

CONTRIBUIÇÕES DA SOCIOLINGÜÍSTICA INTERACIONAL PARA OS ESTUDOS SOBRE LINGUAGEM E TRABALHO

Vívian Cristina Rio Stella²⁹

Resumo: No Brasil, destacam-se, por sua produtividade e relevância acadêmica, os campos da Linguística Aplicada e da Análise do Discurso, cujas investigações se baseiam nas abordagens enunciativo-discursiva e ergológicas. Já o campo da Sociolinguística Interacional, fundamental em tantos grupos de pesquisa do exterior, pouco tem pautado os estudos brasileiros sobre linguagem e trabalho. Neste estudo, apresentamos as principais contribuições da abordagem da sociolinguística interacional e propomos um diálogo, ainda que inicial, com a ergologia. Acreditamos que um maior diálogo entre essas abordagens (e entre as pesquisas desenvolvidas em cada área) pode contribuir para a melhor e maior compreensão dos fenômenos linguístico-interacionais-discursivos nos contextos profissionais/institucionais.

Palavras-chave: Linguagem e trabalho. Sociolinguística-interacional. Ergologia.

Abstract: *In Brazil, the fields of Applied Linguistics and Discourse Analysis stand out for their productivity and academic relevance. Their investigations are based on enunciative-discursive and ergological approaches. The field of Interactional Sociolinguistics, fundamental in many research groups abroad, has been less influential to the Brazilian studies on language and work. This article presents the main contributions of the interactional sociolinguistic approach and proposes a dialogue, even though brief, with ergology. We believe that a greater dialogue among these approaches (and among the surveys conducted in each area) can contribute to a better and deeper understanding of the linguistic-discursive-interactional phenomena in professional/ institutional contexts.*

Keywords: *Language and work. Interactional sociolinguistic approach. Ergological approach.*

²⁹ Pós-doutoranda do LAEL – PUC-SP, São Paulo-SP, Brasil. Docente da Faculdade de Fisioterapia do Centro Universitário Padre Anchieta (Jundiaí-SP). E-mail: vivian.rio@gmail.com

Introdução

Para Yves Schwartz (2010b, p. 20), o trabalho “é uma realidade enigmática”, que “escapa a toda definição simples e unívoca”. Como postula o autor, na atividade de trabalho, há usos e não mera execução. O foco no uso, segundo Schwartz (2010b), lança luz à infidelidade crônica do meio e à impossibilidade de predeterminar inteiramente a atividade viva, pressupostos que redirecionam o olhar dos pesquisadores dessa abordagem para a complexidade da atividade e para o debate de valores entre o prescrito e o realizado e os usos do corpo-si.

Com base nesses preceitos, a Ergologia propõe uma abordagem “situada” do trabalho, com foco na atividade laboral e na potencialidade dos trabalhadores de compreender-transformar o que está em jogo, criando novas condições e um novo meio pertinente a si, a si em relação aos outros e ao meio. Essa abordagem vem pautando as principais pesquisas desenvolvidas nos campos da Linguística Aplicada e da Análise do Discurso, com destaque para o GT da Anpoll Linguagem, Enunciação e Trabalho, cuja produtividade e relevância acadêmica são inegáveis³⁰.

Além desses dois destacados campos da Linguística, a Sociolinguística Interacional têm, cada vez mais, considerado em sua agenda de pesquisa o trabalho e sua relação com a linguagem como objeto de estudo, a fim de descrever e compreender os fenômenos linguístico-interativos em diferentes contextos profissionais/ institucionais. Mas esse campo tem se destacado fundamentalmente em grupos de pesquisa do exterior, sem maior representatividade nos estudos brasileiros sobre linguagem e trabalho.

Por isso, o objetivo deste artigo é apresentar a abordagem da sociolinguística interacional e alguns de seus principais temas de pesquisa, para demonstrar sua representatividade e propor um diálogo, ainda que inicial, dessa abordagem com a ergológica, tão crucial para os estudos desenvolvidos até o momento no país. Pretendemos, assim, ampliar o espectro de abordagens possíveis para o estudo dessa complexa relação entre linguagem e trabalho.

³⁰ Ver contribuições do GT Linguagem, Enunciação e Trabalho no site: <http://www.pgletras.uerj.br/gtlet/>

A importância do “so what? factor” para as pesquisas sobre linguagem e trabalho

Apesar do tema linguagem e trabalho ser relativamente recente na agenda de pesquisas da Linguística, muitas pesquisas, baseadas em diferentes orientações teórico-metodológicas, já foram desenvolvidas entre a metade da década de 1970, quando se iniciaram as investigações sobre o tema, até os dias de hoje. Para Bathia et al. (2009), pode-se agrupar as pesquisas sobre trabalho e linguagem em três categorias:

- (i) Descritiva: estudos de gênero textual, com foco em registros especializados, principalmente envolvendo textos escritos e variadas realizações multimodais e semióticas. Originalmente, como apontam Bathia et al. (2009), o ambiente de trabalho escolhido era o educacional, em especial, o acadêmico; atualmente, outros domínios de atuação profissional já vêm sendo estudados;
- (ii) Interpretativa: pesquisas com foco na fala e na interação em ambientes e situações profissionais e organizacionais, como reuniões de equipe e negociações corporativas, entrevistas de emprego, situações de conflito, recepção de más notícias em contexto hospitalar/saúde e interações em contextos interculturais;
- (iii) *Problem-centred*: estudos intervencionistas, em que há um envolvimento bem próximo de pesquisadores das áreas da linguística aplicada, da comunicação e da análise do discurso com profissionais de diversas profissões e organizações. Essas pesquisas, pautadas por abordagens interacionistas ou enunciativo-discursivas, priorizam, segundo Bathia et al. (2009), a análise dos fenômenos linguístico-discursivos para gerar impactos nos resultados da empresa.

De acordo com Bathia et al. (2009), essas categorias representativas das principais linhas de pesquisa sobre linguagem e trabalho demonstram tanto a possibilidade de diversas abordagens serem escolhidas e/ou relacionadas para a realização das pesquisas quanto a importância de (i) não só descrever a situação analisada em si, mas também (ii) analisar os significados produzidos pelos participantes nas interações nos mais diversos domínios do ambiente de trabalho (o jurídico, o hospitalar/saúde, o midiático, o educacional ou o corporativo/empresarial) e (iii) contemplar, nas análises, os níveis micro e macro de ordem institucional, isto é, considerar as particularidades do domínio e da situação profissional em foco e as inter-relações com os aspectos sociais e econômicos que tanto podem impactar as interações em uma dada situação. Para contemplar a complexa relação entre linguagem e trabalho, é preciso, portanto, considerar o que Bathia et al. (2009) denominam “so what? factor”, isto é, a abordagem dos fenômenos pelo pesquisador com foco tanto na contribuição acadêmica quanto na contribuição para a prática dos profissionais em suas interações cotidianas. Para os autores, portanto, tão importante quanto analisar os fenômenos linguísticos

no ambiente do trabalho é contribuir, de alguma forma, para a própria atividade laboral dos profissionais.

Nesse sentido, acreditamos que as pesquisas desenvolvidas no campo da Sociolinguística Interacional têm muito a contribuir. A seguir, apresentaremos os principais conceitos e temas que norteiam os trabalhos nesse campo.

A abordagem da sociolinguística interacional

A Sociolinguística, classicamente, é definida como o campo da Linguística que estuda as relações entre língua(gem) e sociedade, para explicar por que as pessoas falam de diferentes formas em contextos sociais distintos. Analisar as formas como as pessoas usam a língua(gem) permite obter uma vasta gama de informações sobre o funcionamento da língua(gem), sobre os relacionamentos sociais em uma comunidade e sobre as formas como as pessoas convencionam e constroem aspectos de sua identidade pela língua(gem).

Ainda que a Sociolinguística Variacionista, com seus estudos de correlação entre fatores externos e internos, seja a mais (re)conhecida abordagem dos estudos desse campo, especialmente por sua forte influência na constituição de atlas linguísticos (e, até mesmo, na discussão sobre norma e política linguística), existe uma outra abordagem muito produtiva para estudos focados em construção de identidades e interação face a face, em comunidades monolíngues ou plurilíngues.

Baseada nos campos da antropologia, da sociologia e da linguística, a Sociolinguística Interacional propicia, segundo Schiffrin (1994), um foco na construção situada dos sentidos, já que sua principal pergunta de pesquisa é “o que está acontecendo aqui e agora nesta situação de uso da linguagem?”.

Os sociolinguistas interacionais, com destaque para os trabalhos seminais de John Gumperz e Erving Goffman, propõem a análise dos momentos de interação como cenários de construção do significado social e da experiência, passíveis de interesse sociológico e linguístico. Essa análise permite demonstrar:

a complexidade inerente a qualquer tipo de encontro face a face, pois, na condição de participantes, estamos a todo momento introduzindo ou sustentando mensagens que organizam o encontro social, mensagens essas que orientam a conduta dos participantes e atribuem significado à atividade

em desenvolvimento e ao mesmo tempo que ratificam ou constestam os significados atribuídos pelos demais participantes”. (RIBEIRO e GARCEZ, 2002, p. 7)

O antropólogo-linguista Gumperz (1982), por exemplo, desenvolveu abordagens sociolinguísticas interpretativas de forma a dar conta desses diversos processos que ocorrem em tempo real durante encontros face-a-face. De acordo com Gumperz (1982), boa parte da estrutura conversacional permanece em aberto e sujeita aos processos locais de ajuste e seleção de recursos dos falantes, pois os fatores macroestruturais nunca determinam completamente o uso interacional da língua: há uma complexa rede de fatores, que influencia a interação entre os falantes: “entre os quais a especificidade da situação, o jogo de imagens recíprocas, as crenças, convicções, atitudes dos interactantes, os conhecimentos (supostamente) partilhados, as expectativas mútuas, as normas e convenções socioculturais” (KOCH, 1997, p. 7).

Esses fatores nos remetem à afirmação de Goffman (1981, 2002a, 2002b) de que cada participante entra em uma situação social portando sua biografia, construída por meio de interações passadas com outros participantes, além de vir com um grande conjunto de pressuposições culturais que presume serem partilhadas pelos sujeitos naquele momento interacional. A interação social, portanto, é o meio primordial através da qual as culturas são transmitidas, os relacionamentos são mantidos, as identidades são firmadas e as estruturas sociais de todo tipo são reproduzidas³¹. Assim, pela e com a linguagem, os indivíduos revelam quem são, a que lugar pertencem, que papéis são presumidos e assumidos no contexto interacional (GOODWIN e HERITAGE, 1990).

Isso significa, como afirmam Sarangi e Roberts (1999), que as experiências sociais são linguística e discursivamente mediadas e é a linguagem que permite aos indivíduos assumirem diversos papéis e, assim, construir suas identidades. Essas identidades, nas palavras de Angouri e Marra (2011), não surgem no vácuo social, elas existem graças às escolhas linguísticas, que estabelecem uma relação dialógica com a complexa matriz de estruturas sociais e ideológicas. Além disso, ao longo da interação, os participantes podem ser

³¹ Ressaltamos que os conceitos de Gumperz e Goffman pautam diversos estudos do GT Linguagem, Enunciação e Trabalho, mesmo que estes não se caracterizem como pesquisas da Sociolinguística Interacional. Isso revela tanto a importância dos dois autores em diferentes campos

orientados por inúmeros objetivos e distintas identidades, simultaneamente ou em diferentes momentos da interação. Como define Holmes (2009), essa construção de identidades engloba as identidades institucional (papéis e status profissionais), social (gênero e grupo étnico) e pessoal (por exemplo, o desejo de ser considerado amigável e bem informado). Segundo a autora, os interactantes, portanto, constroem esses aspectos de suas identidades que são mais relevantes para seus objetivos interacionais em um dado contexto e um momento específico.

Vale destacar que, nas interações profissionais, uma forma de interagir e usar a linguagem considerada uma norma aceita socialmente por certo grupo pode variar consideravelmente nas diferentes empresas, áreas de atuação profissional, contextos, culturas (HOLMES e STUBBE, 2003). Dessa forma, o profissional que não usar recursos linguístico-interacionais compartilhados e aceitos pelo grupo, provavelmente, não será considerado parte integrante daquele grupo, que compartilha certas práticas de linguagem³². É preciso, portanto, adquirir conhecimentos e práticas de como interagir apropriadamente nos vários contextos profissionais para que haja efetivamente a socialização no ambiente de trabalho.

Como afirma Wenger (1998), os conhecimentos e as práticas que propiciam essa socialização no ambiente de trabalho não se referem somente às ações dos indivíduos, mas sim às ações que carregam sentidos sociais que os sujeitos produzem num determinado contexto social e historicamente situado. Nesse sentido, o conceito de Comunidade de Práticas (doravante CofP) é valioso para os estudos pautados pela Sociolinguística Interacional, pois, como definem Lave e Wenger (1991), uma CofP é uma comunidade de pessoas engajadas em um esforço comum através de um entendimento mútuo e que “vem para desenvolver e compartilhar meios de fazer coisas, modos de falar, crenças, valores – em resumo, práticas” (Eckert, 1992, p. 183).

À comunidade de práticas são atribuídas três propriedades fundamentais (Wenger, 1998, p. 73): (i) engajamento mútuo, princípio de reciprocidade e cooperação em fazer algo junto, por meio do qual ocorrem os alinhamentos das ações interativas entre os membros da comunidade; (ii) empreendimento comum, que consiste na negociação de objetivos

da Linguística quanto o caráter interdisciplinar das pesquisas sobre a complexa realidade do contexto profissional.

³² Essa diferença de recursos linguístico-interacionais compartilhados e aceitos por certos grupos fica ainda mais evidente quando se pesquisam interações interculturais. Para saber mais, ver Bathia et al. (2008).

partilhados pelos participantes no curso de uma determinada prática interativa; (iii) recursos compartilhados (discursos, rotinas cotidianas, recursos linguísticos) mobilizados pelos sujeitos na interação para a construção do significado social, reflexo do histórico de interações dos membros ao longo do tempo.

Esse conceito de Comunidades de Práticas (CofP) vem sendo utilizado nas análises de interações no ambiente de trabalho, pois os aspectos que estruturam as práticas nos mais diferentes ambientes profissionais podem influenciar diretamente o engajamento dos sujeitos, a participação deles num empreendimento comum, alcançado através de processos coletivos de negociação, e o uso dos recursos acumulados pelo histórico de interações do grupo.

Esses pressupostos e conceitos da Sociolinguística Interacional têm norteado as análises das interações no ambiente profissional, em que a diversidade de interlocutores e contextos interativos (os colaboradores interagem com subordinados, superiores, pares, clientes e parceiros em reuniões, apresentações em público, sessões de *feedback*, telefonemas, trocas de e-mails) impactam os recursos linguístico-interacionais mobilizados pelos profissionais.

Principais temas de pesquisa desenvolvidos no campo da Sociolinguística Interacional

Dentre os principais temas que norteiam as pesquisas³³ pautadas pela abordagem da sociolinguística interacional, devido à sua importância verificada nas interações profissionais, estão gênero, humor e polidez, “small talk”, dentro outros, como cultura organizacional, uso de metáforas etc.

³³ Dois importantes grupos de pesquisa realizam estudos pautados pela Sociolinguística Interacional, com certa interface com a Linguística Aplicada. O primeiro é a “Asia-Pacific LSP and Professional Communication Association”, formada por pesquisadores de universidades de diversos países da região, especialmente das Universidades de Honk Kong e Sidney, cujos trabalhos foram organizados por Bathia, Cheng, Du-Babcock e Lung (2009) e publicados no livro *Language for Professional Communication: Research, Practice and Training*. Tanto nessa publicação quanto nas discussões teórico-analíticas, o grupo conta também com a colaboração de pesquisadores de outras partes do mundo. O segundo é o “Language in the Workplace Project”, dirigido por Janet Holmes, da Victoria University of Wellington, Nova Zelândia, que conta com importantes pesquisadores, como Meredith Marra, Bernadette Vine, Maria Stubbe, Nikky Riddiford, dentre outros. Ainda que sua filiação teórica-analítica principal seja a Sociolinguística Interacional, o grupo busca articular a essa abordagem as contribuições da Linguística Aplicada, da Análise da Conversação (gestão de turnos e estratégias de polidez/cortesia) e Análise Crítica do Discurso (poder, exploração e desigualdade como condições sociais da linguagem).

O gênero é tematizado e analisado em grande parte dos estudos dessa abordagem sobre linguagem no contexto profissional, o que se comprova pelos inúmeros estudos publicados, especialmente nas décadas de 1990 e 2000. Para Kendal e Tannen (1997), a pesquisa sobre gênero e linguagem no ambiente de trabalho divide-se em três categorias, de acordo com os objetivos de investigação: na primeira, estão os estudos que analisam como mulheres e homens agem uns com os outros no trabalho; na segunda, os estudos focam em como mulheres e homens exercem sua autoridade em diferentes cargos profissionais; na terceira, as investigações, pautadas por estudos das duas categorias precedentes, englobam o efeito da linguagem de homens e de mulheres usada em contextos de avaliação e notícias adversas.

Outro tema muito recorrente é o uso do humor, que vem sendo considerado um componente da cultura organizacional (SCHNURR e MAK, 2009; HOLMES e MARRA, 2011). Schnurrr e Mak (2009) afirmam que, em maior ou menor extensão, toda organização desenvolve uma cultura no ambiente de trabalho de forma a constituir uma comunidade de práticas distintiva, com formas específicas de agir e sistemas de compreensão compartilhada dentro da organização, processo do qual o humor frequentemente faz parte. Cabe salientar que, segundo Holmes (2007), um modelo adequado de análise do humor precisa ser integrado à teoria da polidez e cortesia (Brown e Levinson, 1987), pois, em interações em que há maior evidência de relações de poder entre os profissionais, o uso do humor é considerado uma estratégia de gerenciamento, uma forma de atenuar ou de reforçar os relacionamentos.

“Small talk” ou “social talk” é outra estratégia utilizada em interações profissionais muito relevante nas pesquisas sobre linguagem profissional. “Small talk”, tal como Goffman define, é um ritual, uma política interacional, que marca a entrada e o término de um jogo interacional, em que são alinhados os papéis dos participantes. Nas palavras de Holmes (2009), o uso de “small talk” azeita as engrenagens sociais no ambiente de trabalho. Como observou a autora, essa estratégia textual-discursiva pode ser usada, por exemplo, no início ou fim de um dia de trabalho, no começo de reuniões e nas transições de tópicos durante uma reunião. Por poderem ser formulaicas ou mais personalizadas, a depender de como o indivíduo queira utilizá-la, “small talk” é considerada uma estratégia interativa para o gerenciamento de relações no ambiente de trabalho muito produtiva para as pesquisas nesse campo.

A dinâmica de troca de turnos é outro fenômeno analisado, especialmente por pesquisas que se baseiam também em conceitos da Análise da Conversação, como as

desenvolvidas pelo grupo de pesquisa coordenado por John Heritage e Steven Clayman (2010). No livro “Talk in Action”, por exemplo, os autores analisam as características interacionais em diferentes contextos institucionais, como em centrais de atendimento de emergência, na interação médico-paciente, em julgamentos e em entrevistas midiáticas.

Ao analisar o gênero, o uso do humor e de “small talk”, a dinâmica de troca de turnos em contextos profissionais (dentre outros temas), os sociolinguistas interacionais buscam apreender como se dá a construção de identidades no ambiente profissional, por meio das escolhas linguísticas feitas pelos interactantes em negociações, reclamações, reuniões ou conversas cotidianas, que permeiam a atividade de trabalho (ANGOURI e MARRA, 2011). Nas pesquisas do campo da sociolinguística, portanto, procura-se articular os níveis micro e macro, tal como defende Bathia et al (2008), para compreender os fenômenos linguístico-interacionais no contexto profissional.

Esses temas de pesquisa, amplamente desenvolvidos em grupos internacionais, têm contribuído para a melhor compreensão de como se dão as interações em diferentes ambientes de trabalho. Seria muito produtivo que pesquisadores brasileiros também pesquisassem sobre esses temas considerando essa relação linguagem e trabalho, sob a perspectiva da sociolinguística interacional, para ampliar a compreensão desses fenômenos linguístico-interacionais e para, até mesmo, comparar os resultados obtidos em diferentes culturas e organizações. Trata-se, portanto, de um desafio para a agenda de estudos da sociolinguística brasileira.

Considerações finais: diálogos possíveis

Procuramos, neste artigo, apresentar os preceitos teóricos e as contribuições gerais da abordagem da Sociolinguística Interacional nos estudos sobre linguagem e trabalho, com o intuito de estimular a realização de pesquisas sob essa perspectiva, cuja produção ainda não é tão expressiva no Brasil quanto no exterior.

Vale ressaltar que as contribuições desse campo muito têm a dialogar com os conceitos que pautam a Ergologia, principal abordagem dos estudos da Linguística Aplicada e da Análise do Discurso desenvolvidos no país que focam na atividade de trabalho, e vice-versa.

A definição de comunidades de práticas (CofP), por exemplo, permite analisar tanto as normas instituídas no ambiente profissional quanto os debates de normas e consequentes renormalizações feitas pelos trabalhadores em diferentes contextos, por distintas motivações. Apreender as práticas (modos de falar, crenças, valores) compartilhadas por profissionais engajados em um esforço comum através de um entendimento mútuo podem evidenciar justamente normas renormalizadas pelos trabalhadores em seu cotidiano de trabalho segundo engajamentos mútuos, empreendimentos comuns e recursos compartilhados. Numa linha de montagem, como exemplifica Souza-e-Silva (2008), como norma, proíbe-se falar, porém o coletivo cria uma regra para burlar essa norma, como cantarolar baixinho, a fim de evitar o sono quando as trabalhadoras estão muito cansadas. Nota-se que o que a autora destaca como uma nova regra, validada pelo grupo, é um recurso compartilhado por uma comunidade de prática (CofP), negociado a partir de objetivos partilhados pelos trabalhadores e mobilizado pelos sujeitos na interação para a construção do significado social, reflexo do histórico de interações dos membros ao longo do tempo. Assim, acreditamos que, é possível associar, de forma mais explícita, o conceito de comunidade de práticas (CofP) com os polos da ergologia, para se ter uma visão mais global e analítica das práticas dos profissionais.

Outro diálogo possível é considerar não apenas a interação em si no contexto profissional, como foca a Sociolinguística Interacional, mas também a verbalização sobre o trabalho, algo fundamental nos estudos enunciativo-discursivos que dialogam com a ergologia. De acordo com Schwartz (2010b, p. 145), verbalizar sobre a atividade laboral e sobre as competências muda a experiência das pessoas sobre sua própria atividade e sobre suas relações com os outros e faz com que o indivíduo passe a reconhecer o próprio trabalho. A verbalização sobre o trabalho, como afirma Di Fanti (2012), possibilita observar o que não é visível no trabalho real. Para a autora, é justamente no jogo entre o dito e o não dito, na tensão entre o refletir e o refratar, que as relações dialógicas instauradas proporcionam abertura para o debate e a produção de conhecimento. Como, na sociolinguística interacional (mas não só), a noção de contexto vem sendo ampliada e revista, com a articulação entre os níveis micro e macroestruturais (ou dimensões emergencial e incorporada, tal como propõe Hanks, 2008), descrever e interpretar “o que está acontecendo aqui e agora” com base na situação de uso da linguagem no trabalho pode ser insuficiente. É preciso abarcar o nível macro, para compreender quais são os saberes instituídos e historicamente consolidados e como os saberes práticos e os usos em si, de alguma forma, renormalizam essas regras,

mesmo que a análise sociolinguística ainda seja centrada nas falas nas atividades profissionais. Nesse sentido, parece-nos que pode ser muito útil considerar a verbalização sobre o trabalho para as análises das interações serem mais complexas e baseadas tanto no nível micro quanto no nível macro do contexto.

Pode-se observar, por esses breves apontamentos, que tanto as pesquisas sobre o trabalho desenvolvidas no campo da Sociolinguística Interacional podem contribuir com as desenvolvidas no campo da Linguística Aplicada e Análise do Discurso, sob a perspectiva ergológica, quanto o inverso pode ser extremamente produtivo, respeitando as particularidades teórico-metodológicas de cada uma.

O importante, a nosso ver, é que um campo tão fundamental quanto o da Sociolinguística Interacional passe a ter maior representatividade nas pesquisas sobre linguagem e trabalho no Brasil, para que seja possível (i) apreender as características linguístico-interacionais dos profissionais brasileiros e (ii) haver maior diálogo entre diferentes campos para a melhor e maior compreensão dos fenômenos linguístico-interacionais-discursivos nos contextos profissionais/institucionais. Os campos científico e profissional só têm a ganhar.

Referências

ANGOURI, J; MARRA, M. *Constructing identities at work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2011.

BHATIA, V. K.; CHENG, W.; DU-BABCOCK; B.; LUNG, J. (Org.). *Language for Professional Communication: Research, Practice & Training*. Hong Kong: City University of Hong Kong, Asia-Pacific LSP and Professional Communication Association and The Hong Kong Polytechnic University, 2008. Disponível em: <<http://www.engl.polyu.edu.hk/rcpce/documents/LanguageForProfessionalCommunication.pdf>>. Acesso em: 15 de maio de 2013.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

DI FANTI, M.G.C. Linguagem e trabalho: diálogo entre a translíngua e a ergologia. **Desenredo**, Passo Fundo, v.8, n.1, p.309-329, jan./jun, 2012.

ECKERT, P.; MC-CONNELL-GINET. S. Think practically and look locally: Language and gender as community-based practice. *Annual review of Anthropology*. Palo Alto, CA (USA): Annual Reviews , v.27, p.461-90, 1992.

FAÏTA, D. La conduite du TGV: exercices de styles. *Champs Visuel*, Paris: L'Harmattan, n.6,

p.75-86, 1997.

_____. Análise das práticas linguageiras e situações de trabalho: uma renovação metodológica imposta pelo objeto. In: SOUZA-E-SILVA, M.C.P.; FAÏTA, D. (Org.). *Linguagem e trabalho: construção de objetos de análise no Brasil e na França*. Tradução de Inês Polegatto e Décio Rocha. São Paulo: Cortez, 2002, p.45-60.

GOODWIN, C.; HERITAGE, J. Conversation Analysis. *Annual Review of Anthropology*, Palo Alto, CA (USA): Annual Reviews, v.19, 1990, p.283-307.

GOODWIN, C.; DURANTI, A. (eds.) *Rethinking context: Language as interactive phenomenon*. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

GOFFMAN, E. *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1981.

_____. A situação negligenciada. In: RIBEIRO, B. T.; GARCEZ, P.M. (Org.) *Sociolinguística Interacional*, 2.ed. São Paulo: Loyola, 2002a.

_____. Footing. In: RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P.M. (Org.) *Sociolinguística Interacional*, 2.ed. São Paulo: Loyola, 2002b.

GUMPERZ, J. J. *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.

HANKS, W.F. O que é contexto? In: BENTES, A.C.; REZENDE, R.C.; MACHADO, M.A.R. (Orgs). *Língua como prática social: das relações entre língua cultura e sociedade a partir de Bourdieu e Bakhtin*. São Paulo: Cortez, 2008.

HERITAGE, J.; CLAYMAN, S. *Talk in Action: Interactions, identities and institutions*. West Sussex: Wiley-Blackwell, 2010.

HOLMES, J. *Gendered Talk at Work*. Oxford: Blackwell, 2006.

_____. Politeness, power and provocation: how humour functions in the workplace. In: van DIJK, T. (ed) *Discourse Studies*. v. III. London: Sage. p.76-101, 2007.

_____. Discourse in the Workplace Literature Review. In *Language in the Workplace Occasional Papers*, 2009. Disponível em <<http://www.victoria.ac.nz/lals/lwp/docs/ops/OP%2012.pdf>>. Acesso em: 15 de maio de 2013.

_____; MEYERHOFF, M. The community of practice: theories and methodologies in language and gender research. *Language in Society*, v. 28, p.173-183, 1999.

_____; STUBBE, M. *Power and Politeness in the Workplace. A Sociolinguistic Analysis of Talk at Work*. London: Pearson Education, 2003.

_____; MARRA, M.; VINE, B. *Discourse, Ethnicity and Leadership*. Oxford and New York: Oxford University Press, 2011.

KENDALL, S.; TANNEN, D. Gender and Language in the workplace. In WODAK, R. *Gender and discourse*. Ed. London: Sage, p.79-105, 1997. Disponível em: <<http://www9.georgetown.edu/faculty/tannend/TANNEN%20ARTICLES/PDFs%20of%20Tannen%20Articles/1997/gender%20and%20language%20in%20the%20workplace.pdf>>. Acesso em: 03 de novembro de 2013.

KOCH, I. G. V. *O texto e a construção dos sentidos*. São Paulo: Contexto, 1997.

LAVE, J.; WENGER, E. *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press, 1991.

RIBEIRO, B.T.; GARCEZ, P. M. (Org.) *Sociolinguística Interacional*, 2.ed. São Paulo: Loyola, 2002.

SARANGI, S.; ROBERTS, C. (Org.). *Talk, work and institutional order*. Discourse in medical, mediation and management settings. Berlin: Mouton de Gruyter, 1999.

SCHIFFRIN, D. *Approaches to discourse*. Cambridge: Blackwell Publishers Inc., 1994.

SCHNURR, S.; MAK, B. Humour as an indicator of workplace socialisation. In: BHATIA, V.K.; CHENG, W.; DU-BABCOCK, B.; LUNG, J., (eds.) *Language for Professional Communication: Research, Practice and Training*. Hong Kong, China: City University of Hong Kong; Asia-Pacific LSP and Professional Communication Association, and The Hong Kong Polytechnic University, 2009, p.131-145.

SCHWARTZ, Y. Ergonomie, philosophie et exterritorialité. In: DANIELLOU, F. *L'Ergonomie en quête de ses principes*. Toulouse: Octarès, 1996.

_____. Reflexão em torno de um exemplo de trabalho operário. Trad. Jussara Brito et alli. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (orgs.). *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. 2a. edição revista e ampliada. Niterói: Editora da UFF, p. 37-46, 2010a.

_____. Trabalho e Ergologia – conversa entre Louis Durrive, Yves Schwartz e Marcelle Duc. In: SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (orgs.). *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. 2a. edição revista e ampliada. Niterói: Editora da UFF, p. 25-36, 2010b.

SOUZA-E-SILVA, M.C.P. Atividade de Linguagem, Atividade de Trabalho: Encontro de Múltiplos Saberes. *Revista Intercâmbio*, São Paulo: LAEL/PUC-SP, v. XVIII, 2008, p. 1-21.

WENGER, E. *Communities of practice*. Learning, meaning and identity. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.