

3

Pressupostos metodológicos

Este capítulo está organizado em três partes. Na primeira, item 3.1, delimitamos brevemente o tipo de pesquisa que realizamos; em seguida, item 3.2, procuramos fornecer informações contextuais sobre nosso cenário de produção da fala. Por fim, no item 3.3, descrevemos a metodologia e as unidades de análise utilizadas em nossa investigação.

3.1

Sobre o tipo de pesquisa

Nossa pesquisa insere-se no tipo de metodologia que tem sido classificada, de modo mais genérico, como qualitativa. Entretanto, de acordo com Silva (2001), esta é uma classificação que inclui uma certa distorção do conceito, já que, no senso estrito, não existe *pesquisa qualitativa*, mas sim *dados qualitativos*, sendo que dados qualitativos são definidos como “qualquer informação que o pesquisador coleta que não seja expressa em números” (p. 151), o que inclui tanto dados verbais quanto não-verbais.

Utilizando o critério de classificação proposto por Vergara (1997), podemos dizer que:

- quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa explicativa, na medida em que buscamos desvendar como a avaliação se manifesta na argumentação da fala opinativa. É explicativa também por tentarmos esclarecer como se dá o jogo subjetividade/objetividade na argumentação do discurso de opinião.

Buscando fundamentação em Yin (2001), podemos dizer que:

- quanto aos meios, nossa pesquisa constitui um estudo de caso, já que lidamos com condições contextuais altamente pertinentes à emergência de avaliação e argumentação, especialmente por que os limites entre os dois fenômenos na fala de opinião ainda não estão claramente definidos pela

literatura. Além disso, nosso estudo se beneficiará do desenvolvimento prévio das proposições teóricas apresentadas no capítulo 2 para conduzir a coleta e a análise de dados, pois, de acordo com Yin (2001),

“o estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange tudo – com a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados” (p. 33).

Uma possível limitação do nosso trabalho respeita ao fato de que o estudo de caso fornece pouca base para fazermos uma generalização científica, pois é circunscrito a uma ou poucas unidades. Entretanto, de acordo com Yin (2001: 29), *“os estudos de caso, da mesma forma que os experimentos, são generalizáveis a proposições teóricas, e não a populações ou universos”*. Nesse sentido, o estudo de caso não representa uma “amostragem”, sendo que o nosso objetivo será expandir e generalizar teorias (generalização analítica) e não enumerar frequências (generalização estatística). Ou, em outros termos, o objetivo de nossa pesquisa será fazer uma análise “generalizante” e não “particularizante”.

3.2

Sobre o contexto

Esta seção apresenta, no item 3.1.1, o lócus de nosso estudo. No item 3.2.2, apresentamos a atividade de fala⁵² que investigamos a partir de trabalhos que focalizam entrevistas; em seguida, item 3.2.3, delineamos o cenário no qual se inscrevem as entrevistas que investigamos; finalmente, item 3.2.4, apresentamos os informantes de nossa pesquisa.

3.2.1

O lócus da pesquisa

O contexto do presente trabalho é um estudo de caso de uma empresa brasileira que atua no setor de prestação de serviços de infra-estrutura na área de

⁵²Segundo Levinson (1979, p.365-99), *“atividade de fala é qualquer encontro social culturalmente constituído e socialmente reconhecido”*.

energia, aqui denominada SERV, por razões éticas. A fonte de nossos dados⁵³ – que compreendeu um conjunto de vinte entrevistas semi-estruturadas com funcionários da organização, a análise de documentos institucionais e a participação dos pesquisadores, como observadores, em três reuniões da empresa⁵⁴ – é um serviço de consultoria realizado em meados de 2002, cerca de seis anos após a privatização da organização, a qual foi adquirida por um consórcio de diferentes empresas privadas e estatais, nacionais e estrangeiras, e é hoje administrada pelo acionista majoritário deste consórcio, uma empresa europeia que atua no mesmo ramo em seu país.

As características do processo de privatização da SERV foram descritas por Silva e Oliveira (2003) que ressaltam as ações mais importantes e controversas realizadas pela empresa no período pós-privatização: a importação de executivos oriundos da matriz europeia e de outras filiais latino-americanas; a redução drástica do número de funcionários, com terceirização de diversas atividades; a renovação gradativa do quadro de funcionários remanescente, por meio da contratação de novos empregados, mais jovens, com experiência em outras grandes empresas e/ou com alto nível de qualificação; a tentativa de implantar, logo após a privatização, um modelo de organograma similar àquele existente na matriz europeia, não levando em conta as particularidades da empresa local.

Na altura da pesquisa, a empresa vivia um momento de estabilização ou de amadurecimento de seu novo perfil de organização privada que visa à competitividade. Com amparo nas considerações de Silva e Oliveira (2003), pode-se dizer que grande parte dos esforços da cúpula da organização concentrava-se em consolidar um modelo de gestão que valorizasse o engajamento dos indivíduos e equipes, de modo a fortalecer as possibilidades de sucesso da estratégia. Um dos grandes desafios assumidos pela cúpula era a melhoria dos processos internos de comunicação, sobretudo considerando a grande mudança ocorrida nos quadros

⁵³Como referenciado na introdução deste estudo, nossos dados fazem parte de um conjunto de vinte entrevistas que estão disponíveis em material áudio-gravado e que constituem acervo do Projeto “Identidade social e trabalho: subjetividade e afiliação no contexto da organização empresarial”, apoiado pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e coordenado pela Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira no Programa de Pós-Graduação da Puc-Rio.

⁵⁴No presente estudo, estamos focalizando apenas as entrevistas realizadas com os funcionários, valendo-nos ainda do conhecimento de background da Orientadora do presente trabalho, devido à sua participação como pesquisadora do estudo.

de pessoal da empresa nos últimos anos e o fato de que ela opera por meio de alianças com uma variedade de empresas que terceirizam partes de seu serviço.

Conforme resultados do estudo de Silva e Oliveira (2003), há um elevado grau de homogeneidade nos discursos dos empregados, com relação aos desafios enfrentados pela empresa. Além disso, observa-se a existência de uma linguagem comum que reforça o sentimento de que é preciso obter um esforço conjunto, envolvendo todos na organização, para que tais desafios possam ser enfrentados.

Por outro lado, os funcionários revelam um elevado nível de insegurança quanto às diretrizes gerais da organização, além de as mudanças nos últimos anos terem acentuado a existência de conflitos de identidade entre grupos, alguns dos quais são até mesmo anteriores à privatização. Entre os principais conflitos de identidade, Silva e Oliveira (2003) mencionam:

- i) os que julgam zelar pela continuidade e sucesso da empresa, com uma visão mais coletivista e aqueles que, na sua opinião, colocam em primeiro lugar seus objetivos pessoais, sob uma ótica mais individualista;
- ii) os que se consideram qualificados e/ou experientes e aqueles que são vistos como possuindo pouca qualificação;
- iii) os que julgam pautar seu comportamento no bom senso e aqueles que, na sua opinião, buscam agir segundo um comportamento padronizado que possa agradar às expectativas do grupo estrangeiro;
- iv) os que se sentem marginalizados pela empresa e aqueles que, considera-se, são por ela privilegiados ou mais valorizados;
- v) os que procuram pautar sua ação e sua carreira segundo uma lógica de mercado e aqueles cujas expectativas profissionais parecem estar dirigidas apenas para a empresa.

Particularmente no que tange à adaptação entre os profissionais estrangeiros e brasileiros, Silva e Oliveira (2003) apontam alguns aspectos que têm ainda dificultado a aproximação das identidades dos funcionários: as diferenças de estilo pessoal, uma vez que os estrangeiros possuem um estilo mais direto, mais franco, o qual, aos ouvidos dos brasileiros, soa algumas vezes como rude, enquanto para os estrangeiros o estilo indireto dos brasileiros assume, por

vezes, ares de dissimulação; as diferenças de poder, dado que os estrangeiros, em geral, ocupam posições de maior hierarquia na organização; as poucas ocasiões de interação social, informal, entre os integrantes dos dois grupos; o fato de que a matriz estrangeira parece não levar em conta as particularidades do Brasil, gerando uma expectativa, nem sempre realizada, de que os estrangeiros aqui localizados seriam representantes intermediários dos interesses locais junto àquela matriz.

A pesquisa de Silva e Oliveira (2003) também identifica, no discurso dos entrevistados, o conflito entre a visão de uma empresa eminentemente técnica do passado, a qual precisa considerar em primeiro plano a qualidade, a segurança e a manutenção das instalações, e a imagem de uma empresa que precisa preocupar-se com os *imperativos de mercado*, para a qual o objetivo comercial parece ser o principal foco.

Os funcionários ainda revelaram não ter uma concepção única de uma identidade SERV. Ao contrário, evidenciaram o reconhecimento de diferentes grupos de identidade. Foram percebidos três grandes subgrupos, em função dos seguintes critérios:

- i) Tempo de empresa
 - os antigos, que eram funcionários da estatal;
 - os semi-novos, que foram contratados após a privatização;
 - os novíssimos, que foram contratados de dois anos para cá.

- ii) Nacionalidade
 - os brasileiros;
 - os X europeus.

- iii) Vínculo empregatício
 - os funcionários SERV;
 - os estagiários;
 - os terceirizados.

Em estudo mais recente (Silva e Oliveira, 2006), os autores tratam também das percepções dos entrevistados quanto ao nível de contribuição e às limitações dos meios formais de comunicação institucional utilizados pela empresa (por exemplo, o jornal institucional) ou dos meios de comunicação interpessoal (o correio eletrônico ou note, por exemplo), tópicos que fazem parte das entrevistas por nós investigadas. O quadro seguinte mostra a avaliação dos funcionários no que respeita a esses tipos de recursos⁵⁵.

Meio	Aspectos positivos	Aspectos negativos
<i>Jornal institucional</i>	É considerado de boa qualidade visual; vem abrindo espaço para notícias sobre as atividades das áreas; traz informações relevantes sobre a empresa e especialmente sobre alguns de seus projetos mais importantes.	Representa apenas a voz da instituição, não refletindo a visão dos funcionários; mostra uma imagem idealizada da instituição, com pouca discussão sobre os problemas; não promove a divulgação e integração das pessoas e das áreas (as fotos e matérias privilegiam setores/projetos ou pessoas que detêm poder) - não inclui um enfoque de socialização, com matérias que estimulem a integração; não reforça explicitamente os valores da empresa; não abre espaço para as pessoas falarem e obterem <i>feedback</i> para suas comunicações.
<i>Correio eletrônico</i>	É considerado como uma ferramenta de apoio que agiliza a comunicação, supera distâncias e permite o acompanhamento dos processos; é um meio de integração da equipe, quando o chefe compartilha informações e motiva seu pessoal; é a principal fonte de troca de informações e de acesso às pessoas.	Ocorre um uso abusivo, com excesso de mensagens, desestimulando a leitura e trazendo problemas de armazenamento de memória e gastos com impressão de papel; uso inadequado em situações em que o telefone e o contato pessoal seriam mais indicados; uso distorcido, como forma de não assumir responsabilidade, criar polêmica, expor o outro ou simplesmente <i>mostrar serviço</i> ; meio frio, porque o estilo adotado reforça relações de natureza distante e formal; meio limitado, pois impossibilita o contato quando a caixa está cheia, a senha expirou, o outro não trabalha com o <i>e-mail</i> aberto ou não dispõe da ferramenta tecnológica (como é o caso de alguns profissionais de manutenção, de terceirizados e alguns profissionais que atuam externamente).

Figura 2: Avaliação quanto à eficácia do jornal institucional e do correio eletrônico

Essas informações sobre o contexto mais amplo de produção da fala aqui investigada serão levadas em consideração na análise realizada nos capítulos 4, 5

⁵⁵O quadro 2, baseado nos resultados apresentados pelo trabalho de Silva e Oliveira (2006), refere-se aos resultados da pesquisa como um todo, ou seja, abrange, além dos informantes investigados por nosso trabalho, os outros dezesseis funcionários participantes da pesquisa. A opinião dos entrevistados foi complementada com a análise, pelos pesquisadores, do conteúdo dos documentos institucionais fornecidos pela empresa, bem como de suas observações nas situações de reunião.

e 6. Na seqüência, abordamos estudos que se ocupam da atividade de fala entrevista, na tentativa de estabelecer uma ponte teórico-metodológica com a atividade de fala por nós investigada, tendo em vista que, até onde é do nosso conhecimento, não há trabalhos que se dedicam a entrevistas de consultoria na literatura acadêmica. Assim, buscamos compreender a atividade de fala que investigamos a partir de trabalhos que focalizam outros gêneros de entrevistas, tais como entrevistas televisivas e de emprego.

3.2.2

Atividade de fala: entrevista

A atividade de fala entrevista foi primariamente examinada por Drew e Heritage (1992) que apontaram como uma de suas propriedades constitutivas a utilização de um sistema de trocas verbais em que um dos participantes tem o papel institucionalizado de fazer perguntas, enquanto que a outra parte deve esperar – para assumir o turno de fala – que uma pergunta ou questão lhe seja colocada. De acordo com esses autores, uma das formas de os participantes mostrarem que uma interação verbal é uma entrevista é o fato de sustentarem tal orientação em suas condutas, não intervindo na fala do outro, mesmo quando há pausas ou outros tipos de junturas, que seriam lugares relevantes à tomada de turno em outras atividades conversacionais.

Drew e Heritage (1992) acrescentam que, quando os participantes de uma entrevista abandonam essa orientação, a entrevista se transforma em confronto, em algum outro tipo de atividade ou em uma versão das conversações casuais. Essa constatação demonstra que o que faz com que uma entrevista seja conduzida ou percebida como tal, não é apenas o fato de ser um encontro institucionalizado ou de haver tal declaração de intenções, mas principalmente porque os participantes não se afastam dessa formatação de turnos e dessas tarefas pré-alocadas.

Segundo Drew e Heritage (1992), a organização conversacional das entrevistas caracteriza-se pelo par adjacente Pergunta-Resposta (P-R). Os pares adjacentes (cf. Schegloff *et al.* 1977, p. 363) são seqüências de dois turnos adjacentes, produzidos por dois interlocutores distintos, ordenados de tal maneira

que um constitua a primeira parte e o outro a segunda e, por fim, caracterizados de forma que a especificidade da primeira parte determine a especificidade da segunda. Tal noção é ampliada por Levinson (1983) no que respeita à questão da adjacência em si. O autor mostra como seqüências podem ser inseridas entre as duas partes do par e propõe o conceito de *relevância condicionada* como um critério mais preciso para conceber par adjacente (Levinson, 1983, p. 303). Com efeito, produzido o primeiro turno (em forma de pergunta, por exemplo), há uma expectativa imediata de um segundo turno (em forma de resposta). É claro, contudo, que essa resposta, supondo ser este o caso, não precisa ocorrer efetivamente após a pergunta. Entre esta e aquela, podem ser inseridas outras seqüências à quais cabe, normalmente, a função de procederem ao encaminhamento adequado da resposta. Portanto, quando se fala em par adjacente, a idéia de adjacência precisa ser compreendida não como a seqüência imediata do turno esperado em função do primeiro, mas sim como a criação por parte deste de uma expectativa relevante, esta sim imediata, mas cuja elocução pode ser postergada no desenvolvimento da fala.

No Brasil há frutíferas investigações que focalizam a atividade de fala entrevista. Dentre elas, podemos citar o estudo de Silveira (1998) sobre gerenciamento tópico e trabalho de face em entrevistas de emprego e a análise de Fávero e Andrade (1999) dos processos de representação da imagem pública em entrevistas televisivas. Também a análise empreendida em nossa dissertação de mestrado (Vieira, 2002) focalizou a entrevista televisiva, ainda que tenhamos definido a situação de fala investigada – uma entrevista do programa *Roda Viva* – não como uma mera entrevista, mas como um gênero misto, em que se mesclam características do debate e da entrevista: movimentos argumentativos de refutação configuram o debate, enquanto que a formatação de pergunta e resposta caracteriza a entrevista.

O trabalho de Silveira (1998) identifica as estratégias discursivo-interacionais utilizadas em entrevistas de emprego para o gerenciamento (introdução, desenvolvimento e encerramento) de tópico, relacionando-as aos papéis discursivos de entrevistador/entrevistado. Para tanto, a autora considera as metas da entrevista de emprego, tais como a construção de imagens, o teste ou confirmação de informações, etc. A inclusão do estudo de Silveira (1998) nesta seção se justifica não apenas por constituir uma pesquisa sobre a atividade de fala

entrevista, mas por presumir em sua análise a definição das identidades e dos papéis sociais dos participantes, do tipo de simetria das relações entre eles e do tipo de agenda que organiza o encontro, dados contextuais relevantes a serem considerados na análise da produção da fala dos entrevistados de nossa pesquisa.

Particularmente interessante para nós são as considerações de Fávero e Andrade (1999, p. 157) sobre os três diálogos instaurados durante a atividade de entrevista televisiva entre:

- entrevistador e entrevistado;
- entrevistado e audiência (público: telespectador);
- entrevistador e audiência.

Nos termos de Fávero e Andrade (1999, p.156), cabe ao entrevistador e ao entrevistado a tarefa de informar e convencer o público, aliando-se no que diz respeito à comunicação, e opondo-se quanto à conquista desse mesmo público. Assim, em razão de não se perder esse aliado, os participantes procedem a reformulações, preservando ou ameaçando a imagem do outro, embora a participação efetiva do telespectador seja pequena se relacionada ao tempo de participação direta do entrevistador/entrevistado durante o transcorrer do programa.

Analogamente, nas entrevistas que investigamos também pode haver a pressuposição de que haja uma escuta posterior por parte de uma platéia oculta, porquanto a presença do gravador possibilita a retransmissão da fala. Essa particularidade de nossos dados será discutida no item seguinte seguinte, quando trataremos especificamente da entrevista de consultoria aqui investigada.

Mas antes dedicamos atenção à análise empreendida em nossa dissertação de mestrado (Vieira, 2002) sobre movimentos argumentativos em uma entrevista televisiva realizada com o então Ministro da Educação Paulo Renato Souza. A especificidade desse contexto – no qual parece haver um embate entre o entrevistado, que, investido do papel institucional de ministro, defende a todo custo o governo que ali representa, e os entrevistadores, que, instituídos do papel de representantes da imprensa e da comunidade acadêmica, questionam as ações desenvolvidas pelo governo em relação aos tópicos discutidos – permitiu a identificação e análise dos movimentos argumentativos que compõem a estrutura

da argumentação naquele contexto específico. Acreditamos que nossa análise no mestrado nos ajudou a compreender um pouco mais do jogo interacional da argumentação⁵⁶, abrindo caminho para nossa investigação atual. Como veremos no capítulo 4, quando apresentamos os padrões organizacionais e o modelo potencial de nossos dados, outras categorias foram identificadas pelo presente estudo, confirmando, assim, que as especificidades contextuais de uma dada atividade de fala requerem estratégias e habilidades específicas dos participantes daquela situação social.

A seção seguinte busca delimitar a atividade de fala que investigamos, no intuito de propiciar uma melhor compreensão dos dados analisados neste trabalho.

3.2.3

A atividade de fala investigada: entrevista de consultoria

Os dados que investigamos são oriundos de quatro entrevistas⁵⁷ realizadas por uma consultoria da qual participou a Orientadora do presente trabalho como um dos pesquisadores contratados pela organização para avaliar as condições de comunicação na SERV, empresa brasileira privatizada e controlada por um grupo X europeu. As entrevistas tiveram cerca de 1 h de duração, sendo os informantes – pessoas⁵⁸ que atuam em diferentes áreas e níveis hierárquicos da empresa – indicados pela própria organização.

Em termos de organização estrutural da atividade de fala aqui analisada, o entrevistador pergunta um conjunto de questões de uma mesma forma e lida com tópicos específicos numa mesma ordem. Contudo, o entrevistador não segue um questionário estrito e, portanto, tem liberdade para explorar questões gerais no curso da entrevista. Os entrevistados também são encorajados a desenvolver

⁵⁶Tal como observado no item 3.2.2, em uma entrevista televisiva, o jogo interacional não ocorre apenas entre entrevistador e entrevistado, mas também entre esses participantes e uma platéia oculta (o telespectador).

⁵⁷Lembramos que nossos dados fazem do acervo do Projeto “Identidade social e trabalho: subjetividade e afiliação no contexto da organização empresarial”, apoiado pelo CNPq e coordenado pela Profa. Dra. Maria do Carmo Leite de Oliveira, no Programa de Pós-Graduação da Puc-Rio.

⁵⁸A caracterização dos informantes deste trabalho é apresentada no item 3.2.4.

tópicos que ilustrem uma opinião, podendo haver, conseqüentemente, longos períodos de fala ininterrupta⁵⁹.

A agenda tópica das entrevistas inclui a formulação de perguntas genéricas em torno de variados tópicos relacionados à comunicação interna na empresa, a saber: a organização vertical no sentido da organização para os indivíduos e no sentido contrário; a comunicação entre equipes; a comunicação interpessoal e intercultural; os meios de comunicação utilizados na organização.

Conforme brevemente resenhado no item 3.2.2, as entrevistas são organizadas seqüencialmente a partir do par adjacente Pergunta-Resposta (P-R). No nosso caso, entretanto, não há apenas a busca de informações característica das entrevistas. Em nossos dados, a pergunta do entrevistador constitui um pedido de opinião dos indivíduos sobre os aspectos que, na opinião deles, influenciam positiva ou negativamente a comunicação na organização. Em outras palavras, nas entrevistas aqui investigadas não há a suposição de que os entrevistados informem apenas o que aconteceu ou o que outras pessoas pensam, mas pressupõe-se que ofereçam suas opiniões pessoais acerca de eventos e ações. Devido a essa especificidade contextual, denominamos o par adjacente ocorrente nesta atividade de fala “Pedido de opinião-Opinião” (P-O)⁶⁰.

A partir das considerações de Levinson (1983) sobre a organização seqüencial de pares adjacentes⁶¹, podemos identificar dois padrões básicos no sistema organizacional das entrevistas analisadas, descritos a seguir:

⁵⁹Nossas considerações a respeito das entrevistas de consultoria aqui investigadas encontram-se fundamentadas também nas postulações de Hutchby e Wooffitt (1998, p. 173) sobre entrevistas em contextos institucionais e em sua descrição de entrevistas semi-estruturadas.

⁶⁰Os pares adjacentes apresentados em Levinson (1983, Cap. 6) são: Pergunta-Resposta, Convite-Aceitação/Recusa, Acusação-Negação, Opinião-Desacordo.

⁶¹Remetemos ao item 3.2.2 deste trabalho.

A)

T1 (posição 1): entrevistador pede opinião;

T2 (posição 2): entrevistado fornece opinião sem argumentação;

T3 (posição 3): entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião;

T4 (posição 4): entrevistado expande a opinião

T5 (posição 5): entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião ou pede outra opinião...

B)

T1 (posição 1): entrevistador pede opinião;

T2 (posição 2): entrevistado fornece opinião com argumentação;

T3 (posição 3): entrevistador se dá por satisfeito e pede outra opinião ou encoraja o desenvolvimento da opinião;

T4 (posição 4): entrevistado fornece opinião ou a desenvolve...

Figura 3: Padrões organizacionais das entrevistas

Algumas considerações podem ser feitas em relação a esses dois sistemas básicos de organização da atividade de fala que investigamos. Primeiramente, nem sempre à primeira parte (T1) segue imediatamente a segunda (T2), já que a adjacência é aqui considerada como a expectativa relevante gerada pela produção da primeira parte do par, esta sim imediata, mas cuja elocução pode ser prospectiva no desenvolvimento da fala. Por outro lado, geralmente o entrevistado responde imediatamente ao pedido de opinião do entrevistador, configurando-se este, então, como o padrão básico.

Os exemplos seguintes ilustram, respectivamente, os padrões organizacionais A e B que mais ocorrem em nosso *corpus*. Em (7), o par adjacente T1-T2 realiza-se como em A: ao pedido de opinião (T1), segue-se a opinião sem argumentação (T2). O entrevistador José, então, em T3, reintroduz o pedido de opinião. Nos turnos subseqüentes, José (T5, T7 e T9) continua a encorajar o desenvolvimento da opinião de Juca a respeito da comunicação entre as áreas de trabalho da empresa, já que esta ainda não fora completamente desenvolvida pelo entrevistado.

Exemplo (7)

- T1** José vocês- é:: em termos da-da-da interação das outras áreas- vocês conseguem saber↑ com °facilidade° o que que está se dando- o que que tá acontecendo na área comercial da SERV, o que que tá acontecendo...
- T2** Juca não, é:
- T3** José você acha que há pouca interação entre o: >trabalho das áreas<?
- T4** Juca (1.2) é:: de repente, aí de repente poderia ser até:: é até o jornalzinho poderia ter sido.
- T5** José isso não é trabalhado?
- T6** Juca não é:: é: ele é trabalhado- em algumas coisas eles fa- eles falam mas nu:m-num...
- T7** José []
(mas não é) insuficiente.
- T8** Juca é
- T9** José e agora-agora quando vocês têm que interagir me:smo com as outras áreas, essa interação é fá:cil? por exemplo, a comunicação de trabalho ()

Conforme o padrão B de organização do par adjacente Pedido de opinião-Opinião nos dados que investigamos, quando o entrevistado fornece opinião com argumentação há duas possibilidades de ocorrência na terceira posição: i) o entrevistador se mostra satisfeito e pede outra opinião; ou ii) o entrevistador encoraja o desenvolvimento da opinião. O exemplo (9), a seguir, ilustra a primeira realização. Ao pedido de opinião (T1), sucede-se a fala praticamente ininterrupta de João, pois apenas sinais de assentimento e encorajamento são percebidos no entrevistador. Assim, optamos por considerar todo o turno de fala em que o entrevistado defende sua opinião como segunda posição⁶².

Exemplo (8)

- T1** Clara como é que você vê a comunicação via notes? é uma coisa que funciona bem? tem servido pra um melhor funcionamento da empresa↑ ou não↑
- T2** João olha, ele é um bom instrumento ma:s se você ler- aí fora, ele tem se tornado um do:s... um paralelo como um dos maiores entraves administrativos.. por quê?... as pessoas usam o note... como se tivessem usando o telefone e o telefone já e:ra antes... um dos maio:res e:h enTRAves no bom desenvolvimento dos serviços. >porque você estava fazendo uma determinada atividade< alguém te liga:va, interrompia o que você tava faze:ndo pra- falar↓ e às vezes >não ter uma conversa tão produtiva quando você tinha naquele desenvolvimento< daquele:: daquela planilha que você estava fazendo (...)
cada vez ma:is vão usar o note como instrumento de: forçação de barra, como instrumento de::... é:: expor o outro... então↑ eu vejo o note- como uma coisa bo:a

⁶²Julgamos que a omissão de alguns trechos dos segmentos (7) e (8), por serem muito longos ou por retomarem a mesma argumentação, não prejudica nosso objetivo de análise neste item.

- mas se não for bem usada... e hoje eu acho que a gente tá caminhando pra isso, >eu recebo cerca de trinta e cinco notes por dia<... notes tolos,
(...)
notes em que eu percebo que só tão querendo me: mostrar que tão- trabalha:ndo... não me: me interessa isso, né↑ então↑ é isso↓
- T3 Clara** °tá ótimo° e o jornal da- da SERV, o que que você acha? funciona nas suas funções...
- T4 João** [] acho normal, bem feito... nas suas funções funciona

Podemos observar que, logo após o fecho da opinião de João, Clara se dá por satisfeita com a resposta do entrevistado “tá ótimo” e introduz outro pedido de opinião: “e o jornal da SERV, o que que você acha?”.

O exemplo (9) mostra a outra alternativa de organização do par (P-O). A partir do desenvolvimento da opinião de João, na segunda posição (T2), a entrevistadora pede sugestões (ou opiniões) para a melhoria da comunicação na SERV, na terceira posição, encorajando a ampliação da opinião do entrevistado. Em T4, João expressa a opinião pedida por Clara em T3.

Exemplo (9)

- T1 Clara** e:: e me diga lá↑ é- >como é que você vê a comunicação dentro da SERV?< o que que pode melhora:r, quais são os pontos fortes, pontos fracos, alguma coisa assim...
- T2 João** (3.2) bom (1.8) ela preci:as melhorar muito a comunicação↑ né... e:::h (2.2) tanto em termos e::h qualitativos como quantitativos, né, talvez uma aproximação maiO:R... entre as áreas as- eu acho que as áreas são °muito° distANTes (2.4)porque::(1.8) e::h se você tem vários setores... com Metas... estabelecidas é:: pra cada específi- pra cada setor...
(...)
e nós não conhecemos as outras pessoas que trabalham em outras áreas... como:: (1.3)da área técnica, não conheço, nem outras pessoas que trabalham no-no na área comercial, >principalmente< se não tem um-um trato no dia-a-dia.
- T3 Clara** o que que poderia fazer pra haver mais essa: comunicação, até↑ pessoas, né↑ nem só o trabalho, mas se conhece:rem...
- T4 João** (1.3)acho que... primeiro é::... o: na parte social se houvesse... eh externamente à SERV... uma:: uma forma de entrosamento maior >parece que a empresa agora tá:< buscando isso↑... né↑...

Continuando nossas discussões sobre a organização seqüencial da entrevista em estudo, observamos, em segundo lugar, que a organização preferencial mostra-se categórica em nossos dados, excetuando-se pela ocorrência

de dois casos em que o pedido de opinião foi questionado pelo entrevistado. Especificamente, dois entrevistados tornaram o gravador um tópico da entrevista, marcando de forma explícita a preocupação com a possibilidade de retransmissão da fala para a direção. Um deles, João, é um sobrevivente do processo de *downsizing* e detém um cargo de confiança na atual gestão; o outro, Leo, é um jovem empregado contratado depois que o grupo X europeu assumiu o controle da empresa.

Em ambas as ocorrências, ilustradas nos exemplos (10) e (11), a seguir, os entrevistados levantaram a questão de que uma platéia oculta pudesse ter acesso à sua fala pela possibilidade de o gravador retransmiti-la. O triálogo instaurado nessas interações (entre entrevistado e entrevistador – a interação oficial – e uma audiência projetada pela presença do gravador – a interação não oficial) foi descrito e analisado em trabalho realizado em co-autoria com a Orientadora desta pesquisa (Vieira e Oliveira, 2005)⁶³. Tal aspecto, também apontado por Goffman ([1979] 2002), obriga o falante a moldar suas elocuições ora para uma, ora para outra audiência, e somente “a musicalidade da linguagem pode nos iludir de que se trata de uma mesma entidade receptora” (p. 126). Ou seja, tendo em vista a potencialidade do gravador para expandir o campo interacional, o falante pode supor que irá ser ouvido posteriormente e orientar suas elocuições de modo a proteger sua imagem e a não frustrar expectativas advindas de seu papel social (cf. Goffman, 1967)⁶⁴.

Além disso, nas situações de fala investigadas em nosso estudo, a presença do gravador é mais problemática porque a entrevista é uma das atividades de um serviço de consultoria contratado pela empresa para avaliar a qualidade da comunicação interna, sendo os entrevistados indicados pela área de Recursos Humanos da organização. A situação torna-se particularmente conflituosa para os entrevistados por serem incluídos entre os questionamentos, avaliações e posicionamentos sobre a atuação do grupo gestor da organização e a percepção dos funcionários sobre suas próprias possibilidades de atuação neste contexto.

A descrição da idiosincrasia em segunda posição no corpus aqui investigado focaliza os dois tópicos que originaram a recusa ao pedido de opinião:

⁶³Também o estudo de Oliveira *et al.* (2007) sobre narrativas na fala dos entrevistados de nossa fonte de se refere a este triálogo.

⁶⁴Conforme discutido por Vieira e Oliveira (2005).

no caso do funcionário antigo, a introdução do tópico sobre a comunicação na empresa, questionamento conflituoso em função de sua identidade profissional vir de uma gestão mais focada nas pessoas e ele não concordar com as novas diretrizes. Mas, ao mesmo tempo, o entrevistado ocupa na atual gestão um cargo de chefia e a potencialidade do gravador para retransmitir a fala causa apreensão ao gerente. No caso do funcionário mais recente, o tópico direto de questionamento sobre a cultura estrangeira de comunicação numa organização que tende a um maior formalismo faz com que ele explicita sua preocupação.

O primeiro deles questiona explicitamente o fato de sua fala poder ser mal interpretada posteriormente, logo após a pergunta da entrevistadora, Clara, sobre o espaço de comunicação que haveria na SERV.

Exemplo (10)

- 1 João >eu tenho dúvida, eu tenho dúvida< se- se o espaço que
é apregoa:do se ele °realmente existe°...
→ porque:: (1.3) se me passa pela cabeça que até o que eu
estou falando agora, pode ser utilizado de uma outra
5 forma-
é porque isso... é porque isso não- realmente não me:
não me assusta,
→ mas... eu posso↑ estar achando que isso que >eu tô
falando agora pode ser usado de uma outra forma pode ser
entendido de °outra forma°< eu tô querendo ver o lado da
empresa↑
10 Clara é uma coisa pra confirmar. °as pessoas não têm acesso às
fitas°
[]
João não... tudo bem↓
Clara não↑ é só pra gente garantir ()

O segundo entrevistado mostra sua preocupação com o fato de a entrevista estar sendo gravada quando a entrevistadora pede sua opinião sobre os traços culturais da empresa gestora da SERV.

Exemplo (11)

- 1 Clara você acha que é uma cultura °hierá:rquica°↑ ou mais
igualitária↓ você que veio de- de uma °americana°
()
[]
Leo é, eu teria até uma visão comple:tamente difere:nte
da:... mas eu- eu não- eu sou assi:m↓ eu não gosto
muito de: de::...
→ estou me expondo com vocês aqui mas eu SEI do
objetivo que vocês têm
Clara >nós só vamos pegar as questões de comunicação pra dar
sugestão<, pode ficar tranqüilo,
ninguém ouve as fitas...
[]

Leo é: eu: eu não go:s- eu- eu procuro avaliar o meio e só::
 ava:nço quando tenho certeza que não vai ferir nenhum
 tipo de:- que eu acho o seguinte, eu °acho° que:- a- a
 empresa ela tá passa:ndo ainda por fase de mudanças↓
 °entendeu°, a nível de:- como- como é que eu posso
 dize:r eh:: °seria assi:m° um aprimoRAme:nto do
 seu qua:dro de pessoal (...)

Através desses exemplos, podemos observar que João e Leo, em segunda posição (T2), não respondem ao que é esperado na seqüência P-O, sinalizando a potencialidade do gravador de expandir o campo interacional. Isso ocorre por razões distintas: o primeiro pela pressuposição daquilo que o ‘outro’ (a empresa) pode interpretar do que está sendo dito: “eu posso estar achando que isso que eu tô falando agora pode ser usado de uma outra forma... pode ser entendido (de outra forma)”; o segundo pela dúvida sobre o uso que os entrevistadores vão fazer da informação: “estou me expondo com vocês aqui mas eu não sei do objetivo que vocês têm”.

A análise da organização seqüencial das entrevistas mostra que a referência a uma ‘escuta’ secreta e a reiteração por parte dos entrevistadores de que a direção da empresa não teria acesso às fitas desencadeia modificações no comportamento do primeiro entrevistado: as opiniões são apresentadas de forma mais direta, embora nessas ocasiões haja sempre um alinhamento “sentimental” em relação à empresa, como se o gerente estivesse justificando suas críticas à organização (“eu tô falando isso porque eu luto pela empresa”; “eu tenho um carinho grande pela empresa”; “a gente tem amor pela empresa... eu tenho, sinceramente tenho”). Já o segundo entrevistado não parece ficar convencido da inviolabilidade de sua fala, já que tenta se desviar do tópico conflituoso introduzido pela entrevistadora e, quando esta insiste novamente na questão cultural, as opiniões desfavoráveis à atual gestão são apresentadas de forma indireta.

Entretanto, esse comportamento de indiretividade não foi um padrão seguido pelos outros informantes⁶⁵, os quais não referenciaram a potencialidade de o gravador retransmitir suas falas posteriormente. Esses, ao contrário, apresentaram opiniões de forma explícita (“o X europeu é muito hierarquizado, e eles fazem questão de manter essas distâncias”; “dentro da X setor, no... onde eu

⁶⁵Estamos nos reportando aqui ao conjunto total de vinte entrevistas que fazem parte do Projeto referenciado no início deste item 3.1.3.

trabalho, eu acho que não existe comunicação de nada”; “eu acho que (a empresa) usou a meu modo um critério muito muito errôneo em termos de comparação de salários”; “(os X europeus) são bem mais hierárquicos”). Também é relevante destacar que um dos entrevistados não permitiu que sua fala fosse gravada e é nesta entrevista onde é encontrado o maior quantitativo de opiniões desfavoráveis à atual gestão.

A potencialidade de o gravador retransmitir a entrevista também faz emergir na fala dos entrevistados a construção de uma imagem de ‘conhecedor’ (ou *expertise*) – seja em outras organizações, como é o caso de Leo, seja na própria SERV, como é o caso dos outros três informantes desta pesquisa. Essa característica é mais evidente na fala de Leo, que busca construir uma face de competência⁶⁶ e projetar uma imagem que procura se adequar ao que ele pressupõe que a direção da empresa queira ouvir. Assim, ele se apresenta como porta-voz de um novo modelo de capitalismo cujos atributos ele reivindica⁶⁷:

“eu trabalhei em empresas multinacionais , sempre trabalhei, vim pra cá, mas já trouxe essa cultura de você usar outros mecanismos e nunca esperar da empresa uma outra... se eu posso fazer um curso, eu faço, se eu tenho dinheiro, eu pago, eu procuro sempre ler pra ter outros tipos de informações”.

Finalmente, a presença do gravador suscita ainda outra questão: os entrevistados falam em seus próprios nomes⁶⁸ e, como são gravados, são *responsáveis* (cf. Goffman, [1979] 2002, 1981) pelo que dizem. Em outras palavras, não há como fugir da responsabilidade, tendo em vista a fala estar sendo gravada e poder ser retransmitida para a direção da empresa⁶⁹.

Uma última consideração precisa ser feita em relação a nossos dados: por se tratar de uma entrevista, há a pressuposição de que o discurso contextualmente relevante seja o discurso de opinião. Por exemplo, Millar, Crute e Hargie (1992, p.

⁶⁶Lim (1994, p. 211) caracteriza a face de competência como “a imagem de que o indivíduo é uma pessoa que tem habilidades e que se preocupa com realizações passadas, boa reputação e, conseqüentemente, desempenhará com sucesso ações futuras”. Este tipo de face enfatiza valores como: conhecimento, inteligência, sabedoria, experiência, influência, prosperidade. Quando as pessoas reivindicam para si estes valores, querem que os outros reconheçam seu sucesso e respeitem suas aptidões/habilidades/capacidades.

⁶⁷Segundo Oliveira e Silva (2005), são característicos do novo capitalismo atributos como capacidade de pensar e atuar crítica, reflexiva e criativamente.

⁶⁸Lembramos que os entrevistados foram indicados pela direção da empresa e representam diferentes setores da SERV.

⁶⁹Remetemos ao trabalho de Vieira e Oliveira (2005) cujos resultados apresentamos anteriormente neste item.

9-11) explicitam: “entrevistas de vários tipos (jornalística, médica, de pesquisa, etc.) são contextos típicos nos quais são apresentadas opiniões”. Em consonância a esses autores, Shi-xu (2000, p. 271) argumenta que, no caso de entrevistas, “há um sentido relevante pelo qual o discurso pertinente é o discurso de opinião, e freqüentemente não há necessidade de signos lingüísticos e textuais”.

Além do mais, o contexto em que as entrevistas foram realizadas possibilita um background de que nelas haveria a emergência de opiniões, inclusive sendo essa característica marcada lingüisticamente, como pode ser observado no segmento a seguir, no qual Leo assume explicitamente estar apresentando “uma opinião construtiva”⁷⁰ em relação ao jornal distribuído pela empresa.

Exemplo (12)

Clara é, o que que ela u:sa? é o quê↑ o jornal?
 Leo é- o jornal, é o seguinte, o jorna:l, o que eu acho:
 é que ele é mui:to::-
 → uma- uma- uma opinião construti:va,
 ele é muito ideAL↓

Também a própria formulação das perguntas nestas entrevistas, com a recorrência de “você acha que...?”⁷¹ em diversos segmentos, contribui para construir o sentido de que o discurso relevante no contexto em questão é o discurso de opinião. Por exemplo, no excerto a seguir, tanto a pergunta de Clara quanto a resposta do entrevistado são marcadas pela ocorrência de “achar que”.

Exemplo (13)

Clara → hoje você acha que a cultura é: entre o informal e o
 formal ou é informal ainda?
 Gil → eu acho que tá ficando muito formal

A seguir, apresentamos os sujeitos desta pesquisa.

⁷⁰Observa-se que a expressão “uma opinião construtiva”, neste contexto, pode ser compreendida como um *disclaimer* – ou marcador de rejeição, segundo Rosa (1992) – que procura controlar, por antecipação, possíveis reações desfavoráveis à elocução subsequente do entrevistado.

⁷¹Rosa (1992, p. 45) considera a expressão “achar que” um marcador de opinião.

3.2.4

Os sujeitos da pesquisa

Para a análise pretendida, selecionamos entrevistas de quatro informantes. A escolha dos entrevistados deveu-se à recorrência em suas falas de seqüências argumentativas, percebidas por nós logo nos primeiros contatos com os dados. Aliada a essa questão analítica, a representatividade dos quatro informantes, em termos de diferentes perfis de empregados que convivem na SERV, também contribuiu para nossa seleção. O primeiro deles – Leo – faz parte dos funcionários contratados pós-privatização; os outros três – Gil, João e Juca – pertencem ao grupo dos “antigos” funcionários da SERV, quando esta era uma empresa estatal.

Leo é um jovem empregado contratado logo depois que a SERV assumiu o controle da empresa. Ele coordena, há cinco anos, oito pessoas no setor de Técnica da organização. Possui uma grande experiência profissional, tendo atuado em diferentes empresas multinacionais. Em termos de formação, já fez vários MBAs e continua investindo em educação continuada.

Na entrevista, Leo constrói suas opiniões a partir de sua experiência em empresas americanas, cuja cultura ele exalta. É por meio da comparação com aquela cultura que ele delinea uma imagem dos X europeus como pessoas hierárquicas, e altamente formais, em contraponto ao pragmatismo da cultura americana. Em sua fala há uma crítica aos X europeus, em função de traços culturais como a hierarquia e o formalismo, que, segundo ele, afetam não só a comunicação, mas a produtividade da empresa.

Leo reivindica para si uma imagem de adequação ao novo capitalismo, fazendo uso de testemunhos que ilustram sua trajetória profissional – ‘eu trabalhei em empresas multinacionais, sempre trabalhei’, ‘eu tenho pós, eu sou pós-graduado em Gestão Empresarial’ ‘eu trabalhei muito tempo numa empresa americana’ – sua familiaridade com tecnologias de comunicação, sua formação como gestor. Sua identidade, baseada nesse portfólio pessoal (cf. Gee, 2000), está diretamente relacionada à sua adaptabilidade a um mercado em constante mudança e no qual a flexibilidade é a palavra de ordem: ‘eu, por exemplo, nunca trabalhei em empresa estatal, então hoje eu amanheço trabalhando, mas eu não sei se à noite eu vou estar, então, eu tenho que fazer o melhor possível pra...’, ‘se eu posso fazer um curso, eu faço, se eu tenho dinheiro, eu pago, eu procuro sempre

ler pra ter outros tipos de informações’. Dessa forma, Leo mostra-se afinado com o que Gee (2000, p. 61) chama de ‘empregabilidade’: as diversas habilidades e experiências que alguém adquiriu nos vários ‘projetos’ dos quais tenha participado, tanto dentro quanto fora do espaço de trabalho. O ‘espaço de realização’ (Gee, 2000) de Leo é dinâmico, flexível.

Os outros três informantes são funcionários sobreviventes da operação de *downsizing* pós-privatização. Um deles, Gil, é funcionário da empresa há 27 anos e ocupa a posição de líder de projeto no X setor. Logo em sua primeira fala, Gil atribui os problemas de comunicação no seu setor ao traço hierárquico da cultura do X europeu. Mesmo oriundo da cultura hierarquizada da época da estatal, Gil se queixa da visão hierárquica do estrangeiro pelo fato de que ela propicia um maior afastamento das pessoas. Ele fala ainda da falta dos espaços de convivência social que caracterizaram a cultura da empresa no passado. Na opinião de Gil, o conhecimento de longa duração, o acesso às pessoas, a interação informal são condições essenciais para a criação de um ambiente favorável a uma boa comunicação. Gil posiciona-se como um profissional mais ‘à moda brasileira’: constrói relações pessoais, envolve-se com as pessoas através de encontros face a face para, assim, poder ter e inspirar mais boa vontade no trabalho.

O tom da fala de Gil é de lamento. Ele se ressentido de que seu chefe ‘não dá nem bom dia’, nem se comunica com ele. Ele se ressentido de não ser percebido como uma pessoa - ‘mudaram o banco de horas, eu discordei, mandei uma carta para ele (o diretor do RH), mas não tive resposta’; ‘eu procurei meu chefe pra saber, ninguém soube me dizer nada, até hoje eu não sei nada’ (sobre um curso). A essa situação (atual) de não-interlocução, Gil contrapõe um passado de participação, de boas relações com os outros funcionários.

O outro funcionário sobrevivente, João, trabalha na empresa há vinte e quatro anos e atualmente ocupa o cargo de gerência do Y setor, dirigindo vinte e cinco pessoas nesse setor. Assim como na fala do outro funcionário sobrevivente, as relações pessoais na organização constituem o foco de João. Contudo, o discurso do gerente não focaliza as pessoas apenas socialmente, mas, principalmente, como parte representativa dos recursos humanos da empresa. João fala do lugar institucional de gestor, sendo suas opiniões direcionadas ao não compartilhamento do planejamento estratégico com os vários segmentos da

organização ou à forma de gerenciamento dos recursos humanos, principalmente em relação à operação de *downsizing* implementada pela gestão europeia.

Uma característica particular das opiniões de João é a mudança em *footing* (cf. Goffman, 1981) e/ou a modificação de força (Gumperz, [1982] 2002; Martin, 1999, 2003) que ocorre na formulação de muitas delas. Como ocupa cargo de confiança na empresa, João não pode ser tão crítico à gestão da empresa. Assim, pressupomos que a jogada de força e/ou de papéis estaria atuando como movimentos reparadores de opiniões que poderiam comprometer-lo (ou a sua posição na empresa) no futuro. Discutiremos mais especificamente essa peculiaridade na fala desse informante no capítulo 5.

O quarto e último informante desta pesquisa, Juca, faz parte do grupo dos “antigos” funcionários da SERV. Ele trabalha na empresa há 29 anos e chefia quarenta e duas pessoas, na função de diretor técnico do Z setor, área responsável pela manufatura do Y produto. Esse setor da empresa está em processo de extinção, já que a diretoria europeia pretende, num futuro próximo, interromper a produção de X produto com a intenção de comercializar apenas Y produto. Nesse contexto, a fala de Juca orienta-se para a construção de uma identidade alinhada à nova gestão da empresa, ao mesmo tempo em que deixa entrever um sentimento de não pertencimento à SERV. Em outras palavras, embora os outros setores (e a própria diretoria da empresa) não vejam a área de produção do X produto como pertencente em caráter definitivo à organização empresarial, Juca constrói um discurso ao mesmo tempo atenuador (via auto-reparo, por exemplo) e emocional (por exemplo, introduzindo a voz dos outros funcionários em seu discurso), no qual apresenta o drama da passagem de uma situação privilegiada pré-privatização – na qual a produção do X produto era primordial – para uma situação de quase exclusão: “a gente sente que a empresa meio que trata a área como o patinho feio”.

O (anunciado) fim do setor que coordena e o novo modelo empresarial implantado pela corporação europeia projetam nas elocuições de Juca um sentimento de instabilidade profissional dentro da SERV. Em outras palavras, é como se o executivo, “perdido” entre dois modelos de gestão – um antigo, estatal, e o outro novo, privado –, buscasse (re)definir sua identidade de pertencimento ao novo modelo gerencial da empresa, apresentando-se na entrevista como um indivíduo engajado e alinhado às práticas de trabalho da nova gestão, ao mesmo

tempo em que se queixa da incerteza quanto ao futuro do setor que anteriormente era considerado o “cisne” da empresa.

Na seqüência apresentamos questões teórico-metodológicas deste estudo.

3.3

Sobre os procedimentos teórico-metodológicos

Este item dedica-se a mostrar os passos que seguimos em nossa pesquisa e a descrever pressupostos teórico-metodológicos que guiam nossa investigação sobre a dimensão avaliativa na argumentação da fala opinativa.

3.3.1

Procedimentos metodológicos

Numa primeira fase da pesquisa, tomamos como *corpus* a transcrição de vinte entrevistas audio-gravadas em fitas de 60 minutos⁷², procurando selecionar aquelas que apresentassem seqüências argumentativas mais representativas das questões investigadas em nosso estudo. Essa análise preliminar nos permitiu identificar a recorrência da estrutura argumentativa em quatro das entrevistas, sendo estas selecionadas para a nossa investigação.

Procuramos, então, num primeiro momento, construir uma descrição das seqüências de argumentação presentes na fala de opinião dos quatro informantes selecionados. Esse mapeamento foi feito a partir das categorias propostas por Gille (2001)⁷³ e exigiu uma nova formatação dos textos do *corpus*, que nos permitisse identificar os componentes da argumentação naquele contexto. Utilizamos, nessa fase da pesquisa, a marcação de cada um dos movimentos argumentativos com cores diferentes. As seqüências selecionadas foram ainda organizadas em quadros que nos possibilitaram distinguir, além dos participantes e turnos de fala, o movimento argumentativo em questão (cf. Anexo 2).

Também nessa etapa do estudo foi realizado um levantamento dos tópicos tratados nas entrevistas, sendo estes relacionados às seqüências de argumentação,

⁷²A transcrição completa do *corpus* encontra-se no Anexo 4, seguindo a proposta de transcrição da Análise da Conversa (AC), conforme Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), sendo as convenções adotadas para a transcrição dos dados ilustradas no Anexo 1.

⁷³Remetemos ao item 3.3.2.

para que melhor pudéssemos observar a ocorrência (ou não) e a relevância atribuída a cada um dos temas pelos entrevistados (cf. Anexo 3). Em seguida, procedemos à análise das seqüências argumentativas, elegendo inicialmente dois tópicos de investigação, a questão cultural entre brasileiros e X europeus e a implantação do *note* na SERV, por constituírem temas recorrentes nas quatro entrevistas selecionadas.

Os procedimentos descritos acima nos permitiram observar que, nos desenho das seqüências argumentativas selecionadas, além das categorias tradicionalmente identificadas como argumentativas, havia a recorrência de outro elemento que nos parecia subjetivo e avaliativo.

Nesse primeiro momento da pesquisa, essa dimensão avaliativa foi percebida intuitivamente a partir de particularidades prosódicas (ênfase, hesitação, etc.), lexicais (abundância de adjetivos e advérbios avaliativos) ou de nosso background de analistas.

Num segundo momento, foi realizado o mapeamento dessas ocorrências para que pudéssemos observar como se manifestavam na estrutura das seqüências, dando início ao seu detalhamento qualitativo. Para tanto, aliamos nosso conhecimento sobre traços específicos do contexto investigado aos pressupostos teóricos resenhados no capítulo 2 deste estudo.

O passo seguinte foi observar se havia padrões que organizassem a ocorrência da avaliação na estrutura das seqüências. Esse mapeamento (cf. Anexo 4) nos permitiu perceber a emergência de padrões de inserção de avaliação na estrutura argumentativa da fala opinativa que investigamos, tal como o capítulo 4 mostra. Esse procedimento analítico possibilitou também a construção de um modelo potencial da argumentação na fala opinativa, conforme será mostrado no item 4.2.

Os passos seguintes somaram-se aos acima descritos, agora recobrando a investigação da dimensão avaliativa nas opiniões e sustentações apresentadas pelos entrevistados, como se poderá observar nos fragmentos recortados para análise nos capítulos 5 e 6.

O item seguinte apresenta as unidades de análise que serão utilizadas em nosso trabalho.

3.3.2

Unidades de análise

Na análise a ser empreendida nos capítulos subseqüentes, trabalhamos com conceitos teórico-metodológicos advindos dos trabalhos de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974)⁷⁴ e Gille (2001)⁷⁵. De Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) tomamos o conceito de *unidade de construção do turno* (UCT)⁷⁶ e de Gille (2001) a noção de *movimento argumentativo* (MA), ambas unidades de análise adotadas em nossa investigação.

O turno é aqui compreendido como o lugar interativo ocupado pelo falante que tem a atenção simultânea e manifesta de um interlocutor. Segundo esse modo de ver, o turno é uma entidade interativa; o simples fato de haver um participante não é suficiente para que haja o turno, é necessário também que outro participante lhe escute, e que este participante manifeste, via sinais do ouvinte, que há um único foco de atenção, cognitiva e/ou visual, sustentando a interação (cf. Goffman, 1964, *apud* Ribeiro e Garcez, 1998).

Nos termos de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974), a construção do turno é feita com unidades de extensão variáveis, as unidades de construção do turno (UCT), que podem ser: unidades lexicais (compostas somente por um item), unidades frasais (identificadas com os sintagmas), unidades oracionais (identificadas com o período simples) e unidades sentenciais (quando há orações principal e subordinada em um mesmo enunciado).

A partir do trabalho de Gille (2001), nossa investigação considera que os movimentos argumentativos (MA) são realizados através das unidades de construção do turno (UCT) e, tal como o autor, estamos compreendendo movimento argumentativo (MA), em sentido amplo, como: “o ato de assumir, mediante o dito, uma postura em relação a uma opinião” (Gille, 2001, p. 52).

O modelo elaborado por Gille propõe quatro grupos básicos de movimentos argumentativos: 1) as opiniões (opiniões iniciais (OPIN), opiniões associadas (OPAS), opiniões que resumem, repetem ou renovam uma seqüência

⁷⁴Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) descrevem a organização da conversa em termos seqüenciais e estruturais, postulando que sua emergência se dá seqüencialmente através dos turnos de fala (remetemos ainda ao item 3.2.2, quando mostramos as postulações desses autores sobre pares adjacentes).

⁷⁵Remetemos ao item 2.1 deste estudo.

⁷⁶*Turn Construction Unit (TCU)*, conforme Sacks, Schegloff e Jefferson (1974).

argumentativa anterior (OPRE)); 2) as reações (aceitação (ACEI), rejeição (RECH)); 3) as sustentações (apoio (APOI), refutação (REFU)); 4) as concessões insuficientes (apoio/aceitação (PROI) e refutação/rejeição (CONI) insuficientes).

Em nossa análise, entretanto, não serão utilizadas todas as categorias apontadas por Gille (2001), por não haver a ocorrência de determinados MA, devido à especificidade da atividade de fala que investigamos (por exemplo, não há refutação às opiniões apresentadas pelos informantes, como vimos no item 3.2.3). Assim, da tipologia proposta por Gille (2001), selecionamos para realizar nossa análise as seguintes categorias de movimentos argumentativos (MA)⁷⁷:

- OPIN movimento de introduzir uma posição;
- OPAS movimento de introduzir uma posição associada;
- OPRE movimento de repetir ou parafrasear uma posição;
- APOI movimento de apoiar, sustentar uma posição (pró-argumentando);
- ACEI movimento de aceitar a posição do interlocutor.

No capítulo seguinte, mostramos os padrões avaliativos identificados nas seqüências argumentativas que investigamos, bem como delineamos o modelo potencial da estrutura da argumentação na fala opinativa, do qual emergem os padrões de avaliação.

⁷⁷Lembramos que, em nosso estudo, os movimentos argumentativos são interpretados também a partir do *compromisso* que o locutor assume em relação ao que é dito, sendo esse *compromisso* aqui tratado como o grau de adesão (ou *alinhamento*, cf. Goffman, [1979] 2002, 1981) que o falante assume em relação a uma opinião, aliado aos conceitos de *amplificação* (Martin, 2001) e *engajamento* (White, 2003) e às inferências orientadas pelas *pistas de contextualização* (Gumperz, [1982], 2002), conforme discutido no item 2.1 deste trabalho.