

4. Análise dos dados

Como objetivos da análise, busco identificar processos de categorização da gatekeeper, com foco nas categorias atribuídas às secretárias e candidatas, por meio do mapeamento da interação, bem como de seu conteúdo (Sarangi, 2007). Também analiso características do discurso que constituem estratégias lingüísticas utilizadas pelas participantes para trazer e negociar as categorias em sua fala. Além disto, um outro objetivo da análise é revelar de que forma estas categorias se relacionam com a atividade de gatekeeping, podendo influenciar, assim, as decisões de Maria (a gatekeeper).

A análise dos dados terá início pela co-construção da categoria de gatekeeper. Em seguida, o mapeamento do conteúdo das tarefas, obrigações e conhecimentos relacionados à ocupação de secretária, é necessário para que seja possível verificar quais atividades se espera, nesta interação, que a candidata à secretária seja capaz de realizar. Em seguida, uma análise das categorias sociais de membros (Sacks, 1992), utilizadas para caracterizar a secretária, ajudará a definir que grupos de categorias cada uma das participantes (eu e a gatekeeper) tornará relevantes no discurso estudado. A expectativa é a de que, de acordo com Sacks (1992), como comentado na sessão de suporte teórico, haja uma ligação íntima entre atividades como práticas sociais e as categorias que cada indivíduo aponta como sendo capazes (ou não) de realizar tais atividades em seus discursos.

Enfim, serão observadas as qualidades atribuídas às secretárias e de que formas estas qualidades podem influenciar a prática profissional do “ser secretária” segundo as perspectivas apresentadas nos dados. Por último, tentarei relacionar as partes da análise para que possa discutir como os processos de categorização da secretária podem ser relevantes na prática institucional da gatekeeper.

4.1.

Co-construindo a categoria de gatekeeper

Apesar de o foco desta análise ser a categorização da profissão secretária, é importante compreender alguns fatores trazidos à nossa entrevista como relevantes. A construção da identidade profissional de Maria como gatekeeper e

sua experiência junto aos executivos estão presentes em diversos momentos da entrevista. Estes elementos irão informar a prática da gatekeeper, bem como suas escolhas e decisões de recomendação.

01	Tatiana	E:::ntã:::o e:::h a senhora trabalha co:::m secretárias.
02	Maria	É eu:: sou conhe <u>ç</u> ida como a pessoa (.2) <u>melhor</u> pessoa pra colo <u>ç</u> ar
03		o braço direito de um alto executivo, tipo presidente de uma
04		empresa multinacional, ou nacional, um diretor, um executivo que
05		<u>n</u> ão en <u>ç</u> ontra a pessoa <u>ç</u> erta. Pra você::: não é <u>f</u> ácil encontrar uma
06		profissional que vá entender o exe-executivo em <u>t</u> odos os sentidos,
07		que vá satisfazê-lo com <u>t</u> udo que ele precisa. Normalmente necessita
08		um inglês perfeito... uma postura muito profissional... uma boa
09		aparência confidencialidade que mais tem uma pessoa muito
10		organizada mu:::ito eficiente com mu:::itas bagagem né? Entã:::
11		essas pessoas não são <u>f</u> áceis de encontrar porque já estão
12		colocadas
13		né? As <u>b</u> oas mesmo hoje que têm tudo isso. Então quando um
14		executivo tem um problema pra <u>a</u> char essa <u>p</u> essoa e::: ele trabalha
15		co:::m agências, consultorias, ou recursos humanos da empresa e
16		<u>n</u> ão en <u>ç</u> ontra ou então quando encontra no fim vem pra mim. Aí eu
17		vou entrevistar essa pessoa o executivo, formar perfil <u>c</u> ompleto
18		dele, do que ele precisa a:::h da personalidade <u>d</u> ele ah do que ele <u>n</u> ão
19		<u>g</u> osta:::a na pessoa o que que irrita ele ah o que que ele <u>m</u> ais precisa
20		<u>p</u> rofissionalmente e <u>p</u> essoalmente para se sentir bem assessorado.
21		Ele vai descrever pra mim inclusive <u>a</u> té a aparência ideal que ele
22		tem na cabeça dele que ele imagina né? Aí eu pergunto bom eu

Fragmento 4.1 - A categoria de gatekeeper

No primeiro turno da entrevista, apesar de nesta época não ter qualquer conhecimento sobre teorias de categorização, abro a entrevista orientando a gatekeeper para sua categoria profissional, estabelecendo-a como tópico da entrevista. Maria irá então, orientar o seu turno seguinte para a construção de sua própria identidade através da reformulação da categoria-tópico. Na linha 2, Maria opta por se destacar do grupo através da atribuição da qualidade *melhor*, após pequena pausa e reformulação (linha 2, com ênfase). A gatekeeper, na linha

seguinte (3), irá trazer para o discurso as outras duas categorias membros, que parecem justificar a relevância de seu trabalho, a secretária e o executivo.

A gatekeeper valoriza seu trabalho através de várias estratégias em seu discurso. Nas linhas 3 e 4, a especificação do tipo de profissional que a contrata (cujo status na hierarquia institucional é alto) ajuda a definir o tipo de profissional que Maria é. A seguir, nas linhas 7 a 12, Maria irá definir a secretária-alvo de sua busca. Ênfase em expressões como *boas* (linha 12, relativa à categoria secretária) e *não são fáceis* (linha 11, também utilizada com ênfase na linha 5) caracterizam o seu trabalho como uma atividade árdua e diferenciada, na medida em que busca por melhores secretárias.

A identidade social de um executivo, segundo o discurso da gatekeeper, é fator fundamental nesta busca. Das linhas 15 a 21, Maria mostra um cuidado em conhecer o executivo: *perfil completo* (linha 16), *personalidade* (linha 17), *não gosta* (linha 17-18), *irrita* (linha 18) *precisa* (linha 18) são algumas das expressões utilizadas para exemplificar a relevância de se estabelecer as expectativas do executivo que irão orientar esta busca pela secretária ideal.

Deste modo, não é apenas o conhecimento construído pela experiência de vida de Maria que informa sua atuação profissional. Também entram em jogo a sua identidade profissional, e os padrões de qualidade que são estabelecidos por esta identidade e ao mesmo tempo são o suporte para ela, bem como as expectativas e, portanto, categorizações dos diferentes indivíduos junto a quem Maria trabalha.

4.2.

Atividades relacionadas à profissão de secretária

Segundo Schegloff (1995:111), tanto o contexto quanto os participantes informam a estrutura social presente na interação tanto quanto os participantes. Porém é necessário que se indique de que forma a informação contextual interfere na interação. No caso do presente trabalho, contamos com dois contextos, o da entrevista entre Maria e eu, e o dos universos construídos frequentemente por Maria na entrevista, que trata das práticas cotidianas em empresas, e dizem respeito a secretárias, executivos e à gatekeeper.

De fato, o próprio ambiente institucional irá orientar e ser construído por categorias de atividades, tarefas, obrigações ligados aos papéis profissionais dos participantes que o compõem. Nas de vozes animadas por Maria, ou em ocasiões em que a gatekeeper reflete diretamente sobre sua prática, é possível se perceber a influência do contexto empresarial e das atividades para ele orientadas. Passo então às categorizações de tais atividades.

01	Tatiana	E:::ntã:::o e::h a senhora trabalha co:::m secretárias.
02	Maria	É eu:: sou conheç <u>ida</u> como a pessoa (.2) <u>melhor</u> pessoa pra coloc <u>ar</u>
03		o braço direito de um alto executivo, tipo presidente de uma
04		empresa multinacional, ou nacional, um diretor, um executivo que
05		<u>não encontra</u> a pessoa <u>certa</u> . Pra você::: não é <u>fácil</u> encontrar uma

Fragmento 4.2a – Atividades

É possível se verificar, já na abertura da entrevista, a relevância das atividades no processo de negociação de significados sobre a palavra “secretária”. A primeira caracterização desta profissão que surge na linha 3, na fala de Maria: a secretária é o braço direito de um executivo. Este termo, que voltará a ocorrer posteriormente (linha 277), remete à própria atividade de trabalho, metaforizando a secretária como a parte do corpo que permite ao executivo concretizar seu trabalho, e, portanto, sua função institucional. É interessante notar, porém, que em outras partes do discurso da gatekeeper, a secretária recebe outro tratamento metafórico:

275	Maria	[O que que é a secretária <u>ou</u> o assessor? É a
276		<u>mesma</u> coisa, uma secretária <u>é</u> uma assessora é uma... Hoje em dia é
277		o braço direito, é a pessoa em quem <u>mais</u> ele confia. O::: a
278		secretária secret <u>ária</u> assistente executiva do <u>presidente</u> da <i>Conman</i> ,
279		uma pessoa que eu coloquei há vinte e dois anos atrás, tá lá ainda.
280		Já passou por <u>sete</u> presidentes e tá na firma na <i>Conman</i> . E ganha
281		uma fortuna. Porque o presidente da <i>Conman</i> <u>pode</u> viajar, ficar fora
282		um mês, ele fica em contato com <u>ela</u> , constantemente através de e-
283		mail, telefone, tudo. E através dela, ela canaliza <u>tudo</u> que se <u>passa</u>
284		na empresa. Ela tem o poder de resolver quem eh ela conhece tão

285		bem a empresa todas as pessoas lá todos os todos os <u>métodos</u> tudo
286		que cê pode imaginar, tudo que que se refere à empresa, ela
287		conhece. Então, é muito mais fácil para uma:: executivo assim
288		concentrar <u>tudo</u> numa pessoa só. Então se ele tem um problema da
289		área financeira ele fala com ela e através dela ele resolve qualquer
290		assunto da empresa. Ela é um canal, entendeu? Um braço direito
291		um braço esquerdo que permite pra esse homem viajar, ficar fora,

Fragmento 4.2b – Atividades

Nesta parte da entrevista, a secretária, aparentemente, é tratada de forma mais passiva. Ela é o canal através do qual o executivo pode agir. Porém, ao caracterizar a ação de “ser secretária”, surgem no discurso palavras como *poder* (linha 284), *conhecimento* (linha 287) e *permite* (linha 291) relacionadas a esta categoria. Esta caracterização da secretária, como indivíduo imbuído de poder na instituição, implica uma postura não passiva: aquela que deve, como tarefa pertinente à sua categoria, executar ações em nome do executivo.

Segundo o discurso de Maria, este “ser secretária” parece abranger toda a atividade empresarial que depende, em um primeiro momento, do executivo. A recorrência do advérbio *tudo* (e variantes, linhas 283, 285, 286 e 288), bem como a utilização de expressões como *qualquer* (linha 289), parece indicar a extensão da relação executivo-secretária-empresa, onde a atividade de secretária não é vista como um mero canal de comunicação entre as duas outras partes, mas sim como a atividade que ao mesmo tempo integra, informa, facilita e por vezes executa a prática institucional. De forma mais específica, pude verificar na entrevista uma variedade de obrigações utilizadas para caracterizar a ação de ser secretária¹ como suporte do exercício do poder do executivo. Analisando a seguir estas atividades mais específicas encontradas no discurso.

(i) Executar tarefas em nome do executivo

O trecho apresentado no Fragmento 4.2b já permite identificar uma das obrigações ligadas ao “ser secretária”. Ao auxiliar o executivo nos problemas cotidianos de sua prática profissional, o discurso estudado justifica a metáfora da secretária como o braço direito de um executivo (linhas 283 a 291). Estar informada sobre as questões de *toda* a empresa, bem como estar sempre em

¹ As atividades aqui destacadas são verificadas relevantes no discurso estudado. De forma alguma se excluem outras atividades de secretárias menos exploradas nesta entrevista, porém presentes nas práticas situadas das secretárias de empresas.

contato com o executivo são partes desta tarefa, já que a secretária deve ser um dos principais *canais* de comunicação e solução de problemas entre o executivo (mesmo quando este estiver viajando – linha 291) e o que se passa na instituição.

Portanto, segundo Maria, enquanto é vista como o “braço direito” do executivo, a categoria secretária traz consigo questões relacionadas ao poder. . A secretária deve funcionar como suporte do poder do executivo, tarefa esta que atribui certo poder institucional à própria secretária.

(ii) Assessorar o executivo na organização de sua agenda de compromissos e informações pertinentes

Outra tarefa atribuída à secretária pôde ser identificada no trecho a seguir, em que Maria fala sobre a relevância desta profissional junto aos compromissos do executivo.

403	Maria	uma assessora, ela é uma ela inclusive aconselha o próprio
404		executivo <u>pede</u> pra essa pessoa o que que você acha? pede
405		conselhos pede opinião, ela <u>opina</u> . (.3) Ela assessora ela opina ela:::
406		ela aconselha ela organiza ela é a gerente <u>do</u> gerente, ela <u>gerencia</u> a
407		<u>própria</u> vida do gerente. Ela que organiza a vida dele. Ela que marca
408		e::h se ele tem um convite para u::m alguma coisa, ele vai ver <u>com</u>
409		<u>ela</u> , ela que tem que decidir se eu posso ou não. Se eu vou ter
410		condições de fazer isso naquele dia. Chega a esse ponto que eles
411		dependem <u>tanto</u> dessa pessoa que às vezes no sábado domingo eles
412		têm que telefonar usar o celular e ligar pra ela e perguntar escuta
413		ahn como era mesmo ahn aquele aquele almoço que eu combinei
414		aonde que era mesmo eu esqueci porque eu sei que eu tenho
415		marcado alguma coisa pra sexta-feira mas agora surgiu um outro
416		convite eu <u>posso</u> aceitar que que <u>você</u> acha? Essa pessoa essa
417		secretária tem que andar com a <u>agenda</u> dela no fim-de-semana <u>em</u>
418		<u>casa</u> pra poder dar assessoria na hora que ele que ele precisar.
419	Tatiana	Hum.
420	Maria	Ela tem que saber. Porque ele pode ligar do <u>Japão</u> pelo celular dela
421		escuta como é como se chama como se chama a esposa daquele
422		presidente da::: da::: da Sony? Que eu vou jantar amanhã com ele e
423		eu queria levar flores queria mandar flores pra esposa do presidente
424		da Sony. Eu não tenho o nome dela, ela tem que ter. (.2) Ó o nome
425		dela é fulana então tá então vou mandar flores pra ela.

Fragmento 4.2c – Atividades

Neste trecho, a gatekeeper recorre à animação de vozes de um personagem executivo (por exemplo, linha 412 a 416) e um personagem secretária (linhas 424 e 425) para trazer ao discurso construções situacionais que exemplifiquem práticas discursivas e sociais onde a responsabilidade de organizar o cotidiano e os horários do executivo são relevantes. A repetição de termos como *opinião*, *aconselha*, e *decidir* (linhas 405, 406 e 409, respectivamente) remetem a esta obrigação, e, ao mesmo tempo, a uma postura de responsabilidade ativa – a secretária deve, porém ao mesmo tempo tem voz para decidir e opinar sobre a agenda de seu empregador. Novamente, portanto, é possível se verificar, no discurso de Maria, que a categoria secretária implica determinado poder, neste caso de decisão sobre a organização dos compromissos e agenda do executivo.

Além disto, segundo o trecho estudado, para que o executivo possa cumprir as suas obrigações institucionais cotidianas, ele pode precisar de informações que não pode consultar naquele instante. Cabe à secretária então, a tarefa de localizar dados e informações importantes para o executivo.

(iii) Trabalhar além do horário inicialmente estipulado

Esta categoria de tarefa mostra uma relação diferente entre poder e obrigação no cotidiano de uma secretária. Todo o potencial de decisão trazido ao discurso da gatekeeper é aqui substituído pela impossibilidade da secretária ser absolutamente dona de seu próprio tempo.

416	Maria	convite eu <u>posso</u> aceitar que que <u>você</u> acha? Essa pessoa essa
417		secretária tem que andar com a <u>agenda</u> dela no fim-de-semana <u>em</u>
418		<u>casa</u> pra poder dar assessoria na hora que ele que ele precisar.
419	Tatiana	Hum.
420	Maria	Ela tem que saber. Porque ele pode ligar do <u>Japão</u> pelo celular dela
421		escuta como é como se chama como se chama a esposa daquele

Fragmento 4.2d – Atividades

No fragmento 4.2d, pode-se verificar a importância de se trabalhar além do tempo estipulado pode ser encontrada também nas linhas 417, 418 e 420, quando a gatekeeper fala sobre executivos que precisam de suas secretárias durante o final de semana, atribuindo aos executivos o poder de requisitar os serviços da secretária mesmo quando elas estão fora do cenário institucional.

Maria também identifica esta categoria de tarefa como relevante para sua prática profissional:

66	Maria	questionário de <u>quatro</u> folhas com perguntas <u>muito</u> detalhadas. Cê
67		tem problema de ficar <u>overtime</u> trabalhar mais tarde? Nã:::o até
68		sete ou oito horas da noite uma vez ou outra tudo bem. Não, uma
69		vez ou outra não mas eu quero saber três vezes por semana. Ah <u>não</u>
70		não dá. Eu eu tenho que chegar em casa tenho filho então não

Fragmento 4.2e – Atividades

Como será discutido mais extensiva e detalhadamente na seção de análise pertinentes às categorias individuais que entram em jogo no discurso como adequadas a uma secretária, há uma trama discursiva bastante complexa no jogo interacional que constitui o processo de categorização nos dados em análise. Porém já neste trecho, pode-se notar que a gatekeeper anima diversas vozes de candidatas à secretária, personagens trazidos ao discurso a partir de sua experiência de vida para ilustrar a relevância do horário institucional e do *overtime* na sua atividade de seleção de candidatas.

(iv) Elaborar apresentações e planilhas para o executivo

132	Maria	que ser realmente muito boa porque exigem que ela faça::: como se
133		diz? <u>Apresentações</u> em Power Point. Em Excel tabelas e cálculos e
134		não é <u>só</u> o Excel <u>simples</u> que eles querem, eles querem Excel com
135		<u>fórmulas</u> já...

Fragmento 4.2f – Atividades

A atividade de elaborar apresentações parece estar bem clara no discurso como uma obrigação ligada ao “ser secretária”. Os verbos *exigir* (presente na linha 132) e *querer* (linha 134) parecem estar representando os executivos que no fim contratarão ou não uma candidata a secretária. O fato é que, por serem conjugados de forma indeterminada, estes verbos que expressam obrigação podem também remeter ao senso comum do que se considera uma atividade mandatória para secretárias.

(v) Tarefas relacionadas ao âmbito profissional e ao âmbito pessoal do executivo

46	Maria	conversando com o executivo pra formar um perfil completo. Aí
47		pergunto a sua esposa <u>também</u> pode pedir favores, pode pedir
48		ajuda? É importante <u>saber</u> . De repente a esposa dá <u>tanta</u> coisa pra
49		secretária fazer que a secretária não tem tempo pra trabalhar pro:::
50		pro chefe, pro executivo. Então não, a minha esposa é muito
51		independente, ela se vira sozinha... não de fato a esposa vai mandar
52		todas as contas da casa pra pagar, e ela vai precisar marcar todos os
53		horários de médicos e de aulas particulares dos <u>filhos</u> e tudo... Bom
54		nesse caso o senhor quer uma secretária mais <u>particular</u> mais
55		<u>pessoal</u> né? Uma pessoa que vai tomar conta da da sua vida
56		familiar. Qual é a porcentagem do <u>tempo</u> mais ou menos pra:: a
57		empresa e trabalho para...
58	Tatiana	[Hum.]
59	Maria	[pessoal? <u>Bom</u> pra falar a verdade meio a
60		meio. <u>Outros</u> dizem a:::h dez por cento do tempo pessoal, o resto pra
61		serviço da empresa. <u>Ou</u> noventa por cento do tempo dela vai ser
62		tomar conta de minha da família. Ele <u>tem</u> que falar exatamente a
63		verdade porque aí eu vou atrás da pessoa certa. Da <u>mesma</u> forma

Fragmento 4.2g – Atividades

Neste trecho, Maria torna relevante, através de variada exemplificação de tarefas não relacionadas diretamente ao âmbito empresarial (linhas 51 a 53) a possibilidade de o executivo procurar uma secretária para auxiliar a organização de sua vida particular. Ênfase em palavras que nomeiam e ressaltam esta diferença na prática de ser secretária (*particular* linha 54, *pessoal* linha 55) bem como na preocupação durante sua prática em delimitar o tempo de dedicação à vida particular do executivo e à empresarial (linhas 56 e 57) demonstram a importância da separação dos tipos de tarefa para a gatekeeper.

Foi possível verificar neste trecho um processo de categorização diferenciado dos que serão analisados nas sessões seguintes deste trabalho. As obrigações relacionadas à ocupação “secretária” não estão ligadas apenas a esta categoria: é necessário categorizar o próprio empregador, sua família, principalmente a sua esposa. Durante as falas animadas por Maria, a categorização da esposa do executivo como *independente* (linhas 50 e 51) parecem liberar a

secretária de tarefas diretamente relacionadas à vida do executivo. Esta ligação entre a categorização da esposa e da secretária será retomada adiante.

(vi) Solucionar problemas

Para reunir este conjunto de múltiplas obrigações de tarefas, a gatekeeper faz referência a uma visão de secretária que, segundo sua fala, não corresponde mais à realidade atual (para tratar desta visão, são utilizados verbos no pretérito imperfeito, bem como expressões que remetem ao passado – *não existe mais*, linhas 398 e 399 e *antigamente*, linha 399).

398	Maria	É uma <u>bela</u> profissão. Hoje em dia a palavra <u>secretária</u> não existe
399		mais, porque não é:: a secretária antigamente era aquela que tomava
400		conta da agenda marcava horas atendia telefones fazia café né? E
401		pagava as contas do chefe. <u>Não</u> hoje em dia ela tem é o <u>mí:::nimo</u>

Fragmento 4.2h – Atividades

E compara esta visão com o que lhe é pedido, segundo testemunho de sua experiência pessoal:

431	Maria	que vai providenciar <u>tudo</u> , ele só vai falar o que ele quer. É que nem
432		Aladim com a mágica... com a lanterna mágica. É essa a pessoa que
433		ele quer pessoa que <u>traga</u> os resultados <u>não</u> os problemas. A coisa
434		que todo mundo me pede, você me perguntou antes, <u>problem</u>
435		<u>solver</u> .
436	Tatiana	Uhum.
437	Maria	Get me a problem solver. Me traga uma pessoa que <u>resolva</u> os
438		problemas. Que não me traga problemas me traga soluções. (.2)

Fragmento 4.2i – Atividades

Maria resume a abrangência de tarefas envolvidas com o “ser secretária” através de referência à estória de Aladim e a lâmpada mágica (linha 432): alguém que auxilie o executivo na solução dos variados problemas empresariais. Mais uma vez, a ênfase no verbo trazer (linha 433) sugere que a secretária deve desempenhar um papel ativo, relacionado às soluções destes problemas. Constantemente, neste trecho, a gatekeeper opõe pessoas que levam os problemas ao executivo a pessoas que podem levar soluções, devendo a secretária ideal fazer parte do segundo grupo. Daí a ênfase em toda a expressão *problem solver* (linhas

434 e 435) para definir o “ser secretária”. Esta expressão da língua inglesa, cuja tradução literal seria solucionador de problemas, traz, em sua formação (sufixo *er*, que comumente é empregado na formação de palavras relacionadas a atividades ou profissões), o sentido não passivo que é esperado nesta profissão. As atividades ligadas a esta ocupação são, portanto, relacionadas às próprias atividades empresariais, e o que a secretária pode fazer para facilitar as práticas cotidianas institucionais do executivo.

4.2.1.

Categorização do conhecimento

Ao se analisar a capacidade de um membro de realizar determinada tarefa, é razoável que se procure categorizar o conhecimento necessário para a execução desta tarefa, bem como o conhecimento deste membro. Na entrevista em análise, duas distintas categorias de conhecimento são tornadas relevantes: o conhecimento de programas de informática e o conhecimento formal de determinadas línguas.

É possível relacionar diretamente a necessidade do conhecimento de informática às tarefas de preparar planilhas e apresentações para o executivo com programas como Power Point e Excel:

129	Maria	organizada ela tem que conhecer, <u>hoje</u> em dia, <u>muitos</u> programas de
130		informática, especialmente Excel or Power Point... <u>Word</u> Windows
131		hoje em dia já é normal mas <u>Excel</u> e <u>Power</u> Point hoje em dia tem
132		que ser realmente muito boa porque exigem que ela faça::: como se
133		diz? <u>Apresentações</u> em Power Point. Em Excel tabelas e cálculos e
134		não é <u>só</u> o Excel <u>simples</u> que eles querem, eles querem Excel com
135		<u>fórmulas</u> já...

Fragmento 4.2.1a – Conhecimentos

A ênfase em diversos programas de computador (linhas 130 e 131) e a maximização da qualidade da secretária em relação a eles (e.g. *realmente muito boa* linha 132) sugerem que a secretária deve apresentar um conhecimento destes programas, cabendo à gatekeeper categorizar este conhecimento como suficiente ou não para a realização de tarefas próprias da prática institucional da secretária.

Já o conhecimento de línguas é negociado de forma mais complexa no discurso. Além das três línguas citadas (português, inglês e espanhol), a gatekeeper e a entrevistadora (que é aluna de um programa de pós-graduação em estudos da linguagem e que, portanto, estava bastante interessada neste tópico na entrevista) também co-constróem no discurso os aspectos de conhecimento lingüísticos relevantes em cada língua, principalmente o inglês, para a avaliação da gatekeeper.

99	Tatiana	Certo. Tem algum perfil de secretária que::: que você percebe que é
100		assim mai::s e:::h]
101	Maria	[Universal?
102	<u>Tatiana</u>	<u>Sim</u> . Sim.
103	Maria	Aquela que você sabe que daria certo com qualquer executi[vo com
104		qualquer tipo de pessoa?
105	Tatiana	[Uhum.
106	Maria	(3.0)
107	Tatiana	Como é que é?
108	Maria	hhhhhhh. Bom, no <u>meu</u> caso. Pra começar, tem que ter o inglês
109		fluente. Nativo ou: quase nativo, porque cursou dez anos na cultura
110		inglesa, ou porque já morou cinco anos na Califórnia, quando era
111		pequeno, estudou nos Estados Unidos, estudou na Inglaterra,
112		pápápá... Tem que ter o inglês fluente, nativo, sem sotaque.
113	Tatiana	Sem sotaque...?
114	Maria	Sota <u>que</u> brasileiro.
115	Tatiana	Hum.
116	Maria	Tem que ser o inglês fluente, nativo, não pode ter um sotaque:
117		italiano ou sotaque brasileiro porque aí não é[:::
118	Tatiana	[Uhum. Uhum.
119	Maria	isso, né? Você tá me pedindo a pessoa perfeita <u>stand</u> ard que daria...
120	Tatiana	Uhum.

Fragmento 4.2.1b – Conhecimentos

Os primeiros turnos deste trecho negociam a pergunta da entrevistadora sobre o perfil que a candidata à secretária deve ter para ser considerada ideal (linhas 99 a 105). Eu inicio meu turno com alguns prolongamentos que indicam hesitações quanto à formulação da pergunta que tinha intenção de fazer. Na linha

101, Maria tenta colaborar para esta formulação de pergunta, sugerindo a palavra *universal*, aceita por mim na linha 102.

Após uma pausa maior do que as geralmente presentes nesta interação (linha 106), eu explicito minha pergunta (linha 107). A gatekeeper (linha 108), após longa inspiração², lembra-se de falar primeiramente sobre o conhecimento de língua inglesa necessário. Segundo exemplificação de Maria (linhas 109-111), este conhecimento pode ser obtido através de extenso estudo da língua inglesa ou mediante diversas experiências vividas no exterior. Seja qual for a fonte de origem, o conhecimento da língua inglesa deve, obrigatoriamente (usos da locução verbal *ter que*, linhas 108, 112 e 116), permitir a comunicação *fluente* e um inglês *sem sotaque* (linha 112).

Sinto a necessidade, então, de negociar o significado situado da palavra *sotaque* (linha 113), ao que Maria responde de forma enfática na linha 114: candidatas não devem ter sotaque brasileiro. Após a confirmação sobre o tópico (linha 119), que pode ter sido causada pelo conhecimento comum de que seria mais difícil encontrar uma pessoa com inglês sem sotaque brasileiro no país, a entrevistadora passa a outras classes relevantes no processo de categorização da secretária.

É interessante notar que a própria gatekeeper reformula sua sugestão de secretária *universal* ao enfatizar a palavra *meu* na expressão *no meu caso* (linha 108) para depois se reaproximar da idéia na linha 119, através das expressões *perfeita* e *standard*. É possível se entender melhor as causas destas mudanças ao se examinar outra parte do discurso, ainda sobre o mesmo tópico de conhecimento de línguas:

200	Maria	[E hoje em dia, outra coisa espanhol. Não é mais
201		portunhol, é espanhol. Tem que ser espanhol <u>me:::smo</u> .
202	Tatiana	(.2) Entendi.
203	Maria	Sabe, antigamente as pessoas aceitavam <u>portunhol</u> . Eu tenho um
204		cliente agora espanhol, tô procurando, uma empresa espanhola que
205		começou no Brasil agora, eles querem <u>inglês</u> , espanhol, português,

² Após analisar todo o discurso, a explicação que me parece mais provável para este elemento no discurso é a de que a mediadora, sabendo que muitos fatores estavam envolvidos neste perfil de secretária ideal, utilizou a inspiração como forma de reivindicação de seu turno, enquanto ainda pensava sobre, ou organizava internamente todos estes fatores.

206		tudo perfeito.
207	Tatiana	(.2) Certo. E::h e a senhora avali::a a::hn o português, o inglês e o
208		espanhol d:::a [das candidatas não?
209	Maria	[Não. Eu só avalio bem o inglês. Português, eu eu o
210		meu português não é tão bom. Eu não <u>preçiso</u> avaliar o português
211		de uma secretária de níve:::l brasileira que eu vejo que estudou na
212		USP não vou por em dúvida o português dela né? O inglês eu vou
213		avaliar, <u>claro</u> . Agora o espanhol e:::u tenho que ver <u>onde</u> que ela
214		estudou, né? Eu eu não sei falar espanhol, mas se eu vejo que ela
215		fez quatro anos de Cervantes, sei lá. Eu prefiro ach aceitar isso
216		como espanhol, como não?
217	Tatiana	E quando a senhora avalia o inglês. A senhora presta mais atenção
218		no sota:::que?
219	Maria	Não em tudo. A parte escrita, tudo né?
220	Tatiana	Uhum.
221	Maria	Parte escrita... a maneira que ela se comunica, em inglês.

Fragmento 4.2.1c – Conhecimentos

Segundo Sacks (1992:45), para entendermos os processos de categorização de um falante, devemos categorizá-los também como membros na estrutura social. No caso de Maria, sua primeira língua é o inglês. Quando isto é levado em consideração, pode-se compreender melhor seu discurso no trecho anterior. Enquanto o inglês das candidatas passa por uma avaliação mais completa (linhas 219 a 221), o nível de conhecimento em espanhol é avaliado com base nos anos comprovados em um curso de espanhol, na garantia de um conhecimento formal do objeto (Polanyi, 1969 e 1974) e o português não será avaliado, mas inferido a partir da categorização do nível educacional das candidatas.

A total objetividade nas avaliações é discutida em Roberts (1997:103). A autora demonstra que, muitas vezes, a objetividade é um mito ou crença que não se confirma nos dados. A partir deste trecho, é possível entender que talvez um dos fatores que inviabilizem uma avaliação objetiva seja o próprio conhecimento de experiência dos avaliadores, que será uma das bases de categorização do conhecimento dos candidatos. Os recursos disponíveis para o veredicto da avaliadora levam, segundo a fala sobre sua prática, a uma investigação mais ou menos detalhada dos diferentes conhecimentos de línguas necessários para o “ser secretária”.

Por fim, o conhecimento lingüístico não parece estar relacionado a apenas uma tarefa específica como a de elaborar planilhas. Porém, as tarefas citadas anteriormente como pertinentes ao “ser secretária” implicam o uso da língua para sua realização: ao efetuar tarefas em nome do executivo, a secretária irá falar por ele e também pela instituição. Este fato torna importante a preocupação com os conhecimentos lingüísticos da secretária, que irão refletir a imagem da própria empresa, tanto internamente como em relação a outros membros e instituições.

4.3.

Categorias de membros

Ao introduzir o tema da entrevista pela primeira vez, procurei apenas negociar a função profissional de Maria como seletora de secretárias. Porém, no decorrer de seu próximo turno, e nos turnos seguintes, tratamos de diversos modos de descrever e qualificar executivos e secretárias, principalmente o último grupo. Ao se referir pela primeira vez à sua prática profissional, Maria relata que:

16	Maria	vou entrevistar essa pessoa o executivo, formar perfil <u>completo</u>
17		dele, do que ele precisa a::h da personalidade <u>dele</u> ah do que ele <u>não</u>
18		<u>gosta</u> :::a na pessoa o que que irrita ele ah o que que ele <u>mais</u> precisa
19		<u>profissionalmente</u> e <u>peçoalmente</u> para se sentir bem assessorado.

Fragmento 4.3 – Categorias de membros

Através de sua fala neste trecho, a gatekeeper já demonstra a importância da formação de perfis na atividade que exerce. Maria investiga as expectativas do executivo: verbos como *gostar*, *precisar*, *irritar* (linha 18) são trazidos ao discurso para representar não só a dimensão profissional, mas também pessoal de seu trabalho. A questão não é apenas encontrar uma boa assessora em geral, mas uma pessoa que faça o executivo que contratou os serviços da gatekeeper, segundo as palavras selecionadas por Maria, *se sentir bem assessorado* (linha 19).

Nesta seção, irei desenvolver mais detalhadamente os processos de categorização que posicionam as secretárias como membros no contexto social macro. Fatores como idade e religião podem ter impacto nas expectativas dos executivos e, portanto, na seleção de candidatas. É possível que haja, nos dados apresentados, mais categorias sociais do que as aqui discutidas, porém analiso as

que pude considerar relevantes para a prática profissional de Maria, segundo nossa entrevista.

4.3.1.

Idade

Maria negocia a relevância desta categoria em sua prática de gatekeeping através do discurso sobre o universo de sua prática cotidiana, realizando uma entrevista com um executivo-personagem, cujas falas são animadas pela própria gatekeeper. Como poderá ser notado aqui e em outros trechos de fala animada, elementos do discurso como o marcador discursivo *aí* e verbos que direcionam a atenção para o falante ilustram a passagem ao universo interacional da experiência de Maria (*eu pergunto*, no caso do trecho a seguir), cujo recorte está contido em nosso universo situacional da entrevista. Em conjunto, a idéia de mudança de footing seqüencial conferida pelo uso de *aí* e diretivos como *olha* ou *escuta* marcam o novo contexto das falas relatadas que constituem uma das estratégias utilizadas pela gatekeeper para falar sobre sua profissão.

21	Maria	tem na cabeça dele que ele imagina né? <i>Aí</i> eu pergunto bom eu
22		encontro pro senhor essa pessoa qual a idade <u>mínima</u> e máxima
23		que::: acha que é mais... adequada né? Às vezes ele fala olha eu não
24		quero muito moça... eu não quero muito velha... pra <u>mim</u> a idade
25		não é importante, é a pessoa <i>aí</i> eu lhe pergunto e se ela for <u>casada</u>
26		ou::: e::h ter filho pequeno mas se ela <u>for</u> uma profissional
27		responsável tem problema? Não não mas desde que seja uma
28		profissional como eu quero ela pode ser casada, viúva, <u>separada</u> ,
29		solteira, ela pode ter <u>trinta</u> anos ou sessenta não tem problema. <u>Tem</u>
30		pessoas que falam assim, tem outras que não, são mais específicas.

Fragmento 4.3.1 – Idade

Neste trecho, expressões como *eu encontro pro senhor* e *às vezes ele fala* (linhas 21-22 e 23, respectivamente) marcam um universo interacional ao mesmo tempo constituinte e distinto da entrevista analisada: Maria projeta a si própria e o executivo como personagens neste outro universo interacional. Deste modo, ela mostra como estas classes de categorias podem fazer parte de sua rotina

profissional no universo partilhado junto ao executivo. A gatekeeper introduz o início do universo interacional de sua entrevista com o executivo (linha 21, marcada pela palavra *aí* seguida de expressões que indicam que a fala de Maria deve ser entendida diferentemente daquela que dirige a mim, como *eu pergunto*). Categorias como *muito velha e muito moça*, para idade (que surgem nas vozes, separadas por pequenas pausas, de executivos representados, linha 24) surgem como não preferidas por alguns executivos, enquanto para outros, *a idade não é importante* (linhas 24-25).

Por vezes, como observa Coupland (2001:199), a função discursiva da atribuição de uma categoria específica de idade a um membro é indicar surpresa ou até mesmo indignação quanto às práticas de um membro frente à categoria de idade de que participa. Portanto, julgamentos sobre os comportamentos, valores e atividades de um membro podem ser estabelecidos de acordo com a categoria de idade da qual o membro participa, e se estes comportamentos valores e atividades são “coerentes” com a idade do membro. Assim, as categorias de idade podem ter relevância nos julgamentos que emergem quando se utiliza o mecanismo de categorização de idade para construir a identidade de outro membro.

De acordo com Scharfstein (2003), os processos de categorização de idade variam na sociedade e seu tempo. Ser mais velho ou mais “moço” pode ser uma vantagem ou desvantagem dependendo das características, idéias e valores relacionados a estas categorias em uma sociedade específica, em um tempo específico. Por exemplo, pessoas idosas podem ser categorizadas como sábias ou experientes, assim como a juventude pode ser relacionada à idéia de disposição física e entusiasmo. Apesar de ser considerada por Coupland (1999) como uma categoria mais estável, também a própria noção de jovem ou velho dependerá do membro que atribui estas categorias a si mesmo e a outros membros: os significados de cada categoria e os grupos formados com base nestas categorizações provavelmente irão ser bastante diferentes para um menino de oito anos de idade e um homem de sessenta e oito anos.

De fato, na linha 29, Maria cita categorias de idade como não relevantes para as expectativas de executivos através da fala animada de um executivo personagem. Porém, em seguida (linha 30), ela volta ao universo de nossa entrevista para se referir à fala que acabou de animar, afirmando que há executivos que são mais *específicos*. Deste modo, é possível se constatar que os

processos de categorização ligados à idade desempenham um papel relativo na prática de Maria, o que também sugere que esta classe de categorias pode ou não ter importância na seleção de candidatas.

4.3.2.

Família

Como se pode notar no trecho anterior (fragmento 4.3.1 - Idade), as categorias que representam a secretária em suas relações familiares vêm na seqüência da categorização de idade. Novamente introduzindo no universo interacional uma nova pergunta com o marcador *ai eu pergunto* (linha 25), Maria apresenta a categoria *casada* e mãe de *filho pequeno* em possível neutralização à responsabilidade profissional, através da conjunção *mas* (linha 26). Talvez pela experiência como gatekeeper, ou através da experiência prévia, ela mesma como secretária, Maria antecipa no discurso a categorização de secretárias-esposas ou secretárias-mães como profissionais que podem ser não-preferidas para alguns executivos.

As categorizações de idade e família são colocadas de forma semelhante neste jogo de animação de vozes: alguns executivos também não têm uma categoria preferida ou não-preferida para as relações familiares da secretária que buscam, enquanto outros são, de acordo com a gatekeeper, *mais específicos* (linha 30).

Porém, ao contrário da categoria idade, a relação de oposição que Maria estabelece entre ser casada e ser mãe e a característica da responsabilidade parece indicar um potencial de não-preferência a estas categorias de família. Esta oposição (e conseqüente não-preferência) pode ter ligação com as expectativas de atividades e obrigações de secretária e pode ser estabelecida principalmente quanto à possível necessidade de uma secretária trabalhar além do horário estipulado. Por exemplo, de acordo com o senso-comum, espera-se que uma mãe com filho pequeno reserve algum tempo, senão der prioridade total, ao seu filho, tendo sua disponibilidade para o trabalho reduzida.

De acordo com Barroso (2001), a mulher depara-se com uma dificuldade não imposta ao homem quando se insere no mercado de trabalho: a conciliação entre a profissão e a família. Nas palavras da autora³:

enquanto as mulheres qualificam-se para a reprodução, onde as tarefas são marcadas por vínculos pessoais e afetivos (esfera privada), os homens qualificam-se para um trabalho produtivo nos quais tais vínculos são indesejáveis (esfera pública).

A autora observa ainda que o papel na esfera privada é mais relevante para algumas mulheres (Barroso, 2001:64). Mesmo após obterem sucesso na área denominada pública, mulheres podem definir sua identidade a partir de categorias relacionadas especificamente à esfera privada, como “mãe” ou “esposa”. Vale lembrar, também, que da mesma forma que o discurso de Maria atribui tarefas do âmbito privado do executivo ou à sua esposa ou à sua secretária, parece haver uma atribuição implícita aqui também, de tarefas privadas à secretária, tarefas típicas de *esposa e mãe* (cf. fragmento 4.2g – Atividades, pg. 39 deste trabalho).

Assim, as categorias *esposa e mãe de filho pequeno* são relevantes pelo seu potencial não-preferido no contexto profissional de Maria. A disponibilidade para a esfera pública pode depender, para alguns membros, das obrigações relativas à esfera privada, como cuidar dos filhos, tarefa que, na expectativa social, diz respeito principalmente à mãe.

4.3.3.

Etnia

Maria irá introduzir, novamente através do uso de *aí eu digo*, outro universo interacional representado. Desta vez, ela utilizará a comparação com outra profissão, a medicina (linha 32), para encontrar sintomas de uma secretária que possam incomodar o executivo, sintomas cuja não-preferência talvez o executivo ache melhor esconder ou disfarçar. Apenas depois de identificar as preferências do executivo ela poderá realizar um “diagnóstico” adequado de qual seria a candidata ideal para determinado executivo. É neste momento que a gatekeeper traz, para o universo interacional que cria, bem como para nossa entrevista, a categorização de etnia:

³ Barroso, 2001:63

31	Maria	Mas aí eu digo <u>olha</u> , o senhor tem que se <u>lembrar</u> , que eu sou como
32		um médico, não adianta mentir pra mim, fale a verdade. O senhor
33		tem algo por exemplo contra:: japonesas? Eu não quero apresentar
34		uma pessoa que a:::h de repente ele:: não é porque:: não é
35		preconceito mas de repente o senhor não se sente bem com uma
36		pessoa de origem japonesa, ou::: normalmente não tem problema
37		nenhum. O que muitas vezes me dizem, <u>olha</u> não que-não quero
38		essa::s moças religiosas que têm que sair sextas-feiras às quatro
39		horas da tarde aquelas coisas <u>Igreja Universal</u> , aquelas coisas
40		ninguém quer né? <u>O:::u</u> eles falam olha pra dizer a verdade eu não
41		me sentiria muito bem com uma pessoa de origem oriental. <u>Ou</u> às
42		vezes me dizem sim até dou preferência pra uma pessoa de origem
43		japonesa nipônica porque eu acho que as japonesas são muito:::
44		a:::h pessoas muito detalhistas e perfeccionistas blábláblá então

Fragmento 4.3.3 – Etnia

Como observado na seção de suporte teórico do presente estudo, muitos autores focalizam a análise de processos de categorização de etnia, e irão tratar da influência destes processos no discurso (inter)culturalmente produzido, (De Fina, 2003; Mori, 2007; Zimmerman, 2007; entre outros). Segundo De Fina (2003: 143-144), as categorizações de etnia não são baseadas puramente no conhecimento científico sobre as variadas raças/etnias. Membros categorizam outros membros de acordo com a sua visão particular dos diferentes grupos sociais, com o repertório de identidades disponíveis em sua cultura, e com sua perspectiva política. A categorização de etnia pode ser então simplificada, e não resultado do entendimento das complexas relações entre membros de diferentes afiliações étnicas.

Nos dados estudados no presente trabalho, a gatekeeper traz a categoria de etnia como algo que possa incomodar o executivo – o exemplo é a categoria japonesa (linha 33). Há alguns prolongamentos nas linhas 33 e 34, em um momento em que a fala de Maria se refere ao executivo ora como *o senhor* (o que indica que Maria se situa como um personagem falando diretamente ao executivo, linhas 31 e 35), ora como *ele* (trata o executivo como uma terceira pessoa, não presente à nossa entrevista, linha 34). Portanto, estes prolongamentos podem indicar hesitação, tempo para elaborar a fala devido à introdução de um assunto que é delicado tanto em sua prática profissional como na nossa entrevista.

Drew & Heritage (1995:45) chamam a atenção para a relevância do fator “cautela profissional”, que não surge necessariamente em uma estrutura de seqüência específica, mas sim pode emergir no discurso através de variadas formas. De fato, Maria traz em seguida a questão do *preconceito* (linha 35). Por constituir ameaça às faces dos executivos em ambos os universos interacionais, principalmente no âmbito institucional, já que pode resultar em processos legais contra a própria empresa, o preconceito aqui é enfatizado em estrutura de negação e, portanto, não atribuído ao executivo. A expressão utilizada para justificar a preferência ou não-preferência, em alguns casos, talvez exclusão de categorias é o *se sentir bem* (linhas 35 e 40-41).

Novamente, alguns executivos representados preferem a categoria utilizada como exemplo (nipônica) para uma secretária, enquanto esta categoria é não preferida para outros. Para indicar esta variação no que faria um executivo *se sentir bem*, há no discurso o uso dos alternativos *ou* (linha 40, com prolongamento e ênfase, e linha 41, com ênfase). É interessante notar que a não-preferência de pessoas de origem nipônica é justificada no discurso apenas pelo “não se sentir bem” do executivo, enquanto a preferência traz, consigo, uma categorização ligada às japonesas: *detalhistas* e *perfeccionistas* (linha 44). Ambas as características então podem ser relacionadas também à secretária ideal, características relevantes pelo menos para alguns executivos, e serão discutidas em seção posterior da análise.

Desta forma, enquanto algumas categorias podem ser critério de exclusão para uma secretária, pois seriam um obstáculo à realização de tarefas e cumprimento de obrigações ligadas à profissão e à instituição (e.g. conhecimento de informática, mãe de filho pequeno, religião), há pelo menos um exemplo de categoria não preferida (nipônica) por alguns executivos ligada diretamente ao executivo e seu “bem estar” pessoal em relação a outro membro com quem teria que lidar em seu cotidiano.

4.3.4.

Religião

Assim como nos itens referentes às categorias de idade e família, foi possível observar um fator de exclusão que Maria relaciona diretamente a uma

categoria específica dentro da classe religião. Porém, há uma diferença fundamental entre a negociação desta categoria de membro com os executivos animada em seu discurso. Enquanto é possível verificar certa variabilidade ou imprevisibilidade nas construções de Maria sobre as categorias de membros já analisadas, a categoria de religião adquire significado de exclusão em sua experiência junto a muitos executivos. Na linha 37, através da voz animada do executivo (minha inferência a partir da forma indeterminada utilizada pela gatekeeper), Maria afirma que recebe a mesma recomendação *muitas vezes*, tornando a categoria de religião trazida ao discurso como fator de exclusão de candidatas.

Além disto, a categoria não é estruturalmente trazida por Maria no universo originado de sua prática profissional. Segundo o discurso sobre a sua experiência, são os próprios executivos que trazem esta categoria à interação, sem sinais que demonstrem tanta preocupação quanto nas categorias anteriores com a inferência de preconceito. A categoria é relacionada diretamente a uma instituição, a *Igreja Universal*. Ao examinar as linhas 37 a 40 deste trecho, um dos motivos para a exclusão desta categoria se torna perceptível diretamente no discurso: a expectativa de uma secretária que trabalhe além do horário e a categoria *moça religiosa da Igreja Universal* são mutuamente excludentes.

4.3.5.

Ocupação

A gatekeeper, em sua prática cotidiana de seleção, também entrevista as candidatas à secretária. Mais uma vez, ela anima vozes do universo interacional de sua experiência, desta vez as das candidatas em entrevista com ela. É neste contexto que a categoria ocupação é citada, não referente à ocupação de secretária, mas a de estudante universitária.

66	Maria	questionário de <u>quatro</u> folhas com perguntas <u>muito</u> detalhadas. Cê
67		tem problema de ficar <u>overtime</u> trabalhar mais tarde? Nã:::o até
68		sete ou oito horas da noite uma vez ou outra tudo bem. Não, uma
69		vez ou outra não mas eu quero saber três vezes por semana. Ah <u>não</u>
70		não dá. Eu eu tenho que chegar em casa tenho filho então não

71		adianta, não vou nem mandar. <u>Outras</u> pessoas têm <u>faculdade</u> , têm
72		que sair às cinco e meia seis horas <u>mais</u> tardar pra chegar até as sete
73		sete e meia na <u>faculdade</u> <u>então</u> e::h eu não posso mandar uma
74		candidata <u>assim</u> pra um executivo que diz logo de cara não eu
75		preciso de alguém que fique até... a hora que eu precisar. Eu tenho

Fragmento 4.3.5 – Ocupação

Maria representa neste trecho, primeiramente através da animação de vozes de candidatas, como a disponibilidade de tempo pode variar. Ao tratar da ocupação de estudante universitária, porém, ela expõe esta categoria diretamente através do universo interacional de nossa entrevista. As questões de disponibilidade de tempo são trazidas no presente do indicativo, na primeira pessoa do singular (por exemplo, linha 70). Isto indica que Maria novamente utiliza a estratégia de animação de vozes de participantes em um diálogo encenado por ela, para indicar as várias possibilidades de tempo disponível das candidatas. Da mesma forma que variam as disponibilidades, variam as vozes com que Maria as traz em seu discurso. Esta categoria em particular aparece como um outro obstáculo à necessidade de trabalhar além do expediente. Portanto, ter uma outra ocupação que tome o tempo disponível da candidata também constitui, dependendo da necessidade do executivo, uma categoria excluída.

4.3.6.

Sexo/gênero

Este foi um dos conjuntos de categorias mais discutidos durante nossa entrevista. Também foi a única negociação de categorização trazida em primeiro lugar por mim, e não por Maria. Além disto, o extenso trecho resultante da negociação da relevância da categorização da secretária como mulher conta com mais participação minha do que trechos da entrevista referentes a outros tipos de categorias. Motivada por um interesse em questões de igualdades de oportunidades profissionais para ambos os sexos, questionei a gatekeeper sobre a existência de secretários:

226	Tatiana	E:::h existe a:::hn algum executivo que <u>dê</u> preferência a candidatos
227		homens? Ou a senhora já chegou a ter <u>candidatos</u> homens?

228	Maria	Não. Secretários homens é (riso breve) interessante porque:: a
229		profiss <u>ão</u> secretária come <u>çou</u> com homens. Foram homens [os
230		primeiros secretários.
231	Tatiana	[Eu não
232		sabia.
233	Maria	Desde os tempos do faraó. Os escribas eram secret <u>ários</u> . Tomavam
		(...)
247		arquivar, ah datilografar, foi isso né? E com o tempo:: a profissão
248		foi totalmente absorvida <u>pel</u> as mulheres. <u>Ex</u> istem alguns homens
249		secretários, são:: chamados mais assessores né?
250	Tatiana	Hu::m
251	Maria	O executivo tem um assessor. Mas <u>alguns</u> homens rapazes estão
252		hoje em dia estudando secretariado. Poucos. Muito poucos.
253		Mu::itos poucos. A::h a idéia na cabeça do executivo, isso ele não
254		fala abertamente né? Que:: o secretário (tom baixando) pode ser
255		homossexual. (.2) Que é profissão de mulher. É que nem u::m
256		cabelereiro, profissão de mulher. Antes era era cabelereira, agora os
257		homens ficaram cabele <u>le</u> iros, mas normalmente são também
258		mulheres e falam que são são gay né?
259	Tatiana	U::hum.
260	Maria	Mas isso é:: tudo preconceito né? Eu sei que nesse curso do PUC
261		(?), existem uns dois secretários, dois rapazes e eles <u>quer</u> em ser
262		aceitos, <u>nor</u> malmente como qualquer sabe? Eles querem querem ser
263		reconhe <u>ci</u> dos pela profissão que exercem. Mas e::h nin... nunca eu
264		tive nesses trinta e seis anos que eu tenho (?) nunca me pediram <u>um</u>
265		secretário. O normal é <u>uma</u> secretária.

Fragmento 4.3.6a - Sexo/gênero

Na análise das categorias de sexo/gênero trazidas nos dados, é essencial se fazer referência a estudos sobre a argumentação no discurso. Segundo Schiffrin (1987:23), para que os participantes de uma interação estabeleçam interpretações coerentes sobre o que está sendo dito, pode ser necessário que recorram a diversas fontes de inferenciação. Assim, a argumentação acerca de um tópico pode se basear nos conhecimentos esperados dos participantes em determinada interação, para que sejam capazes de estabelecer as inferências desejadas (Schiffrin 1987:28). No caso dos turnos sobre as categorias de sexo/gênero em relação à profissão de secretária, vários movimentos argumentativos foram empregados até que eu

pudesse compreender de que modo estas duas categorias têm influência na prática de Maria.

A gatekeeper inicia sua resposta a minha pergunta sobre o assunto de forma sutilmente diferente: há um riso, um prolongamento considerável e ênfase no momento em que Maria afirma que no início a profissão era executada por homens (linhas 228 a 230). Ao ouvir esta informação, afirmo que é uma novidade para mim. Ela então faz um relato da história da profissão⁴, concluindo que, atualmente, é um mercado *totalmente* ocupado por mulheres (linha 248). A própria nomeação da profissão é diferente segundo a gatekeeper se um homem puser em prática o “ser secretária” (linha 249). Este relato, ao trazer para o discurso as diferentes participações de homens e mulheres na profissão em diferentes tempos históricos, funciona como uma exemplificação (Vieira, 2003:79) do padrão de participação absolutamente feminino na profissão. Ao mesmo tempo, pode demonstrar um grau de descomprometimento de Maria com a idéia de que apenas mulheres possam ser secretárias, já que, em outros momentos, a profissão foi dominada por homens.

Após este relato sobre a origem da profissão e seus rumos, Maria introduz uma justificativa (Vieira, 2003:76) para a não-contratação em geral de secretários homens. Esta justificativa conta com a riqueza de inferenciabilidade vista por Sacks (1992:40-41) como um fator que define as categorias. Maria irá se apoiar, portanto, em um conhecimento de mundo partilhado entre nós (linha 258, a gatekeeper conclui o argumento com a partícula *né*) para negociar a validade do argumento que introduz. Nas linhas 251 a 253, Maria afirma que não há muitos homens que pretendem se tornar secretários, o que posiciona a profissão como quase absolutamente feminina. Então, das linhas 253 a 258, a gatekeeper irá comparar secretárias e cabeleireiras: profissões basicamente exercidas por mulheres, em que homens são uma minoria e a maioria desta minoria será composta por homens homossexuais.

A inferência que ofereço como explicação, portanto, é: se um homem quer tornar-se membro de um grupo cujo representante prototípico seria uma mulher, ele é um membro atípico da categoria “homem”. E, possivelmente, as duas

⁴ O trecho foi omitido porque informa mais sobre algumas categorias de atividades e obrigações referentes à profissão do que sobre sua relação com as categorias de sexo. As linhas 234 a 249 podem ser no entanto, lidas no anexo que contém a transcrição completa.

categorias mais imediatamente ligadas em determinadas culturas são sexo e gênero. Um homem que quer se parecer com uma mulher deve ter uma opção sexual mais próxima também da mulher. Assim, pode-se concluir que a categoria de gênero homossexual representa uma categoria altamente excluída no contexto interacional em que Maria trabalha.

Características discursivas utilizadas para falar da homossexualidade indicam a impossibilidade de negociação e aceitação desta categoria, aproximando-a de um tabu no contexto institucional de que falamos: Maria atribui a inferência “profissão de mulher, homem homossexual” ao pensamento do executivo, mas, ao mesmo tempo, afirma que não se fala sobre o assunto. Há prolongamentos, um pequeno momento de silêncio, e a voz de Maria se torna gradualmente mais baixa à medida que se aproxima da questão da homossexualidade. Após minha indicação de que entendo o argumento da gatekeeper (linha 259), ela de fato, atribui esta generalização a *preconceito* (linha 260) e, como já visto no item sobre etnia, o preconceito na instituição deve ser um tópico evitado ou, ao menos, amenizado.

Nas linhas 262 a 265, é possível se verificar quão forte é a ligação entre as categorias de sexo, gênero e profissão. Duas vezes Maria utiliza o padrão de normalidade para falar sobre a questão. Os homens secretários não são vistos como membros-padrão da categoria profissional que exercem, neste caso a normalidade, a inclusão no grupo é visto por Maria como objeto de desejo. Já as mulheres são a própria definição de *normal* na profissão de secretária (linha 265, ênfase no artigo indefinido feminino *uma*). Além disto, a experiência da gatekeeper é trazida para seu discurso para reforçar esta situação: Maria especificamente cita o extenso tempo de sua experiência profissional, *trinta e seis anos*, que, combinados com o advérbio *nunca*, reforçam o status da secretária mulher como padrão constante, sem situações que tenham fugido à regra na experiência de Maria.

Em seguida (linha 266), questiono quem traz a categoria de sexo ao discurso na interação entre Maria e os executivos. A pergunta não chega a ser completa, pois a gatekeeper em seu turno (linha 267) afirma que esta categoria não é discutida nas entrevistas:

266	Tatiana	Mas vo ahn você pergunta [ou... eles <u>falam</u> não quero[
267	Maria	[Não. Eles já... [Não, nem
268		<u>nem</u> se fala
269	Tatiana	Não se menciona. Porque também não é comum[
270	Maria	[Não já logo já
271		pedem <u>a</u> secretária. Não pedem agora os as <u>os</u> secretários que
272		existem são chamados assessores mas na realidade são secretários
273		en[tão
274	Tatiana	[Mas mesmo assim[
275	Maria	[O que que é a secretária <u>ou</u> o assessor? É a
276		(...)

Fragmento 4.3.6b – Sexo/gênero

Segundo Bucholtz & Hall 2005:604), um dos processos envolvidos na formação de identidades é a autorização ou ilegitimação delas dentro da estrutura e contexto institucional, com base em ideologias. As identidades podem ser, por exemplo, impostas ou ignoradas, e as categorizações são processos que informam a composição das identidades sociais. No caso, parece que a categoria *homem* é um componente ignorado da identidade social da ocupação secretária.

A gatekeeper parece, em sua argumentação neste trecho, mais uma vez distanciar-se do compromisso com este padrão de relação entre categorias. Na verdade, Maria não atribui este compromisso a si nem a qualquer indivíduo envolvido no processo de seleção. O pronome apassivador *se* (*nem se fala* – linha 268) indica uma ambigüidade estratégica, uma omissão de quem deveria ser o autor da negociação de categorias de sexo/gênero, enquanto a negativa *nem* mostra que não há uma preocupação mínima com a especificação da preferência pelo sexo feminino como categoria de secretária. A seguir, nas linhas 304 a 307, questiono sobre sinais discursivos do executivo que indiquem a exclusão de secretários homens:

302	Tatiana	Certo. E::: no::: no caso de::: um secretário masculino.
303	Maria	Hum.
304	Tatiana	Vamos supor... e:::h existe::: existe alguma coisa no discurso do
305		do:: do executivo que te <u>indique</u> e:::h que ele <u>não quer</u> ? Ou existe
306		no de <u>uns</u> ou de <u>outros</u> ou ou você acha que é só um costume chegar
307		e falar <u>ela</u> <u>a</u> secretária?

308	Maria	Não, eu não <u>nem</u> se fala[
309	Tatiana	[É um costume.
310	<u>Maria</u>	<u>Nem</u> se fala. Se ele quer um secretário, então ele já vai <u>logo</u> falar
311		olha, o que eu quero é um <u>homem</u> . Não é secretária normal. É um
312		homem para ser meu secretário. Se for o caso <u>vai</u> falar, porque o
313		normal realmente <u>é</u> a secretária mulher né?

Fragmento 4.3.6c – Sexo/gênero

Mais uma vez, Maria responde que a categorização do sexo na secretária não é discutida por ninguém com quem interage na sua prática profissional. Através da representação da fala de um executivo que hipoteticamente tem como preferida para secretária a categoria homem, a categorização de sexo deverá ocorrer apenas se houver um desvio do padrão (linhas 311 a 313). Se não ocorrer a especificação da categoria homem, Maria irá concluir que a secretária a ser encontrada deve ser, necessariamente, mulher: mais uma vez, a palavra normal é utilizada para diferenciar a distribuição das categorias de sexo em relação à categoria “secretária”.

314	Tatiana	Hum. E você liga essa coisa do secretário a::: homossexualidade.
315	<u>Maria</u>	<u>Não</u> se fala abertamente.
316	Tatiana	Não. É. É uma questão de[
317	Maria	[É::: uma questão de::: achar que::: né?
318	Tatiana	É. Como é uma um meio de mulheres...
319	Maria	[Porque é uma profissão mulher né? Hoje em
320		dia né? Então querer ser igual a uma mulher.

Fragmento 4.3.6d – Sexo/gênero

Por fim, busco verificar, no meu próximo turno (linha 314), como a própria Maria interpreta esta exclusão. Novamente através da indefinição de um sujeito, de um membro, seja ela mesma, seja qualquer cliente, Maria apenas responde, com uma negativa, (linha 315) que o assunto não é comentado, salvando assim todas as faces relacionadas a este meio institucional da ameaça direta de preconceito. Eu demonstro então, nos últimos turnos analisados neste trecho que compreendo o argumento como uma possível explicação para a relação obrigatória subentendida entre a profissão “secretária” e o sexo da candidata.

Todos os trechos em que tratamos das categorias de sexo/genêro apresentam diversas peculiaridades em relação ao restante da entrevista. Primeiro, há a ausência quase total (com exceção das linhas 311 e 312) do uso de diálogos representados pela gatekeeper entre ela e um executivo. Mesmo no caso destas poucas linhas, o diálogo representado não parece ser trazido da experiência, mas sim da especulação de Maria sobre uma situação hipotética – *se for o caso*, linha 312.

É interessante notar também a forte presença de dois fatores durante todos os trechos analisados. Primeiro, as expressões de negação (principalmente *não*, *nem* e *nunca*). Estas palavras indicam tanto a ausência de preferência (e oportunidade de sucesso) por candidatos homens, como também a ausência de negociação na prática institucional de Maria sobre esta possibilidade. Depois, as partículas interrogativas (*sabe* – linha 262 e *né*) indicam a preocupação de Maria com meu entendimento compartilhado sobre os argumentos em sua fala que, como já dito acima, contam com meu conhecimento de mundo e meus processos de categorização como membro social para que façam sentido e para que sejam aceitos por mim.

4.4.

Aparência

A aparência é trazida na fala de Maria em várias partes da entrevista, sendo uma das primeiras formas de categorização presentes no discurso como uma das categorias pertinentes a este processo, e a última, antes de passarmos a um tópico mais pessoal – a aparência de uma conhecida em comum, ponto em que saímos da sala e desliguei o gravador:

20	Maria	Ele vai descrever pra mim inclusive até a aparência ideal que ele
		(...)
453	Maria	me falam ó:: não gosto de mulher gorda. Aliás você viu...

Fragmento 4.4 – Aparência

Segundo Goffman ([1959]2007:31), parte do desempenho interacional dos indivíduos se constitui de um padrão utilizado para ajudar a definir a situação em que estão inseridos. O autor denomina este aspecto do desempenho de fachada, e

divide os veículos de expressão e impressão pessoal que compõem a fachada do membro entre cenário (os aspectos do ambiente externo, considerados pano de fundo para as ações dos indivíduos), aparência e maneira. A maneira, mais detalhada na seção de análise respectiva às qualificações (4.5.2), relaciona-se diretamente ao indivíduo, às tarefas interacionais e às identidades que emergem durante a interação.

A aparência também é ligada diretamente ao participante, e serve de ferramenta para ajudar a definir a situação social em que este participante se encontra (Goffman [1959]2007:31). Ao examinarmos a aparência, podemos obter informações, aplicáveis em expectativas acerca do participante, tais como status social ou engajamento ritual temporário em atividades (festa, trabalho, prática de esporte etc). O autor observa que as expectativas quanto à maneira e a aparência de um membro geralmente coincidem, e também entre estes elementos e o cenário, para que os participantes compreendam a situação através da fachada.

Nesta seção, tratarei de categorias relacionadas às características físicas de aparência trazidas ao discurso como relevantes à função profissional de Maria. Aspectos da aparência de cada candidata parecem ter impacto na atividade de gatekeeping e são, portanto, importantes na determinação do sucesso ou fracasso das candidatas.

4.4.1.

Altura

Maria utiliza esta classe de categorias como exemplo para apoiar a negociação do significado de sua prática profissional, em resposta a uma afirmação feita por mim (linhas 82-83). A gatekeeper ressalta, em sua fala, que há mais em jogo do que *só* (linha 84, com ênfase) as características profissionais esperadas pelo executivo, destacando a relevância do perfil pessoal. Novamente Maria recorre à sua experiência para explicar os muitos “detalhes” que podem estar em jogo, e decisões que toma sobre a aparência apropriada de uma candidata com base em sua experiência:

82	Tatiana	Tá então a senhora combina o perfil do executivo com o perfil da
----	---------	------------------------------------------------------------------

83		secretária.
84	Maria	O perfil não <u>só</u> profissional mas pessoal também. Tem que bater
85		<u>tudo</u> . Outra coisa, então aí você <u>aprende</u> já as coisas que o tempo já
86		ensina né por <u>exemplo</u> , quando eu sei que o executivo é baixinho eu
87		não posso (baixa a voz gradualmente) eu não posso mandar uma
88		secretária...
89	Tatiana	Como?
90	Maria	Eu não posso mandar uma secretária mais <u>alta</u> .
91	Tatiana	Hu:::m
92	Maria	Entendeu? Ele não vai se sentir <u>bem</u> . Eu tive uma vez o presidente
93		de um banco um grande banco brasileiro, um metro e setenta e...
94		pouco, eu não podia mandar uma secretária que tinha um metro e:
95		setenta e cinco, um metro e oitenta, tinha que ser uma pessoa de um
96		metro e setenta.
97		(Tatiana e Maria riem)
98	Maria	Tem esses detalhes né? <u>Eles</u> não vão falar, mas a gente já <u>sabe</u> , né?

Fragmento 4.4.1 – Altura

O processo de categorização de altura não deve se relacionar apenas à secretária, mas também ao executivo. Maria deve categorizar a altura do executivo para apenas então ser capaz de interpretar a altura da candidata como categoria potencialmente não preferida. Fatores do discurso como a voz gradualmente mais baixa até gerar incompreensão (linhas 87 e 88) e os risos de ambas as participantes (linha 97) retratam esta categorização em particular como um aspecto incomum, não esperado sobre o cotidiano da seleção e do papel de *gatekeeping*. Além disto, os mesmos risos e a recorrência da partícula *né* (linha 98) indicam uma referência ao conhecimento partilhado, sobre altura de homens e mulheres. Maria não atribui falas ou decisões relativas à altura aos executivos, mas aos seus próprios conhecimentos e experiência. Portanto, não há vozes animadas neste trecho. As restrições sobre altura foram ensinadas, de acordo com a fala da gatekeeper, pelo tempo.

Por fim, mais uma vez a explicação para a exclusão de candidatas relativamente mais altas está na expectativa que Maria estabelece relativa ao *se sentir bem* (linha 92, ênfase em *bem*), ligado a toda explicação sobre a relevância dos fatores pessoais na escolha de uma secretária ideal para determinado executivo. Mas, ao recorrer ao seu senso comum de membro social, Maria

consegue exemplificar de forma eficiente a relevância deste processo de categorização no sucesso de seu desempenho profissional.

4.4.2.

Peso

A classe de categorias de peso é marcada pela não-preferência pela categoria “gorda”. A gatekeeper traz esta categoria para o discurso em seqüência de resposta ao meu questionamento quanto a que seria, em seu caso, a secretária ideal. Ao contrário das categorias de altura, o peso não é relativo à categorização do próprio executivo. De fato, Maria desenvolve esta não preferênciã em apenas uma linha:

121	Maria	A aparência dela, ela não é <u>gorda</u> , (tom mais baixo)pra começar.
-----	-------	-------------------------------------------------------------------------

Fragmento 4.4.2a – Peso

Os fatores na linha 121 se combinam: pausas, abaixamento do volume de voz, antecedido de ênfase na categoria. Os dois primeiros elementos parecem indicar certa cautela em relação à introdução desta categoria no discurso, enquanto a ênfase em determinada categoria indica que ela é relevante. O que chama atenção é que não parece haver esforço micro-argumentativo ligado à negociação desta categoria em particular, por parte de Maria. E, apesar de tentar desenvolver mais determinadas categorizações (e. g. de sexo e conhecimento lingüístico), eu também não busco nenhuma base ou explicação para a relevância desta categoria. Este entendimento comum da não-preferência por pessoas gordas talvez se estenda além da instituição, constituindo uma categoria desprestigiada além do contexto institucional de que se trata na entrevista.

Uma justificativa para esta não-preferência surge após os turnos de encerramento formal da entrevista, na transição entre esta atividade e a volta às outras atividades cotidianas para ambas as participantes:

450	Maria	Ela é uma <u>executiva</u> . Não é uma secretária ela é <u>uma</u> executiva.
451		Uma grande executiva. E quando me chamam é porque eles querem
452		que eu encontre essa pessoa pra eles. <u>Feita</u> sob medida. Às vezes

453	me falam ó::: não gosto de mulher gorda. Aliás você viu...
-----	------------------------------------------------------------

Fragmento 4.4.2b – Peso

Este trecho do discurso, enquanto ambas nos levantávamos para sair, traz novamente a categoria *gorda* (linha 453), só que desta vez, novamente na voz animada de (supostamente, já que o verbo de sujeito indeterminado *falam* – linha 453 – não permite uma ligação direta entre a voz animada e uma categoria específica de membro) um executivo representado pela gatekeeper. O verbo *gostar* (linha 453) já foi utilizado antes como parte do que é preciso definir sobre o executivo, para então encontrar a secretária ideal. Novamente, a personalidade do executivo, não exatamente o *se sentir bem*, mas desta vez na forma do *gosto pessoal*, surge como motivador da não-preferência, e, no caso da voz animada na linha 453, até exclusão.

Mas este gosto pessoal por mulheres que não sejam gordas parece estar ancorado em uma tendência social de ordem macro. De acordo com Giampietro (2003), em pesquisa realizada com famílias com filhos obesos, as oportunidades de trabalho são uma preocupação. Segundo a autora, “(...)a nossa sociedade supervaloriza a magreza e promove julgamentos sociais negativos em relação ao obeso. Adjetivos como preguiçoso e incompetente são direcionados aos obesos, principalmente no mundo do trabalho.” (Giampietro, 2003:85). A autora também faz referências a vários estudos que contatam que os membros preferem se agrupar com indivíduos que representam outras categorias geralmente não-preferidas socialmente (cegos, viciados em drogas) do que com obesos. Atualmente, numa sociedade em que a categoria magreza é ligada ao ideal de saúde, o excesso de peso é relacionado a outros problemas de saúde (a autora cita hipertensão arterial e diabetes entre outros exemplos), e pode representar, portanto, gastos e perdas para a empresa.

Por fim, é interessante notar uma outra expressão utilizada no mesmo trecho. Na linha 452 e com ênfase, Maria se refere à secretária como *feita sob medida*. Esta expressão talvez não tenha ligação apenas com uma categoria, mas com todas as categorias trazidas a este discurso. Porém, se for observada a proximidade da categoria *gorda* na seqüência, é possível se afirmar que a medida dos quadris de uma candidata pode representar um obstáculo ao seu sucesso em uma entrevista para o emprego de secretária.

4.4.3.

Imagem

Maria também traz ao discurso, logo após a categoria peso, as escolhas da candidata em relação ao seu vestuário, bem como a sua aparência física da secretária ideal. Aqui também a gatekeeper fala diretamente para mim, sem utilizar a construção de um universo de vozes animadas.

122	Maria	Ela é atraente, se veste bem, <u>com</u> classe, mas não assim sabe, se
123		veste bem, tem bom <u>gosto</u> , sabe combinar cores né? Azul marinho
124		com branco com um toque de vermelho ou marrom com bege ou:::
125		branco e preto... as cores clássicas. Um cinza com um toque de
126		vermelho e branco um <u>preto</u> sei lá. Tem que ter classe (?) Ela tem
127		que ser... não digo que tem que ser bonita mas bem atraente, sabe?
128		Beleza... um <u>look profissional</u> . (.5) Ela tem que ser realmente muito

Fragmento 4.4.3 – Imagem

Com referência ao vestuário da secretária, Maria utiliza extensa exemplificação de cores e combinações de cores apropriadas (linhas 123 a 126). Estas cores, definidas como *cores clássicas* (linha 126), constituem um conjunto de categorias preferido no caso deste contexto institucional. De fato, as cores desempenham uma função em diversos contextos institucionais. Por exemplo, o branco dos uniformes dos hospitais remete à higiene e serenidade necessárias neste contexto. Os uniformes podem apresentar cores diferentes, mas geralmente as diferenças serão definidas de acordo com a hierarquia dos funcionários (enfermeiros, residentes, cirurgiões...), de modo que as cores são significativas no contexto. As *cores clássicas* podem ser preferidas porque remetem à sobriedade, competência e ao aspecto tradicional que se espera encontrar no ambiente profissional em uma empresa.

Goffman ([1959]2007:76) irá notar que há uma tendência de seleção em que membros que apresentam uma boa fachada pessoal em vários níveis são escolhidos como representantes das empresas, trazendo para a instituição esta fachada preferida. De fato, as candidatas também devem ter um *look profissional* (linha 128, com ênfase), uma aparência profissional que coincida com a imagem potencialmente desejada pela empresa em si.

Maria não descreve uma tipologia física, mas conta com o senso-comum para o entendimento desta categoria em seu discurso. Por vezes (linhas 123 e 127) a gatekeeper inclui uma pergunta em seus argumentos para estabelecer o nível de conhecimento compartilhado entre nós duas. Por minha vez, não peço maiores especificações sobre este tópico, mesmo sendo leiga. É claro, as formas de categorizar o *look professional* trazido por Maria são variáveis de acordo com o interagente: ser atraente e ter classe. Segundo o discurso da gatekeeper, ser atraente não se relaciona necessariamente com beleza, mas há uma ligação direta entre ser atraente e ter classe: o mesmo significado do vestuário também deve poder ser inferido através da observação da própria secretária. *Atraente*, no contexto institucional de que falamos, deve remeter à competência e ao ambiente responsável e tradicional, não ao contexto pessoal da sexualidade. Este *look professional* será um elemento importante na manutenção da definição projetada da situação, e, portanto, também das expectativas, papéis e identidades que são continuamente construídos na empresa.

4.5.

Qualidades

Esta seção não busca analisar categorias de membros específicas, mas as qualificações, caracterizações de membros que informam e interagem com os processos de categorização do ser secretária, ligados às tarefas e obrigações da categorização de profissão. De fato, o comportamento de secretária na relação com outras pessoas que compõem a instituição empresarial faz parte destas tarefas e obrigações. Porém há uma diferença visível nas qualidades utilizadas para se descrever uma secretária em termos do que dela é esperado quando necessariamente interage com outros funcionários (principalmente o executivo) e as observáveis através de comportamentos referentes a sua prática cotidiana institucional, expectativas sobre como atingir metas ou realizar tarefas, que podem ou não incluir relações interpessoais na empresa. Estas últimas, que vêm das atitudes em relação ao trabalho, são discutidas a seguir.

4.5.1.

Ethos Instrumental

Segundo Goffman ([1959]2007) não é suficiente que se realize uma atividade de forma satisfatória. É necessário que esta realização venha acompanhada de uma expressão adequada, de “respeito pelo cenário”. Isto quer dizer que a dramatização, ou a construção de face de realização com sucesso, é tão importante quanto a execução da atividade em si. Deste modo, a identidade bem sucedida não é construída apenas pelo status da prática, mas sim pela fachada do praticante na situação cotidiana.

No ethos instrumental da instituição, a manutenção da definição projetada da situação, no caso a da empresa, do ambiente de trabalho e suas atividades pertinentes, é um dos elementos que compõem a face da boa secretária. Apesar de não incluir necessariamente uma atividade de fala, os membros são vistos como emissores de impressões, quer estas sejam intencionais ou não. As qualidades verificadas nesta seção, portanto, ligam-se à relação secretária-empresa, e põem em jogo a face da secretária na entidade institucional e suas ações e formas de execução de tarefas como um membro desta entidade.

(i) Organizada, responsável, detalhista, perfeccionista:

As qualidades da boa secretária citadas ao longo da entrevista incluem a forma pela qual estas funcionárias lidam e executam suas tarefas. Todas estas parecem ser incluídas nas categorias preferidas. São apresentados a seguir alguns exemplos dos momentos (mais podem ser encontrados na entrevista completa, em anexo) em que a gatekeeper torna relevantes estas qualidades na categorização da boa secretária.

25	Maria	não é importante, é a pessoa aí eu lhe pergunto e se ela for <u>casada</u>
26		ou::: e::h ter filho pequeno mas se ela <u>for</u> uma profissional
27		responsável tem problema? Não não mas desde que seja uma
28		profissional como eu quero ela pode ser casada, viúva, <u>separada</u> ,
		(...)
42	Maria	vezes me dizem sim <u>até</u> dou preferência pra uma pessoa de origem
43		japonesa nipônica porque eu acho que as japonesas são muito:::
44		a:::h pessoas muito detalhistas e perfeccionistas blábláblá então

		(...)
128	Maria	Beleza... um <u>look</u> profissional. (.5) Ela tem que ser realmente muito
129		organizada ela tem que conhecer, <u>hoje</u> em dia, <u>muitos</u> programas de

Fragmento 4.5.1a – Ethos profissional

Nos exemplos, Maria não é específica quanto às atividades que exigiriam este perfil, porém apresenta as qualidades como relevantes e preferidas. A qualidade *responsável* é trazida, em uma animação de entrevista com o executivo, como um possível motivo para a contratação de uma secretária que faz parte de uma categoria não-preferida (*mãe de filho pequeno*, discutida no item 4.2.2 do presente estudo). As qualidades *detalhista* e *perfeccionista* também são apresentadas como preferidas, na voz animada de um executivo. Estas qualidades representam razão para a preferência da categoria étnica *nipônica* (vista na seção 4.3.3) já que, segundo o processo de categorização construído para este personagem, são qualidades que pertencem a esta categoria.

A qualidade *organizada* é, segundo a fala da gatekeeper, obrigatória (*tem que ser*, linha 128). Apesar de não ser específica quanto às atividades pontuais que exigem organização, Maria se refere à prática cotidiana da secretária como “*ela é a gerente do gerente, ela gerencia a própria vida do gerente. Ela que organiza a vida dele.*” (linhas 418-419, discutidas na seção 4.1). Assim, a necessidade de organização permeia o fazer ser secretária, sendo uma qualidade essencial para o bom desempenho profissional.

Por fim, é interessante indicar que, tanto a categoria *responsável* como a categoria *organizada* têm sua relevância demonstrada através de expressões amplificadoras, tais como *muito* (linha 43, na voz animada do executivo-personagem) e *realmente muito* (linha 128, na voz da gatekeeper).

(ii) dedicada, motivada, envolvida, participativa

Estas qualidades também se referem à relação que a secretária estabelece com a entidade empresarial. O alinhamento de respeito ao cenário envolve os demais interagentes como elementos formadores deste cenário. Segundo Goffman ([1959]2007:83), pode haver uma cooperação mútua nas atitudes dos interagentes para transmitir certa impressão. Como membro participante da instituição, que constrói o cenário através de suas atitudes, a secretária também é categorizada.

Maria as traz juntas na entrevista como características preferidas, em um resumo de como seria uma secretária *standard*, como se pode ver a seguir:

137	Maria	Bom então essa pessoa tem inglês, tem informática, tem <u>ótima</u>
138		aparência, é organizada, é discreta, <u>mantém</u> confidencialidade, não
139		fala muito, não fuma a:h é dedicada, é motivada, ela sabe se
140		envolver com o trabalho, ela mostra::: entusiasmo, não é aquela
141		pessoa assim parada que mostra que tá lá só porque quer o salário,
142		ela quer participar, ela participa, ela se sente realmente parte da
143		empresa, veste a camisa né?

Fragmento 4.5.1b – Ethos profissional

Neste trecho, Maria não traz casos em falas animadas de sua experiência profissional sobre as qualidades em questão. A categorização a favor de características de motivação se dá a partir de nomenclatura extensa: só nas linhas 139 e 140 é possível se encontrar quatro diferentes, porém quase sinônimas qualidades – *dedicada*, *motivada*, *envolvida* e *entusiasmada*. Depois, na linha 142, participativa (*quer participar*, *participa*, *se sente parte*).

A gatekeeper também demonstra a relevância destas categorias a partir da construção de outro tipo de secretária (linhas 140-141). Já foi discutido anteriormente (seção 4.2) que a postura esperada de uma secretária é, segundo Maria, ativa. Uma secretária deve agir como facilitadora do cotidiano profissional do executivo. Neste caso, uma secretária “*parada*” seria não-preferida em oposição a uma secretária participativa. Muitas pessoas trabalham porque precisam ter um salário fixo, porém a secretária ideal deve *mostrar* (linha 140), construir a face de funcionária entusiasmada. É importante notar, aqui, que as qualidades preferidas não possuem um objeto específico sobre o qual se aplicam. A secretária não se “*dedica a*”, “*motiva por*”, “*entusiasma com*” ou “*participa de/em*” casos específicos. A maior precisão encontrada no trecho está na linha 140: *envolver com o trabalho*. Portanto, o fazer ser secretária na empresa da qual a secretária é parte, deve também ser um fim em si, não apenas um meio para obter um salário. Mais que isto, a secretária deve executar seu trabalho de forma a mostrar esta finalidade em seu cotidiano.

Estas características parecem indicar uma aproximação entre a esfera pessoal e o ambiente de trabalho. São palavras também relacionadas a afetos,

famílias, atividades prazerosas, mas trazidas no discurso da gatekeeper como formas de se categorizar a boa secretária. Assim, o direcionamento da atenção e dedicação da candidata para a instituição empresarial é tornado relevante na prática profissional de Maria. Outra expressão em favor desta característica é *vestir a camisa* (linha 143). Utilizada em relação ao contexto empresarial, remete a este envolvimento com o “time” da empresa, reforçando a atividade participativa, pessoal, e a não-preferência por atitude passiva.

(iii) Inteligência, capacidade, eficiência

A questão da competência, da habilidade de preencher um papel e executar as tarefas esperadas com sucesso foi estudada por Silveira (1998) como uma das faces desejadas por candidatos a empregos nas entrevistas. Segundo a autora, o objetivo de se construir esta face é obter respeito por suas capacidades e ter seu valor associado a boas expectativas em relação ao trabalho que se pretende desempenhar.

Em Goffman ([1959]2007:33), membros e instituições podem reivindicar a associação à competência como um valor abstrato, com a vantagem de que esta categoria irá ter um significado positivo numa grande variedade de contextos e, portanto, extensível a todas as atividades realizadas por aquele membro ou instituição.

299	Maria	coisa. São pessoas que ganham acima de X por mês. Por quê? Por
300		que têm afinco, têm tudo. Têm a inteligência, a capacidade, a
301		aparência, são pessoas muito especiais.

Fragmento 4.5.1c – Ethos profissional

De fato, Maria não elabora seu discurso quanto às formas de se identificar uma secretária competente, inteligente, eficiente. Ela traz estas categorias para o discurso, apesar de não elaboradas, acompanhadas de artigo definido (linha 300). As categorias que estão ao redor destas, as de aparência e afinco são negociadas em outros momentos da entrevista, porém durante minha participação, não senti a necessidade de definir melhor do que estávamos falando quando as categorias de competência e inteligência emergiram. Maria também não precisou confirmar meu entendimento ou alinhamento com partículas como *né*, estratégia bastante utilizada por ela em outros momentos.

A competência pode, portanto, ser associada com valores generalizadores de sucesso. Ela é uma das respostas que Maria dá à sua pergunta retórica (linha 299) sobre a recompensa material a que têm acesso estes membros. É interessante notar a presença de expressões que estendem o significado: *tudo* (linha 300) e *muito especiais* (linha 301, ênfase e prolongamento no advérbio de intensidade) também utilizadas para responder à mesma pergunta. Por fim, vale notar que, com exceção desta última expressão, todas as categorias de resposta vêm acompanhadas do verbo *ter*, e não *ser*, manifestando sua relevância capital para a instituição como bens de valor desejados, algo que pode ser dado à instituição.

4.5.2.

Ethos Interacional

Esta seção inclui os conjuntos de qualidades positivas e negativas que dizem respeito às relações secretária-funcionários e secretária-executivo. Estas qualidades também irão contribuir para a elaboração da face da secretária e, portanto, servirão como ferramenta de avaliação sobre sua prática cotidiana de “ser secretária”.

O conceito de maneira (Goffman [1959]2007:31) parece representar o que está em jogo nos componentes identitários destas qualidades. Segundo o autor, a maneira são as pistas que um indivíduo pode fornecer, sobre suas expectativas acerca da interação e sua participação, através de estímulos em seu comportamento. Goffman fornece exemplos de maneira como: arrogante, agressiva, humilde e escusatória. A forma com que os membros constroem as interações durante sua prática profissional, confirmando ou desconfirmando expectativas sobre seus papéis interacionais e a condução da interação em si, é, portanto, também uma ferramenta de identificação.

No caso do presente estudo, comportamentos esperados e manutenção da ordem e estrutura típicas das tradições de argumentação da empresa são negociados como preferidos. A grande maioria dos processos de qualificação aqui encontrados parece estar ligada à avaliação sobre a habilidade da secretária de minimizar (ou maximizar) conflitos na interação, e, portanto, princípios das teorias de polidez podem explicar a relevância desta habilidade para a seleção da boa secretária.

Segundo Eelen (2001:35), a polidez apresenta um aspecto avaliativo, isto é, não é apenas uma estratégia utilizada pelo falante, mas também um instrumento de categorização para o ouvinte avaliar o falante e classificá-lo como “amistoso” ou “mal-educado”, entre outras possibilidades. Assim, o perfil de polidez da secretária, ao ser relacionado com as normas culturais, contextuais e o próprio perfil de polidez de Maria, irá compor uma outra forma de avaliação para a gatekeeper, que classificará secretárias com as qualidades a seguir.

(i) Ter iniciativa x leoa-de-chácara

Estas qualidades foram resultado de uma pergunta minha para Maria:

144	Tatiana	Ah, a senhora [acha que autonomia atrapalha, a iniciativa:::
145	Maria	[É isso que...] Não.
146	Tatiana	É bom, [é ruim...?

Fragmento 4.5.2a – Ethos interacional

Neste momento de nossa entrevista, ainda não havíamos discutido a postura da secretária ideal para Maria como mais ativa ou passiva (que só ficou clara para mim, como participante, a partir dos trechos comentados no item 4.1, sobre as atividades típicas da secretária, que inclui a forma como devem ser executadas na perspectiva da gatekeeper). Comecei a me questionar (e questionar Maria, linhas 144 e 146) então até que ponto o “ser secretária” consistia apenas em encaixar-se no padrão, e até que ponto a individualidade criativa desempenharia um papel relevante nesta prática cotidiana. Como até então, para mim, a secretária ideal parecia mais um conjunto de fatores definidos a priori e imutáveis, a estratégia de minha pergunta foi apresentar a iniciativa como qualidade não-preferida, que *atrapalha* (linha 144). Maria, neste momento, afirma que não *atrapalha* (linha 145)⁵. Porém, irá relativizar e negociar a própria noção de autonomia, como se pode ver:

147	Maria	[Hoje em dia tem que tem que ter iniciativa e:::h mas
148		também até que ponto pode ir. Não pode ser autoritária, leão de
149		chácara, como é que chama? Leo-leoa de chácara?

⁵ A construção “é isso que” de Maria, na linha 145 parece relacionar-se ainda à questão anterior de nossa entrevista. A mediadora interrompe sua fala ao perceber minha tomada de turno para propor outra questão.

150	Tatiana	U[hum. Uhum.
151	Maria	[Aquele que não deixa ninguém entrar na sala nem falar com ele,
152		aquele que mantém ele longe de todo mundo pra mostrar que ela é
153		importante, que ela tem esse poder né? Nenhum executivo gosta
154		disso. Porque ela põe todo mundo contra ele. Ela mete <u>medo</u> nos
155		funcionários, ah que às vezes pensa não ih não dá pra ir o presidente
156		tá <u>lá</u> em cima, ninguém chega perto dele porque a secretária não
157		deixa né? Então isso ninguém gosta né. Ela tem que ser discreta.
158		Ela tem que saber se relacionar bem em todos os níveis, tem que
159		tratar bem <u>todo</u> mundo da mesma forma, mesmo o faxineiro da
160		empresa a copeira até tipo uma <u>visita</u> que vem de fora da empresa
161		do (?) Bom então, saber se comunicar, boa comunicação, se

Fragmento 4.5.2b – Ethos interacional

A gatekeeper traz suas posições em voz própria e articula também a voz dos executivos, com efeito generalizador. A iniciativa é uma qualidade positiva contanto que não se transforme em autoritarismo e provoque, portanto, desconforto e conflito. A posição da secretária na relação executivo-secretária-funcionários torna-se essencial para que se possa compreender a negociação de Maria sobre o conceito de iniciativa. Maria constrói uma situação geral hipotética (linhas 151 a 157) para retratar as conseqüências que tornam o que ela denomina *leoa de chácara* (linha 149), uma qualidade não-preferida não apenas para qualquer executivo (linha 153) como por qualquer pessoa (linha 157), pelo menos no contexto empresarial de que tratamos.

Dentre estas conseqüências negativas, Maria enfatiza o *medo* (linha 154) através da fala animada de um funcionário da empresa do universo por ela criado (linha 155 a 157), que a secretária pode causar ao tentar chamar atenção para a importância e o *poder* (linha 153) que tem dentro da empresa. A gatekeeper, mais uma vez remete à relevância da discricção (linha 157) neste contexto. Maria então, torna relevante uma outra qualidade que deve ser apresentada pela secretária ideal: a da boa comunicação e bom relacionamento *em todos os níveis* (linha 158). A hierarquização institucional e a posição da secretária nesta hierarquia, juntamente com a forma com que esta posição informa o seu desempenho na empresa, são fatores que podem levar ao fracasso na profissão.

De fato, a conduta interacional com os demais funcionários do *time* pode prejudicar os esforços observados na seção anterior de união e participação, que

constituem categoria preferida no ambiente empresarial. Portanto, segundo a gatekeeper, o relacionamento secretária-funcionários deve ser constante em polidez positiva, do contrário, não apenas a face da secretária será prejudicada, mas também a face do executivo e sua relação com os funcionários.

(ii) Assumir erros e aceitar críticas:

Logo a seguir, Maria traz à entrevista o comportamento de uma secretária quando esta comete erros e recebe críticas. Na maioria dos casos, apontar e reconhecer um erro é uma situação que envolve desconforto ou conflito, por constituir ameaça à face, neste caso, à face profissional da secretária. Vale notar que aqui a reformulação lexical (linha 163) que atribui identidade ao empregador de Maria e da secretária, geralmente tratado como executivo, parece ter implicações para a prática de identidade no discurso: o valor de controle da atividade da secretária, atribuído ao empregador, é minimizado justamente quando negociamos a atitude da secretária diante de uma avaliação negativa.

162	Maria	responsabilizar, saber aceitar críticas <u>construtivamente</u> , nã::o
163		quando o:: executivo o chefe né não se usa mais essa palavra <u>chefe</u> ,
164		quando o:: <u>seu</u> executivo a::h encontra uma falha, ele não quer que
165		a secretária tenta discu tenta <u>achar</u> o motivo <u>porque</u> ela errou tenta
166		achar <u>desculpas</u> , ah não porque aconteceu isso aquilo. Ela tem que
167		sa <u>aceitar</u> entendeu? Eles querem que a pessoa diga não tudo bem
168		eu errei, não entendi bem, me desculpa. Agora <u>não</u> , tentar <u>justificar</u>
169		o erro, ninguém gosta né?
170	Tatiana	Uhu::m.

Fragmento 4.5.2c – Ethos interacional

Na linha 162, Maria enfatiza a forma com que a secretária deve receber críticas direcionadas a ela: *construtivamente*. Esta palavra é comumente aplicada para qualificar as críticas, mas, neste caso, parece estar qualificando a interpretação da secretária no papel de ouvinte das críticas.

A gatekeeper então fornecerá um tipo de comportamento não preferido, que se opõe ao de *aceitar críticas construtivamente*. Nas linhas 163 e 164, Maria introduz o relato de uma situação em que um executivo encontra uma falha no desempenho da secretária. É interessante notar que a palavra selecionada para iniciar esta situação não é “se”, utilizada por Maria ao construir outros universos

hipotéticos no discurso, mas sim, *quando*. Esta escolha indica que a ocorrência e identificação de falhas é, para a gatekeeper, provável, e não parece ser tanto um problema quanto a reação da secretária quando apontadas estas falhas. Nas linhas 165 e 166, são colocadas as não-preferências do executivo nesta situação. Segundo Maria, *discutir* ou *achar desculpas* seria um comportamento não preferido. Na linha 166, ela inclusive se torna animadora da voz de uma secretária que assume este tipo de comportamento.

Já nas linhas 166 a 168, são trazidos à entrevista os comportamentos preferidos pelo executivo, com estratégia bastante similar: primeiro Maria apresenta a reação a críticas preferida e obrigatória (*ela tem que*, linha 166), a de *aceitar* (com ênfase, linha 167). Depois, a gatekeeper novamente assume o footing de animadora a voz de uma secretária cujo comportamento se encaixa na preferência (linhas 167-168). Vale notar que aqui também, por duas vezes (linhas 167 e 169), Maria pontua sua argumentação com marcadores que remetem ao meu entendimento sobre seus argumentos e buscam um alinhamento de concordância com o que ela traz em sua fala. Ao último marcador, respondo sinalizando que entendia e concordava com Maria (linha 170).

(iii) Acessível x agressiva, autêntica x submissa:

Este conjunto de qualificações acerca do comportamento da secretária ideal também se refere ao meu questionamento sobre iniciativa (linha 144). Foi neste trecho do turno de Maria que me senti esclarecido sobre a questão, e pude construir outra pergunta no meu próximo turno.

171	Maria	Tem que ser uma pessoa assim autêntica, acessível, não agressiva,
172		também não gostam daquela pessoa que fica na defensiva assim que
173		é como se diz muito submissa, ninguém gosta. Não querem nem a
174		pessoa submissa nem a pessoa agressiva. Eles gostam da pessoa
175		acessível.

Fragmento 4.5.2d – Ethos interacional

Maria qualifica a secretária ideal como *autêntica* e *acessível* (linha 171) e opõe estas qualidades à *agressividade* (linha 171 e 174) e à *submissão* (linha 173 e 174). Com exceção da qualidade de *submissa*, que é colocada como sinônima de *ficar na defensiva* (linha 172), nenhuma das duas participantes tenta negociar qual é o significado, neste contexto específico, das qualidades trazidas por Maria,

talvez porque a gatekeeper relacione as outras qualificações acima discutidas (leoa de chácara, bom relacionamento e demais) como exemplos destes comportamentos. Também é interessante que Maria traga as qualidades como expectativas dos executivos em geral – presumindo-se que os verbos na terceira pessoa do plural (*gostam*, linha 172 e 174; *querem*, linha 173) se referem diretamente aos executivos. Maria enfatiza que *ninguém gosta* da pessoa submissa, e altera negativamente a submissão e a agressividade, colocando-os como dois pontos opostos e igualmente não-preferidos num continuum em que a acessibilidade e a autenticidade representam o comportamento ideal.

(iv) Confidencialidade, confiável x fofqueira:

Este conjunto parece se referir à relação executivo-secretária-funcionários. Como dito no item 4.1 deste trabalho, a secretária como se apresenta em nossa entrevista é um canal, um dos meios de comunicação entre o executivo a quem assessora e os demais funcionários. Porém, a secretária não é vista como passiva. Portanto, a secretária pode apresentar-se como um “canal” dentro do padrão preferido ou desviar-se dele. Por exemplo:

176	Tatiana	Tá. E tem alguma característica que você acha que é::: assim... a
177		característica que <u>mais</u> atrapalha. Que::: a maioria dos executivos
178		pede pra excluir. Tem alguma característica assim, que você repara
179		que todos pedem não quero uma secretária [com tal característica?
180	Maria	[Tem.]
181		Bom, <u>várias</u> coisas que eles não gos não gostam da fofoca né? Não
182		querem uma pessoa em quem não podem confiar, aquela que, por
183		exemplo (tom mais baixo) o que eu vou visitar na segunda-feira, o
184		motivo principal que ele quer trocar a secretária dele, é que ela:::
185		tudo que acontece, na presidência, ele fala, uma hora depois, a firma
186		inteira sabe. (.1)Ela comenta. (.1)Entende?
187	Tatiana	Entendi.
188	Maria	Isso é uma coisa que realmente é imperdoável, né? (.2)A:::hn(.2)

Fragmento 4.5.2e – Ethos interacional

Neste trecho, minha pergunta leva a gatekeeper a falar mais especificamente sobre características desagradáveis aos executivos que podem ser encontradas em membros da categoria “secretária” (linhas 176 a 179). Maria então enfatiza que há *várias* qualidades não-preferidas por *eles* (linha 181). Na mesma linha, o primeiro

exemplo dado por Maria é o da *fofoca*. Mais uma vez, ela introduz a característica-tópico em uma sentença que termina com a partícula *né* (linha 181). Como dito antes (item 4.2.6. deste estudo, por exemplo), a gatekeeper pode estar contando com meu conhecimento partilhado de mundo para que eu compreenda sua classificação do elemento-tópico. A fofoca é, na norma social, vista e até retratada na mídia (novelas, programas de auditório) como parte de um comportamento geralmente não-preferido pelos membros⁶.

Goffman ([1959]2007:132) indica a relevância da confidencialidade ao observar que, quando se trabalha em equipe, um objetivo nas interações pode ser acentuar alguns fatos, enquanto se reduz a comunicação de outros, para a manutenção das expectativas situacionais desejadas. Maria exemplifica o fracasso que pode ocasionar esta qualidade para o “ser secretária” com um caso de sua experiência, desta vez recente e ainda em andamento (linhas 183 a 186). Em tom de voz mais baixo, o que, no discurso de Maria parece estar ligado à apresentação de tópico que indica desconforto (cf. itens 4.2.6. e 4.3.1. deste trabalho), a gatekeeper fala sobre um caso com o qual iria lidar no dia seguinte. Maria apresenta a fofoca como o *motivo principal* (linha 184) para o fracasso da secretária a ser substituída.

Apesar de apenas descrever o comportamento de fofoca, sem apresentar as conseqüências que o tornam fator de exclusão, Maria negocia estrategicamente esta exclusão comigo através de suas expectativas interacionais sobre meu conhecimento de normas – *Entende?* (linha 186). No meu turno seguinte (linha 187), respondo que entendo, não fazendo questionamentos sobre sua avaliação da característica fofoca. Ela então, e mais uma vez com a partícula *né* (linha 188, que neste caso parece buscar um alinhamento entre a sua e a minha avaliação sobre o tópico) categoriza a fofoca como um comportamento *imperdoável* no contexto empresarial sobre que falamos.

(v) Discreta x voz alta:

A discrição é uma característica trazida para o discurso por Maria como preferida. A gatekeeper também não oferece uma explicação para esta preferência, mas é possível inferi-la com base em outros momentos do discurso.

⁶ É interessante notar, porém, que a divulgação de informação, principalmente sobre as chamadas “celebridades” parece ser uma indústria rentável: programas de televisão, revistas e paparazzi são ora condenados, ora patrocinados por membros. O contexto empresarial exerce, portanto, um peso maior na avaliação da fofoca do que a norma cultural geral.

138	Maria	aparência, é organizada, é discreta, mant ém confidencialidade, não
139		fala muito, não fuma a:h é dedicada, é motivada, ela sabe se

Fragmento 4.5.2f – Ethos interacional

A apresentação da discrição (linha 138) em si não é específica em sua aplicação na prática cotidiana da secretária. Nesta linha, vem logo antes da confidencialidade discutida acima. Porém, ao observar todo o texto da entrevista, me parece que a discrição se estende a outros elementos, como, por exemplo, o vestuário da secretária (pelo menos as cores). Outra característica que é possível que se relacione com a qualidade da discrição está nas linhas 138-139: a secretária ideal *não fala muito*, aproximando-se assim aparência e maneira preferidas. Mais adiante na entrevista, após a avaliação da fofoca como qualidade excluída ou *imperdoável*, Maria irá apresentar uma outra forma de não-preferência:

189	Maria	Tem aquela secretária que fala com voz alta (.2) Um-uma outra
-----	-------	---------------------------------------------------------------

Fragmento 4.5.2g – Ethos interacional

Sobre a não-preferência relacionada ao volume da voz da secretária (linha 189), Maria o apresenta como característica padronizadamente não-preferida, sem exemplos de diálogos (re)encenados. Novamente, a preferência por discrição pode explicar esta não-preferência pelo volume de voz alto. Portanto, segundo alguns elementos do discurso da gatekeeper, a secretária ideal deve evitar reivindicar constantemente a atenção dos interagentes na instituição, principalmente através da quantidade de fala e do volume, que pode ser considerado, segundo Goffman ([1961]1997), uma invasão de território, mas também a atenção através do campo visual, ao se desviar do padrão geralmente encontrado em empresas. A secretária de Maria deve ser, como visto no item anterior, parte do time, e não deve tentar destacar-se dele.

(vi) Não fumante, tempo no telefone:

A noção de cenário ([1959]2007) e território ([1961]1997) do self, de Goffman, parece esclarecer as duas últimas qualificações de secretária

identificadas em minha análise. Primeiro, a não-preferência⁷ por secretárias fumantes. Em resposta à nossa questão negociada sobre como seria a secretária ideal, Maria apenas cita:

139	Maria	fala muito, não fuma a:h é dedicada, é motivada, ela sabe se
-----	-------	--------------------------------------------------------------

Fragmento 4.5.2h – Ethos interacional

É necessário se fazer referência ao caráter interpessoal das conseqüências do fumo para explicar menção deste elemento como uma não-preferência. É claro que, cada vez mais, campanhas antitabagismo, métodos para interromper o vício pelo cigarro e restrições às áreas onde se é permitido fumar parecem estar presentes no cotidiano social brasileiro. Mas se uma secretária fumar apenas em seu horário de almoço, em uma área permitida, ou apenas em casa, como fazer sentido da apresentação desta qualidade como pura e simplesmente uma não-preferência, sem ressalvas?

Creio que uma das explicações seja a noção de espaço pessoal. Talvez o próprio odor do cigarro contamine o espaço pessoal do outro, que pode não apreciar este odor, tornando assim a necessidade de espaço entre a secretária e demais interagentes maior. A própria acessibilidade apontada como qualidade preferida em uma secretária ficaria assim prejudicada, já que mais distância espacial seria preciso entre a secretária e os demais membros que compõem a instituição. De qualquer modo, o fumo, pelo menos em excesso perceptível nos contatos, expressa involuntariamente valores possivelmente inapropriados à situação, como já observado⁸.

Além disto, deve-se levar em consideração a categorização de membro fumante e fatores correlacionados como a busca atual por uma qualidade de vida, um ideal de saúde que exclui necessariamente os fumantes. Fumantes, assim como obesos, têm maior predisposição a doenças que podem atrapalhar seu desempenho profissional e constituir mais despesa para a empresa.

Já no momento em que pergunto sobre qualidades negativas da secretária, o tempo gasto no telefone para tratar de assuntos classificados por Maria como

⁷ No discurso analisado, os dados são insuficientes para se afirmar se a categoria “fumante” é exatamente excluída ou apenas não-preferida por Maria.

⁸ Stryker 1953:182 apud. Goffman 2007:51

particulares também é visto como comportamento não-preferido na entrevista em relação ao contexto institucional.

189		Tem aquela secretária que fala com voz alta (.2) Um-uma outra
190		queixa muito comum, a secretária fica no telefone aquela que fica
191		no telefone mu:::ito tempo quando tá com particulares com o
192		marido com o namorado com os filhos também, uma coisa que
193		ningué:::m aceita né?

Fragmento 4.5.2i – Ethos interacional

Maria afirma, nas linhas 189 e 190, que o tempo no telefone é motivo muito comum de queixa e descreve este comportamento como inaceitável, em geral (linha 193). É interessante notar que a gatekeeper não reprova necessariamente a utilização do telefone para fins alheios à empresa, mas o tempo gasto nesta atividade (*muito*, com prolongamento, linha 191) parece constituir o problema. Vários elementos podem entrar em jogo ao se tratar dos motivos, também não explicitados, desta não-preferência.

Pode se tratar de uma simples relação entre o tempo da secretária para realizar suas tarefas profissionais e este tipo de comportamento, que constrói para a secretária uma face oposta à da dedicação, ou de uma relação estabelecida entre o custo da chamada e a lista de despesas da empresa. Outro fator seria a ação contrária às expectativas situacionais, em que se pressupõe uma separação entre os dois tipos de interagentes – os que se inserem no cenário institucional e os que estão fora dele. Também é possível que se atente, novamente, para a preferência por uma secretária acessível: enquanto está no telefone falando de assuntos particulares, a secretária posiciona-se em uma esfera discursiva diferente do espaço institucional em que se encontra, estando virtualmente ocupada ou ausente para os demais membros.

É pertinente também uma outra observação de [1959]Goffman (2007:52), a de que “A vida urbana tornar-se-ia insuportavelmente desagradável para alguns se todo contato entre dois indivíduos acarretasse a participação nas afiliações, aborrecimentos e segredos pessoais.” Ao passar tempo extra no telefone, a secretária desconfirma as expectativas sobre sua situação na instituição, realizando atividades da esfera pessoal no cenário empresarial. Na relação executivo-secretária, pode-se concluir que, em geral, o executivo tem o direito de

chamar a secretária para lhe falar, dar ordens etc, e à secretária não é conferido muito controle sobre quando responder ao chamado do executivo. Porém, seu direito de proteger sua conversa enquanto permanece ao telefone com membros de fora da instituição de ser penetrado ou ouvido pode causar desconforto ao executivo, limitando seus direitos institucionais (e os direitos de outros funcionários) de reivindicar a atenção da secretária. Portanto, a própria maneira de afinco (Goffman [1959]2007:104) e indisponibilidade (uma das obrigações do “ser secretária” segundo Maria), se prolongado em sua duração, pode ser visto como imbuído de polidez negativa, causador de desconforto e potencial em conflitos e, assim, comumente não preferido.