

# A linguagem como expressão do agir no ambiente de trabalho

## The language of the act as a speech in the workplace

---

Eliane Vitorino de Moura Oliveira \*

**RESUMO:** Neste trabalho, que tem como base a perspectiva do ISD – Interacionismo sócio-discursivo, analisamos as representações de um indivíduo quando inserido em espaços institucionais do trabalho. Nosso *corpus* constitui-se da transcrição de conversas gravadas durante interações entre um vendedor de produtos veterinários e oito de seus clientes, e, a partir dele, analisamos as representações desse agente-produtor em seu ambiente de trabalho, o porquê destas representações e como elas interferem e auxiliam na composição de seu agir. Iniciamos a análise por meio da identificação das representações sobre o mundo social e subjetivo efetivamente mobilizadas pelo mesmo, descrevendo como se manifestam as representações das condições de produção dos textos; apresentamos, também, dentre os aspectos textuais propostos por Bronckart (2003), a organização interna dos textos que compõem o *corpus*, além de abordarmos outras considerações relevantes para a análise do mesmo, objetivando explicitar o papel da linguagem como instrumento da expressão dos diversos processos que constituem o agir no contexto de trabalho, tendo por base a teoria proposta por Jean-Paul Bronckart e aquilo que foi apreendido durante as discussões favorecidas pela disciplina “Gêneros do discurso: uma perspectiva enunciativa para o ensino de línguas”. Concluímos, entre outros aspectos, que as representações deste profissional sobre o efeito que espera alcançar sobre seus clientes refletem o agir coletivo, em detrimento da constituição de suas representações individuais, o que coincide e insere-se na teoria que temos por base.

**Palavras-Chave:** Representações. Trabalho. ISD.

**ABSTRACT:** This paper, which is based on the perspective of the ISD - socio-discursive interactionism, we analyze the representations of an individual when placed in institutional spaces of work. Our corpus is made up of the transcript

---

\* Doutoranda e Mestre em Estudos da Linguagem pela Universidade Estadual de Londrina. E-mail: liaoliver@bol.com.br

of recorded conversations during interactions between a seller of veterinary products and eight of its customers, and from it, it looks at the representations of the agent-producer on your work, why these representations and how they intervene and assist in the composition of his act. The analysis begin by identifying the representations of the social world and subjective effectively mobilized by it, describing how they manifest representations of the conditions of production of texts; are also presented from the textual aspects proposed by Bronckart (2003), the organization internal texts of the corpus, and are presented other considerations relevant to the analysis of the *corpus*, aiming to clarify the role of language as an instrument of expression of the various processes that constitute the action in the workplace, based on the theory proposed by Jean -Paul Bronckart and what was seized during the discussions favored by discipline "Gêneros do discurso: uma perspectiva para o ensino de línguas." It is concludec, among other things, that the representations of this work on the effect you hope to achieve on their customers reflect the collective action, rather than the constitution of their individual representations, which coincides and fits into the theory we have a basis.

**Keywords:** Representation. Work. ISD.

## **Introdução**

A interação está presente em todas as situações de comunicação, desde uma conversa informal, natural, distensa, até em textos narrativos, dissertativos ou argumentativos, ou seja, em qualquer circunstância em que indivíduos se encontrem em presença de outro e escolham estratégias discursivas para interagir com seus interlocutores e optem por uma determinada forma comunicativa.

Para Pinto (2007:49), a fala é uma das manifestações da linguagem por meio da qual os interactantes podem expressar ideias e emoções próprias. Por isso, o processamento da linguagem é fundamental, uma vez que ai se dá a construção e reconstrução de juízos, a aquisição e uso de informações oriundas de fontes várias e a aplicação da estrutura, sendo compostos textos adaptáveis a cada situação, interação e audiência. A autora defende que, em certas situações de interação, "as capacidades de linguagem evocam as aptidões requeridas pelo interactante não só para adaptar-se às características do

contexto e do referente, como para mobilizar modelos discursivos, dominar as operações psicolinguísticas e as unidades linguísticas.”

Quando interagimos socialmente, pelos textos de nossa composição, utilizamos as capacidades de linguagem denominadas ações discursivas e linguístico-discursivas. Desta forma, observando-se o quadro interacionista-social proposto por Bronckart (2003), as condutas verbais são formas de ação específicas e interdependentes com as ações não verbais.

Diante disso, o autor postula que toda produção textual requer a mobilização, por parte do agente, de suas representações sobre o mundo físico e o sócio-subjetivo, as quais se manifestam em duas direções: a do contexto de produção, constituído pelo lugar de produção, momento de produção, emissor, receptor, lugar social, posição social do emissor e receptor e os objetivos da interação; e a do conteúdo temático (ou referente), aquilo que é ou pode ser dito, através do gênero, marcado por uma construção composicional e um estilo.

Bronckart (2003) concebe o texto como composto por três camadas que se superpõe: a infraestrutura geral do texto, os mecanismos de textualização e os enunciativos, alegando ser imprescindível partir para uma análise destes níveis, ou seja, ressalta a necessidade de, em qualquer estudo, levar-se em conta aquilo que ele conceitua como folhado textual.

Considerando esta perspectiva, partindo de um *corpus* constituído pela transcrição de conversas gravadas durante interações entre um vendedor de produtos veterinários e seus clientes, objetivamos analisar as representações de um agente-produtor em seu ambiente de trabalho, o porquê destas representações e como elas interferem e auxiliam na composição de seu agir.

Para tanto, num primeiro momento, buscaremos identificar as representações sobre o mundo social e subjetivo efetivamente mobilizadas por este agente, descrevendo como se manifestam as representações das condições de produção dos textos.

Como segundo passo, dentre os aspectos textuais propostos por Bronckart (2003), observaremos a organização interna dos textos que

compõem o *corpus*, ou seja, ainda que de forma ampla, analisaremos a camada central do folhado textual proposto pelo autor: sua infraestrutura geral.

Além disso, pretendemos abordar algumas outras considerações relevantes para a análise do *corpus* em questão, em uma alusão superficial a algumas outras abordagens teóricas às quais chamaremos, neste estudo, de outras visões.

Para chegarmos àquilo que objetivamos, ou seja, implantar a gênese de uma pesquisa sobre o agir discursivo no trabalho de um vendedor, iniciaremos nosso texto apresentando a teoria que nos serve de base, destacando que nosso estudo linguístico-discursivo fundamenta-se, em especial, em Bronckart (2003) e naquilo que foi apreendido durante as discussões favorecidas pela disciplina "Gêneros do discurso: uma perspectiva enunciativa para o ensino de línguas".

### **Bases teóricas**

Levando-se em consideração que a linguagem tem como preceito essencial a interação entre os indivíduos, uma vez que é na socialização que se dá sua aquisição e a edificação do pensamento, nosso estudo tem como base a teoria social da linguagem edificada em Genebra no século XX, denominada de Interacionismo Sócio-Discursivo (ISD), que tem como principal expoente a obra de Jean-Paul Bronckart.

O ISD filia-se a uma Psicologia da Linguagem que se inscreve no quadro epistemológico da corrente das Ciências Humanas/Sociais, e, no que se refere aos seus princípios, dialoga com um número considerável de autores e pressupostos epistemológicos de outras disciplinas, tais como Durkheim, Ricoeur, Vygotsky, Bourdieu, Moscovici, Habermas, Bakhtin, Foucault, Wittgenstein, entre outros. Desta forma, percebe-se que aceita todos os princípios fundadores do interacionismo social e, conforme relata Bronckart (2003), quer ser visto como uma corrente da ciência do humano.

Alguns dos autores citados merecem um destaque neste trabalho.

Vygotsky (1984), fundador da psicologia social, concebe a linguagem como resultado da interação dialética que se dá, desde o nascimento, entre um indivíduo e seu grupo, bem como com o meio social e cultural no qual está inserido. Além disso, revela que o homem, utilizando sistemas simbólicos, entre estes a linguagem, transforma a si e ao mundo, dando à dimensão social um relevante papel no processo de desenvolvimento do ser humano.

O autor também afirma que a construção do conhecimento só se estabelece pela linguagem e suas funções básicas: de intercâmbio social, na comunicação com os outros seres humanos, e pensamento generalizante, quando ordena o real em categorias conceituais. Além de ver como fundamental a interferência de outra pessoa como mediadora do desenvolvimento, assevera ser a zona de desenvolvimento proximal a que estabelece o suporte do outro, cuja ação é transformadora.

Bakhtin (1997) declara que os enunciados constituem-se a partir de "tipos relativamente estáveis", ou seja, formas-padrão elaboradas nas esferas de utilização da língua e construídas sócio-historicamente, relacionadas a diferentes situações sociais geradoras de um gênero com características próprias.

Em seu estudo sobre enunciados, enunciação e gênero discursivo, relata que a enunciação é "o produto da interação de dois indivíduos socialmente organizados" (Bakhtin, 1997, p.112). Mesmo não havendo um interlocutor real, a palavra sempre se dirigirá a outrem. Ela comporta duas faces: procede de alguém e se dirige a alguém. É, portanto, determinada tanto pelo falante como pelo ouvinte, sendo produto desta interação.

Para Bakhtin (1997), o centro organizador de toda expressão é o exterior, o meio social que envolve o indivíduo. A enunciação é de natureza social, uma vez todos seus elos, e a sua dinâmica de evolução, são sociais. Vê como verdadeira substância da língua o fenômeno social da interação verbal, através da enunciação ou enunciações.

Habermas (1999) assevera que as ações de linguagem e os mundos representados têm estreita relação com as propriedades do contexto em que se

dá a produção textual, ou seja, a caracterização do texto depende da ação que está sendo executada, uma vez que o texto é produto da atividade humana, estando, portanto, articulado às necessidades sociais que tanto podem ser cooperativas quanto estáveis.

Levantadas essas breves considerações da base que estratifica esta teoria, cabe o estabelecimento de uma, também breve, denominação do que vem a ser o ISD.

### **O ISD – interacionismo sócio-discursivo**

O interacionismo sócio-discursivo refere-se a uma análise das condutas humanas na qualidade de ações significantes ou situadas, cujas propriedades estruturais e funcionais são, em sua gênese, um produto de socialização e contraria as correntes mentalistas e biologizantes em que se baseavam as ciências humanas, sustentando que "as atividades coletivas mediadas pelas práticas de linguagem são primeiras, filo e ontogeneticamente." (Bronckart, 2003, p. 107).

Para o autor (2003, p.13), "é no contexto da atividade em funcionamento nas formações sociais que se constroem as ações imputáveis a agentes singulares".

As condutas verbais são concebidas como formas de ação de linguagem, com a ação discursiva não devendo ser dissociada das demandas sociais. Assim sendo, as propriedades das condutas humanas são resultado de um processo de socialização, possibilitado especialmente pela iminência e pelo desenvolvimento de instrumentos semióticos, configurados em organizações de signos parcialmente autônomos.

Destarte, a semiotização é a origem de uma atividade própria de linguagem, organizada em discursos ou textos. Os signos organizados na linguagem são um fator de estruturação das representações dos sujeitos que produzem linguagem.

As produções textuais incidem sobre o modo como um objeto é representado, o que dá à linguagem um caráter estruturante, porque refletem e refratam as representações dos parâmetros da situação de ação de um agente, cuja decisão deve primar sobre a escolha, dentre os gêneros de textos disponíveis na intertextualidade, do que se mostrar o mais adaptado e eficaz para determinada situação de ação.

O agente, ao realizar uma ação de linguagem, coloca em interface o conhecimento sobre sua situação de ação e sobre os gêneros de textos, tal como são indexados no intertexto e tal como mobilizam os recursos e os pré-construtos particulares de uma língua natural. Esse processo acaba na produção de um texto empírico com características comuns ao gênero e propriedades individuais definidoras do estilo do agente.

Ao produzir um novo texto empírico, há contribuição, por parte do agente, para a transformação histórica permanente das representações sociais que dizem respeito aos gêneros de textos, à língua e às relações de pertinência entre estes e situações de ação.

Outro estudo relevante para o nosso trabalho tem a ver com as pesquisas de Habermas (1999) e Bronckart (2008) sobre o agir no trabalho.

O mundo do trabalho tem sido afetado por intenso desenvolvimento e grandes transformações. Por conseguinte, esse campo tem servido de base para várias pesquisas, as quais têm sido realizadas com o objetivo de se compreender melhor os problemas próprios dos trabalhadores e de se procurar subsídios para a resolução dos mesmos.

Muitas dessas pesquisas têm abordado as características do trabalho e das atividades específicas de diferentes profissões, nem sempre visíveis, uma vez que os olhares a elas endereçados são perpassados por representações do senso comum, criadas ao longo do tempo.

Machado *et al* (2009) postulam que os textos produzidos pelos actantes, por meio de ações interpretadas pela linguagem, irão se referir a determinada atividade social, sobre a qual exercem influência, assim como influenciam as ações nela envolvidas. Além disso, concluem que, ao mesmo tempo em que

refletem as representações, interpretações e avaliações sociais sobre esta atividade e sobre estas ações, contribuem para sua consolidação ou sua modificação.

Bronckart (2008) relata que Habermas desenvolveu uma teoria sobre as atividades humanas e o agir comunicativo, e discorre sobre ela, relatando que tal teoria considera os fatores socioculturais e semióticos quando trata do agir humano. Para Habermas, as atividades são desenvolvidas ao considerar determinadas representações coletivas organizadas em três sistemas: o mundo objetivo – o mundo físico, constituído pelos conhecimentos sobre o universo tal como são desenvolvidos na sócio-história humana; o mundo social – os conhecimentos sobre as regras, convenções e valores que regem uma atividade; e o mundo subjetivo – produtos dos processos públicos de conhecimento das pessoas mobilizadas na atividade.

Bronckart (2008, p. 23) destaca que

o grande valor desta teoria é o de mostrar que a realização de uma agir necessariamente se efetua considerando-se diferentes sistemas de determinações, que podem estar em conflito e não em uma trajetória retilínea determinada pelas propriedades que caracterizam a responsabilidade do agente.

E, além disso, afirma que esta análise não soluciona a questão do estatuto e do papel do agir comunicativo.

Habermas considera mais importante que o individualismo do saber a maneira como os indivíduos interagem seus saberes, por meio do diálogo e ações, ou o modo como os sujeitos, capazes de falar e de agir, empregam o saber, por isso, os textos podem se inscrever em diferentes modos de fazer, segundo o contexto social e o contexto no qual são produzidos e encontrados.

Ainda que nossa pesquisa aborde esse tema, não é nossa intenção entrar neste mérito, pois, para tanto, seria necessário aportes teóricos oriundos da Ergonomia da Atividade, Clínica da Atividade e Psicologia do Trabalho, disciplinas que estudam a atividade de trabalho fundamentando-se na psicologia de Vygotsky e na filosofia da linguagem de Bakhtin, o que as faz compatíveis com o ISD.



Não querendo que tentativas, neste sentido, soem artificiais, protelamos esse estudo mais aprofundado para trabalhos futuros, os quais, certamente, serão brevemente realizados.

## **A visão de conjunto**

Nascimento (2009, p. 179) atesta que

“a ação de linguagem ocorre sob a forma de textos, orais ou escritos, construídos pela mobilização de recursos lexicais, sintáticos, ou outras unidades semióticas, cujo processo de constituição dos sentidos tem início no contexto que delimita as possibilidades de significação”

Bronckart (2003) argumenta que as condições de elaboração de um texto são definidas por meio da articulação do contexto físico e do sócio-subjetivo do indivíduo. Quando um sujeito tenciona produzir um texto, seu agir é transpassado tanto pelas representações materiais de sua ação, como pelas ações sócio-subjetivas da ação verbal. É do cruzamento deste quadro de representações que se estabelece a estrutura das ações verbais.

Construir um texto, portanto, vêm da capacidade do sujeito de arquitetar sua ação de linguagem, de sua opção de escolha dentre as diferentes possibilidades de mecanismos que a língua oferece, ou seja, de seu conhecimento do conjunto textual.

Em se tratando da visão de conjunto, há de se observar a arquitetura interna dos textos, destacando as propriedades principais dos três níveis de tal arquitetura: a infraestrutura textual, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos, ou seja, o folhado textual.

Bronckart (2003, p. 120) frisa que:

Os mecanismos de textualização, em particular as séries isotópicas de organizadores e de retomadas nominais, contribuem para marcar ou ‘tornar mais visível’ a estruturação do conteúdo temático [...], portanto, pressupõe essa organização mais profunda que chamamos de infra-estrutura. Quanto aos mecanismos enunciativos, na medida em que parecem ser pouco dependentes da linearidade do texto [...],

podem ser considerados como sendo do domínio do nível mais 'superficial', no sentido de serem mais diretamente relacionados ao tipo de interação que se estabelece entre o agente-produtor e seus destinatários.

Como já citado, para o autor, qualquer análise de dados verbais deve levar em conta as formas assumidas pelos elementos desta infraestrutura, assim como a configuração sintática e enunciativa do folhado textual para que o analista possa observar os efeitos que a forma de expressão tem sobre o conteúdo que representa.

Em outras palavras, Bronckart (2003) estabelece que sejam observados, na infraestrutura, o plano geral, o tipo de discurso, as articulações entre os tipos de discurso e a noção de sequência. No que se refere aos mecanismos de textualização, observar-se-á a conexão, a coesão nominal e a coesão verbal e, em se tratando dos mecanismos enunciativos, o posicionamento enunciativo e vozes e as modalizações.

### **O texto empírico – o texto oral**

Marcuschi (1993, p. 27) define conversação como “uma atividade interacional organizada, com propriedades estáveis ordenadas, passíveis de serem analisadas como realizações de falantes e ouvintes, ou seja, de co-produtores” e estabelece quatro características sem as quais não há conversação: interação linguística sobre um tema; participação de uma dupla de interactantes (ou mais); recorrência de troca de falantes e concomitância temporal (Marcuschi, 1986).

Desta forma, para instaurar a conversação, o indivíduo terá que optar por determinadas estratégias discursivas para interagir com seu interlocutor.

Sócio-historicamente, os textos são produtos da atividade de linguagem em funcionamento permanente nas formações sociais. Em função de seus objetivos, interesses e questões específicas, estas formações elaboram diferentes espécies de textos, que como já mencionado, apresentam características relativamente estáveis (Bakhtin, 1997) e que ficam disponíveis

no intertexto como modelos indexados, para os contemporâneos e para as gerações posteriores.

Dolz e Shnewly (*apud* LOUSADA, 2007) relatam que, quando interagimos em diferentes situações sociais, usando os textos por nós elaborados, utilizamos nossas capacidades de linguagem, ou seja, as capacidades de ação, que mobilizam nossas representações sobre o contexto de produção; as discursivas, que retratam nossas escolhas dos tipos de discurso e do modo de organização sequencial do texto a ser produzido; e as linguísticas discursivas, ou os aspectos linguísticos propriamente ditos, como as operações de textualização e as operações enunciativas.

Desta forma, é imprescindível buscar o entendimento quanto à funcionalidade dos mecanismos da representação que o indivíduo faz do mundo físico a sua volta, de forma que possa estruturá-lo, tomar decisões que levem à ação, comunicar-se exprimindo seus sentimentos acerca do ambiente. É a representação do conhecimento que permite ao ser humano realizar estas operações internas acerca do mundo externo, e estas representações são expostas ao mundo por meio dos textos por ele produzidos.

Constituindo-se numa fala ao mesmo tempo planejada e interativa, o texto oral é concebido em função dos parâmetros do contexto enunciativo, além de apresentar uma estrutura organizacional dos conteúdos e uma textualização

Ao efetuarmos a transcrição de um texto oral, geralmente deparamo-nos com certo estranhamento, o qual ocorre devido ao fato de estabelecermos uma comparação entre esta transcrição e o texto escrito, além de ficarmos com a má impressão da língua falada, de que ela é pobre, incorreta, caótica e de difícil entendimento, o que não se configura durante a audição do mesmo texto, no momento de sua produção, em que se resgata a sua inteligibilidade e não se sente nenhuma estranheza.

Este fato ocorre em virtude de o texto escrito apresentar-se ao leitor pronto e acabado, enquanto o texto oral é construído na presença do ouvinte. Além disso, o primeiro não deixa pistas de seu processo de construção,

enquanto o segundo, o texto oral, por seu caráter improvisado, permite ao interlocutor assistir a todo o seu processo de criação.

Além disso, como nos relata Marcuschi (2002), na interação, parte do significado do discurso interacional é construída com base em elementos paralinguísticos como gesto, entonação, olhar, dentre outros, e não apenas com base na estrutura linguística dos enunciados, ou seja, entram também em jogo marcas linguísticas e para-linguísticas próprias à subjetividade do enunciador.

Na literatura existente sobre os gêneros orais, é possível encontrar certa sistematização de algumas características do texto oral, como as apontadas por Koch (2007): há linearidade temporal; trata-se de um código oral; sua ordem cronológica é irreversível; só possui a permanência que lhe conferem a memória do locutor e do interlocutor; contém elementos prosódicos como acento, entonação, duração, intensidade, pausas, ritmo portadores de significação; sua percepção pode ser avaliada imediatamente; em caso de necessidade, pode-se reformular o discurso para garantir a comunicabilidade.

A autora continua, apontando também como inerentes à língua falada a construção coletiva, além de os efeitos dos enunciados serem imediatos, podendo-se anular ou reformular o que foi dito; a rapidez na evolução, muito mais rápida que a do texto escrito; a desvalorização social, no que se refere a tê-lo como verdade.

Concluindo, Koch (2007) descreve o texto oral como um texto planejado localmente, o que acarreta, entre outras coisas, bastantes repetições, hesitações, dúvidas, retomadas de assunto, frases inacabadas ou reduzidas, formas contraídas, omissão de termos, vocabulário mais econômico, predomínio da coordenação e um maior envolvimento do ouvinte no processo.

Com as teorias basilares especificadas, partiremos, em diante, à análise dos dados obtidos.

## **Análise**

Como já foi especificado, o *corpus* refere-se à interação entre um vendedor de produtos veterinários, empregado há quase vinte anos em uma cooperativa de Londrina, e oito de seus clientes, cujos nomes são fictícios.

As gravações foram efetuadas durante quase duas horas, num dia atípico, ou seja, em momentos que antecederam à parada para assistir ao primeiro jogo da seleção brasileira na Copa do Mundo de 2010. A escolha por esse dia se deu em virtude de o vendedor ter-nos informado que haveria um grande e diversificado número de clientes nesta ocasião.

As falas foram transcritas sem serem consideradas as quedas da consoante r no final dos verbos, fato bastante percebido, já que comum na língua falada, entretanto, a transcrição é fiel quanto à concordância verbal e nominal e também quanto ao rotacismo e iotização, às abreviações do verbo estar e quanto às contrações da conjunção para.

Em se tratando dos símbolos de transcrição, utilizamos em nosso *corpus*: reticências, para as hesitações e pausas; colchete, para as interrupções; aspas, para a inclusão de falas e palavras estrangeiras; parênteses simples, indicando que não há certeza sobre o tema transcrito; parênteses duplos, para introduzir explicações e observações do transcritor; e traços duplos, indicando conversas com outros interlocutores (Preti, 2005, p.17)

Iniciaremos nossa análise pelas condições de produção dos textos, partindo para o folhado textual de Bronckart, e, para finalizar, com o intuito de tornar nossa análise mais rica, traçaremos considerações acerca de alguns fatos relevantes neste *corpus* e que têm base em outras manifestações teóricas.

## **A condição de produção dos textos**

Bronckart (2003) estabelece a necessidade de se distinguir a situação de ação de linguagem externa e a situação interna, visto que aquela representa as características dos mundos formais, da forma como podem ser descritas por

uma comunidade, e a esta se referem às representações destes mundos internalizadas pelo agente.

Quanto ao contexto de produção, ou , como chama o autor (2003:93), o "conjunto de parâmetros que podem exercer uma influência sobre a forma como um texto é organizado", dois planos podem ser observados: o do mundo físico e o do mundo social (ou subjetivo).

O plano do mundo físico nos revela que todo texto é resultado de um ato realizado num contexto físico, em que se veem parâmetros como o lugar de produção, o momento de produção, o emissor e o receptor.

Ao plano do mundo social, que implica ao das regras, normas, valores etc. na produção do texto, assim como a imagem que a agente dá de si, ao agir, associam-se parâmetros como o lugar social, a posição social do emissor (enunciador), a posição social do receptor (destinatário) e o objetivo da interação.

Em nossa pesquisa, em todos os textos, observamos alguns dados recorrentes, sendo:

- a) Lugar de produção: loja de produtos agropecuários, alocada no interior de uma cooperativa de produtos lácteos de Londrina.
- b) Momento de produção: no início da tarde, algumas horas antes de a loja fechar para o jogo do Brasil na Copa do Mundo de futebol.
- c) Emissor: Homem de trinta e oito anos.
- d) Lugar social: interação comercial.
- e) Papel social do Enunciador: Vendedor de produtos agropecuários, representando uma cooperativa de renome na cidade.
- f) Objetivo: venda de produtos agropecuários. (exceto os textos 5 e 6)

Diferem, portanto, quanto à ação de linguagem, receptor e destinatário, os quais são apresentados, a seguir, texto por texto:

Texto 1 – Transcrição da conversa do vendedor e um técnico agrícola, dono de uma propriedade rural, com, aproximadamente, 65 anos.

♦ Ação de linguagem: Percebe-se, na interação, que há certa intimidade entre vendedor e cliente, uma vez que o vendedor tem liberdade para se dirigir ao cliente com o pseudônimo de San, relacionando à sua etnia, já que o cliente é de origem japonesa. O vendedor também tece comentários internos à empresa, como a reclamação quanto ao sistema de computador. Além disso, ambos conversam sobre o jogo de futebol que acontecerá na sequência. Há brincadeiras leves entre os dois. Entretanto, percebe-se o respeito mútuo, característico de uma relação que acontece com frequência, mas que é limitada ao contexto comercial. O vendedor apresenta uma fala bem coloquial, com as contrações características da fala e ausência de concordância verbal e nominal, buscando, perceptivelmente, igualar seu dialeto ao do cliente. Um fato relevante é que, dada a intimidade, o vendedor não se sente constrangido em ir de encontro ao pensamento do cliente, expressando sua personalidade: C [...] As escola do Brasil também tinha que ensinar a andar, andar... No Japão, molecada de três ano já anda, a professora anda de manhã lá... V – Daí, Sam, mais coisa pros professor? Não, não...

♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, sessenta e cinco anos.

♦ Papel social do Destinatário: Cliente, proprietário de fazenda, com formação técnica em agropecuária.

Texto 2 – Transcrição da conversa do vendedor e um técnico agrícola, filho do dono de uma propriedade rural, com, aproximadamente, 35 anos.

♦ Ação de linguagem: Também há intimidade entre vendedor e cliente. O cliente se expressa num tom mais elevado, gesticula bastante. O vendedor aumenta, também, o tom. O cliente procura pelo outro vendedor, usando um apelido, descrito na transcrição como negão, fato característico de interações íntimas. Há muitas brincadeiras e riso. Vendedor e cliente apresentam estar na mesma faixa etária. O jogo de futebol também é tema das conversas, além da venda de animais do cliente e frutas. É uma interação totalmente informal,

característica de amizades íntimas. O vendedor apresenta fala coloquial, também buscando igualar seu dialeto ao do cliente.

- ♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, trinta e cinco anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Cliente, filho de proprietário de fazenda, com formação técnica em agropecuária.

Texto 3 – Transcrição da conversa do vendedor e um estudante de medicina veterinária, morador da cidade, cliente novo, de, aproximadamente, 25 anos.

- ♦ Ação de linguagem: O vendedor não conhece o cliente. O tom é baixo, formal. As frases são curtas, sendo mais elaboradas apenas na explicação sobre o produto em venda. É uma interação totalmente formal. Há uma preocupação maior com a forma, e ambos fazem as concordâncias verbais e nominais conforme a norma culta. O léxico utilizado é mais rico.
- ♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, vinte e cinco anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Cliente, estudante de medicina veterinária.

Texto 4 – Transcrição da conversa do vendedor e a dona de um canil, moradora na cidade, com, aproximadamente, 65 anos.

- ♦ Ação de linguagem: Intimidade respeitosa entre vendedor e cliente. A cliente se expressa num tom calmo, o que é copiado pelo vendedor. O vendedor fica em pé durante toda a negociação. É uma interação informal, com tons de respeito e simpatia recíproca. O vendedor apresenta fala coloquial, também buscando igualar seu dialeto ao da cliente.
- ♦ Receptor: Mulher de, aproximadamente, sessenta e cinco anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Cliente, dona de um canil, moradora na cidade, professora aposentada.

Texto 5 – Transcrição da conversa do vendedor e funcionária da cooperativa, gerente, médica veterinária, com 43 anos.

- ♦ Ação de linguagem: Intimidade um pouco hostil. A funcionária se expressa num tom bem elevado. O vendedor mantém o seu tom. Quando cobrado,



expressa personalidade ao questionar e contestar, sem elevar o tom ou ser deselegante. É uma interação informal, truncada, com interrupções por parte da receptora, que usa o papel social de gerente como suporte para sua ação. A conversa é interrompida e, ao final, o vendedor expressa, num tom baixo e de desabafo, dirigindo-se à pesquisadora, sua insatisfação: V – ui... No coments... tá descontrolada.... O vendedor apresenta uma fala mais adequada à forma padrão, com concordâncias e verbos condizentes com a norma culta.

- ♦ Receptor: Mulher de quarenta e três anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: funcionária da cooperativa, médica veterinária e gerente loja.
- \* Objetivo: fiscalização do trabalho do vendedor

Texto 6 – Transcrição da conversa do vendedor e um representante comercial, engenheiro agrônomo, de, aproximadamente, 40 anos.

- ♦ Ação de linguagem: A conversa é profissional. Os assuntos tratados são apenas de cunho comercial. As frases são longas e bem construídas. É uma interação formal. Há uma preocupação maior com a forma, e ambos fazem as concordâncias verbais e nominais conforme a norma culta. O léxico utilizado é mais rico, não há interrupções ou truncamentos.
- ♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, quarenta anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Representante comercial.
- \* objetivo: Contato rotineiro entre representante comercial e vendedor.

Texto 7 – Transcrição da conversa do vendedor e um administrador de fazenda, morador na propriedade, escolaridade primária, de, aproximadamente, 40 anos.

- ♦ Ação de linguagem: A conversa é cordial. A interação é descontraída, há intimidade entre vendedor e cliente. Além da venda, conversam sobre documentos solicitados pela cooperativa e sobre o conserto de um aparelho utilizado no campo. Em todo momento há brincadeiras. O cliente também se dirige ao outro vendedor pelo epíteto negão e o vendedor dirige-se ao cliente utilizando diminutivos. Nesta conversa, o vendedor altera completamente sua

forma de falar. Passa a usar rotacismo e não faz as concordâncias, exatamente como seu cliente.

- ♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, quarenta anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Administrador de fazenda.

Texto 8 – Transcrição da conversa do vendedor e o vice-presidente de uma empresa, formado em administração de empresas, com, aproximadamente, sessenta anos.

♦ Ação de linguagem: A conversa é formal. Os assuntos tratados são apenas de cunho comercial. As frases são longas e bem construídas. É uma interação formal. Há uma preocupação maior com a forma, e ambos fazem as concordâncias verbais e nominais conforme a norma culta. O léxico utilizado é mais rico, entretanto, há interrupções por parte do cliente, que usa seu papel social de vice-presidente da Cooperativa para mostrar conhecimentos acerca de vários assuntos. O vendedor questiona bastante, parecendo buscar aprender com os conhecimentos do outro. Mesmo quando afirma, coloca uma questão para atestar a validade de sua proposição pelo outro. Escuta muito e fala pouco, bem assentado no seu papel social de subordinado.

- ♦ Receptor: Homem de, aproximadamente, sessenta anos.
- ♦ Papel social do Destinatário: Vice-presidente de empresa.

Nesta etapa, no que se refere ao conteúdo temático, é notável a habilidade do agente-produtor em adaptar a porção recortada por ele da atividade coletiva em sua ação individual, sua capacidade de amoldamento, adaptando seu agir comunicativo ao destinatário, adequando sua fala, seus gestos, suas entonações ao tipo de cliente, fazendo com que este se sinta mais confiante na interação.

### **Folhado textual**

Como já mencionado, Bronckart (2003) vê o texto como algo organizado de acordo com uma arquitetura interna, que pode ser vista como um folhado

textual. Tal folhado se organiza em três camadas superpostas, mas interativas: a infraestrutura geral do texto, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos.

A primeira camada trata do plano geral do texto, em que se verificam os tipos de discurso e suas articulações, a organização do conteúdo temático, por intermédio da qual, por fim, pode-se caracterizar o gênero textual ao qual pertence este texto.

A segunda camada verifica a progressão do conteúdo temático, apontando as grandes organizações hierárquicas, lógicas ou temporais de um texto, dentro de três conjuntos: conexão, coesão nominal e coesão verbal.

Por fim, a última camada contribui para a coerência pragmática do texto, apontando posicionamentos enunciativos, articulação das vozes presentes e avaliações do conteúdo temático.

Dentro da dimensão apresentada pelo autor, optamos por efetuar uma análise ampla apenas da primeira camada mencionada, uma vez que uma análise mais estrita do folhado textual tornar-se-ia, neste momento, inviável.

### **A infraestrutura geral dos textos**

a) Plano textual global – a tabela, a seguir, apresenta organização do conteúdo temático, o esqueleto do texto:

	<b>CUMPRIMENTO INICIAL</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DOS TEMAS</b>	<b>CUMPRIMENTO FINAL</b>
<b>TEXTO 1</b>	X	Pagamento de contas, aquisição de produtos, jogo da Copa, outros temas	X
<b>TEXTO 2</b>	X	Procura pelo outro vendedor, pagamento de contas, jogo da Copa, aquisição de produtos, outros temas	X
<b>TEXTO 3</b>	X	Aquisição de produtos	X
<b>TEXTO 4</b>	X	Aquisição de produtos, outros temas	(Não marcado)

<b>TEXTO 5</b>	X	Verificação do transcorrer das atividades cotidianas da Loja	X
<b>TEXTO 6</b>	X	Preços e qualidade dos produtos a venda	X
<b>TEXTO 7</b>	X	Documentação vencida, aquisição de produtos, conserto de equipamentos	X
<b>TEXTO 8</b>	(Não marcado)	Análise de medicamento adquirido	(Não marcado)

Tabela 1 – análise do plano textual global

b) Tipos de discurso – relaciona-se aos segmentos de estatutos que contém regularidades de organização e de marcação linguísticas, ou seja, os diferentes segmentos que o texto comporta. Todos os textos que constituem o nosso material de análise comportam o Discurso Interativo, uma vez que são formados por diálogos de interação face a face, nos quais se percebe, entre outras particularidades deste tipo, o caráter conjunto implicado, a entrada imediata ao assunto e a presença de nomes próprios que remetem diretamente aos agentes da interação. Alguns exemplos: E ai, Kamata San? (texto 1); Luís, Luis! (texto 2); Boa tarde, menino? Boa tarde, Dona Maria, como está a senhora?(texto 4).

c) Tipos de sequência – Para Adam (*apud* BRONCKART, 2003:218) as sequências representam unidades de estrutura com autonomia relativa, as quais “integram ou organizam macroproposições que, por sua vez, combinam diversas proposições, podendo a organização linear do texto ser concebida como o produto da combinação e da articulação de diferentes tipos de sequências.” São cinco os tipos básicos considerados pelo autor: as sequências narrativa, descritiva, argumentativa, explicativa e dialogal. Em nosso *corpus*, observamos a predominância da Sequência Dialogal. Nos oito textos analisados, é bem marcada a fase de abertura, a fase transacional e a fase de encerramento (o que chamamos, respectivamente, na tabela 1, referente à

análise do plano textual global, de cumprimento inicial, desenvolvimento do tema e cumprimento final).

Entretanto, ainda que haja o predomínio de um tipo, um texto também pode conter diferentes tipos de sequências, combinadas de maneira hierárquica, e isto foi observado no *corpus*, como se vê nos exemplos:

Ex. no Texto 1 – sequência predominante: Dialogal

Outros tipos de sequência: Argumentativa

Fase das premissas: é um jogo fácil – enquanto não fizer as lei igual no Japão não vai melhorar não. – Aqui as criançada atravessa tudo na rua... As escola do Brasil também tinha que ensinar a andar, andar...

Apresentação de argumentos: pelo jeito... – No Japão [a multa] é de 10% do valor do carro; É, tem que mexer no bolso. – No Japão, molecada de três ano já anda, a professora anda de manhã lá...

Contra-argumentos: mas diz que tem um cara lá que é craque; É tem um japonês, um zoinho rasgado que é o Rooney deles, não, o, o; É é um lá um grandão...; Um grandão. – Mas será que resolve??? – Daí, Sam, mais coisa pros professor? Não, não...

Conclusão: Não conheço, só vi o técnico deles falando, comentando isso. O Brasil não pode é perder hoje, Luís; Opa, não. – Na hora que for dez por cento, eles pensa um pouco, né? – Ah, é...

Ex. no Texto 2 – sequência predominante: Dialogal

Outros tipos de sequência: Narrativa

Situação inicial: uma vez quis vender uma vaca velha

Complicação: não quis não

Ações: Insisti, não quis... Me queimei.

Resolução: Depois viu que vaca era veia, mas tava boa, mas num quis

Situação final: Então, mas num sei se ele vai querer, posso ligar pra ele...

Ex. no Texto 6 – sequência predominante: Dialogal

Outros tipos de sequência: Argumentativa

Fase das premissas: Acho que as vendas caíram bastante

Apresentação de argumentos: o Pedro reduziu muito o milho ai...milho verde ai a a a e colocou outras marcas ai e diminuíram as vendas – eles próprios acharam que o preço tava um pouco elevado... acima do mercado.

Conclusão: Se baixou, então, vai melhorar...

## **Outras teorias**

O sujeito analisado, personificado no papel social de vendedor, terá que apresentar uma face que o posicione como conhecedor do produto que é oferecido por ele, suas características e benefícios, bem como deverá adaptar seu discurso ao tipo de cliente, ressaltando argumentos que poderão surtir o efeito desejado: a concretização da venda. Além disso, primordialmente, deverá adequar sua ação, mobilizando representações adequadas ao contexto de produção do momento em que se dá a interação.

Neste sentido é que Hymes (*apud* BORTONI-RICARDO, 2009) vem incluir na competência linguística de Chomsky a noção de adequação, o que Bortoni-Ricardo (2009, p. 73) esclarece ao revelar que “a competência comunicativa de um falante lhe permite saber o que falar e como falar com quaisquer interlocutores em quaisquer circunstâncias” e, ainda, que o falante tem sempre que “levar em conta o papel social que está desempenhando.”

Nascimento e Saito (2005, p.12) apregoam que “a prática social ‘vender’ exige a atividade de ‘apresentação do objeto’ por parte do vendedor e a de

'ouvir a apresentação' por parte do cliente". Além disso, observam que na esfera das relações comerciais, são elaborados diversos gêneros textuais (ou discursivos), entre eles a apresentação, o cumprimento e o bate-papo, observados em nosso *corpus*, como se observa na sequência:

(exemplo 1)

C – Boa tarde, menino.  
V – Oi, Dona Maria, como tá a senhora? E os cachorrinho?  
C – Vai, vai...  
V – Vamos levar umas raçõzinha pros bichinho?  
C – Isso mesmo. A Bob Crock Premium de 25 kg, tá quanto?  
V – Tá saindo a sessenta e cinco reais. Leva? Quantos saco?  
C – Um, né, Luís, tá querendo me falir, é?  
V – A senhora chora de barriga cheia, D. Maria, tá cheia dos real, pensa que eu não sei... Assina aqui, por favor.  
C – Tá bom... Vou mandar minhas conta pra você dar uma olhada...  
Leva pra mim no carro?  
V – Mas é claro, D. Maria, seu pedido é uma ordem aqui. Vamos lá...  
C – Esse Luis.

(exemplo 2)

C – Esse é o preço, que tá aqui?  
V – Esse, sim. Temos da Vulcabrás, também, só que com preço um pouco maior. Ela é mais resistente e até anatômica, quer dizer, fica melhor nos pés, sabe? Quer ver um par?  
C – Traz ai.  
V – Quarenta, aqui está.

No exemplo 1, em um primeiro momento da interação, observa-se o gênero cumprimento, seguindo-se ao gênero bate-papo. Já no exemplo 2, vê-se a configuração do gênero apresentação, em que se dá a mostra do produto a ser vendido.

Como já dito, cada situação de uso da língua se faz por meio de um gênero, por isso, nossa capacidade de comunicação será maior ou menor, dependendo do domínio que temos do gênero em questão. Observamos, em nosso *corpus*, que o vendedor reflete bom domínio sobre os gêneros escolhidos na interação.

A interação pode ocorrer em qualquer ocasião ou circunstância, no momento em que os indivíduos se encontram em presença de outro. Assim, ao iniciar uma conversa, o indivíduo escolhe estratégias discursivas para interagir com seu interlocutor.

(exemplo 3)

C – Vocês atendem qualquer pessoa ou só cooperado?

V – Não, meu jovem, qualquer pessoa, sim. O que que era?

(exemplo 4)

C – Boa tarde, menino.

V – Boa tarde, Dona Maria, como tá a senhora? E os cachorrinho?

(exemplo 5)

C – E ai, rapazes? Que horas vocês fecham hoje?

V1 – Três e quinze.

V – Como vai, Carlos? Carlos, que bom que você veio aqui. [...]

(exemplo 6)

V – Faaaaaaaaaaaaaala, João. Cê tá bom?

C – Óia, óia, a camiseta deles!! Vão jogar também, é?

Observam-se, com estes exemplos, as escolhas feitas pelo sujeito. No exemplo 3, ao conversar com cliente novo, ainda desconhecido, opta pela generalização, ao tratá-lo de *meu jovem*. No exemplo 4, vê-se uma fala mais respeitosa, ao se dirigir a uma senhora, o que já não ocorre no exemplo 5. O exemplo 6 traz uma situação bem descontraída, com escolhas bem mais informais.

Observa-se, também, que, dependendo da situação conversacional, o falante poderá preferir que se apresente uma determinada imagem de si. Esta imagem na interação é de suma importância, porque é a partir dela que o falante tenderá a aparecer de alguma maneira frente ao seu interlocutor.

Ao conversar com uma senhora, apresenta o respeito exigido pela situação. Conversando com o cliente novo, é educado, porém mais formal. Ao tratar com o cliente do exemplo 4, vê-se que já há um conhecimento mútuo maior, portanto, o vendedor mostra-se um pouco mais aberto. Já no exemplo 5, em que a intimidade é grande, a imagem apresentada é de abertura total, transpassando uma imagem de amigo, além de vendedor.

Nas conversas entre o vendedor e seus clientes, foram observadas poucas interrupções, aparecendo somente para completar o enunciado, interrupções chamadas por Gallardo Puls (1993, *apud* SILVA, 2005) de *interrupções colaborativas*, como nos exemplos:

(exemplo 7)



V – ((risos)) matar as veia, entendeu? e deixar...

[

C – As nova, as novinha...

V – As nova. Eleno Kamata San. O homem dos galo. Vai assistir à copa ai, Kamata?

(exemplo 8)

V – Na hora que começar...

[

C – Olha quanto tempo faz... Já trabalhei na Bayer e, naquela época, já existia. De lá pra cá, muitos outros laboratórios começaram a desenvolver, mas com eficiência assim, poucos. Só o Neguvon, acrescido de (Asuntol).

[...]

C – Vou ficar, sim. Coloca tudo ai, na sacolinha, e guarda no meu carro? A chave... Vou lá falar com o Pedro um pouco. Preço do leite, preço do leite...

V – Pode deixar. A nota...

[

C – Deixa ai, volto já pra assinar.

V – Certo, certo.

Entretanto, durante a pesquisa, também foi gravada uma conversa entre este vendedor e sua gerente, e, nesta situação, observou-se a interrupção competitiva, assim denominada quando a “interrupção estiver acompanhada de um tom de voz mais elevado” (GALLARDO PULS, 1993, *apud* SILVA, 2005, p.26), como se vê no trecho:

(exemplo 9)

Func. – Oi, já trouxeram os malotes das filiais.

Vend – Já, sim. Deixei ai em cima, não...

[

Func – Aqui não, né? Isso é lugar???

Vend – Calma... muito cheia a loja, não dá pra

[

Func – aqui, aqui???

O sucesso de uma interação vai depender da compreensão mútua daqueles que nela estão envolvidos. Desta forma, são comuns estratégias de verificação, ou seja, tanto o agente, como o seu interlocutor, vão realizar operações metalinguísticas, como *entende? o que quer dizer?* etc.

(exemplo 10)

V – (risos) matar as veia, entendeu? e deixar...

[..]

V – Não entendi. É mais tranquilo?

Além disso, Alves (2005, p. 158) afirma que, tanto produtores como receptores, ao produzirem seus enunciados “formulam linguisticamente suas ideias, desenvolvendo atividade de formulação. Não cessam, no entanto, de formularem novamente enunciados já formulados, para explicitarem suas ideias.” e também para confirmarem o que foi dito pelo outro. Isso foi observado em várias situações de nosso *corpus*, como no exemplo seguinte:

V – (risos) Matar as veia, entendeu? E deixar...  
C – As nova, as novinha...  
V – As nova. Eleno Kamata San. O homem dos galo. Vai assistir à copa ai, Kamata?  
[...]  
C – É é um lá um grandão...  
V – Um grandão.  
(exemplo 11)

Para finalizar esta parte da análise, citamos Cunha (2007, p. 168), que assevera que “todo enunciado é resposta a um já-dito, seja numa situação imediata, seja num contexto mais amplo”. O que é reforçado por Bronckart (2008, p. 78), ao relatar que “todo discurso, necessariamente, faz eco a outros discursos: todo enunciado remete a outros enunciados já proferidos [...]”. No *corpus* analisado, em algumas oportunidades, observamos o dialogismo, a inserção da fala de outrem, do uso de discurso de outros, como se vê nos exemplos:

V – O problema é, então, coloca-se e daí começam a forçar a venda em cima de um produto. Eles mesmos chegam aqui e falam “vamos bate nesse aqui”.  
(exemplo 12)

V – Daqui a pouco... nem paramos pra almoçar...O Pedro falou pra mim: “meu, meu, meu, meia hora, meia horinha, nós vamos sair mais cedo, meia horinha só”. Falei, “ah, então tá bom, vamos lá.”  
(exemplo 13)

V – “A cooperativa vem por meio desta informar que o cadpro está vencido. Por este motivo...”  
(exemplo 14)

## **Considerações finais**

Utilizamos a expressão considerações finais por não definirmos este estudo como algo acabado, uma vez que, no decorrer do mesmo, abrimos algumas possibilidades para estudos futuros e também por termos analisado amplamente outros pontos do trabalho.

Analisando as representações de um agente-produtor em seu ambiente de trabalho, partindo de pesquisa na literatura que abarca o assunto, em especial o ISD, pudemos observar que a finalidade de produção dos textos pelo agente é mais forte que sua intenção propriamente dita, ou seja, suas representações sobre o efeito que espera alcançar sobre seus clientes refletem o agir coletivo, em detrimento da constituição de suas representações individuais, uma vez que ele assume por completo o papel social de vendedor, de representante de uma empresa, de intérprete das normas e prescrições disseminadas para os funcionários, assumindo-as para ter o direito de falar em nome da empresa, sendo, por tal motivo, denominado de agente, também em virtude de seu agir partir da ordem do coletivo, uma vez que seu discurso traz um tudo o que está imbricado no exercício de sua atividade profissional.

Desta forma, pudemos, por meio desta análise, esboçar as ações de linguagem de um vendedor e traduzir suas atuações, as performances de que lançou mão para melhor atingir o objetivo interacionista, além de parte dos conflitos por ele enfrentados na organização profissional.

Enfim, o que apresentamos neste artigo é uma contribuição, ainda que bastante modesta, sobre as representações de um vendedor em seu agir no trabalho e a forma como podemos entendê-las, à luz, em especial, dos pressupostos do Interacionismo sócio-discursivo de Bronckart.

## Referências

ALVES, Ieda Maria. O emprego da metalinguagem em diálogos jornalísticos. In: PRETI, Dino (Org). *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Associação Editorial Humanitas, 2005.

BAKHTIN, Mikail. *Estética da criação verbal*. 2.ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

BORTONI-RICARDO, Stella Maris. *Educação em língua materna: a sociolinguística em sala de aula*. 6.ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

BRONCKART, Jean-Paul. *Atividades de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo* São Paulo: EDUC, 2003.

\_\_\_\_\_. *O agir nos discursos: das concepções teóricas às concepções dos trabalhadores*. Campinas: Mercado das Letras, 2008.

CUNHA, Dóris de Arruda Carneiro. O funcionamento dialógico em notícias e artigos de opinião. In: DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (Orgs). *Gêneros textuais e ensino*. 5.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

HABERMAS, Juergen. *Teoria de la acción comunicativa: racionalidad de la acción y racionalización social*. Madrid: Humanitas, 1999

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. *A inter-ação pela linguagem*. 10.ed. São Paulo: Contexto, 2007.

LOUSADA, Eliane Gouvêa. Elaboração de material didático par ao ensino de francês. In: DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (orgs). *Gêneros textuais e ensino*. 5.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

MACHADO *et al.* Relação entre linguagem e trabalho educacional: novas perspectivas e métodos no quadro do interacionismo sócio-discursivo. In: TARDELLI-ABREU, L.S. e CRISTOVÃO, V. L. L. *Linguagem e educação – o trabalho do professor em uma nova perspectiva – Anna Raquel Machado e colaboradores*. Campinas: Mercado das Letras, 2009.

MARCUSCHI, Luiz Antonio. *Análise da conversação*. São Paulo: Ática, 1986.

\_\_\_\_\_. *O tratamento da oralidade no ensino de língua*. Recife: UFPe, 1993.

\_\_\_\_\_. *Gêneros textuais: o que são e como se constituem*. Recife: UFPe, 2002.

NASCIMENTO, Elvira Lopes. Gêneros escolares: das práticas de linguagem aos processos de desenvolvimento humano. In: FERNANDES, L. C. (org) *Interação: práticas de linguagem*. Londrina: EDUEL, 2009.

\_\_\_\_\_; SAITO, Claudia Lopes Nascimento. Texto, gênero e discurso. In: SANTOS, A. R.; RITTER, L. C. B. (Orgs.) *O trabalho com a escrita no ensino fundamental*. Maringá: EDUEM, 2005.

PINTO, Abuêndia Padilha. Gênero discursivo e ensino de língua inglesa. In: DIONISIO, A. P.; MACHADO, A. R.; BEZERRA, M. A. (orgs). *Gêneros textuais e ensino*. 5.ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2007.

PRETI, Dino (Org). *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Associação Editorial Humanitas, 2005.

SILVA, Luiz Antonio da. O diálogo professor/aluno na aula expositiva. In: PRETI, D. (org). *Diálogos na fala e na escrita*. São Paulo: Associação Editorial Humanitas, 2005.

VYGOTSKY. Lev S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

Enviado em março de 2012.

Aceito em junho de 2012.