



Josiane Boutet

Professora emérita da Universidade Sorbonne-Paris, diretora científica da revista *Linguagem e Sociedade*.
E-mail: boutet@msh-paris.fr.

Atividades de Linguagem em Situações de Trabalho

Introdução

Na França, o estudo da problemática da linguagem no trabalho foi iniciado, desenvolvido e difundido a partir de 1986 pela Rede de pesquisa Linguagem e Trabalho. Dentro desse coletivo de pesquisa pluridisciplinar, nós nos unimos para descrever e analisar o que o trabalho humano comporta de languageiro, tanto no plano de verbalizações orais e de interações de trabalho quanto de traços gráficos diversos e heterogêneos [desenhos, figuras, escritos, etc.] que os assalariados são levados a produzir no exercício de suas atividades de trabalho (BORZEIX; FRAENKE, 2001; BOUTET, 2008). Nós privilegiamos a observação de situações de trabalho sobre os dispositivos experimentais.

Neste artigo, começarei chamando a atenção do leitor sobre a questão do trabalho humano e apresentarei o conceito de “parte languageira do trabalho” (§1 e 2). Em seguida, me apoiando no conjunto de pesquisas etnográficas da Rede Linguagem e Trabalho, proporei uma análise descendente (*top down*) das atividades de linguagem no trabalho: desde o es-

tudo de restrições amplas do meio ambiente até das formas linguísticas específicas (§ 3, 4, 5).

1. A diversidade dos dados empíricos

Várias disciplinas ou subdisciplinas das ciências da linguagem estão reunidas nesta dimensão: a terminologia, a lexicologia, a análise de discurso de especialidade, a sociolinguística. Além disso, o conjunto de trabalhos apresentados neste artigo mostra uma grande diversidade de dados analisados. Essa diversidade se observa, em primeiro lugar, nos níveis de análise abarcados. Os terminólogos ou os especialistas em tecnoletos tendem a privilegiar o nível lexical. São as palavras utilizadas, as expressões fixas ou a fraseologia que retém sua atenção; por exemplo: a terminologia das joias marroquinas tradicional e moderna, como as da cidade de Fez; os tecnoletos médicos em um meio plurilinguístico; a terminologia árabe em uso na rádio e na TV no Marrocos; os termos específicos da indumentária de Burkina Faso, no caso de Ouagadougou (Capital de Burkina Faso). Os analistas do discurso ou os sociolinguistas situam-se mais frequentemente no plano discursivo e textual, suas análises consideram o conjunto dos fenômenos linguísticos que constroem as enunciações.

Em segundo lugar, ressalta-se que alguns se interessam pela modalidade escrita, enquanto outros privilegiam a oral: as situações de pesquisa e de coleta, os dados analisados, de fato, são todos diferentes. Em terceiro lugar, uma distinção importante diz respeito às línguas de trabalho. Observa-se que alguns pesquisadores coletam os dados em situação plurilinguística, tendo em vista que muitas línguas de trabalho estão em coexistência. Consequentemente, todos esses são fenômenos sociolinguísticos de contato entre línguas (empréstimos, imitação, comutação) que devem ser considerados: os pesquisadores do Magreb (países do Norte da África: Marrocos, Argélia, Tunísia, Saara Ocidental) são, *a priori*, confrontados a tais situações. Em contraposição, outros pesquisadores são confrontados a situações de trabalho mais frequentemente monolingüísticas, como ocorre na França.

Nossos dados podem, por conseguinte, ser escritos, orais, monolingüísticos, plurilingüísticos, lexicais, textuais, etc. Mas o denominador comum a todas essas unidades linguísticas, a todos esses formatos e gêneros é terem sido produzidos *em situações de trabalho*. Essas situações são evidentemente muito heterogêneas e variam bastante de acordo com

os ofícios realizados, com as qualificações dos assalariados, segundo os setores econômicos e dependendo dos países de origem. No entanto, todas elas têm em comum o exercício de uma atividade, uma práxis fundamental de transformação do mundo: o trabalho humano. O trabalho humano toma lugar no universo de técnicas, cujo nível tecnológico varia (da prensa manual na metalurgia aos robôs das salas de operação), sendo regido por regras coletivas e organizando os indivíduos em equipes, grupos ou coletivos de trabalho.

Portanto, para o pesquisador, existem duas maneiras de levar em conta essa contextualização de nossos dados no universo de trabalho. Em uma concepção que eu qualificarei de “fraca”, as situações de trabalho não são conceituadas; elas são somente um meio, uma situação de coleta de dados. É mais frequente o caso de terminólogos ou de especialistas em tecnoletos para os quais uma oficina, uma gráfica, um hospital, uma boutique de bijuteria são ambientes oportunos para coletar dados lexicais especializados nos diferentes ofícios exercidos. Em outra concepção que eu qualificarei de “forte”, a contextualização de dados em situação de trabalho implica considerar, tanto no plano metodológico como no teórico, a dimensão do trabalho humano. O trabalho, desse modo, não é considerado como um simples conjunto de verbalizações a coletar e a analisar. É exatamente o contrário, a relação entre o trabalho humano e os dados languageiros é o que embasa as interrogações teóricas: como pensar as relações entre a linguagem, as línguas e o trabalho? Em que e como a atividade de linguagem contribui para a atividade de trabalho? Trata-se de interrogações que, ao longo de numerosas pesquisas etnográficas em situação de trabalho, me conduziram a propor o conceito de “parte languageira do trabalho”.

2. A parte languageira do trabalho

Definirei a parte languageira do trabalho como a contribuição da linguagem e das línguas à realização do trabalho. No plano empírico, as práticas languageiras no trabalho (orais, escritas, em uma só língua, bilíngues, etc.) contribuem de maneira variável, segundo os ofícios e os setores profissionais. As formas linguísticas, os gêneros, os formatos são eminentemente variáveis de acordo com diferentes situações de trabalho: desde a interdição da fala que era feita nas fábricas tayloristas até a exploração econômica da conversa nas centrais de atendimento (*call cen-*

ters) atuais (BOUTET, 2008). Eu proponho nomear essa parte do trabalho, que se caracteriza por mobilizar as práticas languageiras dos assalariados, de “a parte languageira do trabalho”, uma noção próxima daquilo que Drew e J. Heritage designam como *talk at work* (1993).

Meu objetivo de pesquisa não é estritamente aquele de uma linguista – analisar as formas linguísticas levantadas nas situações sociais particulares que são as situações de trabalho –, prefiro o propósito de uma sociolinguista preocupada em compreender as especificidades da contextualização da linguagem em situação de trabalho, os modos que colocam em relação essas duas práticas humanas: falar e trabalhar.

As transformações dos modos de produção, dos modos de gestão dos assalariados, da organização do trabalho, as inovações tecnológicas das TICs, a informatização e a automação generalizadas modificaram em profundidade os usos e as funções das línguas e da linguagem no trabalho. Atualmente, assiste-se a um alastramento da “parte languageira do trabalho” em todos os ofícios, que vai além do que se caracterizaria de maneira clássica como “ofícios de linguagem” (advogados, professores, jornalistas, etc.). A reestruturação dos ofícios operários da produção, no sentido das atividades de controle e de acompanhamento de processos, a informatização, o crescimento de profissões de serviço e de relacionamento, geraram novas exigências em matéria de competências languageiras e, desse modo, desenhou-se um lugar novo para a linguagem e às línguas no mundo do trabalho. Atualmente, as competências languageiras de “ler-escrever-falar-comunicar” são, ao mesmo tempo, tanto a condição do sucesso escolar dos jovens escolarizados – pois, na França, eles devem necessariamente dominar o francês como língua no conjunto de disciplinas e de aprendizagens – como, tais competências, são também a condição de acesso ao universo profissional. Todas as profissões – mesmo as pouco qualificadas – e todos os setores profissionais requerem, em graus e segundo modalidades diversas, saber ler e escrever o francês, ter habilidades comunicativas. Além disso, numerosos ofícios de serviço, como aqueles das centrais de atendimento [call centers], exigem também competências bilíngues e, muitas vezes, plurilíngues. O reconhecimento, a visibilidade e a exploração dos recursos languageiros dos assalariados na economia globalizada fazem aparecer uma mobilização particular dessas competências e uma evolução das características da parte languageira do trabalho. As mais relevantes são as seguintes:

- As interações ditas de serviço, como os diálogos

no guichê entre um agente e um usuário ou as comunicações profissionais entre cliente e teleoperador nos *call centers* constituem uma prática languageira que está, por sua vez, quantitativamente aumentando e qualitativamente em transformação;

- O *status* do diálogo entre pares no trabalho vem mudando: se essa fala era assimilada como conversas e reduzidas a uma função lúdica no taylorismo, descobriu-se, atualmente, seu valor e a sua função cognitiva por meio de atividades como a deliberação, a argumentação e o debate no grupo de operadores;

- As práticas de leitura e de escritura que a organização científica do trabalho havia reservado aos técnicos programadores e à concepção das tarefas, atualmente, difundem-se e generalizam-se entre o conjunto de assalariados e profissionais;

- As línguas faladas pelos assalariados, sejam as línguas adquiridas na relação familiar ou aprendidas nos dispositivos de escolarização, tornam-se vantagens econômicas, tanto para eles quanto para as empresas de economia mundializada (Duchêne ; Heller, 2011; Grin et al, 2010).

Neste contexto social internacional de evolução da parte languageira do trabalho, apresentarei algumas características principais das atividades de linguagem no trabalho. Para tanto, adotarei uma argumentação descendente (*top down*) : desde um nível macro de observação da parte languageira do trabalho (§3), passando para o nível meso das propriedades sociolinguísticas (§4), em seguida ao nível micro das formas linguísticas (§5).

3. Os determinantes ambientais das atividades languageiras no trabalho

Ao contrário das atividades de linguagem e de gêneros discursivos, como, por exemplo, a conversação entre amigos, as atividades languageiras no trabalho nunca são independentes do contexto social do trabalho. Elas estão sempre sob a restrição de determinantes ambientais poderosos: o tempo, o barulho, o perigo, a organização de postos de trabalho no espaço, etc. A seguir, tratarei sobre a questão do tempo.

Há poucos ofícios cuja prescrição do trabalho não seja submetida às restrições de tempo: uma carta a redigir, uma conferência a proferir, uma peça a fabricar, um processo a controlar, um medicamento a prescrever... todas essas atividades requerem uma duração socialmente determinada. Algumas delas podem variar, especialmente de um país para outro, em função de normas de produtividade do trabalho,

mas em todos os casos elas são prescritas. O tempo é limitado para a ação, para escrever um relatório, para transmitir informações aos colegas, para ler o último manual, etc. As atividades de trabalho sempre se desenvolvem sob uma restrição do tempo, mais ou menos precisa e exata. Por exemplo, nos call centers as comunicações profissionais variam entre 60 e 180 segundos em média. Além disso, o tempo de fala é frequentemente descontínuo: ele é modulado pelo ruído, interrompido por colegas ou por uma multiplicidade de ações não languageiras. Raramente a sincronia entre o tempo e a fala é fácil. O exemplo que segue é de uma comunicação profissional no hospital. Onde se lê uma enfermeira ser interrompida sete vezes em alguns segundos.

Exemplo 1

E1 : Então Mme Asselin sua sonda gástrica para 10 horas, esta manhã terminou às 6 horas por isso nós trocamos a máquina uma primeira vez, nós a trocamos uma segunda vez....

(breve interrupção devido à chegada de um jovem que se informa sobre uma reunião e busca uma notícia no registro. A enfermeira retoma)

E1 : ... porque houve um problema de...

(segunda breve interrupção para olhar o que faz o jovem)

E1 : ... de vazamento...

(terceira interrupção : uma colega E2 pergunta a E1 sobre a hora da reunião, E1 responde, a colega transmite a resposta ao jovem)

E2 para E1: A que horas é a reunião com Mme H.?

E1 para E2: É às 15h30.

E2 para J: É às 15h30.

E1:... então Mme Asselin teve uma ASP (radiografia de abdômen sem preparação) em torno das 14h em recuperação. Mme Laret retornará a Guadalupe.

(aqui, três interrupções sucessivas : de colegas ao lado que conversam paralelamente em um nível sonoro elevado. E1 se volta para eles e pede para baixarem a voz)

E1: Não se pode escutar!

E3: Oh desculpe !

4. Algumas propriedades sociolinguísticas de atividades de linguagem no trabalho

Durante as investigações da rede Linguagem e Trabalho, nós levantamos e analisamos numerosas verbalizações, muitos documentos escritos, de diferentes formatos e funções em distintos lugares de trabalho, associados a diferentes atividades de trabalho. Esses materiais semióticos, com toda a sua diversidade funcional e discursiva, apresentam regularmente propriedades sociolinguísticas típicas. Essas propriedades permitem caracterizar tais materiais como específicos, considerando-os como um gênero: um

gênero profissional (BOUTET, 2005). A seguir, apresentarei quatro dessas propriedades.

4.1. A dependência do contexto de ação

Em uma perspectiva de análise dos gêneros primários, Jean-Paul Bronckart faz uma proposição importante que diz respeito à ação. Para ele, os gêneros primários são “estruturados pelas ações não languageiras”, com as quais eles se articulam. Já os gêneros secundários se destacam e formam o objeto de uma estruturação autônoma e especificamente linguística. Nesse sentido, tais gêneros, os secundários, se constituiriam “verdadeiras ações languageiras” (1997, p. 63). A maior parte das atividades languageiras no trabalho, que estão em interação permanente com as atividades não languageiras, pertence de modo característico, por vezes prototípico, aos gêneros primários.

Em situação de trabalho, e quaisquer que sejam os ofícios, a parte languageira do trabalho e o contexto de ação são interdependentes. As verbalizações, assim como os escritos, permitem a ação, permitem prever a ação. E as instruções de trabalho, as formas escritas como os memorandos, os recados, as tabelas dos instrutores, as transmissões de instruções entre equipes de trabalho, etc., são fortemente dependentes dos contextos de ação.

4.2. A plurissemiotividade

As atividades verbais no trabalho se desenvolvem, ao mesmo tempo, nos planos da semiótica do oral e do escrito: verbalizações e escritos estão entrelaçados na realização do trabalho. Além disso, tais atividades estão frequentemente ligadas aos universos técnicos, às ferramentas mais ou menos sofisticadas. As atividades verbais quase nunca estão independentes das atividades não verbais: atividades sobre objetos técnicos, materiais. Elas estão em interação constante com as técnicas intelectuais, o que se denomina também de artefatos cognitivos. Trata-se de atividades que se realizam dentro de um estreito entrelaçamento com outros modos semióticos de representação da realidade: modos icônicos com gráficos e maquetes; formas numéricas com a representação cifrada do real.

O trabalho de técnicos e engenheiros nas salas de controle de indústrias de processos, como a nuclear, é, nesse sentido, muito característica: eles se comunicam seja face a face, seja por meio do telefone; eles vigiam e leem telas computacionais com gráficos, textos escritos sintáticos ou não sintáticos.

A representação computacional do processo constrói um universo de trabalho plurissemiótico, no qual se entrelaçam verbalizações, cifras, escritos sintáticos, escritos não sintáticos, gráficos diversos. O trabalho em call center é também representativo dessas atividades plurissemióticas, pois os operadores realizam de maneira simultânea:

- a interação oral mediada pelo telefone com o cliente;
- a leitura da tela do computador;
- a leitura de diferentes documentos em papel sobre a mesa de trabalho;
- a escrita de informações no dossiê informatizado do cliente.

4.3. A economia de meios linguísticos

A economia de meios linguísticos se realiza principalmente pela redução e eliminação de morfemas ou de categorias sintáticas consideradas como dispensáveis à comunicação: os determinantes, certos adjetivos, as desinências verbais, as palavras de ligação, os encaixes de preposições. Isso se vê nesta comunicação oral entre um controlador aéreo e um piloto de avião:

Exemplo 2

Air France 252 subir ao nível 330 contate Paris 123.5

A economia de meios linguísticos contribui para uma propriedade regular de enunciados escritos: trata-se de seu caráter assintático, no sentido de Jack Goody (1977). Isto constitui o procedimento mais frequentemente encontrado nos universos de trabalho para se obter comunicações rápidas como, por exemplo: memorandos escritos e lidos rapidamente, tabelas, listas. A assintaxidade é uma característica central de numerosos escritos de trabalho, ou seja, de escritos situados, frequentemente efêmeros e possuindo um valor de ato no seio de atividades profissionais. Sobre o estilo elíptico que, muitas vezes, toma a escrita profissional e que B. Fraenkel (2001, 2010) colocou em evidência e descreveu, reiteramos aqui uma dessas realizações: o formato de tabela ou de lista. Lembremos que J. Goody considerava esses procedimentos gráficos como fundamentais no processo de invenção da escritura humana, sendo a enunciação oral inapta a produzi-las e até mesmo a conceituá-las: “a tabela é essencialmente um procedimento gráfico (e, frequentemente um procedimento da cultura escrita)” (1977, p. 111). Em situação de trabalho, numerosos dispositivos externos surgem

para ampliar e aprimorar as capacidades cognitivas dos assalariados. Assim, nos ofícios que requerem formas de transmissões orais e escritas entre as equipes, como as enfermeiras ou os operários e técnicos de manutenção de indústrias de processos, é preciso, muitas vezes, recorrer a esses artefatos cognitivos que são as listas ou as tabelas, para transmitir rapidamente e eficazmente instruções ou informações. O formato cognitivo de tabelas gráficas de dupla entrada é um ótimo exemplo disso.

A assintaxidade é também específica do gênero profissional que constitui o registro de intervenção técnica, como se pode ver no exemplo seguinte. Trata-se de uma parte das fichas técnicas acompanhando o que a Electricité de France (EDF) nomeia como “trabalho sob tensão”. A lista assume aqui uma função de narração, cronologicamente orientada, das intervenções feitas pelos técnicos; ela serve para controlar as suas diferentes operações, para registrá-las e para mantê-las na memória:

Exemplo 3

abertura IACM 2111
abertura da célula colocada de Commentry partida Néris
Fechado AFC do lado Néris
Abertura inter posto Les Brandes
GE 70 para a posição Les Brandes
GE 160 ao posto Raymonds

4.4. A univocidade da interpretação

A univocidade da interpretação está em estreita relação com as questões de risco, de periculosidade do trabalho e mais amplamente com a questão da responsabilidade, especialmente no conjunto dos universos jurídicos. Trata-se de empregar, sob forma escrita (ou oral), formas linguísticas não ambíguas que assegurem, ou tendam a assegurar, a identidade entre a produção de um locutor e/ou escritor e a interpretação de um enunciado ou de um discurso por outros. É aí que o uso de termos especializados, de vocabulário técnico - tal qual o registrado pelos escritórios de terminologia ou de tecnoletos - revela toda a sua importância. Essas palavras ou expressões tendem a designar objetos de trabalho e processos de fabricação de modo mais unívoco possível. É assim também com a escritura do direito, com os manuais de instrução, de regulamentos. Eu tomarei como exemplo a Agência Internacional para Energia Atômica de Viena (AIEA).

A segurança nas centrais nucleares constitui para

o comando gerencial como para os trabalhadores um ponto fundamental. O conjunto das atividades de concepção, colocado em funcionamento e em operação, passa por uma estrutura formal escrita. Entre outros documentos, eu escolhi o “Código para a segurança de centrais nucleares de energia atômica”, produzido pela AIEA (Agência Internacional para Energia Atômica). Este texto enuncia, etapa por etapa, o que devem fazer o comando gerencial e os trabalhadores no contexto de um programa de “segurança da qualidade”. A maior parte dos enunciados deste texto na versão em francês apresenta verbos modais do tipo injuntivo [transmite um saber de como realizar] “dever, precisar, ser obrigatório, ser necessário, ser indispensável”. Essas modalidades são muito aplicadas, não somente para ações não linguageiras, mas para ações escriturais. Deve-se “instruir por escrito, redigir, fazer um relatório, anotar uma medida... (uma grandeza)”.

Exemplo 4

“Sobre cada artigo de uma central nuclear, o estado do avanço de ensaios e inspeções deve ser assinalado por meio de marcas, estampilhas, etiquetas móveis ou coladas, fichas contínuas, processos verbais de controle” (AIEA)
“A redação, o exame, a aprovação e a publicação de documentos tais quais as instruções, os procedimentos e os planos que são indispensáveis para executar e verificar os trabalhos devem ser mantidos sob controle (AIEA)”.

Os redatores querem, sempre por razões de segurança, obter uma leitura unívoca desses textos. Isso os conduz a evidenciar explicitamente a interpretação que os leitores-usuários das instalações devem fazer :

Exemplo 5

“O emprego dos verbos ‘dever’ e ‘necessitar’ no presente ou no condicional permite ao usuário fazer a distinção entre exigências rigorosas e opções desejáveis” (AIEA).

O princípio da univocidade de interpretação tem aqui um uso de tipo categórico: o documento escrito é concebido como um meio de tudo dizer, de tudo prever, de não deixar nenhum traço para a intersubjetividade e para interpretações múltiplas. Com o propósito de prevenir leituras particularizantes, os autores propõem, até mesmo, uma “Nota sobre a interpretação do texto” na qual se pode ler:

Exemplo 6

“Nos diversos casos, encontrar-se-ão empregadas as palavras ‘deve levar em consideração...’ ou ‘deve... tanto quanto possível’. É essencial, então, concordar com a questão que se mostra da maior importância, e a decisão deve ser tomada tendo em conta as particularidades de cada caso” (AIEA).

5. Afinidade entre formas linguísticas e funções das atividades de linguagem no trabalho

Apesar da grande diversidade de situações de trabalho, de ofícios e de atividades exercidas, pode-se destacar macro funções nos usos da linguagem nessas situações. Proponho distinguir entre três funções realizadas pela parte linguageira do trabalho: a função instrumental, cognitiva e social. Observam-se afinidades entre certas formas linguísticas e suas funções. Dito de outra forma, no nível micro de observação da parte linguageira do trabalho algumas formas linguísticas são mais frequentemente confirmadas em relação a uma determinada função e, assim, constituem-se o que se denomina indício.

5.1. A função instrumental

A linguagem serve, nesse caso, essencialmente para transmitir informações ou ordens. A comunicação é funcional. Trata-se de uma linguagem oral e escrita com valor de ato (pragmático) que privilegia as ordens, as formas injuntivas (imperativas, formas impessoais). Encontra-se nessas situações numerosas formas de elisões e abreviações (siglas). No plano lexical, verificam-se os léxicos especializados e os tecnoletos. As comunicações entre pilotos de avião e controladores aéreos são exemplares dessa função:

Exemplo 7

Piloto: Torre-Quebec. Alfa-Victor-Quebec-9-9 a 25 milhas aproximando-se de vossas instalações. Contamos com vocês para um pouso no aeroporto de Quebec.
Controlador: Alfa-Victor-Quebec-9-9. Bom dia senhor. Temos contato radar. Antecipe uma aproximação pista 06.
Desça e mantenha 6000 pés. Retorne ao 1-1-0.
Piloto: Descemos e mantemos 6000 pés, retornamos ao 1-1-0. Alfa-Victor-Quebec-9-9.

5.2. A função cognitiva

A linguagem na função cognitiva visa à transmis-

são de saberes, de conhecimentos, de competências sobre os modos de trabalhar. Ela serve para resolver problemas, gerir conflitos ou debates entre os assalariados. As formas linguísticas privilegiadas são aquelas da argumentação: raciocinar, argumentar, deliberar, elucidar, convencer, descrever, enunciar hipóteses, reformular, traduzir os tecnoletos, etc. O exemplo 8 é um excerto de um diálogo em call center e ilustra uma conduta explicativa da parte do assalariado que de alguma forma traduz um termo especializado “bomba de calor para uma climatização reversível” na seguinte sintaxe compreensível pelo cliente.

Exemplo 8

C. Hum ... não existe sistema associado a uma bomba de calor para uma climatização reversível.
Cl. Para mim, você está falando grego.
C. Então, eu explico, não existe isso, só existe o aquecimento e não haverá climatização (ar condicionado) – para simplificar.

O exemplo 9 é proveniente de um diálogo profissional entre técnicos do controle aéreo. Vê-se CDS engajar-se em uma abordagem para extrair conhecimentos de seu colega MO, de maneira a retificar sua interpretação errônea da expressão “33 direita”

Exemplo 9

1. MO: sim, humm eu lhe perguntei se seria possível esta manhã arremessar ao nível do 33 humm direita?
2. CDS: então o que você quer arremessar ao nível do 33 direita? O que você chama de 33 direita? O limiar?
3. MO: o o LOC ao nível do LOC.
4. CDS: Ah o LOC 33 direita.
5. MO: sim.
6. CDS: já não é a mesma coisa.

5.3. A função social

Esta função da linguagem visa nessa situação à construção de coletivos de trabalho por meio das maneiras de falar, de comunicar e mais amplamente de se comportar no trabalho. No plano linguístico, encontram-se os atos de fala que são as piadas, os risos, as brincadeiras, o humor. No exemplo seguinte, a brincadeira tem lugar entre uma enfermeira e sua paciente no hospital:

Exemplo 10

Enfermeira: Qual perna você me dá? Direita ou esquerda?
Paciente: E eu alguma vez já lhe recusei alguma perna?
Enfermeira: Não. Como você quiser, então; não faço intrigas.

Trata-se de conjuntos de palavras inventadas e

compartilhadas coletivamente entre colegas nos locais de trabalho e que são substitutas das palavras prescritas pela organização do trabalho: que eu já propus nomear como “as palavras do trabalho” (BOUTET, 2002). No plano linguístico, todas as figuras de retórica podem ser utilizadas. Assim, “a matadora” é uma hipérbole que designa a “sala de operação” para os carregadores de macas no hospital. A expressão “os javalis” é uma metáfora para designar os operários encarregados de reparar o lastro (pedras) na estrada de ferro, porque eles têm a cabeça abaixada para os trilhos como os javalis que enterram seus focinhos na terra. “Pedrinha” é um eufemismo para os pedreiros que chamam assim o bloco de muitas toneladas que eles devem talhar. Etc.

Conclusão

Apresentei, ao longo deste artigo, diferentes fatos linguísticos, diferentes unidades linguísticas: palavras, unidades sintáticas, interações. A contrapelo da defesa de determinadas teorias linguísticas, defenderei uma abordagem metodológica e teórica da linguagem de natureza multidimensional.

Penso que as escolhas de análises e de contextos analíticos são primeiramente ligadas aos dados que coletamos. Elas dependem mais dos elementos que se deseja levantar e analisar, e menos de opções teóricas antecipadas. Quando se está engajado em uma abordagem especializada, os resultados da pesquisa tornam-se prioritários, enquanto as preocupações teóricas ficam em segundo plano. Tendo isso em vista, a especialização não pode se restringir a produzir novos conhecimentos acadêmicos; de acordo com o caso, ela leva recomendações dirigidas aos patrocinadores da pesquisa, aos propositores de transformações (no caso da *Rede Linguagem e Trabalho*: formação de assalariados, organização de seus postos de trabalho, etc.). Conforme as características das atividades de linguagem submetidas à análise (entrevistas, comunicações profissionais, escritos profissionais, interações, etc.), os níveis de análise linguística selecionados variarão tal qual os métodos de análise e os quadros teóricos. Essa ancoragem multidimensional me parece, atualmente, a resposta mais apropriada à diversidade de questões, à diversidade de lugares, à diversidade de locutores e de situações sociais, à singularidade de cada demanda de especialização às quais eu tenho sido confrontada nas últimas décadas.

Devido a sua formação, o linguista dispõe, dife-

rentemente do sociólogo ou do ergonômista, de uma “caixa de ferramentas” extremamente poderosa. Sua especialidade e seu ofício de linguista lhe permitem apreender e descrever todos os níveis da organização da comunicação humana:

O não-verbal (a linguagem do corpo expressa pelos relances de olhares cruzados, os olhares, as mímicas, as posições, a proximidade, os gestos e movimentos);

O suprasegmental (entonação, ritmo, qualidade da voz);

A morfologia; a sintaxe (a frase como discurso);

O léxico, inclusive os léxicos de especialidade;

Os fatos de enunciação (discurso relatado, dêiticos e anafóricos, termos de endereçamento, etc.);

Os atos de discurso em uma perspectiva pragmática;

A construção de interações em uma perspectiva de análise conversacional.

Eu tenho consciência de que a multidimensionalidade de análise linguística que reivindico pode ser assimilada por outros pesquisadores, mais engajados nas questões de teoria que eu, como uma atitude eclética. De minha parte, parece-me que o interesse apaixonado pelos debates teóricos deva ser confrontado e avaliado à luz dos interesses dos resultados produzidos. Porque, como dizia justamente William Labov, a finalidade da construção de conhecimentos é o de “resolver questões colocadas pelo mundo real”; pois: “É, por fim, a aplicação de uma teoria que determina seu valor” (1988, p. 182 - 181).

Referências

- BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (dirs.). *Langage et travail. Communication, cognition action*. Paris : Editions du CNRS, 2001.
- BOUTET, J. Les mots du travail. IN : BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (dirs.). *Langage et travail. Communication, cognition action*. Paris : Editions du CNRS, 2001, p.189-202.
- _____. *Genres de discours et activités de travail*, BCILL, n° 115, p. 19-35, 2005.
- _____. *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octares, 2008.
- _____. *Langage Workers. Emblematic Figures of Late Capitalism*. IN: DUCHÊNE, A.; HELLER, M. (eds). *Language in late capitalism*. New York, London : Routledge, 2012, p. 205-229.
- BRONCKART, J. P. *Activité langagière, textes et discours. Pour un interactionisme socio-discursif*. Paris: Delachaux et Niestlé, 1997. [Edição brasileira: BRONCKART, J.P. *Atividades de Linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo*. São Paulo: EDUC, 1999].

CAMERON, D. *Good to talk? Living and working in a communication culture*. London: Sage Editions, 2000.

DREW, P.; HERITAGE, J. (eds). *Talk at Work. Interaction in Institutional Setting*. Cambridge: Cambridge University Press, 1993.

DUCHÊNE, A.; HELLER, M. (eds). *Language in late capitalism*. New York, London : Routledge, 2012

FAIRCLOUGH, N. *New labour, new language?*. London: Routledge, 2000.

FRAENKEL, B. La résistible ascension de l'écrit au travail. IN : BORZEIX, A.; FRAENKEL, B. (dirs.). *Langage et travail. Communication, cognition action*. Paris : Editions du CNRS, 2001, p. 113-142.

GOODY, J. *La raison graphique*. Paris: Editions de Minuit, 1997.

GRIN, F., SFREDDO C.; VAILLANCOURT, F. *The Economics of the Multilingual Workplace*. Routledge, 2010.

LABOV, W. The judicial testing of Linguistic Theory. IN: TANNEN, D. (ed.) *Language in Contexte : Connecting Observation and Understanding*. Norwood: Ablex, 1998.

*Recebido em 25 de setembro de 2015.

*Aprovado em 27 de novembro de 2015.