

A linguagem e a experiência humana em serviço de teleatendimento

Patrícia da Silva Valério*

Resumo

Este texto, apresentado e discutido durante a realização do *II Colóquio de leituras em Émile Benveniste*, propôs-se a refletir sobre uma experiência, muitas vezes frustrante, de usuários de serviços eletrônicos de teleatendimento. A reflexão toma por base alguns textos do linguista sírio, em especial, o artigo *A linguagem e a experiência humana*, publicado em *Problemas de Linguística Geral II* (1989), para analisar a dificuldade de um locutor, que origina uma ligação telefônica a uma central de serviços, encontrar um outro (tu real) com quem possa construir uma relação intersubjetiva, condição do discurso, em razão da substituição de funcionários por gravações automáticas de vozes.

Palavras-chave: Enunciação. Subjetividade. Intersubjetividade. Temporalidade. Serviços eletrônicos.

O convite para participar do *II Colóquio de leituras em Benveniste* trouxe a alegria de reservar um tempo para estar com pesquisadores a fim de estudar um pouco mais sobre esse autor de quem, como Barthes, gostamos. A tarefa proposta pelos organizadores foi a de escolher um texto, dentre os publicados em um dos dois volumes de *Problemas de Linguística Geral*, doravante PLG, para produzir uma reflexão original.

Escolhi um texto que me é bastante familiar, pois é um dos basilares da minha tese de doutorado¹, defendida em 2015. A escolha inicialmente fácil por esse texto tornou-se, desde o primeiro momento, desafiadora: o que dizer que ainda não tenha sido dito, uma vez que esse texto tem sido objeto de reflexão de tantas pesquisas nos últimos anos?

Ocorre que, como ensina o próprio Benveniste (1995, p. 284), “às vezes é útil pedir à evidência que se justifique”, ou

* Professora do Curso de Letras e do Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade de Passo Fundo. E-mail: patriciaav@upf.br

como dizia Marlene Teixeira², é preciso revisitar os grandes textos para ver se eles continuam nos dizendo as mesmas coisas. Assim, se o texto é “o mesmo”, a pesquisadora certamente não o é. Desde a defesa da tese em 2015, a vivência de novas experiências na língua e na linguagem tem produzido novas reflexões e novas formas de ver o mundo.

Se *a linguagem serve para viver*, como ensina o mestre, é impossível não pensar nas relações que essa linguagem tem com a vida cotidiana e as inúmeras relações humanas que constituímos. É nesse sentido que a linguística – em especial – a da enunciação penetra na vida de tal forma que é praticamente impossível viver sem pensar nos efeitos que essas leituras produzem em nós. É a partir de um desses efeitos que proponho a reflexão que segue, derivada de uma experiência comum para qualquer usuário da tecnologia nos tempos atuais, quando precisa contatar, por exemplo, uma prestadora de serviços, por meio de ligação telefônica e depara-se com a impossibilidade de encontrar um *tu* real do outro lado da linha, uma vez que as empresas têm substituído sistematicamente os funcionários por gravações automáticas ou por programas de computador que chegam até mesmo a simular a voz humana em situações de interação.

Proponho, assim, a partir de uma situação hipoteticamente experienciada por qualquer usuário de serviços cujo suporte é dado via contato telefônico

pensar sobre questões caras ao texto de Benveniste publicado em 1965, mas também presentes no conjunto do pensamento teórico do autor: a experiência humana da linguagem, a experiência (inter)subjetiva e o tempo.

Para dar conta desse propósito, revisito o texto *A linguagem e a experiência humana*, partindo do contexto de leitura sugerido por Flores (2013) e, em seguida, busco refletir sobre a experiência humana da linguagem em uma situação de interação entre cliente e atendente virtual de operadora de telefonia.

O texto *A linguagem e a experiência humana* (1965) integra a segunda parte de Problemas de Linguística Geral II. Como sabemos, o segundo tomo da obra que reúne artigos de Benveniste produzidos entre 1965 e 1972, ainda que não tenha sido organizado pelo próprio Benveniste, esteve sob sua supervisão, de modo que o texto integra a segunda das seis partes, intitulada *A comunicação*. Acompanham essa parte os capítulos: *A semiologia da língua* (1969) e *O aparelho formal da enunciação* (1970). Por que este texto está nesta e não na quinta parte, intitulada *O homem na língua*? Mero acaso? Decisão de Moïnfar respeitada por Benveniste? Essa é questão sobre a qual só podemos conjecturar.

Compreender o pensamento de Benveniste exige um olhar retro e prospectivo aos textos. Flores (2013), em estudo bastante conhecido, mapeia três grandes momentos da teoria enunciativa benvenistiana: o momento da distinção pessoa/

não pessoa; o momento da distinção semiótico/semântico e o momento da formulação da ideia de aparelho formal da enunciação, aos quais correspondem artigos de diferentes períodos em pouco mais de duas décadas. Nesse roteiro, seis textos explicitam a expressão *não pessoa* no que o pesquisador brasileiro considera *primeiro momento da teoria enunciativa*, sendo quatro deles publicados em PLG I³ e dois em PLG II⁴. Os artigos são produções construídas ao longo de 22 anos (1946-1968) e o texto principal que embasa a reflexão que proponho situa-se no período mais tardio dessas produções, embora integre o primeiro momento da teoria enunciativa.

O caminho que decidi percorrer para (re)ler *A linguagem e a experiência humana* (1965) olha para o conjunto dos textos produzidos neste que seria o primeiro momento da teoria enunciativa, perguntando: o que Benveniste afirma sobre a categoria *pessoa* que nos ajuda a (re)significar o que diz em *A linguagem e a experiência humana*?

A maioria dos textos que integram o *corpus* teórico definido por Flores acerca desse primeiro momento da teoria enunciativa, a saber, quatro, publicados em PLG I, estão reunidos na quinta parte da obra – O homem na língua⁵. Os outros dois textos⁶ encontram-se na segunda (*A comunicação*) e na terceira (*Estruturas e análises*) parte do PLG II. Busco recuperar algumas definições desse *corpus* teórico acerca da definição de pessoa. Assim, dou início ao resgate teórico (re)

lendo os quatro textos presentes em PLG I e, na sequência, abordo os dois textos constantes em PLG II.

Em *Estrutura das relações da pessoa no verbo*, publicado em Revista destinada a um público de linguistas em 1946, Benveniste distingue as características que unem *eu* e *tu*, figuras que compartilham de uma unicidade específica, e a diferem de *ele* (não-pessoa): a correlação de personalidade e a de subjetividade. É nesse texto em que afirma que, nas duas primeiras pessoas (*eu* e *tu*), há ao mesmo tempo uma pessoa implicada e um discurso sobre essa pessoa, já “a forma dita de terceira pessoa comporta uma indicação de enunciado sobre alguém ou sobre alguma coisa, mas não referido a uma ‘pessoa’” (BENVENISTE, 1995, p. 250). Notemos que a palavra *pessoa* é usada entre aspas.

Em *A natureza dos pronomes*, escrito para Roman Jakobson em 1956, exatos dez anos após a primeira formulação sobre o conceito de não pessoa, Benveniste (1995, p. 278) define *eu* como: “a pessoa que enuncia a presente instância de discurso que contém *eu*”. Muito mais do que o título poderia significar, esse texto propõe uma reflexão para além do sistema pronominal pessoal, que passa pela oposição subjetivo/objetivo (FLORES, 2013).

Em *Da subjetividade na linguagem*, texto escrito para jornal de Psicologia em 1958, encontramos: “É ‘ego’ que *diz* ego” (BENVENISTE, 1995, p. 286), como traduz Flores (2013, p. 100) “é sujeito

quem diz eu”. Nesse texto, Benveniste (1995, p. 286) ainda destaca a condição de diálogo como constitutiva de pessoa, pois implica reciprocidade, isto é, “que eu me torne tu na alocação daquele que por sua vez se designa por eu”.

Em *As relações de tempo no verbo francês*, também dedicado a linguistas, em 1959, Benveniste distingue os dois planos de enunciação: o histórico e o do discurso para mostrar que somente no segundo existe a categoria de pessoa (eu-tu). É nesse texto que aparece a definição de discurso como “toda enunciação que suponha um locutor e um ouvinte e, no primeiro, a intenção de influenciar, de algum modo, o outro” (p. 267). A noção de discurso é basilar para compreendermos o que ocorre na relação entre cliente e atendente virtual, como veremos daqui a pouco.

Ao revisitar o texto *A linguagem e a experiência humana* à luz da reflexão sobre categoria de pessoa, pensei se o fato de esse texto integrar a segunda parte de PLG II, sobre *A comunicação*, e não a quinta parte, *O homem na língua* (onde se encontra a maior parte dos textos que tratam do primeiro momento da teoria da enunciação benvenistiana, o da distinção pessoa e não pessoa), teria alguma razão. Por isso, surgiu a curiosidade em saber se os demais textos que o acompanham nesta segunda parte dizem algo que possa iluminar esta reflexão acerca da relação entre homem e linguagem, construída durante uma interação telefônica.

São dois os artigos que acompanham *A linguagem e a experiência humana* nesta segunda parte do PLG II, porém apenas o último texto traz reflexões explícitas acerca da categoria de pessoa. O primeiro, *Semiologia da língua*⁷, integra duas partes que foram publicadas em momentos distintos na revista *Semiótica* em 1969 e surgem em PLG II formando um conjunto de um único texto. Trata-se, conforme adverte Flores (2013, p. 158) de um texto bastante complexo em que “Benveniste formula os princípios não de uma linguística, mas de uma semiologia”. Já em *O aparelho formal da enunciação*, publicado na *Langages*, em 1970, inúmeras são as referências que unem as categorias de pessoa e tempo à enunciação, razão pela qual o incluímos nesta revisão teórica, ainda que tal texto integre o que Flores (2013) considera o terceiro momento da teoria enunciativa de Benveniste. Esperamos que essa escolha se justifique ao longo da discussão. Vejamos o que esse texto diz:

[...] a enunciação é este colocar em funcionamento a língua por um ato individual de utilização (BENVENISTE, 1989, p. 82);

A enunciação supõe a conversão individual da língua em discurso (BENVENISTE, 1989, p. 83);

[...] a emergência dos índices de pessoa (a relação eu-tu) que não se produz senão na e pela enunciação: o termo eu denotando o indivíduo que profere a enunciação, e o termo tu, o indivíduo que está aí presente como alocutário (BENVENISTE, 1989, p. 84).

Há, nesse texto, o que Flores (2017) refere como uma antropologia da teoria

da enunciação em Benveniste, a presença do homem na língua e na linguagem. Essa dupla presença dá origem a dois axiomas, um geral (o homem está na linguagem) e um específico (o homem está na língua). O axioma geral está presente explicitamente no texto Da subjetividade na linguagem, que revela a linguagem como algo que “está na natureza do homem, que não a fabricou” (BENVENISTE, 1989, p. 285). A natureza antropológica da teoria de Benveniste, segundo Flores (2017) se dá, portanto, a partir de duas noções: a de axioma e a de operador e o que faz com que se passe de um axioma a outro é a significância, propriedade geral a partir da qual Benveniste constrói todas as suas investigações.

Dando sequência à releitura dos textos elencados, chegamos a *Estrutura da Língua e estrutura da sociedade*⁸ (1968). Nesse texto, que parece antecipar algumas reflexões que encontramos na segunda parte de semiologia da língua acerca das propriedades da língua⁹, encontramos definições caras à reflexão que propomos:

A linguagem exige e pressupõe o outro (BENVENISTE, 1989, p. 93).

Para cada falante o falar emana dele e retorna a ele, cada um se determina como sujeito com respeito ao outro ou a outros (BENVENISTE, 1989, p. 101).

[...] a língua fornece ao falante a estrutura formal de base, que permite o exercício da fala (BENVENISTE, 1989, p. 101).

O que dizem essas citações que pode interessar à reflexão sobre a linguagem

e a experiência humana em uma suposta interação telefônica?

Nesse rápido reconhecimento a esse conjunto de textos de Benveniste, há alguns aspectos que precisamos destacar: a enunciação é conversão individual da língua em discurso; é sujeito como quem diz ‘eu’; a linguagem exige e pressupõe o outro. Minha hipótese é de que essas noções estão presentes, de forma bastante intensa, em *A linguagem e a experiência humana*, conforme pretendo mostrar daqui a pouco.

Chego, finalmente, ao texto que escolhi para dialogar com os colegas. Devo admitir que sigo inspirada pelo trabalho de Fenoglio (2009, sem paginação)¹⁰ para quem este é um dos artigos em que Benveniste “mostra com a maior convicção e brilhantismo a conjunção, em sua teoria da linguagem, entre antropologia e linguística”.

Na leitura particular que faço desse texto, pela qual assumo total responsabilidade, percebo a integração de três partes. Na primeira, que ocupa o que considero a *introdução* do artigo, Benveniste apresenta a experiência humana como **a possibilidade de qualquer falante da língua assumir os signos disponíveis nesta língua para assumir a categoria de pessoa**. Em um segundo momento do texto, o linguista apresenta a **categoria tempo como uma das expressões mais ricas para indicar a subjetividade**. É nesta etapa que define tempo físico, crônico e linguístico, dando destaque a esse último,

que qualifica como um terceiro nível do tempo. Por fim, no terceiro momento do texto, o autor relaciona a primeira parte, em que discute a experiência subjetiva, com a reflexão sobre a particularidade do tempo linguístico, a fim de reafirmar a ideia que introduz no início do texto e que costura/liga/une o texto todo, que é **a indissociabilidade das categorias de pessoa e de tempo na instauração de uma experiência humana na linguagem**. É principalmente esta última noção que desencadeou a reflexão que me levou a pensar sobre a experiência da linguagem vivida por um cliente em uma tentativa de contato, via telefone, com uma empresa de telefonia.

A opção por não transcrever um “atendimento” em específico se deve à decisão de olhar para o fenômeno apontado por Benveniste no texto em discussão: a indissociabilidade das categorias de pessoa e de tempo na instauração de uma experiência humana na linguagem.

A situação que referimos é uma ligação telefônica para uma operadora de telefonia celular. No entanto, a motivação poderia ter decorrido de contato com outra empresa que usa recursos semelhantes aos que descrevemos como, por exemplo, as de TV por assinatura, telefonia fixa, provedores de internet, etc. Muitos de nós já vivemos a experiência de necessidade de contato com a operadora/prestadora de serviços por meio de telefone por variados motivos, tais como a troca de um plano de serviços e tarifas por outro, dúvidas ou reclamações de valores indevidamente

cobrados, ou simplesmente o desejo de cancelamento dos serviços. A experiência que vivemos é sempre muito parecida: quem atende a ligação não é uma pessoa que está presente no momento em que se origina a ligação, mas um atendente virtual, cuja voz foi gravada, simulando um contato real. Tão semelhante é a situação descrita com a realidade, que o usuário, muitas vezes aflito em busca de solução para seu problema, demora a perceber que não fala com uma pessoa real, em um aqui e agora compartilhado, mas com uma máquina que reproduz a voz humana.

Nessa reflexão sobre telefonema do cliente à operadora, sabemos que esse é levado a permanecer na ligação, optando entre um número determinado de situações previamente definidas pela empresa/administradora e um número arábico correspondente a cada situação prevista, que deve ser digitado. Parece uma solução perfeita para resolver uma série de problemas decorrentes das origens das ligações. E certamente deve ter diminuído a despesa das empresas com funcionários que, substituídos por vozes gravadas, aumentam o faturamento das empresas. Entretanto, como as ligações são originadas por seres humanos, em um aqui-agora, não raro, há situações-problema para as quais o programa quase perfeito de gravação de vozes não está previsto. Nesse caso, resta ao usuário permanecer na linha até que surja a opção “falar com o atendente” – o que em alguns casos pode se tornar uma odisseia.

No texto *A linguagem e a experiência humana*, tão logo Benveniste anuncia o escopo do artigo: esclarecer duas categorias fundamentais do discurso, a de pessoa e a de tempo, menciona um comportamento que é compreendido como “instintivo” para a maioria das pessoas: a de todo homem dizer *eu* para referir a si próprio em oposição a tu e a ele. O linguista percebe nesse comportamento uma estrutura que é inerente ao discurso: “aquele que fala se refere sempre pelo mesmo indicador eu a ele-mesmo que fala” (BENVENISTE, 1989, p. 68). Essa estrutura inerente ao discurso e anunciada no início do segundo parágrafo do texto é reafirmada inúmeras vezes nesse mesmo texto:

[...] em toda língua e a todo momento, aquele que fala se apropria desse eu, este eu que no inventário das formas da língua, não é senão um dado lexical semelhante a qualquer outro, mas que, posto em ação no discurso, aí introduz a presença da pessoa sem a qual nenhuma linguagem é possível (BENVENISTE, 1989, p. 68-69).

Desde que o pronome eu aparece num enunciado, evocando explicitamente ou não – o pronome tu para se opor conjuntamente a ele, uma experiência humana se instaura de novo e revela o instrumento linguístico que a funda (BENVENISTE, 1989, p. 69).

Encontramos explicitamente nesse texto noções essenciais à enunciação, que se anunciavam também nos textos anteriores que referimos: a apropriação do *eu* que introduz a presença da pessoa e a evocação da presença do outro. Subjetividade e intersubjetividade constroem “a experiência central a partir da qual se determina a possibilidade mesma do discurso” (BENVENISTE, 1989, p. 69).

Na situação descrita do telefonema do cliente à operadora, temos um eu que fala, o cliente, que introduz ali a presença da pessoa, *sem a qual nenhuma linguagem é possível*, e se dirige a um tu (a “pessoa” que atende a ligação), afinal a linguagem pressupõe o outro. A definição de sujeito presente no conjunto de textos de Benveniste, como “a pessoa que enuncia a presente instância de discurso que contém eu” e a condição de diálogo como constitutiva de pessoa, pois implica reciprocidade, isto é, “que eu me torne tu na alocação daquele que por sua vez se designa por eu” parecem dar conta de parte do que observamos nessa situação telefônica (BENVENISTE, 1989).

Os pronomes estão disponíveis no inventário da língua a todos os falantes, mas quando alguém os pronuncia, explica Benveniste

[...] este alguém os assume, e o pronome eu, de elemento de um paradigma, se transforma em uma designação única e produz, a cada vez, uma nova pessoa (1989, p. 69).

Algo tão simples, mas que aplicado à situação entre cliente x atendente de operadora de telefonia celular se complexifica. Vejamos, se quem assume o pronome *eu* não é pessoa, mas máquina, já que o contato se dá com uma voz gravada em momento anterior e, via recurso computacional, colocada em jogo no momento da ligação telefônica com o cliente, é certo que há uma apropriação de um signo (*eu*), há uma designação única, portanto, de uma nova pessoa através da voz daquele que supostamente atende. Há discurso, portanto?

No texto de 1965, entendemos que a experiência da subjetividade é a possibilidade mesma do discurso. Benveniste (1989) anuncia algo que parece absolutamente original: que tal experiência decorre de uma relação indissociável com o tempo, conforme anuncia no início do artigo. Por isso, descreve as características do tempo físico e do tempo crônico, para, em seguida, definir a especificidade do tempo da língua, o *presente axial do discurso*. É aí que reside a originalidade: “a instância específica de que resulta o presente é cada vez nova”, diz Benveniste (1989, p. 77). Assim, no quadro da situação hipotética que descrevemos associado à compreensão que temos de Benveniste, observamos que se possível identificar um tempo físico e um tempo crônico para a ligação telefônica, certamente tal possibilidade é afetada pelo tempo linguístico.

Se quem atende a ligação, ainda que assuma a língua, dizendo eu, como se trata de uma gravação telefônica e não se encontra no mesmo espaço-tempo do cliente que origina a ligação, então a temporalidade linguística entre quem origina a ligação e quem recebe é compartilhada somente de modo artificial, pois se quem atende é voz virtual, gravada em outro tempo-espaço, o tempo linguístico é falsamente compartilhado entre eu-cliente e tu-atendente virtual.

Se Benveniste tem razão em dizer que o tempo do discurso funciona como um fator de intersubjetividade: “a temporalidade que é minha quando ela organiza meu discurso, é aceita sem dificuldade

como sua por meu interlocutor” (1989, p. 77), então, essa experiência humana/antropológica de assumir a língua e dizer *eu* é vivida por quem telefona, mas não, pelo menos nas mesmas condições, por quem atende. Ora, se quem atende não compartilha do mesmo espaço-tempo com seu interlocutor, como pode haver uma relação intersubjetiva? Percebemos a existência de uma lógica interessante nessa ação desencadeada pela operadora de telefonia que disponibiliza um atendente virtual para assumir o tu na alocação daquele que se designa como eu (cliente).

Falta a essa dinâmica quase perfeita a conjunção entre as categorias de pessoa e de tempo, uma vez que ambas são indissociáveis em uma situação enunciativa. Assim, o que vemos nessa relação cliente-atendente virtual em ligação telefônica é, ao nosso ver, a produção de uma simulação de discurso que não chega a se efetivar. O que parece se produzir nesse contato é uma falsa experiência de linguagem, na qual se nega a possibilidade da intersubjetividade e, portanto, da própria subjetividade.

Ao usar robôs para simularem a voz humana em contato com as pessoas, as operadoras de telefonia celular em atendimento aos clientes se apropriam da língua, e simulam a instauração da categoria de pessoa. Mas se a categoria de tempo é indissociável da categoria de pessoa, o impedimento da conjunção dessas afeta a construção da subjetividade e da intersubjetividade sem a qual nenhuma língua é possível. Deve ser por

isso que costumamos ficar tão irritados com esse tipo de atendimento. Mostrar que a linguística é essencial para humanizar as relações no mundo é parte de nosso desejo.

Enfim, para concluir, é preciso tentar responder a uma pergunta feita na primeira parte deste texto: haveria alguma razão para a presença do texto *A linguagem e a experiência humana* na segunda parte de PLG II, sobre *A comunicação* e não na quinta parte, *O homem na língua*? Flores (2017, p. 16) nos indica uma possível resposta. Se “o homem na língua não diz respeito apenas à quinta parte dos Problemas de linguística geral, mas a todas as análises linguísticas de Benveniste, uma vez que sempre opera, nelas, a significância”, então o lugar em que cada texto possa figurar parece não ser tão relevante.

Assim, sendo o operador de excelência em Benveniste a significância, a qual pode se dar, conforme Flores (2017), via temporalidade, parece que a relação entre homem e linguagem construída durante uma interação telefônica é prejudicada em razão do não compartilhamento da temporalidade, pois, como ensina Benveniste (1989, p. 80):

A intersubjetividade tem assim sua **temporalidade**, seus termos, suas dimensões. Por aí **se reflete na língua** a experiência de uma relação primordial, constante, indefinidamente reversível, entre o falante e seu parceiro. Em última análise, é sempre ao ato de fala no processo de troca que remete **a experiência humana inscrita na linguagem**.

À guisa de conclusão, no entanto sem encerrar o assunto, parece que a linguística da enunciação tem muito a contribuir acerca da reflexão sobre a relação entre homem e linguagem, construída nas interações via tecnologia. Esperamos que este texto possa abrir outros espaços para que possamos pensar sobre o modo como a língua permite a reflexão sobre as diferentes formas de o sujeito estar na linguagem.

La langage et l'expérience humaine dans les services téléphoniques

Résumé

Ce texte qui a été présenté et débattu dans *Le Deuxième Colloque de lectures sur Émile Benveniste*, propose une réflexion sur l'expérience des utilisateurs de les services électronique à travers de les services téléphoniques de les entreprises, qui est beaucoup de fois frustrante. La réflexion a comme support des textes de ce linguiste syrien, spécialement l'article *La langage et l'expérience humaine*, publie dans le livre *Problèmes de linguistique générale II* (1989). L'analyse est sur la difficulté que le locuteur, qui commerce un coup de fil à une central de services, de trouver l'autre (un réel sujet) avec qui il peut construire une relation intersubjective. Cette relation est la condition de le discours e la difficulté est à cause du remplacement de les employés par enregistrement automatique de voix.

Mots-clés : Énonciation. Subjectivité. Intersubjectivité. Temporalité. Services électroniques.

Notas

- ¹ *Linguagem e tempo*: a memória na perspectiva da enunciação.
- ² Pesquisadora de E. Benveniste, que muito influenciou meus estudos nos últimos anos e que nos deixou no início do outono de 2015.
- ³ *Estrutura das relações da pessoa no verbo* (1946); *A natureza dos pronomes* (1956); *Da subjetividade na linguagem* (1958); *As relações de tempo no verbo francês* (1959).
- ⁴ *A linguagem e a experiência humana* (1965); *Estrutura da língua estrutura da sociedade* (1968).
- ⁵ Dentre os quatro textos que integram a quinta parte do PLG I, há dois: *A filosofia analítica e a linguagem*, destinada a filósofos, em 1963, e *Os verbos delocutivos*, de 1958, que não fazem qualquer menção explícita à categoria de pessoa.
- ⁶ *A linguagem e a experiência humana* (1965), texto principal deste estudo, e *Estrutura da língua e estrutura da sociedade* (1968).
- ⁷ Não aprofundo a discussão sobre esse texto, uma vez que este texto não é o foco principal deste artigo.
- ⁸ Este é o primeiro texto da terceira parte de PLG II, intitulada *Estruturas e análises*.
- ⁹ A língua como sistema de formas significantes, condição primeira da comunicação; a língua como “um” ou “o” instrumento de comunicação, porque investida de propriedades semânticas; a língua como interpretante da sociedade. (BENVENISTE, 1989, p. 94-99, grifos feitos por mim).
- ¹⁰ A *Revista Modelos Linguísticos*, número 59, traz o artigo de Irène Fenoglio: *Conceptualisation et textualisation dans le manuscrit de l'article « Le langage et l'expérience humaine » d'Émile Benveniste*:
Une contribution à la génétique de l'écriture en sciences humaines. Sob um olhar particular para os manuscritos do texto de 1965, a pesquisadora geneticista mostra a maneira singular como a reflexão linguística é articulada com o discurso que a constrói, isto é, busca descrever o modo como Benveniste pensa e elabora conceitos: escrevendo, aprofundando conceitos, “ruminando ideias”, repetindo.

Referências

- BENVENISTE, E. *Problemas de linguística geral II*. Campinas, SP: Pontes, 1989.
- _____. *Problemas de linguística geral I*. Campinas, SP: Pontes, 1995.
- _____. *Últimas aulas no Collège de France* (1968 e 1969). São Paulo: Editora Unesp, 2014. Edição estabelecida por Jean-Claude Coquet e Irène Fenoglio.
- FENOGLIO, I. Conceptualisation et textualisation dans le manuscrit de l'article “Le langage et l'expérience humaine” d'Émile Benveniste. Une contribution à la génétique de l'écriture en sciences humaines. In: *Modèles linguistiques*, Tome XXX-1, v. 59, Toulon, 2009. Disponible en ligne : <http://ml.revues.org/335>.
- FLORES, V. do N. *Introdução à teoria enunciativa de Benveniste*. São Paulo: Parábola, 2013.
- _____. *Atualidade de Benveniste no Brasil*: os aspectos antropológicos de uma teoria da enunciação. *Revista Desenredo*, Passo Fundo, v. 13, n. 1, p. 9-18, jan./abr. 2017.
- VALÉRIO, P. *Linguagem e tempo*: a memória na perspectiva da enunciação. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada) – Programa de Pós-Graduação em Linguística, Unisinos, São Leopoldo, 2015.