRAIT, B. Perspectiva dialógica, atividades discursivas, atividades humanas. In: SOUZA-E-SILVA, M.C.P.; FAÏTA, D. (Org.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França.* São Paulo: Cortez, 2002.

MANNRICH, N. (Org.). *Constituição Federal, Consolidação das Leis do Trabalho, Legislação Previdenciária.* 4. ed. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

- CLOT, Y. *Uma psicologia histórico-cultural para a compreensão das práticas educativas*. Ciclo de palestras ministradas na PUC/SP, 2004. (Inédito)
- _____.; FAÏTA, D. Genres et styles en analyse du travail: concepts et méthodes. *Travaille*, Revigny-sur-Ormain, n.4, p. 7-42, 2000.
- DI FANTI, M. G. C. *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador/patrão*. São Paulo, 2004. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2004a
- _____. A constituição genérica do trabalho: problematizando rotinas e revelando hibridizações. *Polifonia*, Cuiabá, v.8, p.209-234, 2004b.
- _____. *Práticas – intersubjetivas, discursivas & sociais – em tessitura: análise dialógica da atividade bancária no atendimento ao cliente*. Projeto de pesquisa, UNISINOS/UCPel, 2004c. (Inédito)
- _____. A linguagem em Bakhtin: pontos e pespontos. *Veredas*, Juiz de Fora, no prelo.
- FAÏTA, D. Analyse des situations de travail: de la parole au dialogue. In: RICHARD-ZAPPELLA, J. (Org.). *Espaces de travail, espaces de parole*. Rouen: Université de Rouen, 1999.
- _____. *Genres du discours et genres de l'activité*. Ciclo de palestras ministradas na PUC/SP, 2000. (Inédito)
- _____. L'analyse du travail et le statut de "l'activité" chez Bakhtine. *Travailler: Bakhtine, Vygotski et le travail*, Revigny-sur-Ormain, n.6, p. 13-30, 2001.
- _____. Gêneros de discurso, gêneros de atividade, análise da atividade do professor. In: MACHADO, A. R. (Org.). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. Londrina: EDUEL, 2004.
- FRANÇA, M. B. *Uma comunidade dialógica de pesquisa: atividade e movimentação discursiva nas situações de trabalho de recepcionistas de guichê hospitalar*. 2002. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.
- _____. No princípio dialógico da linguagem, o reencontro do *Homo loquens* com o ser humano industrial. In: FIGUEIREDO, M. et al. (Orgs.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- MACHADO, A. R. (Org.). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. Londrina: EDUEL, 2004.
- SANT'ANNA, V. L. A. *O trabalho em notícias sobre o Mercosul: heterogeneidade enunciativa e noção de objetividade*. São Paulo: EDUC, 2004.
- SCHWARTZ, Y. De l'inconfort intellectuel, ou: comment penser les activités humaines? In: COURTS-SALIES, P. (Coord.). , 1995.
- _____. *Reconnaisances du travail: pour une approche ergologique*. Paris: PUF, 1997a.

- _____. *Travail et ergologie*. In: _____. *Reconnaissances du travail*. Paris: PUF, 1997b.
- _____. *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophie*. Toulouse: Octarès, 2001.
- SOUZA-E-SILVA, M. C. P. O ensino como trabalho. *Cadernos de Estudos Lingüísticos*, Campinas, v. 44, p.339-351, 2003.
- _____.; FAÏTA, D. (Org.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. Trad. Ines Polegatto e Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2002.
- TEIXEIRA, M. T. *O adolescente em situação de primeiro emprego: da produção da experiência à elaboração subjetiva*. Projeto de pesquisa. UNISINOS, 2002.
- TELLES, A.L.; ALVAREZ, D. Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes. In: FIGUEIREDO, M. et al. (Org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- TEZZA, C. *Entre a prosa e a poesia: Bakhtin e o formalismo russo*. Rio de Janeiro: Rocco, 2003.
- VIEIRA, M. *A atividade, o discurso e a clínica: uma análise dialógica do trabalho médico*. 2002. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.