

2.

Articulações teóricas

Este trabalho insere-se na corrente de estudos lingüísticos qualitativos, e procura relacionar as categorias construídas nos dados obtidos à forma com que aparecem no discurso da entrevista, ou seja, às estratégias de co-construção utilizadas pelas participantes na negociação das categorias que tornamos relevantes em nossas falas. Atenção especial será prestada aos footings, micro-mudanças de marcha no discurso, e às múltiplas vozes utilizadas principalmente por Maria para trazer estas categorias para o universo interacional de nossa entrevista. Também irei notar de que forma as faces das participantes e de outras pessoas trazidas em nossas falas serão construídas na entrevista e, ao mesmo tempo, influenciarão nossas falas e processos de categorização. A análise do papel social da gatekeeper, de regular o acesso a bens e recursos, é também baseada no processo de categorização. É preciso, portanto, entender como funciona o contexto deste papel social, para que se possa compreender também a relevância dos processos de categorização e como informam o desempenho desta função.

2.1.

Processos de categorização

Harvey Sacks (1992) compreendia os processos de categorização como componentes integrantes do conhecimento de um indivíduo, através do raciocínio prático de senso comum. A partir da análise de primeiras conversas, em que se procura estabelecer um primeiro conhecimento do outro, o autor estabeleceu o conceito de “The MIR Membership Categorization Device” (1992:40), uma ferramenta utilizada para classificar indivíduos de acordo com sua afiliação a diversos grupos sociais. O autor denominou as categorias resultantes deste processo de classificação de “categorias de membros” e, segundo ele, qualquer membro poderá sempre ser encaixado em alguma categoria disponível para determinado grupo.

Como exemplo de grupos de categorias, Sacks cita sexo, etnia, religião, idade e, talvez, ocupação (1992:40). O autor atribuiu certas características especiais aos processos de categorização que identificou:

a) Categorias podem ser agrupadas em classes: mecânico e professor são duas categorias, por exemplo, entre outras que compõem a classe de profissões.

b) Categorias são interacionais: a categorização é um processo observável no discurso em que é construída, sempre de forma dinâmica.

c) Categorias são relacionais: têm origem na relação do indivíduo com o mundo, e apenas ao se considerar a perspectiva do indivíduo é que se pode fazer sentido de suas categorizações.

d) Categorias são situacionais: Sacks observou a saliência da ocorrência de categorias de membros no discurso através de uma análise de primeiras conversas, mostrando como os diferentes contextos podem influenciar a forma com que se classificam os indivíduos bem como os tipos de categorias utilizados.

e) Categorias contêm potencial de inferência: categorias têm como princípio características comuns a todos os membros de um grupo. Portanto, se um indivíduo é vinculado a um grupo, os valores, gostos, crenças e comportamentos atribuídos àquele grupo serão o padrão pressuposto também para este indivíduo vinculado. Goffman ([1959]2007:13) aponta o quão relevante é a situação interacional para a inferenciabilidade típica das práticas de identificação. As inferências podem ser facilitadas ou mesmo impedidas durante a interação com outros membros sociais que são os objetos a respeito dos quais se almeja realizar inferências.

f) Categorias são ligadas a atividades: um dos fatores essenciais aos processos de categorização para um indivíduo são as relações que ele estabelece entre a categoria e atividades tidas como “típicas” do grupo que ele pretende categorizar. Assim, não apenas valores abstratos entram em jogo quando se trata de categorias, mas também atividades e comportamentos concretos são relevantes nas expectativas que se podem construir sobre um grupo.

Além destas características, outro fator ligado especificamente à forma como as categorizações emergem no discurso é apresentada por Schegloff (1995:109-110). A questão não é tanto se um membro participa ou não de determinada categoria, mas sim que categorias têm sua participação tornada relevante no discurso. Ao identificar a orientação dos membros para determinadas categorias, é

possível mostrar como estas categorias são parte da construção da estrutura social interacionalmente.

Os processos de categorização parecem representar, assim, uma forma abrangente de classificar membros, facilitando ou perpetuando a organização de cada membro de conhecimento senso comum. Além das categorias citadas por Sacks, outras categorias, suas atividades e valores agregados contribuirão para a construção da identidade social dos membros, dependendo das relações de relevância estabelecidas com o contexto em que se negocia o pertencimento.

Assim, o processo de categorização não é estanque, mas sim um processo contínuo que depende de cada situação e, também, de cada indivíduo-membro: para que possamos entender como um membro categoriza, precisamos primeiro categorizar este membro, para então percebermos a perspectiva através da qual ele categorizará os demais membros (Sacks, 1992:45). Se cada membro realiza seu próprio processo de interpretação e categorização, se cada membro é capaz de apresentar uma “perspectiva” sobre a classificação dos demais, pode-se pensar que cada membro também recorrerá a diferentes formas – inclusive em seu discurso – para representar as diferentes categorias relevantes a determinada situação. Para se compreender o processo de categorização de um outro membro, é necessário, portanto, levar em consideração a perspectiva deste membro, bem como o contexto social e situacional em que se insere.

Para que se possa compreender a relevância dos fatores em jogo durante os processos de categorização, este trabalho apresenta, a seguir, estudos sobre as bases da categorização, bem como sobre as relações entre categorização e identidade, discurso e contexto institucional.

2.1.1.

A construção de conhecimento

Esta seção tem início com conceitos que podem informar a própria origem dos processos de categorização na linguagem. A categorização é vista, neste trabalho, como um processo de negociação discursiva de conhecimentos gerados por experiências prévias das participantes. É necessário, portanto, definir que tipo de conhecimento está em jogo na interação.

Polanyi (1969) estabeleceu uma distinção fundamental entre conhecimentos de duas naturezas: o conhecimento explícito e o conhecimento tácito. Enquanto a primeira forma de conhecimento pode ser facilmente observada, delineada, explicada, ensinada e posta à prova, o conhecimento tácito é construído através das ações e emoções do indivíduo durante suas experiências no mundo. Segundo Cardoso (2003:5), Polanyi identifica duas dimensões deste conhecimento tácito:

(a) a técnica, que incluindo as competências pessoais vulgarmente designadas por know-how, se relaciona com um tipo de conhecimento profundamente enraizado na acção e no empenhamento de um indivíduo para com um contexto específico – uma arte ou profissão, uma determinada tecnologia ou um determinado mercado, ou mesmo as actividades de um grupo ou equipa de trabalho; e a (b) cognitiva que inclui elementos como as intuições, emoções, esquemas, valores, crenças, atitudes, competências e “premonições”. Estes elementos – que podemos designar por estruturas cognitivas – encontram-se incorporados nos indivíduos que os encaram como dados adquiridos, definindo a forma como agem e se comportam e constituindo o filtro através do qual percebem a realidade. Difícil de articular por palavras, a dimensão cognitiva molda a forma como percebemos o mundo.

Este conhecimento tácito é visto, na obra de Polanyi, como anterior ao conhecimento explícito. O elo entre os dois tipos de conhecimento seria então a linguagem, ferramenta através do qual o indivíduo pode constatar e sistematizar o que reconhece como fatos (Cardoso 2003:6), estabelecendo-se assim a relação entre conhecimento e linguagem.

Outro autor cuja pesquisa sobre conhecimento é essencial a este trabalho é Garfinkel (1967), com estudos etnometodológicos sobre as propriedades de conhecimento e raciocínio de senso comum em práticas situadas. Estes estudos motivaram a investigação de Sacks (1992) sobre os processos de categorização. Garfinkel (1967), ao estudar os processos através dos quais se estabelecem expectativas com base no conhecimento prático senso-comum, argumenta que referências mais ou menos vagas e outras indexicalizações são vistas pelos membros como parte da fala razoável, compreensível e cotidiana. As indexicalizações presentes na fala, baseadas no conhecimento de mundo que se espera que outros falantes conheçam, fazem parte de uma cultura de conhecimento “senso comum” na medida em que os membros presumem que sejam estruturas reconhecidas e utilizadas da mesma forma por outros.

Deste modo, os falantes apóiam-se em conhecimentos tácitos compartilhados para negociar significados em uma interação. Durante a interação,

sistema de valores e crenças, nem sempre previamente sistematizados, são apresentados à reflexão e negociação, fazendo da linguagem o meio criador e modificador do conhecimento.

2.1.2.

Processos de categorização em estudos discursivos

Nesta sessão são apresentados alguns trabalhos representativos da análise de categorias e sua relevância em diversos contextos. Pode-se verificar a estreita relação entre categorização e discurso, relação esta de co-construção e negociação presentes na interação.

Esta visão é particularmente relevante ao texto de Mäkitalo e Säljö (2002). Segundo os autores (2002:59), o processo de categorização deve ser observado para que se possam entender as perspectivas em contextos institucionais. No estudo destes autores, sobre a interação em sessões de orientação vocacional, eles demonstram que as categorias funcionam como uma ferramenta para a significação construída através da linguagem e estão intrinsecamente ligadas a cada contexto institucional que se analise.

De acordo com os autores, a categorização é o mecanismo através do qual os indivíduos apóiam-se em conhecimentos prévios para tornar relevantes suas falas na interação dentro de tradições de argumentação específicas (Mäkitalo e Säljö, 2002:15). As tradições de argumentação são específicas, pois cada instituição pode evocar diferentes categorias de atividades, e processos de categorização em geral, típicos de seu cotidiano. Além disto, cada atividade tida como própria da instituição pode (re)produzir ações e tradições de argumentação dentro do contexto em que são utilizadas.

Os autores concluem que as categorias são ligadas às atividades e às tradições de argumentação da instituição em que são evocadas, desempenhando assim um papel chave nas práticas institucionais situadas. Esta ligação possibilita aos participantes tornar determinadas categorias institucionais relevantes ao compartilhar conhecimento através da interação (Mäkitalo & Säljö, 2002:15). As categorias, portanto, são observáveis na fala e nas tradições de argumentação, e auxiliam os participantes a construírem significado situado por meio da interação (Mäkitalo e Säljö, 2002:16).

Alencar (2006), ao estudar encontros sociais de uma cooperativa, observa a categorização como uma atividade essencialmente social e metódica, construída local e dinamicamente durante a realização de atividades. A categorização recebe influência de fatores contextuais enquanto é construída durante a atividade social. A autora, portanto, como Sacks (1992) estabelece a ligação entre atividade e categoria e atenta para o fato de que isto significa que obrigações, direitos e conhecimentos específicos podem ser atribuídos a um membro como participante de determinada categoria social. Segundo a autora, no desenrolar da atividade de categorização, as categorias pré-existentes aos encontros podem ser mantidas, negadas ou transformadas na interação (Alencar 2006:245). Assim, existe uma profunda relação de influência entre o que é concebido a priori e o que é construído no discurso, no caso dos processos de categorização que irão em parte compor as identidades sociais dos participantes de um encontro.

O tema das relações interculturais e atribuição de identidades sociais baseadas em etnias parece ser um dos focos mais comuns em estudos que verificam os processos de categorização dos membros através do discurso. Em seu estudo sobre as funções das categorias de etnias em narrativas, De Fina (2003) demonstra que nas narrativas estudadas, o processo ocorre de forma muitas vezes implícita e seu uso é estratégico: “valores, idéias, comportamentos são muitas vezes atribuídos a personagens não como indivíduos, mas como representantes de identidades sociais” (De Fina, 2003:139). Ao analisar narrativas de imigrantes mexicanos nos Estados Unidos, a autora revela a saliência da categoria “etnia” nas identificações encontradas em sessões de orientação, relacionando as identificações de self e de outros com o quadro mais geral da influência das afiliações e vinculações a grupos no cotidiano dos entrevistados (De Fina, 2003:179). No estudo da autora, o aparecimento de categorias é ligado, por um lado, ao contexto macro norte-americano e práticas culturais de classificação étnica e, por outro lado, a experiências situadas dos imigrantes.

2.1.3.

A entrevista de emprego e o papel de gatekeeping

Ao se adotar uma perspectiva social da construção da identidade, torna-se necessário que se considere o contexto institucional que irá informar a entrevista

estudada e as falas das participantes. Visto que o foco principal da entrevista é a função profissional de uma das participantes como seletora de secretárias, uma revisão dos estudos lingüísticos em contextos profissionais pode auxiliar a compreensão dos dados do presente trabalho.

O conceito de Gatekeeping, examinado por Roberts (2000) é fundamental para a compreensão deste contexto. O porteiro, ou gatekeeper, na prática de sua função profissional controla o acesso dos indivíduos a determinados bens sociais de diversas naturezas (recursos materiais, por exemplo). Este controle dá-se a partir de uma avaliação feita pelo gatekeeper, que visa definir que candidatos aos bens guardados são merecedores de acesso. O discurso, no trabalho da autora, é visto como básico na negociação destes méritos. Portanto, a atividade de seleção é comparada, em Roberts (2000) àquela de guardar a portaria: o porteiro escolhe quem terá acesso aos recursos que guarda em uma instituição regulando a passagem pela porta (metafórica ou fisicamente) da instituição, e conseqüentemente, o alcance aos bens culturais ou empregos, (2000:102).

Roberts também estabelece uma relação essencial entre a atividade avaliativa de gatekeeping e o processo de categorização de membros. Segundo a autora, o gatekeeper irá decidir sobre a inclusão ou exclusão dos candidatos através de um processo de categorização ou classificação que irá fundamentar julgamentos sobre a adequação e mérito dos indivíduos avaliados (Roberts, 2000:114). Segundo Roberts (2000:103), as avaliações das entrevistas são em parte subjetivas, pois funcionam em um encontro social com assimetria de poder em que relações sociais e envolvimento conversacional estão sendo negociados. As relações que se estabelecem interacional e socialmente podem, portanto, influenciar os julgamentos que informarão as avaliações do entrevistador. Estes julgamentos de competência, construídos durante a interação dos participantes, estão assim diretamente ligados à atribuição e negociação de identidades sociais atribuídas aos candidatos e às inferências que cada membro fará a partir destes processos de identificação durante a atividade de gatekeeping. Roberts estuda casos em que os porteiros e os candidatos aos recursos guardados têm ou tiveram participação em uma categoria em comum, casos de co-participação em uma categoria.

A autora sugere em seu estudo que questões de identidade social, relativas à institucionalização ou à atividade de guardar a portaria, por exemplo, podem ser

relacionadas à organização do discurso, e também aos conceitos de face e enquadre (2000:104). Então, para se entender o discurso dos participantes, é necessário levar em consideração as perspectivas destes falantes (2000:105), e, portanto, também suas representações construídas durante as entrevistas. Roberts afirma que os julgamentos que fundamentam as decisões do porteiro sobre a distribuição de recursos são informados pela forma com que ele categoriza ou classifica os candidatos (2000:114), mostrando assim a relevância do processo de categorização em cenários institucionais.

É necessário também se fazer referência ao trabalho de Silveira (1998) sobre tópico e face em entrevistas de emprego. Destacando a relevância da questão da assimetria e dos papéis institucionais e sua influência no decorrer da entrevista de emprego, a autora aponta as diferentes atividades que os participantes almejam cumprir.

O entrevistado deve, ao mesmo tempo, oferecer as informações requisitadas pelo entrevistador e construir uma face que lhe permita ser selecionado, através de uma apresentação adequada ao ideal de preenchimento do cargo. Algumas faces associadas a este ideal, segundo Silveira, são as faces da competência e da autonomia (1998:234). Já o entrevistador tem outra agenda, ligada à atividade de *gatekeeping*. Cabe a ele primeiro elicitar e colher informações relevantes sobre o candidato, para poder avaliar sua adequação ao cargo que pretende ocupar. Além disto, há uma preocupação com a face institucional e com a manutenção do equilíbrio das relações interpessoais (1998:235).

Silveira (1998:20) estabelece uma relação próxima entre discurso, atividade e contexto de entrevista:

A fala é o veículo principal para a seleção e ‘candidatura’, mas esta fala não pode ser vista como sendo independente das tarefas dos participantes (nível institucional) e das normas e valores que governam a organização da entrevista (nível cultural/ideológico).

No presente estudo, o locus de atuação da gatekeeper não é uma empresa específica, mas uma agência que seleciona candidatos para diversas outras instituições. Os processos de categorização e suas características descritas por Sacks (1992) podem, portanto, desempenhar um papel fundamental tanto por permitirem estabelecer reconhecimento, identificação, inferências e relações como por seu caráter de negociação interacional.

O artigo de Mercer & Longman (1992) também é revelador em relação ao modo como a fala pode funcionar como meio para se compartilhar e (re)construir o conhecimento em entrevistas. Os autores, em pesquisa sobre prestação de contas em sessões de treinamento de habilidades ocupacionais para adultos desempregados, demonstram que o conhecimento apresentado pelo entrevistado pode ser reformulado pelo entrevistador de forma a se adequar mais à instituição que contextualiza a interação.

Esta reformulação, que representa a inclusão ou exclusão de informações fornecidas pelos clientes, bem como o estilo em que estas informações são documentadas (Mercer e Longman 1992:120), é viabilizada pelo poder institucional de controle conferido ao entrevistador. Outra função do entrevistador é a de elicitar a própria informação que pode indicar se aquele cliente é ou não um candidato apropriado para o cargo que deseja ocupar. Assim, no contexto institucional da entrevista de emprego, o entrevistador, ou gatekeeper, pode, durante as atividades de elicitação de informações e negociação de conhecimento compartilhado, reinterpretar o que diz o entrevistado, utilizando-se deste material para chegar a uma avaliação sobre o potencial do candidato.

2.2.

A identidade socialmente construída

A identidade social, segundo Cuche (1982:2002), articula o indivíduo e um sistema social, de forma que ele localize a si mesmo no conjunto deste sistema. De igual modo, os indivíduos podem localizar uns aos outros socialmente através da construção e da negociação de suas respectivas identidades sociais. A identidade social, porém, vai além do âmbito individual: ela se aplica a grupos, organizados, oficiais ou não, e funciona como instrumento na diferenciação entre eles. Assim, identificar socialmente significa ao mesmo tempo incluir e excluir, caracterizando um grupo ou indivíduo e distinguindo-o dos demais. A identidade social pode então, ao mesmo tempo, construir e ser construída por processos de categorização.

Bucholtz & Hall (2005) também entendem o conceito de identidade como um processo social, que emerge no discurso, que pode levar em conta experiências discursivas anteriores, mas que é, de forma única negociada em cada

discurso. A discussão sobre a concepção de identidade é propositalmente abrangente, não se limitando às categorias macro-sociais, mas envolvendo também os papéis locais e discursivos específicos da situação. As autoras também apontam a indexicalidade como característica do discurso em que identidades emergem e são negociadas. O processo de categorização envolve indexicalizações possíveis (juntamente com os footings, avaliações da fala e outros fatores do discurso).

Para que indivíduos sejam incluídos ou não em determinado grupo, não é necessária uma identificação total, e sim o que as autoras chamam de adequação ou diferenciação: a observação de algumas similaridades pode ser suficiente para definir um membro como pertencente a um grupo, de acordo com o propósito interacional do momento. A identidade é construída intersubjetivamente a partir de alguns outros eixos característicos que salientam características como autenticidade ou artificialidade, autoridade ou deslegitimação nos processos de identidade. Por fim, para estas autoras, a identidade é uma prática no discurso sempre parcial, visto que é construída intersubjetivamente e emerge de acordo com o discurso, em constante negociação.

Para Roberts & Sarangi (1999:228), a noção de papéis e identidades discursivamente construída desafia teorias que entendem estes conceitos como fatos sociais estabelecidos. Os papéis, neste artigo são entendidos como conjuntos de expectativas sociais, e identidades definem-se mutuamente nas interações. Segundo os autores, os papéis também podem ser trazidos para o discurso como categorias que ajudam a localizar os participantes pragmática e socialmente.

Portanto, é entendido neste estudo que as negociações e construções de identidades não se resumem às atribuições de categorias aos participantes e aos demais componentes da situação social. Os processos de categorização são vistos como um dos componentes que levam à emergência das identidades no discurso.

2.3.

Faces, footings e vozes discursivas na construção das categorias

Se a categorização é uma prática que informa e é informada pelos membros, atividades e espaço institucional em que se insere através da interação, pode-se

verificar a relevância de dois estudos sobre o discurso para a compreensão da representação de categorias. Em Goffman ([1979]2002), o conceito de footing marca a importância das diferentes relações que um indivíduo pode ter consigo mesmo, com o outro e com o discurso, trazendo mudanças de marcha que geram alteração na compreensão da interação. O autor também observa que o discurso apresenta um contexto próprio, que nem sempre corresponde ao tempo e espaço em que este discurso é realizado, constituindo-se assim da encenação de uma realidade, um momento à parte, trazida à situação presente através da fala do participante.

Uma distinção relevante presente neste artigo diz respeito aos tipos de falantes identificados pelo autor: há um falante que anima as palavras – aquele que vocaliza o discurso, um falante autor das palavras – o que faz as opções quanto às palavras que dão forma ao que é dito, e outro responsável pelas palavras – aquele “cuja posição é estabelecida pelas palavras faladas” (Goffman [1979]2002:133-134). Segundo Goffman, nem sempre as três representações de falantes correspondem a um só indivíduo em um formato de produção. O autor ([1979]2002:135) problematiza as visões que consideram que um falante é, ao mesmo tempo, animador, autor e responsável por seu discurso, citando casos, como a leitura em voz alta, em que desempenhar um dos três papéis de falante não implica, necessariamente, no desempenho dos outros papéis. Goffman ([1979]2002:135) afirma que “podemos falar abertamente *pelos* outros e *nas* palavras dos outros”.

O estudo de Günthner (1997), sobre técnicas para demonstrar afeto em diálogos relatados, revela como os participantes podem contextualizar o afeto através da reconstrução de diálogos passados. A autora estuda conversas informais entre amigos e familiares em que os temas são situações de reclamação envolvendo algum dos participantes. Ela mostra que os falantes não apenas citam frases de outros indivíduos, mas também reencenam as interações, trazendo estes outros indivíduos como personagens animados (Günthner 1997:268) no universo do discurso.

As diversas camadas de vozes na interação podem ser usadas como estratégias para demonstrar afeto e opiniões pelos participantes. Além disto, as vozes funcionam também como instrumentos de persuasão, convidando os ouvintes a se coalinharem com o falante. O diálogo relatado, então, não é apenas

uma ferramenta para transportar uma fala de um contexto para outro, pois, ao transportar a fala dos personagens, trará consigo avaliações, posicionamentos de afastamento ou aproximação em relação a determinadas atividades e membros, com a perspectiva particular do falante sobre a situação que encena.

Os processos de categorização talvez possam ser, também, marcados por diversas vozes, e cada voz trará consigo uma mudança de marcha na interação. É por este motivo que uma análise das categorias baseada nos estudos de Günthner (1997) bem como nas alterações de footing, representações de falantes, dentro dos formatos de produção (Goffman [1979]2002), pode ser reveladora sobre os membros, presentes no universo real ou no discursivo.

Vale também lembrar que a pesquisadora não se pretende neutra, mas sim uma participante, falante e ouvinte ratificada (Goffman, [1979]2002:119) que constrói categorias em conjunto com a gatekeeper e também reflete sobre as categorias construídas. Inserindo-se o presente estudo na corrente de pesquisa micro-sociointeracional, esta análise também se baseia no conceito de face¹. Mais especificamente, no mapeamento de conteúdo, sobre que trato mais detalhadamente na seção de metodologia, é dada atenção aos processos de construção de face ligados às categorias preferidas e não-preferidas² encontrados na entrevista. A construção de face também pode ser relevante, ao se considerar um mapeamento interacional, para ambas as participantes, podendo influenciar o formato de produção, bem como a apresentação e negociação das categorias observadas.

Por fim, não são apenas a pesquisadora e a gatekeeper as únicas que negociam categorias. Outros personagens, não totalmente ficcionais, nem totalmente reais (Candido et alli, 1987; Günthner, 1997), são trazidos para a interação através das falas da gatekeeper. Às secretárias e executivos são atribuídas vozes animadas pela gatekeeper, e com elas surgem novas categorias e novos valores a serem analisados. Assim, não são apenas as faces das

¹ Goffman (1955; apud. Morisaki & Gudykunst 1994:49)

² A expressão *preferência* é considerada em um número de trabalhos lingüísticos em relação ao teor de ameaça à face contida em formatos de respostas (Pereira, 1993). Utilizo as expressões preferência e não-preferência neste estudo sobre análise de categorias como forma de identificar padrões de categorias que podem favorecer ou desfavorecer uma candidata, porém não automaticamente excluí-la. O reconhecimento da preferência por certas categorias pode ser, portanto, indicativo do sucesso ou fracasso de uma candidata, porém não completamente determinante.

participantes da entrevista estarão em jogo, mas também as destes personagens-falantes serão consideradas.