

MECANISMOS ENUNCIATIVOS: UM TRAÇO DA HIERARQUIA ORGANIZACIONAL NOS ESCRITOS DE TRABALHO

Eneida Lúcia Garcia Klautau¹

eneidagarcia@hotmail.com

RESUMO: Este artigo se inscreve no campo das investigações acerca do papel da linguagem em atividades de trabalho. Ele aborda, especificamente, o uso de mecanismos enunciativos em escritos de trabalho com base nos pressupostos teórico-metodológicos do Interacionismo Sociodiscursivo (BRONCKART, 1999, 2006, 2008). As análises realizadas em diversos escritos de trabalho apontam para a existência de uma relação entre o uso desses mecanismos em tais escritos e a direção percorrida por eles na estrutura hierárquica organizacional em que se inserem.

PALAVRAS-CHAVE: mecanismos enunciativos; escritos de trabalho; estrutura hierárquica organizacional; interacionismo sociodiscursivo.

INTRODUÇÃO

Nos anos de 1980, sob a coordenação do professor Jean-Paul Bronckart², um grupo de pesquisadores da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Genebra iniciou um extenso programa de investigação voltado a compreender a estrutura e o funcionamento dos textos que circulam socialmente, assim como as relações desses textos com a atividade humana. Segundo Bronckart, os estudos realizados por esse grupo de pesquisa se inscrevem no quadro epistemológico geral do interacionismo social, mas compõem uma versão mais específica deste, chamada de *interacionismo sociodiscursivo*, cujo projeto é o de “considerar as ações humanas em suas dimensões sociais e discursivas constitutivas” (BRONCKART, 1999: 30).

¹ Universidade Federal do Pará – UFPA.

² Nascido em 1946, Jean-Paul Bronckart completou a sua formação inicial em psicologia experimental e em psicologia da linguagem na Universidade de Liège, sob a orientação de Marc Richelle. Prosseguiu seu percurso acadêmico na Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação de Genebra. De 1969 a 1975, foi colaborador de Jean Piaget no Centro Internacional de Epistemologia Genética, e de Hermine Sinclair, no Departamento de Psicolinguística. Nomeado professor de Didática de Línguas em 1976, desenvolveu programas de pesquisa sobre a epistemologia das ciências humanas, análise do discurso, processos de aquisição da linguagem e didática das línguas. Seus trabalhos atuais enfocam a questão das relações entre linguagem, ação-trabalho e formação.

Em seu amplo campo investigativo, o interacionismo sociodiscursivo (ISD) busca demonstrar que “as *práticas linguageiras situadas* (ou os *textos-discursos*) são os instrumentos principais do desenvolvimento humano, tanto em relação aos conhecimentos e aos saberes quanto em relação às capacidades do agir e da identidade humana.” (BRONCKART, 2006: 10, grifos do autor).

É com base nesses pressupostos e, de modo especial, no modelo de análise textual construído e utilizado no quadro do ISD, que este artigo investiga a relação que se estabelece entre o uso de mecanismos enunciativos em escritos de trabalho e a direção que esses escritos percorrem na estrutura hierárquica organizacional em que seus produtores se inserem.

1. ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A ESCRITA

Geralmente, quando se escuta alguém dizer que uma pessoa “escreve bem”, essa fala vem acompanhada de observações complementares, tais como: “o texto dela não tem um erro de ortografia” ou “essa pessoa usa as vírgulas direitinho” ou, ainda, quando se conhece um pouco mais do assunto, “ela sabe usar as regras de regência e de concordância”. O primeiro impulso, portanto, em relação à ideia acerca do que seja “escrever bem” é o de se associar essa “boa” escrita ao conhecimento e ao uso adequado da gramática normativa. Para a grande maioria das pessoas, “escrever bem” é (só) isso.

Muitos fatores, entretanto, atuam em conjunto quando se trata de uma produção textual (oral ou escrita). Em outras palavras, o conhecimento e o uso das regras da gramática da língua materna não se constituem, por si só, fatores determinantes para que se produzam textos adequados a uma ação de linguagem pretendida em uma situação específica de comunicação.

Com relação à escrita, talvez, nesse momento, fosse o caso de se perguntar: um maior (ou menor) conhecimento das regras gramaticais incide, necessariamente, sobre uma melhor (ou pior) organização textual e, conseqüentemente, sobre a eficácia (ou ineficácia) comunicativa do texto? Nesse sentido, o que se torna, então, mais relevante na composição de um texto escrito para que seu autor atinja, o mais eficazmente possível, seu propósito comunicativo?

Nessa linha de raciocínio, cabe aqui a concepção de texto como lugar de interação e como forma de ação; como lugar em que interlocutores, dialogicamente, se constroem e são construídos; como lugar, enfim, de produção de sentido realizada interativamente e com base não só na organização dos elementos linguísticos presentes na superfície textual, mas também

na mobilização de outros saberes que igualmente concorrem para o sucesso de um evento comunicativo (KOCH, 2002: 17).

Essa concepção de texto, inevitavelmente, amplia o nosso olhar sobre a escrita: escrever (e escrever bem) deixa de ser somente uso, no texto, de regras gramaticais adequadas para ser uso adequado, no processamento textual, de variados recursos com vistas à consecução de objetivos comunicativos e à obtenção de determinados efeitos de sentido sobre o interlocutor.

Corroborar esse raciocínio Marcuschi (2008: Apresentação), ao defender que “falar ou escrever bem não é ser capaz de adequar-se às regras da língua, mas é usar adequadamente a língua para produzir um efeito de sentido pretendido numa dada situação”.

Em consonância com esse pensamento, Riolfi (2008: 120) enfatiza que escrever não se resume a registrar as palavras de acordo com regras sintáticas, morfológicas e lexicais. A autora afirma que a construção da escrita demanda reflexão sobre a linguagem e acrescenta que, para se produzir um texto, é necessário realizar o planejamento temático (o que se vai dizer) e o planejamento linguístico-discursivo (como se vai dizer). Nesse sentido, não há dúvida de que o nosso saber sobre a língua (sobre sua gramática, seu léxico, sua semântica, etc.) ajuda-nos a saber o que fazer com a língua.

É preciso, porém, não se perder de vista que produções textuais (orais ou escritas) sempre se realizam em situações específicas de uso sócio-interativo da língua, o que ratifica a constatação de que fatores diversos – tais como os objetivos comunicacionais, o lugar social de onde os sujeitos falam e o(s) efeito(s) de sentido pretendido(s) por estes – interferem na construção textual. Podemos, assim, afirmar que nossos textos encontram-se condicionados por necessidades, interesses e objetivos concernentes às diferentes situações sócio-interativas em que, cotidianamente, nos inserimos.

Essas breves considerações nos permitem perceber que a escrita é o resultado de uma soma de fatores e que saber relacionar o conhecimento sobre a língua materna ao uso sócio-comunicativo dessa língua auxilia-nos a aplicar, mais adequada e reflexivamente, em nossos escritos, certos mecanismos que emergem do sistema linguístico em uso com vistas a produzir determinados efeitos de sentido dentro de uma situação específica de comunicação.

É esse entendimento sobre a escrita que, neste artigo, suscita o seguinte questionamento: sendo a finalidade dos mecanismos enunciativos orientar a interpretação do texto pelo destinatário e obter deste uma adesão a um posicionamento enunciativo, e tendo em vista a estrutura organizacional hierárquica em que os escritos de trabalho circulam, que relação pode ser estabelecida entre o uso dos mecanismos enunciativos nos escritos de

trabalho, a direção que tais escritos percorrem na estrutura hierárquica organizacional e os efeitos de sentido pretendido por seus autores em vista de seu propósito comunicativo? Com base teórica adequada, buscar-se-ão, aqui, algumas possíveis respostas.

2. O INTERACIONISMO SOCIODISCURSIVO: OS MUNDOS REPRESENTADOS E A (SITUAÇÃO DE) AÇÃO DE LINGUAGEM

A relação que neste breve estudo se pretende estabelecer (entre o uso de mecanismos enunciativos nos escritos de trabalho e a direção que o escrito percorre na estrutura hierárquica organizacional) encontra apoio na abordagem do interacionismo sociodiscursivo acerca das ações humanas de linguagem. Entende esse quadro teórico que,

de um lado, o texto e/ou o discurso são as únicas manifestações empiricamente observáveis das ações de linguagem humanas [...] e, de outro, é no nível dessas unidades globais que se manifestam, de forma mais nítida, as relações de interdependência entre as produções de linguagem e seu contexto acional e social. (BRONCKART, 1999: 14)

No tocante a essas relações de interdependência que se estabelecem entre as produções de linguagem e seu contexto acional e social, Bronckart (1999: 33) esclarece que isso ocorre porque as atividades cooperativas humanas são reguladas e mediadas por interações verbais, o que faz com que tais atividades se caracterizem por uma dimensão que Jürgen Habermas, filósofo e sociólogo alemão, chamou de *agir comunicativo*.

O ISD defende que esse agir comunicativo é constitutivo do psiquismo humano e do social propriamente dito, já que os signos, negociados e estabilizados nas formações sociais humanas, ficam disponíveis não só para uso de cada indivíduo particular como também veiculam as representações coletivas do meio, as quais irão nortear o desenrolar das atividades humanas, que se desenvolvem com base em três sistemas de representações, também chamados por Habermas, segundo Bronckart (1999) de *mundos formais* (ou representados), os quais se constituem o contexto específico dessas atividades, conforme apontado a seguir:

Qualquer atividade se desenvolve em um mundo físico sobre o qual é necessário termos um conhecimento adequado, e são esses conhecimentos sobre o universo material, tais como são construídos na socioistória humana, os elementos constitutivos do *mundo objetivo*. Qualquer atividade também se desenvolve no quadro de regras, convenções e sistemas de valores construídos por um grupo particular. [...] Os conhecimentos coletivos acumulados em relação a essas regras, convenções e valores são os elementos constitutivos do *mundo social*. Por fim,

qualquer atividade mobiliza *pessoas* dotadas de uma economia psíquica e de características que, apesar de serem privadas [...], foram também objeto de processos públicos de conhecimento. São os produtos desses processos que constituem o *mundo subjetivo*. (BRONCKART, 2008: 22, grifos do autor)

Bronckart (1999: 34) esclarece que, para sermos eficazes em nossas atividades comunicativas, é necessário dispormos de representações pertinentes aos parâmetros desses três mundos. O autor ressalta, entretanto, que esses conhecimentos de que dispomos são versões pessoais e parciais desses mundos, e é desse modo – como representações particulares – que eles são mobilizados como referente (ou conteúdo temático) e como contexto de uma *ação de linguagem* – expressão que, no ISD, engloba os parâmetros do contexto de produção e do conteúdo temático, tais como um determinado agente os mobiliza, quando empreende uma intervenção verbal.

Toda *ação de linguagem* se desenrola, portanto, em referência aos mundos representados, cujo conjunto de propriedades que podem exercer influência sobre as produções textuais recebe, no ISD, o nome de *situação de ação de linguagem* (BRONCKART, 1999: 91). É sobre essa situação de ação de linguagem particular em que se vê inscrito que o agente verbal possui representações pessoais (de si, do destinatário, do lugar social em que ambos se encontram e dos papéis sociais que, nesse lugar, cada um desempenha), representações que serão por ele mobilizadas e utilizadas como uma base de orientação para uma série de decisões linguísticas, como esclarece Bronckart (1999: 92)

Essas decisões consistem, primeiramente, em escolher, dentre os modelos disponíveis no intertexto, o gênero de texto que parece ser o mais adaptado às características da situação interiorizada e também em escolher [...] os tipos de discurso, as seqüências, os mecanismos de textualização e os mecanismos enunciativos que comporão o gênero de texto escolhido.

O ISD postula que, metodologicamente, o pesquisador, com base nas informações referentes à situação de ação de linguagem externa – “as características dos mundos formais, tais como uma comunidade de observadores poderia descrever” (BRONCKART, 1999: 91), pode apenas formular hipóteses sobre a situação de ação de linguagem interna do agente – “as representações sobre esses mundos, tais como um agente as interiorizou” (Bronckart, 1999: 91). Postula, ainda, serem as situações de ação interiorizadas as que influem, realmente, sobre a produção de um texto singular, ou empírico, que vem a ser aquele que “apresenta os traços das decisões tomadas pelo produtor individual em função da sua situação de comunicação particular. (BRONCKART, 1999: 76).

Nesse sentido, entendemos que, como todo texto empírico, um escrito de trabalho traz em si marcas linguísticas que revelam a interferência dessas representações interiorizadas pelo agente verbal, para quem elas se constituem, conforme já explicitado, uma base de orientação para a tomada de um conjunto de decisões.

Por tal motivo, e com base nos pressupostos teórico-metodológicos do ISD (aqui brevemente apresentados), analisa-se, neste artigo, a relação que pode ser estabelecida entre o uso do mecanismo enunciativo da modalização nos escritos de trabalho e a direção que esses escritos percorrem dentro da hierarquia organizacional de uma empresa, a partir dos seguintes questionamentos: em uma estrutura hierárquica organizacional, que prováveis representações interiorizadas o produtor do escrito de trabalho tem de si e do destinatário, tendo em vista os lugares institucionais em que ambos se encontram? Que provável representação o produtor tem do conteúdo temático veiculado em seu texto? De que maneira essas representações se manifestam, linguisticamente, nos escritos de trabalho, tendo em vista o provável efeito de sentido (ou os prováveis efeitos de sentido) que o autor do texto pretende produzir no destinatário?

Em busca de respostas, recorreremos ao modelo de organização textual utilizado no ISD, em que se inserem os *mecanismos enunciativos*, notadamente a *modalização*, categoria de análise utilizada nesta investigação.

3. O FOLHADO TEXTUAL: AS TRÊS CAMADAS DE UM TEXTO.

Bronckart (1999: 119, grifos do autor) concebe o texto como um folhado textual. Propõe o autor uma lógica de sobreposição de camadas: “Concebemos a organização de um texto como um *folhado* constituído por três camadas superpostas: a *infra-estrutura geral do texto*, os *mecanismos de textualização* e os *mecanismos enunciativos*”.

A *infraestrutura*, camada mais profunda desse folhado, é constituída “pelo plano mais geral do texto, pelos tipos de discurso que comporta, pelas modalidades de articulação entre esses tipos de discurso e pelas seqüências que nele eventualmente aparecem” (BRONCKART, 1999: 120). Caracteriza esse nível, portanto, pela organização linear do conteúdo temático.

Os *mecanismos de textualização*, camada intermediária do folhado textual, englobam a conexão e a coesão (nominal e verbal), as quais contribuem para estabelecer a coerência temática do texto. A conexão, realizada por organizadores textuais (conjunções, advérbios, locuções adverbiais, etc.), contribui para marcar as articulações da progressão temática. A

coesão nominal tem a função de introduzir novos elementos no texto e assegurar a sua retomada ou a sua substituição, formando as cadeias anafóricas, cujas unidades constitutivas podem ser, por exemplo, os pronomes (pessoais, relativos, possessivos, etc.). A coesão verbal, por sua vez, é fundamentalmente realizada pelos tempos verbais, sendo responsável pelo arranjo temporal dos estados, eventos ou ações verbalizadas no texto (BRONCKART, 1999: 122-129).

Os *mecanismos* enunciativos (vozes e modalizações), considerados a camada mais superficial do folhado textual, concorrem para o estabelecimento da coerência pragmática (ou interativa) do texto. As vozes contribuem para o esclarecimento dos posicionamentos enunciativos enquanto que as modalizações, como oportunamente explicam Charaudeau e Maingueneau (2006: 334) permitem “explicitar as posições do enunciador em relação ao seu interlocutor, a si mesmo, ao conteúdo temático veiculado e ao seu propósito comunicativo”.

Segundo Bronckart (2008: 90), os mecanismos enunciativos são qualificados, nesse modelo de organização de texto do ISD, como superficiais porque operam “quase que independentemente da progressão do conteúdo temático e, portanto, não se organizam em séries isotópicas; [...] eles servem, sobretudo, para orientar a interpretação dos destinatários”. Estes, por sua vez, poderão aderir, ou não, à orientação recebida.

Como bem coloca Riolfi (2008: 115), instaura-se, aí, um paradoxo, pois,

embora pensado para estabelecer controles, o gesto de escrever, em sua gênese, pressupõe um leitor que o interprete, independentemente da presença do seu criador. Como se trata de um acontecimento que se realiza na linguagem e por meio dela, a produção de sentido de uma peça escrita é o lugar do imprevisível, é campo movediço. Não há formas seguras e garantias de que em um texto escrito exista somente aquilo que se quis escrever.

A autora acrescenta que quando o sujeito disponibiliza a sua escrita para o outro, essa escrita traz a tona o dito e o não dito. No caso, os mecanismos enunciativos possibilitam essa emergência do não dito, ou do dito a mais que se revela pela linguagem, mas que por ela pode não estar explicitamente expresso.

Com relação aos escritos que circulam em ambiente de trabalho, o uso do mecanismo enunciativo da modalização surge como uma marca textual peculiar que pode ser relacionada aos papéis sociais hierárquicos (de superior, de subordinado ou de igual) que os interlocutores ocupam na estrutura organizacional da empresa. Melhor dizendo, relacionada às representações interiorizadas dos produtores textuais acerca da situação de ação de linguagem particular na qual se encontram envolvidos nesse lugar social.

De acordo com Bronckart (1999: 321), essas representações interiorizadas “são construídas na interação com as ações e com os discursos dos outros e, mesmo quando são alvo de uma reorganização singular [...] continuam portando os traços dessa alteridade constitutiva”.

Entendemos que a presença da modalização no escrito do colaborador é reveladora dos traços da inserção desse agente-produtor em uma rede de representações interiorizadas que se entrelaçam e se interpenetram porque construídas (e partilhadas) coletivamente dentro de uma formação sócio-histórica comum. Nesse sentido, as funções em que enunciador e destinatário se percebem inscritos na hierarquia organizacional da empresa, assim como os objetivos da interação verbal e os efeitos de sentido pretendidos, são fatores diretamente relacionados à utilização desse mecanismo enunciativo em seus escritos de trabalho.

4. MECANISMOS ENUNCIATIVOS: UM RECORTE E ALGUMAS ANÁLISES

Dentre os mecanismos enunciativos (as vozes e as modalizações) abordados por Bronckart, serão especificamente as modalizações o foco de análise nos escritos de trabalho observados. Esse recorte decorre do fato de as modalizações terem “como finalidade geral traduzir, a partir de qualquer voz enunciativa, os diversos comentários ou avaliações formulados a respeito de alguns elementos do conteúdo temático” (BRONCKART, 1999: 330), contribuindo para orientar o destinatário na interpretação desse conteúdo.

É essa tentativa do produtor do escrito de trabalho (de orientar o destinatário na interpretação do texto) que nos leva a relacionar o uso das modalizações nos escritos de trabalho à direção que esses escritos percorrem na estrutura organizacional hierárquica da empresa, tomando como base de análise desse uso as representações interiorizadas dos agentes-produtores acerca de seus papéis nessa hierarquia.

Na empresa pesquisada, o gênero de texto *e-mail* é o privilegiado no fluxo de troca diária de informações entre os diversos setores da organização. Essas trocas ocorrem em várias direções: da diretoria para as gerências; das gerências para a diretoria; de gerência para gerência; de gerências para setores a elas subordinados etc. Esses escritos, pela necessidade de resposta que suscitam, terminam por entrar em relação com outros escritos, o que provoca a ocorrência da intertextualidade.

Bakhtin (2006), acerca da responsividade suscitada, expõe que toda enunciação constitui-se um elo da cadeia dos atos de fala e é sempre construída como uma resposta a alguma coisa. Charaudeau e Maingueneau (2006: 288, grifos dos autores), sobre a

intertextualidade, explicitam: “Esse termo designa ao mesmo tempo uma *propriedade constitutiva de qualquer texto* e o conjunto das *relações* explícitas ou implícitas *que um texto ou um grupo de textos determinados* mantém com outros textos”.

A observação da responsividade e das relações intertextuais se faz importante porque terminam por colocar em evidência representações que, validadas coletivamente, são interiorizadas pelos enunciadores, incidindo sobre a produção de seu texto empírico. Para o pesquisador, a descrição dessas prováveis representações interiorizadas dos enunciadores com relação aos papéis sociais que desempenham no exercício de sua escrita no ambiente de trabalho contribui para que ele fundamente uma explicação acerca do uso da modalização nessa escrita.

Com relação à identificação, nos escritos de trabalho, das unidades linguísticas que marcam as modalizações, utilizamos a orientação de Bronckart (1999: 330-332), que, baseado nas variadas classificações surgidas desde a Antiguidade Grega e guiado pela teoria dos três mundos legada por Habermas, redefine quatro tipos de funções modalizadoras: as lógicas, as deônticas, as apreciativas e as pragmáticas.

As modalizações *lógicas* consistem em uma avaliação de alguns elementos do conteúdo temático, apoiada em critérios do *mundo objetivo*, e apresentam os elementos de seu conteúdo do ponto de vista de suas condições de verdade, como fatos atestados (ou certos), possíveis, prováveis, eventuais, necessários, etc. São exemplos de unidades linguísticas que exercem a função modalizadora lógica: advérbios (*talvez, necessariamente*), verbos no futuro de pretérito (*produziria*), e estruturas oracionais (*É evidente que*).

As modalizações *deônticas* consistem em uma avaliação de alguns elementos do conteúdo temático, apoiada em valores, opiniões e regras constitutivas do *mundo social*, apresentando os elementos do conteúdo como sendo do domínio do direito, da obrigação social e/ou da conformidade com as normas em uso. São exemplos de unidades linguísticas que exercem a função modalizadora deôntica: verbos no presente (*deve, não deve, posso, não posso*), estruturas oracionais (*É lamentável que*).

As modalizações *apreciativas* consistem em uma avaliação de alguns aspectos do conteúdo temático procedente do *mundo subjetivo* da voz que é a fonte desse julgamento, apresentando-os como benéficos, infelizes, estranhos, etc., do ponto de vista da entidade avaliadora. São exemplos de unidades linguísticas que exercem a função modalizadora apreciativa: advérbios (*felizmente, infelizmente*), expressões de interjeição (*ai de mim!*).

As modalizações *pragmáticas* contribuem para a explicitação de alguns aspectos da *responsabilidade* de uma entidade constitutiva do conteúdo temático (personagem, grupo,

instituição, etc.) em relação às ações de que é o agente, e atribuem a esse agente intenções, razões (causas, restrições, etc.), ou, ainda, capacidade de ação. São exemplos de unidades linguísticas que exercem a função modalizadora pragmática: verbos no pretérito (*quis, pode, pretendeu, pudesse, devia, não devia*).

Como ferramenta teórica auxiliar de análise, trazemos Maingueneau (2008: 158-159), que explicita mais um tipo de modalização, além das referenciadas por Bronckcart: a modalização autonímica, a qual engloba um “conjunto de procedimentos por meio dos quais o enunciador desdobra, de certa maneira, seu discurso para comentar sua fala enquanto está sendo produzida”. Esse tipo de modalização se manifesta em uma grande variedade de categorias e construções e, também, pela tipografia (itálico, negrito, aspas, parênteses etc.). Charaudeau e Maingueneau (2006: 84) afirmam que “o fato autonímico, tratado do ponto de vista da modalização, revela-se como instrumento de análise produtivo para a análise do discurso, visto que toca a estrutura enunciativa, participa da heterogeneidade discursiva [...]”.

Procedamos, com base nesses entendimentos, à análise dos escritos.

4.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DE AÇÃO DE LINGUAGEM EXTERNA E ANÁLISE DO ESCRITO 1

No dia 05 de maio de 2009, no prédio (tempo-espço de produção) de uma empresa (lugar social), o emissor, na condição de subordinado (papel social do enunciador na hierarquia da empresa), redige um texto para o receptor, que ocupa a condição de superior (papel social do destinatário na hierarquia da empresa), para solicitar encaminhamento de cartucho de impressora para recarga (objetivo).

Informo que precisamos encaminhar o CARTUCHO HP COLOR N 22, do item 2528, ao Sesup, para que possam realizar a recarga do mesmo.
--

Quadro 1: Escrito de trabalho 1

A fim de relacionarmos o uso dos modalizadores deônticos *precisamos* e *possam* ao percurso do escrito 1 na hierarquia da empresa, faz-se necessário que levantemos, a partir das informações referentes à situação de ação de linguagem externa descrita, a hipótese a seguir sobre a situação de ação de linguagem efetiva do agente-produtor do escrito de trabalho 1.

Primeiramente, o enunciador, apoiado nos valores e nas opiniões do *mundo social* em que se encontra inserido, mobiliza suas representações particulares acerca das regras constitutivas desse mundo, no caso, o que é ser hierarquicamente ‘subordinado’ e o que é ser hierarquicamente ‘superior’.

Em seguida, guiado por essas representações particulares acerca desses papéis sociais, ele avalia o contexto de sua produção textual (uma situação de trabalho em que ele é hierarquicamente subordinado) e alguns aspectos do conteúdo temático a ser veiculado em seu texto (uma instrução de procedimento a ser seguido por seu superior).

Por fim, com base nessa avaliação e de acordo com seu propósito comunicativo, o enunciador utiliza os modalizadores deônticos *precisamos* e *possam* e apresenta ao destinatário o aspecto do encaminhamento do cartucho como sendo do domínio da necessidade e o da sua recarga como sendo do domínio da possibilidade, ou seja, há a necessidade de uma ação primeira (o encaminhamento do cartucho) para que seja possível outra ação se realizar (a recarga desse cartucho).

Quanto ao uso do modalizador deôntico *precisamos* na primeira pessoa do plural, levanta-se aqui a hipótese de que o enunciador se inclui na necessária ação de encaminhamento do cartucho provavelmente no sentido de amenizar a orientação dirigida a seu superior, já que as representações partilhadas no mundo social em que ambos se encontram inseridos é a de que superiores orientem as ações de subordinados, não o contrário.

Diante desses prováveis efeitos de sentido pretendidos pelo subordinado por meio do uso das modalizações referenciadas, analisemos, a seguir, o escrito/resposta do destinatário.

4.2 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DE AÇÃO DE LINGUAGEM EXTERNA E ANÁLISE DO ESCRITO 2

No dia 05 de maio de 2009, no prédio (espaço-tempo de produção) de uma empresa (lugar social), o emissor, no seu papel de subordinado e de igual³ (papéis sociais do enunciador na hierarquia da empresa), redige um texto para o receptor, que ocupa a condição de superior e de igual (posições sociais do destinatário na hierarquia da empresa), para reclamar de procedimento que julga equivocado (objetivo).

Esse procedimento não deveria começar após o mesmo ter em mãos um cartucho que foi devolvido pela área? Na forma que nos foi colocado vou ficar sem impressora até o recarregamento do cartucho? A tempo tenho o procediemnto de devolver ao SESUP os cartuchos substituídos em nossa impressora.

Quadro 2: Escrito de trabalho 2

³ O destinatário do escrito 2 coordena, tal qual enunciador, uma gerência, sendo-lhe portanto hierarquicamente igual. Integra esse destinatário, entretanto, o Conselho Deliberativo da empresa, o que lhe confere uma posição hierárquica superior ao enunciador.

A fim de relacionarmos o uso do modalizador lógico *deveria*, do modalizador apreciativo *não*, das construções interrogativas e do uso de diferentes tamanhos de fonte ao percurso do escrito 1 na hierarquia da empresa, levantamos, a partir das informações referentes à situação de ação de linguagem externa descrita, a hipótese a seguir sobre a situação de ação de linguagem efetiva do agente-produtor do escrito de trabalho 2.

Primeiramente, o enunciador, apoiado em critérios que definem o *mundo objetivo* em que se encontra inserido, ou seja, baseado no conhecimento acerca dos parâmetros do funcionamento da empresa, mobiliza suas representações particulares acerca da engrenagem operacional desse mundo (as etapas dos procedimentos, as tarefas de cada setor etc.). Em seguida, com base nessas representações, avalia alguns elementos do conteúdo temático do seu escrito e, por meio do modalizador lógico *deveria*, questiona a validade do procedimento adotado.

Ao mesmo tempo, por meio do modalizador apreciativo *não*, o enunciador realiza uma avaliação desse conteúdo, a qual, procedente do *mundo subjetivo* da voz que é a fonte desse julgamento, leva o enunciador a apresentar esse procedimento como estranho e inadequado.

Apoiado, ainda, nos valores e nas opiniões do *mundo social* em que se encontra inserido, o enunciador mobiliza suas representações particulares acerca das regras constitutivas desse mundo, no caso, o que é ser hierarquicamente ‘igual’, ‘subordinado’ e ‘superior’ e, guiado por essas representações particulares acerca dos papéis sociais que ele e o destinatário desempenham no ambiente de trabalho, avalia o contexto de sua produção textual (uma situação de trabalho em que ele é hierarquicamente igual e subordinado ao destinatário) e alguns aspectos do conteúdo temático a ser veiculado em seu texto (uma reclamação de um procedimento que ele julga tortuoso). Com base nessa avaliação, o enunciador, por meio de uso de construção frasal interrogativa, coloca o conteúdo temático como uma sugestão.

Nesse sentido, encontramos apoio em Lacoste (in DUARTE; FEITOSA, 1998: 21), que explicita:

A ação jamais se realiza sem *variações contextuais*. [...] os atos cooperativos de fala [...] se realizam diferentemente segundo as relações hierárquicas [...]. Uma pergunta que fazemos pode, assim, veicular tanto uma solicitação de informação (se esta efetivamente falta), quanto um pedido de consentimento (se o que procuramos é uma confirmação). Pode ainda ser um ato de controle (perguntamos para verificar o saber do interlocutor).

Quanto ao uso, no último parágrafo do escrito 2, de tamanho maior de fonte, levantamos a hipótese de que o uso dessa modalização autonímica é decorrente de uma reação

do enunciador à orientação recebida de seu subordinado. Percebemos essa modalização autonímica como uma tentativa do enunciador de evidenciar que não precisa que lhe orientem acerca do procedimento em tela, visto já realizá-lo há tempo.

4.3 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DE AÇÃO DE LINGUAGEM EXTERNA A ANÁLISE DO ESCRITO 3

No dia 30 de setembro de 2009, no prédio (tempo-espaco de produção) de uma empresa (lugar social), o emissor, na condição de superior (papel social do enunciador na hierarquia da empresa), redige um texto para o receptor, que ocupa a condição de subordinado (papel social do destinatário na hierarquia da empresa), para explicar procedimento (objetivo).

A responsabilidade de entrega ao usuário é do gestor da GESEL. A SESUP comprou e entregou e entregou a quantidade certa, ficando pendente somente as três camisas que vieram com o tamanho fora da especificação. Nada mais.

Quadro 3: Escrito de trabalho 3

Na análise do escrito de trabalho 3, não detectamos o uso de modalizadores por parte do enunciador.

4.4 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO DE AÇÃO DE LINGUAGEM EXTERNA E ANÁLISE DO ESCRITO 4

No dia 15 de setembro de 2009, no prédio (tempo-espaco de produção) de uma empresa (lugar social), o emissor, na condição de superior (papel social do enunciador na hierarquia da empresa), redige um texto para o receptor, que ocupa a condição de subordinado (papel social do destinatário na hierarquia da empresa), para solicitar um documento (objetivo).

Favor anexar a planilha com relação de toda a Equipe e quantidade de camisas que cada um possui.

Quadro 4: Escrito de trabalho 4

Na análise do escrito de trabalho 4, não detectamos o uso de modalizadores por parte do enunciador.

5. UMA HIPÓTESE E ALGUMAS BREVES CONCLUSÕES

Com base nas análises realizadas, levantamos, neste artigo, a hipótese de que o caminho percorrido pelo escrito na estrutura hierárquica da empresa – vertical ascendente ↑ (subordinado para superior), vertical descendente ↓ (superior para subordinado) ou horizontal ↔ (igual para igual) – implica maior ou menor ocorrência de modalização (ou sua ausência) e, também, uso de diferentes tipos de modalizações (lógicas, deônticas, apreciativas, pragmáticas e autonímicas).

Diante de todo o exposto e das análises realizadas, observamos que, em uma estrutura organizacional em que a circulação interna dos escritos de trabalho ocorre horizontal e verticalmente (na perspectiva hierárquica de funções desempenhadas pelos agentes), a presença (ou a ausência) de mecanismos enunciativos nos escritos – mais especificamente de modalizadores – é reveladora dos traços da inserção do agente-produtor em uma rede de representações interiorizadas que se entrelaçam e se interpenetram.

Assim sendo, se fatores como a posição social (de subordinado, de superior, de igual) que enunciativo e destinatário ocupam na hierarquia organizacional de uma empresa estão diretamente relacionados à utilização de modalizações nos escritos de trabalho, escrever bem, conforme colocado no início deste breve estudo, não se traduz apenas em sinônimo de uso adequado de normas gramaticais.

Escrever bem, nessa perspectiva, é, também, conseguir imprimir no texto, por meio de mecanismos diversos (como os enunciativos aqui abordados) marcas linguísticas que, reveladoras do entorno da produção do escrito, permitem ao produtor textual o registro de uma escrita que, apesar de marcada pela configuração sócio-histórica do homem, apresenta-se como singular, no sentido de decorrer da representação particular que cada agente possui da situação em que se encontra e, também, de apresentar “os traços das decisões tomadas pelo produtor individual em função de sua situação de comunicação particular” (Bronckart, 1999: 77).

Com base nessa perspectiva, entende-se que construir-se agente-produtor de uma escrita singular, nascida de uma relação sócio-histórica com a linguagem, mais do que requisito para uso formal da língua em ambiente de trabalho é condição primordial para o desenvolvimento de uma autonomia intelectual e, sobretudo, para uma mudança na escrita de sua própria história.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BRONCKART, Jean-Paul. *O agir nos discursos: das concepções teóricas às concepções dos trabalhadores*. Tradução Anna Rachel Machado, Maria de Lourdes Meirelles Matencio. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2008. (Série Ideias sobre Linguagem).
2. BRONCKART, Jean-Paul. *Atividade de linguagem, discurso e desenvolvimento humano*. Org. Anna Rachel Machado e Maria de Lourdes Meirelles Matencio; tradução Anna Rachel Machado, Maria de Lourdes Meirelles Matencio [et al.]. Campinas, SP: Mercado das Letras, 2006. (Série Ideias sobre Linguagem).
3. BRONCKART, Jean-Paul. *Atividade de linguagem, textos e discursos: Por um interacionismo sócio-discursivo*. Tradução Anna Rachel Machado. São Paulo: EDUC, 1999.
4. CHARAUDEAU, Patrick; MAINGUENEAU, Dominique. *Dicionário de Análise do Discurso*; coordenação da tradução Fabiana Komesu. 2 ed. São Paulo: Contexto, 2006.
5. KOCH, Ingedore. G. V. *Desvendando os segredos do texto*. São Paulo: Cortez, 2002.
6. LACOSTE, M. Fala, atividade, situação. In: DUARTE, Francisco; FEITOSA, Vera. (orgs.). *Linguagem & Trabalho*. Rio de Janeiro: Lucerna, 1998
7. MAINGUENEAU, Dominique. *Análise de textos de comunicação*. Tradução de Cecília P. de Souza-e-Silva, Décio Rocha. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2008
8. MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Da fala para a escrita. Atividades de retextualização*. São Paulo: Cortez, 2001.
9. RIOLFI, Cláudia. Especificidades do ato de ensinar e aprender a escrever. In: RIOLFI, Cláudia et al. *Ensino de língua portuguesa*. São Paulo: Thomson Learning, 2008.
10. RIOLFI, Cláudia. Problemas comuns no processo de ensino da escrita. In: RIOLFI, Cláudia et al. *Ensino de Língua Portuguesa*. São Paulo: Thomson Learning, 2008.

ABSTRACT: This article falls within the field of investigations on the role of language in workplace activities. Specifically, it considers the use of enunciation mechanisms in workplace written documents, with basis on the theoretical and methodological assumptions of socio-discursive interaction (Bronckart, 1999, 2006, 2008). Analyses carried out on several workplace writings point to the existence of a relationship between the enunciation mechanisms in such documents and the route they follow within the hierarchical and organizational structure in which they are inserted.

KEYWORDS: enunciation mechanisms; workplace writing; hierarchical and organizational structure; socio-discursive interaction.

Recebido no dia 10 de novembro de 2010.

Artigo aceito para publicação no dia 24 de fevereiro de 2011.