

## ATIVIDADES LINGUAGEIRAS E ATIVIDADES DE TRABALHO

Maria Cecília Pérez de SOUZA-E-SILVA<sup>1</sup>

- **RESUMO:** Pensar a linguagem em cenários profissionais, aqui compreendida como a linguagem no trabalho, apresenta algumas especificidades. Apresentá-las e discuti-las constitui o objetivo deste artigo, no qual a lingüística dialoga com pesquisas desenvolvidas pelo grupo Langage & Travail e com a ergonomia da atividade, disciplina que tem por objeto de estudo a relação homem/trabalho. Enquanto na era industrial, sob a influência do taylorismo, a fala e o trabalho eram considerados atividades antagônicas, na sociedade contemporânea, em decorrência da informatização e da automação da produção industrial e dos serviços, a competência para se comunicar passou a ser valorizada, avaliada e remunerada. Tal mudança deu origem a diferentes tipos de relação entre atividade languageira e atividade de trabalho e a uma proliferação de textos escritos, cuja aproximação cada vez maior com o oral tem gerado investimentos sociais e identitários diferentes. Ao mesmo tempo em que vêm sendo valorizada, as atividades languageiras têm sido vistas como nova forma de dominar os assalariados por meio de novos modelos produtivos. Qualquer que seja a interpretação, a parte a elas atribuída nas organizações encontra-se transformada. De interdita, desconsiderada, a palavra se encontra reabilitada, convocada.
- **PALAVRAS-CHAVE:** Oral/escrito; atividades languageiras/atividades de trabalho; interação; linguagem e trabalho.

Pensar a linguagem em cenários profissionais, aqui compreendida como a linguagem no trabalho, apresenta algumas dificuldades e especificidades porque o lingüista dispõe de métodos e instrumentos de descrição forjados, ao longo do tempo, para analisar dados de outra natureza e de um corpo teórico-metodológico quase inexistente para compreender o trabalho. Daí a necessidade de interagir com outras disciplinas.

As aproximações interdisciplinares estabelecidas por nosso grupo<sup>2</sup> nos últimos anos são provenientes de diálogos com a ergonomia (GUÉRIN, 1998), com a ergologia (SCHWARTZ, 1997) e, mais recentemente, com a

---

<sup>1</sup> Programa de Pós-Graduação em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem – Faculdade de Comunicação e Filosofia – PUC/SP – 05414-001 – São Paulo – SP – Brasil. Endereço eletrônico: cecilinh@uol.com.br

<sup>2</sup> O grupo Atelier, sediado na PUC/SP, é formado por pesquisadores de diferentes universidades, interessados, entre outros temas, pela relação entre linguagem e trabalho.

psicologia do trabalho, na vertente aberta pela *clinique de l'activité* (CLOT, 1998). Neste artigo, as questões abordadas não estão circunscritas à lingüística *stricto-sensu*, mas vão dialogar com contribuições advindas do grupo Langage & Travail<sup>3</sup> e da ergonomia, disciplina que nos leva a interrogar certos princípios, aquisições de nossa disciplina, como a distinção entre a ordem do oral e do escrito e a inter-relação entre atividade de linguagem e atividade de trabalho, questões que colocam o lingüista diante de realidades singulares próprias às situações de trabalho.

Já existe bastante familiaridade no Brasil com outras áreas com as quais a lingüística dialoga, como a psicologia, a educação, a informática, mas o mesmo não se pode dizer em relação à ergonomia, ainda bastante circunscrita ao próprio domínio e à área de Engenharia de Produção. Passemos a uma brevíssima apresentação sobre essa disciplina; outros pontos serão retomados no decorrer do artigo. Segundo o senso comum, ergonomia significa maior conforto na relação homem/objetos do cotidiano (cadeira ergonômica, teclado ergonômico), mas na visão dos próprios ergonomistas, principalmente dos que se formaram na escola francófona (entre eles grande número de brasileiros), a ergonomia, quer entendida como arte, quer como ciência, método ou disciplina, tem por objeto a *atividade de trabalho*. Embora seja importante a preocupação com a adaptação da máquina ao homem, aceita consensualmente, o cerne do problema nem sempre é esse. No entendimento da ergonomia francesa, a atenção está voltada para a relação homem/trabalho (WISNER, 1996). Estamos, então, no âmbito da chamada *ergonomia situada* ou *ergonomia da atividade*.

A noção de atividade, todos já o sabemos, transita por um campo conceitual extenso, e, mesmo no âmbito da ergonomia, vários são os sentidos em circulação (MONTMOULIN, 1995); no entanto, tendo em vista nossos objetivos, vamos nos deter na noção de *atividade* como realização, por oposição à *tarefa*, como prescrição de objetivos e de procedimentos. Pode-se descrever a atividade efetiva dos agentes do trabalho, isto é, o modo como eles conduzem suas máquinas, o tipo de raciocínio encontrado para analisar um painel de controle, etc. É o que os ergonomistas designam *atividade* ou *trabalho real*, mas pode-se também analisar a organização do trabalho, os organogramas, a descrição oficial dos postos de serviço, enfim, o *trabalho prescrito* ou *tarefa*.

Os diferentes sistemas de organização do trabalho - tayloristas e pós-tayloristas - têm concepções e prescrições divergentes no que se refere à relação linguagem/trabalho. O taylorismo desenvolveu uma visão de linguagem segundo a qual falar e trabalhar são atividades antagônicas, a fala é vista apenas em seu aspecto lúdico e, portanto, é improdutiva, faz perder tempo e retarda a automatização do gesto (BORZEIX, 2001).

---

<sup>3</sup> Constituído por lingüistas, sociólogos e cientistas das organizações, o grupo Langage & Travail vem, desde 1987, desenvolvendo pesquisas na área.

Dois fatores, entre outros, contribuíram para tornar essa visão de linguagem obsoleta: o primeiro refere-se à impossibilidade de impedir a palavra, a comunicação entre os seres humanos no trabalho. A partir das observações dos ergonomistas nas organizações tayloristas em trabalho nas linhas de montagem, que se acreditava repetitivo, – pressupunha-se a crença na racionalização dos processos de produção por meio do controle do tempo e do ritmo de trabalho – foi possível a percepção da enorme variabilidade a que está sujeito o trabalho humano. Estava assim explicitado o distanciamento existente entre o que era prescrito pela administração e o que era efetivamente realizado pelo trabalhador no seu cotidiano. Mesmo em atividades repetitivas de produção em massa, fala-se para si, fala-se para o outro. Os resultados de pesquisa e consultoria advindos principalmente do grupo Langage & Travail, alguns dos quais observamos em pesquisa desenvolvida por nosso grupo em uma multinacional na Grande São Paulo (SOUZA-E-SILVA & MACHADO, 1998), indicam um reconhecimento, uma visibilidade e uma recuperação da importância da linguagem nas organizações. Vejamos dois exemplos: uma operária, debutante na linha de montagem de aparelhos eletroeletrônicos, nos explicou: "eu digo durante toda a jornada de trabalho, 'fios mais grossos nessa peça, fios mais finos na outra'". Essa repetição verbal indica uma ordem de encadeamento temporal das operações, portanto, nos procedimentos utilizados para apreender a ordem das operações; a linguagem tem um papel importante. Nessa mesma multinacional, em conversa informal, as operárias relataram que, no fim do dia, elas falavam mais porque estavam muito cansadas e não podiam dormir, "baixinho é claro para não chamar a atenção do encarregado". Elas procuravam, assim, manter uma certa estabilidade pessoal que permite assegurar e regular a produção ao longo de todo o dia. A linguagem, nessas e em muitas outras situações, ao invés de atrapalhar o trabalho, ajuda a organizar temporariamente a atividade em suas duas dimensões – a duração e o ritmo de cada ação.

Outro fator que contribuiu para tornar ultrapassada a concepção de linguagem apreendida pelo taylorismo decorre da mudança ocasionada pelo conteúdo do trabalho como resultado do elevado nível de automação, informatização e robotização alcançado. Apenas para dar um exemplo, a cabine de pilotagem das modernas aeronaves está revolucionando o modo dos pilotos exercerem suas atividades: por meio de um teclado especial, eles registram a posição em que a aeronave se encontra antes de acionar os motores, a condição inicial de peso e de combustível, a temperatura ambiente, a rota a ser seguida, a altitude e a velocidade adequadas. A partir daí, o computador de bordo faz todos os cálculos necessários para a realização do voo e fornece também informações sobre a hora exata de aterrissagem, o combustível remanescente, a rota do vento e a velocidade correta em relação ao solo durante todo o percurso. Essa evolução trouxe inúmeras consequências sobre a maneira de conceber a relação entre as tarefas e as atividades de linguagem.

No inventário em curso das novas formas de atividade, de ação coletiva, de engajamento e de formas de gerenciamento, a parte linguageira no trabalho é mais tangível que na era da produção industrial, porque as atividades agora fazem apelo à tecnologia da informação e da comunicação, que implicam decisões em rede, discussão, confronto, participação e engajamento coletivo.

A informatização da produção industrial e dos serviços transformou o lugar e as formas de intervenção da linguagem. Com a experimentação dos círculos de qualidade, surgiram dispositivos de incitação à palavra dos assalariados em todos os setores da economia, públicos e privados. Citemos, a título de exemplo, a concepção de produtos novos, de projetos inovadores, a descentralização e a reorganização após as fusões, os deslocamentos, a normalização da qualidade (ISO 9000), a negociação salarial. A parte de controle dos dispositivos técnicos por meio de atividades coordenadas de escrita e leitura sobre a tela e, ainda, as atividades de deliberação mostram que a linguagem é agora reconhecida como um fator de coesão e de produtividade (BORZEIX, 2001).

Esses dispositivos de troca, de debate, de deliberação entre setores, grupos, categorias profissionais e hierárquicas não cessam de proliferar. A competência para comunicar é aprendida, avaliada, remunerada. A comunicação interna tornou-se, aos olhos do empregador, um novo fator de produção, um investimento rentável. Trata-se de um movimento de solitação da palavra mais profundo e durável.

Em nossas pesquisas, temos podido detectar diferentes tipos de relação entre atividade linguageira e atividade de trabalho. Essa relação pode ser pensada como um *continuum* (GROSJEAN, 2001): em uma extremidade, temos ações<sup>4</sup> puramente materiais com trocas verbais mínimas, cuja função é a conduta, o desenrolar e a avaliação dessas ações materiais. Tais trocas comportam essencialmente instruções, avaliações. É o caso de anestesistas aplicando pré-anestésicos na veia: "estenda o braço, aperte a mão, mais forte, pode soltar". Trata-se de trocas verbais mais operacionais, que visam a coordenar a atividade entre os interlocutores e que estão de tal modo ligadas à ação, que perdem o significado se estiverem separadas dessa ação propriamente dita. No outro extremo, há atividades conduzidas inteiramente por atividades linguageiras, como entrevistas para admissão em emprego, conforme as observadas por uma de nossas orientandas em um grande hotel de recreio,<sup>5</sup> ou em reuniões de trabalho nas quais ocorrem digressões sem relação aparente com o conteúdo do que está sendo discutido (SOUZA-E-SILVA, 1994). Entre esses dois extremos, outras trocas verbais têm relações diferentes com a ação: elas podem funcionar para organizar ações futuras ou elucidar questões

---

<sup>4</sup> Nós utilizamos aqui indiferentemente ação e atividade. Na realidade esses dois termos só podem ser assimilados grosseiramente; a atividade é processual e a ação mais pontual e delimitada.

<sup>5</sup> Trata-se de R. Borim, cuja dissertação de mestrado, em andamento, intitula-se *RH – A questão da linguagem na entrevista de trabalho*.

problemáticas ou, ainda, repartir o trabalho a ser feito. Trata-se de uma atividade essencialmente linguageira, distante da ação material que ela organiza, mas instrumentalizada por diversos "artefatos cognitivos" segundo designação de Grosjean (2001), implicando ações específicas, como pudemos observar em centrais de telemarketing, nas quais operadoras tomam notas num *post-it*, olham a tela do computador e consultam documentos de referência no intervalo entre uma chamada e outra (SOUZA-E-SILVA & ROCHA & ALGODOAL, 1998; ALGODOAL, 2000). Em situações como essa, a linguagem não pode ser compreendida senão em relação aos instrumentos da atividade de trabalho.

Continuando nossas incursões pela ergonomia, depreendemos também a existência de duas concepções de atividade de trabalho atualmente em concorrência: de um lado, formas de organização mais ou menos em regressão, cuja característica é não integrar a atividade linguageira tanto oral como escrita, no papel ou na tela; de outro, novas formas de organização do trabalho nas quais a atividade linguageira é pensada, conforme já mencionamos, como fator de coesão e produtividade.

Essas novas formas constituem também fator de preocupação social se se considerar o nível de qualificação de certos assalariados. Daí a multiplicidade de programas/projetos de alfabetização institucionais e não institucionais. Percebe-se, assim, por que a questão da alfabetização tem adquirido uma visibilidade maior: ela é a medida do desafio social e econômico que constitui atualmente a transformação do trabalho. Quando se fala em alfabetização, evoca-se, freqüentemente, a separação entre os analfabetos mergulhados em uma só modalidade de linguagem, a oral, sem relação com o escrito e, no entanto, na sociedade contemporânea não se trata tanto de falar em divisão e sim em passagens, mestiçagens, contato entre práticas orais e escritas, mesmo para os analfabetos (BOUTET, 1993). É necessário também reservar um lugar importante ao modo de manifestação material dos discursos, ao seu suporte e ao seu modo de difusão. A mídia não é um simples meio de transmissão do discurso, um instrumento para transportar uma mensagem estável; o modo de transporte e de recepção do enunciado condiciona a própria constituição do texto, modela o gênero de discurso (MAINGUENEAU, 2001). Embora importantes, a questão da alfabetização/letramento no trabalho e a dos chamados "gêneros profissionais" (CLOT & FAÏTA, 2000) não será discutida aqui.

Na esteira de Boutet (1993), recorro à noção de contato, que ocupa lugar importante na lingüística nas pesquisas sobre "línguas em contato" em situação plurilíngüe. Sabe-se que, quando duas línguas se encontram nessa situação, os interlocutores têm práticas diferenciadas em relação a elas; práticas que não estão necessariamente ligadas ao maior ou menor domínio de uma ou de outra, mas sim às diferentes funções sociais e identitárias que elas desempenham na vida privada. Boutet avança a hipótese de que o mesmo fenômeno que ocorre em situação de línguas em contato acontece atualmente em situações de trabalho, com a aproximação

cada vez mais próxima entre oral e escrito, gerando funcionamentos e códigos de conduta distintos, portanto investimentos sociais e identitários diferentes. Um exemplo fornecido pela própria autora,<sup>6</sup> proveniente de pesquisa ocorrida no meio hospitalar, permite apreender esse partilhamento entre funções e usos do escrito e do oral e mostrar a força, o poder social e a eficácia simbólica da codificação escrita no trabalho. Trata-se de um momento particular do trabalho das enfermeiras, a mudança de turno: uma equipe transmite oralmente à seguinte o conjunto de conhecimentos acumulados sobre o estado dos pacientes, suas relações com as prescrições médicas, a relação entre os resultados terapêuticos e o uso de medicamentos, etc.

Essa transferência de saberes é simultaneamente indispensável ao funcionamento do hospital e ao acompanhamento do estado de saúde dos doentes, mas, ao mesmo tempo, ela não tem existência oficial, ela não é codificada pela organização do trabalho. Os conhecimentos que as enfermeiras transmitem umas às outras não são necessariamente da mesma natureza que os conhecimentos médicos oficiais. Este saber, embora decisivo, não é legítimo e é pouco reconhecido. Ele só se enuncia oralmente. Há aí um exemplo de divisão e repartição entre o uso do oral, em que se dizem conhecimentos do trabalho não codificados, não legitimados, e o uso da escrita, da prescrição do médico ou da obra científica, em que estão consignados conhecimentos codificados e reconhecidos socialmente. Evidentemente as enfermeiras também dominam o escrito, portanto não se trata de competência, mas de uma repartição funcional de códigos em uma situação de trabalho específica.

Esse primeiro paradigma que opõe "escrito - legítimo - codificado" a "oral - não reconhecido - não codificado", embora corrente, não resiste, ainda segundo Boutet, a uma análise mais precisa das situações de trabalho por dois motivos. Por um lado, há importantes práticas escritas não reconhecidas ou consideradas pela organização, embora sem elas o trabalho não funcione. Por outro lado, há práticas orais que, em certas organizações de trabalho, por exemplo, a universidade, são reconhecidas e valorizadas. Para avançar a discussão e questionar o paradigma tradicional já explicitado, vou recorrer novamente ao duplo registro do trabalho real e do trabalho prescrito, mas partindo do pressuposto de que há um *continuum* entre esses dois pólos. Insistiremos mais na relação entre atividade de trabalho e escritos, mas faremos também algumas incursões pelo oral.

Uma das características do trabalho prescrito é sua relação estreita com o registro do necessário, da obrigação e do dever: é o trabalho que deve ser feito tal como a hierarquia o concebeu e o formalizou. À semelhança das leis, as prescrições em certos ambientes de trabalho são a garantia de uma norma que, tal como ocorre com o Código para os juristas, deve ser

---

<sup>6</sup> Trata-se de pesquisa desenvolvida por Kergoat, D.; Imbert, H.; Le Doare; Senotier, D. (1992) *Les infirmières et leur coordination*. Lamarre.

reconhecida e aplicada; daí sua função jurídica, na designação de Boutet. Embora os ergonomistas já tenham recusado uma abordagem mecanicista, que reduz o homem à tarefa que ele executa, acredita-se, principalmente em atividades ligadas nos setores de segurança, como centrais nucleares e centros técnicos aeroespaciais, que o prescrito é lei e que se a atividade for diferente da tarefa prescrita apenas duas conclusões são possíveis: ou o operário não a realizou adequadamente ou houve uma falha na concepção que precisa ser revista. Daí a proliferação da chamada engenharia do fator humano, um ramo multidisciplinar da engenharia que procura encontrar soluções inteligentes (*sic*) para melhorar a interação homem/máquina. Em recente seminário internacional de fator humano, no setor aeroespacial, a questão da divisão concepção/realização estava presente: "se este trabalho de concepção não for bem realizado, todas as facilidades de informações e automatismos podem induzir o piloto ao erro".<sup>7</sup>

Apenas a título de comentário: onde fica, nessas propostas, a noção de atividade de trabalho como elemento central, organizador e estruturante dos componentes da situação de trabalho? Fala-se na interação homem/máquina, mas onde fica a interação homem/homem?

A questão da segurança nos centros aeroespaciais perpassa, conforme observação de uma de nossas orientandas,<sup>8</sup> o conjunto de textos que ali circulam e cujos enunciados indicam, etapa por etapa, o que deve ser feito e as pessoas envolvidas em cada situação: "somente pessoas autorizadas poderão permanecer na área de trabalho". Compreende-se, então, que a maior parte desses enunciados apresentem modalidades deonticas da ordem do dever, ser obrigatório, indispensável: "os equipamentos a serem calibrados deverão permanecer no laboratório por um período mínimo de 2 horas para estabilização térmica antes do início das medidas".

Nesse contexto, o escrito é entendido como um meio de tudo dizer, de tudo prever, de não deixar espaço às interpretações, à subjetividade do leitor. É preciso ficar claro que não se trata de menosprezar a importância desses textos, mas de tentar mostrar as possíveis implicações de uma concepção ingênua de linguagem justamente em setores nos quais a segurança é fundamental. Por mais explícito e claro que seja um texto seu(s) autor(es) não pode(m) pretender controlar a recepção. E isso precisa ser considerado em situação de trabalho.

Não só nos setores de segurança, mas também nas relações de serviço, especialmente no *telemarketing* - segmento que tem criado novos postos de trabalho e que recorre intensamente à informática -, pode-se perceber um vasto movimento de padronização e de controle das atividades de linguagem. Citemos, como exemplo, uma atividade de

<sup>7</sup> Esse trecho entre aspas assim como os dois subseqüentes foram extraídos de boletim de circulação interna do Centro Técnico Aeroespacial-CTA por ocasião do *Seminário Internacional de Fator Humano*, realizado em 6 e 7 de outubro de 2004 em São José dos Campos.

<sup>8</sup> Trata-se de G. Pinotti, cuja tese de doutorado, em andamento, intitula-se *A cenografia discursiva na dimensão do trabalho coletivo*.

consultoria/pesquisa (SOUZA-E-SILVA & ROCHA & ALGODOAL, 1998) realizada em empresa terceirizada que vende cartões de crédito e que, para tal finalidade, elabora *scripts* bastante rígidos de interação, formalizados nas seguintes etapas: como se apresentar pessoal e institucionalmente, como iniciar o diálogo, como apresentar os benefícios do cartão, como contornar as eventuais objeções do cliente (não gosta de cartões de crédito, acha-os muito caros, pouco aceitos, tem medo de roubo ou fraude, gosta de pagar à vista, já tem outros cartões, tem medo de perder o controle das despesas), como fechar a compra, como terminar o diálogo, como se despedir. Além de respeitar esse *script*, as operadoras, para se tornarem mais competitivas, são treinadas a obedecer várias técnicas de "aperfeiçoamento" da voz: controle da velocidade, da altura, da entoação. A aprendizagem dessas técnicas de padronização da linguagem está claramente a serviço da rentabilidade econômica.

Em outras atividades, as prescrições se traduzem por formatações de natureza diferente, como a sugestão/imposição, pelos serviços funcionais da empresa, de normas consideradas eficazes para se conduzir reuniões produtivas. Retomo uma dessas normas, adotada por empresa do setor metalúrgico durante etapa de implementação do Programa de Qualidade: "As reuniões são produtivas quando o líder faz o grupo permanecer nos trilhos [...]". Para tanto, ele deve "manter o grupo focalizado na tarefa a cumprir, evitar sair do assunto, seguir a agenda e os limites de tempo estabelecidos" (SOUZA-E-SILVA, 1994).

Esse conjunto de regras compreende também um conjunto de indicadores que serve para medir e avaliar os resultados do trabalho (por exemplo, as interações das operadoras de *telemarketing* são objeto de análise pelas supervisoras). A elaboração dos dispositivos de prescrição está, portanto, largamente associada aos resultados e aos objetivos a serem atingidos. A distância entre trabalho prescrito e real desdobra-se também em uma distância entre os escritos normativos e os escritos para trabalhar. Existe sempre uma distância entre aquilo que se espera de cada assalariado e o que ele faz realmente. A tarefa não é jamais realizada exatamente como imaginada, embora seja esse o sonho de todo administrador. Ela é, freqüentemente, a maneira como os organizadores vêem o real. No cotidiano do trabalho, muitas vezes, é importante rever os objetivos fixados *a priori*, procurar novos caminhos, verificar o que é possível fazer a partir dos recursos pessoais, quer se trate de questões de saúde (problemas vocais, no caso das operadoras de *telemarketing*), quer se trate de competências pontuais (capacidade de liderança nas reuniões de trabalho).

Essa distância prescrito/real é, de modo geral, avaliada negativamente. O fato de o trabalho realmente executado, isto é, a atividade, ser diferente daquilo que havia sido prescrito é, muitas vezes, considerado como resultado da má vontade dos assalariados. E, se são eles os responsáveis, é preciso estabelecer novos procedimentos de controle



para tentar reduzir/evitar a transgressão e impor o quadro normativo estabelecido (GUÉRIN, 1998). Mas a distância prescrição/atividade pode também ser julgada positivamente: ela é percebida como reveladora de uma autonomia relativa dos assalariados, como reconhecimento do exercício das competências individuais mediante um conjunto de regras freqüentemente elaboradas por terceiros.

Analisando as falas das operadoras de *telemarketing* na relação com os clientes, percebe-se uma série de procedimentos de reformulação, auto ou heterocorreções e interrupções, que se apresentam como estratégias para atenuar o formato rígido *questão-resposta*, para contornar os imprevistos na interação e para camuflar a natureza comercial da interação. Elas se vêem obrigadas a recorrer a falsas designações, quer apresentando a venda do produto sob a forma de convite (... gostaria que o senhor aceitasse o *nosso convite* para adquirir um de nossos cartões), quer substituindo algumas designações, por exemplo, *cliente* por *convidado preferencial* (o senhor terá... por ser um *convidado preferencial*... um cartão adicional). Ao lado desses procedimentos, as operadoras mobilizam uma série de estratégias de polidez que se manifestam pela formulação de enunciados preliminares que têm vários objetivos: retardar a formulação da proposta, desculpar-se pelo incômodo causado ao cliente, justificar-se pela insistência na aquisição do cartão de crédito, etc. Tudo se passa como se não se tratasse de persuadir o cliente, mas de prestar-lhe um serviço, oferecendo-lhe um produto que ele não solicitou. Percebe-se, nessas interações, um duplo desafio: penetrar na intimidade do outro, guardando um certo "perfume de cordialidade".

Embora as empresas não levem em conta esses múltiplos fatores de imprevisto na interação, é por meio de um trabalho essencialmente verbal na negociação com os clientes que as operadoras resolvem os incidentes, os conflitos, as perguntas inesperadas. Elas assumem a política da empresa em relação aos clientes por meio de uma inventabilidade e de um *savoir-faire* que ultrapassam grandemente as competências prescritas (BORZEIX, 1992).

Visitando o ambiente de trabalho e observando a atividade das operadoras, pudemos perceber que os escritos do trabalho real vão noutro sentido daquele do prescrito. Eles são mais próximos, por seu funcionamento, do jornal íntimo nos quais a inserção do sujeito enunciativo é muito forte, mesmo do ponto de vista formal (freqüentemente tais escritos são redigidos manualmente pelo próprio autor): *post-its*, notas diversas com frases curtas, lembretes contendo apenas palavras ou números. Esses escritos são produzidos para a própria pessoa ou para os colegas imediatos (algumas vezes pertencem mesmo ao domínio das práticas subterrâneas, invisíveis, escondidas) e funcionam como traços de conhecimentos não reconhecidos, não oficiais, mas sem os quais o trabalho não poderia ser efetuado sem incidentes permanentes (FRAENKEL, 1993).

Também pela análise da reunião a que nos referimos, percebemos a distância entre real/prescrito. As digressões que, segundo as normas, estavam interditas ocuparam uma parte significativa do espaço discursivo do evento e exerceram, ao contrário do prescrito, um importante papel estabilizador e reparador para contornar assuntos e situações difíceis. Tais rupturas, antes de caracterizar transgressões, exprimem a sociabilidade constitutiva dos ambientes de trabalho.

A palavra atualmente é considerada um trunfo para se obter engajamento, implicação, confiança dos assalariados. Ela é solicitada, enquadrada, colocada a serviço da inovação, do desempenho, da eficiência, da flexibilidade, da competitividade e rendimento da empresa, privada ou pública. Ao mesmo tempo, ela é utilizada como uma nova forma de dominação, de manipulação, de subordinação dos assalariados aos interesses do empregador ou de um novo modelo produtivo (BORZEIX, 2001). Mas qualquer que seja a interpretação, a parte a ela atribuída nas organizações de trabalho encontra-se profundamente transformada. De interdita, desconsiderada, associada durante muito tempo à tagarelice ou considerada uma atividade subversiva pelos dirigentes, a palavra se encontra reabilitada, convocada e reinvestida para fins socioeconômicos na produção de bens e serviços. Ei-la legalizada, rentabilizada, instrumentalizada.

SOUZA-E-SILVA, M. C. P. Language activities in professional environments. *Alfa*, São Paulo, v.49, n.2, p.7-18, 2005.

- *ABSTRACT: Thinking of language in the workplace, here understood as language used in work activities, presents some specific traits. Presenting and discussing these characteristics is the aim of this paper, in which Linguistics dialogues with researches carried out by the Langage & Travail Group and with the ergonomics of the activity, subject matter whose object is the relationship between men and work. If during the Industrial Revolution, under the influence of Taylorism, speech and work were considered activities in opposition, today, due to computer work and to the automation of industrial production and services, communication competence is also valued and assessed, besides resulting in revenue. Such change gave birth to different types of relationships between the language activity and the work activity. It also ensued a prolific production of written texts, whose greater proximity with the oral language have generated different social and identity investments. While these language activities have been valued, they have also been seen as a new means of maintaining domineering relationship in which employees abide to the new models of production. In any interpretation, the role that those activities play within enterprises has been changed. Once interdicted and disregarded, today the word is reinstated and even summoned.*

- **KEYWORDS:** *Oral/written language; language activities/work activities; interaction; language and work.*

## Referências bibliográficas

- ALGODOAL, J. *As práticas de linguagem em situações de trabalho de operadores de telemarketing ativo de uma editora*. 2000. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2000.
- BORZEIX, A. Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. In: BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (Org.) *Langage et Travail*. Paris: CNRS, 2001.
- \_\_\_\_\_. L'évitement ou l'engagement refusé. *Cahier Langage & Travail*, Paris, n.4, p.1-7, 1992.
- BOUTET, J. Quelques propriétés des écrits au travail. *Cahier Langage & Travail*, Paris, n.6, p.21-28, 1993.
- CLOT, Y. Le sujet au travail. In: KERGOAT, J.; BOUTET, J.; JACOT, H.; LINHART, D. *Le monde du travail*. Paris: La Découverte, 1998.
- CLOT, Y.; FAÏTA, D. Genre et style en analyse du travail. *Travailler*, Revigny-sur-Ormain, n.4, p.7-42, 2000.
- FRAENKEL, B. Pratiques d'écriture en milieu hospitalier: le partage de l'énonciation dans les écrites de travail. *Cahier Langage & Travail*, Paris, n.5, p.65-82, 1993.
- GROSJEAN, M. Verbal et non-verbal dans le langage au travail. In: BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (Org.) *Langage et Travail*. Paris: CNRS, 2001.
- GUÉRIN, F. L'activité de travail. In: KERGOAT, J.; BOUTET, J.; JACOT, H.; LINHART, D. *Le monde du travail*. Paris: La Découverte, 1998.
- MAINGUENEAU, D. *Análise de textos de comunicação*. Trad. Cecília P de Souza-e-Silva e Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2001.
- MONTMOULIN, M. *Vocabulaire de l'ergonomie*. Toulouse: Octares, 1995.
- SCHWARTZ, Y. Travail et ergologie. In: \_\_\_\_\_. (Dir.) *Reconnaitances du travail: pour une approche ergologique*. Paris: PUF, 1997.
- SOUZA-E-SILVA, M. C. P. Os escritos no trabalho. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO LATINOAMERICANA DE ESTUDOS DO DISCURSO, 1., e COLÓQUIO DA ASSOCIAÇÃO LATINOAMERICANA DE ESTUDOS DO DISCURSO, 4., 2001, Recife. *Anais...* Recife, 2003. CD-ROM.
- \_\_\_\_\_.; MACHADO, A. R. M. (Org.) *The ESPECIALIST*, v.19, n. especial. São Paulo: EDUC, 1998.
- \_\_\_\_\_.; ROCHA, D.; ALGODOAL, J. Lorsque le linguiste et l'orthophoniste se rencontrent: un regard sur l'opérateur de marketing téléphonique. In: COLLOQUE LANGAGE ET TRAVAIL, 2., 1998, Paris. *Actes...* Paris, 1998.
- \_\_\_\_\_. Une histoire sans fin: la réunion de travail. *Direct Papers*, v.11, p.1-14, 1994.
- WISNER, A. Questions épistémologiques autour de l'ergonomie. In:

DANIELLOU, F. (Dir.) *L'ergonomie en quete de ses principes*. Toulouse: Octares, 1996. p.29-55.