

# FRONTEIRAS DA LINGÜÍSTICA CONTEMPORÂNEA: LINGUAGEM E TRABALHO

Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva\*

**RESUMO:** *Este artigo tem por objetivo dar uma visão sucinta do domínio interdisciplinar que se esboça quando se confrontam as ciências do trabalho e as ciências da linguagem. Grosso modo, as pesquisas na área, tanto no Brasil quanto na França, podem ser organizadas em torno de três eixos: os saberes no trabalho, a produção de linguagens técnicas e as interações nas relações de trabalho.*

**PALAVRAS-CHAVE:** *Saberes no trabalho; produção de linguagens técnicas; interações de trabalho.*

**A**tualmente a gestão das diferentes organizações de trabalho e seu funcionamento cotidiano e rotineiro baseia-se cada vez mais sobre as atividades simbólicas: com a automatização, a informatização e a robotização dos meios de produção, uma parte cada vez mais importante da atividade desenvolvida pelos homens nos locais de trabalho consiste na manipulação de signos e símbolos linguageiros (Girin, 1990).

Nesse contexto, é importante apontar para uma convergência que se delinea entre, de um lado, a lingüística – que alarga seu

---

\* Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP.

campo de estudos e se abre para outras ciências – e, de outro lado, as ciências do trabalho, que começam a integrar a dimensão linguageira das atividades de produção e a conceber as organizações de trabalho como produtoras de sentido. Para dar uma idéia sucinta da amplitude do domínio interdisciplinar que se esboça, agrupar-se-ão algumas das pesquisas já realizadas e/ou em andamento, na França<sup>1</sup> e no Brasil,<sup>2</sup> principalmente aquelas desenvolvidas pelo grupo Atelier,<sup>3</sup> em três eixos:<sup>4</sup> os saberes no trabalho, a produção de linguagens técnicas; as interações nas relações de trabalho. Essas rubricas, estabelecidas por motivos didáticos, não constituem demarcações estanques, antes se interpenetram.

Um primeiro eixo de pesquisas refere-se à construção e à difusão de saberes práticos. Trata-se de analisar os conhecimentos mobilizados pelos agentes em seu trabalho. As organizações de trabalho são confrontadas constantemente a problemas de formação, de qualificação, de aprendizagem, de transferência de competências. Como se controem as competências, como elas circulam? A noção de qualificação, por exemplo, constitui nos locais de trabalho um objeto social e um objeto discursivo, largamente estudado pela sociologia, e, freqüentemente ignorado pela lingüística, embora patões, sindicalistas, funcionários, operários, pesquisadores comen-

---

<sup>1</sup> Na França, tais colaborações começaram a aparecer, formalmente, isto é, por meio da formação de grupos de pesquisa – Langage et Travail (L&T) e Analyse Pluridisciplinaire des Situations de Travail (APST) – na década de 1980.

<sup>2</sup> No Brasil, a preocupação em se estabelecer essa ponte materializa-se na década de 1990 no âmbito de alguns programas de pós-graduação via grupos de pesquisa (LAEL-PUC-SP/ Grupos Atelier e Direct; Pós-Graduação em Letras – PUC-RJ/Coppe-UFRJ e/ou de acordos bilaterais: Brasil/França, Brasil/Inglaterra, Brasil/Portugal).

<sup>3</sup> O grupo de pesquisa Atelier, formalmente cadastrado no CNPq desde 1995, tem sua origem no LAEL/ PUC-SP; atualmente está alocado também no Programa de Pós-Graduação em Lingüística da UERJ. As atividades desenvolvidas pelo grupo, no que se refere à questão do trabalho, estão voltadas para duas vertentes: a análise das práticas de linguagem em “situação de trabalho” *stricto sensu* e o estudo dos discursos produzidos por diferentes interlocutores nos quais o tema “trabalho” é relevante.

<sup>4</sup> Este agrupamento corresponde, em parte, à distribuição de comunicações em colóquio realizado pelo grupo Langage et Travail na década de 1990.

tem sobre ela, preenchem formulários enviados pelos setores encarregados dos recursos humanos<sup>5</sup> etc. Circulam, assim, diferentes discursos sobre a qualificação, provenientes de interlocutores distintos. Mas todos esses atores sociais falam do mesmo modo quando se referem à qualificação? Sem dúvida empregam as mesmas palavras e expressões, trabalho não *qualificado*, ter *qualificação*, mas atribuem a elas sentidos diferentes.

Em pesquisa realizada no setor de metalurgia, Boutet (1994) constatou que os operários expressam a qualificação como uma propriedade exclusiva das pessoas (eu sou modelador(a), eu sou inspetor(a)) enquanto os pesquisadores falam indiferentemente da atividade das pessoas ou dos locais de trabalho (ele está na modelagem, ele está na inspeção). A qualificação no discurso dos operários é uma propriedade inerente aos indivíduos e parcialmente independente do sistema de classificação atribuído pelas organizações; ela implica competências adquiridas, formação e conhecimentos. Não é essa a leitura feita pelos pesquisadores. Ainda nesse primeiro eixo de pesquisas as comunicações orais e escritas têm uma importância decisiva. França (2000) mostra como a linguagem exerce uma função determinante nas atividades de marcação e de registro de exames pelos recepcionistas do setor de raio X de um hospital público no Rio de Janeiro, cuja função consiste em antecipar e regular falhas no processo de identificação de exames. Faïta, (1991) a partir da gravação de conversas fortuitas por ocasião de incidente em uma usina de alumínio, analisa o controle do processo técnico pelas palavras.

Outro eixo de pesquisas relaciona-se à fabricação e à transformação do sentido das palavras.<sup>6</sup> Há uma verdadeira atividade social de produção coletiva da linguagem em situação de trabalho.

---

<sup>5</sup> Relato de pesquisa realizada em uma das secretarias de pós-graduação da PUC-SP, apresentado por Souza-e-Silva em Aix-Marseille em dezembro de 1999.

<sup>6</sup> Sobre esse eixo, ver, entre outras, as publicações de Gardin de 1989 e 1990.

O ciclo de vida de itens lexicais técnicos relaciona-se ao da inovação. Nos locais de trabalho, as palavras surgem, por múltiplas vias e vozes: quem as cria – engenheiros, projetistas, operários, mas também os usuários. As organizações são verdadeiras fábricas: as palavras nascem e se transformam em uma dupla relação: aos objetos, instrumentos, processos e às relações sociais nas quais se inscrevem. Já é conhecida a função descritiva dos vocabulários técnicos, muitas vezes assegurada por metáforas. Instrumentos, processos se dizem também com palavras que exprimem a diversidade de pontos de vista e de experiências. O que se fabrica em uma linha de montagem? Instrumentos eletrônicos, segundo os engenheiros, ou engenhocas, de acordo com os operários da linha de montagem.

Também a implantação e o desenvolvimento da robótica em setores cada vez mais numerosos da produção industrial pesada é acompanhada de criações lexicais. O que é realmente um robô para aqueles que o utilizam? “Uma máquina que não tem alma”, simplesmente “uma máquina com algo mais”. Os operários manifestam assim o desejo de reificar o robô, de dar-lhe seu lugar de objeto, comparando-o a um homem. Este meio constantemente utilizado quando se trata de domesticar uma coisa hostil, permite atribuir um sentido ao objeto: “não é sobrenatural um robô, é complexo”. Além do mais, se vocês duvidam “o robô não fuma, não faz greve...” (Perdriset, 1989).

Ainda em se tratando da linguagem técnica, os manuais de utilização de máquinas e aparelhos constituem a literatura técnica mais encontrada nos ambientes domésticos e de trabalho, mas quem não pode contar uma história de manual de instruções incompreensível? Muitas vezes a compra de um aparelho pode se transformar em um obstáculo suplementar na apropriação de uma técnica. Para o redator, trata-se, ao mesmo tempo, de conjugar adequação técnica (ser fiel ao conhecimento dos engenheiros, por exemplo) e de dar condições ao leitor, em posição de dependência, de torná-lo autônomo, objetivo de todo ensinamento.

O terceiro eixo engloba a cooperação e a interação nas situações de trabalho. Nas organizações de trabalho, as diferentes atividades supõem a cooperação entre os atores. Se essa cooperação passa algumas vezes por uma comunicação não-verbal, mais ou menos codificada (gestos, mímica, como no caso da Bolsa, dos leilões) seu vetor privilegiado é a linguagem. A tomada de decisões, a repartição e a coordenação das atividades no interior de uma equipe ou de um serviço necessitam um mínimo de trocas verbais. Estudos apontam para o fato de que os dirigentes passam grande parte de seu tempo falando. Palavra instrumental ligada a necessidades técnicas, econômicas ou organizacionais (Girin, 1990); mas também palavra social que molda e mantém a sociabilidade. O interesse de pesquisas nessa área é evidente para todo um conjunto de atividades profissionais, caracterizadas aqui, *grosso modo*, como relações de serviço, entendidas como interações finalizadas, o que as opõem às conversações, discussões de cotidiano. Enquadram-se aí as relações entre clientes e agentes, entre médico e paciente, ou entre colegas, seja diretamente ou mediada por telefone (*tele-marketing*), pela tela ou por qualquer outro dispositivo informatizado. A telemedicina, por exemplo, apresenta-se como uma nova forma de prestar assistência médica, recorrendo à transmissão de imagens estáticas, vídeo e som. O que antes era só ficção, já é realidade nos grandes hospitais do Brasil: monitoramentos *on-line* de pacientes, eletrocardiograma à distância, enfim, a telecirurgia, que permite a um médico, que está em outro país, dar uma segunda opinião em cirurgia local.

Corbett (2000), estudando a coordenação pela fala no balcão de *check-in* de uma companhia aérea, classe executiva em dia de *overbooking*, mostra, em sua dissertação de mestrado, como a palavra tem função de decompor o desenvolvimento das ações de trabalho, sincronizando-as e indicando a sucessão de uma a outra. Recorrendo ao *corpus* disponibilizado por Corbett, agora na classe econômica, recuperaremos, em linhas gerais, a pesquisa desenvolvi-

da por Souza-e-Silva (1999), na qual partimos de dois pressupostos, um advindo da Ergonomia e o outro de pesquisas levadas a cabo por equipes interdisciplinares, respectivamente, a oposição prescrito/real e a caracterização da rubrica relação de serviço.

A Ergonomia tem como objeto de estudo o trabalho humano visto, simultaneamente, sob duas perspectivas: o trabalho prescrito e o real. A relação entre função organizadora, prescrito, e a atividade efetiva e concreta do trabalho real funda a problemática dessa disciplina e define o ponto de vista particular que ela adota sobre o trabalho (Noulin, 1992). Nesse contexto, cabe observar como os atores sociais retomam/reformulam o trabalho prescrito em situações reais nas quais os interlocutores estão engajados face a face em um empreendimento comum, construído principalmente de conflito.

O trabalho prescrito, ou tarefa, corresponde a um conjunto de prescrições definidas no interior de uma organização por setores especializados a fim de atingir objetivos particulares. Dependendo do caso, tais prescrições integram a repartição das tarefas entre diferentes operadores, as condições temporais do trabalho etc. A característica principal desse processo de elaboração é a sua exterioridade em relação àqueles que vão desempenhar a atividade. Já o trabalho real, ou atividade, é o elemento central, organizador e estruturante dos componentes de uma situação de trabalho; é uma resposta às restrições determinadas exteriormente aos trabalhadores. A atividade estabelece, então, por sua realização mesma, uma interdependência e uma interação estreita entre os componentes do trabalho.

A atividade de trabalho, objeto de estudo, caracteriza-se por ser uma relação de serviço. A rubrica relação de serviço recobre uma pluralidade de situações de qualidades muito diversificadas, as quais têm a ver com as formas de engajamento manifestadas, principalmente, pelas práticas liguageiras dos participantes da re-

lação (Borzeix et Gardin, 1992). Nos dias de *overbooking*, nos quais a tensão aumenta, o(a)s agentes conferem aos diálogos em que se encontram implicado(a)s uma dimensão suplementar, geradora de determinados encadeamentos discursivos que algumas vezes bloqueiam a interação. É o que acontece na gravação em pauta efetuada no aeroporto de Guarulhos, São Paulo,<sup>7</sup> depois que a passageira e seu acompanhante passaram por um dos guichês da companhia e onde foram informados de que haveria possibilidade de *overbooking* e, conseqüentemente, não se sabia se a passageira poderia ou não embarcar. Inconformados, ambos dirigiram-se a outro guichê. Ao contrário da maior parte das relações de serviço, esta não é dual: do lado da passageira, há um acompanhante que funciona como porta-voz (a passageira só se manifesta em dois turnos); do lado da agente (daqui por diante, agente 1), há outra funcionária, doravante agente 2, que os atendeu no guichê anterior e que intervém na relação. Ambas as partes assumem posições fixas durante toda a interação (conforme anexo): de um lado, o acompanhante,<sup>8</sup> recusando-se a sair da fila e insistindo nos direitos da passageira; de outro lado, as agentes reiterando a necessidade de checar o comparecimento dos passageiros no balcão para verificar se o *overbooking* se configuraria ou não naquele dia. Embora tenham um objetivo comum, isto é, que o passageiro pegue o voo ao qual ele tem direito, cada uma das partes tem expectativas e restrições diferentes.

Observando o desenvolvimento da interação, depreende-se a existência de um triplo mal-entendido resultante de inferências que caminham em sentidos opostos e que levam os interlocutores (acompanhante/passageira x agentes) a travarem todo um diálogo engajados em uma compreensão parcial, conferindo às mesmas palavras/sintagmas valores semânticos divergentes. Essa situação de

---

<sup>7</sup> Análise mais detalhada dessa interação encontra-se em trabalho no prelo *Dinâmicas Interacionais e práticas discursivas em situação de trabalho*.

<sup>8</sup> Como o acompanhante assume nas trocas verbais o lugar da passageira, é sobre ele que incidirá a análise.

conflito manifesta-se na materialidade lingüística por meio dos fenômenos da repetição e da interrupção e, ainda, dos itens lexicais *overbooking*, *check-in* e *protégé*, que começam a circular no diálogo quando as agentes recuperam as normas da companhia pouco conhecidas pelos usuários. Para o acompanhante, a passageira não se enquadra na categoria dos viajantes que estão sujeitos ao *overbooking*: ela seguiu as prescrições exigidas pelas companhias aéreas – assento réservado e comparecimento no guichê no horário indicado – portanto, tem o direito de viajar. Já para as agentes, essa série de justificativas precisa ser relativizada frente à permissão da IATA e às normas prescritas pela companhia, segundo as quais é preciso checar todos os passageiros que compareceram ao balcão de embarque para verificar a concretização ou não do *overbooking*. Daí a insistência das agentes no procedimento de *check-in*, insistência essa que faz aflorar outro mal-entendido, decorrente das prescrições adotadas pela companhia em dias de *overbooking*: para os passageiros fazer o *check-in* implica estar de posse do cartão de embarque, e, para a companhia, em verificar antes se todos os passageiros potenciais compareceram ao aeroporto. Enquanto lingüistas, sabemos que o sentido das palavras depende da experiência social dos indivíduos e que a garantia de uma relativa intercompreensão entre os membros de grupos sociais ou profissionais diferentes supõe um trabalho de ajustamento no diálogo. Ajustamento tentado pela agente 2, mas interrompido pelo acompanhante, que retoma os mesmos argumentos anteriores.

As freqüentes interrupções e retomadas<sup>9</sup> do acompanhante, sob a forma de repetição, levam a agente 2 a recorrer, agora em tom de irritação, a mais uma norma da companhia, a que privilegia os passageiros portadores do cartão de fidelidade. Verbalizando essa norma – *os outros passageiros são pro-te-gi-dos* – desencadeia-se novo mal entendido (protegidos para a companhia são os clientes que

---

<sup>9</sup> Sobre o fenômeno da interrupção e retomada ver Souza e Silva & Crescitelli (1998).

possuem o cartão de fidelidade e, conseqüentemente, têm direito a determinados privilégios), manifestado pelos encadeamentos discursivos e sobreposições de vozes do acompanhante e da passageira. Observa-se, então, um bloqueio da interação, marcado por uma pausa prolongada, após a intervenção da agente 1. Situações-limite como essa ocorrem, geralmente, quando as inferências não são tomadas em consideração, quando os assinalamentos não são acatados.

A partir das mesmas normas, a maneira pela qual cada agente realiza seu trabalho é a expressão de um ajustamento constante às variações da situação e de seu próprio estado interno, afetivo, psicológico. Elas têm uma fila para gerenciar; segundo as prescrições da companhia, é importante desembaraçar-se rapidamente de cada passageiro (na classe econômica, máximo 8 minutos) para passar aos demais. O engajamento das agentes tem, pois, uma dimensão temporal que se revela na atitude enunciativa em relação ao passageiro. A agente 1, por exemplo, refugia-se na sua ação habitual, checagem dos passageiros, e sublinha, nas várias seqüências discursivas, já comentadas, a ruptura entre sua atividade e as expectativas de seus interlocutores, vistos como membros de uma série; categorização que lhe permite dar a eles tratamento rotineiro. Já a agente 2, traz à interação uma nova posição: ela se situa na interlocução. Saindo de sua própria esfera e privilegiando o ponto de vista do/a acompanhante/cliente, ela proporciona uma abertura efetiva que desencadeia verdadeiro deslocamento discursivo por parte do interlocutor que abandona o eixo das obrigações, materializado pelas modalidades deônticas (vai ter que colocar ela com assento ou poltrona que ela queira/fala pro outro passageiro que não tem lugar...) e passa à esfera do pedido (faz alguma coisa por favor/faz alguma coisa). Trata-se de uma mudança temporária de lugar discursivo, logo abandonada tendo em vista a resposta da agente 2, que volta à salvaguarda do prescrito: (não posso prometer que ela vai ainda), confirmando expectativas não compatíveis com as do cliente e marcando a ruptura total da interação.

Concluindo, o(a)s agentes são membros de uma organização que o(a)s coloca nos guichês para agir segundo determinadas normas, algumas precisas, outras não, mas todas resultantes de uma cadeia de ações, anteriores ou simultâneas, que tornam possível o transporte aéreo. Essa situação faz do(a) agente o ponto de convergência de olhares múltiplos por parte da empresa e dos passageiros. Da empresa, não só em termos de função que desempenham – exercício de autoridade, salvaguardado o prescrito – mas, também, da missão frente aos clientes – satisfazê-los e tranquilizá-los; e, ainda, do passageiro, que, em geral, tem uma visão ideal e não realista das condições e coerções sob as quais os agentes trabalham (Faíta, 1992: 25).

Visto sob essa perspectiva, o trabalho do(a) agente não consiste em seguir uma rotina, mas implica uma outra qualidade, parcialmente relacional, parcialmente cognitiva: colocar-se no lugar do outro. Essa atitude supõe uma disponibilidade mental feita de escuta, de empatia, de intuição e de raciocínio (Borzeix et Gardin, 1992). Apoiando-se sobre a observação do trabalho real e gravações em áudio e/ou vídeo, a análise das práticas languageiras permite compreender o desenrolar da atividade, o que leva, freqüentemente, à valorização do trabalho.

As atividades de trabalho, as mais quotidianas como as relações de serviço, aparentemente simples – atendimento em um balcão de *check-in* – revelam-se, pela análise das práticas languageiras, como extraordinariamente complexas: elas apresentam uma integração singular de rotinas e de conhecimentos especializados de diferentes naturezas. Pelo fato de se apresentarem simultaneamente sob a forma de prescrições codificadas (*scripts* mais ou menos rígidos), de descrições e de comentários (trocas verbais agente/cliente) e de situações singulares (cada interação é única) as práticas languageiras nas relações de serviço propõem um terreno particularmente fértil para a análise de relações entre implícito e explícito, tácito e verbalizado, conhecimento especializado e conhecimento do senso-comum.

**RÉSUMÉ:** *L'objectif de cet article est de donner une idée succincte du domaine interdisciplinaire qui s'esquisse quand on fait un pont entre les sciences du travail et les sciences du langage. Grosso modo, les recherches dans ce domaine au Brésil et en France peuvent être réparties en trois axes de recherche: les savoirs au travail, la production de langages techniques et les interactions dans les situations de travail.*

**MOTS-CLÉ:** *savoirs au travail; productions de langages techniques; interations au travail.*

## ANEXO

AP nós vamos esperar que ela consiga a confirmação do lugar dela

AG1 (tá O.K.) eu só preciso chamar o [outro passageiro]

AP [não pode não]

AG1 o senhor não pode impedir que eu cheque os outros passageiros

AP por quê? ++ eu tenho um lugar reservado + vocês não estão dando + vocês estão dando para os outros passageiros + eu tenho uma poltrona reservada + vai ter que coloca ela com um ticket com assento ou poltrona que ela queira.

AG1 o senhor não pode impedir que os outros passageiros sejam checados.

AP vamos chamar a polícia?

AG1 posso chamar

AP vamos chamar o Procon também?

AG1 a a prática do overbooking ela é prevista / você pode consultar a: a [IATA/

AP [legal + é legal, bacana +

AG1 num tô falando que é legal [tô fa /

AP [esta senhora está aqui e tem um monte de gente na fila ATRÁS dela + ela chegou ANTES + tem lugar ainda + a pessoa num fez check-in ainda + ela tem uma poltrona confirmada + coloca ELA na sua poltrona e tudo perfeito

AG1 (eu sei) + eu só tô tentando explicar pro senhor que o senhor não pode impedir que os outros passageiros façam check-in

AP sim mas :: (se eu fico de lado eu num viajo)

AG2 a gente precisa checar todos os passageiros para ter uma [noção] /

AP

[você ] você tem um monte de gente pra fazer check-in ainda que você não fez + fala pra outro passageiro que não tem lugar + num fala para ela que chegou antes + fala pro [próximo olha você chegou ta:rde/

AG2 [os outros passageiros são protegidos, os outros passageiros são pro-te-gi-dos ((irritada))

AP protege ela também e pronto

P protegê, [ *protegé* oui

AP [ *protegé* é +

P [[parece brincadeira uma desconsideração dessas)

AP [O.K. pode protegê

AG1 (não tem condição) faça o que vocês quiserem  
((pausa)) +++

AG2 eu olha + e::u sei que vocês tem razão /

AP faz alguma coisa por favor

AG2 eu [olha +

AP [faz alguma coisa

AG2 [não posso prometer que ela vai + ainda

AP [faz alguma coisa agora + chama alguém + tem mais alguém da Companhia aqui

AG2 sim + o senhor quer que eu chame alguém?

AP chama todo mundo que tiver que chamar

## BIBLIOGRAFIA

- BOUTET, J. (1993) Activité de langage et activité de travail, *Education Permanente*, n. 116. Cely-en-Bière, p. 109-17.
- \_\_\_\_\_. (1994) *Construire le sens*. Bern: Peter Lang.
- BORZEIX, A. & GARDIN, B. (Orgs.) (1992) Langage et activités de service. Présentation. Cahier 4, *Langage et Travail*. Paris, p. VII-XIV.
- CORBETT, E. (2000) *Linguagem na atividade do trabalho: tensão em dia de overbooking*. Dissertação de mestrado. Programa de pós-graduação em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem, defendida na PUC/SP.
- FRANÇA, M. (2000) *Atividades de linguagem e gestão de fluxo de pacientes para exame radiológico: o caso de atendimento de raio X*. Tese de doutorado a ser apresentada na PUC/SP.
- FAÏTA, D. (1991) Interaction verbale et gestion des variables du travail. Communication au *Colloque interational Analyse des interactions*, Aix-en-Provence, 12-4 sept./1991.
- \_\_\_\_\_. (1992) Le travail du controleur SNCF: déplacement discursif et mouvements de l'interaction. In: BORZEIX, A. & GARDIN, B. (1992) *Langage et activités de service*. Cahier 4, *Langage et Travail*. Paris, p. 25-34.
- GARDIN, B. (1989) Machine à dessin ou machine à écrire: la production collective d'une formulation. *Langages*, n. 93. Paris, p. 84-97.
- \_\_\_\_\_. (1990) Puissances du langage et pouvoir de la langue. *Langue and power - Actes du Congrès de la British Association of Applied Linguistics*, p. 80-97.
- GIRIN, J. (1990) Problèmes du langage dans les organisatins. *Collection Sicences administratives*. Paris, Édition ESKA, p. 37-77. BORZEIX, A. & GARDIN, B.
- NOULIN, M. (1992) *Ergonomie*. Paris, Techniplus.

- PEDRISET, F. (1989) Communication au 1<sup>er</sup> Colloque International *Travail et Pratiques Langagières*. Ministère de la Recherche – Paris, 25 et 26 avril. Réseau Langage et travail / PIRTTEM – CNRS.
- SOUZA E SILVA, M. C. P. (no prelo) Dinâmicas interacionais e práticas discursivas em situação de trabalho. Comunicação apresentada na *III Conferência de Pesquisa Sócio-Cultural*. Campinas, Unicamp, 16-20 jul./2000.
- SOUZA E SILVA, M. C. P. & CRESCITELLI, M. (1998) Retomando a interrupção. *Delta*, v. 14, n. especial. São Paulo, Educ, p. 243-54.
- SOUZA E SILVA, M. C. P. & ROCHA, D. O. S. (1999) A linguagem nas relações de trabalho: a fala da operadora de telemarketing. In: *Anais do XXVIII Seminário do Grupo de Estudos Lingüísticos do Estado de São Paulo – GEL*. São José do Rio Preto, Editora da Unesp, p. 296-301.