El predominio de los escritos: español para los agentes de viajes

Luciana Maria Almeida de Freitas
(Universidade Estadual do Rio de Janeiro/UniverCidade)

INTRODUCCIÓN

Esta comunicación presenta, a partir de la concepción dialógica del lenguaje (Bakhtin, 2003) y del abordaje ergológico (Schwartz, 1997), un análisis del trabajo de los profesionales de turismo con el objetivo de anticipar lo que se puede enseñar en lengua española a los trabajadores del área[1]. Como el sector del turismo comprende diversas especialidades, esta investigación se centra en una de ellas, el trabajo de los agentes de viajes; más específicamente, de profesionales que actúan en una agencia de viajes y en un turoperador, ambos generalistas y emisores[2].

Esta investigación atiende parcialmente la demanda, tanto de profesores como de centros de enseñanza, por parámetros para la construcción de los programas docentes. Esta necesidad se debe a que, por un lado, el profesor de lenguas extranjeras desconoce el trabajo de los profesionales del turismo y, por otro, hay una gran carencia de producción académica específica sobre el área en cuestión.

A continuación, se presentarán cuatro apartados: la primera con cuestiones teóricas sobre la enseñanza de lenguas para la formación profesional; la segunda con la descripción de los instrumentos y situaciones de trabajo investigadas; la tercera con una sistematización del uso de la lengua española en el trabajo de los agentes de viajes; la última, con un análisis de uno de los géneros del discurso encontrado en las situaciones de trabajo analizadas.

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA ENSEÑANZA DE LENGUAS PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Estudiar el uso que los profesionales del turismo hacen de la lengua española en busca de parámetros para la construcción de los programas docentes es echar una mirada hacia su trabajo. Como dice Souza-e-Silva (2002: 63), esto obliga al lingüista interesado en estas interacciones a utilizar conceptos y métodos de las disciplinas que tienen como objeto el análisis de las situaciones de trabajo, como la ergología.

---

1 Una versión completa de las reflexiones aquí presentadas puede ser encontrada en Freitas (2004).

2 Las agencias de viaje son empresas mediadoras cuya finalidad es comercializar productos turísticos (Beni, 2001: 91). En el mercado brasileño, se clasifican en dos grupos: los turoperadores, empresas mayoristas, y las agencias de viajes, empresas minoristas. Una agencia de viajes es generalista cuando comercializa productos turísticos en general y emisoras cuando se dedican a la venta u operación de servicios turísticos para la salida de turistas de su región o país.

En fines de los años 70 e inicio de los 80, el filósofo Yves Schwartz empezó a acuñar el abordaje ergológico del trabajo (Schwartz, 2000) a partir de la reformulación de conceptos de la ergonomía situada —especialmente los de trabajo prescrito y real[3]— y de la noción de comunidades científicas ampliadas creada por Ivar Oddone y sus colaboradores[4]. Propone, entonces, una nueva visión del objeto trabajo, algo que todos pensamos conocer muy bien. Para ello, recomienda su tratamiento como una materia «extranjera», que no pertenece al dominio del pensamiento del analista, sino como algo nuevo. Esto es instituido por la ergología, «el estudio de las actividades humanas en aquello que ellas exigen, para ser apreciadas y conocidas, el encuentro de saberes múltiples y de experiencias diversas»[5] (Institute d'Ergologie, 2004).

En la concepción ergológica, el elemento universal en el trabajo es el debate de normas —normas antecedentes y renormalizaciones— su reformulación de los conceptos ergonómicos de trabajo prescrito y real. Para Schwartz, las normas antecedentes (R1) comprenden las prescripciones, pero van más allá, pues no se circunscriben a su dimensión impositiva, de lo que es determinado exteriormente al trabajador. Son construcciones históricas que van de elementos más específicos, como las prescripciones particulares para la realización del trabajo de un operador, a los más amplios, como los políticos, económicos y sociales. Incluyen, por lo tanto, los conceptos, los saberes científicos y técnicos, las adquisiciones de la inteligencia y experiencia colectivas, las redes de poder y de autoridad, los valores del bien común (Schwartz, 2002a: 135; Alvarez y Telles, 2004: 72-74).

Las normas antecedentes son renormalizadas (R2) durante la actividad, pues el trabajador, con sus experiencias y valores, instituye su manera de realizar lo que le fue prescrito. En la actividad, el trabajador hace «uso de sí», o sea, renormaliza las normas antecedentes creando su parte, aunque aparentemente minúscula, y singulariza la actividad.

Esta concepción del trabajo supone una visión distinta de la formación de los trabajadores. Para Schwartz (2002b: 111-113), la relación entre la formación y el trabajo es un movimiento permanente de doble anticipación.

La primera anticipación es la tradicionalmente considerada como la formación profesional, o sea, la enseñanza, en el ámbito académico, de los saberes formalizables y descriptibles de una actividad (Schwartz, 2002b: 114). Sin embargo, para la ergología, la primera anticipación es solamente una parte de la formación. La

---

3 Es uno de los fundamentos de la ergonomía situada. Según este abordaje, por un lado está el trabajo prescrito por la empresa al trabajador, que es su tarea, aquello que es establecido *a priori* y que se constituye en un conjunto de normas y procedimientos que deben ser seguidos en la situación de trabajo. Por otro, está el trabajo real, aquello que el trabajador efectivamente hace para dar cuenta de su tarea, a partir de condiciones reales y con resultados efectivos. Esta es su actividad, el modo como el trabajador cumple sus objetivos.

4 Oddone es un médico italiano que formó parte de un grupo de obreros, científicos, trabajadores, estudiantes y sindicalistas reunidos en la Bolsa de Trabajo de Turín y que creó esa nueva concepción de investigación, que se propone congregar los saberes formales de los científicos y los informales de los trabajadores (Schwartz, 2000).

5 Todas las traducciones son nuestras.

otra, la segunda anticipación, significa ante todo la constatación de que la enseñanza académica no da cuenta de toda la actividad, pues cada situación tiene sus singularidades y retrabaja permanentemente las normas de la primera anticipación. Por lo tanto, si por un lado el saber formal anticipa la experiencia, por otro, la concepción del trabajo como el debate de normas obliga que los conceptos construidos sobre él, y que son enseñados en la formación académica, sean retrabajados, o sea, la experiencia anticipa el trabajo futuro de los creadores de los conceptos y de los formadores. Es también fundamental, principalmente para el formador, la conciencia de que es imposible anticiparlo todo, pues la recreación en el momento de la actividad humana es permanente (Schwartz, 2002b).

Así pues, la relación dialéctica establecida por la ergología entre la formación y el trabajo abre caminos especialmente interesantes para la enseñanza de lenguas para formación profesional, pues se percibe que, al contrario de lo que prevé el paradigma de la enseñanza de lenguas para fines específicos, el trabajo no puede ser accedido por lo que se dice sobre él, por el habla de los trabajadores sobre su actividad. De acuerdo con França (2002: 41-42), los ergonomistas observaron que determinados aspectos de la actividad, como las habilidades manuales y las regulaciones[6] no se prestan a la expresión verbal.

En el caso de la enseñanza de español para profesionales del turismo en Brasil hay problemas incluso en la primera anticipación. Una investigación bibliográfica realizada tanto en la producción académica española, como en la brasileña, indica que este es el primer intento de creación de parámetros que puedan servir de base para la programación docente, para el caso específico de los profesionales actuantes en agencias de viajes emisoras brasileñas.

La preocupación de los lingüistas con el estudio del lenguaje en situación de trabajo es reciente y la apertura de este campo de reflexión es fundamental para la comprensión del trabajo, pues no existe situación de trabajo en la que no haya algún tipo de interacción verbal, aunque no forme parte de la realización de la actividad stricto sensu. Por lo tanto, no es posible comprender e investigar las actividades sin las contribuciones provenientes de los intercambios verbales entre los trabajadores (Faïta y Donato, 1997: 149).

En lo que respecta a las características de los estudios lingüísticos sobre la actividad de trabajo, es importante observar que no es posible solamente recolectar los materiales verbales en situación, delimitar un corpus y aplicarle determinadas categorías de análisis de manera descontextualizada. En situaciones de trabajo el lenguaje debe ser analizado como «parte de la actividad en que constituyentes fisiológicos, cognitivos, subjetivo, social, etc., se cruzan en un complejo que se vuelve él mismo una marca distintiva de una experiencia específica en relación a otras» (Nouroudine, 2002: 21-22). El primer intento de corte metodológico del

6 Como el trabajo no es la simple ejecución de las normas, cada trabajador regula su actividad para manejar las situaciones imprevistas e imponderables.

análisis del lenguaje en situación de trabajo fue la distinción de hablas propuesta por Johnson y Kaplan, en 1979, y desarrollada por Lacoste (1998).

Esta concepción diferencia el lenguaje *sobre*, *en* y *como* trabajo. El lenguaje *sobre* el trabajo es la producción de saber sobre la actividad, sea durante su realización, entre los propios actores, sea en algún cuestionamiento posterior, como por ejemplo cuando el trabajador es consultado por un investigador. El lenguaje *como* trabajo es aquel que es utilizado durante y para la realización de la actividad. Por fin, el lenguaje *en* el trabajo es el que no se relaciona directamente con la ejecución de la actividad, pero que ocurre en la propia situación de trabajo (Lacoste, 1998).

La distinción de hablas, pese a sus limitaciones, es importante en el contexto de realización de esta investigación porque procedimientos metodológicos como cuestionarios y entrevistas son espacios de manifestación del lenguaje *sobre* el trabajo. Sin despreciar este aspecto, pues el habla *sobre* el trabajo puede hacer emerger informaciones relevantes (Nouroudine, 2002: 26), el foco del profesor de lenguas para formación profesional debe estar, en esencia, en el lenguaje *como* trabajo. Solamente con la investigación de campo, con la presencia del investigador en situación de trabajo es posible analizar el lenguaje *como* trabajo y la manera como se insiere en el conjunto de las actividades.

Cabe añadir que la concepción de lenguaje adoptada en esta investigación es la del enunciado concreto y dialógico desarrollado por el círculo de Bakhtin, que atiende esta complejidad del ser humano y de su trabajo por considerar la lengua como una actividad concreta de intercambios verbales (França, 2004: 125). Así pues, tal concepción posibilita un estudio lingüístico-dialógico de situación de trabajo que integra al fenómeno verbal el atributo «industrioso», relativo a la potencia humana de agenciamientos de vida. La lengua es, entonces, concebida como fruto del trabajo humano de interacciones entre sujetos que se da en las más diversas esferas de actividad.

Por medio de la comprensión del enunciado concreto y dialógico como «real unidad de la comunicación discursiva» (Bakhtin, 2003: 274), la relación entre la lingüística y las ciencias del trabajo gana una nueva dimensión: por un lado, no existe actividad humana que no use el lenguaje; por otro, no hay lenguaje fuera de un campo de su actividad humana.

2. SITUACIONES DE TRABAJO ANALIZADAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las situaciones de trabajo analizadas fueron dos agencias de viajes, ambas generalistas y emisoras. Una de ellas se encuadra en la clasificación del mercado de turismo como agencia de viajes minoristas y la otra, como turoperador.

Entre las innumerables funciones existentes en los turoperadores y agencias, fueron seleccionadas, en el turoperador, la actividad del operador internacional, y en la agencia, la actividad de atención al público y ventas. La elección se debe al

hecho de que estas son las funciones técnicas de las agencias de viajes (Petrocchi y Bona, 2003: 30) y que, por lo tanto, suelen estar a cargo de especialistas en el área, donde más probablemente se encuentran aquellos que recibieron formación específica en turismo.

El análisis de las situaciones de trabajo tuvo por base algunos procedimientos basados en el Análisis Ergonómico del Trabajo (AET).

En un primer momento, los profesionales que formaron el colectivo de la investigación fueron entrevistados. El objetivo de la entrevista era, por un lado, realizar un primer acercamiento al trabajo de los agentes de viajes, provocar un habla *sobre* su trabajo (Lacoste, 1998); por otro, construir un texto sobre sus experiencias, su formación y sus estudios de lenguas extranjeras. A partir de la propuesta de Daher, Rocha y Sant'Anna (2004), la entrevista es aquí comprendida como un acontecimiento dialógico, que en lugar de responder a las cuestiones de investigación, asume el papel de un momento de construcción de un texto, bajo la óptica discursiva, que retoma situaciones de enunciación anteriores y que son inaccesibles al investigador.

Es importante subrayar que, en una perspectiva ergológica, la entrevista da respuestas sobre el trabajo en un nivel «ideal», relacionado al plano de lo prescrito, o sea, de cómo los trabajadores ven sus actividades y la utilización de lenguas extranjeras. Para analizar la actividad de trabajo, el modo como los trabajadores reconfiguran las normas antecedentes, es necesaria la observación del trabajo vivo por medio de la investigación de campo, pues conocer las prescripciones no es conocer todo el trabajo. Por lo tanto, si el objetivo de esta investigación era un análisis del trabajo de los profesionales actuantes en las agencias de viajes no solamente en el ámbito de las prescripciones, sino principalmente en el del trabajo real, no había como hacerlo sin la observación de sus actividades.

El trabajo de campo inspirado en el AET buscaba observar y comprender las conductas de los trabajadores en situación real de trabajo. La atención se centró en los elementos que pudieran responder a la cuestión de investigación, pues, como subraya França (2002: 20), los aspectos que deben ser privilegiados en el análisis son los indicados en la demanda. En consecuencia, los usos del lenguaje, en especial las hablas *como* trabajo (Lacoste, 1998), fueron los observables más importantes, aunque otros aspectos de la situación de trabajo no fueron ignorados. También fue examinado el flujo de las actividades, ya que, según los estudios en Ergonomía y Ergología, es un elemento muy importante para la comprensión del conjunto del trabajo de los agentes.

3. LA LENGUA ESPAÑOLA EN EL TRABAJO DE LOS AGENTES DE VIAJES: LOS ESCRITOS

Las hipótesis construidas en el inicio de la investigación sobre la presencia de la lengua española en el trabajo de los agentes de viajes fueron las siguientes: en

la agencia de viajes las lenguas extranjeras serían poco usadas, ya que se dedican primordialmente a la venta de programas de las operadoras y es con ellas que realizan la mayoría de sus contactos profesionales; en el turoperador, las lenguas extranjeras serían muy usadas en sus actividades, en virtud del contacto por teléfono, correo electrónico y fax con los proveedores de servicios en el extranjero.

Con las observaciones y análisis de las situaciones concretas de trabajo se verificó que las hipótesis estaban, por lo menos en parte, equivocadas. En la agencia de viajes se hace uso cotidiano de la lengua española, especialmente de la competencia lectora, mientras que en el turoperador todas las interacciones entre los operadoras y los proveedores de servicios durante la investigación de campo se dieron en lengua española. Hubo un predominio del uso del correo electrónico y del programa de comunicación instantánea y la interacción telefónica solo fue registrada en una ocasión, por motivo de urgencia.

Es importante subrayar que en el trabajo de los agentes de viajes la actividad verbal es lo esencial de la tarea (Lacoste, 1998: 15) y toda la actividad material se estructura en torno del lenguaje, sea oral, sea escrito. En la agencia de viajes estudiada, por su carácter minorista y emisor, casi la totalidad de las interacciones orales se da en portugués, con los clientes brasileños y con los turoperadores establecidos en el país. El español está presente en su trabajo en los escritos, más específicamente en la lectura de varios materiales en esta lengua.

Hay, tanto en la agencia como en el turoperador, una verdadera infinidad de escritos[7], algunos de los cuales están en lengua española. En la situación de trabajo de los agentes de viajes los escritos en español son de tres naturalezas: (a) correos electrónicos recibidos de proveedores para promocionar sus servicios turísticos; (b) folletería[8] en soporte papel enviada por proveedores, especialmente turoperadores, para informar y promocionar sus servicios; (c) páginas visitadas en Internet para obtener alguna información sobre destinos o servicios.

Es importante observar que casi la totalidad de los escritos que llegan a la agencia enviados por los turoperadores europeos y del Cono Sur está en español; por lo tanto, siempre que hay la posibilidad de una venta para los destinos operados por aquellos proveedores, el material promocional es consultado.

Además, conforme afirma Beni (2001: 92), los agentes de viajes se están convirtiendo en «consultores de viajes» y esto trae como consecuencia para su trabajo la necesidad de una investigación constante, en busca de informaciones. En la agencia de viajes en cuestión, cuando no son encontradas las respuestas para aquello que necesitan en los escritos archivados en la situación de trabajo, sean

---

7 En la agencia de viajes, fueron identificados escritos de catorce naturalezas distintas y, en el turoperador, de doce, cada uno con funciones y características específicas (Freitas, 2004: 120-125).

8 Conjunto de materiales impresos archivados en la agencia de viajes y que incluye desde un simple prospecto de solamente una hoja hasta revistas con centenas de páginas. Estos impresos son enviados por los proveedores de servicios turísticos y por las empresas públicas de promoció n de turismo.

ellos en soporte papel o medio electrónico, la investigación es realizada en páginas webs. Cuando se trata de un destino internacional, la opción es buscar páginas en lengua española, dada la dificultad de las agentes en leer en inglés.

En la situación de trabajo de los operadores los escritos en español son de seis naturalezas: (a) correos electrónicos recibidos de proveedores para promocionar sus servicios turísticos; (b) interacción por medio de correo electrónico entre proveedores y turoperadores para fines de venta u organización de un programa turístico; (c) interacción por medio de programa de comunicación instantánea entre proveedores y turoperadores para fines de venta u organización de un programa turístico; (d) folletería recibida de proveedores para informar y promocionar sus servicios; (e) tarifarios recibidos de proveedores para informar los valores de los servicios; (f) material[9] para ser dado al cliente, en especial, *vouchers*, con la comprobación de la compra efectuada; (c) páginas visitadas en Internet para obtener alguna información sobre destinos o servicios.

Es posible observar que los escritos en español presentes en ambas situaciones de trabajo constituyen «tipos relativamente estables de enunciados» (Bakhtin, 2003: 262), o sea, géneros del discurso. La excepción es Internet, pues en virtud de su amplitud es muy difícil agrupar la inmensa variedad de páginas investigadas por los agentes de viajes. Hay una coincidencia entre algunos escritos encontrados en las dos situaciones investigadas: los correos electrónicos y la folletería recibidos de proveedores para informar y promocionar sus servicios.

4. CONSIDERACIONES FINALES

El objetivo de esta investigación fue analizar el trabajo de los agentes de viajes de forma a anticipar lo que se puede enseñar en lengua española a trabajadores del área. Para ello, se ha recurrido al concepto ergológico de trabajo, cuya concepción de la relación entre la formación y el trabajo como un movimiento permanente de doble anticipación abre caminos especialmente interesantes en la enseñanza de lenguas para la formación profesional. El profesor, en este caso, es un especialista en la enseñanza de lenguas, pero desconoce la actividad profesional enfocada en su curso. Por lo tanto, el problema está en la primera anticipación, o sea, en la enseñanza de los saberes formalizables y descriptibles de la actividad.

Para el análisis de los intercambios verbales ocurridas en el trabajo de los agentes de viajes, se recurrió a los principios dialógicos de lenguaje del círculo de Bakhtin, que consideran la lengua como un fenómeno concreto, indisociable de las diversas esferas de la actividad humana y de sus sujetos. Así pues, el papel del lingüista que centra sus estudios en los enunciados concretos producidos en situación de trabajo es la de un participante de aquel diálogo, no la de un analista hipotéticamente neutro.

---

[9] Conjunto de objetos o documentos dado al cliente que compra un servicio turístico (billetes, *vouchers*, mapas, bolsos de viajes, identificadores de maletas, etc.).

Las observaciones y análisis de las situaciones concretas de trabajo, con el acompañamiento de las actividades y los diálogos en situación, demostraron que el uso de la lengua española en el trabajo de los agentes de viajes contrariaba las suposiciones del sentido común y, parcialmente, las hipótesis de la investigación. Con la investigación de campo, fue visto que en las agencias de viajes se usa cotidianamente la lengua española por medio de escritos.

En el trabajo de los profesionales actuantes en la agencia de viajes estudiada, es necesaria la competencia lectora en español. En el caso de la situación de trabajo de los operadores de turismo, además de la competencia lectora, también utilizan la escrita. Esto requiere la movilización de los elementos lingüísticos, de los géneros utilizados y del saber enciclopédico[10] para actividades de naturalezas distintas, pero relacionadas: la lectura y la escritura.

De acuerdo con los resultados de esta investigación, una anticipación adecuada de las actividades de los agentes de viajes en lengua española recomendaría la conducción de la enseñanza hacia el desarrollo prioritario de las competencias escritas y lectoras, con foco en los géneros del discurso más utilizados en su trabajo y en los elementos lingüísticos presentes en estos géneros. Es también importante considerar que la competencia requerida en español en la realización de una actividad de trabajo en la cual el lenguaje constituye el elemento fundamental es mayor que las competencias necesarias para una actividad no profesional. Un problema en la lectura o en la escritura de un texto puede generar graves consecuencias para la empresa, para el trabajador en cuestión, para sus compañeros y para el cliente.

La enseñanza de lengua española para la formación de profesionales del turismo es un área poco investigada. Esta investigación intentó suplir una parte de esta deficiencia, pero hay todavía un enorme campo que permanece inexplorado: las agencias receptivas y las especializadas, las centrales de reserva, los servicios públicos de turismo (administración turística, oficinas de informaciones, etc.), los transportes, el ocio, la alimentación, los alojamientos. Por tratarse de la relación entre dos campos que han pasado por una fuerte expansión en Brasil y en el mundo, lo que se espera es que surjan nuevos intentos para dar a la enseñanza de español para profesionales del turismo una mayor consistencia académica y una mejor práctica docente.

BIBLIOGRAFÍA

Alvarez, D. y Telles, A. L., 2004, «Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes», en M. Figueiredo, et ál. (ed.), *Labirintos do trabalho*: *interrogações e olhares sobre o trabalho vivo,* Rio de Janeiro, DP&A.

Bakhtin, M. M., 2003, *Estética da criação verbal*, São Paulo, Martins Fontes.

[10] Según Maingueneau (2002: 41), la competencia comunicativa es, esencialmente, genérica, o sea, consiste en el dominio de los géneros del discurso en cuestión. La construcción de sentido de los enunciados se hace por su interacción con la competencia lingüística y la enciclopédica, que es el conocimiento sobre el mundo.

Daher, D. C., Sant'anna, V., y Rocha, D., 2004, «A entrevista em situação de pesquisa acadêmica: reflexões numa perspectiva discursiva», *Polifonia*, 8.

Faïta, D., y Donato, J., 1997, «Langage, travail: entre compréhension et connaissance», en Y. Schwartz, *Reconnaissances du travail – pour un approche ergologique*, Paris, PUF.

França, M. B., 2003, *Uma comunidade dialógica de pesquisa – Atividade e movimentação discursiva nas situações de trabalho de recepcionistas de guichê hospitalar*, São Paulo, Tesis de doctorado en Lingüística Aplicada e Estudos da Linguagem, LAEL, PUC-SP.

— 2004, «No princípio dialógico da linguagem, o reencontro do *Homo loquens* com o ser humano industrioso», en M. Figueiredo, et ál. (ed.), *Labirintos do trabalho*: *interrogações e olhares sobre o trabalho vivo,* Rio de Janeiro, DP&A.

Freitas, L. M. A., 2004, *Espanhol para o Turismo*: *o trabalho dos agentes de viagens*, Rio de Janeiro, Dissertação de mestrado em Letras, Instituto de Letras, UERJ.

Institute d'Ergologie, 2004, *Présentation du dispositif*. Disponible en <http://www.ergologie.com/>.

Lacoste, M., «Fala, atividade, situação», en F. Duarte, V. Feitosa, *Linguagem & Trabalho*, Rio de Janeiro, Lucerna.

Maingueneau, 2002, Análise de textos de comunicação, São Paulo, Cortez.

Nouroudine, A., 2002, «A linguagem: dispositivo revelador da complexidade do trabalho», en M. C. P. Souza-e-Silva y D. Faïta (eds.), *Linguagem e Trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França*, São Paulo, Cortez.

Petrocchi, M. y Bona, A., 2003, *Agências de turismo: planejamento e gestão*, São Paulo, Futura.

Schwartz, Y., 1997, *Reconnaissances du travail – pour un approche ergologique*, Paris, PUF.

— 2000, «A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes», *Trabalho & Educação,* 7: 38-46.

— 2002a, «Disciplina Epistêmica Disciplina Ergológica – Paideia e Politeia», *Pro-Posições,* 13, 1, 37: 126-149.

— 2002b, «A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho», en M. C. P. Souza-e-Silva y D. Faïta (eds.), *Linguagem e Trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França,* São Paulo, Cortez.

— 2004, *Transmitir e ensinar: entre saberes acadêmicos e recriações da experiência*. *Como fazer com isso seu ofício do professor?* Conferencia debate realizada en UNIRIO, Rio de Janeiro.

Souza-e-Silva, M. C. P., 2002, «A dimensão linguageira em situações de trabalho», en M. C. P. Souza-e-Silva y D. Faïta (eds.), *Linguagem e Trabalho – construção de objetos de análise no Brasil e na França,* São Paulo, Cortez.