

2. O estudo da Subjetividade

Este capítulo apresenta o contexto teórico em que esta pesquisa se desenvolve, estando o mesmo subdividido em três seções: (a) a que se refere à análise da comunicação e subjetividade nas organizações, proposta por Zarifian (2001), (b) a que se refere às Metafunções da linguagem estabelecidas por Halliday (1985) e (c) a que se refere ao formato de produção e papéis do falante, introduzido por Goffman ([1979]2002).

Na primeira parte será discutida a questão da comunicação entre as pessoas em organizações empresariais, com vistas a uma análise da subjetividade enquanto aspecto presente na concepção de gestão organizacional.

A segunda parte apresentará uma descrição de duas metafunções da linguagem: a *Metafunção ideacional*, e seu conjunto de tipos de processos e participantes, seguida de uma análise do sistema de transitividade e a *Metafunção interpessoal*, com enfoque no componente verbal de Modo e suas contribuições para esta pesquisa.

Na terceira parte será estabelecida a noção de alinhamento, postura e projeção do *eu* de um participante na sua relação interacional, com enfoque para o papel do falante enquanto produtor do discurso.

2.1 A perspectiva organizacional

Pessoas constituem a essência produtiva e vital das organizações empresariais e hoje são vistas como fonte de vantagens competitivas pela capacidade original que têm de combinar emoção com razão, subjetividade com objetividade quando concebem situações, desempenham tarefas, interagem e decidem (cf. Davel & Vergara, 2001:31).

Historicamente, porém, a gestão organizacional privilegiou no ser humano a razão, a objetividade, em detrimento da emoção, da subjetividade. Nesse primeiro modelo, a administração privilegia a técnica imposta para a produção de bens e serviços, em detrimento da humanização, visando à maximização dos benefícios econômicos oriundos simultânea e exclusivamente do potencial dos empregados e dos objetivos empresariais (cf. Davel & Vergara, 2001:34). É a *objetividade* em demasia desta visão histórica, construída sobre princípios funcionais, que estabelece e mantém as relações de trabalho até fins da década de 70, gerando expectativas de aumento de produtividade e competição entre as pessoas. A partir

desse período, e do início da década de 80, contudo, a Administração de Recursos Humanos reexamina sua prática e passa a considerar as pessoas como “recursos” disponíveis à empresa, negando a visão anterior única de considerá-las “fatores de custo”.

O dinamismo da modernidade exigiu das organizações uma constante releitura de suas práticas de gestão, fazendo com que, além da objetividade, a subjetividade passasse a ser valorizada no modo de administrar situações e atividades com pessoas. Nesse moderno contexto que se estabelece, a Administração de Recursos Humanos é influenciada (a) pela competição nacional e internacional que força o tradicionalismo a se alinhar às novas imposições de um mercado de trabalho em transição, (b) pela adoção de medidas baseadas no desenvolvimento, na seleção, no treinamento, na remuneração e na performance das pessoas durante suas tarefas funcionais e (c) pela necessidade de integrar questões sociais e individuais relacionadas à partilha do poder e ao modelo organizacional (Davel & Vergara, 2001).

É a partir dessa nova visão sobre a administração que a *subjetividade* passa a ter o seu valor considerado no gerenciamento *com* pessoas. Por *subjetividade*, entende-se “a interioridade da pessoa, a singularidade e a espontaneidade do *eu*” (cf. Faye, 1991; ap. Davel&Vergara, 2001), expressa em pensamentos, condutas, emoções e ações, relacionada diretamente à individualidade e à concretização do conhecimento humano. Concebida como um fenômeno heterogêneo e individual, sua pluralidade se observa diante das relações estabelecidas entre as pessoas, cujos valores e objetivos distinguem-se entre si.

Na visão de Davel e Vergara (2001:33), considerar as questões subjetivas significa que toda pessoa (a) tem seu espaço interior, que ela percebe como completamente seu; (b) que esse espaço relaciona-se com a exterioridade; (c) que ele é historicamente construído; (d) que é decisivo nas escolhas das pessoas durante sua vida; e (e) que acaba por provocar mudanças no entorno. Na visão de Chanlat (ap. Davel&Vergara, 2001:20), significa restituir ao sujeito o seu papel de ator autêntico, com a mobilização plena e integral do sujeito que o habita. Sem isso, pode-se aumentar o sofrimento do indivíduo no trabalho e comprometer a performance da organização.

Nas organizações contemporâneas, considerar a *subjetividade* significa perceber que as ações e interações das pessoas são permeadas por características

personais, culturais e socialmente construídas; a participação ativa e singular de cada indivíduo no processo de produção depende não somente de sua capacidade e sensibilidade comunicativa, mas também de uma compreensão recíproca das situações organizacionais. Este processo de participação e expressão plena da subjetividade é realizado por meio da comunicação, prioritariamente da *linguagem*. Porém, a comunicação no contexto organizacional apresenta-se, mesmo nos dias atuais, como uma questão difícil. Em primeiro lugar, porque formas distintas de comunicação interrelacionam-se em uma mesma empresa e, em segundo lugar, porque as relações de poder e hierarquia sistematizam a comunicação, tornando-a instrumento de coerção. Um modelo de gestão que é apontado como um fator de restrição à expressão plena da subjetividade é o *taylorismo*.

Parte de uma herança presente nas organizações, o *taylorismo* – princípio que estabelece “um ideal implícito de *comunicação zero*” ou economia de comunicação (Zarifian, 2001) – foi concebido em fins do século XIX por Taylor, com o objetivo de “racionalizar o conteúdo das ordens relativas à realização do trabalho dos assalariados e para pôr fim à resistência que os operários do meio opunham à execução dessas ordens” (Zarifian, 2001). Esta concepção de comunicação, presente em organizações industriais daquele século, remete a duas visões a saber:

(a) a visão da *eficiência da produção* industrial, que visa literalmente à produtividade e ao aumento de produtos materiais;

(b) a visão *autoritária do controle social*, como forma de conter ou de evitar a contestação.

É óbvio que estas duas visões de origem *taylorista* descartam o discurso expressivo e a possibilidade da interação social; porém, impor a condição de “*comunicação zero*” significa admitir um controle hierárquico cerrado por um lado, mas por outro, também admitir que é quase impossível impedir os seres humanos de utilizarem seu poder da palavra e de tentar comunicar-se durante o trabalho (Zarifian, 2001). Assim, a condição geral para o *taylorismo* é a utilização de uma *linguagem técnica*, desenvolvida por engenheiros e técnicos, com a função de estabelecer e controlar o trabalho dos operários, linguagem essa especializada, objetiva e formal, submetida a uma relação de dominação e imposição de valores. A herança de Taylor, fundamentada na relação produção/salário, é marcada principalmente pelo “não-engajamento subjetivo do operário”, fato que ainda

caracteriza algumas organizações atuais e representa um forte traço para a “alienação” dos indivíduos.

De acordo com Zarifian (2001), o modelo contemporâneo para esta herança de Taylor é exemplificado pelos atendimentos realizados em Centrais de Atendimento Telefônico – CATs – os quais caracterizam-se por (cf. Segnini, 1999; ap. Davel&Vergara, 2001):

(a) *padronização dos atos de linguagem*, caracterizada pelas marcas de direcionamento das palavras aos clientes e rituais de polidez;

(b) *restrição de tempo a que os atos de linguagem são submetidos*, os quais são cronometrados e apoiados na teoria da agilidade das respostas ao cliente;

(c) *controle do conteúdo das respostas dos atendentes*, realizados por uma escuta hierarquicamente imposta, a fim de se fazer cumprir o script determinado.

Conforme observado por Zarifian (2001: 156), a alienação, no caso das Centrais de Atendimento Telefônico, é ainda mais forte, a princípio, do que em uma cadeia de produção operária, pois a pessoa tende a perder a capacidade de dominar sua própria linguagem, restringindo sua expressão plena de subjetividade. Prioritariamente falada, a atividade interacional realizada durante este tipo de serviço consiste no controle do conteúdo do diálogo e da comunicação, além de garantir o respeito aos rituais e à não-expressão do “eu” do atendente. A herança de Taylor é forte e marcante em organizações técnicas, como a de uma Central de Atendimento Telefônico; organizado a partir de um vasto aparato tecnológico, este serviço exige dos atendentes uma performance estabelecida em *script*. Para isso, o atendente, comprometido com uma linguagem marcadamente automatizada e ritualizada, divide-se em, por um lado, utilizar-se de palavras que não são suas e restringir a expressão das suas identidades e, por outro, em respeitar a relação com a outra pessoa – no caso, o cliente.

É consideravelmente difícil falar, entrar em comunicação, sem se implicar subjetivamente e sem dedicar a ela o essencial de sua atenção (cf.: Zarifian, 2001:156). A “atenção” a que Zarifian se refere é proposta não somente à realização simples da tarefa do *fazer*, mas sim àquela interativa, a da relação social com o outro, tecida sob o domínio da linguagem. E é daí, desta relação social própria dos seres humanos em interação que parte a expressão lógica da subjetividade em modelos interacionais como os do atendimento telefônico, desrespeitando, conseqüentemente, o compromisso industrialista taylorista.

É notório que a comunicação entre os indivíduos é inevitável e necessária, motivos esses que se impõem pelo próprio interior das evoluções dos sistemas de produção. Embora reconheça-se que a herança de Taylor é concreta e forte, a necessidade produtiva contemporânea da comunicação apóia-se em uma “*comunicação autêntica*”¹ de natureza intersubjetiva, ou seja, em um processo pelo qual se instaura uma compreensão recíproca e se forma um sentido compartilhado (cf.: Zarifian, 2001:165), o qual resulta em um entendimento mútuo entre os indivíduos sobre as ações. Esta necessidade apóia-se em dois pólos, de acordo com Zarifian (2001): (a) o dos *acontecimentos aleatórios*, ou seja, aqueles em que a “produção” não funciona como previsto; (b) o da *emergência da questão do serviço*, ou seja, aquele em que a padronização do serviço pode ser modificada quando há uma necessidade emergente. Em ambos os casos, o *processo de subjetivação* se constrói, fundamentalmente, sobre as relações sociais, potencializadas pelo engajamento das pessoas envolvidas, tendo em vista que o valor de um serviço não pode ser reduzido à objetivação de uma necessidade, face ao julgamento e à interpretação interna de cada indivíduo envolvido na interação (Zarifian, 2001; 164).

Zarifian (2001:157) ressalta que, em Centrais de Atendimento Telefônico, a comunicação é literalmente instrumentalizada, organizada a partir de um aparato tecnológico, guiada por um modelo interacional imposto que encarna-se nos dispositivos de controle, porém a retomada da linguagem e dos pensamentos do falante-atendente não pode ser subestimada durante a relação telefônica.

2.2 A perspectiva Sistêmico-Funcional

Nesta seção, a Gramática Sistêmico Funcional, proposta por Michael Halliday (1994), passará a compor uma parte da base teórica para o trabalho aqui apresentado. Ela aborda essencialmente o uso da língua inserida em um contexto sócio-cultural.

Motivada pelas relações sociais e pelas *escolhas* léxico-gramaticais do falante que fazem parte do contexto, a GSF de Halliday é elaborada a partir de uma perspectiva funcionalista acoplada a uma descrição sistêmica das estruturas, operacionalizada por uma gramática cujo papel é organizar as funções realizadas pelo usuário. Nessa abordagem, a língua é um construto essencialmente social que possibilita ao falante a expressão de uma série de significados prováveis, *escolhidos*

¹ “*Autêntica*” relaciona-se à expressão da subjetividade, já que há o atendente limita-se ao *script*.

conscientemente ou não pelo usuário dentro de uma cadeia sintagmática que, relacionada interdependentemente às variações de contexto, produz significados diferentes, os quais se organizam estruturalmente em um mecanismo lingüístico, a gramática, cujo papel é unir as seleções feitas de forma sistematizada, organizando-as.

De acordo com Halliday (1994), quando há a *escolha* de um item lexical ou de uma estrutura, enfim, de um enunciado significativo por parte do falante, três significados ocorrem simultaneamente: (i) o da relação com o outro, ou seja, aquele em que há troca entre falante e ouvinte, com relação aos papéis da fala; (ii) o da representação e codificação na língua da experiência de mundo e (iii) o das relações dentro do próprio enunciado ou entre o enunciado e a situação e a organização do conteúdo. Cada um desses três tipos de significado está relacionado ao que Halliday chamou de *metafunção da linguagem*, que tem o propósito de “organizar” significativamente os usos da língua e refletir o uso que se faz da linguagem, manifestada através das funções. Desta forma, então, o item (i) refere-se à *Metafunção interpessoal*; o item (ii) à *Metafunção ideacional* e o (iii) à *Metafunção textual*, respectivamente.

Na (i) Metafunção interpessoal, a realização se dá através do sistema MODO, que organiza a sentença em dois componentes: o *Modo Oracional*, constituído pelo *Sujeito* – aquele que é responsável pela validade da proposição, e pelo *Finito* – ligado às relações modais e temporais da proposição; e o *Resíduo*, composto de *Predicador*, *Complemento* e *Adjuntos* – partes constituintes do grupo verbal essenciais para completarem o sentido da proposição.

Na (ii) Metafunção ideacional, a realização se dá através do sistema de TRANSITIVIDADE que é composto de três elementos: os *participantes*, o *processo* e as *circunstâncias*.

Na (iii) Metafunção textual, a organização da mensagem ou conteúdo é concretizada por uma estrutura dividida em duas partes: o *Tema*, que é o ponto de partida da mensagem, e o *Rema*, onde o Tema é desenvolvido.

O exemplo (1) mostra as três estruturas de Metafunção:

(1)

	<i>João</i>	<i>deve</i>	<i>receber</i>	<i>os livros de inglês</i>	<i>hoje</i>
INTERPESSOAL	Sujeito	Finito	Predicador	Complemento	Adjunto
	MODO		RESÍDUO		
IDEACIONAL	Participante (realiza a ação)	Processo		Participante (afetado pela ação)	Circunstância
TEXTUAL	Tema	Rema			

Tendo em vista que o objetivo deste trabalho é analisar escolhas verbais em enunciados de 1ª pessoa do singular a partir do sistema de transitividade e do componente modo estabelecidos por Halliday, as Metafunções ideacional e interpessoal serão melhor analisadas a seguir.

2.2.1 A Metafunção ideacional: o sistema de transitividade

O sistema de transitividade estabelecido por Halliday ([1985]1994) em sua clássica *An Introduction to Functional Grammar*, será, neste item, analisado sinteticamente: seus tipos de processos, seus participantes e circunstâncias envolvidas, com enfoque principal para os dois primeiros componentes, já que estes se relacionam ao objetivo principal deste trabalho.

Ao se falar de “significado” de palavra ou oração a partir da experiência de mundo, considera-se que esta significação está relacionada ao conteúdo, à realização experiencial, aos eventos do mundo externo, os quais são representados pela linguagem. Para Halliday (1994:106), essas representações de significado e interpretação da realidade via linguagem se realizam dentro de um *sistema de transitividade*, o qual se distribui em tipos de processos (elementos verbais), cuja composição se faz a partir de três elementos:

(a) o *participante*, ou grupo nominal, aquele que realiza a ação ou é afetado por ela;

(b) o *processo*, ou grupo verbal, que é a ação propriamente dita;

(c) as *circunstâncias*, ou grupos opcionais adverbiais ou preposicionais informativos, como mostra o exemplo (2) abaixo:

(2)

<i>O turista</i>	<i>desembarcou</i>	<i>no Brasil</i>	<i>ontem</i>
Participante (que realiza a ação)	Processo: material	Participante (afetado pela ação)	Circunstância (tempo)

Para Halliday há três tipos de processos principais: *Material*, *Mental* e *Relacional* e três tipos de processos intermediários: *Comportamental*, *Verbal* e *Existencial*. O esquema a seguir da figura 1 estabelece a Metafunção experiencial com os tipos de processos e o tipo de significado veiculado em cada um:



Figura 1: Os tipos de processos (Traduzido de Halliday, 1994: 108)

A partir deste esquema, é possível observar que os *processos materiais* relacionam-se às experiências externas, às ações no mundo físico; os *processos mentais* estão ligados às experiências do mundo interior, aos eventos do mundo dos pensamentos e emoções; os *relacionais*, às relações entre um fragmento de experiência e outro, os quais são ligados à identificação e à classificação. Os

processos intermediários encontram-se na fronteira entre os principais, a saber: os *processos comportamentais* encontram-se entre os materiais e os mentais, realizando manifestações externas de ações do mundo interior; os *verbais*, que estão entre os mentais e os relacionais e representam relações simbólicas exteriorizadas através da linguagem; e os *existenciais*, cujo teor encontra-se no simples fenômeno da existência.

2.2.1.1 Processos materiais

Os processos materiais são os *processos de fazer* (Halliday, 1994: 110), de realizar no mundo físico. Possuem dois participantes: o *Ator* – obrigatório – que realiza a ação, mesmo que não seja mencionado na proposição, e o *Objeto* – opcional – a quem ou para o que o processo é direcionado ou modificado. Estes processos expressam a noção de que algum participante “realiza” algo que pode ser feito na direção de outro participante (Halliday, 1994: 110), ou seja, se no processo há um Objeto e um Ator, estas representações podem ser feitas de duas formas: ou na voz ativa ou na voz passiva. Os exemplos (3) demonstram tal situação:

(3)

<i>O aluno</i>	<i>agrediu</i>	<i>o professor</i>
Ator	Processo: material	Objeto

<i>O professor</i>	<i>foi agredido</i>	<i>pelelo aluno</i>
Objeto	Processo: material	Ator

Podemos, então, comprovar tal processo tanto do ponto de vista do aluno – *O que o aluno fez ?* – quanto do ponto de vista do professor – *O que aconteceu com o professor ?*, o que não altera a significação nem a própria estrutura do processo.

Por outro lado, os processos materiais não são necessariamente *concretos* – aqueles em que é claro perceber o papel de um dado participante: ou ele é *Ator* ou é *Objeto* (4);

(4)

<i>O menino</i>	<i>chutou</i>
Ator	Processo: material
<i>O menino</i>	<i>foi chutado</i>
Objeto	Processo: material

os processos podem ser realizações *abstratas* ou *acontecimentos*, nos quais a distinção entre *Ator* e *Objeto* é difícil de se perceber, haja vista o *Ator* exercer um papel involuntário e desempenhá-lo como *Objeto* da ação (5) (Halliday, 1994: 111):

(5)

<i>O chefe</i>	<i>demitiu-se</i>
Ator	Processo: material

2.2.1.2 Processos mentais

Os processos mentais são os *processos de sentir* (Halliday, 1994: 112), que representam nosso mundo interior.

Halliday divide estes processos em três subtipos: processos mentais de afeição (*gostar, amar, amedrontar*), processos mentais de cognição (*saber, entender, decidir*), processos mentais de percepção (*sentir, ver, ouvir*). Os participantes destes processos são o *Experienciador* (em quem o processo se realiza interiormente) e o *Fenômeno* (que é a entidade ou fato sentido, percebido pelo Experienciador).

A categoria de processos mentais distingue-se gramaticalmente dos processos materiais a partir dos seguintes critérios básicos aplicados à Língua Portuguesa (Halliday, 1994: 114):

nos processos mentais, o participante (Experienciador) é humano, dotado de consciência, portanto passível de realizar ações próprias dos sentidos (*sentir, pensar, perceber*), conforme mostra o exemplo (6):

(6)

<i>Mary</i>	<i>gostou</i>	<i>do presente</i>
Experienciador	Processo: mental	Fenômeno

Exemplo de Halliday (1994: 114)

nos processos materiais, cada participante é uma “coisa”, ou seja, é alguma entidade (*pessoa, objeto, instituição ou abstração*), ou algum processo (*ação, evento, qualidade, estado ou relação*); nos mentais, o participante, além de ser “coisa”, é também, um “fato”, já que este pode ser sentido ou percebido, mas não pode “fazer” ou “realizar” ações, como no exemplo (7):

(7)

<i>Maria</i>	<i>gostou</i>	<i>de ter sido promovida</i>
Experienciador	Processo: mental	Fenômeno (fato)

Em termos gramaticais, a interpretação dos fatos sentidos pode ser trabalhada a partir do próprio uso do termo “fato”, como no exemplo (8):

(8)

<i>Mary</i>	<i>estava satisfeita</i>	<i>pelo fato de ter sido promovida</i>
Experienciador	Processo: mental	Fenômeno (fato)

Exemplo de Halliday (1994: 115)

O critério da reversibilidade estabelece que a equivalência semântica de alguns verbos é uma característica dos processos mentais – *like/please, fear/frighten* (Halliday, 1994: 116); de maneira geral, os processos podem ser realizados de forma tal, que tanto o Experienciador quanto o Fenômeno podem funcionar como Sujeito da oração, mantendo-a na voz ativa, como demonstra o exemplo (9)

(9)

<i>João</i>	<i>acredita</i>	<i>em suas palavras</i>
Experienciador (sujeito)	Processo: mental	Fenômeno
<i>Suas palavras</i>	<i>convencem</i>	<i>João</i>
Fenômeno (sujeito)	Processo: mental	Experienciador

Ao contrário dos materiais, os processos mentais não podem ser substituídos por “fazer”, conforme o exemplo (10) abaixo:

(10)

<i>Meu pai comprou uma casa.</i>		
O que seu pai <u>fez</u> ? – Meu pai comprou uma casa.	(construção adequada)	

<i>Maria gostou do presente.</i> (Exemplo de Halliday, 1994: 117)		
O que Maria <u>fez</u> ? – Ela gostou do presente.	(construção inadequada)	

2.2.1.3 Processos relacionais

Os processos relacionais são os *processos de ser*, através dos quais uma relação é estabelecida entre duas entidades distintas (Halliday, 1994: 119). Como sugerido pelo termo *relacional*, ser não está aqui no sentido de existir. Há para tal uma categoria distinta de orações existenciais.

Para Halliday, toda língua acomoda em sua gramática construções sistemáticas para a realização dos processos relacionais, assim distribuídas em três tipos e dois subtipos:

Tipos de processos	INTENSIVO		CIRCUNSTANCIAL		POSSESSIVO	
Modo	<i>atributivo</i>	<i>identificativo</i>	<i>atributivo</i>	<i>identificativo</i>	<i>atributivo</i>	<i>identificativo</i>

Esta disposição de tipos e subtipos gera seis categorias dos processos relacionais:

Tipo/Modo	(i) atributivo	(ii) identificativo
(1) Intensivo	Sarah é sensata	Tom é o líder O líder é Tom
(2) Circunstancial	A feira é na 3ª feira	Amanhã é dia 10 Dia 10 é amanhã
(3) Possessivo	Peter tem um piano	O piano é de Peter De Peter é o piano

Tipos de processos relacionais (Exemplos de Halliday, 1994: 119)

Os exemplos apresentados mostram que há uma diferença importante entre os modos: o identificativo é reversível e o atributivo não, como em *Meu pai é o autor/O autor é meu pai*.

Cada tipo de processo relacional apresenta características próprias, a saber:

Processos relacionais intensivos

no modo atributivo, uma entidade possui uma qualidade determinada ou atribuída a si. Os participantes são: o *Portador*, ou elemento classificado, e o *Atributo*, ou elemento classificador.

(11)

<i>O ministro</i>	<i>é</i>	<i>um líder nato</i>
Portador	Processo: intensivo	Atributo

no modo identificativo, uma entidade é usada para identificar outra. Os participantes são: o *Identificado*, que é o objeto de definição e o *Identificador*, que é o elemento que define.

(12)

<i>O homem de preto</i>	<i>deve ser</i>	<i>o general</i>
Identificado	Processo: Identificativo	Identificador
<i>O general</i>	<i>deve ser</i>	<i>o homem de preto</i>
Identificado	Processo: identificativo	Identificador

Processos relacionais circunstanciais

Realizam-se de maneira semelhante aos processos intensivos, substituindo, porém, um dos participantes, por um elemento circunstancial de *tempo, modo, lugar, causa, assunto*, por exemplo.

modo atributivo: o elemento circunstancial é atribuído a alguma entidade de duas formas:

a circunstância é expressa em forma de *Atributo* por preposições do tipo: *sobre, com, em*, por exemplo (15). Neste caso, o processo é *intensivo* e o atributo é que marca a circunstância:

(15)

<i>Minha história</i>	<i>é</i>	<i>sobre um pobre menino pastor</i>
Portador	Processo: intensivo	Atributo: (circunstância de assunto)

a circunstância é expressa em forma do próprio *Processo*, ou seja, o atributo é um grupo nominal e verbos como *continuar, durar, custar, dizer respeito a*, por exemplo, é que marcam a circunstância; portanto, o processo, nesta caso, é circunstancial (16):

(16)

<i>Minha história</i>	<i>diz respeito</i>	<i>a um pobre menino pastor</i>
Portador	Processo: circunstancial (verbo)	Atributo

Exemplo de Halliday (1994: 131)

modo identificativo: neste modo, a circunstância ocorre através da relação entre duas entidades, ou seja, uma entidade relaciona-se a outra por uma característica de tempo, lugar, modo (Halliday, 1994: 131). Realiza-se de duas formas: (17) como característica do *Participante* ou (18) como característica do *Processo*:

(17)

o participante é a própria expressão de circunstância

<i>Amanhã</i>	<i>é</i>	<i>dia 10</i>
Identificado (circunstância)	Processo: intensivo	Identificador: (circunstância)
<i>Dia 10</i>	<i>é</i>	<i>amanhã</i>
Identificado (circunstância)	Processo: intensivo	Identificador (circunstância)

(18)

o processo (o verbo) é a expressão da circunstância

<i>A ponte</i>	<i>cruza</i>	<i>o rio</i>
Identificado	Processo: circunstancial	Identificador
<i>O rio</i>	<i>é cruzado</i>	<i>pela ponte</i>
Identificado	Processo: circunstancial	Identificador

Exemplo de Halliday (1994: 131)

Processos relacionais possessivos

A relação entre os termos é de *posse*; uma entidade possui outra (Halliday,1994:132). Estes processos podem ser também distribuídos em atributivo e identificativo e seus participantes são: o *Possuidor* e o *Possuído*.

no modo atributivo, a relação possessiva pode ser realizada tanto por um *atributo* – grupo nominal – (19), como por um *processo* – verbo – (20):

(19)

<i>O piano</i>	<i>é</i>	<i>de Pedro</i>
Possuído	Processo: intensivo	Possuidor (atributo de posse)

(20)

<i>Pedro</i>	<i>tem</i>	<i>um piano</i>
Possuidor	Processo: possessivo (verbo)	Possuído

no modo identificativo, a posse é realizada pela relação entre duas entidades, via característica dos *participantes* – significando a coisa possuída (21) ou do *processo* - verbos no sentido de possuir (22):

(21)

<i>O piano</i>	<i>é</i>	<i>de Pedro</i>
Identificador - Possuído	Processo: intensivo	Identificado: Possuidor

(22)

<i>Pedro</i>	<i>possui</i>	<i>um piano</i>
Identificado - Possuidor	Processo: possessivo	Identificador: possuído

2.2.1.4 Processos comportamentais

Os processos comportamentais são aqueles que envolvem comportamentos físicos e psicológicos realizados de forma simultânea, caracterizando-se por estarem entre os *processos materiais* e os *mentais*. Para tal definição, Halliday (1994: 139) reconhece algumas marcas típicas de limite entre as duas fronteiras: próximo ao processo material, ações como *cantar*, *dançar*, *sentar* e, ao mental, representações como *escutar*, *sonhar*, *assistir*.

Os participantes deste tipo de processo são o *Comportante*, aquele que realiza a ação, e a *Extensão*, o desenvolvimento do processo. A exemplo dos processos mentais, o comportamental exige que pelo menos um de seus participantes seja um ser animado ou personificado.

(23)

<i>Você</i>	<i>pode ouvir</i>	<i>os clássicos de Mozart</i>
Comportante	Processo: comportamental	Extensão

2.2.1.5 Processos verbais

Os processos verbais são os *processos de dizer*, e estão situados entre os processos mentais e relacionais. De acordo com Halliday (1994: 140), diferentemente dos processos mentais, os verbais não necessitam de um participante consciente ou animado; portanto, construções como *O jornal me diz que*

... ou *O bilhete disse para ...* são perfeitamente aceitáveis neste tipo de processo, caracterizando-se, desta forma, como *processos de simbolizar* (Halliday, 1994:140).

Este processo conta com quatro participantes: o *Dizente*, que realiza a ação, o *Receptor*, para quem a mensagem é destinada, o *Alvo*, o participante que é atingido pela mensagem, e a *Verbiage*, a mensagem propriamente dita.

(24)

<i>Eu</i>	<i>pedi</i>	<i>um bife</i>	<i>ao garçom</i>
Dizente	Processo: verbal	Verbiage	Receptor

(25)

<i>Ela</i>	<i>insultou</i>	<i>o rapaz</i>	<i>abusivamente</i>
Dizente	Processo: verbal	Alvo	Circunstância

É importante observar que os processos verbais podem realizar-se também a partir de orações complexas na forma de (26) - discurso direto - ou (27) - discurso indireto -. Isto significa que o período consiste de duas orações, e que, de acordo com Halliday (1994: 140), somente a primeira oração é analisada como processo verbal; a segunda pode ser classificada como referente a outro processo.

(26)

<i>João</i>	<i>disse:</i>	<i>“Estou com fome”</i>
Dizente	Processo: verbal	Discurso direto

(27)

<i>João</i>	<i>disse</i>	<i>que estava com fome</i>
Dizente	Processo: verbal	Discurso indireto

2.2.1.6 Processos existenciais

Os processos existenciais encontram-se entre os processos relacionais e materiais e expressam-se, tipicamente, pelos verbos *haver*, *existir* e *ter*. Alguns processos, como *ocorrer*, *acontecer*, *emergir* podem ser considerados existenciais, dependendo do contexto.

Neste processo há apenas um participante, o *Existente*. Frequentemente um processo existencial conta com elementos circunstanciais de tempo e lugar (Halliday, 1994: 142).

(28)

<i>Havia</i>	<i>homens maus</i>	<i>no porão</i>
Processo: existencial	Existente	Circunstância

É possível observar que cada processo está ligado a um tipo distinto de significado, fazendo com que seus participantes executem funções diferentes. O quadro resumitivo abaixo apresenta os processos analisados anteriormente (Quadro 2):

Processos	Categoria de significado	Participantes
Material: Ação Evento	Fazer Fazer Acontecer	Ator Objeto
Comportamental	Comportar-se	Comportante Extensão
Mental: Percepção Afeição Cognição	Sentir Ver Sentir Saber	Experienciador Fenômeno
Verbal	Dizer	Dizente Alvo
Relacional	Ser/Estar Atribuir Identificar	Portador, Atributo Identificado, Identificador Valor, Característica
Existencial	Existir	Existente

Quadro 1: Resumo de tipos de processos (Traduzido de Halliday 1994: 143)

2.2.1.7 Elementos circunstanciais

Como os elementos circunstanciais não compõem a abordagem principal deste trabalho, uma breve análise será feita sob a perspectiva da GSF de Halliday (1994). Considera-se que os elementos circunstanciais ocorrem livremente em todos os tipos de processos e possuem essencialmente a mesma significação em todos eles (1994: 149).

(29)

<i>Ela</i>	<i>viajará</i>	<i>amanhã cedo</i>
Ator	Processo: material	Circunstância de tempo

(30)

<i>João</i>	<i>discursou</i>	<i>raivosamente</i>
Dizente	Processo: verbal	Circunstância de modo

Halliday estabelece também um conjunto de funções ou tipos de elementos circunstanciais, conforme o quadro mostra a seguir (Quadro 3):

<i>Tipos</i>	<i>Categorias específicas (subtipos)</i>
de extensão	distância, duração
de localização	lugar, tempo
de modo	meio, qualidade, comparação
de causa	razão, propósito, benefício
de contingência	condição, concessão
de acompanhamento	comitativo, aditivo
de papel	guisa, produto
de assunto	

Quadro 2: Tipos de elementos circunstanciais (Traduzido de Halliday 1994: 151)

2.2.2 A Metafunção interpessoal: o evento interativo

Organizada a partir de uma interação que envolve falante ou escritor, ouvinte e leitor respectivamente, a oração, neste item, será analisada sob um dos aspectos da significação: o da *interatividade* ou, como Halliday nomeou, *meaning as exchange* (1994: 68), com enfoque para o sistema gramatical de *modo*.

Durante a interação, o falante adota para si um determinado papel, atribuindo ao ouvinte um papel complementar, o qual ele (falante) deseja que seja adotado pelo ouvinte em seu turno (Halliday, 1994: 68). Por exemplo, quando o falante faz uma pergunta, na verdade ele está à procura de alguma informação e, então, requer do ouvinte o papel de quem supre a informação solicitada. A língua é usada como “troca de significados entre os interactantes e nesse evento de fala as pessoas assumem diferentes papéis de fala conforme o turno ou posição que ocupam” (Ramos, 1997: 41).

Há dois tipos fundamentais de *papel de fala*, nomeados por Halliday de *giving* e *demanding*. No primeiro caso, o falante cumpre o papel de quem *fornece* algo ao ouvinte, uma informação, por exemplo; no segundo caso, o falante *deseja* algo do ouvinte, através de uma pergunta ou uma ordem, por exemplo. O falante, portanto, não age isoladamente; ele também requer algo do ouvinte. Desta forma, o ato da fala é tipicamente uma interação, ou melhor, uma *troca* (*exchange*), através da qual *dar* (pelo falante) significa *receber* (do ouvinte) e *pedir* (pelo falante) significa *obter resposta* (do ouvinte).

A partir desta distinção entre os papéis da fala, uma outra igualmente fundamental se faz presente: aquela que relaciona o *que* está sendo *trocado*, a saber: (a) troca de bens e serviços (*exchange of goods-&-services*) e (b) troca de informação (*exchange of information*). No primeiro caso, se algo como “*Beije-me*” ou “*Passe o sal*” é dito, o pedido é verbal e é troca de significado, enquanto que aquilo que está sendo pedido é não-verbal, tendo em vista que o foco está no pedido de um objeto ou ação e a linguagem funciona somente como *auxiliar* na condução do processo; no segundo, se algo é dito na intenção de que o outro também fale ou responda, como em “*Hoje é 3ª feira?*” ou “*Qual foi a última vez que você viu seu pai?*”, então o pedido é caracteristicamente verbal, já que a linguagem tem um cunho de finalização e é o próprio *meio* de condução do processo (Halliday, 1994: 69). Relacionadas à natureza da troca, quatro funções primárias da fala se estabelecem: *oferta*, *ordem*, *declaração* e *pergunta*. (Quadro 4)

Papel na interação ou troca	“Artigo” trocado	
	(a) bens e serviços	(b) informação
(i) <i>dar</i>	“oferta” <i>Você quer o bule ?</i>	“declaração” <i>Ele está dando o bule para ela.</i>
(ii) <i>pedir</i>	“comando” <i>Dê-me o bule!</i>	“pergunta” <i>O que ele está dando à ela?</i>

Quadro 3: *Dar* ou *pedir*, bens e serviços ou informação (Traduzido de Halliday 1994: 69)

No momento em que ocorre *troca de bens e serviços*, as escolhas lingüísticas por parte do falante são reduzidas; cabe ao ouvinte rejeitar uma oferta, obedecer ou

recusar o cumprimento de uma ordem e até, temporariamente, utilizar-se de *hedges*. *Trocar*, neste caso, traduz-se em ouvir e cumprir. Em contrapartida, na *troca de informação*, o ouvinte não somente ouve e cumpre, mas também exterioriza um papel verbal, quer seja de afirmar ou negar, quer seja de suprir uma informação, por exemplo. *Trocar*, neste caso, significa utilizar-se da linguagem.

Esta pesquisa enfocará a função de fala *troca de informação*, por seu cunho intrinsecamente verbal e esta será melhor explorada dentro do *elemento modo*, definido como o sistema que estabelece as relações de papéis entre os interactantes (cf. Ramos, 1997: 43)

2.2.2.1 O elemento modo

Ao observar-se atentamente declarações e perguntas e as várias respostas oriundas destas formas de expressão, percebe-se que elas tipicamente são expressas por um tipo particular de variação, aquelas que atingem somente uma parte da oração, permanecendo a outra parte inalterada (Halliday, 1994). Em uma interação, com a variável *troca de informação*, como “ O homem deve chegar atrasado amanhã, não deve?”, várias são as respostas possíveis:

“ Sim, ele deve”, “Ele deverá”,
 “Ele não deveria, mas vai”, “Não, ele não deve”,

Neste tipo de discurso, o componente *ele deve* é manipulado lingüisticamente dentro de uma série de possibilidades, enquanto que o restante da oração – *chegar atrasado* – permanece inalterada. Este primeiro componente – *O homem (ele) deve* – que está sendo distribuído desta forma entre as respostas prováveis é chamado de MODO que engloba o *Sujeito* (ele/o homem) e o *Finito* (deve); e o restante da oração – *chegar atrasado* – é chamada de RESÍDUO, composto de *Predicador* (chegar), *Complemento* (atrasado) e *Adjunto* (amanhã), ficando assim distribuído (31):

(31)

<i>O homem</i>	<i>deve</i>	<i>chegar</i>	<i>atrasado</i>	<i>amanhã</i>
Sujeito	Finito	Predicador	Complemento	Adjunto
MODO		RESÍDUO		

O *Sujeito*, componente nominal do *Modo*, é algo em referência a que a proposição pode ser afirmada ou negada (Halliday, 1994: 76). Em, “ *O rapaz tem*

estudado suas lições”, o *Sujeito* o rapaz especifica a entidade sobre a qual a asserção tem validade (Halliday, 1994: 76). Porém, uma vez que nesta pesquisa o grupo nominal, ou *Sujeito*, analisado nos dados, engloba somente casos de 1ª pessoa do singular, o enfoque se dará essencialmente sobre o componente *Finito*.

2.2.2.1.1 O componente FINITO

O *Finito*, como o próprio nome diz, tem a função de tornar a proposição finita através de operadores verbais temporais ou modais: ele relaciona o contexto ao evento da fala, “limitando” esta proposição à realidade (Halliday, 1994: 75). Desta forma, conduz a proposição à possibilidade de ser *contestada*, *argumentada*, positiva ou negativamente, estabelecendo um ponto de referência do “*aqui e agora*” através da atitude do falante diante da realidade, o que caracteriza os papéis deste na interação. Em termos gramaticais, isto pode ser realizado de duas formas:

por referência ao momento da fala ou Tempo Primário (*Primary Tense*)

(32)

<i>O velho homem</i>	<i>estava</i>	<i>atravessando</i>	<i>a rua</i>
Sujeito	Finito	Predicador	Complemento
MODO		RESÍDUO	

por referência ao julgamento do falante ou Modalização (*Modality*)

(33)

<i>Isto</i>	<u><i>não pode</i></u>	<i>ser verdade!</i>
Sujeito	Finito	Resíduo
MODO		

(Exemplos de Halliday, 1994: 75)

O *Tempo Primário* significa passado, presente ou futuro e é relativo ao “*agora*”, ao momento exato da fala; a proposição, então, pode ser *contestada* por ter sua relevância especificada no ato da fala em termos temporais. A *Modalização* significa o julgamento do falante sobre as possibilidades ou obrigações envolvidas no que ele diz, bem como suas intenções e interesses quanto às tarefas da enunciação; pode ser *contestada*, por ter sua relevância especificada no ato de fala em termos modais, apresentados de forma provável ou não, desejada ou não.

Aliado às especificações de tempo e modo, o Finito combina também as especificações de *Polaridade (Polarity)*, distinguindo “as escolhas entre o positivo e o negativo, expressas diretamente no Finito” por operadores verbais e/ou modais (Halliday, 1994: 88). O elemento Finito é, em si, positivo ou negativo, não figurando como constituinte isolado, mas sim como um elemento da estrutura do componente verbal de modo.

Por outro lado, entre o positivo e o negativo, pode haver um grau de indeterminação (*algumas vezes, talvez*), cujo elemento, semanticamente associado ao Finito, caracteriza a *Modalidade*, associada funcionalmente às possibilidades intermediárias da *probabilidade* (Halliday, 1994: 85), como nos casos analisados nesta pesquisa. O quadro resumitivo (5) de Halliday demonstra as estruturas aqui observadas, no que se refere à variável *troca de informação*:

O que é trocado	Função da fala		Tipo de intermediação Modalização	Expressão típica	Exemplos
informação	Proposição:	Declarações, perguntas	Probabilidade (possível, provável, certeza)	Operador finito modal Adjunto modal Ambos os citados acima	1. <i>Eles devem ter sabido</i> 2. <i>Eles certamente sabiam</i> 3. <i>Eles certamente devem saber</i>

Quadro 4: Modalização (Traduzido de Halliday 1994: 91)

Considerando que a *Modalização* engloba o julgamento do falante sobre as *possibilidades* ou *obrigações* envolvidas no que ele diz, o grau de probabilidade apresenta também um tipo característico de *metáfora interpessoal*, que será melhor abordada no item seguinte.

2.2.2.2 Metáforas de modalização

A *metáfora de modalização* é um tipo bastante comum de metáfora interpessoal, baseada na relação semântica de *projeção*. Neste tipo, “a *opinião do falante*, considerando a possibilidade de que seu *julgamento* seja válido, *não* é um elemento modalizador na oração, mas sim a *projeção separada* de uma oração complexa em *nível hipotético*” (Halliday, 1994: 354). Ou seja, para a forma

“Provavelmente vai chover” – juízo – corresponde à variação metafórica “*Ele acha que vai chover*” – projeção hipotética .

Há um número expressivo de variações de modalização na oração e várias delas tomam a forma de orações complexas. A fim de limitar o significado da “*probabilidade*” e suas principais categorias, Halliday (1994: 355) estabeleceu claramente que “a possibilidade é subjetiva de um lado e objetiva de outro, já que o falante constrói a proposição como uma projeção e codifica a subjetividade – *Eu acho* – ou a objetividade – *É provável, É certo* – em uma oração projetada”.

<i>Categoria</i>	<i>Tipos de expressão</i>	<i>Exemplos</i>
Subjetiva		
explícito	Eu acho, Eu estou certo de que, Eu (operador verbal de futuro do presente)	(1) <i>Eu acho que Mary sabe</i>
implícito		(2) <i>Mary deve saber</i>
Objetivo		
implícito	Provavelmente, certamente, É provável, é certo	(1) <i>Mary provavelmente sabe</i>
explícito		(2) <i>É provável que Mary saiba</i>

Quadro 5: Expressões de Probabilidade (Traduzido de Halliday 1994: 355)

O processo metafórico ainda engloba a *Polarização* expressa no Finito, mas, nestes casos, “probabilidades e opiniões em negativas não alteram a semântica natural da linguagem”, tendo em vista que “se a modalização é caracterizada como uma proposição, o *sim* e *não* são naturais” (Halliday, 1994: 355).

2.3 A Subjetividade e o formato de produção

Fundamentais para a devida compreensão do discurso oral e para a análise da interação, os conceitos de *enquadre* (cf. Bateson, 1972; ap. Ribeiro, B.T.& Garcez, P.M., 2002: 107) e *footing* (Goffman, [1979]2002) se fazem necessários para a pesquisa ora realizada e serão analisados na seção que segue.

Desenvolvido inicialmente por Gregory Bateson (cf.: Ribeiro, B.T.& Garcez, P.M., 2002), o conceito de *enquadre* refere-se à “definição, com base em elementos de sinalização na *fala* em interação, quanto ao que está acontecendo em uma

interação” (Garcez & Ostermann, 2002: 260). Erving Goffman ([1979] 2002), a partir do conceito de *enquadre*, introduz então o conceito de *footing*, como um desdobramento do primeiro, caracterizando o aspecto dinâmico dos *enquadres*, bem como a sua natureza discursiva, relacionando-o diretamente à organização e à orientação do discurso oral e da situação interacional.

Footing representa “o alinhamento, a postura, a projeção do “eu” de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção, (...) podendo ser introduzido, negociado, ratificado ou não, co-sustentado e modificado na interação” (Ribeiro & Garcez, 2002:107). Desta forma, portanto, estrutura o “aqui e agora” do discurso, *organizando* a produção ou a recepção das elocuições através de comportamentos implícitos vinculados ou não à linguagem, os quais podem ser apresentados por: (a) *aspectos pessoais* (uma fala calma, atenciosa), (b) *papéis sociais* (um funcionário na posição de chefe) e (c) *papéis discursivos* (o falante como animador de outro discurso). Entretanto, uma mudança de *alinhamento* é assinalada por traços lingüísticos ou paralingüísticos (cf.: Pereira, 2002: 15).

“Uma mudança em footing implica uma mudança no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes, expressa na forma em que conduzimos a produção ou recepção de uma elocução. Uma mudança em nosso footing é outra maneira de falar de uma mudança em nosso enquadre dos eventos”. (cf. Goffman, 1981; ap. Pereira, 2002: 15)

Sob uma perspectiva sociológica, Goffman ([1979] 2002) *refaz* as noções clássicas de *ouvinte* e *falante*, atrelando a elas uma complexa estrutura de relações discursivas de *participação* (relativa ao ouvinte) e *produção* (relativa ao falante), cujo foco se constitui no próprio fluxo da interação e nas identidades sociais e lingüísticas que dela emergem. Os tradicionais conceitos de *ouvinte* e *falante* sugerem que o *som* é o único elemento significativo, mas em um processo interacional, outras pistas contextuais evidenciam a condução eficaz da compreensão entre os interlocutores, como a visão e o tato, por exemplo.

Uma vez que esta pesquisa focaliza o falante–atendente em conversas telefônicas de serviço de *Central de Atendimento Telefônico*, as relações discursivas do *formato de produção* serão melhor analisadas a seguir.

A noção de falante na visão de Goffman ([1979]2002) estabelece-se primeiramente diante à concepção de *função física*, ou seja, o falante como “máquina de falar, corpo envolvido numa atividade acústica”. O falante funciona,

então, por vezes, como (cf. Goffman, 1979; ap. Ribeiro, B.T. & Garcez, P.M., 2002: 133-134):

o *animador* ou o *interlocutor*, indivíduo engajado no papel de produzir elocuições, termos funcionais de um sistema de comunicação e não papéis sociais no sentido completo;

o *autor*, alguém que selecionou os sentimentos expressos e as palavras que os codificam;

o *responsável*, alguém cuja posição é estabelecida pelas palavras faladas, alguém cujas crenças são verbalizadas, comprometido com as palavras expressas, aquele que ocupa um papel ou identidade social específica, significando que o indivíduo fala explícita ou implicitamente em nome de um “*nós*” e não de um “*eu*”.

Estas noções elucidam o “*formato de produção*” de uma elocução, demonstrando que o mesmo falante pode alterar o “papel social” que exerce, estabelecendo para tal “uma base recíproca de identificação correspondente para aqueles a quem a tomada de posição é endereçada” (Goffman, [1979]2002:134), ou seja, ele, ao selecionar a função que exerce, seleciona (ou tenta selecionar) também a qualificação dos receptores da ação.

É necessário, porém, salientar que ao se usar o termo “*falante*” na concepção de Goffman, implicitamente se observa que, ao mesmo tempo em que produz elocuições (*animador*), o falante produz também seu próprio texto (*autor*) e marca sua própria identidade (*responsável*). Desta forma, pode-se dizer que *animador*, *autor* e *responsável* coexistem. Em contrapartida, esta superposição de papéis apresenta exceções institucionalizadas como, por exemplo, no caso da leitura de um roteiro preparado, em que as palavras, formuladas por uma terceira pessoa, são *animadas* por um indivíduo o qual não possui responsabilidade alguma por aquelas palavras ali expressas.

De acordo com Goffman ([1979]2002:136), a noção tradicional de *falante* pode “esconder” questões subjacentes ao *formato de produção* e conseqüentemente, às *relações de participação* do ouvinte, ambas sistematicamente atingindo a base estrutural da mudança de *footing*, mas que, por outro lado, resultam em uma influência restrita sobre o caráter auto-referencial e independente do discurso. Ou seja, quando uma elocução é proferida, elas também são ouvidas como vindas de um indivíduo que não somente *anima* as palavras, mas que também “ocupa ativamente uma qualificação social *determinada*, sendo essa qualificação o que

confere autoridade às palavras” (cf.: Goffman, 1979; ap. Ribeiro, B.T.& Garcez, P.M., 2002: 137). O “eu” imediato – ou “eu” remetente – da pessoa que *anima* envolve-se na elocução, tanto quanto o contexto de lugar e tempo. Existe, portanto, segundo Goffman ([1979]2002: 137), o “eu físico” que anima as palavras e aquele “eu encaixado” cuja presença é marcada somente no universo sobre o qual se fala.

Ao proferir elocuições sob a expressão ou qualificação social direta do desejo, crença, percepção ou intenção atual, o falante representa a si mesmo pelo emprego de um pronome pessoal, em geral “eu”, constituído de duas formas: um “eu” que *anima* a elocução ou “eu físico”, e um segundo, que *representa* uma figura, ou um personagem, ou um protagonista de uma cena, aquele que “pertence ao universo sobre o qual se está falando, não ao universo no qual a fala ocorre” (Goffman, [1979]2002), o “eu encaixado”.

De acordo com Goffman ([1979]2002), a estrutura das elocuições sofrem influência sistemática do formato de *produção* do falante e das posições de *participação* do ouvinte e esta influência não contempla “o imaginário essencial da fala”, ou, em outras palavras, o teor de auto-referência do discurso. Ao examinar a forma como as afirmações se constroem, por exemplo, Goffman ([1979]2002) percebe que o falante tem o seu “eu” imediato (físico) inevitavelmente envolvido (na elocução) de alguma maneira – o chamado “eu” remetente – criando uma dicotomia entre o conceito de “*encaixamento*” e o de “*papéis sociais múltiplos*”, considerado este através do papel do *responsável*. Ao representarmos “nós” mesmos através do pronome pessoal “eu”, uma mobilidade entre os papéis exercidos flexibiliza-se, seja como *produtor/animador de elocuições*, seja como *ocupante/figura de alguma qualificação especial*. O falante, então, emprega simultaneamente suas duas formas de representação própria em uma elocução: um “eu” de *animador* (ou físico) e um “eu” de *agente/personagem* (ou encaixado) expressos basicamente através de :

(a) atenuantes e qualificadores sob a forma de *verbos modais performativos* (34), os quais estabelecem uma certa distância entre as funções de *animador* e *personagem ou figura*, “pois presumivelmente alguma parte de nós permanece incondicionalmente por trás de nossa elocução condicional” (Goffman, [1979]2002); ou sob a forma de *interjeições* (35), cujo papel é o de “interromper o curso da fala”, remediando o que foi dito e projetando o falante como animador, porém também

como uma *figura*, “que chega mais perto do indivíduo que anima a apresentação” (Goffman, [1979]2002).

(34)

“Eu” gostaria...
“Eu” acho...
“Eu” espero...
Modais performativos

(Exemplos de Goffman, [1979]2002: 138-139)

(35)

Opa! “Eu” que me enganei.
Interjeição como afirmação remediadora

(Exemplo de Goffman, [1979]2002: 138)

(b) deslocamento irrestrito no tempo e espaço, ou seja, as funções de *animador* e *personagem* ou *figura* referem-se concomitantemente a uma ação em algum ponto de tempo anterior e ocorrida em um espaço não ocupado mais pelo falante no momento da elocução, mas estabelecidas enquanto um “eu” *físico* (animador), que ocupou uma capacidade social “animando os sons que são ouvidos” (Goffman, [1979]2002), e um “eu” *encaixado* (personagem), o qual apresentou-se sob uma qualificação social qualquer, “cuja presença se dá somente no universo sobre o qual se está falando, não no universo no qual a narração em curso acontece” (Goffman, [1979]2002) – (36)

(36)

“Eu” disse, feche a janela
“eu” <i>físico</i> – quem produz a elocução + “eu” <i>encaixado</i> – figura, personagem da ação

Desta forma, admitida a simultaneidade dos “eus” em tais modelos de elocução, Goffman (1979) estabelece que “a delineação de estrutura de participação e formato de produção fornece a base estrutural para a análise das mudanças de *footing*”, desde que o *encaixamento*, ou qualificação social, seja admitido como uma possibilidade para tal processo, diferentemente da noção de *responsável*, este diretamente associado à ocupação de um papel social.

O conceito de *footing* desenvolvido por Goffman ([1979]2002) é de grande importância para esta pesquisa, bem como sua noção de falante e o estabelecimento do formato de produção, tendo em vista que para a análise realizada, é necessária uma distinção entre as funções do falante e seus papéis na fala. Além disso, para o corpus aqui analisado, que enfoca a fala do atendente em conversas telefônicas de Centrais de Atendimento Telefônico e, especificamente, a natureza do pronome de 1ª pessoa do singular nestas falas, as noções estabelecidas sobre o “eu” e suas representações permitiram uma melhor observação sobre as distintas formas de sua atuação em uma elocução.

São esses os componentes de fundamentação para a pesquisa ora realizada: a questão da subjetividade em contextos empresariais estabelecida por Zarifian (2001), com enfoque para a comunicação em organizações como as Centrais de Atendimento Telefônico; o estudo de Halliday (1994) sobre as metafunções da linguagem e sua importância para uma análise do sistema de transitividade e dos papéis da fala dos interactantes e as contribuições de Goffman ([1979]2002), as quais estabelecem o formato de produção e os papéis do “eu” em uma visão sócio-lingüística.

Estabelecidos os parâmetros teóricos desta análise, segue o capítulo dos procedimentos metodológicos adotados neste trabalho.