

O LINGÜISTA VOLTADO PARA O TEMA TRABALHO COMO OBJETO DE ESTUDO¹

Maria Cecília Pérez de Souza e Silva
PUC/SP

Existem algumas áreas e disciplinas, como a sociologia do trabalho, a ergonomia, a psicologia do trabalho, historicamente constituídas como aquelas que elegem o trabalho, entendido em sentido amplo, como objeto de investigação, mas a Linguística não tem sido convocada para uma tal reflexão.

Não há nenhuma tradição de estudos da nossa disciplina sobre o trabalho, nenhum corpo de conhecimento constituído, nenhuma doutrina, nenhuma referência de base. Essa ausência histórica dos lingüistas do campo de estudo do trabalho traz como consequência uma dificuldade real de fazer entender nossa voz. Operadores, sindicalistas, dirigentes de instituições, esboçam algumas reticências para admitir e compreender o que é que um lingüista pode fazer nos locais de trabalho.

Por que essa ausência de lugar das ciências da linguagem no conjunto de fontes teóricas de pesquisa na gestão das organizações? Por outro lado, por que a falta de interesse de grande parte dos lingüistas, especialistas da linguagem, por pesquisas voltadas para outras situações de trabalho que não a escola?

Três razões podem, talvez, explicar esse distanciamento. A primeira tem a ver com uma concepção corrente entre os analistas das organizações que reduzem a linguagem à sua função informativa, que vêem a comunicação como um processo simétrico, segundo o qual aquilo que é falado pelo locutor seria, ou deveria ser compreendido como tal pelo interlocutor. O fato é que a linguagem está tão presente no nosso cotidiano, é tão evidente que todos acreditamos saber tudo sobre ela, acreditamos, inclusive em sua transparência; daí decorre, muitas vezes, a perplexidade de um dirigente quando ele percebe, por exemplo, que sua última declaração solene, ou sua circular rotineira foi mal entendida, falsamente interpretada. E ele se pergunta sinceramente como proceder para se fazer compreender. Compreender um enunciado não significa só recorrer a uma gramática e a um léxico, implica também mobilizar conhecimentos muito diversos, fazer hipóteses, raciocinar, construir um contexto que não é um dado preestabelecido e estável, significa, sobretudo, penetrar em um componente essencial da ação. É, por exemplo, apreender porque tal instrução não foi seguida, ou porque tal manual de instrução ou bula de remédio é ilegível para o cliente. É entender por que tal uso gramatical ou lexical pode pesar sobre as relações sociais ou hierárquicas: por que, por exemplo, os engenheiros designam o robô como tal e os operários procuram reificá-lo, domesticá-lo; “uma máquina que não tem alma”, “uma máquina besta”, “não é sobrenatural um robô, se você duvida.. “o robô não fuma, não faz greve” (Perdriset, 1989), “o carro prá mim é um bêbê... ‘o carro é uma mulher..ele é cheio de manha...(depoimento de mulheres mecânicas no Jornal Nacional 13/08/99)

A segunda razão desse distanciamento está ligada à história da própria Linguística, cuja influência foi determinante para o desenvolvimento do estruturalismo nas ciências humanas e sociais, mas cujo domínio de pesquisa ficou longo tempo voltado para o estudo imanente da língua, seja para sua estrutura arbitrária, o sistema, segundo os estruturalistas, seja para a elaboração de uma gramática universal, de acordo com os gerativistas. Só mais recentemente é que as pesquisas em Linguística se voltaram para os usos efetivos da linguagem no cotidiano e passaram a se interessar pela questão da co-construção do significado.

¹ Parte deste texto foi publicada em capítulo de livro, Souza e Silva (2001), com a finalidade de mostrar a produtividade dos meandros das teorias enunciativas e discursivas para a abordagem da linguagem em situação de trabalho.

Quando se observam os usos efetivos da linguagem em uma organização, reconhece-se que certas palavras bastante simples têm um significado diferente se elas forem ditas por um chefe ou um subordinado, em uma situação mais formal ou informal, no ambiente de trabalho propriamente dito ou durante uma refeição; que os tempos dos verbos não servem somente para indicar o presente, o passado ou o futuro, mas também para exprimir uma atitude do locutor em relação ao que ele está dizendo; que certas expressões são mais adequadas à tarefa de "dizer" que a de "fazer"; que dispositivos particulares permitem fazer saber ao interlocutor que alguma coisa não foi dita explicitamente, de alertá-lo para o fato de que, daquele momento em diante, caberia a ele completar um assunto cujo "conteúdo" estava incompleto..

O terceiro fator inerente a esse tipo de projeto advém de uma prática voltada para as instituições de ensino. Isso se explica não só como decorrência de uma afinidade histórica entre a reflexão sobre as línguas e sobre a escola, mas também como resultado de uma demanda social específica da instituição escolar aos gramáticos e aos linguistas.

O interesse da Linguística pela análise do trabalho é um fenômeno recente. Diversos fatores podem explicar a emergência de um tal interesse. O mais central deles é a transformação do conteúdo e das formas de trabalho, cujo resultado implica u'a maior importância atribuída às atividades de simbolização. Grande parte do trabalho físico, aí compreendida a manipulação de objetos tem recuado em benefício de atividades de controle e de coordenação, isto é, daquelas que supõem a comunicação, o diálogo entre os homens e as máquinas.

Complementarmente, a tomada em consideração pelo sociólogos ou pelos ergonômistas de uma dimensão propriamente linguageira do trabalho é um fato recente. Os ergonômistas interessam-se pela fala dos trabalhadores a fim de construir um diagnóstico da situação a ser transformada. Os sociólogos recolhem a palavra dos trabalhadores por meio de questionário, entrevistas.

A França tem sido a pioneira, segundo nossos conhecimentos, na formação de equipes interdisciplinares, como os grupos *Langage et Travail* e *Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail*, cujos pesquisadores estão voltados, desde o início da década de oitenta, para a análise de situações de trabalho com objetivos de transformação (Faïta 1993, Borzeix et alii 1992, Grosjean & Lacoste 1994).

No Brasil, a aproximação linguagem/trabalho é bem mais recente e começou a se delinear de várias formas em meados da década de 1990: projeto Direct desenvolvido na PUC-SP, intercâmbio de pesquisadores brasileiros e franceses, assinatura de um acordo de cooperação interuniversidades, LAEL/PUC-SP e Dyalang/Université de Rouen, realização do 1.º Encontro Franco-Brasileiro *Linguagem e Trabalho* na UFRJ e, finalmente, a celebração de um acordo bilateral CAPES-COFECUB, materializado no projeto: *As atividades de linguagem em situação de trabalho*, que envolve duas universidades francesas, Université de Provence e de Rouen, e três brasileiras PUC-SP, PUC-Rio e UFRJ.

Por se tratar de um campo de estudos cuja história começa a se construir, meu objetivo é apresentar algumas escolhas teóricas e metodológicas que marcam a sua singularidade.

1. A co-construção do sentido no trabalho

A opção pelo estudo das práticas de linguagem em situação de trabalho implica a aceitação da análise do discurso em sua vertente voltada para a teoria da enunciação, mas exige, necessariamente, dada a natureza do espaço em que se insere, a abertura das teorias lingüísticas a outros campos de investigação. Coloca-se, assim, uma questão de fundamental importância: elaborar um espaço teórico capaz de articular práticas de linguagem e situações de trabalho, isto é, um espaço caracterizado pela indissociabilidade entre as formas lingüísticas e seu funcionamento nas interações socialmente

situadas. Tal problemática, como observa Boutet (1994), uma das fundadoras do grupo Langage & Travail, está baseada em três postulados:

a) os signos lingüísticos constituem material necessário, mas não suficiente para a construção do sentido dos enunciados, porque, uma vez proferidos, adquirem, por meio da enunciação, um conjunto de propriedades não redutíveis à sua qualidade de signos;

b) a produção e a interpretação dos enunciados, consideradas sob a perspectiva da teoria da enunciação e da etnometodologia, resultam das atividades cognitivas e interacionais dos sujeitos envolvidos em cada situação;

c) a atividade de construção do sentido é social.

Esses postulados, ainda segundo Boutet, articulam-se à problemática da polifonia e dos gêneros de discursos, portanto, a Bakhtin, mais especificamente à classificação estabelecida por ele entre gêneros primários ou simples, englobando enunciações orais ou escritas produzidas nas trocas espontâneas, cotidianas e pouco institucionalizadas, e gêneros secundários ou complexos, que se produzem em situações institucionalizadas, seja de natureza cultural ou científica.

Os discursos em situação de trabalho pertencem, em sua grande maioria, ao gênero primário e têm por característica maior sua convivência com o mundo dos objetos técnicos e sua inserção em relações sociais, espaços e temporalidades que os restringem fortemente (barulho, calor, distância física, panes, acidentes): as falas são freqüentemente interrompidas, os temas mudam rapidamente, as palavras dirigidas a si mesmo misturam-se àquelas dirigidas aos outros (muitas vezes sob a forma de pedidos de colaboração) e as respostas aparecem, muitas vezes, bastante tempo depois das perguntas. (Boutet, Gardin e Lacoste, 1995)

Também diretamente associadas às atividades e às interações entre os atores sociais, as palavras proferidas no trabalho manifestam/constroem identidades profissionais, sexuais, hierárquicas (por exemplo, nas relações médico x médico/médico x paciente em ambulatório de hospital universitário). Tais palavras estão também na origem de conflitos sócio-profissionais (por exemplo, no guichê de uma campanha aérea em dia de overbooking) e, ainda, demonstram alianças ou rupturas, dependendo da situação em que são enunciadas (um mesmo superior hierárquico pode ser designado "o general", quando se trata de criticar seu trabalho repressivo, ou "meu chapá", quando a tática é constituir/reconstituir solidariedades).

A primazia dada à linguagem nas reflexões sobre a ação acentua a importância da interpretação no processo de construção do sentido e nos remete ao interacionismo simbólico de Goffman (1971 e 1981) e aos processos de interpretação da fala, tais como vistos por Gumperz (1989).

2. Qual a dimensão do discurso em situação de trabalho. A que método(s) recorrer?

Penetrar no mundo do trabalho implica aceitar o princípio de que, nesse contexto, o discurso e outros materiais de análise vão se produzindo durante o movimento da pesquisa. Quando um lingüista, por exemplo, se propõe a estudar as práticas de linguagem em um hospital universitário, ele tem de tomar decisões coletivas, isto é, juntamente com outros profissionais, ele deve proceder à escolha de um dispositivo de observação: quem observar? quem gravar? perto de quem? em que situação? com que duração? Assim, a existência de um coletivo sempre presente e em movimento obriga, nesse domínio, à criatividade metodológica necessária também para dar conta da inscrição do discurso e da atividade em múltiplas temporalidades, da heterogeneidade dos estratos simbólicos e da diversidade dos indivíduos implicados e seus respectivos status (simultaneamente sujeitos, atores, operadores, locutores) (Boutet, Gardin e Lacoste, 1995:15) .

A questão do corpus vê-se, então, deslocada para uma problemática mais ampla: os locutores, além de comportarem uma gama de identidades, manipulam objetos, conduzem ações e tomam decisões ao mesmo tempo em que se comunicam. Também a relação "contexto" do discurso

encontra-se aí problematizada porque tal contexto não pode ser dado de antemão. Nesse ponto, são importantes as aquisições vindas de outras disciplinas: a etnometodologia, a etnografia da comunicação e a ergonomia, esta última entendida ao mesmo tempo como "um conjunto de conhecimentos sobre o homem no trabalho" (...) e como "uma prática de intervenção" (Guerin et al, 1991: 13).

A etnometodologia, disciplina à qual se deve a relação entre ação e contexto, exige do lingüista uma atenção muito grande para as práticas de linguagem construídas na interação e observadas em situação. É aí que entra a ergonomia, dando um passo a frente e exigindo dos pesquisadores um conhecimento detalhado do ambiente de trabalho, obtido, geralmente, por meio de entrevistas e observações acuradas que vão permitir o estabelecimento dos objetos de análise. Nesse particular, a etnografia da comunicação traz também a sua contribuição, porque ela dá às entrevistas um estatuto central, explicitando-as e sistematizando suas várias etapas.

A preocupação com os procedimentos metodológicos se faz acompanhar do cuidado em negociar a introdução do gravador ou vídeo no ambiente de trabalho, de discutir as condições de gravação e de obter o consentimento daqueles homens e mulheres cujas atividades de trabalho e cujas falas serão analisadas. Por preocupação ética, mas também por necessidade de conhecimento, o pesquisador esforça-se para restituir-lhes as situações observadas, o que implica a incorporação à pesquisa dos procedimentos de *autoconfrontação* e de *restituição* por meio dos quais os operadores são convidados a reagir ao registro, em áudio ou vídeo, de seus próprios trabalhos, e cujos comentários devem, conseqüentemente, encontrar lugar na análise (Faita 1993).

Bibliografia

- BOUTET, J. (1994) *Construire le sens*. Bern, Peter Lang.
- BOUTET, J. ; GARDIN, B. & LACOSTE, M. (1995) "Discours en situation de travail". *Langages*, n.º 117. Paris, Larousse.
- BORZEIX, A; GIRIN, J. & LACOSTE, M. (1982) "EDF-GDF Bonjour." *L'interaction agent-client à l'accueil*. Paris, Rapport CNRS-EDF.
- FAITA, D. (1993) "Dimensions langagières de l'activité dans les changements technologiques". *Performances Humaines et Techniques*, n.º hors série.
- GUÉRIN ET ALLII (1991) *Comprendre le travail pour le transformer*. Paris, ANACT.
- GOFFMAN, E. (1971) *Relations in public*. New York, Basic Books.
- E. (1974) *Les rites d'interaction*. Trad. Kilm A. Paris, Minuit.
- GOFFMAN, E. (1981) *Forms of talk*. Oxford. Basic Blackwelw.
- GUMPERZ, J. (1989) *Engager la conversation*. Trad. M. Dartevelle, M. Gilbertet et I. Joseph. Paris, Minuit.
- GROSJEAN, M. & LACOSTE, M. (1994) *Études comparatives sur les modes de coopération et de communication au sein des collectifs hospitaliers*. Rapport ANACT.
- PEDRISET, F. (1989) Communication au 1er Colloque International *Travail et Pratiques Langagières*. Ministère de la Recherche – Paris, 25 et 26 avril. Réseau Langage et travail/ PIRTEM – CNRS.
- SOUZA E SILVA, M.C.P (2001) "Estudos Enunciativos: atividades de linguagem em situação de trabalho". In: B. Brai torg) *Estudos Enunciativos no Brasil – Histórias e Perspectivas*. Campinas, Pontes. pp. 131-146.