

### **3. Metodologia**

#### **3.1.**

##### **Natureza da pesquisa**

Ao optar pela perspectiva de análise qualitativa, a pesquisadora procurou situar-se no cenário em que ocorreu a entrevista analisada, para interpretar os dados como uma atividade que é simultaneamente constituída e constituinte do contexto em que se inserem as participantes. A pesquisa qualitativa não inclui apenas um único paradigma metodológico: é geralmente caracterizada como multidisciplinar, possibilitando ao pesquisador empregar diversas ferramentas analíticas. Estas ferramentas, bem como a história e características pessoais do pesquisador irão participar da configuração do trabalho (Denzin & Lincoln 2000:6).

Assim, esta pesquisa é também de natureza interpretativa, no sentido amplo em que se busca, a partir de uma análise dos dados, esclarecer as formas com que as participantes constroem e negociam o significado das falas nos dados em estudo. Entende-se aqui que os resultados e conclusões obtidos podem variar de acordo com o observador e os focos e técnicas selecionados, o que torna as pesquisas n campo de estudos qualitativos “infinitamente criativas e interpretativas” (Denzin & Lincoln 2000:23).

##### **3.1.1.**

##### **Sujeitos**

Os dados analisados no presente estudo constituem-se da observação participativa, gravação e transcrição de uma entrevista sobre a atividade de seleção de secretárias para executivos de grandes empresas, mediada em uma agência especializada, no estado de São Paulo. As participantes somos eu e uma ex-secretária, cuja função atualmente é a de selecionar possíveis candidatas e de mediar o primeiro contato entre uma delas e um executivo que ainda não conseguiu encontrar uma secretária ideal.

### **3.1.2.**

#### **Coleta e transcrição de dados**

O material analisado é constituído de uma entrevista realizada por mim com esta gatekeeper, e tem aproximadamente trinta e cinco minutos de duração. A entrevista, em que foi utilizado um gravador, ocorreu na residência da entrevistada. Além de um telefonema ocorrido durante a entrevista, não houve interrupções ou interferência de sons que pudessem comprometer, de alguma forma, a qualidade da gravação.

A entrevista foi transcrita de acordo com convenções da Análise da Conversa, que podem ser encontradas no anexo II deste trabalho. A transcrição da gravação que forneceu os resultados pode ser visto no anexo I. A pedido da entrevistada, foram excluídos quaisquer sinais que viabilizam a sua identificação ou de algum de seus clientes, o que não afeta de forma significativa os resultados.

### **3.2.**

#### **A entrevista como interação conversacional**

O formato do presente estudo partiu de uma preocupação da pesquisadora em ser também participante na interação analisada. Esta preocupação com o duplo papel de pesquisadora e participante pode ser diretamente ligada à crítica de Mishler (1991) sobre as entrevistas de pesquisa. Mishler (1991:59) defende que a entrevista de pesquisa é um evento de fala em que o significado de perguntas e respostas é construído através de um processo de negociação entre entrevistador e entrevistado.

Mishler também aponta para a constante presença de narrativas como forma de resposta, durante as entrevistas de pesquisa. Nestes casos, segundo o autor (1991:95), torna-se inevitável que o analista adicione elementos ao texto, de fontes como outras pesquisas, entendimentos culturais e conhecimentos compartilhados como expansão do texto e auxílio à interpretação dos dados.

Quando a gravação dos dados utilizados no presente estudo foi realizada, o objeto de pesquisa ainda não fora definido. A observação do fenômeno deu-se a partir da observação dos dados em si. A forma com que a entrevista foi conduzida pelas participantes apresenta muitas similaridades com algumas das entrevistas

analisadas por Baker (2001) para apresentar sua proposta metodológica da análise de entrevistas. Deste modo, é interessante observar a proposta em mais detalhes.

Chamando atenção para o entendimento da entrevista como prática interacional no mundo social, real como outra qualquer, em que os membros utilizam recursos que advém de outras práticas e outras afiliações (2001:777), Baker identifica cinco chaves para esta abordagem da prática de entrevista. A primeira chave consiste em ver a entrevista como uma interação conversacional. Isto implica em ver seu desenvolvimento turno a turno, na relação que suas falas estabelecem com os turnos anteriores e como se orientam os turnos seguintes (2001:779).

A segunda chave é voltar a atenção para as entrevistas não como atividade de relato, mas sim como a atividade de avaliar, considerar, dar conta<sup>1</sup>. A autora (2001:781) define este dar conta como trabalho de significação através do qual os participantes podem incluir explicações, atribuições e descrições, entre outros, no conteúdo de sua fala sobre determinado tópico. As falas das entrevistas são vistas, então, como uma versão avaliativa sobre as coisas. Os participantes são membros que trazem categorias e a quem são atribuídas categorias; os turnos tanto produzem quanto são sensíveis ao contexto em que se inserem as entrevistas.

A terceira chave é, então o próprio processo de categorização na entrevista. As relações de significado são ricas em relações entre categorias, bem como entre elas e atividades. Não apenas as categorias podem ser utilizadas como modo de orientação da entrevista como há categorias e atributos relacionados às categorias que estão ao redor da entrevista e são trazidas para ela quando, por exemplo, um dos participantes constrói personagens a quem são atribuídas estas categorias.

A quarta chave é a produção de identidades. Quando o tópico da entrevista é o próprio entrevistado (e não, por exemplo, algum evento extraordinário do qual este foi testemunha), o participante pode ser entrevistado em termos de seu pertencimento em uma categoria (2001:786). O entrevistado então passa a dar conta de si mesmo, produzindo e negociando sua visão de si mesmo e sua identidade no processo.

A quinta e última chave é central para e ao mesmo depende de todas as anteriores; consiste na expressão de visões de mundos na entrevista. À medida que

---

<sup>1</sup> Do inglês account

os participantes descrevem mundos (verídicos ou não), eles atribuem a este mundo em construção interativa um senso de estrutura e ordem, baseados em seu raciocínio prático<sup>2</sup> e, com ele, possibilidades também da criação de personagens e atividades são trazidos em conjunto para a entrevista. A autora conclui (2001:792) apontando que esta abordagem entende a ordem social da própria entrevista não como dados impostos por um analista, mas sim uma construção dos participantes, que nela utilizam recursos de seu senso comum como membros.

### **3.3.**

#### **Procedimentos de Análise**

De acordo com Mori (2007:134), apesar de a Análise de Categorização de Membros ter sido estudada em início por Sacks (1992), estudos mais recentes sobre o assunto não se baseiam sempre exclusivamente neste esquema de análise para compreender as interações que estudam. Alguns pesquisadores apóiam-se também na tradição de estudos da sociolinguística interacional, trazendo ambos os esquemas para sua análise. Este é o caso do presente estudo, e a seguir irei desenvolver que características das variadas concepções teóricas e analíticas irão iluminar os dados.

#### **3.3.1.**

##### **Elementos da Análise da Conversa**

No caso do presente trabalho, há influência da Análise da Conversa: a transcrição é apresentada na íntegra para que cada leitor possa tanto compreender melhor a seção de análise, bem como realizar a sua própria, dos dados coletados. Além disto, é essencial que se considerem os turnos da entrevista, como neles são trazidas e negociadas as categorias. Drew & Heritage (1995) resumem os focos da Análise da Conversa, alguns dos quais orientam a análise neste trabalho. Por exemplo, a perspectiva de realização de uma atividade (neste caso, uma entrevista) que conta com uma estrutura e seqüências estruturais da atividade que servem de base para a análise. O discurso é dividido em unidades seqüenciais de

---

<sup>2</sup> Cf. Articulações teóricas, item 2.1.1 – A construção do conhecimento, pg. 12 deste trabalho.

análise, em que um turno só pode ser entendido frente aos outros turnos que o irão contextualizar. A análise da conversa entende que o contexto não está ao redor, e sim é constituído pela própria interação, localizando-se, portanto, dentro da atividade e constituindo-se assim, na fonte de inferências para os participantes. Os turnos oferecerem estrutura e contexto para que a interação torne relevante um mapeamento não apenas do conteúdo da conversa, do que é dito, mas também um mapeamento dos próprios turnos.

O mapeamento interacional é, segundo Sarangi (2007) uma das formas de organizar e observar os dados disponíveis para a análise. Para melhor ilustrar o uso das categorias pelas participantes, busco então oferecer na análise não apenas um mapeamento de seu conteúdo, ou seja, que categorias são negociadas na entrevista. Observo também as relações interacionais nos momentos em que os conteúdos ocorrem, visando entender como, em que momento e com que relação de relevância estas categorias são trazidas pelas duas participantes em suas falas.

### **3.3.2.**

#### **Sociolingüística Interacional**

Além do contexto como compreendido na Análise da Conversa, o contexto trazido para a interação pelas participantes é relevante para a análise. Não apenas como analista, mas também como participante, utilizei os recursos de conhecimento disponíveis em vários níveis nos diferentes momentos (participação e análise) para interpretar as falas e, no caso do momento participativo, co-construir a interação nos turnos seguintes aos da gatekeeper.

A contribuição da Sociolingüística Interacional para esta metodologia, então, situa-se especialmente em seu foco nas inferências viabilizadas através do contexto cultural e situacional da interação (Gumperz 1999:458). Segundo esta perspectiva, o histórico de experiências dos participantes e a forma com que são trazidos para o discurso se tornam relevantes para o analista, e não poderia sob hipótese alguma ser minimizada no presente trabalho. Portanto, é necessário não apenas se estabelecer uma ligação entre a interação e o tipo de atividade em desenvolvimento, mas também entre a própria estrutura lingüística e os componentes da estrutura social em que a interação ocorre (Drew & Heritage 1995:7).

Assim, outros conceitos teóricos informam particularmente cada categoria de análise. Estes conceitos não foram incluídos no capítulo anterior, de referencial teórico, mas explorados na própria análise das categorias pertinentes. O critério de nomeação destas categorias, já que sobre muitas há extenso material de pesquisa (como, por exemplo, pesquisas de sexo/gênero), foi a observação de uma análise do discurso dos sujeitos estudados no material selecionado, bem como o foco na categorização e a relação desta com o contexto social. Nas pesquisas e teorias selecionadas, atenção é dada ao que os participantes falam sobre as categorias e como estas categorias influenciam suas práticas cotidianas, principalmente em referência ao contexto institucional do trabalho.

### **3.3.3.**

#### **Pistas de Contextualização**

Segundo Roberts & Sarangi (1999:390) o conceito de pistas de contextualização de Gumperz constrói um elo para os estudos sociolinguísticos. As noções de contexto concebidas pela Análise da Conversa e pela Sociolinguística Interacional, supracitadas, são ambas consideradas fundamentais para o entendimento das pistas conversacionais. A questão analítica de se entender os fatores contextuais da interação ou da sociedade/cultura em que esta se insere, adquire uma nova perspectiva, já que ambos constituem dados relevantes para a identificação e análise das pistas.

Para Gumperz ([1982]1995:8), qualquer aspecto do comportamento linguístico pode ser considerado uma pista de contextualização, que os membros irão acionar para compreender e processar inferências sobre as falas de seus interagentes. Desta forma, Gumperz estabelece uma relação necessária entre características micro-discursivas (como escolha lexical, ritmo, entre outras), atividade interacional situada e contexto social na qual a interação ocorre.

Segundo Gumperz (1999:461), as pistas de contextualização estão sempre presentes na interação, e são, em si, evidência de que a indexicalização é essencial para a fala. Por não serem necessariamente lexicais, as pistas de contextualização podem indicar muitas vezes para processos indiretos de inferência, baseados não apenas na fala presente, mas também nas estruturas sociais das culturas em que se inserem.

### 3.3.4.

#### O paradoxo do analista

O analista do discurso muitas vezes depara-se com lacunas interpretativas na sua relação com os dados. Principalmente nas falas sobre o trabalho, pode haver uma divisão na interpretação do analista, que tem conhecimento teórico sobre a atividade, e a do sujeito praticante, que tem conhecimento prático sobre o modus operandi da atividade. Segundo Sarangi (2007), é preciso que o pesquisador se posicione neste continuum entre conhecimento pela observação e conhecimento pela prática.

Segundo Schon<sup>3</sup>:

Praticantes competentes geralmente sabem mais do que eles podem dizer. Eles apresentam um tipo de conhecendo-em-prática, cuja maior parte é tácita. Mesmo assim, ao se começar com protocolos de performance real, é possível construir e testar modelos de conhecer. De fato, os próprios praticantes muitas vezes revelam uma capacidade para refletir sobre seu conhecer intuitivo em meio à ação e às vezes utilizam esta capacidade para lidar com as únicas, incertas e conflituosas situações de prática.

As lacunas, portanto, podem aumentar se for desconsiderado este conhecendo-em-prática tácito, a que os indivíduos recorrem para executar suas tarefas, funções profissionais etc. Sarangi (2007:8) também atenta para o fato que, se o analista está apenas observando a interação de outros, dirigida a outro que não ele, isto resultará em mais uma possível lacuna de interpretação, lacuna esta reduzida se o analista puder adotar a perspectiva de dentro da interação, ou seja, se o pesquisador puder recolher as impressões dos participantes-praticantes sobre a interação. No caso do presente trabalho, a pesquisadora pode ser identificada também como participante, leiga no que concerne às práticas profissionais da gatekeeper, enquanto obtém por meio do discurso as suas impressões, não sobre uma interação específica, mas sobre a própria construção do conhecendo-em-prática.

Se o significado está em constante negociação no discurso, é preciso uma perspectiva analítica que também se inclua nele. Portanto, justifica-se aqui a tentativa de alinhar não apenas as perspectivas de análise, mas o próprio papel de pesquisadora e participante, que estava claro para mim e para a gatekeeper quando do início de nossa entrevista. Estes dois papéis, que informam simultaneamente o

---

<sup>3</sup> (1983:viii; apud. Sarangi 2007:7)

contexto de gravação dos dados também constituem, portanto, minha identidade e minha posição no continuum observação-prática.

Por fim, Fine et alli. (2000:120) chamam a atenção para a questão da apresentação do pesquisador em seu próprio trabalho, mostrando que é importante fazê-lo, mas, ao mesmo tempo, tomando cuidado para que esta apresentação não obscureça a dos próprios sujeitos da pesquisa. Esta é uma última vantagem da participação direta da pesquisadora nos dados analisados. Serão trazidas nestes dados algumas características dos conhecimentos e crenças que, seguindo o pensamento qualitativo, não devem ser deixadas do “lado de fora”, mas sim serem entendidas como elementos formadores da análise.