

### **3**

## **Pressupostos teóricos**

Este capítulo apresenta a abordagem teórica do trabalho. O modelo de Levinson (1979)/Sarangi (2001) é utilizado para a análise de atividade de fala sob uma perspectiva interacional. Adicionalmente, são utilizadas contribuições da análise da conversa, conceitos da fala institucional, de polidez e dos impactos que as tecnologias de telecomunicações têm na socialização humana.

### **3.1**

#### **O tipo de interação que ocorre na ECC**

A sessão de perguntas e respostas da ECC é uma interação institucional entre peritos. Nela, as perguntas são feitas por analistas de investimento (“analistas”) e investidores especialistas em finanças que têm, como responsabilidade profissional, avaliar a qualidade e o potencial de retorno do investimento nas ações de uma companhia. As respostas são dadas pelos executivos de alto nível hierárquico destas (“executivos”), responsáveis por sua condução e gestão. O objetivo-fim da ECC é esclarecer dúvidas em relação ao resultado trimestral da companhia. A organização sequencial do evento é realizada através de sequências de perguntas e respostas, sendo que esta interação se dá por meio de tecnologias para a comunicação: um sistema inteligente de telefonia com o uso conjunto da Internet, que a permite e é chamado, genericamente, de teleconferência.

#### **3.1.1**

##### **A fala-em-interação em contexto institucional**

A fala-em-interação em contexto institucional tem diversas características próprias, no entanto, de acordo com Drew & Heritage (1992), o principal fator que a distingue da conversa espontânea é que nela as identidades profissionais ou institucionais dos participantes adquirem relevância (Drew ; Heritage, 1992). Nessas interações, os participantes conduzem suas respectivas atuações em

consonância a identidades, atribuições e papéis sociais que lhes são pertinentes e, ao fazerem isto, constituem, de forma colaborativa, as características institucionais da ocasião de fala.

Vê-se importante ressaltar que a fala institucional não é constituída por ambiente ou ocasião em que ela ocorre, mas sim, pela orientação que os participantes lhe dão. O que caracteriza a entrevista televisiva, por exemplo, é atitude do entrevistador em fazer perguntas e a do entrevistado de aguardar que sejam realizadas por inteiro antes de responder, mesmo que haja a oportunidade de iniciar seu turno antes, e de se restringir a dar respostas (Clayman ; Whalen, 1988-1989).

De acordo com Drew e Heritage (1992), a fala institucional se caracteriza por:

1) Orientação pró-objetivo. Nas falas institucionais, os participantes moldam sua conduta à tarefa profissional a ser executada. Isto não significa que não haja grande variação de condutas e de diferenças ocasionadas pelas condições de realização, mas há a preservação da orientação pró-tarefa ou pró-objetivo. Além disso, pode haver, na interação, assimetria de objetivos entre participantes principalmente quando um deles é leigo e desconhece responsabilidades e restrições às quais o institucional pode estar submetido.

2) Existência de restrições. Os participantes institucionais adaptam sua conduta a restrições, a requisitos legais, aspectos que conferem um caráter formal à interação.

Entre os tipos de restrições, um dos mais importantes é aquele imposto à troca de turnos. Na conversa espontânea, não há ordem, tamanho ou conteúdo de turnos que seja pré determinado, e esses aspectos são geridos na própria interação (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974 apud Clayman & Whalen, 1988-1989). À medida que o padrão da troca de turnos se distancia da conversa espontânea, ele altera a maneira pela qual se dá a interação, atribuindo, à fala institucional, formalidade e criando diferenças sistemáticas em relação à conversa espontânea.

Essas diferenças, normalmente, implicam não só em uma menor escolha de alternativas de ação, mas também em especificações e especializações que atribuirão caráter único àquela forma de interação profissional. Essas restrições são convencionais e estarão sujeitas a variação cultural, restrições legais e mudanças sociais.

Em decorrência, as interações institucionais estão associadas a estruturas de participação que são diferentes da conversa espontânea, e, em alguns casos, onde a troca de turnos é fortemente controlada, como no caso de entrevistas televisivas, por exemplo, a construção e a alocação de turnos é determinada, pois é constituída por uma série de perguntas e respostas pré-alocadas entre entrevistador e entrevistado (Clayman ; Whalen, 1988-1989).

3) Condições especiais de inferência. Os procedimentos de inferência serão condicionados aos hábitos de raciocínio daquela profissão, às inferências e implicaturas que são desenvolvidas na própria interação. Por exemplo, um participante institucional pode não demonstrar expressões de surpresa, empatia, concordância e associação em resposta às demandas de participantes leigos ou se manter atrelado ao script institucional, não atendendo às necessidades comunicativas de clientes não familiarizados com interações intermediadas pela tecnologia, como no atendimento de *call center*, e quando sentem dificuldade de se expressar de forma técnica (Oliveira ; Pereira, 2005).

Adicionalmente, a análise da interação institucional, conforme Drew & Heritage (1992) precisa levar, em consideração, cinco dimensões estruturais:

- a escolha lexical inclui o vocabulário especializado, a seleção de expressões compatíveis com os papéis institucionais adotados em cada contexto, a evocação de identidades institucionais; a indicação de que a responsabilidade é institucional – frequentemente através do uso da primeira pessoa do plural, “nós”, ao invés do singular, “eu”, e o tratamento do tempo em termos de parâmetros universais ou “objetivos” ao invés de pessoais e biológicos;

- o desenho do turno, por sua vez, diz respeito à ação que ele deve desempenhar, como, por exemplo, recriminação, aprovação, elogio, etc.; e a maneira pela qual esta ação é realizada verbalmente. As escolhas lexicais e sintáticas, entre outras, modelarão a ação.

- a organização sequencial se refere a como o aspecto institucional da interação adquire corpo. Séries de perguntas e respostas são formas de organização sequencial dominante em interações institucionais;

- a organização macro-estrutural é a forma padrão pela qual a interação é realizada, geralmente sendo implementada através de padronização da execução de uma tarefa;

- a epistemologia e as relações sociais incluem aspectos tais como precauções profissionais na interação e posições de neutralidade, e diferenças relacionadas a status e papel e aos direitos e obrigações discursivas a eles conferidos, que, por sua vez, resultam em assimetrias na distribuição do conhecimento, recursos conversacionais e participação.

Além dos aspectos formais e estruturais, faz-se necessário levar, em consideração, o contexto da interação, porque as conversas institucionais variam conforme o grau de formalismo, e nelas, como argumenta Arminem (2000), os participantes realizam as trocas através de padrões genéricos de fala-em-interação. O contexto, portanto, é um elemento que distingue a fala institucional da espontânea e o trabalho do analista consiste em elucidar a relevância do contexto institucional (Arminem, 2000) para a análise da fala-em-interação.

Conforme Sarangi & Roberts (1999), são as práticas comunicativas que unem e caracterizam as atividades profissionais; controlam o acesso e as oportunidades que estas profissões oferecem, e nelas são incluídas:

- fala em encontros face a face ou intermediados por tecnologias para a comunicação, como o telefone, o computador e as teleconferências;
- textos, como emails, relatórios, *websites* e outros;
- o uso do espaço social, como a disposição de móveis e atividades de rotina, e
- outros objetos de uso comum, como laboratórios, computadores e projetores (Sarangi ; Roberts, 1999).

A análise da fala institucional e o entendimento do local de trabalho como instituição social requer uma “descrição densa”, termo que Sarangi & Roberts (1999) toma emprestado de Geertz (1973) apud Sarangi e Roberts (1999) e expande para incluir não só a fala, o texto e a interação, mas também o detalhamento da análise linguística, uma ampla descrição etnográfica e o relato do ambiente político-ideológico no qual se insere. Em outras palavras, Sarangi e Roberts (1999) acreditam que a análise densa das práticas comunicativas inclui tanto a noção de fala em interação – a ordem interacional - como a noção de ordem institucional em bases ideológicas.

Para estes autores, o estudo da ordem interacional tem, como pressuposto, a ideia de que a ordem social é efetivamente produzida e, continuamente, definida e redefinida pelos participantes da interação. Sendo assim, entender como as

profissões e as relações de poder são constituídas requer do analista um profundo envolvimento com os contextos de interação – uma participação densa (Sarangi, 2006) por parte do analista, o que inclui a manutenção de relacionamentos espaciais e temporais com os praticantes da atividade institucional.

### **3.1.2 A intermediação tecnológica**

Uma teleconferência<sup>1</sup> é uma reunião virtual mediada por telefone, na qual participam três ou mais pessoas em, pelo menos, dois locais (Rogan ; Simmons, 1984), que podem ser salas diferentes no mesmo escritório, escritórios da mesma empresa localizados em diferentes endereços, cidade e países, ou ainda reuniões com participantes de várias empresas. A sua principal vantagem é a de permitir que pessoas, em localidades distintas, se reúnam a custos baixos.

A teleconferência é uma forma de interação bastante distinta de uma reunião face-a-face, e, se, por um lado, o uso da tecnologia promove novas formas de interação entre participantes, por outro, constrange algumas alterando os códigos de comportamento e os padrões de comunicação humana (Rogan ; Simmons, 1984). Em um contexto empresarial, a teleconferência permite que audiências maiores participem com flexibilidade e custo reduzido, no entanto, impõe aos participantes diversos tipos de restrições, que, por sua vez criam contexto interacional próprio caracterizado por regras para troca de turno e participação, além de uma etiqueta de comportamento.

Conforme Hutchby (2001), as conversas telefônicas são eventos bem demarcados na vida social. Na interação institucional, as teleconferências, como reuniões, precisam de agendamento prévio e possuem regras de comportamento próprio entre as quais, pode-se mencionar a clara abertura e o fechamento da interação. Adicionalmente, quando são realizadas através de telefonia, a ausência de contato visual implica na identificação prévia de quem fala e de quem participa e em alguma disciplina para a troca de turnos.

O que possibilita as formas de interação à distância é a existência de tecnologias especialmente desenvolvidas para a comunicação (Hutchby, 2001).

---

<sup>1</sup> Os outros dois tipos de teleconferência são: vídeo conferência, que inclui transmissões televisivas de som e imagem e conferências via computador com mensagens escritas (Rogan ; Simmons, 1984). Usar-se-á o termo “teleconferência” quando se estiver referindo à forma de interação genérica, e “ECC”, quando ao evento o qual este estudo examina.

No caso da teleconferência, trata-se de algo que permite que várias linhas telefônicas fiquem conectadas, simultaneamente, a uma operadora central, na qual, através de equipamentos inteligentes, é possível selecionar quais linhas ficarão abertas à fala enquanto todas as outras estarão bloqueadas, mas se continua a ouvir o que está sendo dito. Essa tecnologia pode ser acoplada a outra, que faz a gravação digital do áudio e o transmite via Internet para que possa ser acessada por computadores conectados por banda larga.

Usos que as pessoas fazem de uma tecnologia em decorrência das possibilidades por ela auferidas Hutchby chama de “*affordances*” ou potencialidades e se refere à noção, proposta por Gibson<sup>2</sup> de que seres humanos e animais se orientam em relação aos objetos do mundo pelas possibilidades de ação que eles oferecem (Hutchby, 2001). Na medida em que isso acontece, o foco analítico se volta, então, para o que as pessoas fazem com a tecnologia e para o exame das relações entre as propriedades da tecnologia e as formas de interação que são desenvolvidas (Oliveira ; Pereira, 2005).

A ECC é um tipo específico de teleconferência que tem, como objetivo explícito, esclarecer dúvidas do mercado investidor sobre o resultado trimestral da companhia, e, na qual, o áudio dessa interação é transmitido pela Internet (*webcast*) simultaneamente, fazendo com que a audiência possível deste evento seja ampliada ao permitir que qualquer um com um computador conectado à Internet por banda larga tenha acesso ao seu conteúdo.

Da mesma forma que, nas conversas telefônicas em que é necessário identificar os participantes pela ausência de recursos visuais, na ECC, os executivos que participarão são apresentados pela operadora que coordena o evento no início e, frequentemente, se identificam ao iniciar uma fala. Aos participantes que fazem perguntas é solicitado que se identifiquem e digam o nome da instituição que representam no momento em que recebem seu primeiro turno de fala.

As ECCs de resultado são um tipo de reunião intermediada pela tecnologia que têm várias *affordances* para os seus participantes. Ressalta-se aqui as seguintes possibilidades auferidas aos analistas e investidores que fazem perguntas:

---

<sup>2</sup> GIBBSON, J. **The ecological approach to perception**. London Houghton Mifflin. 1979

1) interagem com os executivos da companhia de qualquer lugar em que estejam desde que tenham acesso a uma linha telefônica fixa ou móvel;

2) esclarecem dúvidas sobre o resultado em um curto espaço de tempo após a divulgação do mesmo;

3) escutam a pergunta feita por outros analistas e a respostas dadas pelos executivos da companhia;

4) adquirem visibilidade perante um público maior formado por outros analistas, e investidores, jornalistas e banqueiros, entre outros.

Aos executivos, as possibilidades auferidas pela ECC são muitas:

1) atingem públicos amplos de forma custo-eficiente;

2) asseguram que todos ouçam, por igual, o que falam;

3) enviam mensagens a vários públicos (concorrentes, funcionários, governo, etc.) de forma simultânea e

4) adquirem uma visibilidade além do público investidor.

Na medida em que a ECC é também transmitida pela Internet, qualquer investidor “pessoa física”<sup>3</sup>, concorrentes, fornecedores e clientes também podem escutar a interação entre os executivos e os analistas e investidores.

Por outro lado, os participantes dessa interação estão sujeitos a restrições que têm implicações na estrutura de participação. A tecnologia não as determina, mas as viabiliza. Especificidades das implicações da intermediação tecnológica nas ECC serão exploradas no Capítulo 6.

### 3.1.3 A perspectiva interacional

Este trabalho adota a perspectiva interacional a qual considera que “o significado não é uma propriedade imanente à palavra, pois é construído através de um processo complexo de sinais linguísticos e não linguísticos ancorados em um contexto” (Martins, 2002). Portanto, nessa abordagem, o contexto tem muita relevância. Investigar como os participantes focalizam, constroem e manipulam aspectos do contexto, ações estas que constituem as atividades nas quais estão engajados, é objeto de estudo dessa tradição teórica. Na sóciolinguística interacional, o “contexto é uma forma de *praxis* interacionalmente constituída,

<sup>3</sup> Pessoa física é um termo jurídico que se refere ao indivíduo em oposição à “pessoa jurídica” que se refere a empresas e organizações.

isto é, é simultaneamente conhecimento e situação” (Martins, 2002) e, por isso, a análise dos fenômenos linguísticos é necessariamente empírica.

O modelo de comunicação da sócio-interacional supõe que todo comportamento é comunicação, seja ele intencional ou não. Em decorrência, o papel do ouvinte é ativo na medida em que busca encontrar significado no comportamento do outro, e, para isso, desenvolve interpretações com base em diversas dimensões (social, emocional, referencial). A noção de informação é situada e privilegia o contexto em que é produzida em relação ao código utilizado. Adicionalmente, o modelo não pressupõe que os procedimentos de interpretação espelhem os de produção, e, portanto, os mecanismos inferenciais não são necessariamente compartilhados pelos participantes da interação (Martins, 2002).

Nesta perspectiva teórica, o significado é indeterminado por causa do caráter indireto, negociado e metafórico do discurso. A indiretividade<sup>4</sup> ocorre por diferenças entre as “marcas sócio-culturais de significação” e por limites inerentes à língua; o (ii) caráter negociado do discurso se dá pela existência de múltiplos contextos e significados, e (iii) o caráter metafórico implica na instabilidade do enquadre que é dado pelos participantes à experiência na interação (Martins, 2002).

A perspectiva sóciolinguística interacional se utiliza de técnicas e de conceitos da análise da conversa (“AC”) embora dela difira pelo reconhecimento explícito do impacto que o ambiente sócio-cultural tem nas interações (Stubbe, Lane *et al.*, 2003).

Na AC, uma abordagem sociológica ao estudo da interação, a comunicação é uma realização conjunta, construída na interação entre os participantes. Seu foco de interesse está em como se desenrola uma interação ao longo de uma sequência de ações realizadas pelos participantes – estuda a ação social. Na sua visão, o significado de uma elocução depende da posição em que está localizada na sequência e na negociação conjunta entre os participantes. Nessa abordagem da fala-em-interação, um conjunto de elocuições formam a interação (Stubbe, Lane *et al.*, 2003) e, por isso, leva em consideração, a integridade da interação e a interpretação manifestada pelos participantes como base analítica.

---

<sup>4</sup> “modo como os indivíduos sinalizam aquilo que eles não dizem exatamente” (Tannen, 1986)

### 3.2 O conceito de atividade de fala

Neste trabalho é utilizado o conceito de atividade de fala exposto por Levinson em seu artigo “*Activity types and language*” ((Levinson, 1992), onde o autor demonstra, empiricamente, que as ações realizadas pela fala (os “atos de fala”) e as atividades de fala estão intrinsecamente interligados. Para entender a fala, é necessário entender o “jogo de linguagem” no qual está encaixada, pois o sentido literal das palavras não é suficiente para explicar o significado que adquirem na língua em uso.

A pergunta “Como você está?” tem seu sentido derivado da atividade em que está encaixada. Por exemplo: se feita no contexto de uma consulta médica, seu sentido pode ser interpretado como um convite do médico para que o paciente relate seu estado de saúde, mas, em um encontro de rua entre dois amigos que não se veem há tempos, terá outro sentido. Da mesma forma, a pergunta pode ser respondida de várias maneiras, e, dependendo da resposta, esta não só definirá a relação entre os papéis dos participantes, mas também as fronteiras da própria atividade sendo exercida (Sarangi, 2001).

Para Levinson, a atividade de fala “se refere a uma atividade culturalmente reconhecida, extensiva, ou não, a um período de fala; trata-se de uma categoria difusa, com os membros participantes focalizando um objetivo bem definido, socialmente constituído, com limites, restrições de participantes e de contexto”<sup>5</sup>. A “difusão” do conceito ocorre por ele abranger uma gama ampla de eventos desde os mais formais, nos quais as restrições e o planejamento da fala são claros, como o caso de uma missa católica, até os mais fluidos e espontâneos, como um encontro acidental na rua.

Adicionalmente, diz que “os tipos de atividade desempenham um papel central no uso da língua. Elas o fazem de duas formas: por um lado, restringem aquilo que pode ser considerado como contribuição permitida a cada atividade; por outro, ajudam a determinar como e o quê se diz será interpretado – isto é, que tipos de inferências serão feitas a partir do que foi dito”<sup>6</sup>.

Em relação ao primeiro ponto feito por Levinson - às “restrições às contribuições permitidas”, vale ressaltar que não se trata aqui de afirmar que os

---

<sup>5</sup> Tradução de (Pereira, 2002)

<sup>6</sup> A não ser que especificadas, as traduções são minhas.

participantes de uma atividade são passivos a elas, mas que “são voluntariamente cuidadosos no exercício de sua criatividade em vista da necessidade de ‘sentirem o jogo’ ou desejarem determinado resultado” (Sarangi, 2001).

De acordo com Levinson, existe um esquema inferencial associado a cada atividade, que está atrelado às suas propriedades estruturais. A razão pela qual as expressões adquirem a força de outras ações, como no caso do professor que anuncia o início da aula com a expressão “estamos todos aqui”, decorre da estrutura organizacional da conversa, que predispõe os participantes a achar que elas exercem tal função. A relação entre a estrutura da atividade de fala e os procedimentos de inferência se dá justamente porque esta gera fortes expectativas sobre quais funções as expressões podem adquirir naquela atividade com a mesma força que restringe as contribuições permitidas. Isto é, os procedimentos de inferência e interpretação são feitos com base em conhecimento compartilhado do mundo, e é importante dizer que, quando as contribuições feitas transgridem o que é permitido, essas serão marcadas e estarão sujeitas a inferências específicas pelos participantes (Sarangi, 2001).

Levinson examina um tipo de atividade pela sua estrutura porque considera que seus elementos estruturais são racional e funcionalmente adaptados ao seu propósito e à função que o grupo social acha que ela tem. O que pode, em princípio, parecer *ad hoc* em uma atividade obedece a princípios básicos, especificamente o de uma organização racional em volta de um propósito dominante.

Os principais elementos estruturais de uma atividade são: 1) a sua subdivisão em partes e, em cada subdivisão, quaisquer sequências pré-estruturadas que podem ser exigidas por convenção; 2) as normas que governam a alocação dos turnos; 3) restrições em quem pode participar e quais papéis pode desempenhar; 4) data, hora e local em que pode ser feita e 5) coesão de assuntos abordados. A estrutura da atividade de fala ECC será abordada no capítulo 6.

### **3.2.1**

#### **O ato de fala/atividade de fala – perguntas**

Para examinar a forma pela qual as elocuições adquirem sentido nas atividades, Levinson recorre à análise do papel das perguntas. Em algumas

atividades, entrevistas, coletivas de imprensa, julgamentos, ensino em sala de aula, sequências de cumprimentos e nesse objeto de estudo, as ECCs de resultados, as perguntas desempenham um papel central. Diz ele que “a força ilocucionária de uma pergunta é a tentativa de obter um tipo específico de resposta, e um par pergunta/resposta é uma sequência interacional tão importante que exerce um papel especial na ontogênese da interação verbal e na organização do discurso adulto.” Portanto, o exame da força ilocucionária da pergunta extrapola a elocução e requer a consideração de que papel uma gama de elocuições pode exercer na fala, pois “as propriedades do discurso pertinentes à definição da pergunta estão sujeitas às atividades em que elas ocorrem, isto é, são dependentes do ‘jogo de linguagem’ da qual participam” (Levinson, 1992).

Ao considerar-se algumas interações nas quais as perguntas são fundamentais, como, por exemplo, em cumprimentos, observa-se que ao indagar sobre o estado, a saúde e os parentes do outro, não se está exatamente interessado em ter detalhes sobre essas condições, surge a pergunta somente para demonstrar interesse, apreciação e, conforme for, deferência ao outro. Da mesma forma, em julgamentos, muitas perguntas, para as quais as respostas já são conhecidas, são feitas com o propósito único de ouvir a testemunha respondê-la. Especificamente neste caso, torna-se possível observar que a função das perguntas é ouvir da testemunha respostas que, em conjunto, construirão um argumento “natural” que interessa à promotoria ou à defesa. Por exemplo, a defesa de um acusado de estupro tentará induzir a vítima a responder perguntas com elocuições que levem o júri e outros a pensar que ela estava à procura de aventuras sexuais (Levinson, 1992). E, para surtir esse efeito, a ordem das perguntas é crítica, pois cria a linha argumentativa do acusador.

No entanto, o que dá a condição de interpretar as perguntas e compreender o argumento criado pelo advogado são premissas feitas sobre suas intenções, isto é, que, para defender seu cliente, ele criará uma linha argumentativa que mostrará os acontecimentos sob uma determinada ótica. Pode-se fazer essas premissas porque há conhecimento da natureza da atividade e seu propósito. Sabe-se que a defesa e a promotoria terão objetivos opostos e, em conseqüência, adotarão estratégias diferentes, mas, para entendê-las e as acompanhar, é preciso saber do que se trata a atividade e os papéis que ela atribui aos diversos participantes. No caso das

perguntas feitas pelos analistas e investidores nas ECCs, deve-se conhecer seus propósitos para que se entenda o papel que elas desempenham.

As perguntas podem ser retóricas, solicitar informações já conhecidas ou aparentar solicitar confirmação quando, de fato, a procuram. Em cada caso, seu papel se estabelece conforme a referência que é feita das estratégias que estão sendo executadas por aquele que pergunta em determinado tipo de atividade.

Outro exemplo mencionado por Levinson para demonstrar o papel das perguntas é a sala de aula. Nestas atividades, as perguntas têm valor incalculável porque, ao pedirem respostas, incitam participação, já que podem ser usadas para testar o conhecimento adquirido e porque permitem que os alunos apresentem suas dúvidas. Em dois exemplos, ele mostra que o professor usa as perguntas de formas diferentes. No primeiro caso, pedindo que os alunos sigam um procedimento ao soletrarem nomes próprios, ressaltando que a primeira letra é maiúscula. No segundo, recorre-se ao método socrático, isto é, usam-se perguntas e respostas em forma de diálogo para explicitar conhecimento implícito através de analogias e paralelismos.

Com esses dois exemplos de uso de perguntas, Levinson afirma que os “jogos de linguagem” se dão em dois níveis. Em um deles, a atividade de fala determina, em parte, o papel que a língua exercerá; no outro, ocorrem estratégias e procedimentos encaixados nas atividades. Essas duas camadas de organização da fala estão intrinsecamente ligadas, pois é, em relação aos objetivos centrais do ensino – organizar o conhecimento e desenvolver habilidades e processos de conhecimento –, por exemplo, “que as estruturas derivadas e estratégias pedagógicas que compõem os detalhes da organização da fala fazem sentido” (Levinson, 1992).

Levinson conclui, portanto, que a força ilocucionária das perguntas é questão inteiramente pragmática, e, por isso, a natureza delas variará em relação ao papel desempenhado no “jogo de linguagem” em que está inserida.

### **3.2.2**

#### **O ato de fala/atividade de fala – respostas (resistência)**

Uma pergunta gera uma expectativa de resposta, porém o que consiste uma resposta pode variar incluindo desde respostas não verbais – gestos e acenos de

cabeça, por exemplo - àquelas que rompem com o enquadre da pergunta (Goffman, 1981b). A função e o papel de pergunta e resposta atenderão aos objetivos e às estratégias dos participantes. Aquele que pergunta tentará obter uma resposta que contribua para o argumento implícito; o outro responderá, evitando dar esta contribuição (Levinson, 1992).

Clayman (2001), analisando as respostas dadas em entrevistas televisivas, considera que a resistência às perguntas tem uma dimensão negativa e outra positiva. Na primeira, o entrevistado não dá resposta adequada. No caso extremo, esse tipo de resistência se apresenta como uma recusa de fazer qualquer comentário em relação à pergunta. Outras formas mais brandas de resistência negativa são prover uma resposta parcial ou incompleta ou uma resposta mínima, tipo sim/não. Na segunda dimensão, o entrevistado vai além dos parâmetros da pergunta, fazendo e dizendo coisas que não foram solicitadas. Nesse caso, a resposta pode estar dentro dos parâmetros propostos pela pergunta, mas realiza ações que não foram requeridas ou alterações sutis nos termos da pergunta.

“Em entrevistas, o sistema que organiza a troca de turnos é tal que os entrevistados atêm-se a responder perguntas, e qualquer tentativa de fazer algo que não responde ou até acrescentar material não solicitado, pode ser considerado como uma forma imprópria de desviar da questão. Ao tentar trocar o tópico da pergunta, a ação que ela propõe, ou a maneira como foi formulada, o entrevistado se solta das amarras do interrogatório. Este movimento é considerado resistente e constitui um esforço de desviar do propósito da questão” (Clayman, 2001).

Ainda de acordo com esse autor, as práticas de resistência podem ser abertas, quando os entrevistados são claros quanto a não-resposta ou velados quando evitam a explicitação ou escondem o fato de que ocorre uma tentativa de desviar do propósito da pergunta. A resistência velada é mais comum em contextos de resistência positiva.

As interações selecionadas para esse trabalho contêm perguntas à qualidade da gestão. A escolha foi deliberada para observar como os executivos se comportavam diante delas. Dada a importância da qualidade de gestão na avaliação do investimento, não seria surpreendente que estes executivos oferecessem resistência a essas perguntas.

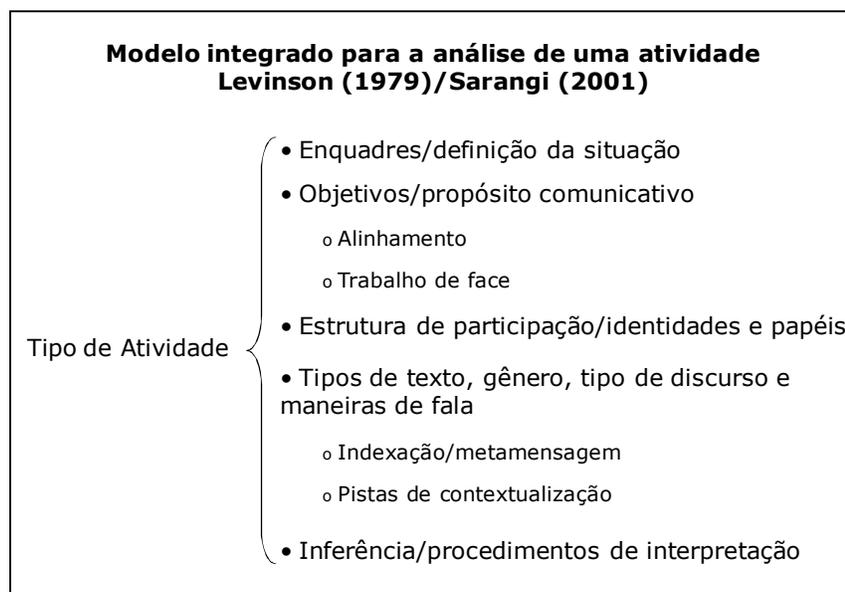
### 3.3

#### **O modelo integrado para a análise da atividade de fala**

Para analisar as perguntas e as respostas dos analistas e executivos no contexto da atividade de fala que ocorre em ECCs, será utilizado o modelo integrado proposto por Sarangi (2001) que se baseia no modelo de atividade de fala tal proposto por Levinson (1992) porque este se apoia na visão de que a língua é, principalmente, um índice, e que o significado depende do contexto em que é produzido e ao mesmo tempo, permite acomodar uma gama ampla de conceitos que operaram em diferentes níveis da produção e de interpretação linguística.

O quadro abaixo mostra, esquematicamente, os elementos considerados na análise de uma atividade (Sarangi, 2001).

**Quadro 1 - Modelo integrado para a análise de uma atividade de fala – Levinson (1979) e Sarangi (2001)**



### 3.3.1 O conceito de enquadre

O enquadre é um dos conceitos centrais da sóciolinguística interacional. A noção foi, de início, elaborada por Gregory Bateson (Bateson, 2002) e diz respeito à ideia de que nenhum enunciado pode ser entendido sem conhecimento prévio de um conjunto de instruções sobre o que está acontecendo – uma metamensagem que chamou de enquadre o que define o conjunto de mensagens incluídas no mesmo e fornece instruções ao receptor sobre como entendê-las (Martins, 2002).

Partindo das noções desenvolvidas por Bateson, Goffman (1974) elaborou o seu conceito de enquadre que se refere aos elementos básicos que constituem os “princípios que governam eventos” e o “nosso envolvimento subjetivo neles” (Goffman, 1974) e refletem a dimensão relacional do significado. Para Goffman, o enquadre primário é aquele que dá significado a uma ocorrência, pode ter regras rígidas e bem definidas ou “ser não mais do que uma mera perspectiva que permite que os seus usuários se localizem, percebam, identifiquem e categorizem eventos concretos e os aspectos que o definem”. Os enquadres são “macro-representações sociais expressas na organização ritualizada das interações”, e, por

isso, a análise do contexto se baseia no “processo pelo qual o conhecimento social produz a interpretação das ações em situações de fala” (Martins, 2002). Portanto, a análise de contexto e significado das ações verbais requer a investigação da construção social de ambos na situação (Martins, 2002).

Alguns aspectos importantes em relação ao conceito de enquadre são: 1) o enquadre pode ser transformado em outro; 2) os enquadres podem estar sobrepostos; e 3) nem sempre, os enquadres são explícitos, e uma das fontes comum de problemas de comunicação decorre justamente por conflitos de enquadre, como bem demonstra (Prego-Vázquez, 2007) nas diferenças entre a fala institucional e local e (Tannen ; Wallat, 2002), no manejo de enquadre triplo no contexto de uma consulta médica.

### **3.3.2 Objetivos comunicativos**

Relacionados aos objetivos comunicativos dos participantes de uma interação estão os conceitos de alinhamento e de face por dizerem respeito aos posicionamentos adotados por estes no curso da fala-em-interação.

#### **Alinhamento**

Alinhamento, ou footing, se refere à projeção pessoal do participante em uma interação (Goffman, 1981a) podendo ser mantido, intercalado ou sobreposto por outros ao longo do período da interação. As mudanças de footing podem ser bastante evidentes ou muito sutis e são comumente marcadas por alterações de som: altura, volume, ritmo, acentuação e timbre ou por marcadores paralinguísticos e alterações de código.

O conceito de alinhamento está associado ao enquadre, pois uma mudança no footing altera o enquadre dos eventos, e, para entendê-la, é necessário detalhar a participação dos interlocutores e da situação de fala, indo além da noção tradicional de “falante” e “ouvinte”. Conforme Goffman, a noção de ouvinte pode ser desmembrada em participantes “ratificados” – quem a fala se dirige – e “circunstantes”, aqueles que estão no raio de visibilidade do encontro, podendo observar e identificar diversas coisas sobre o que está acontecendo. Os participantes ratificados podem ser “endereçados” ou “não endereçados”

dependendo a quem o falante dirige o olhar no momento da fala. Particularmente importante para este trabalho é a noção de que, em muitas ocasiões, como em palestras, discursos políticos, e espetáculos para o entretenimento, a fala é dirigida a uma “plateia” que tem comportamento muito diferente de um interlocutor em uma conversa informal. As plateias podem estar fisicamente presentes durante a exposição do falante ou os ouvir através de meios eletrônicos como o rádio, a televisão ou *webcasts*. Estes interlocutores distantes são, para o falante, imaginários. No contexto da ECC, o executivo endereça sua resposta ao analista que fez a pergunta, porém todos os ouvintes que estão ligados à ECC por telefone ou todos os possíveis ouvintes que estão ligados via Internet no momento da ocorrência, ou em um posterior, são participantes ratificados que fazem parte da plateia.

A participação do falante também pode ser desmembrada em três para melhor observar as mudanças de alinhamento sendo promovidas. Os falantes se dividem em: 1) “animador” – aquele que usa sua caixa sonora e tem papel de produzir elocuições (o animador é uma categoria analítica, não tendo papel social); 2) “autor” – aquele que faz a autoria das palavras que são ditas e que selecionou os sentimentos e as palavras pelos quais estão sendo expressos, e 3) “responsável” – aquele que está envolvido em termos legais e que ocupa uma identidade social específica como integrante de grupo, categoria, posto ou organização.

## **Face**

Conforme Tracy (2008), o campo da linguística que examina como as pessoas falam uma com as outras em diversos tipos de situação recebe o nome de polidez. Nele há duas tradições: a mais antiga, que será chamada de “clássica”, destacando-se o trabalho de Brown e Levinson (1987) e as mais recentes, como pós-modernas.

A tradição clássica parte de uma perspectiva baseada em Grice (princípios de cooperação) e na teoria dos atos de fala (orientação pró a intenção do falante) e cria a abstração de um “falante ideal”, dotado de racionalidade e de face. Trabalha com a premissa de que, dentro de uma mesma cultura existe homogeneidade naquilo que é considerado polido, fazendo com que a polidez seja mera utilização

de recursos e estratégias linguísticas sustentadas por princípios universais (Terkourafi, 2005).

Brown e Levinson (1987) assumem que “face” é a imagem do *self* pública que cada um deseja para si, sendo que ela é constituída por dois conceitos relacionados - o de face negativa, que diz respeito à territorialidade, à liberdade de ação e de não sofrer imposições; o de face positiva, que se refere à auto-imagem e à personalidade reivindicada. O comportamento das pessoas é guiado pela necessidade de não ser impedido (face negativa) e de ser apreciado (face positiva), no entanto, “atos de ameaça à face (AAF)” serão cometidos. Os autores estabelecem diversas estratégias para a realização dos AAF que vão da mais branda – não o cometer – até a mais agressiva. A escolha entre essas estratégias, por sua vez, está relacionada a três variáveis sociais: a distância social que, quanto maior, menor será a imposição do AAF; o poder que, quanto maior, menor será a possibilidade do AAF ser cometido, ou cometido sem proteção, e a relevância do AAF (Brown, P. ; Levinson, 1987).

Os estudos empíricos não sustentaram as teorias clássicas quanto à sua universalidade e à concepção. Falhas são atribuídas ao fato de se basearem na análise de atos de fala isolados de seu contexto e estarem muito centradas na cultura anglo-saxã. São criticadas pela definição de imposição e na ênfase em evitá-la. Especificamente, Brown & Levinson são escrutinizados pela definição de face e pela priorização dada à não imposição (Terkourafi, 2005).

As teorias pós-modernas rejeitam a ênfase na informação em detrimento ao *rapport* e o privilégio à intenção do falante em relação à interpretação do ouvinte. Elas levam, em consideração, a perspectiva do ouvinte. Adicionalmente, a perspectiva pós-moderna considera que é necessário examinar o discurso ao invés de elocuições isoladas e tem uma visão dinâmica do fenômeno de polidez. Seu foco é no processo de conversação situado, não considerando ser possível prever o que é, ou deixa de ser polido.

Muitos trabalhos sobre o processo de condução da comunicação partem do conceito de face de Goffman (1967), “o valor social positivo que uma pessoa, efetivamente, reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ele tomada durante um contato específico. Face é uma imagem do *self* delineada em termos de valores sociais positivos” (Goffman, 1967), como âncora central (Terkourafi, 2005). A face não é estanque nem estável, situa-se no fluxo da

interação e depende da ação dos participantes, dos trabalhos de face que realizam. Adicionalmente, embora possa ser o caso de que os participantes se orientam para a manutenção das suas faces, esse não é sempre o caso, e manifestações que ameaçam a face, desde as mais brandas até as mais deliberadamente despeitadas, podem acontecer (Tracy, 2008), e, portanto, a condução do processo comunicativo envolve tanto a polidez como a (im)polidez.

No entanto, a noção de face elaborada por Goffman está voltada para a análise de interações no contexto americano no qual a auto-imagem e auto-preservação do *self* são valorizadas e que não, necessariamente, encontra respaldo por participantes de interações pertencentes a outras culturas. Esse motivo e a ausência teorias que preveem o que é (im)polido, levam a (Haugh, 2007) argumentar a necessidade de observar, na própria interação, evidências de avaliações de (im)polidez explicitadas, ou não, pelos próprios participantes. Ao considerar a (im)polidez como sendo alcançada de forma colaborativa na interação entre os participantes, é possível evitar a confusão entre as perspectivas do analista e aquelas professadas pelos participantes.

### **3.3.3 Pistas de contextualização**

Partindo da premissa que uma elocução pode ser compreendida de várias maneiras e que a interpretação desta está condicionada ao enquadre que os participantes lhe dão, Gumperz (1982) desenvolve a tese de que o tipo de atividade (Levinson, 1992) apenas restringe as possibilidades de interpretações ao tornar relevantes aspectos do conhecimento prévio ou diminuir sua importância, fenômeno este que direcionará as inferências. Pressupõe, então, que estas são guiadas por convenções interpretativas entre conteúdo e estilo de superfície. Ao conjunto de elementos que compõem o último deu o nome de “pistas de contextualização”. São elas que fazem a sinalização dos falantes e guiam os participantes para a interpretação de qual atividade está ocorrendo e como o conteúdo semântico deve ser entendido (Gumperz, 1982).

As pistas de contextualização são todos os traços linguísticos que podem ser usados para direcionar à interpretação dos enquadres interpretativos. São elas: mudanças de código, dialeto e estilo; opções lexicais e sintáticas; expressões

formuláicas, aberturas e fechamentos de conversas e sequenciamentos; manifestações paralinguísticas (pausas, tempo e velocidade de fala, e hesitações) e pistas prosódicas (entonação, acento e o tom) que sejam parte de sistemas culturalmente estabelecidos (Gumperz, 1982). Além dessas, movimentos corporais, como gestos e expressões faciais, funcionam como sinais e fazem parte do processo de comunicação. Gumperz afirma que a comunicação humana é “canalizada e constringida por um sistema multicamada de sinais verbais e não-verbais que são aprendidos, produzidos automaticamente e proximalmente coordenados” (Gumperz, 1982).

Algumas características das pistas de contextualização são: 1) não podem ser discutidas fora do seu contexto; 2) seu valor do sinalizador depende do reconhecimento tácito desse significado por parte dos participantes; 3) as pistas não apresentam contrastes qualitativos distintos, pois são graduais e, quando se distanciarem do que é considerado convencional, sinalizarão algo aos participantes.

A questão relevante das pistas de contextualização é o seu aspecto convencional. O perfeito entendimento delas depende do conhecimento compartilhado, o que pode ser comum em pessoas próximas, pertencentes a um mesmo grupo ou cultura, o que, nem sempre, ocorre. Quando não compartilhadas, seu poder de sinalização é perdido, podendo dificultar o processo de comunicação ou serem interpretadas de forma inadequada.

### **3.3.4 Estrutura de participação**

O termo “estrutura de participação” foi utilizado por Philips (1972) para se referir às variações que existem nos arranjos estruturais das interações. Em seu estudo, que examina os tipos de interação que o professor tem com a turma, identificou diversos tipos de estrutura e observou que alguns alunos – crianças pequenas da reserva indígena de *Warm Springs* – reagiam melhor a umas do que a outras. Seu trabalho conclui que o pior desempenho escolar por parte dessas crianças poderia estar relacionado ao fato de que os tipos de estrutura de participação mais utilizados pelos professores em sala de aula, inclusive para avaliar o aprendizado dos alunos, eram aqueles em que as crianças indígenas

menos participavam porque diferiam do tipo de estrutura utilizada na aldeia para o aprendizado das atividades relacionadas à manutenção da vida e no processo de aculturação infantil (Philips, 1972).

O conceito de estrutura de participação foi retomado por Shultz, Florio et al. (1982) que introduziu a noção de que ele está relacionado aos padrões de alocação dos direitos e deveres entre os participantes da interação social. As estruturas de participação incluem elementos tais como as maneiras de falar e ouvir, de obter o turno e o manter e de conduzir ou ser conduzido (Erickson ; Schultz, 2002).

Portanto, a realização de uma ocasião social pressupõe o conhecimento e o compartilhamento por parte daqueles que interagem da estrutura de participação por ela demandada e dos direitos e deveres de cada um. Além disso, uma mesma atividade de fala pode envolver estruturas de participação diferentes que se modificam ao longo da cada etapa da atividade (Shultz, Florio *et al.*, 1982).

A estrutura de participação é um elemento importante da competência comunicativa, termo cunhado por Hymes (1972)<sup>7</sup>, referindo-se ao conjunto de conhecimentos de comunicação necessários para que os indivíduos de um grupo interajam de forma socialmente adequada e eficaz (Shultz, Florio *et al.*, 1982).

---

<sup>7</sup> HYMES, D. 1972. Introduction. IN Courtney B. Cazden, Vera John and Dell Hymes, Eds. Functions of Language in the Classroom. New York: Teachers College Press