

LÍNGUA, VARIAÇÃO E COMUNICAÇÃO: SUA IMPORTÂNCIA PARA O ATENDIMENTO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

SILVA, C. M¹, GEMENTI, M. M. G²,

¹ Graduada em Administração de Empresas pela faculdade IMMES (Instituto Matonense Municipal de Ensino Superior). Pós-graduanda em Gestão Estratégica de Pessoas pela Instituição de ensino superior Estácio.

² Professora Mestre em Linguística e Língua Portuguesa pela UNESP/ Araraquara.

RESUMO

O trabalho tem como objetivo principal defender a importância em respeitar todas as formas de se comunicar e apontar a importância da comunicação e da variação linguística nas Instituições Financeiras. Todas as línguas do mundo têm suas variedades linguísticas, pois as pessoas não são iguais, elas pertencem a culturas diferentes e formas de socialização que variam e marcam sua identidade. A língua, devido a fatores sociais, políticos, econômicos e de escolarização, apresenta variedades que são consideradas “padrão” e “não padrão”. É preciso e importante reconhecer as diferentes formas das pessoas usarem a língua e respeitá-las independentemente da forma como falam, no entanto, sabemos da necessidade de se dominar a variedade padrão. A presente autora optou em discorrer sobre o uso dessas variedades linguísticas em uma Instituição Financeira, pois é o seu local de trabalho e onde realiza um intenso atendimento ao público, onde essas variedades linguísticas são notáveis, porém não tornam a comunicação impossível. Apesar de ser natural o fato de que as pessoas não falam da mesma maneira, ainda há preconceito em relação à língua e suas variações. O preconceito linguístico diminui a autoestima do outro, faz o mesmo se sentir inferior e até mesmo incapaz. As pessoas precisam se conscientizar que vivemos em um país com grande extensão territorial, com pessoas de diferentes formas de socialização e respeitar mais uma diferença entre nós, humanos, a variação linguística.

Palavras-Chave: Variação Linguística, Instituição Financeira, Comunicação, Preconceito Linguístico.

ABSTRACT

The objective of the work is to defend the importance of respecting all the forms to communicate and to point the importance of communication and linguistic variation in Financial Institutions. All languages of the world have their language varieties, because the people are not equal, they belong to different cultures and ways of socialization that vary and mark their identity. The language due to social, political, economic and education, has varieties that are considered "standard" and "non-standard". It is necessary and important to recognize the different ways people use language and respect them no matter how they speak, however, we know of the need to master the standard variety. This author chose to discuss the use of these linguistic varieties in a Financial Institution, it is your workplace and which performs an intense service to the public, where these linguistic varieties are notable, but not make communication impossible. Although it is natural the fact that people do not talk the same way, there is still prejudice against the language and its variations. The linguistic discrimination decreases self esteem of the other, makes it feel inferior and even incapable. People need to be aware that we live in a country with a large territory, with people of

different forms of socialization and respect another difference between us humans, the linguistic variation.

Key-words: Variation Linguistics, Financial Institution, Communication, Linguistic Discrimination.

Metodologia

Foram consultados diversos livros e artigos na internet referente ao assunto em estudo para que o trabalho tomasse forma e fosse desenvolvido.

A metodologia de pesquisa bibliográfica é um levantamento de toda a bibliografia já publicada e tem como intuito fazer com que o pesquisador entre em sintonia com todo o material escrito sobre o seu tema, ajudando nas análises e formulação das informações.

Vale ressaltar o âmbito escolhido pela autora como seu local de trabalho, onde presenciou situações referentes ao assunto, agregando informações e conhecimentos para melhor entendimento do leitor.

Objetivo e embasamento teórico

O presente trabalho, por sua vez, irá tratar da importância da língua, variação linguística e comunicação no atendimento das Instituições Financeiras, no caso, as bancárias. O tema será analisado, especialmente em bancos comerciais pelo fato de ser o local de trabalho da presente autora, que atende clientes de diversas regiões, diferentes graus de escolaridade, diferentes classes sociais, por exemplo. Sendo assim, necessita de uma comunicação efetiva para entender o que o cliente procura e orientá-lo da melhor maneira possível. Aliás, não só para entender o cliente, mas para o cliente também entender quem o está atendendo, havendo assim uma boa comunicação. É importante esclarecer, que para haver o entendimento, é necessário que a mensagem transmitida pelo destinatário seja totalmente compreendida pelo receptor, independente da fala.

É comum clientes receberem informativos ou declarações do banco e irem até a agência para um funcionário explicar-lhe a mensagem, por exemplo. Com isso, é possível observar a importância da língua, comunicação e variedade linguística nas instituições financeiras, não basta apenas compreender sobre números, ao contrário do que muitos imaginam. É relacionamento com o público/cliente a todo o momento.

As pessoas não são iguais, portanto, os clientes das instituições financeiras pertencem a culturas diferentes e formas de socialização que variam e marcam sua identidade.

Os fatores sociais, econômicos, políticos e de escolarização apresentam variedades padrão e não padrão, por isso, é necessário que as pessoas que lidam com o público reconheçam essa diferença e respeite-as, independente da maneira como falam. É preciso dominar a forma padrão, mas o mais importante é o cliente entender sua vida financeira de forma clara, objetiva e direta. Dessa forma, além de contribuir para a boa comunicação e respeito entre os seres, contribui para um atendimento de qualidade.

Os seres humanos e animais compartilham diversas informações entre si através da comunicação. Esta atividade é essencial para a vida em sociedade possibilitando que os seres se integrem, partilhem e desenvolvam. Para haver uma comunicação efetiva, é necessário que a informação transmitida seja claramente entendida.

Vale ressaltar a importância na comunicação no ambiente profissional, tanto interno quanto externo, ou seja, a troca de informações entre funcionários, tanto quanto entre funcionários e clientes, por exemplo.

De acordo com Medeiros (2010, pg.1), comunicar é ocasionar uma resposta do receptor, do cliente. Quando uma correspondência é bem escrita, mas o receptor não compreende a mensagem, não ocorre a comunicação. Um departamento não emite correspondência para mostrar seus conhecimentos, mas para fazer negócios.

A vida social e profissional está em comunicação o tempo todo, é possível gerar cumplicidade, materializar ideia, fechar negócios, trocar informações, experiências e muito mais. Para isto, não é necessário apenas falar dentro da norma padrão, muitas vezes é preciso praticar diálogos com questionamentos, troca de informações democráticas, levando em consideração fatores sociais, econômicos, culturais e regionais dos envolvidos neste diálogo, assim, podendo gerar confiança na comunicação.

Também vale ressaltar, a comunicação interna nas empresas e nas instituições financeiras. Geralmente, existem burocracias e normas que não dão espaço às emoções e sentimentos, muitas vezes estas características impedem a participação dos funcionários, acarretando desmotivação, falta de comprometimento e, conseqüentemente, refletindo nos resultados.

A comunicação interna para ser efetiva, necessita de um bom trabalho em equipe, ou seja, entre as áreas de comunicação e recursos humanos, diretoria e todos os funcionários envolvidos. As estratégias devem ser claras e bem definidas para que possam ser compreendidas.

Funcionários bem informados produzem mais e evitam conflitos e desentendimentos. Porém, as mensagens devem chegar às pessoas sem perder seu significado, pois além de conflitos, pode haver a perda de tempo e dinheiro.

Além do mais, a comunicação é importante para o âmbito dos negócios, é possível atrair bons clientes através de uma boa comunicação.

De acordo com Gomes, Nassar (2001, p. 45), se imaginarmos dois vendedores ofertando a mesma enciclopédia para donas de casa, de porta em porta, no mesmo bairro, com as mesmas condições de pagamento e preços, é possível notar que, o desafio maior deles, será agregar algum valor para agradar as donas de casa. O desafio será ganho pelo vendedor que estiver mais preparado em relação à comunicação. O contato pessoal ou até mesmo a criatividade comercial ao enfrentar os obstáculos na venda, serão fatores de comunicação decisivos nesta situação.

A comunicação pode ocorrer através da linguagem oral ou escrita. Apesar de a língua ser a mesma, a expressão escrita é diferente da oral, não se escreve da mesma forma que se fala, uma vez que a escrita pede mais formalidade. A língua falada é mais concreta e espontânea, pois possui contato direto com o falante. Já a língua escrita é mais abstrata e exige maior interpretação, pois possui contato indireto entre quem escreve e quem lê, sem contar que exige esforço ao ser elaborado e é necessário obedecer às regras gramaticais, sendo mais conservadora aos padrões estabelecidos pelas regras gramaticais.

Segundo Camillo (2015, p.1), a língua padrão é baseada no “modo de falar e escrever” dos grupos de maior prestígio cultural, político e econômico; caracteriza-se pelo uso de estruturas frasais mais complexas, pelo vocabulário mais elaborado e pela observância às regras da gramática normativa. Já a língua não padrão é mais espontânea, empregada em situações informais do dia a dia e caracterizada pelo emprego de frases de estrutura simples, pela pouca (ou nenhuma) observância às regras da gramática normativa, pelo vocabulário mais comum e pela presença de frases feitas, expressões populares e gírias. Empregamos a variedade não padrão quando nos comunicamos de maneira mais informal e espontânea com nossos familiares, vizinhos, colegas e amigos.

Na escola, o aluno deve ser orientado pela tradição gramatical e, por outro lado, é necessário conhecer novas formas linguísticas, tendo o conhecimento de que, as variedades linguísticas existem e fazem parte de cultura de um povo, na qual vários fatores interferem nessa variação, como: social, econômico e político.

O aluno deve saber da necessidade de dominar a variedade padrão da língua, em contrapartida, deve obter conhecimento sobre as variantes linguísticas para assim, respeitá-las, pois cada pessoa tem sua maneira de comunicar-se que faz parte da sua identidade.

Toda língua constitui um sistema linguístico de comunicação construído por uma comunidade humana. Este sistema varia de acordo com a região, ambiente, classe social, época, dentre outros. Através da língua, o homem é identificado como um ser social e, por meio de sua interação social, ele constrói seu conhecimento, valores e identidade cultural.

De acordo com Scherre (2005, p.10):

As línguas humanas são, sem dúvida, excelentes instrumento de comunicação, embora mal-entendidos entre os seres humanos sejam comuns, mesmo quando há domínio de uma mesma língua, de uma mesma verdade. As línguas humanas são, em verdade, mais do que excelentes instrumentos de comunicação. São, também, reflexo da cultura de um povo. São, além disso, parte da cultura de um povo. São ainda mais do que isto: São mecanismos de identidade. Um povo se individualiza, se afirma e é identificado em função da língua.

Existem diversas línguas em diversos países, porém, pode haver diversidade linguística em um mesmo país, por exemplo, no Brasil, um país rico em variedades devido as diferentes regiões, culturas, valores, tradições e etnias que são diferentes e se multiplicam na formação de um todo, pode haver diversos tipos de variedades linguísticas.

As variações linguísticas podem ser de diferentes tipos. Existem dois grupos: as variações diacrônicas (históricas) e as variações sincrônicas, sendo que as variações sincrônicas se dividem em quatro grupos diferentes:

-Variações diatópicas: estão relacionadas à região onde mora ou nasceu o falante.

-Variações diastráticas: são relacionadas ao grupo social que o falante pertence.

-Variações diamésicas: são relacionadas pelo meio em que ocorre a comunicação: oral ou escrita.

-Variações diafásicas: está relacionada ao modo de falar, formal, informal, rude, simpático, e assim por diante.

As variações diacrônicas são variações históricas. A língua muda de geração para geração, é notável que, os jovens da atualidade não falam como seus pais e, seus pais não falam como seus avôs e, seus avôs não falam como seus bisavôs. A língua é falada por diferentes indivíduos, em diferentes épocas.

Existem outras palavras que hoje são consideradas erradas, mas que, antigamente fizeram parte até da norma culta do português, como por exemplo: *frauta* e *frecha*. Estas

formas estão presentes em uma das principais obras literárias da língua portuguesa: o poema épico *Os lusíadas*, de Camões, datado 1572. Conforme podemos observar no exemplo (1) abaixo, de acordo com Guimarães (2012, p. 32):

(1)

E não de agreste avena ou frauta ruda (Canto I)

Doenças, frechas, e trovões ardentes (Canto X)

Estas formas deixaram de pertencer à norma culta e passaram a ser consideradas incorretas devido às variações históricas sofridas pelo português, na Europa e no Brasil.

As variações diatópicas representam as variações que ocorrem devido às diferenças regionais. As variações regionais, denominados dialetos, são as variações referentes a diferentes regiões geográficas, de acordo com a cultura local. Um exemplo deste tipo de variação é a palavra *mandioca* que, em certos lugares, recebe outros nomes, como *macaxeira* e *aipim*. Nesta variação também estão os sotaques, ligados às marcas orais da linguagem

Segundo Guimarães (2012, p. 44), os regionalismos podem ser usados para reforçar estereótipos em textos humorísticos, como: piadas, história em quadrinhos, charges, entre outros. Porém, alguns dos regionalismos são estigmatizados, ou seja, identificados com segmentos desprestigiados pela sociedade. Há uma distinção dentro da variação diatópica, existente entre falares rural e falares urbanos. No Brasil, a população rural enfrentou condições não tão boas quanto na cidade, devido à dificuldade ao acesso à escolarização e à baixa renda. Por isso, muitos migraram para a cidade.

Para exemplificar essa distinção entre o falar rural e da cidade, utilizaremos um trecho da história em quadrinhos de Maurício de Souza. Um dos personagens da história em quadrinhos, o Chico Bento, é uma criança que representa a pureza, a simplicidade e a simpatia que caracterizam as pessoas do interior paulista. É o típico caipira que anda de pé no chão, usa um chapéu de palha e toca modas de viola. Não é muito chegado aos estudos e tem um carinho enorme pelos animais do seu sítio. A imagem a seguir é um recorte da história em quadrinho de Chico Bento e seu primo Zeca, chamada “*Chico Bento no Shopping*”.

Figura { SEQ Figura * ARABIC } - Recorte da história em quadrinhos “Chico no Shopping”, de Maurício de Sousa.



Fonte: <http://arquivosturmadamonica.blogspot.com.br/2013/05/chico-bento-hq-chico-no-shopping.html>. (acesso em 27/08/2016)

O personagem Chico Bento utiliza-se da variante não padrão da língua popular brasileira, denominado de dialeto caipira. De acordo com a Sociolinguística Variacionista, uma subárea da linguística, a linguagem caipira é classificada tanto como geográfica-regionais (variações diatópicas) quanto social-cultural (variação diastrática) que está relacionada ao extrato social, à camada social e cultural da pessoa.

Variações Diastráticas

As variações diastráticas vão além do contraste entre variedade popular e a variedade culta, ou a fala dos escolarizados e a dos poucos escolarizados. De acordo com Guimarães (2012, p. 45), podemos considerar vários critérios para analisar as variações diastráticas em uma população, como por exemplo, o nível de escolaridade, pois, quanto maior o tempo de escolarização, maior a probabilidade de sua fala e escrita ser próxima da língua padrão, pois a escola é uma das maiores divulgadoras desta norma.

Outros exemplos da variação diastrática é a faixa etária, uma vez que você não fala como seus pais e, eles não falam como seus avós, provavelmente devido à variação diacrônica. As profissões também são exemplos, pois algumas possuem jargões e variantes linguísticas típicas de um grupo profissional.

Por fim, os grupos sociais, que além de possuírem grupos profissionais, existem outros que se relacionam e possuem marcas linguísticas específicas, como por exemplo, grupos de surfistas, fãs de música sertaneja, entre outros, que são unidos por alguma afinidade.

Variações Diamésicas

As variações diamésicas, estão relacionadas à oralidade e à escrita. A oralidade não é o mesmo que informalidade, pois existem situações em que é preciso se comunicar de maneira formal, como por exemplo, em um seminário, em uma reunião de negócios ou em uma entrevista de emprego.

Variações Diafásicas

As variações diafásicas estão relacionadas ao registro formal e informal. Segundo Labov (2008, p. 135-137), uma mesma pessoa, em contextos diferentes, fala de forma diferenciada. Por exemplo, a fala de uma pessoa em uma reunião de trabalho é diferente do discurso do mesmo falante em uma mesa de bar ou no meio familiar. No meio de trabalho, por ser uma situação comunicativa de maior formalidade, espera-se que o falante faça uso de variedades de maior prestígio social. Entretanto, em um ambiente mais descontraído, ou seja, em uma situação comunicativa de menor formalidade, espera-se o emprego de construções menos formais.

Independente da variedade linguística utilizada pelo indivíduo, o mesmo poderá comunicar-se de maneira menos formal ou mais formal, dependerá da situação comunicativa na qual se encontrará.

A presente autora deste trabalho optou por estudar sobre a importância da língua, variação e comunicação nas Instituições Financeiras, pois trabalha em uma Instituição Financeira como Gerente de relacionamento onde atende pessoas de diferentes culturas e de diferentes formas de socialização que variam e marcam a identidade de cada uma delas. Segundo Scherre (2005, p. 10), as línguas humanas são mais do que meios de comunicação, são reflexo e parte da cultura de um povo e, além disso, fazem parte de sua identidade.

Uma vez que a comunicação é um processo de compreensão, o importante é que a mensagem transmitida pelo cliente seja compreendida no atendimento e vice-versa, independentemente da variação linguística utilizada.

Vale ressaltar também a importância de uma pessoa que lida com o público ter o conhecimento sobre variedade linguística para entender e respeitar a maneira como as pessoas falam, uma vez que a língua apresenta variedades que são consideradas “padrão” e “não padrão” devido a fatores sociais, políticos, econômicos de escolarização.

No atendimento ao público, a presente autora respeita as diferentes maneiras de falar das pessoas, no entanto, sabe da necessidade de se dominar a variedade padrão em reuniões formais, por exemplo.

De acordo com Labov (2008, p. 225) a variação de uma língua é o modo pelo qual ela se diferencia, sistemática e coerentemente, de acordo com o contexto histórico, geográfico, social e cultural no qual o falante dessa língua se manifesta verbalmente. Ou seja, é o conjunto das diferentes realizações linguísticas falada pelos locutores de uma determinada língua. Ainda sobre o assunto, Labov (2008, p. 140) explica que, tais mudanças ocorrem porque o sistema linguístico não é unitário e nem homogêneo, ele comporta vários eixos de diferenciação social, estilístico, social, geográfico e etário. A língua é livre, nunca permanece presa e imutável em relação ao tempo, às diferentes regiões ou às diferentes classes ou grupos sociais. A língua é heterogênea e multifacetada, tem aspectos físicos, fisiológicos e psíquicos, e pertence tanto ao domínio individual quanto ao domínio social.

No cotidiano, a presente autora atende clientes de outras regiões do Brasil, que vieram para o interior de São Paulo a trabalho. Estas pessoas, assim como nós, possuem variedades linguísticas, chamadas de variações diatópicas ou também conhecidas como dialetos que estão ligadas à região onde o falante nasceu ou mora. Sobre o assunto, Picinato

(2013, p.20) explica que apesar de toda essa variação entre os falares, um falante do dialeto “caipira” é capaz de entender um falante baiano e este consegue entender um falante paulista, em outras palavras, as variações não tornam os falares incompreensíveis.

Vale ressaltar aqui, uma fala muito comum no âmbito de trabalho da presente autora: “Fui passar meu cartão e estava *broquiado*”. Percebe-se que ao falar “broquiado” o falante está utilizando uma lógica natural da língua inserida em seu grupo social e isto não fez com que a sua fala se tornasse incompreensível. É possível haver comunicação e compreender que o cartão estava bloqueado e prosseguir com o atendimento ao cliente normalmente.

Segue abaixo tabela com outros exemplos vivenciados pela presente autora em atendimento ao público de uma determinada Instituição Financeira:

Tabela { SEQ Tabela * ARABIC }. Exemplos de Variação Linguística

Frase	Variação
“O <i>cabra</i> pode sacar no caixa 24 horas?”	Variação diatópica (regional).
“Quero pagar <i>di a vista</i> .”	Variação diastrática (social) ligada ao nível de escolaridade.
“O meu cartão está <i>broqueado</i> .”	Variação diastrática (social) ligada ao nível de escolaridade.
“Quero <i>assustar</i> o meu cheque!”	Variação diastrática (social) ligada ao nível de escolaridade.
“Vamos menina, <i>caminha!</i> ”	Variação diatópica (regional).
“Não sei <i>quar</i> é a senha do cartão.”	Variação diatópica (regional) - dialeto caipira.
“Quero <i>desbroquear</i> o meu cartão.”	Variação diastrática (social) ligada ao nível de escolaridade.
“Eu saio tarde do <i>trabaio, fia</i> .”	Variação diastrática (social) ligada ao nível de escolaridade.
“ <i>Sei, não</i> .”	Variação diatópica (regional) - comum na região do nordeste.

Pode-se analisar que dentre os exemplos citados acima as variações predominantes são: variação diatópica (regional) e variação diastrática (social), segundo Picinato (2013, p.20), algumas pessoas que não possuem “preparo” linguístico utilizam o termo “dialeto” quando se referem a variedades regionais de pouco prestígio, essa utilização errada é resultado de uma visão envolta por preconceito linguístico que, não se relaciona apenas à linguagem, mas ao falante. Desta maneira, as noções de feio, bonito, errado ou certo em uma língua não são apenas linguísticas, mas, também, sociais.

Portanto, é válido ressaltar que é de extrema importância uma pessoa que se relaciona com o público ter o conhecimento sobre as variedades linguísticas e respeitá-las para jamais cometer um preconceito linguístico e discriminar as pessoas, pois vivemos em um país com diferentes culturas e formas de socialização. O importante é haver a compreensão e/ou comunicação entre os falantes e, acima de tudo, o respeito.

Comunicar faz parte da nossa vida, do nosso cotidiano. Falar é como andar, acontece de maneira natural em todas as partes do mundo, independente da raça, faixa etária, cor, cultura, gênero ou ensino. Falar é característica do ser humano, é por meio de uma língua que ele se individualiza se identifica e se difere dos demais seres.

As línguas humanas não são apenas maneiras de comunicação, são mais do que isto, fazem parte da cultura de um povo, fazem parte de sua identidade. Não há homem sem língua. Mesmo pessoas com deficiência, adotam um sistema de comunicação, utilizando a linguagem de sinais, por exemplo. Portanto, não existe razão para que ocorra o preconceito com relação à qualquer variedade linguística.

E é tarefa das mais nobres lutar publicamente contra o preconceito linguístico e não deixar que as pessoas possam ser menosprezadas pela sua forma de falar. É finalmente tarefa das mais nobres ainda lutar por democracia linguística: é preciso dar vez e voz a todas as falas, incluindo-se entre elas as falas que não tem prestígio, erroneamente denominadas de erradas. Cumpram, portanto, caros colegas, com nobreza, com esperança e sem medo, a tarefa que hoje lhes é “dada por direito” (SCHERRE, 2005, p. 13).

Partindo deste pronunciamento, a escola tem tamanha importância e influência na língua do ser humano. O aluno precisa reconhecer as diferentes formas das pessoas usarem a língua e respeitá-las independentemente da forma como falam, é necessário conhecer a variedade padrão.

Vale ressaltar que, devido a fatores sociais e econômicos, infelizmente, nos dias de hoje, existem pessoas que não tiveram oportunidade de frequentar a escola e dominar a variedade padrão. Estes casos são ainda mais delicados e merecem todo respeito e compreensão por parte da sociedade, principalmente por parte daqueles que tiveram a chance de estudar.

Segundo Bagno (2013, p.28), são essas graves diferenças de status socioeconômico que explicam a existência em nosso país de um grande abismo linguístico entre os falantes das variedades estigmatizadas do português brasileiro (moradores da zona rural, periferias, analfabetos ou semianalfabetos) – que são a maioria da população- e os

falantes das variedades prestigiadas, que são a minoria (mais escolarizados, poder aquisitivo maior e moradores de centros urbanos).

Existem muitos brasileiros sem oportunidade, sem teto, sem saúde e sem trabalho. Existe sim a escola pública, mas muitas pessoas não puderam frequentá-la, pois precisavam trabalhar para o próprio sustento e sustento dos filhos, não cabe a ninguém julgar os motivos de cada um, apenas respeitar. Essas pessoas falam o português brasileiro, falam a língua que pertence a elas, porém, falam variedades linguísticas estigmatizadas, que muitas vezes são ridicularizadas, são alvos de chacota e sofrem preconceito linguístico por parte dos falantes urbanos mais letrados. De acordo com Scherre (2005, p. 10), “a prática do preconceito linguístico sem lei, que nos leva a subjugar o outro, a alijar o outro do processo produtivo, a diminuir sua auto-estima, a fazer o outro se sentir incapaz, se sentir inferior, se sentir infeliz, tudo por meio de formas linguísticas”.

Portanto, é dever da escola apresentar o conhecimento aos alunos para dominarem a aprender coisas que não sabem, no caso da língua, fazer com que os alunos conheçam e dominem a leitura e escrita, acompanhada de outras formas de falar e escrever e de outras variedades de língua.

Acima de tudo, de todos os ensinamentos, ensinar que todo o ser humano merece ser respeitado e que, ao invés de julgar e debochar, lutar contra o preconceito linguístico e não deixar as pessoas serem menosprezadas pela maneira de falar, uma vez que, tudo isso é tarefa dos mais nobres, daqueles que possuem o conhecimento e possam transmitir aos demais com todo respeito, humanidade e toda educação do mundo.

CONCLUSÃO

Esse trabalho teve como objetivo mostrar os conceitos sobre língua, variação linguística, comunicação e apontar a sua importância para o atendimento das Instituições Financeiras. A língua é um grande instrumento da comunicação, ela faz parte da cultura de um povo, de sua identidade. Porém, devido a fatores econômicos, políticos, sociais e de escolarização, sofre variações.

Sabemos da necessidade de se dominar a norma padrão, no entanto, é dever todos lutar contra o preconceito linguístico e não deixar que as pessoas sejam humilhadas pela forma como falam. Além do mais, vivemos em um país de grande extensão territorial, o que faz com que tenhamos uma grande diversificação de povos e culturas.

Sobre o assunto, Bagno (2013, p. 23) explica que existe uma tendência a lutar contra os mais diversos tipos de preconceito, porém, infelizmente, esse combate ainda não atingiu o preconceito linguístico, tão comum na sociedade brasileira. Pelo contrário, esse preconceito é alimentado em programas de televisão, matérias de jornais, em livros e manuais que tendem a ensinar o que é “certo” ou “errado”, sem contar as gramáticas normativas e parte dos livros didáticos disponíveis.

A partir dos conceitos sobre variações linguísticas, pode-se entender que a língua pode variar de acordo com a época histórica, região onde o falante mora ou nasceu, ao grupo social que pertence, o meio pelo qual se dá a comunicação, ou seja, oralmente ou por escrito. Pode variar também de acordo com o estilo do indivíduo, no qual um falante pode se expressar de maneira mais ou menos formal, rude, simpático e assim por diante.

A Instituição Financeira foi escolhida pela presente autora como contexto, por ser seu âmbito de trabalho e se comunicar com diferentes pessoas o tempo todo no atendimento, cada falante possui sua variação linguística, sua identidade e seu jeito de se expressar.

Independentemente da variedade linguística utilizada pelo falante, o mesmo poderá comunicar-se de maneira mais formal ou menos formal, dependerá da situação comunicativa na qual se encontrará. Um jovem não irá usar gírias em uma entrevista de emprego, assim como um gerente de um banco não irá usar jargões de seu trabalho para falar com os clientes e explicar os problemas bancários.

Na prática, o preconceito linguístico leva a pessoa a julgar o outro pelo modo como fala, faz com que o indivíduo se sinta infeliz, inferior e incapaz. Entende-se que esse problema só acabará quando as pessoas tiverem conhecimento sobre o assunto e encararem a língua como parte da cultura e da identidade de um povo. É dever de cada um respeitar as diferentes formas das pessoas usarem a língua, uma vez que não existe uma variação melhor do que a outra. Além disso, é preciso lutar pela democracia linguística, ou seja, reconhecer e dar voz para todas as variações linguísticas.

A sugestão para resolver o problema no atendimento das Instituições Financeiras é falar com clareza, ser respeitoso, explicar e tirar dúvidas sobre a escrita dos contratos bancários e obter conhecimento sobre variedade linguística para uma comunicação efetiva. Independentemente da variação utilizada pelo cliente é possível haver compreensão, assim como um baiano entende um paulista e um nordestino entende um carioca, basta adequar-se a situação comunicativa dos mesmos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAGNO, Marcos. **Preconceito linguístico: O que é, como se faz.** 55. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2013. 221 p.

CAMILLO, Joana. **Variedade padrão X variedade não padrão.** 22 Mar, 2015. Disponível em: <http://joanaguga.blogspot.com.br/2015/03/variedade-padrao-x-variedade-nao-padrao.html>. Acesso em: 13 Out. 2016.

GOMES, Nelson; NASSAR, Paulo. **A comunicação da pequena empresa.** 5. ed. São Paulo: Globo, 2001. 111 p.

GUIMARÃES, Thelma de Carvalho. **Comunicação e Linguagem.** São Paulo: Parson, 2012. 258 p.

LABOV, William. **Padrões Sociolinguísticos.** São Paulo: Parábola, 2008. 389 p.

MEDEIROS, João Bosco. **Correspondência: Técnicas de Comunicação Criativa.** 20. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 380 p.

PICINATO, Priscila Balan. **O novo "caipira": o olhar do "eu" e do "outro".** Dissertação (Mestrado em Linguística e Língua Portuguesa) – FCL/ UNESP, Araraquara, 2013.

SCHERRE, Maria Marta Pereira. **Doa-se lindos filhotes de poodle: Variação linguística, mídia e preconceito.** 2. ed. São Paulo: Parábola Editorial, 2005. 155 p.

Site consultado

<http://arquivosturmadaonica.blogspot.com.br/2013/05/chico-bento-hq-chico-no-shopping.html>. (acesso em 27/08/2016)