

# **Opacidade e produção de sentidos: atividade de linguagem e atividade de trabalho em diálogo**

Opaqueness and meaning production: language activity  
and work activity in dialogue

Maria da Glória Corrêa Di Fanti<sup>1</sup>  
**Universidade Católica de Pelotas(UCPel)**

Cícero Augusto Kurz<sup>2</sup>  
**Universidade Católica de Pelotas(UCPel)**

## **Abstract**

As languages are dialogic by constitution, it is to be understood that they are also opaque, that is, their dialogic character makes other discourses be permanently inter-related, though not always visible. In language-communication practices observed in work activities, as a result, such opaqueness is also present. As a result, whenever a specific situation is analysed, we are prevented from apprehending everything that is at stake in that particular case. This article focuses on the discourse activities taking place in a bank institution, and aims at analyzing the various facets of the discourse construction of the bank-working personnel, with the purpose of offering subsidies that may contribute to make this professional category reflect about their discourse production. The approach, based on the dialogical theory of discourse and on studies about work activity, has made it possible to reflect about the relation between opaqueness and meaning production, as well as to understand aspects of the plurivocality and singularity of the subjects and the characteristics of bank-related activities.

## **Keywords**

Language activities / Work activities; Subject; Dialogic character; Selfconfrontation

## Resumo

Sendo a linguagem constitutivamente dialógica, compreende-se também que ela é opaca, ou seja, sua dialogicidade mantém uma permanente inter-relação com discursos outros, nem sempre aparentes. Nas práticas languageiras do trabalho, por conseguinte, essa opacidade também se faz presente, o que caracteriza a incompletude do trabalho, o seu caráter enigmático que, por sua vez, não permite, ao se analisar determinada situação, apreender tudo que está em jogo. Considerando o trabalho em instituição bancária, este artigo tem o objetivo de analisar facetas da construção discursiva do sujeito bancário, procurando oferecer subsídios e, conseqüentemente, contribuir para a reflexão da sua prática profissional. A abordagem, que recorre à teoria dialógica do discurso e a estudos sobre o trabalho, tem permitido discorrer sobre a relação entre opacidade e produção de sentidos e compreender aspectos da plurivocidade e singularidade do sujeito, bem como características da atividade bancária.

## Palavras-chave

Atividade de linguagem / de trabalho; Sujeito; Dialogicidade; Autoconfrontação

### Considerações iniciais

A contribuição do lingüista em pesquisas de campo ainda tem sido pouco reconhecida, especialmente quando se aventura a analisar objetos de estudos tradicionalmente investigados por outros domínios de conhecimento. Aliás, é comum que pesquisadores de outras áreas associem a pesquisa na área de lingüística a avaliações gramaticais tradicionais, como “certo” e “errado”, a questões formais da língua portuguesa, a reflexões voltadas para o sistema da língua sem a consideração necessária e principal do fator humano, o que acabaria aniquilando a complexidade do processo interacional. Essas observações são bastante importantes e devem ser consideradas nos debates atuais em que o estudioso da linguagem tem desempenhado função primordial em pesquisas interdisciplinares, como é o caso da análise de situações de trabalho.<sup>3</sup>

França (2004), ao participar de uma experiência de pesquisa sobre o trabalho, em colaboração com ergonômistas e psicólogos em uma instituição brasileira, observou que, embora todos os participantes do grupo tenham sido unânimes em atribuir grande importância ao estudo da linguagem em situação de trabalho, “nem todos viam com nitidez como uma lingüista poderia contribuir para as intervenções” com “uma abordagem de linguagem que pudesse representar um ganho em relação àquelas realizadas pelos próprios ergonômistas” (p.115). Destaca a lingüista que, na visão de alguns de seus interlocutores, o foco de estudo da linguagem estaria voltado para a concepção de “um ser humano dramaticamente reduzido ao seu falar”. Baseada nessa “crítica”, França desenvolve uma reflexão, mostrando as conseqüências de uma prática de lingüística que privilegia a língua como estrutura, e fundamenta a opção por “uma concepção que categoriza o humano com o adjetivo *industrial*, mediante uma análise sobre possibilidades de conceber o ser humano pelo campo da atividade de trabalho” (FRANÇA, 2004, p.116).

Reconhecendo um espaço propício e necessário de intervenção do lingüista nas esferas de trabalho e procurando ressaltar a complexidade da relação

do ser humano no trabalho, alguns nichos estão sendo conquistados, como os trilhados pelos pesquisadores do *Grupo Atelier*, que têm investigado, com base na linguagem, diferentes situações de trabalho em esferas de atividades variadas (jurídica, saúde, comercial, escolar, bancária, midiática etc.).<sup>4</sup> Este Grupo vem desenvolvendo suas investigações em torno de três perspectivas principais: estudo de práticas discursivas em situação de trabalho, estudo da linguagem como co-construtora de conceitos de/sobre o trabalho e estudo de práticas de linguagem em contextos diversos. Destaca-se também o *Grupo Enunciação em Perspectiva*, cujos integrantes vêm se dedicando de modo especial ao desenvolvimento de procedimentos teórico-metodológicos voltados para a análise de práticas intersubjetivas, discursivas e sociais em diferentes contextos, por meio da articulação de estudos no campo da enunciação com outras áreas de saber.<sup>5</sup>

Associada a esses Grupos, a reflexão aqui proposta, vertente do Projeto de Pesquisa “Práticas – intersubjetivas, discursivas & sociais – em tessitura: análise dialógica da atividade bancária no atendimento ao cliente” (DI FANTI, 2005a), problematiza o trabalho do bancário, trazendo para debate, via análise da linguagem, considerações mais ou menos aparentes na superfície discursiva. Tais fenômenos requerem a intervenção de especialistas da área da linguagem para, mediante discussão teórico-metodológica, discorrer sobre efeitos de sentido que perpassam o trabalho. Considerando a indissociável relação entre a língua e a vida, como preceitua Bakhtin (1952-1953/2003), este trabalho tem o objetivo de analisar dialogicamente facetas da construção discursiva do sujeito bancário, procurando oferecer subsídios e, conseqüentemente, contribuir para a reflexão da sua prática profissional.

Esta pesquisa surgiu de uma demanda social no que se refere à observação de que os bancários do setor de atendimento de uma instituição estatal, agência localizada na região metropolitana de Porto Alegre, têm vivenciado um desgaste na qualidade laboral. Isso pode ser observado tanto na sobrecarga de trabalho quanto na substituição regular de contratados (tendo em vista o “rodízio” de trabalhadores temporários). Medidas como a implementação do atendimento com horário agendado, apesar de organizar o fluxo de clientes, não diminuem a responsabilidade e o necessário engajamento dos trabalhadores no desenvolvimento da atividade laboral. No entanto, os próprios protagonistas do trabalho, de modo geral, não se dão conta da complexidade da atividade bancária e das implicações inter-relacionais que constituem o seu fazer.

A fim de desenvolver a análise, consideramos os pressupostos da teoria dialógica do discurso em interlocução com estudos sobre o trabalho. Nesta interface, a linguagem é compreendida como constitutivamente dialógica (BAKHTIN, 1952-1953/2003), pois, ao mesmo tempo em que faz referência a já-ditos, antecipa dizeres, configurando a opacidade do tecido textual, já que mantém uma permanente relação com discursos outros, nem sempre aparentes. Tal opacidade também se faz presente nas práticas languageiras do trabalho, o que exige uma análise de sua discursividade como uma contribuição para conhecer, ainda que em parte, características da atividade de trabalho.

### **Atividade dialógica e atividade de trabalho**

A linguagem para o Círculo de Bakhtin é uma atividade dialógica, cujos parceiros da comunicação discursiva, locutor e interlocutor, inscritos social e historicamente, ocupam um espaço ativo responsivo nas trocas verbais (BAKHTIN, 1952-1953/2003). Importa, sob esse enfoque, a “língua em sua integridade concreta e viva”, o discurso. Sem dispensar as “relações lógicas”, tratadas pela lingüística (aspectos sintáticos, lexicais e semânticos), Bakhtin (1929/1997, p.181) enfatiza as “relações dialógicas”, próprias do campo do discurso, no que tange às particularidades da linguagem e das relações de sentido que se estabelecem (em qualquer parte do enunciado).<sup>6</sup>

A fundamentação da teoria bakhtiniana é perpassada pela noção de dialogicidade, ou seja, os conceitos desenvolvidos pela teoria consideram a constante relação de alteridade “eu”/“outro”. O dialogismo é uma propriedade da linguagem (discurso) que estabelece relações responsivas com discursos de outrem em diferentes direções: ressonâncias de outros discursos, respostas a dizeres diversos, projeções e/ou antecipações (orientação para o discurso-resposta) (BAKHTIN, 1952-1953/2003; BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004). Essa inter-relação com discursos de outrem caracteriza a dinamicidade da linguagem, sua natureza heterogênea e sua inconclusividade constitutiva.

Sendo a linguagem dialógica e o sujeito construído pelo discurso (na relação “eu”/“outro”), ressalta-se que o sujeito também é dialógico e heterogêneo. Essa concepção corrobora a idéia de que o sujeito não é a fonte de seu dizer, mas sim constitui-se heterogeneamente, ou seja:

O objeto do discurso de um locutor, seja ele qual for, não é objeto do discurso pela primeira vez neste enunciado, e este locutor não é o primeiro a falar dele. O objeto, por assim dizer, já foi falado, controvertido, esclarecido e julgado de diversas maneiras, é o lugar onde se cruzam, se encontram e se separam diferentes pontos de vista, visões de mundo, tendências. Um locutor não é o Adão bíblico, perante objetos virgens, ainda não designados, os quais é o primeiro a nomear (BAKHTIN, 1952-1953/1992, p.319).

Desse modo, o objeto do discurso é o ponto de interseção em que se encontram diferentes opiniões, diferentes relações de sentido, que interferem na constituição do sujeito.

Com base na perspectiva bakhtiniana, Faraco (2003, p.81) resume criativamente a concepção de sujeito: “não é entendido como um ente verbalmente uno, mas como um agitado balaio de vozes sociais e seus inúmeros encontros e entrechoques”. Não absorve, portanto, uma só voz social, mas sempre muitas vozes, pois seu “mundo interior é, então, uma espécie de microcosmo heteroglótico, constituído a partir da internalização dinâmica e ininterrupta da heteroglossia social”. Ressalta ainda que o “mundo interior é uma arena povoada de vozes sociais em suas múltiplas relações de consonâncias e dissonâncias”. Destaca também a questão da singularidade, a recusa de qualquer determinismo absoluto, o que permite afirmar que “o sujeito é social de ponta a ponta (a origem do alimento e da lógica da consciência é externa à consciência) e singular de ponta a ponta (os modos como cada consciência responde às suas condições objetivas são sempre singulares, porque cada um é um evento único do Ser)” (p. 83).

Essas reflexões remetem a características da plurivocidade e singularidade do sujeito. A plurivocidade, no que se refere à constituição na relação com o outro (sujeito e discurso). A singularidade, no que tange à constituição apoiada em uma ímpar compreensão responsiva diante dos fatos concretos. Sua dialogicidade, materializada na dinâmica interdependente entre plurivocidade e singularidade, possibilita transitar em diferentes esferas de atividade, ocupando diferentes lugares de enunciação e diferentes formas discursivas.<sup>7</sup>

Tais observações dão subsídios para estabelecer diálogos com estudiosos do trabalho. Desse modo, partilhamos das idéias do lingüista e analista do trabalho Daniel Faïta e do psicólogo do trabalho Yves Clot, que têm buscado em Bakhtin os pressupostos para seus questionamentos.<sup>8</sup> Para os autores, a atividade de

trabalho é dialógica assim como o enunciado, o discurso; por isso, entendem que a atividade de trabalho é constituída por outras atividades. Assim, observam que a atividade é histórica, não se limitando ao que se faz. Por esse motivo consideram uma relação de complementaridade entre a atividade realizada e o real da atividade (CLOT, FAÏTA, FERNANDES & SCHELLER, 2001).<sup>9</sup>

A *atividade realizada*, nessa perspectiva, é apenas uma das dimensões da atividade do protagonista do trabalho. Não constitui, por conseguinte, a soma das relações que se engendram em uma determinada “situação”, mas oferece pistas de uma movimentação dialógica ampliada, da circulação dos temas e dos jogos de papéis assumidos. O *real da atividade* é constituído pelo possível e pelo impossível. É, portanto, mais do que aquilo que foi realizado. Contempla “aquilo que não se faz, aquilo que procuramos fazer sem conseguir, aquilo que tenhamos querido ou podido fazer, aquilo que pensamos que podemos fazer” (CLOT, FAÏTA, FERNANDES & SCHELLER, 2001, p.146). O *real da atividade*, nesse conjunto de reflexões, é poroso, opaco e inconcluso. Não se pode, então, limitá-lo ao observável em uma determinada situação.

No conjunto dos enfoques que consideram o trabalho mais complexo do que aparenta, a abordagem ergológica, desenvolvida pelo filósofo Yves Schwartz (1997, 2007), ao valorizar a dimensão das relações humanas no trabalho, busca recuperar valores no que se refere ao reconhecimento dos múltiplos saberes e experiências postos em jogo na cena laboral. O trabalho, sob esse enfoque, é considerado uma *matéria estrangeira*, já que causa um *desconforto intelectual* ao pesquisador e o convoca a buscar novos caminhos, estabelecer diálogo com outras disciplinas. Logo, o estudo de uma dada atividade de trabalho, tendo em vista sua inter-relação constitutiva com outras atividades e a situação complexa de trabalho que a instaura, remete à importância da análise da linguagem, em sua constituição dialógica, como lugar de atualização e construção de sentidos. Tendo em vista que a atividade de trabalho é uma atividade *industriosa*, uma alquimia indefinida e particularmente opaca, em que se cruzam diferentes histórias, faz-se necessário analisá-la com base na expressão do próprio trabalhador sobre o seu fazer (SCHWARTZ, 2007; SCHWARTZ e DURRIVE, 2007).

Nesse âmbito, Clot & Faïta (2000) desenvolvem o dispositivo autoconfrontativo como um recurso metodológico por meio do qual o pesquisador instiga o trabalhador a falar sobre o seu trabalho. Isso acontece, após a observação e gravação em vídeo do trabalho em situação, em outro espaço de tempo e em outro lugar. O

pesquisador seleciona recortes do trabalho gravado que entende serem produtivos para o comentário do trabalhador e, a partir de então, suscita que o trabalhador fale sobre o seu trabalho. O pesquisador, nessa relação, deve provocar o não-dito, o não-identificável, outras possibilidades de sentidos.<sup>10</sup>

### Sujeito, trabalho e efeitos de sentido: a dinâmica discursiva

Considerando as especificidades da pesquisa maior, análise do trabalho do bancário no atendimento ao cliente, incorporamos aos procedimentos metodológicos uma adaptação da autoconfrontação. Assim, além das observações do atendimento bancário, realizamos gravação em áudio do trabalho, tendo em vista a natureza do atendimento. Na autoconfrontação, em um outro momento e em outro lugar, realizamos gravação em vídeo. No desenvolvimento da confrontação, o bancário diante de um novo destinatário, o pesquisador, foi instigado a comentar a atividade realizada (após ouvir trechos do atendimento).

Passemos a observar um trecho do trabalho realizado, gravado em áudio, e um trecho da confrontação correspondente, gravada em vídeo:<sup>11</sup>

<b>Trabalho realizado</b>	<b>Autoconfrontação</b>
<p>– Gravação em áudio –</p> <p>Colega / outro // Cliente E: oi Antônio...</p> <p>Antônio: oi...</p> <p>Colega / outro // Cliente E: (não disse se a Fabiane) ia abrir... não vi ela (hoje)...</p> <p>Antônio: eu tenho a impressão que ela saiu pra fazer um lanche...</p> <p>Colega / outro // Cliente E: eu tou precisando de um lacre ( )... (tens só pra juntar moeda aí?)...</p> <p>Antônio: LACRE?... pede lá em cima no terceiro andar pro Rodrigo...</p> <p>Colega / outro // Cliente E: eu já liguei pra lá a Valéria ( )...</p> <p>Antônio: o João não tem ali?...</p> <p>Colega / outro // Cliente E: ( )...</p>	<p>– Gravação em vídeo –</p> <p>Pesquisador – o que que aconteceu aí Antônio?</p> <p>Colaborador – aqui foi alguém que chega pedindo informação... que é muito comum...</p> <p>Pesquisador – colega ou é cliente?</p> <p>Colaborador – não... aqui foi cliente... é muito comum chegar toda hora aí gente passando na frente... rápido... só pra pedir uma informação... não sendo por vulneroso não tem porque não dá informação rápido... tá procurando aqui acho que é a gerente ou é a... procurando a gerente eu acho... provavelmente... ou um colega... a pessoa não tá aí... deve ter saído pra fazer um lanche... dependendo o horário... a gente sabe pra que que é...</p> <p>Pesquisador - eu acho que neste dia foi naquele dia que tu ficaste sem almoçar...</p>

Colaborador – ahn... são diversos...  
Pesquisador – não foi no primeiro dia que nós gravamos que ele ficou sem almoçar? ((se dirigindo à bolsista de Iniciação Científica))  
Bolsista – não me lembro se foi no primeiro dia... devo ter anotado isso...  
Pesquisador – é... eu lembro que... era tanta gente... foi logo depois da saída dos...  
Colaborador – quando atraso eu prefiro não sair... ficar por aí mesmo pra tocar... senão complica mais pro outro dia...  
Pesquisador – mas e daí? daí come antes... come depois? como é que fica? como é que fica?  
Colaborador – não... às vezes eu não como...  
Bolsista – como é que fica o Antônio... pessoa?  
Colaborador – é que no fim a gente começa... é uma inversão de valores... né? quando tu tá no meio da confusão... tu não pára... é que nem vocês quando tão estudando... não pára pra não perder o raciocínio... então tu vai indo... e aí tu subjuga o teu corpo e vai indo... sem alimento... sem água e vai indo... o corpo tá agüentando enquanto não aparecer uma dor pra dar o recado...  
Pesquisador – é...

Durante o atendimento, o bancário foi interrompido por alguém solicitando uma informação, como podemos observar na coluna correspondente ao trabalho realizado. Esse fato foi gerador de questionamentos por parte do pesquisador na situação de confrontação: “*o que que aconteceu aí Antônio?*”, “*colega ou é cliente?*”. O protagonista do trabalho, por sua vez, fez um comentário bem amplo sobre o que pode acontecer quando é interrompido em seu trabalho. Já nessa fase do comentário, podemos perceber o desenvolvimento discursivo do seu olhar para a própria atividade, atribuindo sentidos outros, não-arentes, para a atividade realizada. Essa fase, no entanto, é complexificada quando o pesquisador faz um questionamento instigante ao protagonista, ao que parece não esperado, que

acaba, inclusive, chamando para o debate uma bolsista de iniciação científica que estava observando a confrontação:

Pesquisador – eu acho que neste dia foi naquele dia que tu ficaste sem almoçar...

Colaborador – ahn... são diversos...

Pesquisador – não foi no primeiro dia que nós gravamos que ele ficou sem almoçar? ((se dirigindo à bolsista de Iniciação Científica))

Bolsista - não me lembro se foi no primeiro dia... devo ter anotado isso...

Pesquisador – é... eu lembro que... era tanta gente... foi logo depois da saída dos...

Colaborador – quando atraso eu prefiro não sair... ficar por aí mesmo pra tocar... senão complica mais pro outro dia...

Pesquisador – mas e daí? daí come antes... come depois? como é que fica? como é que fica?

Colaborador – não... às vezes eu não como...

Bolsista – como é que fica o Antônio... pessoa?

Nesta etapa, procuraremos analisar facetas da construção discursiva do sujeito bancário, considerando a adaptação do dispositivo autoconfrontativo e, em especial, o enunciado<sup>12</sup> proferido pelo bancário ao responder ao pesquisador e à bolsista *“como é que fica o Antônio... pessoa?”*:

Colaborador – é que no fim a gente começa... é uma inversão de valores... né? quando tu tá no meio da confusão... tu não pára... é que nem vocês quando tão estudando... não pára pra não perder o raciocínio... então tu vai indo... e aí tu subjuga o teu corpo e vai indo... sem alimento... sem água e vai indo... o corpo tá agüentando enquanto não aparecer uma dor pra dar o recado...

A análise está organizada em torno de duas noções, oriundas de perspectivas teóricas diferentes, quais sejam pessoas do discurso (teoria da enunciação) e signo ideológico (teoria dialógica). Tais noções, ao serem consideradas de modo interdependente na análise, dialogam com outras noções desenvolvidas pelo Círculo de Bakhtin e com os estudos sobre o trabalho, contribuindo como índices discursivos para a reflexão sobre a construção heterogênea do sujeito.

Quanto a pessoas do discurso, tendo como pressuposto epistemológico o dialogismo, constitutivo da linguagem e do sujeito (BAKHTIN, 1952-1953/2003, 1929/1997), recorremos a contribuições do lingüista da enunciação Émile Benveniste (1966/1995, 1974/1989) como auxílio para criar conhecimento, via análise de elementos lingüístico-enunciativos, sobre pistas da construção multifacetada do sujeito. Nossa opção por Benveniste não só corrobora a perspectiva interdisciplinar assumida neste artigo, que é coerente com a teoria dialógica, mas também aponta para a valorização dos estudos benvenistianos acerca das reflexões sobre a subjetividade na linguagem.

Benveniste (1966/1995, 1974/1989), rompendo as dicotomias atribuídas a Saussure (*langue / parole*, sincronia / diacronia), incorporou aos estudos lingüísticos questões relativas à enunciação, como a *parole*, a situação de enunciação (representada pelos dêiticos “eu”, “tu”, “aqui”, “agora”) e a inscrição do locutor (sujeito falante) no discurso, a subjetividade na linguagem. Considerado o precursor de uma teoria da enunciação, que ultrapassa os limites do sistema lingüístico (apesar de não o descartar), Benveniste entende que o sujeito se constitui na relação com o outro (“eu” / “tu”) na linguagem, numa dada situação de enunciação. Ao observar que o homem não fabricou a linguagem, Benveniste (1966/1995) destaca que a natureza da linguagem está no homem. Assim, refuta a noção de instrumento de comunicação para afirmar que “não atingimos nunca o homem separado da linguagem e não o vemos nunca inventando-a” (p.285); logo, “é na linguagem e pela linguagem que o homem se constitui como sujeito” (p.286).<sup>13</sup>

Com a finalidade de proceder à análise enunciativa de pessoas do discurso, estabelecemos um diálogo com Benveniste e seus leitores, como uma possibilidade, juntamente com os pressupostos bakhtinianos, de refletir, em uma instância mais ampla, sobre a complexidade da construção do sujeito (relação “eu” / “outro”) em determinadas condições de produção discursiva. Nessa perspectiva, consideramos as reflexões de Fiorin (1996) sobre “a instância de instauração do sujeito” (p. 41) que contribuem para a compreensão da subjetividade com base no estatuto lingüístico das pessoas do discurso. Destacamos também as contribuições de Borges (2004) no que se refere ao estudo dos diferentes graus de pessoalização do pronome “a gente”.<sup>14</sup>

No que tange à noção de signo ideológico, consideramos as reflexões desenvolvidas por Bakhtin/Volochinov (1929/2004, p. 93) como uma “entidade variável e flexível, acentuada valorativamente”. O signo (ideológico), seguindo o Círculo de Bakhtin, se materializa, de modo verbal e/ou não-verbal, no

processo social da comunicação discursiva, em que o locutor e o interlocutor desempenham papéis ativos. Nessa interação, a compreensão do signo se dá como uma resposta a um signo por meio de outros signos, aproximação a outros signos conhecidos. Isso num contexto preciso, numa enunciação particular, cujo caráter de novidade somente permite considerar a forma lingüística como variável e flexível (p.34).

O signo ideológico reflete e refrata uma “realidade” que lhe é exterior, podendo distorcê-la, apreendê-la de um ponto de vista específico. Na relação signo / ideologia, pode-se dizer que sem signos não há ideologia. Todo signo é considerado ideológico, pois está sujeito a critérios de avaliação. É pluriacentuado (diversos acentos valorativos) e instaura diferentes relações dialógicas, relações de sentido, com outros signos (BAKHTIN/VOLOCHINOV, 1929/2004, p.32).

Nessa perspectiva, a palavra, “fenômeno ideológico por excelência” (p.36), se materializa concretamente pela interação verbal (social) de indivíduos inscritos em uma dada comunidade discursiva. Entendida assim como enunciado, “a palavra é o modo mais puro e sensível” das relações sociais. “Está presente em todos os atos de compreensão e em todos os atos de interpretação” (p.38). É ideológica, histórica, dialógica e não só reflete como refrata instâncias diversas.<sup>15</sup>

### **Tensão entre conhecimento partilhado e estilo dialógico: valores, saberes e experiências**

A análise do material, na perspectiva proposta, segue a ordem seqüencial do desenvolvimento dos enunciados. Observemos a seguir o enunciado proferido pelo bancário após a pergunta inicial do pesquisador sobre quem era a pessoa que havia chegado no seu guichê de atendimento. Ao responder o questionamento, o protagonista do trabalho desenvolve sua reflexão, afirmando que é uma prática comum pessoas chegarem pedindo informações e que ele costuma atender às solicitações quando não exigem muita atenção de sua parte. Continua seu comentário, acrescentando que:

... a pessoa não tá aí... deve ter saído pra fazer um lanche...  
dependendo o horário... a gente sabe pra que que é...

Observando o enunciado em destaque, percebemos que o bancário, no seu dizer, no comentário sobre o seu trabalho, diante do pesquisador, engloba

outras pessoas ao afirmar “*dependendo o horário... a gente sabe pra que que é...*”. O uso da forma “a gente”, segundo Borges (2004, p.166), pode assumir diferentes graus de pessoalização – como genérico, plural exclusivo, plural inclusivo e singular (p.168-170) – o que, podemos observar, exige uma análise do enunciado para se compreender quem interfere no fazer e dizer do bancário.

O caso do “a gente”, no enunciado em pauta, pode ser considerado como “plural exclusivo”, pois, conforme Borges, possui um “baixo grau de pessoalização” (“eu” + “outro(s)” (não-pessoa/ele(s))), que correlaciona “pessoa” e “não-pessoa” (p.169). Se do ponto de vista enunciativo podemos observar que esse espaço vazio se preenche na enunciação na relação bancário e colegas do setor de atendimento, do ponto de vista dialógico, percebemos que o “a gente” se constitui dialógica e ideologicamente, trazendo índices da história do trabalhador na esfera bancária. Seu dizer faz circular saberes sobre a atividade do coletivo de trabalho, como o horário em que os colegas se ocupam com atividades diversas. Podemos entender, desse modo, que o bancário convoca um conhecimento partilhado pelo grupo, o que remete à noção de “gênero da atividade”, desenvolvida por Clot & Faïta (2000).<sup>16</sup> O gênero da atividade constitui a socialização do trabalho, os pressupostos de uma dada atividade, os recursos para agir em um meio profissional. Na análise em voga, podemos observar índices de valor que sinalizam o modo como os atendentes do banco costumam proceder, o que recupera características da construção do sujeito que, na relação com o outro, em sentido amplo (colegas, instituição, prescrições, cliente, atividade pessoal, coletivo, pesquisador etc.), revela saberes e experiências pouco aparentes nas interações verbais.<sup>17</sup>

No decorrer da confrontação, o pesquisador questiona o protagonista sobre o fato de ele ter ficado sem almoçar e socializa sua dúvida com a bolsista de iniciação científica. O bancário, respondendo aos questionamentos, afirma:

... quando atraso eu prefiro não sair... ficar por aí mesmo pra tocar...  
senão complica mais pro outro dia...

Observando o enunciado em destaque, podemos perceber que o bancário utiliza-se do “eu” para falar de sua atitude diante do fato de ter ficado sem almoçar. O “eu”, para a teoria da enunciação (BENVENISTE, 1966/1995, p.250), “designa aquele que fala e implica ao mesmo tempo um enunciado sobre o ‘eu’: dizendo *eu*, não posso deixar de falar de mim”. Se considerarmos o enunciado analisado anteriormente, em que o “a gente” possui um “baixo grau de pessoalização”, e

o enunciado em análise, com o “mais alto grau de pessoalização” (BORGES, 2004), podemos observar que a passagem de uma posição para a outra indica o desdobramento pessoal do bancário, a sua forma de gerir a própria atividade e de lidar com as variabilidades do trabalho. Esse deslocamento, engendrado no todo do enunciado, acena para o estilo pessoal – dialógico – do bancário que atualiza os gêneros da atividade convocados, mostrando sua singularidade na relação com o coletivo.

A metodologia da autoconfrontação possibilita que o bancário reflita sobre a sua prática laboral, revelando valores que não são aparentes na atividade realizada. Ao ser instigado pelo pesquisador a falar sobre o próprio fazer, emergem nos enunciados do bancário características do “real da atividade”, aquilo que não é observável em determinada situação, como é o caso de sua opção de não sair para almoçar quando não consegue fazer o que entende que deveria ter feito. No decorrer dos comentários, podemos perceber a tensão entre aspectos da memória impessoal e coletiva do trabalho e aspectos da atividade pessoal, o modo particular de gerir o trabalho, que marca o caráter dinâmico e heterogêneo do sujeito e da atividade, sua evolução histórico-social (FAÏTA, 2005).

Também é válido destacar o debate permanente de normas que constitui a atividade de trabalho: as *normas antecedentes* (horários, objetivos, planejamentos, prescrições etc.), que preexistem a toda forma de atividade concreta, e as *renormalizações* (retrabalho das normas, organização viva do trabalho, dinâmica histórica) (SCHWARTZ, 1997, 2007). Ao renormalizar seu horário, conforme a dinâmica do trabalho, aparecem nos enunciados do bancário relações dialógicas com o coletivo, com o que poderia ter sido feito e não foi, com o que não pode ficar para o dia seguinte. As singularidades garantem a preservação da dimensão de *inconclusividade* dos enunciados, que, associada ao princípio dialógico, remete a tendências entre formas organizadas de trabalho e experiências subjetivas (constituídas na relação com o outro, discursos e sujeitos).

### **Dramáticas de uso de si: atividade laboral e efeitos de singularidade**

Ao ser instigado a falar sobre o não-dito na atividade laboral, a condição em que fica quando não sai para almoçar (*como é que fica o Antônio... pessoa?*), o protagonista apresenta uma resposta, de certo modo, inesperada, que merece uma atenção especial:

... é que no fim a gente começa... é uma inversão de valores... né? quando tu tá no meio da confusão... tu não pára... é que nem vocês quando tão estudando... não pára pra não perder o raciocínio... então tu vai indo... e aí tu subjuga o teu corpo e vai indo... sem alimento... sem água e vai indo... o corpo tá agüentando enquanto não aparecer uma dor pra dar o recado...

Do ponto de vista enunciativo, o uso do “a gente”, em “*é que no fim a gente começa... é uma inversão de valores... né?*”, pode ser considerado como o singular “eu”, uma vez que, como afirma Borges (2004), pode se materializar como o mais alto grau de pessoalização. Essa ocorrência, segundo Benveniste (1974/1989), implica uma atenuação da afirmação marcada do “eu”, tornando-a mais branda. Na perspectiva dialógica, considerando o espaço inter-relacional instaurado entre a atividade de linguagem e a atividade de trabalho, percebemos, no movimento dos enunciados, uma evolução da inscrição da pessoa no discurso em que o uso do “a gente” em vez de “eu” exprime, de modo modesto, a experiência particular do bancário, um efeito singular, de vivenciar o trabalho.

O ser humano no trabalho, como afirma Schwartz (1997), é atravessado por uma dramática de uso de si, que confirma a dimensão de debate entre as normas antecedentes e as renormalizações. O uso de si tanto pode ser *uso de si pelos outros* (métodos, prescrições, coletivo) como *uso de si por si* (foco na renormalização, na história). O *uso de si por si* remete ao inantecipável, à experiência pessoal, que indica que a atividade de trabalho é sempre em parte inédita. A expressão “*inversão de valores*”, nessa perspectiva, aponta para o que o bancário deixou de fazer, ou seja, a ordem natural das coisas seria que ele saísse para almoçar e depois desse continuidade a sua atividade. No entanto, subvertendo o esperado, ele deu prosseguimento ao trabalho, ignorando, de certo modo, o direito que tem de usufruir diariamente do horário da refeição.

Na seqüência do comentário, o emprego do “tu”, em “*quando tu tá no meio da confusão... tu não pára...*”, e o de “vocês”, em “*é que nem vocês quando tão estudando... não pára pra não perder o raciocínio*”, deve ser considerado na relação comparativa entre as diferentes atividades (de banco e de pesquisa). Enquanto o “tu” não define exatamente o referente, podendo incluir o “eu” e “outras” pessoas, possivelmente colegas do banco, o “vocês” tem referente definido, remete ao pesquisador e à bolsista de iniciação científica, à esfera acadêmica. Do ponto de vista dialógico, é importante destacar que o outro

– próprio do princípio de alteridade – é determinante para a constituição do sujeito, pois é pelo outro, pelos diferentes horizontes de valores, que se instaura o reconhecimento de si. Tal princípio, observado na autoconfrontação, permite afirmar que “devo ocupar uma outra posição em outro horizonte axiológico [devendo] tornar-me outro em face de mim mesmo” (BAKHTIN, 1922-1924/2003, p.103-104). No enunciado em foco, a confluência de vozes pode ser observada no signo ideológico “*confusão*” que, ao mesmo tempo em que reflete um estado de “turbulência”, refrata o enfrentamento dessa situação, pois o protagonista do trabalho afirma não parar, mas sim continuar seu trabalho, o que é ratificado pela locução “*vai indo*”.

No decorrer do enunciado, “*então tu vai indo... e aí tu subjuga o teu corpo e vai indo... sem alimento... sem água e vai indo... o corpo tá agüentando enquanto não aparecer uma dor pra dar o recado...*”, os tu(s) parecem ser mais pessoalizados do que os antecedentes. Embora não possam ser considerados como “a segunda pessoa do singular pela primeira do singular”, “tu” por “eu”, também não seria adequado, a nosso ver, considerá-los como a “segunda pessoa do singular pela terceira”, “tu” por “ele”, pois seria uma forma “genérica”, impessoal (Fiorin, 1996).<sup>18</sup> Talvez seja o caso, neste enunciado, de considerar um grau de pessoalização intermediário entre a “primeira do singular” e a “terceira do singular”, nem reduzido a “eu”, nem expandido a “todos”. Uma possibilidade seria esse “tu” incluir o “eu” e o “vocês”, buscando uma identificação entre os interlocutores, os quais teriam experiências similares em suas respectivas atividades de trabalho. Podemos entender, no plano dialógico, que, ao mesmo tempo em que há uma aproximação entre o bancário e os pesquisadores, há um distanciamento de centros axiológicos, perspectivas valorativas, que permitem revelar características da constituição heterogênea e singular do sujeito bancário.

A posição de distância no tempo e no espaço, conforme Bakhtin (1922-1924/2003, p.117), é fundamental para a produção de conhecimento. No caso da autoconfrontação, o bancário, ao ser instigado a falar sobre a atividade de trabalho realizada, deixa emergir a “não-coincidência consigo mesmo”, em que o “eu” entra em conflito com seu “outro”, de modo a refletir sobre aspectos não contemplados no cotidiano bancário, como é o caso do corpo. A dimensão do corpo como valor, para a teoria dialógica, “situa-se nos planos ético e estético” e somente pelo outro, pelo seu reconhecimento e sua atitude responsiva, que a

valorização se materializa (p.44). No enunciado em destaque, podemos observar em “*tu subjuga o teu corpo*” que o verbo “subjugar” expressa a “dominação”, “submissão” do “corpo” em detrimento ao trabalho. Essa posição avaliativa, constituída na relação “eu” / “outro”, seguida do continuum “*vai indo*”, é complementada pelas formas discursivas “*sem alimento*” e “*sem água*”. Tais formas discursivas apresentam acentos valorativos, corroborados pela preposição “*sem*”, que instauram efeitos de sentido de privação de necessidades básicas: “*alimento*” e “*água*”.

A parte final do fragmento, “*o corpo tá agüentando enquanto não aparecer uma dor pra dar o recado...*”, pode ser resumida ao “corpo”, já “subjugado” que agüenta às pressões da privação das necessidades básicas, em contrapartida a uma possível doença: “corpo” X “dor”. O reconhecimento da possibilidade de aparecer uma “dor”, além de trazer vozes sociais referentes a outras instâncias de problemas de saúde, é um posicionamento avaliativo da própria situação vivida, do contexto favorável a um possível adoecimento.

Ao observarmos facetas da constituição do sujeito na relação com o seu trabalho, é válido considerar o “corpo si”, noção desenvolvida por Schwartz (2007), como uma dimensão histórica, fruto da interação social, que abrange toda a dramática de uso de si: memória, emoções, maneiras de lembrar ou não, posição postural, etc. (SCHWARTZ e DURRIVE, 2007). Na análise em pauta, observamos dramáticas de um “corpo si”, que ressignificado no discurso sintetiza efeitos de singularidade, como valores, experiências, saberes, oriundos do debate de normas (antecedentes e renormalizações) e do diálogo permanente com o outro.

## **Discussão final**

Neste artigo, procuramos desenvolver uma reflexão que pudesse nos auxiliar a compreender facetas da construção discursiva do sujeito bancário. Para tanto, recorreremos a uma metodologia que proporcionasse um diálogo mais efetivo entre pesquisador e protagonista. Isso se deve ao reconhecimento de que a atividade discursiva sobre outra atividade, no caso bancária, “reatualiza os saberes” e, como afirma Faïta (2005, p.76), cria condições de transformação, oferecendo “instrumentos de retrabalho dos domínios da atividade”.

A opção pela adaptação do método de autoconfrontação propiciou que o bancário pudesse direcionar seu olhar para o próprio trabalho realizado. Tal empreendimento proporcionou uma reflexão sobre a atividade *industrial* do

sujeito no que se refere à exigência de ele agir e a reagir na relação com o outro, seja esse outro a atividade realizada, seja o interlocutor pesquisador que o questiona, sejam os variados outros que o constituem.

Sendo o sujeito constituído por várias atividades, pode fazer de uma atividade um meio para outra atividade. Por isso, segundo Clot (2004), é importante que o protagonista do trabalho se observe, entre em conflito interior, confronto dialógico. Os resquícios dessa prática são fontes de reflexão.

A experiência *industriosa* – concreta – do sujeito é ressaltada por Schwartz (1997) ao fazer referência à vivência única, manifestada por valores incorporados, que se confrontam com outros na atividade laboral. Essa abordagem evidencia a infidelidade do meio de trabalho, em que a troca verbal faz brotar diferentes histórias. O sujeito, portanto, sempre é convocado a gerir variabilidades, pois se depara com situações inéditas no trabalho.<sup>8</sup>

Com a análise efetuada, pudemos perceber, na tessitura de vozes do discurso, o movimento dialógico das inscrições de marcas de pessoa e traços avaliativos dos enunciados na construção de subjetividade. Enquanto as marcas de pessoa, funcionando como pistas discursivas, auxiliam a compreender a dinamicidade da constituição do sujeito e a diversidade da sua inscrição no discurso, especialmente pelos graus de pessoalização, os signos ideológicos proporcionam observar efeitos de sentido nos enunciados.

Ressalta-se ainda a importância das nuances de sentido das pessoas do discurso (a gente, tu) que somente podem ser observadas pela análise no movimento dialógico dos enunciados em que se projetam diferentes interlocutores. Tais oscilações orientam para o fato de que o sentido não está colado à forma. Pela análise efetuada, foi possível observar que o uso do “a gente” na autoconfrontação não expressa necessariamente uma característica do coletivo do trabalho. Há variáveis de pessoalização, como nos mostra Borges (2004), que, ao serem problematizadas na atividade de linguagem, se em um momento podem trazer aspectos dos gêneros da atividade, em outro podem marcar o estilo pessoal do trabalhador. Logo, a linguagem não é transparente, mas sim uma atividade dialógica que responde a outras atividades. Por isso, dependendo das vozes a que responde, diferentes valores se projetam e uns ou outros sentidos poderão ser apreendidos. Na análise da atividade humana de trabalho, o pesquisador da linguagem exerce uma função fundamental, pois, com base em conhecimentos materializados em atitude ativa, tem condições de analisar as práticas linguageiras e discorrer sobre a produção de sentidos.

Nessa perspectiva, não pretendemos com a abordagem desenvolvida apresentar interpretações que visassem “desopacizar” a atividade de trabalho, o que é impossível, mas sim procuramos mostrar o quanto a opacidade proporciona o debate, a discussão, a abertura de diálogos, enfim o desenvolvimento da atividade e do sujeito. A incorporação da adaptação do método autoconfrontativo possibilitou o redimensionamento da constituição discursiva do sujeito trabalhador e de sua atividade de trabalho, o que sem dúvida contribui para a reflexão da prática profissional do bancário e a sua valorização na esfera em que atua. Além disso, é importante destacar a contribuição desse exercício para a reelaboração do fazer científico do pesquisador da linguagem que, a cada experiência, reavalia os encaminhamentos teórico-metodológicos seguidos.

A opacidade, própria da linguagem e do trabalho, como viemos afirmando, requer do analista uma intervenção para discutir o funcionamento dos efeitos de sentido que estão em jogo e, ao mesmo tempo, apreender facetas da dialogicidade, plurivocidade e singularidade do sujeito, bem como características da atividade bancária. Tais reflexões trazem à tona pistas do trabalho “real”, apreendidas na confrontação do bancário com a atividade realizada.

## Notas

<sup>1</sup> Professora do Programa de Pós-Graduação em Letras e do Curso de Letras da Universidade Católica de Pelotas (UCPel). Realiza pesquisa com o apoio da UCPel, CNPq e FAPERGS. [gdifanti@gmail.com](mailto:gdifanti@gmail.com)

<sup>2</sup> Bolsista de Iniciação Científica da UCPel. [c.kurz@terra.com.br](mailto:c.kurz@terra.com.br).

<sup>3</sup> Apesar de ainda podermos considerar recente (anos 80), grupos franceses têm se ocupado da análise de situações de trabalho mediante um conjunto de disciplinas, que incluem, dentre outras, a lingüística, a ergonomia da atividade, a filosofia e a psicologia do trabalho. Destacamos os seguintes grupos: *Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail, Réseau Langage et Travail* e *Clinique de l'Activité*.

<sup>4</sup> O Grupo Atelier, coordenado pela Profa. Dra. Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva, está sediado no Programa de Estudos Pós-Graduados em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem (LAEL) da PUC/SP e mantém relações acadêmicas com outras instituições de pesquisa no Brasil (UCPel, UERJ, UFMT, UFPE, UNIRIO, USP, UNISINOS) e na França (Grupo *Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail, Réseau Langage & Travail, Ergonomie de l'Activité des Professionnels de l'Éducation, Dynamiques Sociolangagières* e *Clinique de l'Activité*) (SOUZA-E-SILVA, 2002).

<sup>5</sup> Dentre os trabalhos filiados ao Grupo, destacamos: Teixeira, 2001, 2005; Teixeira & Chamorro, 2005; Flores & Teixeira, 2005; França, 2002, 2004; Di Fanti, 2004, 2005b, 2005c.

<sup>6</sup> Sobre a concepção de linguagem em Bakhtin, consultar Brait (2005), Teixeira (2005) e Di Fanti (2005c).

<sup>7</sup> Sobre a noção de sujeito em Bakhtin, consultar Faraco (2003), Teixeira (2005) e Di Fanti (2005c, 2005d).

<sup>8</sup> Clot & Faïta (2000); Clot, Faïta, Fernandes & Scheller (2001); Clot (2004).

<sup>9</sup> Sobre esse enfoque, consultar também Souza-e-Silva (2003).

<sup>10</sup> Desde os primeiros estudos desenvolvidos por Faïta (1997) sobre autoconfrontação, ele já apontava para a “opacidade da atividade real” (p.125). Detalhes sobre as etapas do dispositivo autoconfrontativo, incluindo a autoconfrontação simples e a cruzada, podem ser encontrados em Faïta (2005), Clot, Faïta, Fernandes & Scheller (2001) e Vieira (2004).

<sup>11</sup> Os nomes próprios utilizados são fictícios.

<sup>12</sup> Entendemos que o enunciado, conforme Bakhtin (1952-1953/2003), é a “unidade real mínima de comunicação discursiva” (p.270), delimitada pela “alternância dos sujeitos do discurso” (p.275). O enunciado pode, portanto, materializar-se em diferentes extensões, como uma palavra, um ensaio, um romance.

<sup>13</sup> Sobre as contribuições benvenisteanas, consultar Nascimento, Barbisan & Teixeira (2004).

<sup>14</sup> Borges (2004) articula “três áreas – teoria da gramaticalização, teoria da variação e mudança lingüística e teoria da enunciação – para compreender e explicar o processo de pessoalização em torno do uso do pronome pessoal *a gente* no português brasileiro” (p.164).

<sup>15</sup> Sobre as palavras do trabalho, consultar Boutet (2001).

<sup>16</sup> A noção de gênero da atividade foi desenvolvida com base na noção de gêneros do discurso de Bakhtin (1952-1953/2003). Os gêneros, para a teoria bakhtiniana, são formas discursivas com relativa estabilidade, necessárias para nossas interações sociais.

<sup>17</sup> Em trabalho anterior, Di Fanti (2005c) analisou características dos gêneros da atividade bancária que perpassam o fazer de diferentes protagonistas do trabalho.

<sup>18</sup> Fiorin (1996) apresenta um interessante estudo sobre as diferentes possibilidades de embreagem das pessoas do discurso, o que ele chama de “pessoa subvertida”. Esse estudo, além de trazer para reflexão a constatação de que “a primeira e a

segunda pessoas do plural não são simples pluralizações da primeira e da segunda do singular, mas a terceira do plural é puramente uma pluralização da pessoa correspondente do singular” (p.84), propõe o exame das possíveis “subversões” de pessoa, como a “segunda pessoa do singular pela terceira” e a “segunda do singular pela primeira do singular” (p.85).

<sup>19</sup> Ver também Schwartz & Durrive (2007).

## Referências

- BAKHTIN, M. *Problemas da poética de Dostoiévski* (1929). Trad. Paulo Bezerra. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 1997. 275p.
- \_\_\_\_\_. Os gêneros do discurso (1952-1953). In:\_\_\_\_\_. *Estética da criação verbal*. Trad. Maria Ermantina Galvão Gomes e Pereira. São Paulo: Martins Fontes, 1992. p.279-326.
- \_\_\_\_\_. O autor e a personagem na atividade estética (1922-1924). In:\_\_\_\_\_. *Estética da criação verbal*. 4.ed. Trad. Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003. p.3-192.
- \_\_\_\_\_. Os gêneros do discurso (1952-1953). In:\_\_\_\_\_. *Estética da criação verbal*. 4.ed. Trad. Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003. p. 262-306.
- BAKHTIN, M./VOLOCHINOV, V.N. (1929). *Marxismo e filosofia da linguagem*. Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 11 ed. São Paulo: Hucitec. 2004. 196p.
- BENVENISTE, E. *Problemas de lingüística geral I* (1966). Trad. Maria da Glória Novak e Maria Luisa Neri. 4. ed. Campinas: Pontes, 1995. 387p.
- \_\_\_\_\_. *Problemas de lingüística geral II* (1974). Trad. Eduardo Guimarães *et al.* Campinas: Pontes, 1989. 294p.
- BORGES, P. A pessoalização do pronome *a gente* sob a perspectiva da Teoria da Enunciação de Émile Benveniste. *Letras de Hoje*, Porto Alegre, v.39, n.4, p.163-172, 2004.
- BOUTET, J. Les mots du travail. In: BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (Coord.), *Langage et travail: communication, cognition, action*. Paris: CNRS Editions, 2001. p.189-202.
- BRAIT, B. (Org.) *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto. 2005. 223p.
- CLOT, Y. *Uma psicologia histórico-cultural para a compreensão das práticas educativas*. Ciclo de palestras ministradas na PUC/SP, 2004.

CLOT, Y.; FAÏTA, D. Genres et styles en analyse du travail: concepts et méthodes. *Travailler*, Revigny-sur-Ornain, n.4. p.7-42, 2000.

CLOT, Y.; FAÏTA, D.; FERNANDES, G.; SCHELLER, L. Entreteins en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité. *Education Permanente*, Paris, n.46. p.17-25, 2001.

DI FANTI, M.G.C. *Discurso, trabalho & dialogismo: a atividade jurídica e o conflito trabalhador / patrão*. 2004. 385 f. Tese (Doutorado em Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem) – LAEL, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

\_\_\_\_\_. *Práticas – intersubjetivas, discursivas & sociais – em tessitura: análise dialógica da atividade bancária no atendimento ao cliente*. Projeto de pesquisa, UCPel/FAPERGS, 2005a.

\_\_\_\_\_. A tessitura plurivocal do trabalho: efeitos monológicos e dialógicos em tensão. *Alfa*, Revista de Lingüística, São Paulo, v. 49, n.2, p.19-40, 2005b.

\_\_\_\_\_. A linguagem em Bakhtin: pontos e pespontos. *Veredas*, Juiz de Fora, v.7, n.1 e 2. p. 95-111, 2005c.

\_\_\_\_\_. Cenas enunciativas em confronto: a constituição discursiva do objeto e do sujeito. ACTAS DO VI CONGRESO LATINOAMERICANO DE ESTUDIOS DEL DISCURSO. Santiago, 2005d, p. 1-12. Disponível em: <[http://www.congresoaled.2005.puc.cl/fset\\_actas.html](http://www.congresoaled.2005.puc.cl/fset_actas.html)>.

FAÏTA, D. La conduite du TGV: exercices de styles. *Champs Visuel*, n. 6, L'Harmattan, 1997.

\_\_\_\_\_. *Análise dialógica da atividade profissional*. Trad. e Org.: Marcos Vieira, Maria da Glória di Fanti e Maristela França. Rio de Janeiro: Imprint Express Editora, 2005. 150p.

FARACO, C.A. *Linguagem & diálogo: as idéias lingüísticas do círculo de Bakhtin*. Paraná: Criar Edições, 2003. 135p.

FIORION, J. L. *As astúcias da enunciação: as categorias de pessoa, espaço e tempo*. São Paulo: Ática, 1996. 318p.

FLORES, V. N.; TEIXEIRA, M. *Introdução à lingüística da enunciação*. São Paulo, Contexto, 2005. 128p.

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) – LAEL, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

FRANÇA, M.B. No princípio dialógico da linguagem, o reencontro do *Homo loquens* com o ser humano industrializado. In: FIGUEIREDO *et al.* (Org.). *Labirintos do trabalho : interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A. p.115-131. 2004.

NASCIMENTO, V.N.; BARBISAN, L.; TEIXEIRA, M. (Org.). *Letras de Hoje: Colóquio de leituras de Émile Benveniste*. Porto Alegre, v.39, n.4. 2004. 237p.

SCHWARTZ, Y. Travail et ergologie. In: \_\_\_\_\_. *Reconnaissances du travail*, Paris : PUF, 1997.

\_\_\_\_\_. *Abordagem ergológica*. Curso ministrado na PUC/SP, 2007.

SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, Y. (Org.). *Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Trad. Milton Athayde e Jussara Brito *et al.* Niterói: UFF, 2007. 310p.

SOUZA-E-SILVA, M.C. A dimensão linguageira em situações de trabalho. In: Souza-e-Silva, M.C. e Faïta, D. (Org.), *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. São Paulo: Cortez. p.61-76. 2002.

\_\_\_\_\_. O ensino como trabalho. O professor como trabalhador. *Cadernos de Estudos Lingüísticos*, Campinas, v.44, p.339-351, 2003.

TEIXEIRA, M. Discurso e trabalho: uma proposta de intervenção. *Letras de Hoje*, Porto Alegre, v.36, n.4, p.183-202, 2001.

\_\_\_\_\_. O Círculo de Bakhtin e a lingüística: o abstrato e o concreto na constituição do sentido. *Desenredo*, Passo Fundo, v.1, n.1, p.85-98, 2005.

TEIXEIRA, M.; CHAMORRO, D. Adolescentes e primeiro emprego: da produção da experiência à estruturação subjetiva. *Alfa*, Revista de Lingüística, São Paulo, v. 49, n. 2, p. 89-108, 2005.

VIEIRA, M. Autoconfrontação e análise da atividade. In: Figueiredo *et al.* (Org.), *Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo*. Rio de Janeiro: DP&A. p.214-237. 2004.