

### **3. Pressupostos teóricos e metodológicos**

Neste capítulo, buscarei fundamentação teórica na Sociologia das Profissões a fim de compreender o que é uma profissão, como se dão os processos de constituição das profissões, o que as diferencia de simples ocupações. Em seguida, procuro analisar a constituição do secretariado, especificamente, no Brasil, onde é considerado profissão, identificando algumas de suas vulnerabilidades, que possivelmente sejam a causa de sua constante descaracterização como profissão. Embora eu reconheça as fragilidades do processo de profissionalização do Secretariado Executivo para que seja alçado indubitavelmente à categoria de profissão, reconheço também que não disponho de embasamento teórico para não classificá-lo como tal, relegando-o à categoria de ocupação. Com isso em mente, tomo uma posição diante da complexa discussão sobre profissão e ocupação, de modo algum a esgotando, que é necessária para o desenvolvimento coerente deste estudo.

Logo após, trago brevemente alguns conceitos sobre a co-construção de significados e sua atuação na (re)configuração de identidades, inspirados pela perspectiva sócio-interacional e socioconstrucionista do discurso. Apresento, também, alguns conceitos da teoria narrativa que serão de grande auxílio para a análise e compreensão das histórias de vida das secretárias executivas entrevistadas para esta pesquisa.

A abordagem metodológica adotada neste estudo segue a tradição interpretativista de pesquisa qualitativa, orientada pela perspectiva socioconstrucionista do discurso, por considerar que ela oferece conceituações mais complexas para uma análise mais abrangente das narrativas e uma visão anti-essencialista das identidades sociais e profissionais. Apresento, ainda, algumas características da entrevista de pesquisa que a configuram um lócus bastante apropriado para eliciação de narrativas de histórias de vida. Em seguida, defino o universo e os sujeitos de pesquisa, contextualizo seus participantes e aponto algumas limitações deste estudo.

### 3.1. Pressupostos Teóricos

#### 3.1.1. Sociologia das Profissões – compreendendo os processos de profissionalização

*“Todas as profissões são conspirações contra os leigos.”*  
George Bernard Shaw

Ao investigar a identidade coletiva dos profissionais de secretariado tenho me deparado com ambigüidades, estereótipos de gênero e indefinição quanto ao escopo do trabalho que desempenham nas organizações. E isso dificulta bastante a identificação de tarefas e perfis comuns, assim como, de pensamentos e opiniões compartilhados entre eles que poderiam contribuir, de alguma forma, para a construção da identidade profissional deste grupo. Além dessas peculiaridades, a profissão de secretária/o goza de pouco prestígio social e intelectual, chegando até a suscitar dúvidas sobre se é mesmo uma profissão ou apenas uma ocupação.

A evolução histórica do Secretariado no mundo<sup>1</sup> e, particularmente, no Brasil<sup>2</sup>, com sua conscientização política e conquista de direitos, aparentemente não logrou êxito em catapultar o prestígio social ou intelectual de seus profissionais, ou seja, nem a educação formal nem a regulamentação parecem ser suficientes para outorgar *status* de profissão a determinadas ocupações. E aqui se estabelece a dicotomia que carece de melhor definição para um possível entendimento das razões pelas quais o Secretariado permanece envolto numa aura de questionamentos quanto a sua categorização: é profissão ou ocupação? O que significam, afinal, esses termos?

Conforme o Dicionário Houaiss, tais termos podem ter as seguintes definições: *ocupação* - “2. ato de trabalhar em algo; o próprio trabalho a ser executado ou que se executou; serviço; 3. atividade, serviço ou trabalho principal da vida de uma pessoa; 4. obrigação a cumprir, papel a desempenhar em determinados setores profissionais ou não; cargo, função, ofício;” *profissão* -

<sup>1</sup> Evolução provocada pelas mudanças econômicas, sociais e tecnológicas e seus efeitos sobre as relações de trabalho que hoje permitem à(o) secretária/o desempenhar não somente tarefas rotineiras, mas também simbólico-analíticas.

<sup>2</sup> Evolução provocada pela mobilização política do Secretariado no Brasil, que pleiteou e obteve o título *de profissão diferenciada* (assegurado por lei) e que conta, atualmente, com diretrizes oficiais quanto à formação acadêmica ou técnica mínima para seus profissionais.

“3.atividade para a qual um indivíduo se preparou; 4.trabalho que uma pessoa exerce para obter os recursos necessários à sua subsistência; ocupação, ofício”. Com isso, o que poderia servir para esclarecer, acaba por confundir ainda mais, pois muitos dos sentidos de ‘profissão’ e ‘ocupação’ são intercambiáveis, sinônimos até. Nesse sentido, a terceira definição de ocupação e a quarta de profissão correspondem ao que Coelho (1999) fala sobre a acepção coloquial do português quando se pergunta a alguém ‘qual é a sua profissão?’. Em geral, o que se deseja saber é

“apenas qual seu meio habitual de ganhar o sustento, e a resposta correta pode ser qualquer das ‘profissões’, especializadas ou não especializadas, de prestígio ou sem prestígio social ou intelectual: ‘sou engenheiro’; ‘sou motorista’; ou ‘sou ator’, etc.” (p. 23)

Em função disso, buscarei significações mais estancas para esses termos nos domínios da Sociologia das Profissões, a fim de tomar um posicionamento teórico, neste estudo, necessário para as demais considerações a serem feitas acerca do trabalho dos profissionais de Secretariado, em especial, dos de nível superior.

Conforme Diniz (2001), é comum que os estudos sociológicos construam as definições da área a partir das questões teóricas surgidas nas pesquisas. Apesar da grande diferenciação de conceitos que essa metodologia possa promover, as definições de alguns conceitos-chave são minimamente compartilhadas por todos os principais estudiosos. Com isso, pode-se distinguir na teoria sociológica os conceitos de trabalho, emprego, ocupação e profissão, a despeito da complexa relação existente entre eles. Assim, Braga (2009, p. 41) aponta as seguintes definições:

“trabalho é uma categoria sociológica, que se refere, de modo geral, a ‘toda atividade que gera um produto ou serviço para uso imediato ou troca,’ enquanto emprego é ‘um ambiente social particular, no qual o trabalho é realizado’. Também é diferente de ocupação, que é o tipo de trabalho que se realiza. Assim, ao longo de uma vida de trabalho, indivíduos em uma dada profissão trabalham em certo número de empregos e ocupações que, em conjunto, podem constituir uma carreira. (...) ocupação será todo o tipo de trabalho que uma pessoa estará apta e habilitada, formalmente, a exercer dentro de uma profissão<sup>3</sup>”.

Dessa forma, alude-se ao termo profissão, indicando uma certa propriedade continente, i.e., de ser composto por diversas ocupações realizadas

---

<sup>3</sup> Grifos meus.

por seus membros em diversas fases de suas vidas profissionais. Mas, como indicam Coelho (1999) e Diniz (2001), a definição de profissão é um terreno movediço, tarefa difícil e ponto de discórdia entre diversas correntes teóricas.

Coelho (1999, p.24), primeiramente, enumera alguns atributos das “profissões” presentes nas acepções do senso comum. São eles: “especialização que requer preparo + educação superior + prestígio social ou intelectual + ausência de relações hierárquicas + caráter técnico ou intelectual do conhecimento”. Os dois últimos atributos seriam concernentes apenas às profissões ditas liberais (direito, medicina, por exemplo), no entanto, a própria classificação de medicina como uma profissão liberal, nos dias atuais, é questionada, devido à tamanha modificação das relações de trabalho ocorrida a partir da segunda metade do século XX, que desencadeou um grande processo de assalariamento. Por conta disso, vemos facilmente, hoje, os conglomerados de advogados e as inúmeras clínicas, colocando em xeque a autonomia e a ausência de superiores hierárquicos como critérios para definição de profissão. Desta forma, a tentativa de se estabelecer atributos essencialistas para definição do que é profissão parece não dar conta da complexidade do assunto.

Devido a todas essas peculiaridades, Diniz (2001) traz à cena uma observação de Freidson (1986) quanto ao caráter de *folk concept*<sup>4</sup> implícito na definição de profissão, que não pode ser estudada num sentido absoluto, mas sim na relação com a sociedade<sup>5</sup>. Para isso, não se pode deixar de

“investigar como as pessoas numa sociedade determinada definem o que é ou não um ‘profissional’, como os profissionais ‘fazem’ ou ‘realizam’ sua profissão através de atividades particulares e quais as conseqüências disso sobre a forma em que vêm a si mesmos e sobre seu desempenho.” (Diniz, 2001, p. 18)

Embora a autora reconheça as diversas interpretações que poderiam surgir com tamanha relativização, inviabilizando a conceituação do termo ‘profissão’, ela afirma que os principais estudiosos de sociologia concordam “virtualmente” com a seguinte definição mínima para as profissões: “ocupações não-manuais que requerem funcionalmente para seu exercício um alto nível de educação formal

<sup>4</sup> Conceito que “não é neutro, nem possui caráter científico” e “deve ser estudado observando-se como é usado por determinada sociedade e que papel desempenha na operação dessa sociedade”. (Becker, 1970, 87-103 apud Diniz, 2001, p. 18)

<sup>5</sup> Sabino e Marchelli (2009) também destacam a influência de fatores culturais, condições peculiares e desenvolvimento histórico de cada país no entendimento e uso do conceito de profissão.

usualmente testado em exames e confirmado por algum tipo de credencial.” (Diniz, 2001, p.18).

Coelho (1999) também adota, embora em termos mais simples, uma definição equivalente para profissões que, em seu estudo, equivalem a “ocupações de nível superior”. Contudo, especifica o tipo de trabalho produzido por esses profissionais de nível superior: “ao contrário do operário industrial ou do artesão, [o que eles produzem] é de natureza intangível e quase sempre inextrincavelmente vinculado à pessoa e à personalidade do produtor” (p. 27)

Pelo exposto até aqui, entendo já ser possível enquadrar a/o Secretária/o Executiva/o, objeto de estudo desta pesquisa, na categoria de profissão, pois afinal trata-se de um profissional de nível superior, que produz um trabalho de natureza intangível e, mais que qualquer outra profissão (como demonstrado pelas singularidades explanadas na seção 2.2, do capítulo anterior), indissociável de sua personalidade. Portanto, este trabalho se coaduna com as acepções sociológicas mais comuns para ‘profissão’, que a partir de então, será entendida como uma ocupação não-manual, que exige formação acadêmica, e cujo trabalho produzido é de natureza intangível. Ocupação, por conseguinte, será o tipo de trabalho realizado por um indivíduo ou grupo de pessoas dentro de uma profissão, como já citado.

No entanto, o enquadramento do Secretariado como profissão, apoiado nas definições mais ou menos consensuais apontadas pela Sociologia, enfrenta problemas. Primeiramente, não explica a falta de prestígio social ou intelectual que o acompanha, que, por sua vez, favorece a insistente percepção de que o Secretariado é uma ocupação apenas. Em segundo lugar, há uma bipartição no Secretariado. Além dos profissionais com formação acadêmica, as/os secretárias/os executivas/os, há os com nível médio de ensino. Como enquadrá-los então? O primeiro grupo constituiria uma profissão e o outro apenas uma ocupação? Mas o segundo também tem seu processo formal de treinamento, um curso técnico que dura, em média, dois ou três anos. Parece que há algo mais, nos meandros da constituição de uma profissão, que necessita ser investigado e que talvez ofereça a resposta para o dilema vivenciado pelo Secretariado. Por essa razão, serão aprofundados os conceitos de diferentes vertentes teóricas quanto aos processos de constituição de uma profissão.

Dentro da Sociologia das Profissões, podem-se organizar didática e resumidamente os estudos sociológicos da seguinte forma: teorias atributivo-funcionalistas e histórico-comparativas (Coelho, 1999; Diniz, 2001).

- **Teorias atributivo-funcionalistas**

Dentro da primeira vertente, as preocupações centrais são os processos formais de profissionalização, i.e., procedimentos a cumprir e etapas pelas quais uma ocupação deve passar, obrigatoriamente, para que seja reconhecida como uma profissão ou que, ao menos, esteja desenvolvendo um processo bem sucedido de profissionalização (Braga, 2009). Estas teorias valorizam a “identificação de atributos definidores de toda e qualquer profissão”, dentre eles, o surgimento autônomo das profissões, a auto-regulação, a excelência da racionalidade do conhecimento científico, a competência técnica específica, a orientação “para o serviço da coletividade” (Diniz, 2001, p. 19), dotada de uma espécie de altruísmo inerente à profissão. Nas palavras da estudiosa, isso significaria que

“o retorno monetário e simbólico que os profissionais recebem pela prestação de seus serviços não tem o significado econômico convencional de remuneração num ‘mercado’, mas sim de reconhecimento da importante função que desempenham” em determinada sociedade.” (Diniz, 2001, p. 19)

Nesta vertente são valorizados, também, a qualificação para a prática profissional, i.e., a educação formal (diploma universitário), assim como o processo de manutenção, desenvolvimento e implementação das tradições criadas pelos próprios grupos profissionais para aplicação em situações demandadas pela sociedade. Em suma, o “profissional é um ‘especialista técnico’ em virtude do seu domínio tanto da tradição quanto das habilidades necessárias a sua aplicação” (Diniz, 2001). A autonomia profissional nesta vertente pode ser entendida como o

“alto grau de autocontrole do comportamento [dos profissionais e dos aspirantes] através de códigos de ética internalizados no processo de socialização do trabalho, e através de associações organizadas e operadas pelos próprios profissionais.” (Barber, 1963 apud Diniz, 2001, p.20)

Dessa forma, o processo bem sucedido de profissionalização de uma ocupação deve seguir basicamente a ordem: deixar de ser uma ocupação parcial e tornar-se um trabalho de tempo integral, criar escolas para treinamento dos seus praticantes, transformar essas escolas em departamentos, faculdades e

universidades, cujos graus acadêmicos são os atestados de competência e domínio de um conhecimento especializado, abstrato e sistematizado. Em seguida, são criadas as associações profissionais que, em razão de mobilização política, conseguem do Estado a regulamentação da profissão, exigindo que somente aqueles credenciados pelo diploma sejam os legitimados a exercê-la. Logo após, são criados os códigos de ética para estabelecer as normas de conduta dos profissionais com seus clientes e entre pares (Diniz, 2001). Com isso, constrói-se a imagem de uma profissão como uma ocupação amplamente autônoma e auto-regulada, que se apóia na monopolização do conhecimento técnico especializado.

Compartilhando alguns pressupostos com a vertente atributivo-funcionalista, principalmente no que tange à institucionalização do conhecimento, os sociólogos neo-weberianos entendem que a socialização do trabalho com os aspirantes e novos membros, realizada pelos profissionais veteranos, é baseada em “parâmetros de hierarquia, poder (do conhecimento) e monopólio, e [que] a relação entre essas três categorias seria a marca distintiva das profissões enquanto grupos sociais” (Braga, 2009, p. 44). Aliás, Braga sintetiza a discussão realizada por Freidson (1986 e 1998) sobre como e por que essa institucionalização do conhecimento, geralmente sob a constituição de entidades de ensino superior, tornou-se o requisito *sine qua non* para o exercício de muitas atividades. E, segundo ele, os três pilares, mutuamente dependentes, que proporcionaram o protagonismo das universidades nos processos de profissionalização e auto-regulação são a *expertise*, o **credencialismo** e **autonomia**.

Nas palavras de Braga (2009, p. 45) a *expertise* é caracterizada

“pela realização de tarefas que exigem conhecimento e habilidades específicas (...) que não podem ser realizadas por outras pessoas, pois a excelência na execução está atrelada e garantida pelo conhecimento, treinamento, experiência, habilidade e competência em situação e lugar particulares. Este lugar é a universidade (...)”

Com isso, teoricamente, são afastados do exercício profissional os leigos, os amadores e os curiosos. A propósito, Diniz (2001) referenda as credenciais educacionais como “a base que legitima pretensões de monopólio na prestação de serviços profissionais” (p. 31).

No entanto, a *expertise* não advém apenas do conhecimento teórico adquirido nos centros acadêmicos. Na constituição de algumas profissões, como a

Engenharia, a *expertise* valorizada pelo mercado era aquela constituída na prática, com a experiência adquirida na convivência com os demais profissionais, no dia-a-dia do trabalho. Para exemplificar, a autora cita o caso de engenheiros nacionais, no fim do século XIX, pomposos e formados pelo curso de Engenharia Industrial da Escola Politécnica do Rio de Janeiro, que, na ocasião da instalação do sistema ferroviário brasileiro, trabalhavam sob a estrita orientação de “práticos ingleses” (devido à ausência de cursos “superiores” de engenharia na Inglaterra). Os engenheiros nacionais “credenciados” participavam das obras ‘virtualmente’, como aprendizes. “O treinamento prático (*apprenticeship*) era a via principal de formação do engenheiro [inglês], dada a inexistência de cursos formais. (...) numa subversão curiosa do credencialismo.” (Diniz, 2001, p. 55). Assim sendo, a *expertise* envolve os aspectos teóricos e práticos do exercício profissional.

O credencialismo, por sua vez, é a obrigatoriedade de aquisição de um diploma de nível superior que ateste legal e socialmente o domínio de um corpo de conhecimentos técnicos especializados por algumas pessoas, i.e., conforme indica Braga (2009), é um mecanismo de proteção desta profissão, assegurando sua ‘*expertise*’ perante os concorrentes, os leigos, a sociedade. O credencialismo, portanto, atua na criação e na manutenção do monopólio de mercados profissionais. Como afirma Larson (1977 apud Barbosa, 1993), “o mercado tem de ser produzido”, ou seja, os

“produtores [de conhecimento] têm de ser produzidos, pois sua mercadoria é intangível e eles têm de ser adequadamente treinados e socializados (...) Cada tipo de conhecimento específico oferece chances desiguais aos seus portadores” (Barbosa, 1993, p. 11).

Freidson e Larson (apud Braga, 2009) também destacam o controle de uma área do saber como mecanismo essencial para a diferenciação de *status* profissional. Conforme Braga (2009, p. 46), “quanto menos intercambiável, mais conceitualmente e empiricamente demarcada, mais legítima é a profissão, tornando-se detentora de um serviço e de um mercado demandado socialmente”. A consequência disso é a hierarquização dos grupos profissionais na sociedade, pois quanto mais coesa é a base cognitiva de uma determinada profissão, maior a assimetria de conhecimento em relação aos leigos, maior é sua autoridade no mercado de serviços e, assim, maior é o *status* do profissional. Exemplo dessa

hierarquização é a diferenciação de *status* existente entre os profissionais da medicina e os da enfermagem.

Na concepção atributivo-funcionalista, entende-se que a consolidação dos monopólios profissionais se dá por meio de estratégias de “fechamento” (*closure*), conceito weberiano que significa

“o processo pelo qual coletividades sociais procuram maximizar seus ganhos pela restrição de acesso a recursos e oportunidades (...) a um círculo limitado de elegíveis (...). Qualquer atributo social ou físico – raça, sexo, religião etc – pode funcionar como critério de exclusão (...) desde que sirva ao propósito de monopolização. (Weber, 1968. p. 341-344 apud Diniz, 2001, p. 30)

A autonomia é o terceiro pilar que contribui para a institucionalização do conhecimento científico e se caracteriza pela independência na execução de uma atividade, ou seja, é o poder que um grupo tem “de decidir quais [são] os critérios para o recrutamento e treinamento dos novos membros da *expertise*, padrões de avaliação e as normas de conduta” (Diniz, 2001, p.46). No entendimento de Freidson (apud Braga, 2001), a *expertise* e o credencialismo são centrais para a manutenção e ampliação da autonomia profissional. Conforme observou Abbott, as profissões “são exímias inventoras de *expertise* e hábeis produtoras de *experts*” (1991 apud Diniz, 2001, p. 46).

Os sociólogos costumam separar os modelos de profissionalização em dois grupos principais, o anglo-americano e o europeu-continental (Coelho, 1999; Diniz, 2001). O primeiro é considerado a representação de uma história de profissionalização bem-sucedida e o segundo, uma história de fracasso, por sofrer ingerências externas. Até aqui foram abordados os principais conceitos e preocupações das teorias atributivo-funcionalistas, em geral, elaboradas sob um viés etnocêntrico, baseadas no modelo anglo-americano de constituição das profissões clássicas, como medicina e advocacia, que efetivamente desfrutavam de grande autonomia e auto-regulação na Inglaterra e nos Estados Unidos. Porém, tais teorias não dão conta da complexidade da constituição das profissões em países onde a intervenção do Estado é constante e é, muitas vezes, o ponto de partida para a ‘profissionalização’ de diversas ocupações. As teorias atributivo-funcionalistas também não discutem a reivindicação de *status* realizadas por muitas ocupações que buscam sua profissionalização, como Administração, Biblioteconomia (Diniz, 2001) e Secretariado, obviamente. É interessante,

portanto, fazer um levantamento das observações teóricas das vertentes sociológicas histórico-comparativas.

- **Teorias histórico-comparativas**

As teorias histórico-comparativas abrem espaço para a análise de influências culturais, sociais, econômicas mais gerais sobre o processo de profissionalização de diversas ocupações que não seguem o modelo anglo-americano. Segundo Diniz (2001), as diferenças estruturais dos Estados americano e inglês, menos burocráticos e mais descentralizados, inclinados a deixar que os diversos grupos sociais se organizassem e constituíssem suas formas de normatização intraprofissional, favoreceu o surgimento das profissões independentes e auto-reguladas. Em geral, a intervenção estatal só ocorria nos estágios finais do processo de profissionalização de uma ocupação, contribuindo para a legitimação do que se havia iniciado espontaneamente. No caso dos Estados burocráticos e centralizados da Europa Continental, Diniz afirma que o processo de profissionalização se deu de cima para baixo (por reis e príncipes), com intervenção estatal para regulamentação das atividades de médicos, advogados e do clero, a fim de se exercer controle sobre elas. Dessa forma, ainda que o conhecimento técnico das profissões e seus sistemas de credenciamento se assemelhassem, com o passar dos anos, aos dos americanos e ingleses, faltava às profissões européias “o elemento central da autonomia para administrar seus negócios internos e externos” (Diniz, 2001, p. 25).

O próprio sistema de credenciamento foi, inicialmente, uma provisão estatal. Havia instituições públicas de nível superior para as elites, que conferiam *status* e prestígio profissional, pois, por intermédio delas se chegava também aos altos cargos do aparato público. Com isso, a identidade profissional dos grupos era moldada “não pela ocupação exercida, mas pelo *status* da educação de elite, não importando a especialidade particular” (Ben-David, 1963 apud Diniz, 2001, p. 25). Dessa forma, as profissões constituídas na Europa Continental estabeleceram a inusitada relação entre burocracia e profissionalização, algo impensável no modelo anglo-americano, pautado pela liberdade e autonomia das profissões para decidirem seus processos de credenciamento, treinamento, monopólio cognitivo e de mercado. Por essas características peculiares, as teorias atributivo-

funcionalistas afirmam que as ocupações européias não constituíram processos de profissionalização bem sucedidos (Coelho,1999; Diniz, 2001).

No entanto, Diniz esclarece que as aparentes incompatibilidades entre burocracia e profissão não subsistem a um exame mais aprofundado dos atributos essenciais das profissões postulados por tais teorias. Com base em alguns estudiosos neo-weberianos a autora afirma que

“o serviço burocrático requer exames, qualificações especiais e treinamento, tal como ocorre com as profissões. (...) ambas [burocracia e profissão] se baseiam em padronizações cognitivas e na alocação de pessoas em bases racionais e objetivas. (...) os profissionais empregados em burocracias são tecnicamente autônomos, pois possuem liberdade para agir de acordo com seu próprio julgamento no desempenho do trabalho profissional e na supervisão do trabalho de seus assistentes.” (Diniz, 2001, p. 28)

Com isso, profissão e burocracia são vistos como modos complementares de organização e controle do trabalho e, não, mutuamente excludentes (Larson, 1977 apud Diniz, 2001). Sob esse ponto de vista é possível estudar os processos de constituição de profissões que já nascem burocráticas, assalariadas, inseridas numa hierarquia organizacional e, que não se enquadram no modelo ideal anglo-americano de profissão. Há espaço, portanto, para estudo das profissões que sofrem ingerência do Estado, seja ela imposta ou reivindicada. Assim sendo, qual seria o modelo mais apropriado para entender os processos de profissionalização ocorridos no Brasil?

- **As profissões no Brasil**

Diniz realiza uma investigação aprofundada sobre a constituição de quatro profissões – Medicina, Direito, Engenharia e Economia – no nosso país, que ocorreu entre o fim do século XIX e início do XX, no seio das transformações tecnológicas provocadas pela segunda fase da Revolução Industrial. E aqui se observa a concomitância de diferentes processos de profissionalização, ora assemelhados ao modelo anglo-americano, ora ao europeu-continental e ora constituído por características dos dois: um modelo híbrido.

A constituição da advocacia no Brasil foi a trajetória que mais se aproximou do modelo de profissão anglo-americano, com escassa intervenção estatal e autonomia para regulação de seus critérios de fechamento (exames e diplomas). A medicina, porém, desde sua criação no país teve regulação imposta

pelo Estado, que padronizou o conteúdo e as atividades ensinados e praticados nas escolas de medicina, aproximando a profissão daquelas constituídas na Europa Continental. A engenharia, por sua vez, nasceu assalariada, tendo o Estado como principal empregador devido à necessidade de se promover infra-estrutura ferroviária ao país. Com isso, as escolas de engenharia foram criadas pelo Estado para produzir os engenheiros de que ele mesmo necessitava. Assim, a engenharia sofreu, desde sua gênese, ingerência externa nos seus processos de auto-regulação, como as profissões constituídas no modelo europeu-continental.

A economia é um caso à parte, pois originou-se das especificações financeiras e administrativas necessárias ao exercício profissional da engenharia, que era responsável também pelos custos das obras a serem realizadas. Com isso, os engenheiros acabaram se tornando os primeiros economistas práticos, que posteriormente também poderiam ser de outras especialidades (advocacia, diplomatas, altos funcionários públicos), porque ambos trabalhavam nas agências consultivas do Estado e desfrutavam do prestígio de serem funcionários públicos, não importando sua formação acadêmica (semelhança com o modelo europeu-continental). Isso ocorreu antes da criação das primeiras escolas de economia. Após sua criação, no âmbito da educação privada (i.e., numa organização autônoma), deu-se início a um processo de subdivisão da categoria, realizado pelos economistas práticos, que dispunham de prestígio social e eram, inclusive, os próprios docentes das universidades privadas. Tais economistas realizaram uma estratégia de fechamento para manter seu *status* de profissionais excelentes (mesmo sem diplomação na área) e escassos no mercado: pleitearam junto ao Estado a regulamentação de cursos de pós-graduação em economia, onde podiam exercer o controle sobre a produção de especialistas, associando sua imagem à do pesquisador acadêmico, dessa forma, diferenciando-se dos demais bacharéis (economistas formados). Em outras palavras, em determinado momento eles tinham *status* de funcionários públicos e o Estado como seu maior contratante (semelhanças com profissões européias); em outro momento, mobilizam-se para impetrar estratégias de fechamento e monopólio cognitivo e do mercado, solicitando, para isso, a legitimação do Estado (semelhanças com o modelo de profissão anglo-americano). Por fim, a bem sucedida elitização da economia constituiu um modelo híbrido de profissionalização (Diniz, 2001), profundamente influenciado pelas condições macro-sociais da época e dinâmicas

intraprofissionais. Braga (2009) também verifica semelhante bipartição dentro das Ciências Sociais, que se divide entre os profissionais acadêmicos (com prestígio) e os de mercado (sem prestígio). Essa polarização acarreta dificuldades para a constituição da identidade profissional da categoria.

Barbosa (1993, p. 12) sintetiza a opinião de Goode (1967), quanto ao sentimento de afiliação que devem possuir os membros de um grupo ocupacional com ganas de se profissionalizar: “o que caracteriza uma profissão é o fato de ela ser uma comunidade, e é esta a aspiração de toda ocupação que pretenda se profissionalizar”. Embora esse sentimento de comunidade seja um conceito vinculado às teorias atributivo-funcionalistas, aplicável a profissões ideais e homogêneas, é possível reconhecê-lo, em certa medida, quando se analisam os processos de profissionalização de profissões que já nasceram burocráticas, assalariadas (contabilidade, administração, serviço social, biblioteconomia, entre outras). Se não houver minimamente uma consciência de categoria profissional, o processo de profissionalização não é levado a cabo.

Antes de partir para um exame do processo de profissionalização do Secretariado e análise de seus possíveis êxitos e fragilidades, é necessário destacar ainda um importante conceito na sociologia: o de *emulação de status*, que significa o processo de cópia do modelo de profissionalização de profissões já consolidadas, preferencialmente aquelas autônomas, auto-reguladas e com bem desenvolvidas estratégias de fechamento, monopólio do conhecimento técnico e do mercado de serviços (Collins, 1990 apud Diniz, 2001). Assim sendo, nas palavras de Diniz,

“a grande maioria das profissões regulamentadas e de nível superior no Brasil (...) compartilha com a engenharia a condição de subordinada, o assalariamento e a sujeição a controles heterônomos. (...) [o] corpo de conhecimento de muitas delas é ‘artificial’, tanto por ser formad[o] de uma ‘mistura’ de sistemas teóricos tomados de empréstimo de outras disciplinas distintas (não ser produzid[o] dentro da profissão) como também por ter uma relação estrutural tênue com a divisão social do trabalho, isto é, com um campo de atividades claramente definido<sup>6</sup> na esfera ocupacional.” (Diniz, 2001, p. 88-89)

Para Collins (1990), ainda que uma ocupação tenha realizado uma eficiente reprodução do formato organizacional clássico de uma profissão – possuindo associações, credenciais acadêmicas, códigos de ética, registro

---

<sup>6</sup> Grifos meus.

profissional, conselhos regulatórios – não significa que ela tenha, efetivamente, a exclusividade cognitiva, com autonomia e auto-regulação. Baseada em Larson (1980 apud Diniz, 2001), Diniz esclarece que este simulacro confere ‘*status* profissional’, confere uma ‘vestimenta de profissão’, um ‘título de profissão’, porém não é capaz de atribuir *status* social ou intelectual, i.e., não dá à determinada ocupação grande assimetria de conhecimento em relação ao leigo, à sociedade, e, portanto, não confere o *status* de ‘expert’ ao profissional.

- **A profissionalização do Secretariado**

Com base na orientação sociológica para o estudo das profissões e tendo em mente a dinâmica entre todas as variáveis expostas até aqui que atuam na sua constituição, procurarei entender como se realizou o processo de profissionalização do Secretariado.

Como observado na seção 2.3.3 do capítulo anterior, o Secretariado é considerado pelas leis brasileiras uma ‘profissão diferenciada’, que exige de seus membros as credenciais necessárias para seu exercício, i.e., diploma de nível superior ou certificado de nível técnico; tem suas escolas, suas associações de classe (sindicatos e federação nacional) e, também, seu código de ética. Com isso, pode-se dizer que cumpriu diversas etapas de profissionalização, faltando apenas alcançar o último estágio, com a instituição de um Conselho Federal de Secretariado<sup>7</sup>, que significa a legitimação do Estado dos processos de ‘fechamento’ da categoria e a regulação das atividades desempenhadas pelos profissionais, assegurando, teoricamente, o monopólio cognitivo e de mercado de prestação de serviços. A princípio, trilhou-se o mesmo caminho de outras profissões burocráticas.

Entretanto, como explicitado anteriormente, o Secretariado apresenta uma bipartição entre membros com nível superior e outros com nível técnico de ensino, que dificulta a construção de um senso de coletividade, de comunidade coesa, e, também, o enquadramento incontestado da categoria como uma profissão. Assim, com base nos conceitos e critérios sociológicos estabelecidos com o intuito de caracterizar as profissões, pode-se dizer que o **Secretariado Executivo** constitui

---

<sup>7</sup> Conforme relata Nonato Junior (2009), o projeto de lei para criação do Conselho Federal de Secretariado e demais Conselhos Regionais está sob análise do Ministério do Trabalho desde 2008. Desde então, as entidades de classe aguardam um parecer favorável.

uma profissão. Contudo, seguindo essa orientação teórica, não seria possível afirmar o mesmo sobre os técnicos em Secretariado. Esse posicionamento analítico, conseqüentemente, relega-os à categoria de ocupação. Como resolver esse impasse? Esse é um imbróglio teórico-conceitual que esta pesquisa não tem a pretensão nem as condições necessárias para solucionar, tampouco é seu objetivo. Por isso, o único modo de este estudo se aproximar da discussão entre profissão e ocupação, dentro do campo do Secretariado, é direcionando a atenção apenas ao grupo de Secretárias/os Executivas/os.

Ao investigar o processo de profissionalização do Secretariado Executivo, considerando-se suas diversas ambigüidades – principalmente, a que se refere ao escopo de trabalho de seus profissionais (capítulo 2, seção 2.2.1) – tendo em mente o histórico generalista da profissão e, ainda, os conteúdos especificados nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Graduação em Secretariado Executivo (capítulo 2, seção 2.3), algo me parece problemático: a amplitude do conhecimento de nível superior oferecido pelas universidades, que corresponde às necessidades generalistas e interdisciplinares de mercado, parece, ao mesmo tempo, impedir a constituição do monopólio cognitivo do secretariado.

Com base nas diretrizes curriculares, nota-se que o profissional de secretariado tem na sua formação acadêmica uma aproximação com uma gama de conhecimentos oriundos de diversas áreas do saber, como ciências sociais, jurídicas, econômicas, de comunicação, de informação, administrativas, entre outras. Em função disso, como delimitar a base de conhecimentos técnicos dominada exclusivamente pelas/os secretárias/os executivas/os e que, supostamente, é a grande responsável pelo monopólio cognitivo da profissão? Como visto nos estudos sociológicos, quanto menos intercambiável, mais delimitada e empiricamente demarcada é uma área do saber, maior é a autoridade técnica do profissional que a domina, maior é sua *expertise* e maiores são as chances de essa profissão empreender eficientes estratégias de fechamento, de credencialismo e de auto-regulação, que, em última instância, constituirão seu monopólio cognitivo e de mercado. E ainda, quanto maior a assimetria de conhecimento entre o profissional e o leigo, maior é o *status* social e intelectual de uma profissão. Acredito que a dificuldade de identificação do conhecimento exclusivo do secretariado executivo seja a principal causa das fragilidades nas

etapas de constituição de uma jurisdição profissional<sup>8</sup> (Diniz, 2001) ou, em termo já usual nesta pesquisa, de um monopólio cognitivo e de mercado de prestação de serviços. E por efeito cascata, tais fragilidades culminam no pouco reconhecimento social do Secretariado como uma profissão e no baixo prestígio social atribuído a seus profissionais.

Cabe aqui a menção à discussão teórica, que se instaurou recentemente na área, sobre a necessidade de elaboração de uma teoria geral do secretariado (Nonato Junior, 2008, 2009; Sabino & Marchelli, 2009).

Em linhas gerais, Nonato Junior propõe a criação de uma Epistemologia e Teoria do Conhecimento em Secretariado Executivo, assim como a criação das Ciências da Assessoria, como uma ciência independente das demais áreas do saber, que possui um objeto de estudo próprio. O autor faz algumas reflexões sobre se o Secretariado Executivo pode ser alçado à categoria de saber científico, afastando-se, assim, dos conhecimentos puramente técnicos aos quais, normalmente, é associado. Em sua opinião, para o secretariado se configurar como uma área do saber e deixar de ser apenas uma prática (ou nos termos propostos nesta pesquisa, uma ocupação), é necessário que se iniciem estudos capazes de “teorizar, de maneira ampla e sistemática, o fazer prático” de seus profissionais (Nonato Junior, 2008, p.3). Para ele, qualquer ciência ou área do saber que deseje se legitimar social e filosoficamente, “fundando categorias e teorias que sustentem os mais diversos processos empíricos e técnicos realizados em uma profissão” (Nonato Junior, 2008, p.4), precisa, indispensavelmente, instaurar sua epistemologia específica.

Nonato Junior (2008) afirma que o Secretariado Executivo, em seu estágio atual, demanda uma teoria unificada sobre seu conjunto de conhecimentos, algo semelhante ao que ocorreu a algumas ciências sociais aplicadas (Biblioteconomia, Lingüística Aplicada) ou a áreas de estudo que antes eram consideradas apenas áreas complementares, como a Computação (Nonato Junior, 2008, p.8). Com isso, afirma ainda que “o Secretariado passa por um período de riqueza e, ao mesmo tempo, de incerteza acadêmica”, pois, por um lado, vive um momento de expansão e emancipação política, aliado ao aumento da produção de pesquisas em seus cursos de graduação e pós-graduação; mas, por outro lado, sofre com “a falta

---

<sup>8</sup> Termo que se constitui sobre os pilares do processo de institucionalização do conhecimento especializado: expertise, credencialismo, autonomia.

de amparo em epistemologias que orientem o crescimento das produções científicas” dentro de sua própria esfera (Nonato Junior, 2008, p.9). Sendo assim, o Secretariado Executivo vive um movimento de demanda pelo “fortalecimento da identidade intelectual do profissional secretário” e de afirmação como área de conhecimento autônoma, porém, dialógica, que se relacione com outras áreas, mas tenha seus objetivos e objetos de estudo próprios.

Sabino e Marchelli (2009) não compartilham da mesma opinião de Nonato Junior quanto à criação de uma ciência unificadora, devido à interdisciplinaridade inerente ao conhecimento secretarial. Nas palavras dos autores: “a natureza da formação por si só não pode sustentar uma proposta científica unificada para o Secretariado no terreno epistemológico” (p. 618). Os autores esclarecem que sua posição na discussão não significa que os profissionais de secretariado não necessitem de especialização, sob fundamentação teórica (educação formal), nem que devam ter seus conhecimentos e práticas desvalorizados intelectualmente. Apenas defendem que “embora se trate de uma ‘ocupação’ milenar, o Secretariado não constitui uma ciência autônoma” (Sabino e Marchelli, 2009, p.619).

Considerando os argumentos de Sabino & Marchelli (2009), noto que a proposta de Nonato de alçar o Secretariado à categoria de ciência independente se assemelha muito à emulação de *status* (Collins, 1990) realizada por outras profissões, como apontado por Diniz (2001). E, como já foi dito, o *status* profissional emulado, como entendo ser o caso do secretariado no Brasil, não confere *status* intelectual ou social. Por outro lado, é importante reconhecer que o processo de profissionalização das ocupações, que inclui a emulação de *status*, contribui bastante para o sentimento de identidade coletiva de uma categoria profissional, que é, ao fim e ao cabo, o mote dessa pesquisa.

Ao que parece, o embate acadêmico se instaura em função da já percebida dificuldade (ou impossibilidade) de o Secretariado Executivo estabelecer seu monopólio cognitivo. Infelizmente, essa pesquisa também não dispõe de ferramental teórico para entrar no mérito desta discussão. O que se pretendeu com toda essa explanação sobre as idiossincrasias, vulnerabilidades, constituição histórica e apontamentos, do ponto de vista sociológico, sobre possíveis fragilidades do Secretariado no processo constitutivo de uma jurisdição profissional, foi delinear contextos macro e micro-sociais que atuam na

constituição de identidades profissionais. É sobre esse complexo pano de fundo, compreendendo diversos aspectos do trabalho dos profissionais de secretariado executivo, que se dão as (re)configurações de identidades profissionais das secretárias executivas objetos desta pesquisa. Sendo assim, neste trabalho, adoto a perspectiva sócio-interacional do discurso, por entender que ela oferece conceituações anti-essencialistas e calcadas na co-construção de significados para estudo dos fenômenos lingüísticos.

### **3.1.2.**

#### **Perspectiva sócio-interacional do discurso – a co-construção de significados**

Adoto a perspectiva sócio-interacional do discurso como aporte teórico desta pesquisa por entender que os discursos e identidades sociais são construídos de forma dinâmica, na interação entre os atores sociais e nos contextos sócio-culturais situados historicamente.

Os estudos em Sociolingüística Interacional buscam compreender a prática comunicativa imersa num sistema de forças políticas, sociais, econômicas e de relações de poder em jogo nas interações entre os falantes, assim como entendem que os falantes constroem os mundos sociais por meio das interações, caracterizando uma espécie de processo contínuo de influências mútuas. Pereira (2002, p. 9) indica que “a Sociolingüística Interacional” focaliza a prática comunicativa, o mundo real em que as forças interativas e sociais emergem”. O lingüista e antropólogo John Gumperz, um dos principais teóricos desta tradição de investigação lingüística, afirma que seu trabalho procura

“dar conta tanto dos processos interpretativos no nível local como dos processos interpretativos mais gerais, societários, das ideologias lingüísticas e de como eles fazem parte do insumo para os processos inferenciais que determinam o julgamento de sentido”. (Pereira, 2002, p. 10)

Assim, nesta tradição a língua é um construto social que reflete as estruturas macro-sociais onde se insere e pode ser estudada num contexto micro-social (Pereira, 2002).

Erving Goffman é outro teórico de grande valia para a Sociolingüística Interacional, com seus estudos sociológicos sobre o eu situado e contexto social (Goffman, [1967]1980). O autor enfoca a organização social da fala e destaca ainda seu caráter situado, conferindo relevância ao contexto onde ocorre a

interação (Goffman [1964]2002). Segundo o sociólogo, é praticamente impossível citar uma variável social (idade, sexo, classe, casta, escolaridade, pressuposições cognitivo-culturais) que “não produza um efeito sistemático sobre o comportamento lingüístico” (Goffman [1964]2002, p. 13), no entanto, o comportamento lingüístico dos indivíduos, a fala, não é moldado apenas institucional e culturalmente, ele é também governado por uma ordenação tácita entre os falantes em situações sociais, ambientes propícios para mútuo monitoramento (Goffman [1964]2002). Nos encontros face-a-face, os falantes reconhecem os momentos adequados à tomada de turno, onde podem fazer sua contribuição lingüística, assim como os momentos em que devem acompanhar o que está sendo dito. Com isso, o autor contribui para o entendimento de que a interação face a face é co-construída por todos os seus participantes.

A noção de face, elaborada por Goffman ([1967]1980), é uma forma de concepção do eu (*self*) situado, construído na interação, e é entendida como:

“valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico. Face é a imagem do eu delineada em termos de atributos sociais aprovados. “ (Goffman, [1967]1980, p. 76-77)

Ao usar a metáfora teatral para analisar as interações face a face, Goffman assemelha as faces desempenhadas e sustentadas pelos participantes ao longo de uma interação a representações de papéis dentro de um contexto social. Os indivíduos, ou atores sociais, de modo geral, “implicitamente solicita[m] de seus observadores que levem a sério a impressão sustentada perante eles.” (Goffman, [1959]2007 p. 25).

Outros conceitos desenvolvidos por pesquisadores da lingüística sócio-interacional, como enquadre (Bateson, [1972]2002; Goffman, [1974] apud Martins, 2002; Tannen & Wallat, [1987]2002), esquema de conhecimento (Tannen & Wallat, [1987]2002), competência social (Hymes, 1974 apud Erickson & Shultz, [1981]2002) e percepções sobre *onde* e *quando* um novo enquadre se forma (Erickson & Shultz, [1981]2002), foram significativos para evidenciar a natureza dinâmica e co-construída dos fenômenos lingüísticos.

O conceito de enquadre, introduzido por Bateson ([1972]2002), refere-se ao conjunto de instruções que o ouvinte utiliza para entender uma dada mensagem. Essas instruções funcionam como uma metagemagem através da qual

os interlocutores categorizam e interpretam a situação em que se encontram e suas ações componentes. Assim sendo, nenhum enunciado pode ser compreendido sem uma referência a esta metagem. Goffman (1974 *apud* Martins, 2002), ampliando o conceito de Bateson, afirma que o significado das ações sociais é definido por alguns princípios (os enquadres) que governam e organizam os eventos sociais. Para ele, enquadres são uma forma de macro-representação social, na qual o “conhecimento social produz a interpretação das ações em situação de fala”. (ibid, p. 6).

Tannen & Wallat ([1987]2002) fazem sua contribuição à lingüística sócio-interacional do discurso ao diferenciarem os conceitos de enquadre interativo e esquema de conhecimento, enfocando a natureza social e antropológica do primeiro e o aspecto cognitivo do segundo. As autoras afirmam que embora estejam interligados, esses conceitos são considerados distintos e dinâmicos. Elas atribuem a noção interativa de enquadre à “definição do que está acontecendo em uma interação” (p. 188) e à “percepção de qual atividade está sendo encenada, de qual sentido os falantes dão ao que dizem” (p. 189). Já o conceito de esquema de conhecimento refere-se às “expectativas dos participantes acerca de pessoas, objetos, eventos e cenários no mundo” (p. 189). Tannen e Wallat (ibid) acrescentam ainda que o significado de qualquer enunciado só pode ser entendido através do “preenchimento de informações não proferidas, decorrente do conhecimento de experiências anteriores no mundo” (p.190).

Levando em consideração os fenômenos brevemente apresentados acima, que ocorrem simultaneamente numa interação, pode-se depreender a natureza co-construída dos significados, negociados por todos os participantes e contextualizados interacional, social e culturalmente. Com isso, entendo que é na interação que emergem as contínuas (re)configurações de significados, discursos e identidades dos atores sociais. Sob a perspectiva socioconstrucionista de estudo das manifestações lingüísticas, as identidades sociais não são entidades fixas, estáticas, mas, sim, dinâmicas, moldadas e percebidas nos processos comunicativos (Fairclough, 1992; Moita Lopes, 2001). Acredito, portanto, que essa perspectiva oferece conceituações mais complexas para uma análise mais abrangente e anti-essencialista das narrativas de estória de vida que compõem esta pesquisa.

### 3.1.3. Identidades sociais e profissionais na perspectiva socioconstrucionista do discurso

A visão de identidade adotada nesta pesquisa filia-se à perspectiva socioconstrucionista do discurso, ou seja, é co-construída nas interações; é dinâmica, fluida, fragmentada, contraditória (Hall, 1990; Moita Lopes, 1996, 2001, 2002; Mishler, 2002). É assim que entendo a identidade da secretária, com muitas nuances, multifacetada e em conflito.

Moita Lopes (2001) compreende o significado como o resultado de uma ação conjunta entre interlocutores em práticas discursivas, “situadas na história, na cultura e na instituição” (p. 58). O autor destaca, portanto, a importância e a influência das condições sócio-históricas e macro-sociais sobre essas ações discursivas e ressalta, também, a natureza constitutiva do discurso. Em outras palavras, a visão socioconstrucionista trata o discurso não apenas como uma forma de representação de entidades e relações sociais e, sim, como um fator constituinte das mesmas (Fairclough, 1992 apud Moita Lopes, 2001). Dessa forma, o discurso é compreendido como “ação através da qual os participantes discursivos se constroem, constroem os outros e, portanto, constituem o mundo social” (Moita Lopes, 2001, p. 59). Isso tem implicação direta na forma como nós constituímos nossas identidades sociais, múltiplas, multifacetadas, fragmentadas, contraditórias e em constante processo de (re)construção (Hall, 1990; Moita Lopes, 2001, 2002).

Ao destacar a importância da natureza constitutiva do discurso, a abordagem socioconstrucionista confere mais agência aos participantes no processo de construção de suas identidades, assim como rechaça as concepções de identidade de forma fixa, homogênea e passiva. Com isso, os interlocutores dispõem de maior liberdade para a construção de múltiplas identidades, de acordo com as exigências, limitações ou favorecimento das situações sociais onde se encontram. Embora a perspectiva socioconstrucionista conceba os sujeitos sociais como agentes de suas próprias identidades, ela também considera a atuação de contingências sócio-históricas sobre os processos de construção de identidade. Assim, a visão socioconstrucionista

“chama atenção para o fato de que ocupamos lugares diferentes na vida social no exercício do poder, que nos posicionam de forma diferenciada nas

assimetrias/simetrias interacionais (...) [portanto] temos que ser vistos como pessoas que têm corpos situados na história social, na qual o discurso é mediado pelo que são e pelo que pensam que os outros sejam”. (Moita Lopes, 2001, p.60)

A esse respeito, Goffman ([1963]2008) destaca “o caráter informativo” dos relacionamentos sociais que auxiliam, por exemplo, a compreensão dos aspectos positivos relativos ao *status* da secretária como figura que está ao lado do poder, que obviamente têm reflexos sobre sua identidade social e profissional. Segundo ele, “em certas circunstâncias, a identidade social daqueles com quem o indivíduo está acompanhado pode ser usada como fonte de informação sobre a sua própria identidade social, supondo-se que ele é o que os outros são.” (Goffman[1963]2008, p. 57-58).

Moita Lopes observa, ainda, que o discurso de quem ocupa maior posição nas relações assimétricas tende a prevalecer ou, ao menos, impor suas prerrogativas sobre a construção social dos significados “exercendo, portanto, poder na construção social das identidades” (Moita Lopes, 2002, p. 35). No entanto, nas práticas discursivas, mesmo encontrando-se em posições de pouco poder ou de resistência a ele (Foucault, 1979 apud Moita Lopes, 2002), os atores sociais constroem identidades. Outro ponto importante na concepção anti-essencialista de identidade é a simultaneidade de ocorrência das identidades sociais de gênero, raça, sexualidade, idade, profissão, etc. Uma pessoa não é somente mulher, ela pode ser também filha, mãe, heterossexual ou lésbica, ser trabalhadora, estudante, esportista, enfim, ter múltiplas identidades (inclusive, contraditórias) nas mesmas práticas discursivas (Hall, 1990; Moita Lopes, 2002).

Um aspecto particularmente valioso da constituição identitária é o apontado por Sarup (1996, p. 48 apud Moita Lopes, 2002, p. 59), para quem “a identidade é, de algum modo, um efeito da socialização institucional”. Com isso, destaque, nesta pesquisa, o papel que as instituições (família, escola, trabalho, religião) desempenham nos processos de construção de identidade, as legitimando ou descredenciando, porém, sem deixar de endossar a natureza processual da identidade, que tanto é reflexiva quanto constitutiva da realidade social (De Finia; Shiffrin & Bamberg, 2006), ou melhor, é uma via de mão dupla.

Por essa razão, essa abordagem teórica se mostra apropriada para a investigação da(s) identidade(s) profissional(is) que emergem nos discursos das secretárias executivas, sujeitos desta pesquisa, por considerar a influência dos

fatores históricos e sociais na constituição da profissão, por abarcar as problemáticas questões de gênero, poder e prestígio social envolvidas no trabalho dessas profissionais, além de abranger os significados construídos na interação em si (entrevistas que eliciaram as narrativas de estória de vida), enfim, por dar conta de diversas variáveis envolvidas no complexo processo de (re)construção de identidades.

- **A construção da identidade profissional das secretárias**

Em consonância com a perspectiva socioconstrucionista acerca da natureza multifacetada e plural dos processos de construção de identidades sociais, compreendo, também, a identidade profissional das secretárias como fruto de uma intrincada relação entre as identidades de gênero, raça, classe social, religião, orientação sexual, formação escolar, experiências pregressas de trabalho, etc, assim como um construto das práticas discursivas dessas profissionais nas diversas interações conversacionais em que se engajam socialmente, com chefes, colegas de trabalho e com seus pares. Assim, nesta seção retomo alguns dos aspectos de ordem histórico-social relevantes para a caracterização da identidade profissional desse grupo, bem como aponto, sucintamente, alguns elementos presentes na concepção discursiva de identidade profissional (Sarangi & Roberts, 1999; Dyer & Keller-Cohen (2000).

Partindo dessa premissa, ao discutir a construção da identidade profissional de secretárias executivas, foco deste estudo, não há como desconsiderar a influência dos fatores sociais, culturais e históricos (tratados no capítulo 2 e na seção 3.1.1 deste capítulo) que ajudam a forjá-la. A identidade profissional da secretária é cercada de ambigüidades quanto ao escopo de seu trabalho e ao *status* social da profissão, é envolta em estereótipos de gênero, especulações e mitos. Se por um lado a secretária é concebida como um ser submisso, intelectualmente subestimado, sem agência e poder, por outro, tem sua imagem estreitamente ligada às figuras de poder das instituições, é considerada o braço direito do/a executivo/a, recebe tratamento deferencial por possuir e filtrar o acesso a informações estratégicas sobre os rumos de uma organização, enfim, tem sua identidade profissional constituída sob diversos aspectos, tanto positivos como negativos. Além disso, as secretárias desenvolvem, nos locais de trabalho e nas

instituições de ensino, relações simétricas e assimétricas com seus pares, engajando-se em práticas discursivas que corroboram ou refutam certos estereótipos, criam um senso de coletividade ou de completa desarmonia entre as profissionais (cf. *bitching*, cap. 2), tudo isso atuando conjuntamente.

A esse respeito, Sarangi & Roberts (1999) afirmam que há uma relação muito profunda entre locais de trabalho e práticas comunicativas, em suas diversas formas: interações face a face com colegas e clientes, conversações telefônicas, correspondências (cartas, e-mails, relatórios) e compartilhamento dos espaços do trabalho (móveis, equipamentos de trabalho, computadores), por exemplo. Além disso, nos ambientes de trabalho também ocorrem acirradas disputas sociais, i.e., neles os indivíduos atuam sob uma dada ordem institucional, adquirem formas específicas de fala, aprendendo a dominar os jargões profissionais, que influem, por seu turno, na conquista ou não de certas posições de poder. Dessa forma, Sarangi & Roberts (1999) incluem na descrição das práticas comunicativas em locais de trabalho a noção de fala, baseada na interação, e a noção de ordem institucional, ideologicamente constituída. Em outras palavras:

“a ordem social mais ampla não é dada mas é ativamente produzida (...). Em qualquer ambiente de trabalho, os participantes constantemente definirão e redefinirão a situação vivenciada na interação em andamento”. (Sarangi & Roberts, 1999, p. 2)

Com isso, os autores se alinham às concepções sociointeracionais do discurso, que compreendem tanto a agência dos interlocutores na construção dos contextos sociais, quanto os aspectos macro-sociais que influenciam esses discursos. Nesse sentido, Sarangi & Roberts (1999) entendem que as interações de fala nos ambientes institucionais atuam significativamente nos processos de constituição das profissões e no estabelecimento das relações de poder no trabalho. Sendo assim, os valores da instituição, as histórias e os heróis de sua criação, as normas de conduta partilhadas e ratificadas pelos membros de uma organização ou associação profissional definem e redefinem tanto as próprias identidades institucionais como também as dos profissionais que delas fazem parte.

Os estudiosos fazem, ainda, outras importantes observações acerca da constituição discursiva do conhecimento especializado, da credibilidade e da autoridade profissionais. Conforme Sarangi & Roberts (1999),

“tornar-se um profissional envolve adquirir certos tipos de conhecimento/discurso e, portanto, credibilidade. Aprendizes e iniciantes na profissão são gradualmente socializados nos discursos da profissão onde profissionais experientes agem como ‘gatekeepers’<sup>9</sup> do conhecimento” (p. 37).

Com os profissionais experientes os novatos aprendem a linguagem do conhecimento específico da profissão que exercem (os jargões profissionais, por exemplo, são as formas mais evidentes desse tipo de linguagem especialista, ainda que superficial). Além disso, o domínio desse linguajar técnico e sua conseqüente demonstração pública são essenciais tanto para a constituição da credibilidade e da autoridade profissional, como para o estabelecimento das hierarquias inter e intraprofissionais, que por sua vez, promovem diversas disputas de poder e *status*. E isso, obviamente, tem reflexos na constituição da identidade profissional.

Além dos discursos profissionais produzidos e assimilados nas interações sociais em ambientes de trabalho e ensino, Dyer & Keller-Cohen (2000) destacam a importância das narrativas de experiências pessoais, nesses contextos, para a construção da *expertise* e, conseqüentemente, da identidade profissional. As autoras esclarecem que o modo como os profissionais posicionam (Davies & Harré, 1990) a si mesmos e os outros na narrativa revela muito de sua auto-avaliação e sobre a imagem/impressão que eles querem deixar nos seus interlocutores. E essas imagens constroem ou reivindicam quase sempre a posição de especialista técnico, do profissional competente que resolve os problemas que lhe são apresentados, i.e., que possuem *expertise* para tal.

Estas formas discursivas de conceber a identidade profissional referenda os apontamentos feitos pelos estudos sociológicos (Goode, 1967 apud Barbosa, 1993; Barbosa, 1993), tratados na seção 3.1.1 deste capítulo, que versam sobre o senso de coletividade de uma profissão. Barbosa (1993, p. 13) indica que a perspectiva durkheimiana, funcionalista, atribui ao “grupo profissional a tarefa de socializar seus membros, inculcando neles os valores da consciência de caráter essencialmente moral”. Ainda que esta pesquisa não adote uma perspectiva essencialista de profissão ou de identidade profissional, há de se reconhecer que ações e discursos especialistas contribuem para o sentimento de afiliação, de

---

<sup>9</sup> Segundo Roberts (2000 apud Barros, 2008), o gatekeeper é uma espécie de porteiro, de barreira personificada, ou seja, alguém responsável por filtrar o acesso dos demais indivíduos a determinados bens sociais de naturezas diversas (recursos materiais ou de conhecimento, por exemplo). O gatekeeper é a pessoa que define os critérios de seleção e que julga os méritos daqueles que acessarão uma informação ou um conhecimento específico.

pertencimento a uma profissão, que possui, de certo modo, ‘uma identidade’. Além disso, conferem autoridade e credibilidade ao grupo profissional.

No entanto, considerando a problemática constituição da profissão de secretária, suas idiossincrasias, e, especificamente, a discussão estabelecida na seção 3.1.1 sobre a formação generalista dos profissionais de secretariado, como pode ser constituído, sob essas condições, um senso de coletividade? Com isso em mente e analisando a identidade profissional pela perspectiva socioconstrucionista do discurso, é natural que se presuma a existência, portanto, de múltiplas identidades profissionais de secretárias. E um modo bastante produtivo de se ter acesso a essas diversas facetas, de vislumbrá-las, é atentar para os discursos onde elas próprias se vêem, se recriam, narram suas trajetórias de vida e profissionais, entendem e re-significam sua profissão.

#### **3.1.4. Narrativas e estórias de vida**

*“Ninguém me deixa contar essa estória”*

(Regina, administradora e secretária executiva)

Uma das formas mais comuns de os indivíduos (re)configurarem suas identidades, para si e para os outros, é sob a forma de narrativas. Contamos inúmeras estórias no decorrer de nossas vidas, ouvimos outras tantas, e com isso nos engajamos em constantes reconstituições de sentido de quem nós somos, de quem são outros e de como nós queremos que os outros nos vejam.

Moita Lopes (2001) observa que as narrativas se tornaram uma das práticas mais estudadas para compreensão das identidades sociais, porque permitem que o indivíduo organize o seu próprio discurso e, por conseguinte, construa um conhecimento sobre quem ele é na estrutura social da qual faz parte. Bastos (2005, p.81) esclarece que, ao contar estórias, “estamos necessariamente mostrando quem somos ou, pelo menos, algumas dimensões de quem somos”.

As propostas de Labov e Waletzky (1967) e Labov (1972) foram as responsáveis pela introdução na sociolinguística do estudo da narrativa, definida por eles como “um método de recapitular experiências passadas combinando uma

seqüência verbal de orações com uma seqüência de eventos que (infere-se) ocorreram de fato” (Labov, 1972, p. 359).

Embora esta pesquisa utilize a narrativa mais como metodologia de trabalho do que como teoria e enfoque as narrativas de histórias de vida propostas por Linde (1993), mais especificamente a narrativa de escolha e trajetória profissional, não se pode descartar o esqueleto teórico elaborado por Labov (1972) para identificação e segmentação dos constituintes dessa unidade discursiva, pois eles se mostram um ferramental bastante útil para a caracterização dos dados a serem aqui apresentados.

Portanto, segundo Labov (1972), para que uma seqüência de enunciados lingüísticos constitua uma narrativa, eles devem, obrigatoriamente, obedecer a uma ordem temporal, ter uma razão de ser (um ponto) e, também, ter reportabilidade (ser contável). A narrativa laboviana, na sua forma mais completa, pode apresentar os seguintes elementos: resumo, orientação, ação complicadora, avaliação, resolução e coda, que serão retomados neste trabalho de forma bastante concisa.

Sendo assim, conforme Labov (1972), o *resumo* é a parte da narrativa que sumariza toda a história, normalmente uma ou duas orações, e contém o seu ponto, o motivo pelo qual ela é contada; a *orientação* normalmente vem após o resumo e contextualiza a história, as circunstâncias, as pessoas, o tempo e o lugar onde se passa(m) o(s) evento(s); a *ação complicadora* é “a história propriamente dita, uma seqüência de enunciados temporalmente ordenados, que remetem a eventos passados” (Bastos, 2005, p. 75), tipicamente construída com verbos no passado; logo após, segue-se a *resolução*, uma etapa de finalização da ação complicadora; a *coda* é o modo de sinalização de que a narrativa acabou, é o ponto de conexão entre passado e presente, ou seja, é a seção da narrativa em que falante e ouvinte retornam ao momento de onde partiram antes de a história ser contada e que pode ter, também, um caráter avaliativo.

Por fim, tem-se a seção de avaliação, considerada por Labov um dos mais importantes elementos da estrutura narrativa. Segundo o autor, é na avaliação, que pode ser encontrada em diversas partes da narrativa, que o narrador indica o ponto da história, sua razão de ser e o que ele quer dizer com aquela narrativa. Conforme destaca Bastos (2005, p. 76), é na avaliação que se encontram a “carga dramática

e o clima emocional que o narrador utiliza para indicar o seu ponto”, o que confere à narrativa, também, reportabilidade.

Conforme antecipado, este trabalho adota o conceito de narrativa proposto por Linde (1993), desenvolvido a partir da estrutura básica de Labov (1972). No entanto, Linde entende que a veracidade ou não dos fatos narrados não é significativa para o estudo das narrativas, e, sim, o modo como o narrador apresenta os eventos. O conceito de narrativa de Linde está implícito no de *estória de vida*, que é definido como o conjunto coerente de narrativas orais de experiências pessoais, constituído de unidades discursivas, como explanações/explicações e crônicas, contadas por um indivíduo ao longo da sua vida, e que deve possuir pelo menos dois elementos obrigatórios: ter um ponto sobre o caráter do próprio falante e ser dotada de reportabilidade (Linde, 1993, p. 21).

O primeiro elemento, o ponto avaliativo, deve mostrar ao(s) ouvinte(s) o tipo de pessoa que o falante é, que ele supõe que seja ou que deseja que os outros pensem a respeito dele. Como indica Bastos (2005), a avaliação desempenha um papel importante na criação, expressão e manutenção da identidade do falante, para si próprio e para os outros.

O segundo elemento, a reportabilidade, deve ser entendido em termos de potencial que a estória tem de ser contável, não apenas nos termos de Labov (1972), mas também com o sentido de ser um marco biográfico passível de ser contado e recontado diversas vezes, característica que a autora denomina de reportabilidade estendida. Grandes acontecimentos biográficos como casamento, primeiro emprego, primeiro amor, a compra do imóvel próprio, a escolha da profissão, por exemplo, são estórias que possuem reportabilidade estendida. Linde (1993) ainda destaca um aspecto importante sobre a reportabilidade: ela está diretamente relacionada com o discernimento e a habilidade que o narrador deve possuir para dar o enquadre adequado a uma determinada estória para que ela adquira, assim, uma relevância moral que lhe confira, por sua vez, reportabilidade estendida. Dessa forma, faz-se menção a alguns dos conceitos de Goffman ([1981]2002), como enquadre e alinhamento, que contribuíram muitíssimo para a compreensão de como os indivíduos constroem sua(s) identidade(s).

Um outro elemento crucial para a definição de estória de vida é a coerência. Segundo Linde, uma estória de vida não se resume a um conjunto de

narrativas qualquer, ela inclui também as conexões que são criadas no interior das histórias e as relações entre essas histórias e a história de vida como um todo. Dessa forma, a história de vida é o conjunto de histórias coerentes entre si, ou, pelo menos, não contraditórias, que permitem ao indivíduo construir suas noções de identidade e ter um senso de completude e continuidade sobre sua vida.

Além dessas premissas para que uma história seja inserida no rol de histórias de vida de uma pessoa, a autora destaca o caráter descontínuo da história de vida, o que lhe permite estabelecer uma diferenciação entre duas sub-unidades discursivas que a compõem: a crônica e a explanação/explicação. Conforme Linde (1993, p. 27), uma história de vida é “temporalmente descontínua e estrutural e interpretativamente aberta”, ou seja, partes dela são contadas em diferentes ocasiões a diferentes ouvintes e seu desenvolvimento e final não podem ser preditos com base em seu início. Essas duas propriedades – descontinuidade temporal e abertura estrutural e interpretativa – conferem à história de vida um caráter complexo, cuja única constante é, paradoxalmente, a mudança. Assim sendo, uma história de vida é continuamente reformulada, novos aspectos são inseridos, enquanto outros apagados, a fim de que essa história reflita as constantes reinterpretações do indivíduo sobre si mesmo, sobre seus valores e suas identidades em diferentes momentos de sua vida.

Uma das unidades discursivas que compõem uma história de vida é a crônica, caracterizada por Linde como o relato de uma seqüência de eventos temporalmente ordenados, semelhante à narrativa, porém sem alguns de seus elementos constitutivos como resumo, orientação, coda e um ponto avaliativo que unifique toda a história. O falante constantemente utiliza a crônica nas interações orais para fornecer ao ouvinte alguma informação que ele desconheça, organizada cronologicamente. A crônica também apresenta seções avaliativas, no entanto, apenas sobre eventos isolados, sem o propósito de unificá-los.

A explanação ou explicação, outra unidade discursiva que ajuda a compor uma história de vida, é uma estrutura lingüística composta por uma afirmação seguida por uma seqüência de razões que a sustentem. Segundo Linde (1993), a explanação é uma forma retórica muitas vezes empregada pelo falante em ocasiões em que a construção de sua imagem pode enfrentar alguns problemas, sofrer algum descrédito, ou seja, a explanação/explicação é usada para demonstrar que mesmo “os enunciados que aparentam ser dúbios, falsos, problemáticos ou

mesmo estúpidos têm, na verdade, uma justificativa”, uma motivação que conferirá coerência à estória de vida desse falante (p. 94).

A coerência, como brevemente citada acima, desempenha um importante papel na construção de identidade e da estória de vida de um indivíduo. Essa é uma propriedade do discurso que a autora utiliza para explicar o modo como o falante: a)gerencia a relação que as partes constituintes (palavra, oração, períodos, recursos prosódicos e linguagem não verbal) das unidades discursivas (narrativa, crônica e explanação) mantêm entre si na composição de uma estória, de forma a não entrarem em contradição umas com as outras, com a estória ou com a identidade que se deseja transmitir em dada situação; b)gerencia a relação que cada estória mantêm com as demais estórias utilizadas por ele para compor sua estória de vida e, conseqüentemente, construir determinada identidade. Um outro aspecto a ser observado é o de que a coerência não é uma propriedade descontextualizada, fruto da construção do falante apenas, ela deve ser entendida como um empreendimento cooperativo entre falante e ouvinte. Como afirma Linde (1993, p. 12), a coerência é construída na tentativa do falante de produzir um discurso aceitável e, ao mesmo tempo, na tentativa do ouvinte de entender esse discurso como coerente e de comunicar esse entendimento ao falante. Às vezes há um descompasso entre a projeção de coerência do falante e a interpretação do ouvinte e, nesse caso, algumas negociações de significado são necessárias.

Além da coerência calcada nas estórias, significados e identidades co-construídos na interação, Linde (1993) também considera a coerência das narrativas em sua relação com o contexto social mais amplo. Os sistemas que estabelecem relações de coerência são práticas discursivas “que representam um sistema de crenças e relações entre crenças que criam um ambiente onde um enunciado pode ou não ser inferido como a causa de outro enunciado” (p. 163). Para ela, “os sistemas de coerência ocupam uma posição intermediária entre o senso comum” (certezas e crenças compartilhadas por indivíduos numa dada cultura) e “os sistemas de especialistas” (crenças e relações entre crenças criadas e utilizadas apropriadamente por especialistas de certas áreas) (Linde, 1993, p.163). Pode-se dizer, que os sistemas de coerência de Linde são uma espécie apropriação popular dos conceitos criados por especialistas (cientistas sociais, médicos,

economistas, etc), que os falantes utilizam para justificar determinadas ações ou episódios narrados.<sup>10</sup>

Linde (1993) afirma ainda que a coerência não é apenas uma exigência pessoal, é também uma obrigação social a ser cumprida de forma a transmitir à sociedade que falantes e ouvintes são membros competentes em sua cultura (p. 16)<sup>11</sup>. E uma das formas como o falante tenta prover sua estória de coerência é através da criação de uma cadeia de causalidade, que não deve ser muito tênue nem muito espessa. Há de se buscar um ponto de equilíbrio, determinado socialmente, para a apresentação da causalidade numa narrativa de escolha de profissão, caso contrário, o relato do falante pode transmitir a imagem de alguém completamente levado pelos acontecimentos, desprovido de agência e que vive uma vida aleatória, sem direção; ou a imagem de um indivíduo que tende a aceitar o determinismo do destino, como se estivesse fadado a exercer determinada profissão. Conforme aponta a autora, nenhum desses extremos é socialmente desejável, por isso, constantes revisões e correções são realizadas pelo falante de modo a produzir um discurso coerente para escolha profissional e na medida adequada.

Linde (1993) também adverte que o cuidado dos interlocutores com a construção de uma causalidade adequada não é universal e nem aplicável a todos os falantes. Essa seria uma característica de falantes da classe média americana para os quais a agência individual desempenha papel importante nas escolhas profissionais, que, por sua vez, ajudarão a compor uma estória de mobilidade e ascensão social e profissional, valores apreciados por essa classe. Embora o trabalho de Linde situe-se em outro contexto, sociedade americana, os valores de classe média mencionados por ela guardam semelhanças, em certa medida, com os valores compartilhados pelas profissionais entrevistadas para este estudo. Assim sendo, pode-se fazer algumas inferências sobre a construção de identidade das entrevistadas, baseadas na teoria da autora, com algum grau de confiabilidade.

A ordem narrativa laboviana, seqüência verbal a partir da qual se infere a ordem temporal dos eventos relatados, estabelece as bases para percepção de dois

---

<sup>10</sup> Linde ainda difere sua definição de sistema de coerência dos conceitos de 'sistema de crenças' e 'sistema cultural' presentes em Geertz (1973), afirmando que o sistema de coerência pode ser considerado como 'sistema semi-especialista' (cf. Linde, 1993, p. 165).

<sup>11</sup> Ponto de interseção com o trabalho de Sacks (1984) sobre a normalização da experiência e o trabalho de ocupar-se em ser comum.

dos princípios de coerência, definidos por Linde, que compõem as histórias de vida: a causalidade e a continuidade (1993, p. 127).

A causalidade pode ser entendida como uma cadeia de razões e justificativas fornecidas pelo falante que são consideradas pelos ouvintes como causa adequada, suficiente ou, no mínimo, aceitável para determinado evento ou sequência de eventos, sendo, portanto, socialmente construída. Linde identificou duas formas majoritariamente utilizadas pelos falantes para criação de causalidade nas narrativas de escolha profissional: os traços de personalidade e a multiplicidade de razões.

Os traços de personalidade são considerados uma das razões mais fortes para a escolha de uma profissão. Dessa forma, características e habilidades pessoais como ambição, determinação, organização, facilidade com cálculos matemáticos ou para composição de poemas e músicas, orientação para resultados ou para relacionamentos, por exemplo, são suficientemente determinantes para escolha de uma profissão. Os traços de personalidade também são princípios dos quais os falantes dispõem para organizar uma série de relatos que poderiam ser contados, enquadrados ou explicados sob outro ângulo. Um exemplo pode ser a escolha de uma profissão devido à existência de familiares que exercem o mesmo ofício e que facilitam a inserção do falante no mercado de trabalho, i.e., “abrem as portas” para os aspirantes a médicos, advogados, engenheiros, dentistas, jornalistas, psicólogos ou qualquer que seja a profissão. A autora indica que ao preferir narrar sua escolha profissional fundamentada em traços de personalidade, o falante confere à história maior agência pessoal, diferentemente das histórias baseadas em razões externas, que conferem maior poder ao acaso ou ao determinismo.

A segunda forma utilizada pelos falantes para dotar suas histórias de causalidade adequada e, portanto, de coerência, é a multiplicidade de razões para a escolha de uma profissão. Linde (1993, p. 135) afirma que os falantes costumam localizar em seu passado mais distante o motivo para determinada opção profissional. Como a história de vida de uma pessoa inclui eventos ocorridos ao longo de um amplo período de sua vida, podem surgir, então, inúmeras razões que se sobrepõem, não se contradizem e que confirmam essa escolha de profissão. A autora declara, portanto, que a narrativa de escolha profissional construída sobre as habilidades pessoais manifestadas no passado longínquo do falante, assim

como as múltiplas razões não contraditórias conferem à estória a causalidade devida e praticamente inquestionável e, além disso, mostram aos ouvintes que “a escolha não foi aleatória ou insuficientemente motivada” (p. 140).

Linde notou, também, que quando o falante não provê sua narrativa da causalidade adequada, ou seja, quando ele não consegue estabelecer uma seqüência de justificativas socialmente aceitáveis para escolha de determinada profissão, ele se vê obrigado a gerenciar essa insuficiente causalidade através de estratégias discursivas que lhe permitam reenquadrar as estórias ou eventos narrados em seu favor, como, por exemplo, destacando sua capacidade de adaptação para lidar com circunstâncias inesperadas ou sua habilidade para transpor obstáculos e transformá-los em algo administrável e positivo. Assim, o acidente e a descontinuidade são vistos por Linde como categorias interpretativas relacionadas à causalidade inadequada que necessitam de gerenciamento por parte do falante de forma a mitigar a possível falta de intenção ou agência do mesmo.

Ao lado da causalidade e do conseqüente gerenciamento da causalidade inadequada, Linde (1993, p. 151) cita outro princípio que os falantes utilizam para a criação de estórias de vida coerentes – a noção de continuidade e, por conseguinte, o gerenciamento da descontinuidade. Assim como a ordem narrativa permite a inferência da ordem temporal dos acontecimentos narrados e, dessa forma, a inferência de relações de causa e efeito, ela também confere à estória ou à estória de vida como um todo a noção de continuidade, de encadeamento de eventos. Segundo a autora, falantes e ouvintes tendem a considerar a causalidade inadequada como uma forma de descontinuidade local entre causa e efeito. Porém, existe um tipo de descontinuidade que Linde considera ainda mais importante, a descontinuidade entre profissões, socialmente convencionada, que emerge quando o falante relata uma mudança de profissão (ou profissões) ao longo da vida – e se vê impelido a lidar com a descontinuidade entre essas profissões – ou quando precisa lidar com fases significativamente diferentes de uma mesma profissão. Por isso, da mesma maneira que o acidente precisa ser gerenciado para compor uma causalidade adequada, socialmente aceitável, a descontinuidade precisa ser manejada de forma a conferir à narrativa ou à estória de vida como um todo a coerência necessária. Assim sendo, o falante é socialmente constrangido a apresentar ao menos uma avaliação sobre a menção de tal descontinuidade. Linde

enumera algumas das estratégias de gerenciamento da descontinuidade<sup>12</sup>, utilizadas pelos falantes de seu estudo, mas esclarece que esse é um assunto relacionado à criatividade pessoal e parcialmente idiossincrático.

O instrumental teórico fornecido pela proposta de narrativa e estória de vida de Linde (1993) permite entender como as secretárias relatam suas escolhas profissionais, como conferem coerência a esses relatos, que podem ser entrecortados por decepções com a profissão, promoções ou mesmo afastamentos da área. A teoria da autora permite, também, uma observação atenta das diversas instâncias de avaliação e explanação/explicação presentes nas narrativas, que, por sua vez, revelam-se elementos importantes tanto para a compreensão das identidades sociais e profissionais (re)construídas pelas secretárias, quanto para expressão do grau de identificação que elas mantêm com a profissão que exercem.

### **3.2. Abordagem metodológica**

#### **3.2.1. Pesquisa qualitativa e interpretativa**

Nesta dissertação compreendo a realidade social, os significados e as identidades como processos de co-construção situados (como argumentado nas seções imediatamente anteriores). Dessa forma, se os indivíduos constituem o mundo social ao mesmo tempo em que são constituídos por ele, não faz sentido tentar estudá-los de maneira isolada, sem considerar essa relação de mútua interferência. Este estudo, portanto, insere-se no paradigma interpretativista das Ciências Humanas e Sociais, cujas metodologias de pesquisa, de cunho qualitativo, buscam compreender as diversas interpretações que os participantes (pesquisador e sujeitos de pesquisa) têm de sua realidade (Godoy, 1995) e as diferentes representações que ambos constroem sobre determinado tema (Gaskell, 2007) numa dada interação conversacional.

Denzin & Lincoln (2006) chamam a atenção para a existência de diversos “métodos e abordagens classificados como pesquisa qualitativa, tais como o

---

<sup>12</sup> Estratégias de gerenciamento da descontinuidade, conforme classificação de Linde (1993), tradução livre: estratégia de interrupção aparente (p. 152); estratégia de descontinuidade temporária (p. 154); estratégia de descontinuidade como seqüência (p. 155); estratégia de auto-distanciamento (p. 156); estratégia de descontinuidade como meta-continuidade (p. 157) e estratégia de descontinuidade sem relato: uma coisa leva à outra (p. 158).

estudo de caso, a política e a ética, a investigação participativa, a entrevista, a observação participante, os métodos visuais e a análise interpretativa” (p.16). Além desses, a narrativa é citada como um dos métodos mais utilizados pelos pesquisadores neste início de século, momento em que se deu a virada narrativa. Os autores afirmam, também, que a pesquisa qualitativa passou por muitas fases desde o início do século XX, nas quais os pesquisadores privilegiavam uma ou outra forma de coleta de dados e análise, porém, mantendo sempre a característica de ser “uma atividade situada que localiza o observador no mundo” (Denzin & Lincoln, 2006, p. 17).

Apesar de variar em função do momento histórico vivido e das abordagens metodológicas em voga em cada fase, a pesquisa qualitativa pode ser consensualmente compreendida e sintetizada, segundo Denzin & Lincoln (2006, p. 17), como o

“conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de representações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para o mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem.”

No afã de compreender o outro, como este se coloca no mundo e que influências sociais, culturais, históricas, políticas ou de outra natureza atuam sobre a constituição do indivíduo e do mundo que o cerca, o pesquisador pode empregar múltiplos métodos para coleta, análise e interpretação dos dados de um estudo. Pela característica multifacetada de sua pesquisa, o pesquisador qualitativo pode ser considerado um *bricoleur*, “um indivíduo que confecciona colchas”, cujo resultado do trabalho é uma espécie de bricolagem ou, nas palavras de Denzin & Lincoln (2006, p. 18), “um conjunto de representações que reúne peças montadas que se encaixam nas especificidades de uma situação complexa”, enfim, uma construção. Ainda conforme os autores, na pesquisa qualitativa e interpretativa, o pesquisador tem a liberdade para criar ou reunir novas técnicas, se houver necessidade para tal. Eles esclarecem que “as práticas interpretativas a serem empregadas não são necessariamente definidas com antecedência” (Denzin & Lincoln, 2006, p. 18), pois dependem “das perguntas que são feitas, e as perguntas dependem de seu contexto” (Nelson et al, 1992, p.2 apud Denzin & Lincoln,

2006, p. 18), bem como “do que está disponível no contexto e do que o pesquisador pode fazer naquele cenário” (Denzin & Lincoln, 2006, p. 18).

Essa multiplicidade de métodos e práticas interpretativas reflete o intuito maior do pesquisador qualitativo de conhecer em profundidade o fenômeno estudado. E, pelo fato de a pesquisa qualitativa ressaltar “a natureza socialmente construída da realidade, a íntima relação entre o pesquisador e o que é estudado, e as limitações situacionais que influenciam a investigação” (Denzin & Lincoln, 2006, p. 23), acredito ser esta a abordagem metodológica mais apropriada aos objetivos desta pesquisa.

### 3.2.2

#### **Entrevista de pesquisa: lócus para co-construção de significados e emersão de narrativas**

Conforme entende Gaskell (2007), a finalidade da pesquisa qualitativa, principalmente sob a forma de entrevista individual em profundidade – adotada neste estudo -, é a exploração de um “espectro de opiniões, [de] diferentes representações sobre o assunto em questão” (p. 68). Para o autor, esse tipo de entrevista diferencia-se da entrevista de levantamento fortemente estruturada, ou questionário (inflexível e sem espaço para negociações de sentido), assim como se distingue “da conversação continuada menos estruturada” que ocorre no método “da observação participante, ou etnografia” (Gaskell, 2007, p. 64). Segundo ele, a entrevista individual em profundidade pode ser considerada uma eficiente porta de entrada para o universo alheio e para a compreensão de como o outro se coloca diante das inúmeras situações sociais que vivencia. A entrevista qualitativa permite ao pesquisador entender mais detalhadamente como o entrevistado formula as representações discursivas de suas experiências cotidianas, que não são fruto apenas de sua mente, mas são também, em alguma medida, resultado de processos sociais mais amplos e, portanto, representações compartilhadas com outros indivíduos. Para Gaskell (2007, p. 73), numa entrevista individual em profundidade,

“as perguntas são quase que um convite ao entrevistado para falar longamente, com suas próprias palavras e com tempo para refletir. Além disso, diferentemente do levantamento, o pesquisador pode obter esclarecimentos e acréscimos em pontos importantes com sondagens apropriadas e questionamentos específicos.”

No entanto, para que o método seja caracterizado como entrevista em profundidade e, não, questionário, o autor destaca que o pesquisador não deve padronizar as perguntas ou tampouco esperar que o entrevistado “traduza seus pensamentos em categorias específicas de resposta”. (p. 73). Em consonância com a perspectiva socioconstrucionista do discurso, adotada neste estudo, Gaskell (2007, p. 73-74) ressalta que

“[t]oda pesquisa com entrevistas é um processo social, uma interação ou um empreendimento cooperativo, em que as palavras são o meio principal de troca. Não é apenas um processo de informação de mão única passando de um (o entrevistado) para outro (o entrevistador). Ao contrário, ela é uma interação, uma troca de idéias e de significados, em que várias realidades e percepções são exploradas e desenvolvidas. Com respeito a isso, tanto o(s) entrevistado(s) como o entrevistador estão, de maneiras diferentes, envolvidos na produção de conhecimento. (...) Deste modo, a entrevista é uma tarefa comum, uma partilha e uma negociação de realidades” .

À medida que o pesquisador dá voz ao entrevistado para que ele desenvolva seu ponto de vista acerca de alguma questão, de interesse do pesquisador, ou relate algum episódio específico de sua vida, o discurso produzido nesta interação pode, muitas vezes, afastar-se do caráter institucional (de pesquisa) e aproximar-se mais do caráter informal que permeia as interações conversacionais cotidianas. Dessa forma, entendo que, mesmo a entrevista não sendo uma conversação espontânea *per se*, ela pode se configurar um terreno bastante fértil para a emersão de narrativas (Jovchelovitch & Bauer, 2007; Riessman, 1993), bem como para co-construção de significados, representações e, também, de identidades (Sarangi, 2003).

Para melhor compreender as conversas que se dão em situação de entrevista de pesquisa, recorro à opinião de Sarangi (2003), para quem esta última (entrevista de pesquisa) é uma interação “híbrida e com diversas camadas”, na qual os participantes “movem-se constantemente entre o social e o local”, que tanto é naturalista quanto simulada (p.66). Com isso, o autor posiciona-se de modo diferente tanto dos pesquisadores positivistas quanto dos socioconstrucionistas mais extremados. Em sua concepção, os primeiros compreendem as interações discursivas como representações-espelho de uma “realidade” social existente fora delas; já os segundos, na sua corrente mais radical, entendem que não há significado possível para uma entrevista de pesquisa fora de seu próprio contexto. Sarangi (2003), no entanto, afirma que ambas as

perspectivas são extremistas e incompletas, porque, para ele, os participantes engajados em uma entrevista de pesquisa tanto co-produzem significados *in loco* quanto trazem para a interação representações dos mundos sociais dos quais participam cotidianamente. Segundo o autor, “os entrevistados não apenas constroem narrativas” como “também recriam mundos sociais” (Sarangi, 2003, p. 67). E, abrindo-se margem para a representação de mundos sociais, dá-se margem, também, para que entrevistador e entrevistado apresentem-se, ao longo da entrevista, do modo pelo qual mais gostam de ser identificados em quaisquer outras interações, ou seja, evidenciando suas facetas mais positivas, suas credenciais mais favoráveis, gerenciando, portanto, os aspectos depreciativos de suas identidades pessoais, profissionais ou demais que possam emergir numa interação conversacional.

Devido ao caráter híbrido da entrevista de pesquisa, entrevistador e entrevistado, a princípio, são orientados por uma espécie de protocolo institucional, um ritual de troca de informações relativamente objetivo, com turnos de pergunta-resposta bem definidos, onde o entrevistador cede longos turnos de fala ao entrevistado e tolera longas pausas, evitando comentários pessoais e julgamentos sobre as respostas eliciadas. Porém, Sarangi (2003) esclarece que os participantes cumprem esse protocolo atentando, também, para as relações de papéis e trabalho de face (Goffman [1967]1980) no discurso no qual estão engajados, semelhantes às que ocorrem nas demais interações conversacionais, e, dessa forma, alternam sutilmente entre os enquadres institucional, profissional e de conhecimento de mundo/compartilhamento de experiências pessoais ao longo da entrevista.

Além de apresentar o que seria o caráter “objetivo”, ou positivista, da entrevista de pesquisa, orientado para a extração de respostas do entrevistado sob a premissa maior de acessar as representações do mesmo sobre algum assunto específico, Sarangi (2003) traz à tona, também, o caráter socioconstrucionista do discurso, ao lembrar que “cada ocasião de relato é um ato de (re)produção que apresenta traços de histórias passadas enquanto (re)cria novos significados com a intenção de acomodar [o discurso] a diferentes audiências” (p. 67). Dessa forma, os entrevistados tendem a reelaborar suas experiências pessoais de modo a conferir a elas credibilidade junto ao entrevistador, que é, ao mesmo tempo, participante ratificado e ouvinte endereçado (Goffman, [1981]2002). Em outras

palavras, o entrevistador é alguém com quem se fala, co-construindo significados, mas também, alguém para quem se fala, para o qual o entrevistado tem a preocupação de mostrar-se favoravelmente. Sarangi (2003) pontua, também, que *o que e como* algo é dito pelo entrevistado relaciona-se diretamente com a maneira como o entrevistador é percebido, como membro do grupo ou não-membro.

O autor esclarece, ainda, que a natureza institucional da entrevista de pesquisa é manifestada em certas características: é pré-agendada, com lugar e hora para acontecer; é organizada em torno de um roteiro, que se procura seguir; apresenta tópicos abordados e controlados pelo entrevistador; bem como metacomentários do entrevistador, que constantemente se refere à situação de entrevista em que se encontra. Com isso, são definidas sob o aspecto institucional duas identidades bem estanques: a de entrevistador-questionador e a de entrevistado-respondente. Ambos os participantes são restringidos pelo caráter institucional deste tipo de interação. Os entrevistados, por exemplo, procuram apresentar explicações ou justificativas racionais para determinadas situações relatadas ao entrevistador. Em diversos momentos, o entrevistado evita oferecer relatos pessoais, marcados pela emotividade de suas experiências pregressas. Porém, à medida que a entrevista prossegue e há o estabelecimento de *rapport* entre os participantes, ou seja, uma identificação positiva/confiável do entrevistador por parte do entrevistado, os enquadres podem sutilmente mudar, fazendo com que ambos apresentem um ao outro relatos ou comentários mais pessoais acerca dos tópicos tratados na entrevista. Com isso, entrevistador e entrevistado movem-se de forma fluida entre os enquadres institucional e o de conhecimento de mundo/experiência de vida.

Sarangi (2003) observa, também, que neste tipo de interação o entrevistador tem o privilégio de pôr em evidência uma ou outra identidade do entrevistado, por exemplo, formulando questões que o levem a expor mais a sua identidade profissional em detrimento de outras. Por seu turno, o entrevistado pode seguir o enquadre proposto pelo entrevistador ou elaborar resposta que o refute, de certo modo. Todo esse jogo interacional depende das co-construções e reelaborações de significado nas quais se engajam os participantes. Portanto, assim como outras interações discursivas, as entrevistas de pesquisa constituem, também, “lugares para negociação de papéis identitários, assimetrias de

conhecimento e, assim por diante, através da manipulação das ferramentas de discurso disponíveis aos participantes” (Sarangi, 2003, p.70).

### **3.2.3.**

#### **Definição do universo e dos sujeitos de pesquisa**

Conforme elucidado no capítulo anterior, há uma grande variação nos perfis dos profissionais de Secretariado no mercado de trabalho, devido à ampla natureza do conhecimento secretarial (que faz interseções com as Ciências Administrativas, Jurídicas, Econômicas, de Comunicação, etc) e à diferenciação quanto a sua formação escolar (nível superior ou médio de ensino). Além disso, o trabalho desses profissionais é extremamente influenciado pelo perfil do executivo e por sua posição na hierarquia organizacional, pela cultura da empresa onde trabalham, pelas atividades-fim do setor onde estão alocados, etc. Dessa forma, fez-se necessária uma delimitação do universo e dos sujeitos de pesquisa a fim de selecionar um grupo de profissionais que realizasse, minimamente, um número de tarefas semelhantes e do qual se pudessem apreender traços identitários comuns.

Em função dessa gama de perfis profissionais, o universo considerado nesta pesquisa foi limitado a Secretárias/os Executivas/os (com formação acadêmica em Secretariado ou qualquer outra área) que trabalhassem (ou tivessem trabalhado recentemente) com executivos dos mais altos níveis de poder de uma instituição, i.e., presidentes e vice-presidentes (ou nomenclaturas equivalentes). Com esse recorte, eu esperava encontrar maior homogeneidade nas atividades de um grupo que a história e a literatura caracterizaram como bastante heterogêneo. Além disso, eu supunha que a autonomia no trabalho desses profissionais, dada a sua posição estratégica, alcançaria o nível mais alto dentro da profissão, o que poderia contribuir também para desconstrução, pelo menos neste nível de secretárias/os, de estereótipos de submissão e de falta de poder que circundam o trabalho de secretárias/os de modo geral. Com isso em mente, busquei encontrar os sujeitos de minha pesquisa por meio de indicações de amigos, ex-colegas de universidade e, também, em grupos de profissionais na Internet. Manifestei a todos, também, meu enorme interesse em conversar com homens que estivessem na posição de secretários executivos, assessores ou assistentes, porém, não obtive

sucesso. Por isso, o universo de profissionais entrevistados restringiu-se às Secretárias Executivas (mulheres).

#### **3.2.4. Coleta dos dados e procedimentos de análise**

Com o intuito de investigar os processos de construção de identidade profissional de secretárias executivas em sua complexidade, realizei uma espécie de hibridismo metodológico, uma bricolagem, sempre sob a perspectiva interpretativa e qualitativa de pesquisa. Dentre os diversos métodos de coleta de dados propiciados pela pesquisa qualitativa, optei pela entrevista individual em profundidade (Gaskel, 2007), iniciando-a por uma fase de perguntas abertas, semi-estruturadas, na qual cada entrevistada dispunha do tempo e do palco necessários para trazer àquela interação suas narrativas de trajetória profissional e de vida, configurando, em parte, uma entrevista narrativa (Jovchelovitch & Bauer, 2007; Riessman, 1993). A essa fase semi-estruturada seguia-se uma série de perguntas específicas sobre tópicos que emergiram na literatura sobre secretárias, e que conferiu ao 'roteiro' uma roupagem de questionário (ambos os grupos de perguntas encontram-se no anexo I deste trabalho), configurando o caráter híbrido do roteiro para entrevista utilizado nesta pesquisa.

Isso ocorreu porque na ocasião da elaboração do roteiro de entrevista, eu ainda não havia definido, exatamente, os objetivos da pesquisa. Por um lado, tinha em mente que desejava investigar como secretárias/os executivas/os de alta diretoria chegaram a essas posições, se tinha sido necessária formação em Secretariado Executivo para tanto, se esses profissionais se identificavam com a profissão e, para coleta desses dados, as narrativas de estória de vida se mostrariam apropriadas. Por outro lado, também tinha interesse em verificar aspectos específicos que apareciam na literatura sobre secretárias como problemáticos, ambíguos, perpetuados em estereótipos, e que poderiam não aparecer espontaneamente nas narrativas de trajetórias profissionais das/dos secretárias/os. Por isso, houve a necessidade de formular perguntas mais pontuais a fim de conhecer como esses profissionais viam a si mesmos, os demais e lidavam com os aspectos não tão positivos da profissão. Com isso, essas perguntas assumiram um caráter mais exploratório, em alguns casos, até se sobrepondo aos assuntos emergidos espontaneamente nas estórias de vida; em outros casos, sendo

as responsáveis por eliciar longas narrativas sobre episódios marcantes ocorridos no cotidiano de trabalho desses profissionais.

Assim, o primeiro grupo de perguntas do ‘roteiro de entrevista’ versou sobre a trajetória profissional das entrevistadas, sobre como se tornaram secretárias, o que mais gostam na profissão, produzindo as longas narrativas de história de vida; enquanto as demais perguntas procuraram abarcar a percepção das entrevistadas sobre temas como *status* da profissão, questões de gênero no trabalho, assédio moral ou sexual, autonomia, oportunidades para ascensão profissional, necessidade de formação específica na área para exercício da profissão, identificação com a profissão, entre outros.

Os dados utilizados nesta dissertação foram coletados por meio de entrevistas individuais com seis secretárias executivas de presidência e vice-presidência, de empresas de naturezas diversas, com gravação de áudio e transcrição integral de todas as entrevistas, realizadas entre os meses de outubro e dezembro de 2009, na cidade do Rio de Janeiro. Para a transcrição das mesmas, foram utilizadas as convenções baseadas nos estudos de Análise da Conversação (Sacks, Schegloff e Jefferson, 1974), incorporando símbolos sugeridos por Schiffrin (1987) e Tannen (1989).

Os primeiros contatos com as secretárias entrevistadas foram feitos pela Internet, em resposta ao meu pedido de voluntárias/os para a realização desta pesquisa divulgado nas listas de discussão de dois grupos virtuais, um que agrega secretárias/os de todo o país e outro específico para profissionais do Estado do Rio de Janeiro. Em seguida foram feitos contatos por telefone para que eu pudesse fornecer maior detalhamento sobre meus interesses e objetivos de pesquisa e, também, para a confirmação do perfil de secretária a compor este estudo: alguém com formação superior, indiferentemente da área acadêmica, que assessorasse (ou tivesse assessorado recentemente) presidentes e vice-presidentes. Um dado interessante sobre essa fase da pesquisa é que as cinco secretárias que primeiramente atenderam ao meu pedido de concessão de entrevista não eram graduadas em Secretariado Executivo. Por isso, busquei também entre as ex-colegas de universidade alguma outra profissional, formada na área, que trabalhasse para alta diretoria e quisesse/pudesse compartilhar comigo sua trajetória profissional. Assim, cheguei ao grupo de seis secretárias entrevistadas para este estudo.

Dei preferência à realização de entrevistas em ambientes informais ou que pudessem, ao menos, proporcionar um clima descontraído para a fomentação de uma conversa fluida entre mim, pesquisadora-participante, e as entrevistadas. Meu intuito era que elas se sentissem confortáveis para compartilhar comigo suas histórias de vida e trajetórias profissionais, mitigando ao máximo as restrições de conteúdo ou interrupções em função do trabalho que pudessem interferir significativamente no desenvolvimento das entrevistas. Dessa forma, duas entrevistas foram concedidas em pequenas cafeterias (Roberta, Luana), duas nas residências das entrevistadas (Regina, Amanda) e outras duas nas empresas onde as entrevistadas trabalham (Jaqueline e Verônica), após o expediente.

As entrevistas tiveram em média uma hora e trinta minutos de duração e cerca de 18 páginas de transcrição, com exceção de uma, que ultrapassou duas horas de conversação, convertendo-se em, aproximadamente, 30 páginas de transcrição. Devido à extensão das entrevistas, não será possível anexá-las, na íntegra, a este trabalho. Serão anexados, portanto, apenas os segmentos utilizados na análise, acrescidos de uma breve contextualização referente aos trechos que os precedem e/ou sucedem.

Após a realização de cada entrevista, eu ouvia atentamente a gravação para me familiarizar com a história de vida da entrevistada e perceber que assuntos emergiam de seu discurso. Em seguida, fiz algumas leituras cuidadosas do material transcrito, acompanhadas de anotações que me remetiam aos temas abordados na base teórica desta pesquisa (capítulo 2 e seção 3.1 deste capítulo). Essa foi a primeira fase da análise dos dados.

Numa segunda etapa, reli as entrevistas procurando identificar os segmentos narrativos – onde começavam e terminavam as longas narrativas sobre as escolhas e trajetórias profissionais dessas secretárias, se havia narrativas encaixadas (na narrativa de história de vida e nas respostas às perguntas específicas) e sobre que temas versavam. Num terceiro momento da análise, realizei uma separação temática dos discursos das entrevistadas. Partindo da primeira entrevista, elaborei uma tabela com categorias que servia como estrutura para observação de ocorrência dos mesmos assuntos na análise das entrevistas subsequentes. À medida que novos temas surgiam, aumentava-se a lista de categorias até que se chegou, na última entrevista, a um extenso grupo de temas abordados.

Como última etapa de análise, com base nas repetidas leituras das transcrições, elaborei um quadro sinótico contendo os principais movimentos das trajetórias pessoais e profissionais dessas mulheres, ou seja, um resumo que incluiu formação acadêmica, motivações para entrada no secretariado, oportunidades de promoções, os afastamentos da área, as perdas e mudanças de emprego, enfim, pontos que pareceram significativos para a compreensão de quem essas narradoras são hoje. Por meio deles pude perceber o fio condutor que perpassava a narrativa de estória de vida como um todo, contribuindo para a construção de coerência dessas estórias para elas mesmas, para mim e para o contexto social mais amplo do qual todos fazemos parte.

### **3.2.5. Contextualização dos participantes da pesquisa**

Em consonância com a perspectiva teórica socioconstrucionista adotada neste estudo, os significados construídos no decorrer da interação entre mim e as entrevistadas levam em consideração a minha participação como entrevistadora, que se coloca, inevitavelmente, diante delas como pesquisadora, no entanto, também como secretária e co-participante no processo de investigação das nuances de nossa profissão, com alguns anos de experiência na área e que provavelmente enfrenta ou enfrentou experiências profissionais cotidianas semelhantes. Procurei, dessa forma, estabelecer uma relação mais igualitária com minhas interlocutoras, a fim de minimizar a assimetria de conhecimento entre nós e tornar a entrevista o mais descontraída possível, para que fosse um terreno fértil para compartilhamento de estórias e co-criação de significados e identidades. Isto posto, passarei então à breve apresentação de minhas colegas secretárias, que terão suas identidades verdadeiras preservadas por meio da utilização de nomes fictícios e da omissão de quaisquer nomes de empresas, colegas de trabalho ou chefes.

A primeira entrevista foi feita com Roberta, 31 anos, solteira, sem filhos. Vive com a mãe em uma cidade litorânea, relativamente distante da cidade do Rio de Janeiro, onde trabalha. É formada em Administração de Empresas, com curso de extensão em Hotelaria, realizado no exterior, e no momento da entrevista encontrava-se fazendo uma pós-graduação *lato sensu* em Gestão de Pessoas e um

curso de extensão em Grafologia. Atua como secretária executiva desde 2006 e, atualmente, trabalha como Assistente Executiva do Vice-Presidente de Exploração de uma empresa pública e multinacional norueguesa do setor de energia. A entrevista foi realizada num ambiente bastante descontraído, em meio a saladinhas e cappuccinos em uma cafeteria da Zona Sul do Rio de Janeiro, próxima ao local de trabalho de Roberta.

A segunda entrevista foi realizada com Luana, 49 anos, casada, dois filhos, com os quais vive, juntamente com o marido, na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro. É formada em Economia, fez cursos de extensão em Contabilidade e Análise de Balanços e possui uma pós-graduação *lato sensu* em Secretariado Executivo. Atua como secretária executiva desde 1985 e, no momento, trabalha como Assistente Executiva do Presidente de um grupo multinacional mexicano na área de telecomunicações que controla, atualmente, uma empresa estatal brasileira privatizada há poucos anos. A entrevista também se desenvolveu num clima bastante amigável, numa cafeteria freqüentada por Luana, próxima a sua casa.

A terceira entrevista foi feita com Regina, 53 anos, divorciada e sem filhos e que vive com uma prima na Zona Sul da cidade do Rio de Janeiro. É formada em Administração de Empresas e Biologia, profissão que não chegou a exercer. Tem 15 anos de experiência como secretária executiva de diretoria e de presidência, em algumas das empresas onde trabalhou. Na época da realização da entrevista, Regina encontrava-se desempregada havia alguns meses, porém parte de sua história de vida no secretariado foi antecipada nos contatos por e-mail e por telefone, e, em função disso, percebi que ela, sem dúvida, teria muito a dizer sobre a profissão, sobre as alterações ocorridas ao longo dos anos quanto aos perfis profissionais, níveis salariais e à formação de secretárias mais jovens. Sua trajetória profissional aparentava (e se confirmou) ser um relato riquíssimo de experiências de vida, de reviravoltas e recomeços. Seu emprego mais recente foi como Secretária Executiva do Presidente de uma pequena empresa nacional, privada, do ramo de consultoria esportiva. A entrevista foi realizada na residência de Regina, que se revelou exímia narradora, e foi a mais longa entrevista coletada para este estudo, perfazendo um total de 32 páginas de transcrição.

A quarta entrevistada foi Amanda, 50 anos, casada, um filho, vivendo com ele e o marido na Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro. É graduada em Direito e, após alguns anos de atuação como secretária executiva, optou por fazer o curso

técnico em Secretariado para obtenção do registro profissional, como exigência de uma empresa onde trabalhou. Atua como secretária desde 1979 e, atualmente, trabalha como Secretária Executiva do Diretor para assuntos de petróleo de uma multinacional americana dos setores de indústria e serviços. Neste emprego desempenha também a função de *'Office Manager'*, reportando-se ao Diretor Administrativo da empresa no Brasil. Em outras ocasiões exerceu o cargo de Secretária Executiva de Presidência e Vice-Presidência. A entrevista com Amanda foi realizada em sua residência e foi, também, descontraída.

A quinta entrevista foi realizada com Jaqueline, estrangeira, 30 anos, casada, sem filhos. Vive com o marido em uma cidade litorânea vizinha à cidade do Rio de Janeiro, onde trabalha. É formada em Museologia, pós-graduada em Tradução (*lato sensu*) e iniciou no secretariado em 2002. Atualmente ocupa o cargo de Assistente de Diretoria, assessorando o Cônsul de um país latino-americano que mantém representação diplomática no Brasil, nesta cidade. A entrevista foi concedida por Jaqueline no consulado de seu país de origem, após o expediente de trabalho. Embora, à primeira vista, não se associe o título do cargo ao perfil de secretária executiva delimitado neste estudo, a inclusão de Jaqueline como sujeito de pesquisa se deu por ela atender aos requisitos básicos para tal: possuir nível superior e assessorar o(s) executivo(s) do(s) mais alto(s) posto(s) de comando de uma instituição. No caso dela, a organização é o Consulado Geral do país X e o executivo é o representante máximo desse país aqui no Brasil, o Cônsul Geral. Além disso, uma conjunção de felizes fatores fez com que Jaqueline figurasse no rol de secretárias deste estudo. No período em que eu começava a realizar as entrevistas, um amigo meu, que tinha acabado de conhecê-la num bate-papo com outros amigos em comum em um bar na Zona Sul da cidade, falava de minha pesquisa sobre secretárias executivas para uma amiga nossa, com Jaqueline ao lado, ouvindo, como participante não-ratificada, como diria Goffman ([1981]2002). Ao se identificar com a profissão e associá-la às atividades que realizava em seu trabalho, se voluntariou a participar da pesquisa, concedendo-me entrevista, se eu precisasse. Como utilizei desavergonhadamente os amigos como 'cabos eleitorais' de minha pesquisa, os contatos me foram repassados e, assim, cheguei até Jaqueline, que compartilhou comigo sua bonita história de vida e trajetória profissional, permeada por viagens e pelo amor à arte e às Relações Internacionais.

A sexta e última entrevista foi realizada com Verônica, uma antiga colega de universidade, de 32 anos, casada, sem filhos, que vive com o marido também em cidade litorânea próxima à cidade do Rio de Janeiro, onde trabalha. Verônica iniciou sua vida profissional em 2003, como estagiária da secretária da presidência, tornou-se secretária do vice-presidente nessa empresa, foi secretária de presidência em outra empresa e, atualmente, exerce o cargo de Secretária Executiva Sênior dos Sócios-Diretores em uma multinacional americana de grande porte no setor de serviços, com escritório no Centro da cidade do Rio de Janeiro. A princípio, não a contatei por acreditar que conseguiria encontrar, facilmente, através das listas de profissionais e com indicação de amigos, secretárias dentro do perfil delimitado para esta pesquisa e com formação acadêmica em Secretariado Executivo. Como isso não ocorreu, apelei à amiga dos tempos de escola para poder incluir em minha pesquisa, também, o relato de alguém que, deliberadamente, escolheu ser secretária, identificando-se desde cedo com essa profissão. Com o pedido prontamente atendido, a entrevista foi realizada no local de trabalho de Verônica, após o expediente.

### **3.2.6. Limitações da pesquisa**

Reconheço que uma das limitações deste estudo é ter considerado apenas as percepções das secretárias acerca de sua profissão, das vulnerabilidades da área, de como entendem a si mesmas no mercado de trabalho e perante colegas e superiores hierárquicos. Teria sido de grande valia poder coletar as percepções de profissionais de outras áreas acerca do trabalho e da profissão de secretária executiva, assim como as opiniões de chefes diretos e responsáveis pelos departamentos de recursos humanos, que delineiam perfis profissionais diversos para preenchimento dos quadros funcionais das empresas. Ambos poderiam dar sua contribuição sobre o trabalho e o papel das secretárias nas empresas. Com isso teríamos diversos pontos de vista para uma composição da(s) identidade(s) de secretárias executivas realmente múltipla(s) e multifacetada(s) (Hall, 1990; Moita Lopes, 1996, 2001, 2002; Mishler, 2002).

Outra limitação deste trabalho foi o não re-agendamento com as participantes de novas entrevistas individuais para aferição do meu entendimento

e interpretação sobre episódios de suas histórias de vida e trajetórias profissionais. Isso acarreta uma perda significativa para o processo de co-construção de significados, teoria que subjaz este estudo.

O fato de a pesquisadora também ser secretária como os sujeitos deste estudo e se colocar como tal diante de suas interlocutoras, ao mesmo tempo em que permite uma maior compreensão dos problemas, dilemas e experiências vivenciados por elas, criando uma certa cumplicidade, também altera o fluxo dos discursos das próprias entrevistadas e, principalmente, interfere na interpretação analítica dos resultados, pois não se tem um distanciamento suficiente para olhar os fenômenos por ângulos realmente diferentes. De modo algum me refiro aqui à pseudo-neutralidade do cientista diante do objeto, conforme apregoava a perspectiva positivista, apenas aludo ao posicionamento mais distanciado, ao olhar menos imbricado nas situações vividas por um mesmo grupo de profissionais, tal qual um observador externo que vê de outro ângulo, mas também ajuda a compor e co-construir as imagens observadas.

Uma outra limitação se refere à impossibilidade de generalização dos resultados deste estudo, por se tratar de uma investigação que analisa o processo de construção de identidade profissional de um grupo específico, reduzido, situado num contexto particular e num dado tempo. Entretanto, em função do entendimento deste estudo de que as identidades sociais e profissionais são processuais e dinâmicas, creio não haver método mais adequado para tentar compreendê-las, apesar de suas limitações.