

5.

Reflexões e Comentários Finais

Os resultados da análise, neste estudo, revelam a natureza e relevância dos processos de categorização na fala da gatekeeper em sua prática profissional na seleção de secretária para executivos.

Embora o foco da análise tenham sido as categorias que Maria tornou relevantes em sua prática, e de que forma o fez, atenção foi dada também a como a pesquisadora foi participante neste processo de construção e negociação de categorias. Assim, entende-se que as categorias trazidas para o discurso da gatekeeper, nos momentos e formas de negociação em que se apresentam, são uma co-construção entre as participantes. A seguir, discutimos os resultados e fazemos reflexões de ordem teórica.

5.1.

Discussão sobre os resultados

5.1.1.

Os processos de categorização

A análise dos dados da entrevista permite compreender melhor como uma gatekeeper reflete sobre sua prática profissional de recomendação de candidatas a vagas para secretárias. Há variações que concernem aos processos de categorização construídos nos dados do presente estudo. Foi possível verificar, nos processos de categorização, uma relação complexa entre o conhecimento experiencial de Maria, suas expectativas sobre executivos e secretárias e as expectativas dos executivos animados por ela durante nossa entrevista.

De acordo com os padrões analisados na entrevista, pude mapear os processos de categorização em: categorização de atividades e conhecimentos, categorização de membros, aparência e qualificação. Os processos de categorização de atividades foram trazidos pela gatekeeper em seu discurso. Categorias do grupo de atividades e conhecimentos parecem ser motivadas pelo próprio contexto e situação institucional que integram a identidade social de uma

secretária. As categorias foram também metafóricas, de forma relacional, abrangendo atividades sobretudo em relação ao executivo.

As categorias também podem ter sua origem atribuída a noções de natureza macro-social (por exemplo, categorias de idade, família, sexo/gênero) das participantes e personagens. Há também exemplos de categorizações baseadas nas relações e interações entre indivíduos: categoria altura, categorias de ethos interacional.

As categorias analisadas podem ser agrupadas em classes – e de fato, os itens de análise são subdivididos a partir destas classes. As categorias têm um aspecto interacional, dinâmico, e um aspecto relacional, pois estão intimamente ligadas à perspectiva das participantes e personagens da entrevista. A relevância da situação institucional e das atividades atribuídas às categorias também são características dos processos de categorização nos dados. Por fim, o potencial de inferência (de ideologias, valores, méritos) de cada categoria é observado no discurso das participantes ao co-construírem as categorias como relevantes para a entrevista.

Esses resultados não significam, no entanto, que as categorias estejam exclusivamente relacionadas a conhecimentos de ordem macro social, ou a contextos institucionais, ou ainda apenas à experiência dos participantes. As relações de causalidade e efeitos dos processos de categorização no discurso apresentam variação.

Os elementos observados por Sacks (1992) como característicos das categorias foram observados nos grupos analisados, mas requerem ampliação. Há variações nos aspectos enfatizados em cada categoria identificada na análise dos dados. Estas diferenças devem ser consideradas ao se definir uma categoria de identificação social, porém é preciso que se leve em conta que uma categoria é multi-construída por aspectos macro-sociais, situacionais, individuais e interacionais, como veremos, a seguir.

5.1.2.

A categorização e seu teor de preferência

Para a gatekeeper construir os critérios para sua busca pela secretária ideal durante a entrevista, ela não conta somente com as próprias experiências e

valores. Os processos de categorização observados nos dados indicam que as categorias relevantes para a agenda institucional da gatekeeper são altamente variáveis e dependentes dos participantes. Parte desta atividade de gatekeeping são justamente as negociações e (des)confirmações de expectativas dos participantes envolvidos, de modo que a prática de gatekeeping poderá produzir muito mais tipos de categorias do que as observadas por Sacks (1992) como típicas em primeiras conversas.

Uma das funções dos personagens animados nas falas de Maria é ilustrar como as categorias são negociadas interacionalmente entre a gatekeeper e os personagens (executivos, secretárias, candidatas). As informações sobre categorias preferidas pelos executivos serão combinadas às suas próprias crenças e experiências, e negociadas nas interações com eles, configurando o ideal a ser encontrado entre as candidatas.

Este ideal irá então ser verificado ou negociado junto às candidatas. Como observa Goffman ([1959]2007:17) “a arte de penetrar no esforço do indivíduo em mostrar uma não-intencionalidade calculada parece mais bem desenvolvida do que nossa capacidade de manipular nosso próprio comportamento”. Há uma diferença, porém, entre as categorias que admitem uma flexibilidade, e são mais variáveis de acordo com os executivos e candidatas, identificadas como preferidas, e as categorias apresentadas por Maria como obrigatórias, ou necessariamente excluídas. É possível se verificar, em nosso discurso, que algumas categorias são admitidamente negociadas na prática da profissão (por exemplo, secretária membro da categoria *mãe*, no grupo *família*), enquanto outras não têm muito espaço no discurso (membro da categoria *homem* no grupo *sexo/gênero*).

A categorização do conhecimento das candidatas é interacionalmente construído a partir de uma pergunta minha para a gatekeeper. Ao negociarmos a representação da secretária ideal, Maria fala de conhecimentos que se ligam direta ou indiretamente ao desempenho de tarefas próprias da função de secretária, e por este motivo são analisados como parte da categorização de atividades. A gatekeeper, apesar de não analisar os conhecimentos da mesma forma (a apresentação de diploma em espanhol é suficiente, porém o conhecimento da língua inglesa é avaliado durante a entrevista), considera as categorias de conhecimentos trazidas durante a entrevista como critério de exclusão de

candidatas. Uma secretária que não demonstrar conhecimento satisfatório nas categorias analisadas será categorizada como incapaz de desempenhar as tarefas ligadas aos conhecimentos, o que também indica o potencial de exclusão como característica das categorias de conhecimento.

As categorias de membros apresentam diversificação interacional em nossa entrevista. Enquanto algumas são introduzidas por Maria enquanto discute sua própria prática de gatekeeping (categorias de idade, família, etnia, religião e ocupação), outras vêm em resposta ao perfil de secretária ideal (categorias de aparência). Apenas um grupo é diretamente introduzido e extensamente questionado por mim durante sua negociação (sexo/gênero).

As categorias de família, religião e ocupação parecem estar diretamente relacionadas à atividade de permanecer na empresa além do horário de trabalho para o desempenho de tarefas institucionais. Sem esta disponibilidade de tempo para a instituição, muitas candidatas tendem a não obter a recomendação da gatekeeper. Segundo o discurso analisado, principalmente em casos em que o executivo aponta esta necessidade de tempo extra dedicado à empresa. Portanto, de modo geral, algumas categorias de membros nestes grupos podem ser construídas no mínimo como não-preferidas em relação ao tempo disponível para o trabalho extra.

Já os grupos de categorias de idade e etnia parecem ser mais relacionados aos gostos, ao “se sentir bem” do executivo para quem a gatekeeper deve encaminhar a recomendação de uma candidata. Maria não cita especificamente uma categoria que é em geral não-preferida entre estes grupos, mas não exclui o potencial de preferência ou não-preferência de algumas categorias. Este potencial poderá se concretizar, dependendo das categorizações do próprio empregador.

As categorias encontradas sobre os componentes de imagem da secretária ideal parecem apresentar um estereótipo de preferência que se aplica pelo menos à grande maioria dos executivos. A única exceção é a categoria secretária *muito alta*, que é como já dito na análise, essencialmente relacional. Maria infere a altura preferida a uma candidata através da observação e comparação com a altura do executivo a que se destina esta secretária. Mais uma vez, é possível se verificar, na explicação da não-preferência pela secretária mais alta que o executivo, a questão do *se sentir bem*, fazendo referência à disposição subjetiva do empregador.

Por fim, o grupo sexo/gênero, negociado por mim e Maria de forma peculiar em comparação às outras construções de categorias, indica a única obrigatoriedade diretamente expressa quanto às categorias de membros. Porém, não é estranho, ao se observar o discurso de Maria, que a obrigatoriedade da candidata pertencer à categoria mulher não tenha sido trazida no discurso da gatekeeper. Maria utiliza seu conhecimento tácito de membro social com experiência nas instituições empresariais para afirmar que uma inferência não comentada abertamente na tradição de argumentação empresarial é estabelecida a partir das categorizações por mim trazidas. Se a grande maioria de secretárias é composta por mulheres, conclui-se que a profissão é "de mulher". Se um membro de fora do grupo *mulheres* quiser entrar para o grupo de secretárias, outra similaridade deve ser estabelecida entre este homem e as mulheres do grupo. Esta similaridade é relacionada à categoria homossexual. Portanto, a categoria *homem* é excluída, não pelos valores que representa isoladamente de outras categorias, mas sim por ser direta e tacitamente relacional quanto à categoria igualmente excluída de homossexual.

É interessante estabelecer aqui uma diferença na perspectiva da própria gatekeeper quanto a algumas destas categorias no que concerne o processo de composição de identidades de boas secretárias. Enquanto Maria demonstra-se concessiva na negociação da relação entre secretária e mãe/esposa, utilizando estratégia de qualificação que poderia compensar uma categorização institucional negativa por parte do executivo, a gatekeeper parece, em outras categorias, alinhar lexicamente não apenas a si mesma, mas um grupo indefinido à fala do executivo na questão da categoria de religião. Este tipo de alinhamento e co-afiliação indefinida foi muitas vezes utilizado por Maria em nossa entrevista (por exemplo, *ninguém gosta, todo mundo*) Já, por exemplo, nas categorias sexo/gênero ou altura, os processos de categorização da gatekeeper parecem ser mais automáticos, menos conscientes ou evidentes, enquanto ela estabelece previsões de identificação baseadas em sua experiência, mas não trazidas diretamente para a prática na entrevista encenada com o executivo.

Por fim, as qualidades atribuídas às secretárias também constituem objetos de preferência, não preferência, obrigatoriedade, inclusão e exclusão na prática profissional de Maria. Estas qualidades podem ser agrupadas de acordo com a ligação que a secretária estabelece entre ela e seu ethos profissional (forma com

que trabalha, executa suas tarefas e se comporta quanto ao seu ambiente de trabalho), ou com as relações que a secretária estabelece entre ela e outros indivíduos, seu ethos interacional, sejam eles de dentro ou de fora da instituição.

As qualidades relacionadas ao ethos profissional da secretária são critério para definir preferência ou não-preferência. Isto significa que uma candidata à secretária que saiba demonstrar, por exemplo, *entusiasmo* e vontade de *vestir a camisa* da empresa tem mais chances de obter a recomendação da gatekeeper. Como visto na análise, estas qualidades requerem o trabalho de construção de face certa para que a candidata possa mostrar à gatekeeper qualidades que a princípio só podem ser percebidos na relação da secretária com seu ambiente de trabalho. Dentre estas, a qualidade *organizada* é trazida ao discurso de Maria como não apenas preferida, mas obrigatória para a elaboração do perfil de secretária ideal.

Já as qualidades ligadas ao ethos interacional da instituição surgem, em sua maioria, a partir de questionamentos meus sobre tópicos como autonomia, ou qualidades excluídas pelos executivos. As categorias são geralmente negociadas a partir de minhas perguntas, e Maria ora desempenha esta negociação em voz própria, ora recorre à animação de vozes de personagens que seriam os verdadeiros autores das falas sobre categorias não-preferidas ou excluídas. Algumas das qualidades mencionadas são muito difíceis de serem localizadas anteriormente e fora da prática cotidiana da secretária (como o nível de confidencialidade ou o tempo no telefone), enquanto outras podem ser mais fáceis (fumante, nível de discrição, volume da voz ao interagir). Os universos construídos por Maria, hipoteticamente ou trazidos de sua experiência, encenam situações de desapontamento dos executivos, demissão, desconforto. Além disto, várias expressões lingüísticas que acompanham estas categorias, apontam não-preferência, e no caso de certas categorias, exclusão dos membros que as apresentem.

5.1.3.

Categorias no discurso

Este estudo almeja identificar as categorias trazidas nos dados e demonstrar que há diferenças na relevância e possíveis efeitos de cada categoria para a prática da gatekeeper. Não teria sido possível apresentar este tipo de resultado sem

observar que há diferenças também nas estratégias utilizadas pelas participantes para trazer as categorias para o discurso e negociá-las. São destacadas aqui as principais diferenças interacionais nos momentos de categorização durante a entrevista.

A animação de vozes de executivos e secretárias é uma estratégia discursiva utilizada principalmente por Maria durante a negociação de várias categorias. O propósito da animação de vozes, porém, parece variar. Em alguns momentos, Maria anima uma fala curta e simples, para ilustrar a frequência com que uma categoria aparece no discurso de sua prática profissional. Em outros trechos, a gatekeeper irá encenar trechos inteiros, inclusive animando sua própria voz interagindo com a de um executivo ou secretária, como estratégia para trazer ao discurso presente experiência passadas, vivenciadas na prática. Estes momentos também servem o propósito de exemplificar, para fins de argumentação, a perspectiva de Maria quanto às categorias a que se refere o discurso animado. Há ainda casos em que a animação de vozes serve o propósito de construir uma identidade para a própria gatekeeper, demonstrando quão complexa pode ser a atividade de mediar e negociar categorias. As vozes animadas podem também afastar estrategicamente Maria de uma preferência ou exclusão de categorias, atribuindo a responsabilidade da seleção dos critérios aos executivos. Por fim, as vozes podem ser animadas para apresentar hipoteticamente como uma categoria pode representar relevância prática para a gatekeeper¹.

Uma outra diferença relevante nas estratégias discursivas de categorização está justamente na relação entre universo da experiência da gatekeeper e o universo de situações hipotéticas criadas para negociar o sentido das categorias na entrevista. A opção por uma ou outro universo de animação de vozes pode sugerir diferentes fontes do conhecimento, tácito ou formal, de Maria sobre categorias. Os universos hipotéticos podem ou não ser baseados em experiências prévias de Maria; de fato, em alguns trechos é difícil definir se um universo animado tem base experiencial ou hipotética. Porém, a possibilidade de utilizar hipótese como estratégia para justificar escolhas de critérios demonstra a importância do conhecimento tácito da gatekeeper, bem como a importância da riqueza de

¹ Também eu, como entrevistadora participante, utilizo a animação da voz de um executivo hipotético em uma tentativa de esclarecer o status da categoria sexo/gênero para Maria.

inferenciabilidade das categorias, apontada por Sacks (1992), para a prática de gatekeeping.

A última diferença estratégica aqui analisada diz respeito às opções de atribuição de falas a determinados personagens. As preocupações com o tipo de face construído para executivos, secretárias ou para si mesma pode ser uma das motivações para que Maria recorresse à impessoalidade dos sujeitos durante as falas animadas. Durante toda a entrevista, Maria e eu iremos negociar categorias e atribuí-las a pessoas ou grupos. Creio que a responsabilidade sobre como construir uma identidade de grupo para, como exemplo presente na entrevista estudada, executivos seja um dos fatores que influencie a opção pela atribuição direta ou indireta das falas ao determinado grupo.

Após este resumo dos resultados encontrados na análise, passo então aos comentários finais deste trabalho, onde irei retomar os objetivos do estudo e discutir quais as implicações do processo de categorização na nossa entrevista, bem como na prática profissional de Maria como gatekeeper. Também será discutida a relevância do trabalho na área de estudos do discurso focada em pesquisas micro-sociointeracionais, e que aplicações este tipo de pesquisa pode oferecer.

5.2.

Reflexões de ordem teórica

5.2.1.

Categorização, identidade social e discurso

O primeiro ponto teórico que gostaria de retomar é o da articulação entre identidade social e discurso (Cuche, 2002; Bucholtz & Hall, 2006). Os dados da entrevista estudada mostram como o processo de construção de uma identidade social para grupos (exemplos: executivos, secretárias, candidatas) e indivíduos (exemplos: gatekeeper, pesquisadora-participante) pode ocorrer no discurso, durante uma interação que negocia categorizações que posicionem estes grupos e indivíduos no mundo social. A categorização é uma ferramenta essencial a este processo de identificação social.

A entrevista realizada com Maria indica que os processos de categorização, não apenas de membros, mas também os ligados à categorização de atividade, conhecimentos e qualidades são de importância central para sua prática cotidiana como gatekeeper entre executivos e candidatas a secretárias. No desenrolar de nosso discurso, foram trazidas categorias, que orientaram e foram orientadas por nossas falas enquanto as negociávamos com o objetivo de co-construir a identidade de Maria como gatekeeper. Portanto, é possível verificar que, ao menos em parte, a atividade de gatekeeping confia na construção e negociação de categorias para trazer para o discurso as identidades sociais de secretárias e candidatas a secretárias, bem como para avaliar os méritos, que também participam da identificação social das secretárias e candidatas, em nossa entrevista.

Nos mundos hipotéticos ou construídos discursivamente por Maria a partir de experiências anteriores, que dão conta de sua atividade de gatekeeping, identidades serão construídas e negociadas interacionalmente. Os processos de categorização são uma das ferramentas que viabilizam esta identidade social em prática na fala, e a gatekeeper irá trazer ao discurso os processos de categorização de outros personagens, como os executivos, utilizando estratégias discursivas como alinhamento e cautela para que a face do executivo seja prejudicada. Esta preocupação discursiva com a forma com que os grupos são construídos remete à ligação entre a identidade socialmente localizada e sua construção interacional, e as categorizações são freqüentes e relevantes neste processo. Portanto, o processo de identidade social, as categorizações e as estratégias discursivas da entrevista irão influenciar-se mutuamente na entrevista estudada.

5.2.2.

Os aspectos macro-sociais e micro-sociais da categorização

O estudo procura trazer contribuições nas relações entre a ordem micro das construções no discurso e a ordem macro social.

As categorias possuem aspectos baseados na dimensão social macro: o agrupamento de indivíduos semelhantes (porém não iguais), a relação com valores, ideologias e conhecimentos partilhados entre membros e sua natureza indexicalizada no mundo social. Através dos dados coletados, é possível verificar

que os processos de categorização formam uma teia de relações em geral desejadas, preferidas, que incluem não apenas a afiliação da secretária a determinados grupos macro-sociais, mas também dizem respeito às práticas institucionais que irão fazer parte do cotidiano da atividade profissional de secretária.

As categorias, principalmente quando estudadas na fala-em-interação, são construídas através os mundos discursivos em que são trazidas e no contexto local em que se realizam. Os processos de categorização, portanto, têm uma dimensão micro-social: são dependentes dos membros-participantes que decidem trazê-los e negociá-los interacionalmente. São dependentes das próprias condições e estratégias discursivas disponíveis aos participantes no momento da interação.

Assim, os processos de categorização dialogam com ambas as perspectivas macro e micro-sociais. Apresentam, ao mesmo tempo características macro que permitem agrupar os membros, reconhecê-los e descrevê-los em categorias macro-sociais, através do acesso a conhecimentos pessoais e sociais, e a particularidades que os tornam únicos a cada interação em que são trazidos pelos participantes.

Entende-se que a própria relação entre identidade social (a atribuição de um lugares no mundo a um indivíduo) e os discursos, eventos específicos e únicos em que ocorre esta identificação, apresentem a ligação entre macro e micro-social.

5.2.3.

Organizações empresariais e categorização

Segundo Roberts (2000), a avaliação objetiva tem sido cada vez mais considerada um mito e os processos de avaliação apresentam certa subjetividade no que concerne às interações entre o avaliador e o candidato, já que avaliadores também carregam crenças e valores – nem sempre próximos ou em concordância com os valores dos candidatos – que informam seus julgamentos sobre os sujeitos de suas análises.

O fato de avaliadores e candidatos também serem membros sociais implica que seus valores irão ser parte integrante dos processos de construção e avaliação das faces dos candidatos, das decisões dos gatekeepers, e entrarão em negociação durante a fala na atividade de gatekeeping, quer os participantes da atividade

estejam conscientes desta influência e a usem como estratégia, quer estes valores sejam percebidos indiretamente, através de inferências. No entanto, nem todas as categorias apontadas como preferidas na entrevista são igualmente checadas – ou viáveis de serem checadas apenas através do contexto situacional de gatekeeping. Entre os meios disponíveis de identificação das candidatas, destacam-se, portanto, as categorizações e impressões da gatekeeper, com base ou não em documentos que a confirmem.

Nesta entrevista foi possível verificar, porém, que Maria não limita a subjetividade avaliativa apenas à sua relação com as candidatas. A subjetividade está presente também no trato com a instituição (negociação de categorias de atividades que o papel de secretária irá englobar), nas interações animadas entre ela e um executivo (negociação, como na categoria mãe/esposa ou omissão de negociação de categorias, como na categoria de religião). A gatekeeper também faz previsões de base categórica a partir de sua experiência, em parte de caráter subjetivo do indivíduo, e algumas destas orientam suas decisões e constituem seu guia de observações, mesmo quando não negociadas junto aos executivos (como no caso da categoria altura).

Visto que o fenômeno da categorização perpassa os processos de identificação social e os discursos em que as identidades sociais são negociadas interacionalmente, é necessário que se preste atenção às categorias construídas no âmbito empresarial. A relevância de estudos sobre as categorias em uso em determinada instituição não se limita às reflexões dos membros sobre suas práticas profissionais, ou a situações de avaliação dos méritos de candidatos. Identidades sociais participam cotidianamente da própria estrutura de uma instituição. No discurso de uma empresa, as categorizações dos participantes podem revelar as expectativas dos participantes quanto a outros membros, quanto à instituição, quanto às atividades e modo de execução de tarefas, quanto à hierarquia empresarial e relações de poder, por exemplo. Portanto, um olhar para as categorias em jogo no meio empresarial é importante também para que se entenda as características de cada instituição, bem como as identidades sociais que são, a cada dia, negociadas nas organizações empresariais.

5.3.

Pesquisas futuras

A análise sobre os discursos de práticas profissionais baseados em categorização é uma estrutura interacional interessante para as pesquisas lingüísticas. Diferencia-se dos estudos sobre o discurso institucional na medida em que pode explorar a identidade social que o indivíduo constrói para si e para os outros membros enquanto reflete sobre sua prática e os meios que julga importantes para o desempenho de seu papel, bem como as estruturas do mundo institucional como as vê. Porém aproxima-se dos estudos sobre o discurso institucional por causa da própria natureza tópica da interação, que gira em torno da instituição.

O próprio discurso institucional pode representar material rico para a Análise de Categorização de Membros. O pesquisador pode optar pela descrição das categorias e estratégias discursivas que se combinam na negociação das identidades sociais, como no caso deste estudo, ou selecionar determinadas categorias como objetivo de sua análise, investigando sua relevância nas práticas discursivas de uma empresa e seu papel na estrutura institucional em questão. Além disto, o potencial descritivo das categorias trazidas no discurso de profissionais pode gerar estudos comparativos interessantes entre os discursos *sobre* e os discursos *durante* as práticas destes profissionais, enriquecendo o conhecimento sobre ambas as situações de discurso e categorização. Assim, os estudos de categorização relacionados à instituição podem assumir diferentes formas e englobar diferentes perspectivas metodológicas e objetivos.

Gostaria de destacar que o discurso de um praticante ao tratar de sua prática pode ser, então, mais que uma ferramenta para que o analista tenha acesso à perspectiva de “dentro” do discurso da prática em si. A fala sobre a prática é um discurso, de estrutura e conteúdo próprios e férteis para a análise. Também o pesquisador, ao se colocar como participante, não apenas observador presente, mas alguém que de fato co-constrói a interação junto aos sujeitos, pode encurtar a distância entre si e seu objeto de estudo. O discurso que está apresentado neste trabalho foi analisado e também vivenciado por mim.

Deste modo, o discurso *sobre* a prática institucional não deve ser visto apenas como uma informação a mais para os estudos do discurso *durante* a prática

institucional. Ambos seriam complementares e igualmente ricos de análise, cabendo ao pesquisador uma outra decisão: por onde começar seu trabalho.