

3

Metodologia

Neste capítulo, são apresentadas as ferramentas metodológicas utilizadas nos procedimentos da presente pesquisa.

3.1

Projeto VOICE

Os dados apresentados, no presente estudo, foram coletados de uma base *online* oferecida pelo projeto VOICE (Vienna-Oxford International Corpus of English), composto por pesquisadores que se situam na Universidade de Viena. A opção por trabalhar com esses dados surgiu a partir do meu interesse em investigar o uso de inglês como língua franca nos diversos domínios vienenses.

VOICE é uma coleção estruturada de dados linguísticos e o primeiro corpus computacional que captura as interações de fala de inglês como língua franca. O projeto é organizado pelo departamento de inglês da universidade de Viena e financiado pelo Austrian Science Fund. Esse financiamento foi mais tarde acrescido por uma contribuição da Oxford University Press em 2008. Na fase piloto, a Oxford University Press também financiou esse projeto, junto com a Hochschuljubiläumsstiftung der Stadt Wien.

A maioria dos usuários do inglês não é falante nativo, mas o usa como uma língua adicional que passa a ser um meio conveniente para comunicação que não pode ser conduzida em sua L1. Mesmo com o vasto uso dessa variante, não há muitos estudos na área de inglês como língua franca em termos de descrições linguísticas. O que acaba por predominar são as descrições que possuem como foco o inglês falado e escrito pelos falantes nativos. Assim, VOICE tem como um dos seus objetivos abrir o caminho para este tipo de descrição e fazer com que ela seja acessível a pesquisadores do mundo inteiro.

O projeto VOICE possui três perspectivas de pesquisa: conceitual, descritiva e metodológica. A perspectiva conceitual abarca duas linhas de pesquisa nos estudos da linguagem: a linguística de corpus e a variação linguística. A diferença entre elas e o projeto é que este está preocupado com os dados em que essas áreas não se aprofundaram. A linguística de corpus demonstrou como uma análise computacional pode ser efetiva na descrição detalhada do comportamento linguístico, mas seu foco de estudo tem sido o uso de L1. O objetivo do VOICE é estender este escopo para a análise de ocorrências no uso de inglês como língua franca.

A variação e a troca linguística são campos de pesquisa em que sociolinguistas e linguistas históricos têm se preocupado por gerações. Neste sentido, não há nada de original no VOICE. Os fatores que afetam o uso variável do inglês como língua franca são os mesmo fatores que são relevantes para a compreensão de como as línguas sempre variam e eventualmente mudam de acordo com diferentes circunstâncias. O que parece ser um fator surpresa é o fenômeno de ELF não ter tido a mesma atenção.

VOICE é um banco de dados *online* que está disponível sem qualquer custo para propósitos de pesquisas não comerciais. Ele foi criado por Barbara Seidlhofer (diretora do projeto) e Angelika Breiteneder, Theresa Klimpfinger, Stefan Majewski, Marie-Luise Pitzl (pesquisadoras do projeto). O corpus possui, até o presente momento, 1,023,043 palavras definidas ortograficamente, totalizando 110 horas 35 minutos e 56 segundos de gravação. VOICE é baseado em 151 gravações de interações face-a-face naturais e sem script, envolvendo 753 indivíduos identificados de 49 L1 diferentes usando inglês como língua franca. As gravações aconteceram entre julho de 2001 e novembro de 2007, com o uso de mini-disc portáteis com microfones externos. A maioria das gravações foi acompanhada de anotações de campo detalhadas, incluindo informações sobre a natureza da atividade de fala e da interação em si.

As gravações foram transcritas e checadas por pesquisadores competentes de acordo com a convenção estabelecida pelo VOICE (VOICE Mark-up and Spelling Conventions [2.1], disponível em www.voice.com).

Os eventos de fala expostos pelo VOICE são transcritos de acordo com a convenção por eles estabelecidos. Essas convenções podem ser acessadas no site do VOICE. No anexo, são apresentadas somente as convenções utilizadas para a

análise dos dados estudados. Com a exceção de quatro reduções fonológicas (cos, gonna, gotta, wanna) e todas as contrações padrões, as palavras são representadas na forma ortográfica padrão. Marcadores específicos, como, ênfase e entonação foram incluídas nas transcrições, assim como todos os inícios falsos (false starts). Alguns eventos de fala expostos incluem o fenômeno do *code-switching*. Normalmente, uma elocução por pessoa produzida em outro idioma é transcrita, mas turnos mais longos não. Se o pesquisador responsável pela transcrição tem familiaridade com a língua, esta será transcrita nos padrões ortográficos, com a exclusão de diacríticos, umlauts e caracteres não romanos. Sempre que possível, uma tradução próxima em inglês é apresentada.

As palavras são representadas pela convenção do inglês britânico, com base no Oxford Advanced Learner's Dictionary (7th edition), com a exceção de 12 palavras (e seus derivados) que são representadas pelas normas do inglês americano (center, theater, behavior, color, favor, labor, neighbor, defense, offense, disk, program, and travel (traveled, traveler, traveling)). Todas as palavras que são escritas com -ise ou -ize são transcritas pela variante -ize (c.f Breiteneder, Pitzl, Majewski e Klimpfinger, 2006).

Algumas partes dos eventos não foram transcritas por diversos motivos, entre eles: monólogos que excedam 10 minutos, fala com script, fala que não ocorra em inglês e que exceda mais de uma elocução por participante, fala inteligível. As lacunas nas transcrições são sempre indicadas com as devidas especificações.

As unidades escolhidas para apresentação dos dados são os eventos de fala. Essa escolha foi feita com base em um grupo de sete critérios externos e não-linguísticos. Assim, VOICE captura eventos de fala que preenchem os tais critérios:

1. Inglês como língua franca;
2. Língua falada;
3. Fala natural;
4. Interativo;
5. Face-a-face;
6. Sem script; e

7. Participação auto-seletiva (o falante decide por si só se ele/ela é capaz de usar o inglês como língua franca para atingir papéis específicos no evento de fala em que ele/ela está participando)

As interações gravadas cobrem uma gama de diferentes eventos de fala em termos de domínios, função (troca de informações, representação de relações sociais) e relação entre os participantes (conhecidos x desconhecidos, simétrico x assimétrico). Os domínios foram classificados e apresentados da seguinte maneira:

1. ED (educacional) – inclui todas as situações sociais conectadas a instituições ou pessoas envolvidas na área de ensino, treinamento ou estudo;
2. LE (lazer) – inclui todas as situações sociais que ocorrem durante um tempo em que é gasto fazendo algo que alguém escolhe fazer enquanto não estuda ou trabalha;
3. P (profissional) – inclui todas as situações sociais conectadas a uma atividade que necessita do conhecimento de um perito;
4. PB (negócios profissionais) – inclui todas as situações sociais conectadas a atividades que envolvam dinheiro (ganhar, vender, comprar, fornecimento de bens ou serviços);
5. PO (organização profissional) – inclui todas as situações sociais conectadas a atividades de organizações ou redes internacionais que não estão envolvidas em pesquisas ou negócios; e
6. PR (pesquisa profissional e ciências) – inclui todas as situações sociais conectadas a atividades com o estudo extensivo de um tópico, especialmente com o objetivo de descobrir novos fatos ou informações.

Os eventos de fala foram definidos com base nos propósitos, tipos e número de participantes. Eles estão presentes nos diferentes domínios já apresentados. Eles são:

1. con (conversa) – definido como um evento de fala em que as pessoas interagem sem objetivos pré-definidos;
2. int (entrevista) - definido como um evento de fala em que perguntas são feitas e respondidas;
3. mtg (reuniões) - definido como um evento de fala em que um grupo claramente definido se encontra para discutir assuntos específicos;
4. pan (painel) - definido como um evento de fala em que um grupo de especialistas dão seus conselhos e opiniões para uma audiência sobre um tópico específico;
5. prc (conferência de imprensa) - definido como um evento de fala em que alguém fala para um grupo de jornalistas com o objetivo de responder suas perguntas e/ou fazer um comunicado oficial;
6. qas (sessão de perguntas e respostas) - definido como um evento de fala em que membros de uma audiência fazem perguntas que são respondidas por especialistas;
7. sed (discussões de seminários) - definido como um evento de fala em que um grupo de pessoas se encontram para um estudo sistemático e/ou trabalho;
8. sve (encontro de serviço) - definido como um evento de fala em que alguém procura por um serviço que é oferecido por outro alguém;
9. wgd (discussão de grupo de trabalho) - definido como um evento de fala em que um subgrupo (formado temporariamente) de um grupo maior discute um problema ou uma questão particular procurando lidar com ele; e
10. wsd (discussão de um workshop) - definido como um evento de fala em que um grupo específico de pessoas troca pontos de vistas, idéias ou informações sobre um tópico em particular.

Em relação à metodologia, os pesquisadores do VOICE sentiram a necessidade de desenvolver um método apropriado para trabalhar com os dados do inglês como língua franca. Os desafios metodológicos que foram encontrados no processo de compilar um corpus em língua falada de inglês como língua franca incluem, entre outros, questões teóricas como: de que maneira é possível delimitar o inglês como língua franca, que critério seria usado para a identificação e seleção

de dados para o corpus, e também algumas questões práticas como a relação entre a realidade imediata da língua falada e a sua representação no papel e na tela (cf. Breiteneder, Pitzl, Majewski e Klimpfinger, 2006).

3.2

Dados da pesquisa

Os dados analisados nesta pesquisa foram escolhidos a partir de uma série de características em comum, para que haja uma maior consistência na análise dos dados. Essas características são:

1. Domínio: negócios profissionais (pb – professional business);
2. Tipo de evento de fala: encontro de serviço (sve – service encounter);
3. Cidade/país: Viena, Áustria;
4. Local: escritório que presta serviços relacionados à estadia e alojamento aos estudantes de uma universidade.
5. Participantes: estudantes (estrangeiros/homens) e atendentes (austríacas/mulheres) – sempre dois participantes. Participantes não se conhecem;
6. Idade dos participantes: entre 17 – 34;
7. Gravação feita pelo mesmo (a) pesquisador (a), identificado (a) como R 16.

A partir destas características, foram selecionadas quatro situações em que há um atendimento em relação à situação do estudante em questão. A apresentação dessas situações seguirá a apresentação exposta pelo VOICE, em que há uma numeração para identificar cada uma delas.

A primeira situação a ser apresentada é a de um encontro de serviço em que o assunto abordado é a prorrogação da estadia na Áustria. A duração da gravação é de 00:22:44 e ela foi feita no dia 28 de junho de 2005. O aparelho utilizado foi um mini-disc portátil com um microfone externo. Os participantes desta interação são:

Identificação	Sexo	Idade	L1	Ocupação
S1	Masculino	17-24	Japonês – JP	estudante/cliente
S2	Feminino	17-24	Alemão - AT	conselheiro/atendente do escritório

Nessa interação, S1 quer prolongar sua estadia por mais um ano e S2 o ajuda com questões de dinheiro. Houve um erro em relação ao depósito feito por S1 e o que precisa ser solucionado é quanto S1 ainda precisa pagar para que a prorrogação seja de fato realizada.

A segunda interação escolhida é a de um encontro de serviço em que o cliente/estudante precisa resolver a questão do visto de seus familiares. A duração da gravação é de 00:04:53 e foi feita no dia 25 de abril de 2005. A gravação foi realizada com um aparelho de mini-disc portátil com microfone externo. As informações sobre os participantes são:

Identificação	Sexo	Idade	L1	Ocupação
S1	Feminino	17-24	Alemão - AT	conselheiro/atendente do escritório
S2	Masculino	25-34	Urdo - PK	estudante/ cliente

Nesse encontro de serviço, S2 necessita de uma confirmação de endereço e pagamento do aluguel para que seus familiares possam receber um visto. S1 imprime a confirmação para S2 e explica que esta deve ser a confirmação necessária.

Na terceira interação escolhida, o encontro de serviço é sobre um endereço que o estudante/cliente precisa que seja impresso. A duração da gravação é de 00:05:12 e foi realizada no dia 27 de junho de 2005. A interação foi gravada com um mini-disc portátil com microfone externo. As informações sobre os participantes são:

Identificação	Sexo	Idade	L1	Ocupação
S1	Masculino	17-24	Japonês – JP	estudante/cliente
S2	Feminino	17-24	Alemão - AT	conselheiro/atendente do escritório

Nessa interação, S1 procura o escritório porque ele precisa que um endereço seja impresso. S2 confirma o que ele realmente necessita e imprime o formulário requerido.

Na quarta e última interação selecionada, o assunto em questão é o aluguel de um quarto. A duração da gravação é de 00:06:01 e foi realizada no dia 25 de abril de 2005. A gravação foi feita com um minidisc portátil e com um microfone externo. Os participantes desta interação são:

Identificação	Sexo	Idade	L1	Ocupação
S1	Masculino	17-24	Grego - GR	estudante/cliente
S2	Feminino	17-24	Alemão - AT	conselheiro/atendente do escritório

Neste encontro de serviço, S1 procura pelo escritório devido à necessidade da troca da sua reserva de quarto. S2 oferece as informações necessárias para o tal procedimento.

3.3

Metodologia de análise de dados

Esta pesquisa adota uma metodologia qualitativa e interpretativista. Este método possibilita o estudo dos fenômenos que envolvem os seres humanos em suas relações sociais, estabelecida em diversos ambientes (Godoy, 1995, p. 21). Este método se assemelha aos procedimentos de interpretação dos fenômenos que empregamos no nosso dia-a-dia. Os pesquisadores que utilizam esse método estão

mais preocupados com o processo social: “eles buscam visualizar o contexto e, se possível, ter uma integração empática com o processo/objeto de estudo que implique melhor compreensão do fenômeno” (Neves, 1996, p. 2). Assim, “os métodos qualitativos enfatizam as especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser” (Haguette, 2003, p. 63)

As teorias da Análise da Conversa Etnometodológica funcionam como ferramentas para a análise das sobreposições estudadas, assim como de auxílio para a identificação das estruturas encontradas nos encontros de serviço analisados. Foram utilizados os conceitos de pares adjacentes, troca de turnos, sequencialidade e, principalmente, as sobreposições.

Os procedimentos de análise desenvolvidos por essa pesquisa foram:

1. Observação dos dados selecionados para pesquisa, em busca por evidências de cooperação/solidariedade;
2. Escolha pelo fenômeno da sobreposição como evidência de cooperação/solidariedade;
3. Identificação das sobreposições nos encontros de serviço;
4. Análise das sobreposições, segundo as teorias da ACE;
5. Busca por padrões estruturais nos encontros; e
6. Identificação da estrutura dos encontros analisados.

Assim, nos capítulos 6 e 7, são apresentadas as análises realizadas nesta pesquisa.