

As condições de produção dos gêneros textuais na esfera de atividade empresarial

Fernanda Pizarro de Magalhães

Programa de Pós-Graduação em Letras - Universidade Católica de Pelotas (UCPEL)

fpmaga@ig.com.br

Resumo. *O presente trabalho apresenta os resultados de um estudo piloto que visou conhecer a realidade do ensino de disciplinas voltadas à comunicação em cursos técnicos profissionalizantes e a descrever e a sistematizar os novos gêneros textuais que vêm se consolidando no contexto empresarial, no intuito de dar subsídios aos professores da área para uma prática pedagógica que atenda as reais necessidades do aluno e do mercado de trabalho. O estudo apóia-se na proposta de Bakhtin sobre Gêneros do Discurso e de seus seguidores como Schneuwly e Dolz, Bazerman e Marcuschi. Para atingir os objetivos da pesquisa, foram entrevistados 4 professores da área técnica do CEFET/RS e 6 alunos egressos da Instituição e já atuantes no mercado de trabalho. Os resultados, em termos teóricos, confirmaram que toda atividade humana está ligada ao uso da linguagem, e o caráter e as formas desse uso são tão multiformes quanto aos campos da própria atividade; e, em termos práticos, reafirmaram a necessidade de se estabelecer uma prática interdisciplinar que promova efetivamente o desenvolvimento das atividades de linguagem dos alunos e conseqüentemente de suas práticas sociais.*

Abstract. *This paper presents the results of a pilot study that aimed at getting to know the reality of the teaching of communication oriented subjects in professionalizing technical courses, as well as describing and systematizing the new textual genera that have been consolidating themselves in the business context, as a way of providing the teachers in this field with tools to develop a pedagogical practice that fulfills the real needs of the students and the job market. The study is based on the proposal of Bakhtin on Discourse Genera and on the one of his followers such as Schneuwly and Dolz, Bazerman and Marcuschi. In order to reach the objective of the study, four teachers of the technical field of CEFET/RS and six former students of the institution who are already part of the job market were interviewed. The results, theoretically speaking, confirmed that all the human activity is linked to the use of language, and the character and forms of this usage are as varied as the fields of the activity itself; and, in practical terms, confirmed the need of setting an interdisciplinary practice that successfully promotes the development of the students language activities and consequently their social practice.*

Palavras-chave: ensino; gêneros textuais; esfera profissional

1. Introdução

O domínio de habilidades lingüísticas tem sido aspecto verdadeiramente reconhecido e valorizado em diferentes esferas da vida social, representando meio de integração e ascensão escolar, acadêmica e profissional. E a escrita, apesar dos grandes avanços tecnológicos, continua sendo meio de comunicação fortemente utilizado na organização e no estabelecimento de relações sociais.

Como professora-pesquisadora de instituição profissionalizante, tenho verificado, através da avaliação dos relatórios finais de estágio, que é significativo o número de alunos que terminam os cursos técnicos com dificuldades básicas de expressão. E essas dificuldades não se relacionam apenas ao desconhecimento da gramática-padrão, mas a aspectos relacionados à precisão vocabular e principalmente à seleção, organização e articulação de idéias. Além disso, tenho percebido que os programas da disciplina de Língua Portuguesa não vêm acompanhando a evolução do contexto empresarial. Ainda hoje são trabalhados antigos gêneros cristalizados como requerimento, ata, memorandos que seguem modelos fornecidos por manuais de redação.

Torna-se imprescindível redimensionar a prática pedagógica que vem sendo desenvolvida nas instituições profissionalizantes, adotar uma abordagem interacionista com base no trabalho com gêneros textuais, criando oportunidades aos alunos de perceber o trabalho de produção textual como uma prática social. Assumir a perspectiva de gênero é garantir aos alunos a possibilidade de se produzir textos que realmente funcionam na sociedade, diminuindo a artificialidade que normalmente o trabalho com produção textual apresenta na esfera escolar.

As atividades de produção textual devem ampliar a noção de contexto de atuação do aluno, levá-lo a compreender a aplicação da escrita na prática e a questionar independente do gênero trabalhado, *para que escrever, para quem escrever, o que escrever e de que modo escrever*. Essa noção mais rica certamente leva o aluno a perceber que o ato de escrever não requer apenas a produção do texto, mas também seu planejamento, sua revisão e seu subsequente consumo pelo público-leitor.

O presente trabalho justifica-se, pois traz para o centro de debate dos estudos lingüísticos o contexto empresarial, ambiente pouco explorado no que se refere às manifestações discursivas praticadas em seu interior. Apresenta uma reflexão sobre a prática pedagógica que vem sendo desenvolvida em instituição profissionalizante a partir de entrevista com professores, e, além disso, descreve e caracteriza as condições de produção dos novos gêneros textuais que estão atualmente circulando no contexto empresarial ao mesmo tempo em que oferece subsídios teóricos e práticos aos professores para uma ação pedagógica mais eficiente capaz de atender as reais necessidades dos futuros profissionais.

2. Considerações teóricas

A proposta teórica que respalda a presente pesquisa vincula-se à teoria dos gêneros do discurso de Bakhtin a qual deu origem a conceitos inovadores sobre os usos da linguagem e apresenta toda uma reflexão sobre a natureza sócio-histórica e ideológica das práticas comunicativas.

Para Bakhtin, “os diversos campos da atividade humana estão ligados ao uso da linguagem... “ portanto “o caráter e as formas desse uso são tão multiformes quanto os campos da atividade humana” (Bakhtin, 2000, p. 261). É a partir dessa perspectiva que o trabalho toma corpo, no sentido analisar, descrever e sistematizar novas práticas discursivas que vêm se consolidando em diferentes esferas da atividade humana.

Para fundamentar o trabalho, apresenta-se inicialmente uma retrospectiva histórica da concepção de gênero, seguida de uma análise dos principais conceitos inovadores dessa teoria propostos por Bakhtin. Logo após, avalia-se como essas noções foram retomadas e ampliadas por diferentes autores no Brasil e no mundo e finalmente apresentam-se reflexões sobre os principais conceitos que sustentam e consolidam as reflexões do presente estudo.

2.1 A concepção dos gêneros ao longo da história

Em termos de conceito, gênero teve sua origem traçada na filosofia clássica quando houve a tentativa de classificar os diversos aspectos da realidade. O filósofo grego Aristóteles, proponente de uma visão de universo organizado segundo uma hierarquia rígida, propôs, em sua *Retórica*, que a arte da persuasão, a oratória, fosse organizada em três tipos: *a deliberativa, a forense e a de exibição*, cada uma das quais tendo sua finalidade específica e ligada a uma dimensão temporal. Essa divisão, por sua vez, resultou da divisão do discurso em seus três elementos essenciais – falante, assunto e ouvinte – e da atribuição ao ouvinte do poder de determinar a finalidade e o objeto desse discurso.

Durante os séculos XVIII e XIX, período do Romantismo, o conceito de gênero com potencial classificatório, tal como concebido na Antiguidade, passou a ser questionado por sua incapacidade de dar conta da evolução histórica a que os gêneros são invariavelmente submetidos.

No século XX, com o formalismo russo, influenciado pelos estudos lingüísticos de Ferdinand de Saussure, o conceito de gênero adquiriu nova relevância. Para os formalistas, como para os românticos, todo gênero evolui. A inovação da perspectiva formalista estava em ver essa evolução ocorrendo em ambos aspectos constitutivos dos gêneros (forma e função) e em resposta ao surgimento de novos gêneros ou ao desenvolvimento de outros preexistentes.

Ainda no século XX, graças aos estudos de Mikhail Bakhtin, o interesse pelos gêneros ultrapassou o âmbito dos estudos literários para abarcar a comunicação oral e escrita. Bakhtin apresentou uma noção de língua como atividade social, histórica e cognitiva, opondo-se à visão de discurso dos formalistas, que privilegiava os aspectos formais e estruturais.

2.2 Gênero textual: visão bakhtiniana

Bakhtin dá início a seu estudo sobre os gêneros de discurso ressaltando que todas as atividades humanas estão relacionadas ao uso da língua e que, portanto, não é de admirar que tenhamos tanta diversidade nesse uso e uma conseqüente variedade de gêneros que se afiguram incalculáveis. Também observa que toda essa atividade se concretiza “[...] em forma de enunciados (orais e escritos) concretos e únicos, que

emanam dos integrantes duma ou outra esfera da atividade humana” (Bakhtin, 2000, p. 261).

Essas atividades não são acidentais nem desordenadas, tendo em vista que os enunciados produzidos refletem as condições particulares e os objetivos de cada uma dessas esferas, não somente por seu conteúdo, seu estilo verbal, isto é, pela seleção operada nos recursos da língua (recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais), mas também, e principalmente, por sua construção composicional. Essa formulação veicula um aspecto central da teoria do gênero do discurso segundo a visão bakhtiniana, a de que os gêneros possuem três dimensões constitutivas:

a. conteúdo temático ou aspecto temático – objetos, sentidos, conteúdos, gerados numa esfera discursiva com suas realidades socioculturais;

b. estilo ou aspecto expressivo – seleção lexical, frasal, gramatical, formas de dizer que têm sua compreensão determinada pelo gênero;

c. construção composicional ou aspecto formal do texto – procedimentos, relações, organização, participações que se referem à estruturação e acabamento do texto, levando em conta os participantes.

Uma releitura de Bakhtin revela-nos que os gêneros discursivos não são criados, a cada vez, pelos falantes, mas transmitidos social e historicamente. Não obstante, os falantes contribuem, de forma dinâmica, tanto para sua preservação como para sua permanente transformação e renovação. Essa explicação atende ao critério de criatividade nos usos dos gêneros.

O gênero e o enunciado mantêm uma relação bastante excêntrica, na medida em que o enunciado é não-repetível e individual, enquanto o gênero é relativamente estável, histórico e não-individual. Assim se consolida a já tão conhecida e repetida definição de gênero: “Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*” (Bakhtin, 2000, p. 262).

Para Bakhtin, dado à riqueza e à variedade, os gêneros podem ser separados em dois grupos: gêneros primários – aqueles que fazem parte da esfera cotidiana da linguagem e que podem ser controlados diretamente na situação discursiva, tais como bilhetes, cartas, diálogos, relato familiar; e gêneros secundários – textos, geralmente mediados pela escrita, que fazem parte de um uso mais oficializado da linguagem, dentre eles, o romance, o teatro, o discurso científico, os quais, por essa razão, não possuem o imediatismo do gênero anterior.

Os gêneros secundários, no entanto, acabam de certo modo suplantando os primários, considerando que estes fazem parte de uma troca verbal espontânea, e que aqueles representam uma intervenção nessa situação, pois se apresentam de modo mais complexo e, geralmente, escritos. Dessa forma, os gêneros primários são instrumentos de criação dos gêneros secundários. Daí, podemos apontar as características dos gêneros do discurso: são formas-padrão de um enunciado que possuem um conteúdo temático, uma estrutura composicional e um estilo, ou certa configuração de unidades lingüísticas. Assim, ao nos comunicarmos nas mais diferentes circunstâncias, utilizamos de inúmeros gêneros orais e escritos que possuem características próprias.

Dentro dessa perspectiva sócio-interacionista da linguagem, a concepção Bakhtiniana deu origem, no Brasil e no mundo, a uma série de discussões e pesquisas. Alguns dos trabalhos realizados serão mencionados a seguir.

2.3 Estudos dos gêneros no Brasil

Desde 2000, tem surgido uma variedade de estudos na área de Linguística Aplicada dedicados ao estudo de gêneros textuais, os quais procuram enfatizar o papel da linguagem na construção de atividades sociais. Dentre esses estudos, destacam-se os de ARAÚJO, 2000; BRANDÃO, MEURER, 2000; MARCUSCHI, 2001.

Araújo concebe o gênero como ação social, enfatizando “[...] as situações sociais recorrentes, práticas da vida cotidiana e seu uso para atingir propósitos retóricos particulares” (ARAÚJO, 2000, p.187). Os gêneros, para ela, refletem a repetição de determinados traços discursivos que são institucionalizados por certa sociedade, sendo os textos produzidos e percebidos em função da norma fundada por essa codificação.

Os gêneros textuais são identificados como processos dinâmicos, logo, mutáveis; por isso, são considerados como estratégias de respostas a contextos sociais. Assim como o propósito comunicativo, o contexto social é, também, um traço definidor do gênero. O conceito de gênero também se liga ao de textualidade. Sabemos que as práticas sociais são corporificadas por meios verbais “[...] e que tais práticas são tipificadas. Essas ‘tipificações’ ou ‘convenções textuais’ revelam as regularidades de estrutura, lexicais e gramaticais de que resultam as práticas discursivas” (ARAÚJO, 2000, p.187)

Brandão (2001) destaca e analisa dois aspectos da proposta de Bakhtin. O primeiro é o de que os gêneros têm características específicas, contudo, não devem ser considerados como formas impostas aos usuários. Além disso, por mais que os vejamos “estáveis”, não podemos ignorar que a “estabilidade”, no caso, é sujeita a forças de caráter sociocultural e individual, verificando-se, assim, uma tensão entre estabilidade e variabilidade. O segundo aspecto é o da dimensão dialogal intra e intergenérica que um texto forma com outro no espaço textual. A dimensão intragenérica diz respeito ao diálogo interdiscursivo que se estabelece entre diferentes manifestações textuais pertencentes a um mesmo gênero; a intergenérica refere-se aos discursos ou textos que não se caracterizam por uma pureza, homogeneidade, mas apresentam diferentes modos de combinação de tipos de discurso e de seqüências textuais. Portanto, os gêneros são marcados pela heterogeneidade e pela interdiscursividade.

Para Meurer (2000), um gênero é um exemplar específico com função também específica, usado em contextos sociais únicos, estabelecendo processos e ações sociais peculiares e, conseqüentemente, práticas sociais únicas. Os gêneros textuais que os seres humanos produzem, consomem e a eles se expõem lhes determinam, em grande parte, os conhecimentos, a identidade, os relacionamentos sociais, a cultura e até a própria vida que experimentam. Ele destaca que, por causa da existência de diferentes estruturas de dominação, legitimação e significados, diferentes gêneros textuais são necessários para a condução de atividades sociais distintas, e que os textos adquirem formas e significados mais ou menos exclusivos, dependendo da estrutura social em que se realizam.

Para Marcuschi (2000), os gêneros são condicionados por alguns fatores: semióticos – convenções léxicas; sistêmicos – regras gramaticais; comunicativos – sistemas sócio-interativos; cognitivos – processamentos informacionais. Mesmo sendo condicionado por esses fatores, o gênero pode variar quanto a seu uso, de acordo com os contextos discursivos. Por outro lado, esses fatores não são apenas responsáveis pelo condicionamento dos gêneros. Eles podem, em sua variação, conduzir à formação do gênero ou produzir outro gênero. Podem, ainda, motivar alteração de função de um gênero, subvertendo-o.

Marcuschi aponta o gênero como resultado do trabalho coletivo, o que contribui para ordenar e estabilizar as atividades comunicativas diárias. Por isso, gêneros são entidades sócio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em situação comunicativa qualquer. Os gêneros apresentam-se sobremaneira maleáveis, dinâmicos e plásticos. Sua plasticidade se evidencia, já, em sua própria determinação, pelo predomínio da função sobre a forma. Uma das concepções sobre gênero, para o lingüista, está na seguinte formulação: “os gêneros são formas verbais de ação social relativamente estáveis realizadas em textos situados em comunidades de práticas sociais e em domínios discursivos específicos” (MARCUSCHI, 2002, p.25)

2.4 Outras concepções de gêneros discursivos

A lingüística textual, na década de 80, aprofundou-se nas discussões sobre textualidade, intertextualidade, noções de coesão e de coerência textuais e abordou noções de estruturação (micro, macro e superestruturas). Em consequência disso, no início da década de 90, a questão da tipologia e dos gêneros veio à discussão.

Para Biasi-Rodrigues (2002), o uso da nomenclatura é instável e tanto gêneros, tipos de textos ou seqüências são tomados uns pelos outros, numa demonstração de que a apreensão do novo objeto de conhecimento ainda não se deu por completo.

Conforme Schneuwly e Dolz, as atividades que costumam ser realizadas nas escolas são do “tipo ideal – descrição, narração e dissertação”, usadas com propósitos de ensino e aprendizagem, sem estarem necessariamente ligadas às práticas sociais ou ao contexto histórico-social do aluno. As atividades de produção textual passam a ser tratadas, segundo os autores, “[...] desprovidas de qualquer relação com uma situação de comunicação autêntica” (SCHNEUWLY e DOLZ, 1999, p. 26). Isto também acontece porque a escola, privilegiando o livro didático em seu trabalho, contribui para que os conceitos se confundam. Uma nova prática pedagógica de linguagem deve estar pautada nos eventos comunicativos que acontecem no dia-a-dia dos aprendizes. Desta forma, os locutores os reconhecerão como instâncias de um gênero.

Baltar (2003) também explicita a importância do trabalho com textos em outros suportes (que não somente o livro didático), e diz que, no Brasil, a maioria dos livros (Ensino Fundamental e Médio) ressalta a necessidade e demonstra o interesse pedagógico de se trabalhar uma *diversidade de textos*. Porém, na sua grande maioria, as obras confundem as nomenclaturas e, conseqüentemente, os conceitos, ao se referirem aos tipos e gêneros textuais, porque o que um dia se considerou *gêneros textuais*, hoje passa a ser visto como *tipos* (narração descrição e dissertação) ou *seqüências textuais*.

Na manifestação do discurso se estabelecem momentos de fala e/ou escrita em que ora narramos, ora descrevemos ou dissertamos, informamos, argumentamos, apelamos, etc., conforme a função comunicativa de que necessitamos. Desta forma, a narração, a dissertação e a descrição..., passam a ser percebidas como partes da organização do texto, ou seja, conforme o uso, na “seqüência” da fala ou da escrita. É o que Baltar (2003) chama de *tipos de discursos*, ou seja, as formas de organização lingüística que existem e que são percebidas dentro dos gêneros textuais com a finalidade de produzir um efeito discursivo específico nas relações entre os usuários de uma língua.

Para Schneuwly e Dolz (1999) é através dos gêneros que as práticas de linguagem se encarnam nas atividades dos aprendizes. Os *gêneros* constituem um ponto de comparação que situa as práticas de linguagem. Os autores continuam dizendo que “a escola, forçosamente, sempre trabalhou com os *gêneros*, pois toda forma de comunicação, portanto também aquela centrada na aprendizagem, cristaliza-se em formas de linguagem específicas”

A escola tem se afastado das práticas sociais de letramento, no momento em que utiliza textos com fins especificamente didáticos (principalmente porque tem o objetivo primeiro: o de ensinar gramática).” Parece que ela tem construído seu próprio *continuum*, produzindo textos orais e escritos apropriados (ou ideais) ao seu propósito”. (Schneuwly e Dolz, 1999, p. 43). Desta forma, de acordo com Schneuwly e Dolz, a escola tem trabalhado com práticas de referência e não com práticas sociais.

Assim, para Schneuwly e Dolz, acaba-se por produzir um desdobramento, uma inversão “em que a comunicação desaparece quase totalmente em prol da objetivação e o gênero torna-se *uma pura forma lingüística cujo objetivo é seu domínio*”. Dessa forma, os textos são utilizados sob uma forma particular de comunicação entre alunos e professores, desprovidos de qualquer relação com uma situação de comunicação autêntica. Nessa tradição, os gêneros escolares são pontos de referência centrais para a construção, através de planos de estudo e dos manuais, da progressão escolar, particularmente no âmbito da redação/composição. Os textos *clássicos* pertencentes a esses gêneros funcionam, conseqüentemente, como modelos concretos para o ensino. Quase não se utilizam os gêneros exteriores à escola, que, para os autores, poderiam ser considerados modelos ou fontes de inspiração

Ao considerar, então, a língua como uma atividade cognitiva e social, é possível dizer que ela varia, é heterogênea e está sempre situada em contextos de uso. Diante disso, cabe à escola tomar algumas decisões para que, ao invés de desenvolver atividades fora de contexto, as tornem mais coerentes e produtivas, utilizando textos que estão no contexto dos alunos, saindo do trabalho pedagógico de apenas usar textos do livro didático, e evidenciar, conforme Schneuwly e Dolz (1999), modelos didáticos mais concretos. Além disso, faz-se necessário que a escola deixe de trabalhar com os textos apenas como pretextos para ensinar a gramática e a ortografia.

Para Swales (1990), “gênero compreende uma classe de eventos comunicativos cujos membros partilham um dado conjunto de propósitos comunicativos. Esses propósitos são reconhecidos pelos “experts” membros da comunidade de discurso e com isso constituem a base lógica para o gênero. Essa base modela a estrutura esquemática do discurso, influencia e condiciona a escolha do conteúdo e do estilo” (Swales, 1990, p.

58). O autor desenvolve seu estudo baseado na categoria de trabalho e menciona vários parâmetros em relação ao gênero, tais como complexidade dos propósitos retóricos, grau de propósito necessário para sua produção, natureza do meio de transmissão, tecnologia utilizada, audiência pretendida, mas deixa de fora um parâmetro de grande importância, seu caráter sócio-interativo, transmitindo, assim, uma visão de estaticidade para o conceito de gênero.

A partir de uma perspectiva histórico-social, Bronckart (2002) reforça a idéia Bakhtiana de que toda produção verbal requer, essencialmente, que a pessoa “adote” um modelo textual preexistente e “adapte” esse modelo às condições específicas da ação verbal em curso. O modelo do gênero compõe um quadro que baliza a organização interna do texto efetivamente produzida, porém, deixando ao agente produtor uma importante margem de liberdade. Para o autor, o texto concreto produzido apresentará dimensões sempre únicas, que são conseqüências das escolhas feitas pelo agente, ou melhor, que resultam de requeridas adaptações de um modelo geral a uma situação de interação verbal particular, bem como do “estilo pessoal” que o usuário quer conferir à interação.

2.5 Princípios teóricos norteadores da pesquisa

Dentre as diversas concepções apresentadas até então, pode-se afirmar que para o desenvolvimento desta pesquisa que, no momento, representa apenas um projeto-piloto, mas que vislumbra um desenvolvimento mais abrangente, toma-se, como embasamento teórico principal, a perspectiva interacionista de Bakhtin.

Acredita-se que a linguagem permeia toda a vida social e exerce um papel central na formação sociopolítica e nos sistemas ideológicos. A linguagem é sempre dialógica, isto é, todo enunciado é sempre um enunciado de um locutor para seu interlocutor e é, nesse contexto, que vem à tona a noção de gênero como enunciado responsivo.

Para Bakhtin (2000), todas as atividades humanas estão relacionadas à utilização da língua e, portanto, não é de admirar que tenhamos tanta diversidade nesse uso e uma conseqüente variedade de gêneros que se afiguram incalculáveis. Cabe, então, ao professor-pesquisador, levando em conta sua área de atuação e/ou interesse, descrever e caracterizar os gêneros que vão se consolidando nos diferentes contextos da atividade humana.

Nesse sentido, o presente trabalho, para sistematizar os gêneros que vêm tomando corpo na esfera empresarial, apóia-se nas três dimensões constitutivas do gênero, propostas por Bakhtin: conteúdo temático, estilo e construção composicional, aspectos já conceituados e fundamentados anteriormente.

Quanto à proposta de divisão dos gêneros em primários e secundários, serão considerados, neste trabalho, apenas os gêneros secundários, pois trata-se da análise de textos mediados pela escrita e que fazem parte de um uso mais oficializado da linguagem em contexto profissional.

A abordagem de Schneuwly e Dolz (1999) contribui para o desenvolvimento das reflexões apresentadas no trabalho, no sentido de que, para os autores, é através dos gêneros que as práticas de linguagem se encarnam nas atividades dos aprendizes. Os autores enfatizam a importância de se ensinar linguagem a partir da perspectiva de

gênero, chamando a atenção de se vivenciar na escola atividades efetivamente relacionadas a uma situação de comunicação autêntica. Para eles, a escola tem se afastado das práticas sociais de letramento, no momento em que utiliza textos com fins especificamente didáticos, ou seja, apenas como forma de ensinar gramática. Nesse sentido, ela tem trabalhado apenas com práticas de referência e não com práticas sociais.

Já Bazerman evidencia a preocupação de ir além do aspecto “constructo formal” do gênero; gênero, para o autor, deve ser visto como “ação tipificada pela qual as pessoas podem tornar suas intenções e sentidos inteligíveis para os outros”. “...gênero dá forma a nossas ações e intenções. É um meio de agência e não pode ser ensinado divorciado da ação e das situações dentro das quais aquelas ações são significativas e motivadoras. Assim, como as ações, intenções e situações humanas, uma teoria de gênero precisa ser dinâmica e estar sempre mudando. Essa teoria precisa incorporar a criatividade improvisatória das pessoas na interpretação de suas situações, na identificação de suas metas, no uso de novos recursos para alcançá-las e na transformação das situações através de seus atos criativos”. (Bazerman, 2006, p.10). Essa perspectiva de dinamismo, agência e interação são base para a descrição e sistematização dos gêneros textuais, objetivo da presente pesquisa.

As reflexões de Marcuschi (2000) também sustentam o presente estudo, já que ele discute o caráter estável e ao mesmo tempo maleável e dinâmico dos gêneros. Para o autor, os gêneros são entidades sócio-discursivas e formas de ação social incontornáveis em situação comunicativa, representam o resultado de um trabalho coletivo e apresentam, portanto, certa estabilidade. Por outro lado, podem variar quanto ao seu uso, já que relacionam-se a diferentes contextos discursivos, e, nesse sentido são também maleáveis, dinâmicos e plásticos. Além disso, gêneros, para Marcuschi, representam reflexos de estruturas sociais recorrentes e típicas de cada cultura; são condicionados por fatores semióticos sistêmicos, comunicativos e cognitivos; estabelecem relação de poder, são frutos de complexas relações entre um meio, um uso e a linguagem. Todos esses aspectos sustentam as reflexões aqui apresentadas e são levados em conta na descrição, caracterização e sistematização dos gêneros textuais em contexto empresarial.

3. Aspectos metodológicos

Para atingir os objetivos da pesquisa, foram aplicados questionários a professores da área técnica do Centro Federal de Educação Tecnológica de Pelotas - CEFET /RS e a alunos egressos da instituição e já atuantes no mercado de trabalho.

O questionário, aplicado ao professor, constou de dez perguntas abertas e tinha como objetivo geral verificar a representatividade da disciplina de Língua Portuguesa no curso, sua importância e funcionamento, e averiguar o conhecimento desse profissional sobre a realidade das empresas, em especial sobre como se efetivam as práticas languageiras nesse ambiente. O contato com esses profissionais deu-se diretamente pela Instituição, através do coordenador dos cursos técnicos o qual, na maioria das vezes, indicou um professor que tivesse experiência com alunos em fase final de curso, ou seja, quando estes estão prestes a iniciar o estágio e atuar no mercado de trabalho. Num primeiro momento, explicou-se ao professor informante o objetivo da

pesquisa e, em seguida, comentou-se sobre cada uma das perguntas do questionário, a fim de que não houvesse distorção na interpretação das questões e os objetivos fossem alcançados. O professor recebeu o material e teve, conforme acerto prévio, o prazo de dez dias para a entrega.

Os quatro professores informantes, todos com experiência na área e pertencentes ao quadro efetivo da escola, atendem aos cursos técnicos de Mecânica, Eletrônica, Química e Desenho Industrial. Quanto ao perfil desses cursos, pode-se afirmar que o de Eletrônica tem como objetivo preparar o aluno para atuar em empresas e entidades ligadas a projetos, produção e manutenção de equipamentos e sistemas eletrônicos; o de Mecânica, para desenvolver e executar projetos nas áreas de construção e manutenção mecânica e de automação; o de Química visa formar profissionais para atuar em empresas e entidades ligadas à indústria de obtenção, operação, transformação e aplicação química, e o curso de Desenho Industrial prepara o aluno para atuar em empresas do ramo gráfico, jornais e agências de publicidade, na execução de diagramação, montagens gráficas e arte-final, além de prepará-lo para operar em programas de editoração eletrônica.

A fim de atingir os objetivos da pesquisa, formularam-se as seguintes perguntas de investigação aos professores informantes dos cursos técnicos:

- 1) Qual a importância da disciplina de Língua Portuguesa na formação do aluno técnico?
- 2) O trabalho desenvolvido na disciplina de Língua Portuguesa tem correspondido às expectativas do curso? Por quê?
- 3) Que medidas devem ser tomadas para que o ensino da disciplina seja plenamente satisfatório?
- 4) Qual a receptividade dos alunos em relação à disciplina?
- 5) Os professores do curso conhecem a realidade das empresas que absorvem o aluno egresso do curso? Como funciona a comunicação nessas empresas? (oral, escrita, eletrônica...), ou ainda, como os funcionários dessas empresas trocam informações? Comente.
- 6) Que tipo de textos escritos circulam nessas empresas? Caracterize-os.
- 7) Esses textos, solicitados nas empresas, fazem parte do programa da disciplina de Língua Portuguesa? Comente.
- 8) Na sua opinião, os funcionários de uma empresa enfrentam problemas de comunicação? Comente.
- 9) A habilidade de se expressar oralmente é relevante no ambiente de trabalho? Essa habilidade deve ser trabalhada na disciplina de Língua Portuguesa?
- 10) Como contactar com alunos egressos do curso e já atuantes no mercado de trabalho? (nome, endereço, telefone...)

O questionário aplicado aos alunos egressos e atuantes no mercado de trabalho constou de seis perguntas abertas, as quais objetivavam verificar de modo geral o aproveitamento da disciplina de Língua Portuguesa pelo profissional técnico em contexto de trabalho e conhecer os gêneros textuais que vêm se consolidando na esfera empresarial. Os seis informantes são ex-alunos do CEFET/RS, formados

pelos mesmos cursos citados anteriormente: Mecânica, Eletrônica, Química e Desenho Industrial, todos atuantes no mercado de trabalho na cidade de Pelotas, desempenhando atividades/funções relacionadas à formação do curso.

A primeira tentativa de contato com ex-alunos deu-se via Instituição, no entanto, devido à desatualização dos dados, não foi possível contactar com muitos dos alunos cadastrados no CEFET, pois alguns já não estavam mais atuando nas empresas; outros já haviam sido transferidos de cidade e outros, eram alunos formados há mais de cinco anos o que não vinha ao encontro do perfil desejado para informante da entrevista. Dessa forma, o caminho foi o contato direto com empresas de Pelotas que costumam receber alunos formados pelo Cefet e a solicitação de nomes e de dados pessoais (endereço, telefone, email..) para contato com os possíveis sujeitos da pesquisa. As empresas contactadas e que deram informações sobre seus funcionários foram as seguintes: *Telealarme*, empresa que desenvolve sistemas de segurança eletrônica a residências e a empresas da região sul do estado; *Uso Indicado*, farmácia especializada na manipulação de fórmulas, laboratório, linha cosmética e fitoterápicos; *Mesp*, máquinas especiais Ltda, empresa de fabricação e manutenção de máquinas, motores e equipamentos industriais, comerciais e caseiros e *Me Gusta*, agência de publicidade e propaganda.

A empresa Telealarme foi a única que permitiu que os sujeitos respondessem ao questionário em horário de trabalho. Os outros questionários foram respondidos em local e horário combinado que, ora ocorreu na própria residência do entrevistado, ora na própria Instituição de ensino do CEFET/RS. Antes de responder ao questionário, os sujeitos receberam informações sobre o objetivo da pesquisa como também sobre cada uma das perguntas. As dúvidas que surgiram foram suprimidas durante a realização do questionário e muitos comentários acrescidos às respostas, o que contribuiu bastante para maior abrangência dos dados coletados.

Em relação ao perfil dos sujeitos informantes, a única exigência era ter sido aluno do CEFET/RS, ser formado depois de 2003 e ter, no mínimo, um ano de experiência na empresa. Cabe ressaltar ainda que dos seis sujeitos participantes da pesquisa, dois pertenciam à empresa Telealarme, dois à empresa Uso Indicado, um à empresa Mesp e o último à empresa Me Gusta.

Para atingir os objetivos da pesquisa, foram formuladas as seguintes perguntas aos alunos egressos do CEFET e atuantes no mercado de trabalho:

- 1) O curso profissionalizante do CEFET prepara satisfatoriamente o aluno para atuar no mercado de trabalho? Comente.
- 2) A disciplina de Língua Portuguesa foi desenvolvida de forma adequada e satisfatória, ou seja, levou o aluno a desenvolver habilidades lingüísticas e textuais para atuar no mercado de trabalho? Comente.
- 3) Levando em conta a realidade empresarial, que mudanças deveriam ocorrer em termos teóricos e práticos na disciplina de Língua Portuguesa no sentido de preparar adequadamente o aluno para atuar no mercado de trabalho?
- 4) Como se dá a comunicação no ambiente profissional? (escrito, oral, eletrônico...) Ela é eficaz? Ou ocorrem problemas de comunicação? Comente.

- 5) A habilidade de se expressar oralmente é relevante no ambiente de trabalho? Como essa habilidade foi trabalhada na disciplina de Língua Portuguesa? Como deveria ser trabalhada?
- 6) Em relação aos textos escritos que circulam na empresa, mencione:
Nome do texto:
Características do texto: (para que serve?, quem escreve?, quem recebe?, como é feito?..)
Ele foi estudado na disciplina de Língua Portuguesa?
- 7) Use este espaço para comentários gerais.

A presente pesquisa caracteriza-se por uma abordagem qualitativa, já que não se propõe a quantificar dados e, sim, a integrar o processo de conhecimento através da interpretação de fenômenos do mundo real, atribuindo-lhes significados. Nesse sentido, acredita-se que a prática comunicacional na esfera profissional não é uma realidade inerte e neutra, está constantemente em mudanças que precisam ser desveladas, analisadas e descritas, para que os indivíduos, envolvidos nessa interação, possam desenvolver, durante o processo de formação profissional, habilidades que propiciem efetivamente o aprimoramento de sua competência lingüística e conseqüentemente de sua prática social.

4. Análise e discussão dos resultados

4.1 O ensino de Língua Portuguesa: visão do professor de área técnica

Os dados coletados mostraram que, de forma geral, os professores da área técnica apresentam posições consensuais em relação ao ensino de Língua Portuguesa nos cursos, o que permite, então, a formulação de generalizações.

Os professores foram unânimes em reconhecer a importância da disciplina, enfatizando não só a relevância do trabalho de compreensão e produção textual, mas também o trabalho de expressão oral.

“No meu entender, a disciplina de Língua portuguesa foi, é, e sempre será muito importante, pois é a base para todas as formas de comunicação entre as pessoas. E o aluno que sai do ensino técnico, por mais profissional que se forme, sempre terá a necessidade de se expressar tanto na escrita, como oralmente... O aluno deve defender tudo o que cria, através de relatórios e apresentação para uma banca, ao final do curso... É no mercado de trabalho que o aluno deverá vender sua idéia com argumentação bem feita e coesa.”

“A disciplina de Língua Portuguesa é extremamente importante na formação do técnico...é extremamente importante que o técnico saiba se expressar bem, tanto na forma escrita como oral.”

“ A disciplina de Língua Portuguesa é muito importante para os alunos do curso de Química... Além de falar corretamente, estes devem ser capazes de interpretar e redigir textos científicos, roteiros relatórios, laudos entre outros.”

“ A importância da disciplina é preparar o aluno para desenvolver tarefas relacionadas a relatórios, palestras, ofícios... saber se expressar oralmente ajuda o funcionário a ser respeitado e valorizado.”

Em relação às expectativas do curso quanto ao ensino de Língua Portuguesa e ao aproveitamento da disciplina pelos alunos, grande parte dos professores apontou a necessidade de uma maior integração entre cursos e áreas. Afirmam que a falta de comunicação e de planejamento conjunto e o desconhecimento da realidade dos cursos são as causas principais da insatisfação do trabalho com a disciplina de Língua Portuguesa.

“... gostaríamos de conversar mais com os professores de Língua portuguesa para que eles conseguissem atender as nossas expectativas. Acho que a receptividade dos alunos em relação à disciplina é média.”

“... É necessário integrar a disciplina de Língua portuguesa às necessidades do curso...”

“... penso que os alunos não dão muita importância à disciplina de Língua Portuguesa...”

“ Já correspondeu e muito bem. Atualmente, não existe mais a integração ... os professores em sua maioria entram em suas salas de aula, repassam o conteúdo e não participam mais ativamente das atividades do curso. É necessário que os professores permaneçam. Um fator importante é o interesse do professor em querer aprender sobre as necessidades do aluno no curso técnico...”

Por outro lado, os dados evidenciaram que os professores dos cursos técnicos também estão distantes da realidade das empresas, principalmente no que diz respeito ao funcionamento de comunicação e aos tipos de textos que nelas circulam. Entre os poucos exemplos de textos usados apareceram: ofício, memorando, relatório e e-mail.

Além disso, ao serem questionados sobre o programa de Língua Portuguesa em especial aos textos que são ou deveriam ser trabalhados na disciplina, foi unânime o desconhecimento deles em relação ao trabalho desenvolvido pelos professores da área, inclusive um dos sujeitos não apresentou resposta.

“ Alguns poucos (professores) realmente conhecem a realidade das empresas. Dentro delas são utilizados todas as formas de comunicação. O e-mail é o tipo mais comum, pois a eletrônica pertence a uma área de tecnologia propícia ao seu uso...” “... Não conheço o programa de Língua Portuguesa.”

“Os professores do curso conhecem um pouco da realidade das empresas, pois realizamos visitas técnicas semestralmente. A comunicação se dá através de ofícios, memorandos relatórios, além da comunicação oral e por e-mail.” “... Não sei responder com certeza. (sobre o programa de Língua Portuguesa no curso)

“ Acho que os textos que circulam nas empresas são respostas de cartas ao cliente, execução de normas, e-mails” “Não conheço integralmente o programa da disciplina de Língua Portuguesa.”

4.2 O ensino de Língua Portuguesa: visão do aluno/profissional

As respostas apresentadas pelos alunos egressos dos cursos técnicos e atuantes no mercado de trabalho evidenciaram, de forma geral, uma insatisfação quanto à formação oferecida pelo curso e ao trabalho desenvolvido na disciplina de Língua Portuguesa. Enfatizaram o desconhecimento dos professores de forma geral sobre a realidade das empresas, a falta de equipamentos mais modernos e sofisticados e a rotatividade de professores, já que a Instituição tem, no momento, um quadro restrito de docentes efetivos o que vem aumentando o número de contratados temporariamente. Foi também consensual a crítica que fizeram ao sistema modular, implantado em 1998 em substituição ao sistema integrado, o qual oferecia formação técnica e ensino médio concomitante em 4 anos. No sistema modular, o aluno que já possui o Ensino Médio ou está cursando o segundo ano médio pode obter formação técnica através de módulos que têm a duração de três a cinco semestres. Neste sistema, o ensino de Língua Portuguesa, diferentemente do Médio, tem como proposta instrumentalizar o aluno para atuar no mercado de trabalho, e a carga horária da disciplina, assim como o programa varia de curso para curso, conforme regimento elaborado pelos próprios professores do curso.

“... sinto que o curso ainda está preso no tempo em que se fazia desenhos em papel manteiga em grandes mesas de desenho ... hoje já temos os computadores atuando de forma completa e perfeita... O curso deveria conhecer a fundo todas as mídias e suas formas de aplicação e não mais aquelas normas e regrinhas que hoje a máquina se encarrega de fazer...”

“ tive fraquíssimas aulas da disciplina Comunicação Verbal, a professora apresentava texto completamente fora de nossa realidade, não nos instigava a entender o texto publicitário e até produzi-lo, não nos foi apresentado (o que acho ser uma falha do curso e não só dessa disciplina) como funcionava uma agência, quais seus departamentos e processos, para que aí os alunos já possam provavelmente começar a direcionar-se para alguma função, redator por exemplo, aquele que precisa ter uma boa comunicação verbal para tratar com os clientes, participar de reuniões e defender peças perante uma possível platéia, ainda possa comentar sobre o próprio diretor de criação ou de arte que também eventualmente precisa defender peças.”

“ Os alunos saem do Cefet sem saber o que vão encontrar lá fora. Os cursos estão desatualizados, principalmente os professores e equipamentos.” “...Não me lembro muito das aulas de português, porque os professores mudavam muito.

“ Acho que o português deveria ser trabalho de forma diferente. Alguns professores levam textos que não tem nada a ver com o curso... e passavam alguns exercícios de gramática que já estamos cansados de ver.”

5. As condições de produção dos gêneros textuais no ambiente empresarial

Os resultados apresentados vieram a confirmar que “todos os diversos campos da atividade humana estão ligados ao uso da linguagem e que o caráter e as formas desse uso são tão multiformes quanto os campos da atividade humana..(Bakhtin, 2003, p.261). já que foi bastante expressivo o número de gêneros textuais que vêm se formando e se consolidando na esfera empresarial.

Esses gêneros textuais que serão, superficialmente, descritos a seguir foram apenas relatados pelos sujeitos da pesquisa. O pesquisador não teve, portanto, contato direto com essas produções escritas, as quais deverão ser coletadas e analisadas de forma mais detalhada num momento posterior. Dessa forma, aspectos relacionados ao estilo de linguagem, estrutura composicional não poderão ser analisados, apenas alguns aspectos relacionados ao conteúdo, como finalidade e interlocução serão descritos, a partir das respostas apresentadas pelos sujeitos da pesquisa.

Área: Química

Empresa: Farmácia de manipulação Uso Indicado

PLANO DE AÇÃO PREVENTIVA/ PLANO DE AÇÃO CORRETIVA : esses textos são produzidos com a finalidade de justificar um falha cometida no processo de manipulação de fórmulas e/ou de apresentar ações que serão tomadas para que o erro não se repita. São elaborados pela chefia de departamento e encaminhados para diretoria.

MEMORANDO: texto que circula via sistema, informando todas as ações da empresa: compra de material, alterações de um produto, lançamentos da empresa, resultados de manipulações etc. Esse gênero pode ser produzido por qualquer funcionário da empresa, ficando, também, disponível a todos seus membros.

RELATÓRIO DE TREINAMENTO: esse texto é produzido toda vez que o profissional participa de cursos ou treinamentos. Nele há descrição dos conhecimentos adquiridos, das práticas realizadas além de um parecer sobre a validade do curso realizado e da possível aplicação dos conhecimentos na empresa. É elaborado pelo funcionário que realizou o treinamento e/ou curso e enviado à Gerência.

Área: Mecânica

Empresa: Mesp

RELATÓRIO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA: essa produção escrita é realizada toda vez que é solicitada à empresa a reparação de uma máquina ou motor. O funcionário deve descrever o problema detectado, informar os procedimentos necessários, mencionar as peças a serem trocadas e apresentar orçamento. Esse relatório é produzido pelo próprio funcionário que avaliou o equipamento, encaminhado ao chefe do setor e, em seguida, repassado ao cliente.

DESCRIÇÃO EQUIPAMENTO: esse texto é elaborado toda vez que é solicitada à empresa a criação de um equipamento não disponível no mercado. Nele, há a descrição integral das peças, informações sobre a finalidade, modo de usar, custos, enfim todas as informações necessárias ao cliente.

Este gênero escrito é também produzido quando um novo produto é lançado no mercado pela empresa que precisa descrever o produto para divulgação, persuadindo o cliente a consumi-lo. Neste caso, é elaborado pelo funcionário da empresa, revisado pelo diretor e em seguida encaminhado para divulgação.

Área: Eletrônica

Empresa: Telealarme

ORDEM DE MANUTENÇÃO: esse gênero é produzido sempre que é detectado um problema de ordem técnica nas residências ou nas empresas que utilizam seu serviço. A empresa, ao ser comunicada do problema, envia um técnico ao local e este, após avaliação e manutenção registra, em texto escrito, o procedimento realizado. Esse documento é registrado em duas vias e repassado para o cliente e para o coordenador da empresa.

ORDEM DE INSTALAÇÃO: esse texto caracteriza-se por apresentar informações importantes ocorridas no momento da instalação do sistema de segurança. Apresenta duas partes, a primeira relata os equipamentos utilizados e a segunda descreve não só os procedimentos básicos e recorrentes da instalação como também os procedimentos que tiveram de ser tomados em função de características próprias do local, ou seja, todos os imprevistos enfrentados durante o processo de instalação. É elaborado pelo técnico e repassado ao cliente e ao coordenador.

RELATÓRIO DE EVENTO: esse gênero é elaborado em casos de ocorrência de sinistro (arrombamento); concerne na descrição minuciosa de informações referentes ao delito: horário, causas, providências tomadas, registro policial, etc. É elaborado pelo técnico que faz a inspeção do local, revisado pelo coordenador e, em seguida, entregue ao cliente.

MANUAL DE SISTEMA: esse modelo textual é feito quando a empresa começa a utilizar um equipamento novo. Nele, constam informações sobre as características do produto, seu funcionamento os modos de operação e etc. É elaborado por um técnico da empresa e destinado a todos os outros funcionários via sistema.

Área: Desenho Industrial

Empresa: Me Gusta propaganda e novas possibilidades

BRIEFINGS: são textos que descrevem detalhadamente o pedido de serviço solicitado pelo cliente, que, no caso, pode ser um folder, cartaz, anúncio, comercial de rádio/Tv, outdoor, encarte, etc. Devem primar pela clareza e eficiência, pois é com base nas

informações contidas que a equipe de criação irá realizar o trabalho corretamente, ou seja, de acordo com o pedido do cliente. São elaborados pelo pessoal do atendimento e enviados à equipe de criação: diretor de criação, diretor de arte, redator e arte final.

REDAÇÃO PUBLICITÁRIA: são textos elaborados para fazerem parte ou acompanharem um produto, ou seja, textos que vão ser lidos pelo público. Devem apresentar clareza e correção. São produzidos pelo redator da empresa.

6. Considerações finais

A investigação realizada possibilitou verificar o quanto as atividades sociais e conseqüentemente as práticas linguageiras são processos dinâmicos e evolutivos que vão incorporando, ao longo do tempo, mudanças e transformações em seus diversos aspectos constitutivos e, dando origem, assim, a novos gêneros textuais.

É imprescindível oportunizar ao aluno o contato com essa diversidade de gêneros textuais, levando-o à análise, à produção e à identificação de suas características recorrentes. Isso, sem dúvida, aprimora sua competência lingüística e, principalmente, discursiva.

Nesse sentido, professores de nível médio profissionalizante, professores de nível superior ligados à área empresarial e todos aqueles profissionais envolvidos em programas de capacitação de funcionários devem estar atentos às novas formas de comunicação que vão se consolidando no contexto profissional, para que possam propiciar práticas pedagógicas que desenvolvam efetivamente habilidades textuais e discursivas e atendam as reais necessidades do mercado de trabalho.

7. Referências bibliográficas

ARAÚJO, A.. Análise de gênero: uma abordagem alternativa para o ensino de redação acadêmica. **In:** —. *Aspectos da Lingüística aplicada*. Florianópolis: Insular, 2000.

BAKHTIN, M. Os gêneros do discurso. **In:** —. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BALTAR, M. A. *A Competência Discursiva através dos Gêneros Textuais: uma experiência com o jornal de sala de aula*, 2003. Tese (Doutorado Letras -Pós-Graduação em Letras/Instituto de Letras/Teorias do texto e do discurso), UFRGS, PORTO ALEGRE, RS.

BAZERMAN, C. *Gênero, Agência e Escrita*. São Paulo, Cortez, 2006.

BIASI-RODRIGUES, B. *A diversidade de gêneros textuais no ensino: um novo modismo?* Perspectiva, Florianópolis, 2002.

BRANDÃO, H. Texto, a articulação: gêneros do discurso e ensino. **In:** —. *Estudos sobre o discurso*. São Paulo: USP, 2001.

BRONCKART, J. P. *Limitações e Liberdades Textuais*. Trad.: Irenise A. B. dos Santos. Recife, 2002.

MARCUSCHI, L. *A Gêneros textuais: o que são e como se constituem*. Recife, UFPE, 2000.

———. *Gêneros discursivos & oralidade e escrita: o texto como objeto de ensino na base de gêneros*. Recife, UFPE, 2001.

MEURER, J. O conhecimento de gêneros textuais e a formação do profissional da linguagem. In: — *Aspectos da lingüística aplicada*. Florianópolis: Insular, 2000.

MOTTA-ROTH, D. A importância do conceito de gêneros discursivos no ensino de redação acadêmica. Intercâmbio, São Paulo: LAEL/PUC-SP, 1999.

———. Questões de metodologia em análise de gêneros. In: KARWOSKI, A M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S.(Orgs.) *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. Palmas, Kaygangue, 2005.

ROJO, R. *A prática de linguagem em sala de aula: praticando os PCNs*. São Paulo, Mercado de Letras, 2000.

———. *Livro Didático de Língua Portuguesa, letramento e cultura da escrita*. São Paulo, Mercado de Letras, 2000.

SCHNEWEWLY, B DOLZ, J. *Os gêneros escolares: das práticas de linguagem aos objetos de ensino*. Revista Brasileira de Educação, 1999.

SWALES, J. M. *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge University Press, 1990.