

A LÍNGUA ESPANHOLA NO TRABALHO DOS AGENTES DE TURISMO

Luciana Maria Almeida de FREITAS¹

RESUMO: Este artigo, a partir da concepção dialógica de linguagem (BAKHTIN, 2003) e da abordagem ergológica (SCHWARTZ, 1997), apresenta uma análise do trabalho dos agentes de turismo com o objetivo de antecipar o que se pode ensinar em Língua Espanhola a trabalhadores da área. Como marco teórico e metodológico, propõe-se, em lugar do procedimento de análise de necessidades sugerido pela bibliografia sobre o ensino de línguas para fins específicos, a utilização de uma abordagem ergológica, que pressupõe conceitos e métodos de origem pluridisciplinar e tem por base uma preocupação ética e epistemológica que coloca os trabalhadores no centro da produção de conhecimento sobre o trabalho. A análise das situações de trabalho teve por base alguns procedimentos advindos da Análise Ergonômica do Trabalho. Os resultados indicam a pertinência de um programa de ensino de espanhol para agentes de turismo que desenvolva prioritariamente as competências escritas e leitoras.

PALAVRAS-CHAVE: Linguagem e trabalho; dialogismo; abordagem ergológica; ensino de espanhol; turismo.

Introdução

Este artigo apresenta, a partir da concepção dialógica de linguagem (BAKHTIN, 2003) e da abordagem ergológica (SCHWARTZ, 1997), uma análise do trabalho dos profissionais de turismo de forma a antecipar o que se pode ensinar em Língua Espanhola a trabalhadores da área.² Como a carreira de turismo engloba um grande leque de especialidades, esta pesquisa se centra numa delas, no trabalho dos agentes de turismo; mais especificamente, de profissionais atuantes numa agência de viagens e numa operadora de turismo, ambas generalistas e emissivas.³

Esta investigação vem a atender parcialmente a demanda, tanto de professores quanto de instituições de ensino, por parâmetros para a

¹ Departamento de Letras Neolatinas – Instituto de Letras – UERJ – 20599-900 – Rio de Janeiro – RJ – Brasil. Endereço eletrônico: lucianafreitas@uol.com.br

² Uma versão completa das reflexões ora apresentadas pode ser encontrada em Freitas (2004).

³ As agências de turismo são empresas mediadoras cuja finalidade é comercializar produtos turísticos (BENI, 2001, p.91). Segundo a ordenação existente no mercado, elas se classificam em dois grupos: as operadoras de turismo, empresas atacadistas, e as agências de viagens, empresas varejistas. Uma agência de turismo é generalista quando comercializa produtos turísticos em geral e emissiva quando se dedica à venda ou operação de serviços turísticos que visam à saída de turistas de sua região ou país.

construção dos programas docentes. Essa necessidade se deve ao fato de, por um lado, o professor de línguas estrangeiras desconhecer o trabalho desses profissionais e, por outro, haver uma grande carência de produção acadêmica específica sobre a área em questão.

A seguir, serão apresentadas quatro seções: a primeira com questões teóricas sobre o ensino de línguas para a formação profissional; a segunda com a descrição dos instrumentos e situações de trabalho pesquisadas; a terceira com uma sistematização do uso da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo; a última, com uma análise de um dos gêneros do discurso encontrado nas situações de trabalho analisadas.

Fundamentos teóricos do ensino de línguas para a formação profissional

O ensino de línguas para a formação profissional é dominado pelo paradigma da LSP (*Language for Specific Purpose*) – chamada no Brasil de Língua Instrumental – desde a década de 60, quando começaram a se construir as bases dessa abordagem. Definido como um tipo de ensino programado para atender às necessidades específicas do aluno, um dos elementos fundamentais da LSP é, portanto, o procedimento de análise de necessidades (ROBINSON, 1980, 1991; HUTCHINSON & WATERS, 1987; DUDLEY-EVANS & ST JOHN, 1998).

Desde então, surgiram diversos conceitos de necessidades e propostas de procedimentos para sua análise, mas, de uma maneira geral, todas elas são tributárias das proposições de Richterich (1972) sobre necessidades objetivas e subjetivas. As primeiras são as características da situação-meta, enquanto que as segundas são as relacionadas à situação de aprendizagem, ou seja, às características afetivas e cognitivas dos alunos.

Alguns autores, como Nunan (1988), mantiveram a nomenclatura e a idéia geral dos conceitos de Richterich; outros também consideraram essa mesma distinção, mas utilizaram uma nomenclatura diferente: Hutchinson e Waters (1987) optaram por “necessidades alvo” e “necessidades de aprendizagem”; Robinson (1991), por “situação-alvo” e “situação presente”; Widdowson (1983), por “necessidades linguísticas” e “necessidades de aprendizagem”.

Essa visão da análise de necessidades encerra alguns problemas de caráter teórico e metodológico que serão brevemente tratados a seguir.

Hutchinson e Waters (1987, p.55), dentro de sua perspectiva centrada na aprendizagem, afirmam que as necessidades da situação-alvo são informações relativamente fáceis de coletar. Considerando um curso de línguas para a formação profissional, as necessidades da situação-alvo são aquelas que dizem respeito ao uso da linguagem em situação de trabalho; portanto, afirmar que essas informações são relativamente fáceis de se obter supõe uma visão do trabalho como um dado simples e objetivo.

Além disso, nem Hutchinson e Waters nem os demais importantes autores da área de LSP problematizam a análise de necessidades, dedicando a ela umas poucas páginas de seus livros. Em primeiro lugar, não explicam como concebem o conceito de necessidade, o que seria fundamental antes de se falar em sua análise. Em segundo lugar, os procedimentos metodológicos mais mencionados para a sua realização são os questionários e as entrevistas, apesar de alguns autores (ROBINSON, 1991, p.12-15; DUDLEY-EVANS & ST.JOHN, 1998, p.132; HUTCHINSON & WATERS, 1987, p.58) também fazerem referência à observação do trabalho e à análise de textos autênticos escritos e orais utilizados na situação-alvo. No entanto, nenhum deles entra em detalhes sobre como fazer essa observação ou essa análise e nem mesmo sobre qual seria o seu enfoque.

Por fim, os informantes referidos são quase sempre os próprios alunos. Entretanto, se um curso é dedicado à formação profissional, não é possível obter dados sobre a situação-alvo por meio de consultas aos estudantes, posto que eles também desconhecem seu futuro trabalho.

Outro problema dessa visão da análise de necessidades diz respeito ao conceito de **trabalho**.

Estudar a situação-alvo de cursos de línguas para profissionais do turismo, é, na verdade, lançar um olhar sobre o seu trabalho. Como diz Souza-e-Silva (2002, p.63), isso obriga o linguísta interessado nessas interações a recorrer a conceitos e métodos das disciplinas que têm como objeto a análise das situações de trabalho, como a ergonomia situada e a ergologia.

A ergonomia é uma disciplina que visa a estudar a relação entre o ser humano e seu trabalho a partir de situações reais, em campo. Formalizada por Wisner em 1966 com o nome de Análise Ergonômica do Trabalho (AET), a abordagem situada, de caráter interdisciplinar e analítico, busca observar o trabalhador em situação de trabalho para poder responder a uma questão precisa, uma demanda que requer uma análise e a construção de um diagnóstico sobre a adequação do ser humano à atividade.

Um dos principais fundamentos da ergonomia situada é a distinção entre trabalho prescrito e trabalho real, entre tarefa e atividade. Segundo essa abordagem, por um lado está o trabalho que é prescrito pela empresa ao trabalhador dentro de condições determinadas e de resultados esperados. Essa é a sua tarefa, aquilo que é estabelecido aprioristicamente e que se constitui em um conjunto de normas e procedimentos que devem ser seguidos na situação de trabalho. Por outro, está o trabalho real, aquilo que o trabalhador efetivamente faz para dar conta da sua tarefa, a partir de condições reais e com resultados efetivos. Essa é a sua atividade, o modo como o trabalhador cumpre seus objetivos.

Entre tarefa e atividade está o ponto fundamental da preocupação da ergonomia situada: a inerente contradição do ato de trabalho, ou seja, a

distância iniludível entre o trabalho prescrito e o realizado. As grandes lacunas entre essas duas dimensões do trabalho permitem sua melhor compreensão e transformação.

A partir dos conceitos da ergonomia situada, especialmente os de trabalho prescrito e real, e também sob influência das comunidades científicas ampliadas criadas por Ivar Oddone e seus colaboradores,⁴ o filósofo Yves Schwartz, em fins dos anos 70 e início dos 80, começou a cunhar a abordagem ergológica do trabalho (SCHWARTZ, 2000).

Tomando esses conceitos e reformulando-os, Schwartz (2004) propõe, então, uma nova visão do objeto trabalho, algo que todos pensam conhecer muito bem. Para isso, sugere o estabelecimento de uma opacidade na sua reflexão, ou seja, pensá-lo como um objeto denso e não como uma obviedade ou algo transparente sobre o qual não é necessária uma abordagem em profundidade. Também recomenda seu tratamento como uma matéria “estrangeira”, que não pertence ao domínio do pensamento do analista, e sim como algo novo, que obrigue a aprendizagem e a reflexão sobre o trabalho. Isso é instituído pela ergologia, “o estudo das atividades humanas naquilo que elas exigem, para serem apreciadas e conhecidas, o encontro de saberes múltiplos e de experiências diversas” (Institute d’Ergologie, 2004).⁵

Na concepção ergológica, o elemento universal no trabalho é o debate de normas – normas antecedentes e renormalizações – sua reformulação dos conceitos ergonômicos de trabalho prescrito e real. Para Schwartz, as normas antecedentes (R1) abarcam as prescrições, mas vão além delas, pois não se restringem à sua dimensão impositiva, do que é determinado exteriormente ao trabalhador. Elas são construções históricas que vão de elementos mais específicos, como as prescrições particulares para a realização do trabalho de um operador, aos mais amplos, como os políticos, econômicos e sociais. Incluem, portanto, os conceitos, os saberes científicos e técnicos, as aquisições da inteligência e experiência coletivas, as redes de poder e de autoridade, os valores do bem comum (SCHWARTZ, 2002a, p.135; ALVAREZ & TELLES, 2004, p.72-74).

Essas normas antecedentes são renormalizadas (R2) durante a atividade, pois o trabalhador, com suas experiências e valores, institui a sua maneira de realizar o que foi prescrito. Na atividade, o trabalhador faz “uso de si”, ou seja, renormaliza as normas antecedentes criando a sua parte, mesmo que seja aparentemente minúscula, de forma a singularizar a atividade.

⁴ Oddone é um médico italiano que fez parte de um grupo de operários, cientistas, trabalhadores, estudantes e sindicalistas reunidos na Bolsa de Trabalho de Turim e criador dessa nova concepção de pesquisa, que se propõe a congregar os saberes formais dos cientistas e os informais dos trabalhadores. Formam-se, então, essas comunidades científicas ampliadas para produção de saberes sobre o trabalho (SCHWARTZ, 2000).

⁵ Tradução nossa: “[...] ‘ergologie’ signifiait l’étude des activités humaines en ce qu’elles exigent, pour être appréciées et connues, la rencontre de savoirs multiples et d’expériences diverses”.

Essa concepção do trabalho implica uma visão diferente da formação dos trabalhadores. Na verdade, Schwartz (2002b, p.111-113) construiu a ergologia exatamente em virtude do seu desconforto intelectual durante um processo de reformulação dos cursos de formação contínua da Universidade de Grenoble. Para o autor, a relação entre a formação e o trabalho é um movimento permanente de dupla antecipação.

A primeira antecipação é a tradicionalmente considerada como a formação profissional, ou seja, o ensino, no âmbito acadêmico, dos saberes formalizáveis e descritíveis de uma atividade (SCHWARTZ, 2002b, p.114). No entanto, para a ergologia, a primeira antecipação é apenas uma parte da formação. A outra, a segunda antecipação, significa antes de tudo a constatação de que o ensino acadêmico não dá conta de toda a atividade, pois cada situação tem suas singularidades e retrabalha permanentemente as normas da primeira antecipação. Portanto, se por um lado o saber formal antecipa a experiência, por outro, a concepção do trabalho como o debate de normas obriga que os conceitos construídos sobre ele, e que são ensinados na formação acadêmica, sejam retrabalhados, ou seja, a experiência antecipa o trabalho futuro dos criadores dos conceitos e dos formadores. É também fundamental, principalmente para o formador, a consciência de que é impossível antecipar tudo, pois a recriação no momento da atividade humana é permanente (SCHWARTZ, 2002b).

Dessa forma, a relação dialética estabelecida pela ergologia entre a formação e o trabalho abre caminhos especialmente interessantes para o ensino de línguas para formação profissional. Dentro dos pressupostos da LSP, o trabalho é concebido como um dado objetivo e homogêneo, algo que pode ser analisado de forma relativamente simples, recuperado por meio de questionários e entrevistas considerados como ferramentas de coleta de dados reveladores de uma verdade sobre a situação. Por conseguinte, compreende-se que o trabalho pode ser acessado pelo que é dito sobre ele, pela fala dos trabalhadores sobre a sua atividade, como se todas as suas dimensões pudessem ser expressas verbalmente com facilidade. Entretanto, de acordo com França (2002, p.41-42), os ergonomistas observaram que determinados aspectos da atividade, como as habilidades manuais e as regulações não se prestam à expressão verbal.⁶

No caso do ensino de espanhol para profissionais do turismo no Brasil há problemas até mesmo na primeira antecipação. Um levantamento bibliográfico realizado tanto na produção acadêmica espanhola, quanto na brasileira, indica que esta investigação é a primeira tentativa na criação de parâmetros que possam servir de base para a programação docente, para o caso específico dos profissionais atuantes em agências de viagens emissivas brasileiras.

⁶ Como o trabalho não é a simples execução das normas, cada trabalhador regula a sua atividade de forma a lidar com as variações nas suas condições. Essas variações são as situações imprevistas, imponderáveis e que podem tanto se situar no âmbito das condições de produção quanto do trabalhador.

A preocupação dos lingüistas com o estudo da linguagem em situação de trabalho é recente. Segundo Souza-e-Silva (2002, p.61-62), a colaboração interdisciplinar entre a Lingüística e as Ciências do Trabalho iniciou-se na França nos anos 80, com a formação dos grupos de pesquisa *Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail* (APTS) e *Langage et Travail* (L&T). Na década de 90, chegou ao Brasil, onde também se organizaram grupos de pesquisa, como o *Atelier*.⁷

A abertura desse campo de reflexão é fundamental para a compreensão do trabalho, pois não existe situação de trabalho em que não haja algum tipo de interação verbal, mesmo que ela não faça parte da realização da atividade *stricto sensu*. Dessa forma, não é possível compreender e investigar as atividades sem as contribuições provenientes das trocas verbais entre os trabalhadores (FAÏTA & DONATO, 1997, p.149).

No que diz respeito às características dos estudos lingüísticos sobre a atividade de trabalho, é importante observar que não é possível apenas coletar os materiais verbais em situação, delimitar um *corpus* e aplicar-lhe determinadas categorias de análise de maneira descontextualizada. Essa prática lingüística que, segundo França (2004), reduz o ser humano a uma máquina falante, abre espaço para que alguns ergonomistas duvidem da contribuição de um lingüista em análises do trabalho. Em situações de trabalho, a linguagem deve ser analisada como "parte da atividade em que constituintes fisiológicos, cognitivos, subjetivo, social etc., se cruzam em um complexo que se torne ele próprio uma marca distintiva de uma experiência específica em relação a outras" (NOUROUDINE, 2002, p.21-22).

A primeira tentativa de recorte metodológico da análise da linguagem em situação de trabalho foi a distinção das falas criada por Johnson e Kaplan, em 1979, e desenvolvida por Lacoste (1998).

Essa proposta diferencia a linguagem **sobre**, **no** e **como** trabalho. A linguagem **sobre** o trabalho é a produção de saber sobre a atividade, seja durante a sua realização, entre os próprios atores, seja em algum questionamento posterior, como por exemplo quando o trabalhador é consultado por um pesquisador. A linguagem **como** trabalho é aquela que é utilizada durante e para a realização da atividade. Por fim, a linguagem **no** trabalho é a que não se relaciona diretamente com a execução da atividade, mas que ocorre na situação de trabalho (LACOSTE, 1998).

A distinção das falas, apesar das suas limitações, é importante no contexto de realização desta pesquisa, porque os procedimentos metodológicos recomendados pela LSP, que são fundamentalmente questionários e entrevistas, são espaços de manifestação da linguagem **sobre** o trabalho. Sem desprezar esse aspecto, pois a fala **sobre** o trabalho pode fazer emergir informações relevantes sobre ele (NOUROUDINE, 2002, p.26), o foco do professor de línguas para formação profissional deve estar,

⁷ Grupo de pesquisa sediado no Programa de Pós-Graduação em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem (LAEL) da PUC/SP e que conta com pesquisadores na UERJ, USP, UNISINOS, UFPE, UNIRIO e UFMT.

em essência, na linguagem **como** trabalho. Somente com a pesquisa de campo, com a presença do pesquisador em situação de trabalho é possível analisar a linguagem **como** trabalho e a maneira como ela se insere no conjunto das atividades.

Cabe acrescentar que a concepção de linguagem adotada nesta investigação é a do enunciado concreto e dialógico desenvolvido pelo círculo de Bakhtin, pois esta vai ao encontro dessa complexidade do ser humano e do seu trabalho por considerar a língua como uma atividade concreta de trocas verbais (FRANÇA, 2004, p.125). Assim, tal concepção possibilita um estudo lingüístico-dialógico de situação de trabalho que integra ao fenômeno verbal o atributo "industrioso", relativo à potência humana de agenciamentos da vida. A língua é, assim, concebida como fruto do trabalho humano de interações entre sujeitos que se dão nas mais diversas esferas de atividade. Para Bakhtin (2003, p.265), o dialogismo constitutivo da linguagem está presente em cada enunciado, pois "a língua passa a integrar a vida através de enunciados concretos (que a realizam); é igualmente através de enunciados concretos que a vida entra na língua".

Por meio da compreensão do enunciado concreto e dialógico como "real unidade da comunicação discursiva" (BAKHTIN, 2003, p.274), a interface entre a Lingüística e as Ciências do Trabalho ganha uma nova dimensão: por um lado, não existe atividade humana sem uso da linguagem; por outro, não há linguagem fora de um campo da sua atividade humana.

Situações de trabalho analisadas e instrumentos de pesquisa

As situações de trabalho analisadas são duas agências de turismo, ambas generalistas e emissivas. Uma delas se enquadra na classificação do mercado de turismo como agência de viagens e a outra, como operadora de turismo.

Dentre as inúmeras funções existentes nas operadoras e agências, foram selecionadas, na operadora, a atividade do operador internacional, e na agência, a atividade de atendimento e vendas, ou seja, a dos agentes de viagens *stricto sensu*. A escolha se deve ao fato de que essas são as funções técnicas das agências de turismo (PETROCCHI & BONA, 2003, p.30) e que, portanto, costumam estar a cargo de especialistas na área, onde mais provavelmente encontram-se aqueles que receberam formação específica em turismo.

A análise das situações de trabalho teve por base alguns procedimentos advindos da AET.

Num primeiro momento, os profissionais que formaram o coletivo da pesquisa foram entrevistados. Diferentemente da entrevista proposta pela LSP, nesta pesquisa ela foi concebida como um dispositivo intermediário. Seu objetivo era, por um lado, realizar uma primeira aproximação do

trabalho dos agentes de turismo, provocando uma fala **sobre** seu trabalho (LACOSTE, 1998); por outro, construir um texto sobre suas experiências, sua formação e seus estudos de línguas estrangeiras. Seguindo a proposta de Daher, Rocha e Sant'Anna (2004), entrevista é aqui compreendida como um evento dialógico, que em lugar de responder às questões de pesquisa, assume o papel de um momento de construção de um texto, sob a ótica discursiva, que retoma situações de enunciação anteriores e que estão inacessíveis ao pesquisador.

É importante ressaltar que, numa perspectiva ergológica, a entrevista dá respostas sobre o trabalho num nível "ideal", relacionado ao plano do prescrito, ou seja, de como os trabalhadores vêem as suas atividades e a utilização de línguas estrangeiras. Para analisar a atividade de trabalho, o modo como os trabalhadores reconfiguram as normas antecedentes, é necessária a observação do trabalho vivo por meio da pesquisa de campo, pois conhecer as prescrições não é conhecer todo o trabalho. Portanto, se o objetivo desta pesquisa é uma análise do trabalho dos profissionais atuantes nas agências de turismo não apenas pelo viés das prescrições, mas principalmente pelo do trabalho real, não há como fazê-lo a não ser pela observação de suas atividades.

O trabalho de campo, inspirado na AET, visava a observar e compreender as condutas dos trabalhadores em situação real de trabalho. A atenção se centrou nos elementos que pudessem responder à pergunta de pesquisa, pois, como ressalta França (2002, p.20), os aspectos que devem ser privilegiados na análise são os indicados na demanda. Dessa forma, as práticas de linguagem, em especial as falas **como** trabalho (LACOSTE, 1998), foram os observáveis mais importantes, apesar de os outros aspectos da situação de trabalho não terem sido ignorados. Também foi examinado o fluxo das atividades, já que esse é um elemento muito importante para a compreensão do conjunto do trabalho dos agentes, conforme atestam os estudos em ergonomia e ergologia.

A língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo: os escritos

As hipóteses construídas no início da pesquisa sobre a presença da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo são as seguintes: na agência de viagens as línguas estrangeiras seriam usadas de forma esporádica, já que se dedicam primordialmente à venda de programas das operadoras e é com elas que realizam a maioria dos seus contatos profissionais; na operadora, as línguas estrangeiras seriam usadas com frequência nas suas atividades, em virtude do contato por meio do telefone, do correio eletrônico e do fax com os fornecedores de serviços no exterior.

Com as observações e análise das situações concretas de trabalho verificou-se que as hipóteses estavam, pelo menos em parte, equivocadas. Na agência de viagens faz-se uso cotidiano da língua espanhola, especialmente a partir da competência leitora, enquanto que na operadora

de turismo todas as interações entre os operadores e os fornecedores de serviços durante a pesquisa de campo se deram em língua espanhola. Houve um predomínio do uso do correio eletrônico e do programa de comunicação instantânea e a interação telefônica só foi registrada em uma ocasião, por motivo de urgência.

É importante ressaltar que no trabalho dos agentes de turismo a atividade verbal é o essencial da tarefa (LACOSTE, 1998, p.15) e todo o fazer material se estrutura em torno da linguagem, seja oral, seja escrita. Na agência de viagens estudada, por seu caráter varejista e emissor, quase a totalidade das interações orais é em português, com os clientes brasileiros e com as operadoras estabelecidas no país. O espanhol está presente no seu trabalho nos escritos, mais especificamente na leitura de vários materiais nessa língua.

Há, tanto na agência quanto na operadora, uma verdadeira infinidade de escritos e alguns deles estão em língua espanhola.⁸

Na situação de trabalho dos agentes de viagens, os escritos em espanhol são de três naturezas: (a) correios eletrônicos recebidos de fornecedores para promover seus serviços turísticos; (b) folheteria em suporte papel enviada por fornecedores, especialmente operadoras de turismo, para informar e promover seus serviços;⁹ (c) sítios visitados na *internet* para obter alguma informação sobre destinos ou serviços.

É importante observar que quase a totalidade dos escritos que chegam à agência enviados pelas operadoras européias e do Cone Sul está em espanhol; portanto, sempre que há a possibilidade de uma venda para os destinos operados por aqueles fornecedores, esse material promocional é consultado.

Além disso, conforme afirma Beni (2001, p.92), os agentes de viagens estão se convertendo em "consultores de viagens" e isso traz como consequência para seu trabalho a necessidade de uma pesquisa constante, em busca de informações. Na agência de viagens em questão, quando não são encontradas as respostas para aquilo de que necessitam nos escritos que estão arquivados na situação de trabalho, sejam eles em suporte papel ou meio eletrônico, a pesquisa é realizada em sítios da *internet*. Quando se trata de um destino internacional, a opção é procurar sítios em língua espanhola, dada a dificuldade manifesta dos agentes colaboradores em ler em inglês.

Na situação de trabalho dos operadores de turismo, os escritos em espanhol são de seis naturezas: (a) correios eletrônicos recebidos de fornecedores para promover seus serviços; (b) interação por meio do correio eletrônico entre fornecedores e os operadores para fins de venda ou

⁸ Na agência de viagens, foram identificados escritos de catorze naturezas diferentes e, na operadora, de doze, cada um deles com funções e características específicas (FREITAS, 2004, p.120-125).

⁹ Conjunto de materiais impressos arquivados na agência de turismo e que inclui desde um simples prospecto de apenas uma folha até brochuras com centenas de páginas. Esses impressos são enviados pelos fornecedores de serviços turísticos e pelas empresas públicas de promoção de turismo.

organização de um programa turístico; (c) interação por meio de programa de comunicação instantânea entre fornecedores e os operadores para fins de venda ou organização de um programa turístico; (d) folheteria recebida de fornecedores para informar e promover seus serviços; (e) tarifário recebidos de fornecedores para informar os valores dos serviços; (f) material a ser entregue ao cliente,¹⁰ em especial, *vouchers*, com a comprovação da compra efetuada; (g) sítios visitados na *internet* para obter alguma informação sobre destinos ou serviços.

É possível verificar que os escritos em espanhol presentes em ambas situações de trabalho constituem “tipos relativamente estáveis de enunciados” (BAKHTIN, 2003, p.262), ou seja, gêneros do discurso. A exceção é a *internet*, pois em virtude da sua amplitude é muito difícil agrupar a imensa variedade de páginas pesquisadas pelos agentes de turismo. Há uma coincidência entre alguns escritos encontrados nas duas situações pesquisadas: os correios eletrônicos e a folheteria recebidos de fornecedores para informar e promover seus serviços.

A seguir, será apresentada a análise de um desses gêneros do discurso, constituído pelas interações por correio eletrônico entre os fornecedores e os operadores para fins de venda ou organização de um programa turístico.

Análise de gênero: correios eletrônicos

Esta análise se fundamenta no conceito bakhtiniano de gêneros do discurso (2003) e visa a uma caracterização geral, especialmente, da construção composicional. Segundo Bakhtin (2003, p.261-262), é principalmente pela construção composicional que as condições específicas e as finalidades de um campo da atividade humana se refletem nos enunciados, cujos tipos relativamente estáveis são denominados gêneros do discurso.

Já foi mencionado anteriormente que no trabalho dos agentes de turismo o discurso é ação e, no caso da língua espanhola, esse discurso se manifesta em forma de textos escritos que são produzidos e/ou lidos pelos trabalhadores. Assim, é fundamental que os futuros profissionais de agenciamento dominem as formas desses gêneros do discurso, já que, como afirma Bakhtin (2003, p.284-285), para comunicar-se nos diferentes campos das atividades humanas é fundamental dominar o repertório dos seus gêneros.

É importante observar que, para Bakhtin (2003, p.261), além da construção composicional, os enunciados e suas formas típicas, os gêneros possuem outros dois elementos: o estilo e o tema. Apesar de considerar o estilo individual “um epifenômeno do enunciado”, ou seja, um “produto

¹⁰ Conjunto de objetos e/ou documentos entregues ao cliente que compra um serviço turístico (bilhetes, *vouchers*, mapas, bolsas de viagens, identificador de malas etc).

complementar”, afirma que ele “pode encontrar-se em relações de reciprocidade com a língua nacional” (BAKHTIN, 2003, p.265-266). Portanto, enunciados de um mesmo gênero, produzidos em línguas diferentes, possuem características diversas quanto ao seu estilo. Por essa razão é necessária, para dar subsídios ao ensino de língua espanhola para profissionais do turismo, uma análise específica dos gêneros em espanhol utilizados nas agências de turismo.

Os correios eletrônicos com pedidos de informações e solicitações de serviços em espanhol dizem respeito apenas ao trabalho dos operadores, não ao dos agentes de viagens. É possível que em outras agências ocorram interações em línguas estrangeiras com fornecedores de serviços, mas na situação de trabalho pesquisada isso não foi observado durante a pesquisa de campo e, segundo a fala dos trabalhadores, já havia acontecido, mas seria uma atividade muito rara.

No trabalho dos operadores, ao contrário, a interação em espanhol por meio de correios eletrônicos e de programas de comunicação instantânea com os fornecedores de serviços representa um elemento fundamental da sua atividade, ocupando grande parte da sua jornada laboral. Para montar pacotes e excursões, enviam e recebem dezenas de mensagens ao longo do dia.

As mensagens eletrônicas enviadas são enunciados elaborados pelos trabalhadores do setor de operações internacionais e têm como co-enunciadores os fornecedores de serviços,¹¹ mais especificamente, os departamentos de operação de empresas operadoras de turismo localizadas na Argentina, no Chile, na Espanha e na Itália. Os *e-mails* recebidos são sempre respostas a esses enunciados. São escritos com circulação restrita aos setores responsáveis das empresas envolvidas.

Durante a pesquisa de campo, os assuntos observados em mensagens enviadas pelos operadores foram principalmente os seguintes: pedido de reserva, mudança na reserva, pedido de confirmação ou resposta, insistência em reserva, pedido de liquidação, pedido de cotização ou disponibilidade, confirmação de reserva, aviso de equívoco no valor, solicitação de informação, cancelamento e acréscimo à reserva. Nas mensagens recebidas os principais assuntos foram: confirmação de reserva, cotização ou disponibilidade, confirmação de mudança em reserva, resposta de insistência em reserva, confirmação e liquidação, confirmação e pedido de informação, problema com passageiro. É importante observar que o número de mensagens enviadas é muito superior ao de recebidas.

A situação de produção dos correios eletrônicos entre operadores e fornecedores pressupõe um diálogo quase imediato entre co-enunciadores

¹¹ Para Bakhtin, os papéis tradicionais de sujeito ativo (“emissor”) e passivo (“receptor”) na transmissão de uma mensagem não existem, pois a enunciação é sempre dialógica e supõe a participação ativa de todos os envolvidos no ato comunicativo. Para manifestar a idéia de que ambos desempenham papéis ativos na interação, utilizamos neste artigo os conceitos de enunciador, co-enunciador e co-enunciadores advindos da Análise do Discurso de linha enunciativa (CHARADEAU & MAINGUENEAU, 2004, p.155).

que se encontram distantes no espaço. Maior velocidade a tão baixo custo, só mesmo com os programas de comunicação instantânea. A desvantagem da interação telefônica na atividade das agências de turismo em comparação com o uso dos suportes eletrônicos é enorme, não só por questões financeiras, mas também porque a interação por meio de escritos permite que ele exerça uma função testemunhal, não apenas informativa (FEITOSA, 1996, p.47). É muito importante para o trabalho nas agências de turismo o registro das interações, a possibilidade de se resgatar o que foi dito.

O primeiro passo para uma dessas interações costuma ser dado pelo operador que, ao construir seu enunciado, espera uma atitude responsiva duplamente ativa do co-enunciador-fornecedor, ou seja, que seu discurso seja compreendido e concretamente respondido. A atitude responsiva ativa silenciosa não lhe serve, ele precisa de um enunciado-resposta para poder prosseguir com a sua atividade; ele depende dessa resposta para concretizar sua venda, que é a finalidade do seu trabalho.

Outra característica importante dos *e-mails* trocados entre operadores e fornecedores é a forte presença da linguagem operativa do turismo, já que são interações entre profissionais. Além disso, trata-se de um gênero primário, que exigiria resposta imediata, e as linguagens operativas são econômicas e orientadas para os seus objetivos (FEITOSA, 1996, p.44), tornando a comunicação mais veloz, especialmente no caso do turismo, com sua abundância de siglas e acrônimos (CALVI, 2000).

A correspondência profissional por *e-mail* entre operadores e fornecedores é um gênero muito menos estável que outros presentes nas situações de trabalho dos agentes de turismo, como os folhetos e as mensagens eletrônicas promocionais. Sem dúvida, essa interação tem vários elementos comuns: os mesmos co-enunciadores, o mesmo suporte e a mesma função geral, que é a organização ou venda de um programa turístico. No entanto, os enunciados possuem funções específicas.¹² Talvez se pudesse falar da existência de vários sub-gêneros no interior dessa correspondência por *e-mail* entre operadores e fornecedores. É possível perceber uma variação tanto no estilo quanto na construção composicional de acordo com o assunto da interação. Assim, todos os *e-mails* de pedido de reserva costumam ser muito semelhantes entre si e bastante diferentes dos demais.

As mensagens de pedido de reserva são as mais estáveis de todo o conjunto analisado. Sua construção composicional consta de, pelo menos, as seguintes partes: (a) saudação ao co-enunciador – em alguns casos, pessoal, em outros, impessoal; (b) quantidade e tipo de quarto; (c) tipo de serviço – nome do itinerário ou dos hotéis, acrescidos de *traslados*, *city tours*, etc; (d) datas das prestações dos serviços; (e) sobrenomes e nomes dos passageiros; (f) códigos e horários dos vôos de chegada e saída; (g) pedido

¹² Referimo-nos aqui à função da linguagem na atividade (LACOSTE, 1998).

de confirmação; (h) despedida.
Aqui está um exemplo:¹³

Interação 20 – Operadora Andréia
<p>From: ap To: ek Sent: Tuesday, September 28, 2004 3:22 PM Subject: Reserva Mini Lagos y Volcanes</p> <p>Hola, Buenas Tardes!</p> <p>Favor reservar 01 TPL para el paquete Mini Lagos y Volcanes como sigue: 10/14OCT - SCL - 04 nts en Time Apartments 14/18OCT - PMC - 04 nts en Hotel Antupiren</p> <p>Paxs: [Sobrenome] / [Nome] [Sobrenome] / [Nome] [Sobrenome] / [Nome]</p> <p>Reservar también los tramos internos para la fecha solicitada, de Lan Chile, en la clase más barata!</p> <p>Vuelos: 10OCT GIG SCL RG 8920 07:00 13:45 18OCT SCL GIG RG 8921 14:00 20:30</p> <p>Quedo a la espera de la rápida confirmación, porque los paxs quieren hacer el pago. Gracias y Saludos, Andréia [Nome da empresa]</p>

A mensagem seguinte, enunciada por outro operador, é muito semelhante:

¹³ Para garantir o anonimato não só dos profissionais, mas também das empresas e dos clientes, seus nomes foram excluídos do texto reproduzido e substituídos por nomes fictícios, abreviações ou observações entre colchetes.

Interação 13 – Operadora Denise

From: d
To: tr
Sent: Friday, July 16, 2004 3:56 PM
Subject: Fw: [sobrenome] / [nome]

Buenas Tardes:

Favor reservar como sigue:

01 SGL
[SOBRENOME] / [NOME]

Europa Sonhada - E2414

Vuelos:

1. IB 6802 S 26JUL GIGMAD HK1 1500 #0545 0* EMO
2. ARNK
3. IB 3575 M 11AUG VIEMAD HK1 1915 2210 WE
4. IB 6803 M 12AUG NJ.IADGIG HK1 0145 0705 0* E TH

FAVOR ENVIAR CONFIRMACIÓN LO MAS URGENTE PORQUE ESTA MUY CERCA DE LA FECHA DE SALIDA!!!!

SALUDOS
Denise

Vê-se nos e-mails de pedido de reserva uma repetição de fórmulas fixas e uma grande economia de linguagem. O enunciador sabe que o co-enunciador tem as competências genéricas e lingüísticas¹⁴ suficientes para construir o sentido desse enunciado que, para um leigo, com exceção de algumas frases, pode parecer um amontoado de palavras e códigos incompreensíveis.

Poucos são os pontos que escapam às coerções genéricas na correspondência entre operadores e fornecedores. Nos exemplos reproduzidos, há apenas uma entonação expressiva mais informal no *"en la clase más barata!"*.

É também muito importante a presença do pedido de confirmação presente no final de cada enunciado. Merece especial atenção a solicitação do segundo e-mail: *"FAVOR ENVIAR CONFIRMACIÓN LO MAS URGENTE*

¹⁴ Segundo Maingueneau (2002, p.41), a competência comunicativa é, essencialmente, genérica, ou seja, consiste no domínio dos gêneros do discurso em questão. A construção de sentido dos enunciados é feita pela sua interação com a competência lingüística e a enciclopédica, que é o conhecimento sobre o mundo.

PORQUE ESTA MUY CERCA DE LA FECHA DE SALIDA!!!!". O uso de maiúsculas representa mais que um destaque ao pedido de confirmação, como poderia ser considerado num texto escrito não-eletrônico. De acordo com a netiqueta (etiqueta das interações eletrônicas), elas têm a expressividade de um grito. Portanto, o enunciador-operador está, nas condições impostas pelo suporte à situação enunciativa, gritando com co-enunciador-fornecedor, o que é ainda reforçado pelo uso de múltiplos pontos de exclamação. Esse grito é uma antecipação da atitude responsiva do co-enunciador-fornecedor.

Segundo Bakhtin (2003, p.275-280), a alternância dos sujeitos do discurso é definidora dos limites do enunciado concreto e é sua primeira particularidade constitutiva. No entanto, a enunciação por meio do correio eletrônico tem características singulares. Por exemplo, ao apertar a tecla "enviar" o enunciador conclui um enunciado, mesmo que não tenha escrito tudo o que queria. O suporte *e-mail* impõe essa condição à situação enunciativa.

No caso das interações por correio eletrônico ocorridas no fluxo da atividade dos operadores, observou-se que a alternância dos sujeitos do discurso nem sempre ocorre. O enunciador-operador envia uma solicitação – um enunciado completo em suporte *e-mail* – aos fornecedores, principalmente pedidos de reservas, cotizações ou disponibilidade, mas estes muitas vezes não mandam de volta um enunciado-resposta. Em virtude disso, o enunciador-operador ou reenvia a primeira mensagem, enunciando novamente o mesmo enunciado, ou produz um novo enunciado, fazendo alusão ao primeiro.

Aqui há um exemplo:

Interação 20 – Operadora Andréia

----- Original Message -----

From: ap

To: ek

Sent: Wednesday, September 29, 2004 12:06 PM

Subject: Fw: Reserva Mini Lagos y Volcanes

----- Original Message -----

From: ap

To: ek

Sent: Wednesday, September 29, 2004 11:11 AM

Subject: Re: Reserva Mini Lagos y Volcanes

Hola,

Necesito urgente de la confirmación. Quedo a la espera de la rápida respuesta.

Gracias y Saludos,

Andréia

[Nome da empresa]

----- Original Message -----

From: ap

To: ek

Sent: Tuesday, September 28, 2004 3:22 PM

Subject: Reserva Mini Lagos y Volcanes

Hola,

Buenas Tardes!

Favor reservar 01 TPL para el paquete Mini Lagos y Volcanes como sigue:

10/14OCT - SCL - 04 nts en Time Apartments

14/18OCT - PMC - 04 nts en Hotel Antupiren]

Paxs:

[Sobrenome] / [Nome]

[Sobrenome] / [Nome]

[Sobrenome] / [Nome]

Reservar también los tramos internos para la fecha solicitada, de Lan Chile, en la clase más barata!

Vuelos:

10OCT GIG SCL RG 8920 07:00 13:45

18OCT SCL GIG RG 8921 14:00 20:30

Quedo a la espera de la rápida confirmación, porque los paxs quieren hacer el pago.

Gracias y Saludos,

Andréia

[Nome da empresa]

Nesse exemplo, verificam-se as duas situações mencionadas. Primeiramente, no dia 28 de setembro, o enunciador-operador envia um pedido de reserva ao enunciador-fornecedor. Diante da ausência de um enunciado-resposta, no dia 29 produz um novo enunciado reiterando a solicitação, e que inclui o primeiro enunciado ao final da mensagem. Por fim, um segundo silêncio lhe faz enunciar novamente ambos enunciados anteriores no mesmo dia por meio do recurso "encaminhar" do programa gerenciador de mensagens. Em suma, o mesmo falante é obrigado a enunciar três vezes sem que haja uma alternância de sujeitos.

Foi possível observar que essa falta de resposta é um dos problemas geradores de tensão no trabalho tanto dos operadores, quanto dos agentes. Há uma cadeia de interdependência que só tem continuidade se houver uma resposta.

As mensagens de pedido de confirmação ou resposta, quando não são apenas um novo encaminhamento de enunciados enviados anteriormente, costumam ser curtas, com uma construção composicional simples: (a) pergunta pela confirmação ou resposta; (b) justificativa da insistência; (c) despedida.

A saudação ao co-enunciador nem sempre está presente no enunciado, o que indica a urgência ou, até mesmo, um certo aborrecimento com a falta de resposta.

Outro exemplo pode ser visto em seguida, com uma justificativa para a insistência:

Interação 11 – Operadora Denise
<p>From: d Sent: sexta-feira, 6 de agosto de 2004 12:21 To: mf Assunto: Fw: reserva [SOBRENOME]/[NOME] x 2</p> <p>Hola [Nome] Quedo esperando la confirmacion. Perdoname, pero tengo que emitir los tkts aéreos y no puedo recibir el pago dos pax sin la confirmacion. Gracias Denise --- Original Message ---</p> <p>From: D To: SU Sent: Thursday, August 05, 2004 4:45 PM Subject: Fw: reserva [SOBRENOME]/[NOME] x 2</p> <p>Ya tienen alguna respuesta??</p> <p>Saludos Denise --- Original Message ---</p> <p>From: D To: SU Sent: Tuesday, August 03, 2004 5:46 PM Subject: reserva [SOBRENOME]/[NOME] x 2</p> <p>Favor reservar como sigue: 0ldb1 [SOBRENOME]/[NOME] [SOBRENOME]/[NOME]</p>

Circuito Panorama Escandinavo y Crucero por el Baltico
Ref B1552
Salida 31 Agosto

Enviaré los vuelos depues

Gracias y Saludos
Denise

Nessa interação, o enunciador-operador é obrigado a pedir duas vezes uma resposta do co-enunciador-fornecedor. A solicitação de reserva foi feita em 3 de agosto; dois dias depois, o operador envia um pedido de resposta; no dia seguinte, ainda sem retorno, faz novo pedido. Foram três dias, ou possivelmente mais (não sabemos sobre a finalização da venda), de espera.

De acordo com as prescrições do trabalho dos operadores no mercado turístico em geral, as consultas feitas pelos agentes de viagens devem ser respondidas em 24h. Isso quer dizer que o operador, em apenas um dia, deve receber o pedido do agente, repassá-lo ao fornecedor em questão, esperar a sua resposta e reenviá-la ao agente de viagens. Também não se pode esquecer que o fornecedor costuma ser outro operador, só que de turismo receptivo; ou seja, nesse curto espaço de tempo ele também deve entrar em contato com os fornecedores diretos como hotéis, empresas de *transfer*, etc. e conseguir uma resposta. O esquema que deveria ser mobilizado nessas 24 horas é o seguinte: agente de viagens operador emissor operador receptivo fornecedores.

Ao solicitar uma reserva e permanecer sem resposta durante mais de 24 horas, percebe-se que o operador faz uma regulação na sua atividade e não responde ao agente de viagens no prazo prescrito. E assim como o operador insiste com o fornecedor para poder obter uma resposta, o agente faz o mesmo com o próprio operador. Durante a pesquisa de campo na agência de viagens ocorreram inúmeras situações semelhantes, com a diferença de que as interações eram por telefone e em português. Num episódio ocorrido ali, o agente se queixava porque havia solicitado uma cotação para outubro (estávamos no mês de junho) e o operador não lhe respondia. Precisou ligar diversas vezes para tentar obter essa resposta. Após uma dessas ligações, disse:

23/07 – Agente Marília

Marília: Tá vendo? Dependemos das operadoras! Aquela tarifa que ((nome da cliente)) me pediu, até agora nada! É que como é para outubro eles não priorizam.

Esse enunciado mostra que o sentido de urgência torna-se um elemento determinante na regulação dos prazos. Daí a presença de justificativas em alguns enunciados em que reiteram a necessidade de uma resposta. O enunciador-operador precisa que o co-enunciador-fornecedor construa o sentido da urgência, e por isso enuncia: "*Perdoname, pero tengo que emitir los tkts aéreos y no puedo recibir el pago dos pax sin la confirmacion*" [grifos nossos]. O fornecedor sabe que, nesses casos, a ausência de resposta significará a perda da venda, e isso afetará a todos os profissionais envolvidos no fluxo da atividade.

São muitas variantes inter-relacionadas e que dependem exclusivamente da atividade verbal dos profissionais de agenciamento envolvidos, dos enunciados que constroem e do sentido que se estabelecem nos diálogos. Tudo isso num ambiente tensionado pelas imposições das distâncias temporais e também pelas espaciais. Afinal, se os co-enunciadores estivessem próximos fisicamente, determinados problemas talvez fossem solucionados mais facilmente.

E como se não fossem poucos os motivos de tensão, ainda há a dificuldade de se dialogar numa língua estrangeira, que também nos é distante, pois não é a nossa língua, mas a do outro. Essas profissionais têm de interagir por meio de escritos em espanhol ao longo de todo o dia: devem escrever e ler textos descritivos, argumentativos e explicativos. Isso requer suficiente competência comunicativa (MAINGUENEAU, 2002, p.41) para que possam produzir e interpretar adequadamente os enunciados que circulam na sua situação de trabalho.

É importante acrescentar que, por ser uma interação profissional, na qual a linguagem constitui o elemento fundamental do trabalho, é necessária para a atividade dos agentes de viagem uma boa competência comunicativa, linguística e enciclopédica nas línguas que utilizam cotidianamente. Um detalhe perdido pode gerar, por exemplo, sérios problemas contratuais, como o pagamento de multas aos fornecedores ou até mesmo conflitos jurídicos com os clientes e fornecedores.

Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi analisar o trabalho dos agentes de viagens de forma a antecipar o que se pode ensinar em Língua Espanhola a trabalhadores da área. Para isso, recorreu-se ao conceito ergológico de trabalho, cuja concepção da relação entre a formação e o trabalho como um movimento permanente de dupla antecipação abre caminhos especialmente interessantes no ensino de línguas para a formação profissional. O professor, nesse caso, é um especialista no ensino de línguas, mas desconhece a atividade profissional enfocada no seu curso. Portanto, o problema reside na primeira antecipação, ou seja, no ensino dos saberes formalizáveis e descritíveis da atividade.

Para a análise das trocas verbais ocorridas no trabalho dos agentes de viagens, recorreu-se aos princípios dialógicos de linguagem do círculo de Bakhtin, que consideram a língua como um fenômeno concreto, indissociável das diversas esferas da atividade humana e dos seus sujeitos.

As observações e análises das situações concretas de trabalho, com o acompanhamento das atividades e os diálogos em situação, demonstraram que o uso da língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo contrariava as suposições do senso comum e, parcialmente, as hipóteses da investigação. Com a pesquisa de campo, percebeu-se que nas agências de turismo faz-se uso cotidiano da língua espanhola por meio de escritos.

No trabalho dos profissionais atuantes na agência de viagens estudada é necessária a competência leitora em espanhol. No caso da situação de trabalho dos operadores de turismo, além da competência leitora, também utilizam a escrita. Isso requer a mobilização dos elementos lingüísticos, dos gêneros utilizados e do saber enciclopédico para atividades de naturezas diferentes, mas imbricadas: a leitura e a escrita.

De acordo com os resultados desta pesquisa, uma antecipação adequada das atividades dos agentes de turismo em língua espanhola recomendaria a condução do ensino no caminho do desenvolvimento prioritário das competências escritas e leitoras, com foco nos gêneros do discurso mais utilizados no seu trabalho e nos elementos lingüísticos presentes nesses gêneros. É também importante considerar que a competência requerida em espanhol na realização de uma atividade de trabalho na qual a linguagem constitui o elemento fundamental é bem maior que as competências necessárias para uma atividade não-profissional. Um problema na leitura ou na escrita de um texto pode gerar graves conseqüências para a empresa, para o trabalhador envolvido e para seus companheiros.

O ensino de língua espanhola para a formação de profissionais do turismo é uma área pouco investigada. Esta pesquisa buscou suprir uma parte dessa carência, mas há ainda um enorme campo que permanece inexplorado: as agências receptivas e as especializadas, as centrais de reserva, os serviços públicos de turismo (administração turística, postos de informações, etc.), os transportes, a recreação e o entretenimento, a alimentação, a hospedagem. Por se tratar da interface entre dois campos que, como vimos, têm passado por uma forte expansão no Brasil e no mundo, o que se espera é que surjam novas tentativas no sentido de dar ao ensino de espanhol para profissionais do turismo uma maior consistência acadêmica e uma melhor prática docente.

FREITAS, L. M. A. Spanish language in the work of travel agents. *Alfa*, São Paulo, v.49, n.2, p.41-63, 2005.

ABSTRACT: Considering the dialogic approach to language (Bakhtin, 2003) and the ergologic approach (Schwartz, 1997), this article presents an analysis of the work of travel agents aiming at anticipating what can be taught in Spanish to those workers. As theoretical and methodological framework, it proposes the application of an ergologic approach. Such approach implies concepts and methods of multidisciplinary source and is based on an ethical and epistemological concern that put workers in the center of knowledge production about work, instead of the analysis of needs suggested by the bibliography on teaching language for specific purposes. Analysis of work situations was based on some procedures arising from Ergonomic Work Analysis. Results demonstrate the relevance of a Spanish teaching program to travel agents that is able to develop mainly writing and reading competences.

KEYWORDS: Language and work; dialogism; ergologic approach; Spanish teaching; tourism.

Referências bibliográficas

- ALVAREZ, D.; TELLES, A.L. 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.
- BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. Trad. Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003.
- BENI, M. C. *Análise estrutural do turismo*. 4. ed. São Paulo: SENAC, 2001.
- CALVI, M. V. El léxico del turismo. *Cultura e intercultura en la enseñanza del español como lengua extranjera*. Barcelona: Universidad de Barcelona, 2001. Disponível em: <<http://www.ub.es/filhis/culturele/turismo.html>>. Acesso em: 07 abr. 2001.
- CHARAUDEAU, P.; MAINGUENEAU, D. *Dicionário de análise do discurso*. São Paulo: Contexto, 2004.
- DAHER, D.C.; SANT'ANNA, V.; ROCHA, D. A entrevista em situação de pesquisa acadêmica: reflexões numa perspectiva discursiva. *Polifonia*, Cuiabá, v.8, p.161-180, 2004.
- DUDLEY-EVANS, T.; ST JOHN, M. *Developments in ESP: a multi-disciplinary approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
- FAÏTA, D.; DONATO, J. Langage, travail: entre compréhension et connaissance. In: SCHWARTZ, Y. *Reconnaissances du travail: pour un approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.
- FEITOSA, V. *Os escritos e o trabalho: um ensaio de ergonomia*. 1996. Tese

(Doutorado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1996.

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 Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2002.

_____. No princípio dialógico da linguagem, o reencontro do *Homo loquens* com o ser humano industrial. In: FIGUEIREDO, M., et al. (Org.). *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

FREITAS, L. M. A. *Espanhol para o turismo: o trabalho dos agentes de viagens*. 2004. f. Dissertação (Mestrado em Letras) – Instituto de Letras, Universidade Estadual do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

HUTCHINSON, T.; WATERS, A. *English for specific purposes: a learning-centered approach*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

INSTITUTE D'ERGOLOGIE. *Présentation du dispositif*. Disponível em: <<http://www.ergologie.com/>>. Acesso em: 08 set. 2004.

LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, F.; FEITOSA, V. *Linguagem & Trabalho*. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998.

MAINGUENEAU, D. *Análise de textos de comunicação*. São Paulo: Cortez, 2002.

NOUROUDINE, A. A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (Ed.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.

NUNAN, D. *Syllabus design*. Oxford: Oxford University Press, 1988.

PETROCCHI, M.; BONA, A. *Agências de turismo: planejamento e gestão*. São Paulo: Futura, 2003.

RICHTERICH, R. *A Model for the definition of language needs of adults learning a modern language*. Strasbourg: Council of Europe, 1972.

ROBINSON, P. *ESP: English for Specific Purposes*. Oxford: Pergamon Press, 1980.

_____. *ESP today: a practitioner's guide*. Hertfordshire: Prentice Hall, 1991.

SCHWARTZ, Y. *Reconnaissances du travail: pour un approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.

_____. A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes. *Trabalho & Educação*, Belo Horizonte, n.7, p.38-46, jul/dez, 2000.

_____. Disciplina epistêmica disciplina ergológica: paideia e politeia. *Pro-Posições*, Campinas, vol.13, n.1 (37), p. 126-149, jan/abr, 2002a.

_____. A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M. C. P.; FAÏTA, D. (Ed.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002b.

_____. *Transmitir e ensinar: entre saberes acadêmicos e recriações da experiência: como fazer com isso seu ofício do professor? Notas da*

conferência debate realizada na UNIRIO. Rio de Janeiro, 2004.
Mimeografado.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P. A dimensão linguageira em situações de trabalho.
In: _____; FAÏTA, D. (Ed.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez, 2002.

WIDDOWSON, H. G. *Learning purpose and language use*. Oxford: Oxford University Press, 1983.

