

3 Metodologia

Neste capítulo, apresentamos os aspectos metodológicos e os procedimentos que empregamos na análise dos e-mails obtidos. Inicialmente, são fornecidas informações acerca do método empregado para a coleta dos dados e do perfil dos participantes envolvidos. Em seguida, apresentamos dados sobre a organização do *corpus*, as informações contextuais relevantes, os procedimentos de análise dos dados e algumas limitações metodológicas.

3.1 Coleta de dados e perfil dos participantes

Esta tese consiste em uma pesquisa qualitativa e interpretativa de dados. Os dados coletados para o seu desenvolvimento advêm de 60 e-mails escritos por estudantes brasileiros de graduação e de pós-graduação de universidades públicas e privadas da cidade do Rio de Janeiro, todos falantes nativos do português. Correspondem a pedidos feitos a professores, todos relativos a questões acadêmicas, podendo envolver esclarecimento de dúvidas, mudança de data para apresentação de trabalhos, empréstimo de material, marcação de reunião, pedidos de informação, etc. Tais dados nos permitem explorar essa prática cotidiana de um grupo específico existente no ambiente acadêmico (estudantes) e suas relações com outro grupo específico (professores), analisando a dinâmica da elaboração de pedidos para compreender os valores que orientam determinados comportamentos.

Optamos por e-mails para a obtenção dos dados devido ao desejo de trabalharmos com enunciados provenientes de uso autêntico da língua, sem a influência do pesquisador no processo de produção de dados. Com dados autênticos, acreditamos ser possível assegurar a validade das condições de produção do ato de pedir, ou seja, assegurar que os pedidos foram elaborados de acordo com as *regras constitutivas* (Searle, 1979) baseadas em condições necessárias para o sucesso do ato: a condição preparatória (o interlocutor é capaz

de realizar o ato), a condição de sinceridade (o locutor deseja que o interlocutor realize o ato, o conteúdo proposicional (o locutor pressupõe determinado ato futuro por parte do interlocutor) e a condição essencial (uma tentativa de conseguir que o interlocutor realize o ato). Outro fator que influenciou nossa escolha foi a possibilidade de obter e-mails com maior facilidade e rapidez visto que a comunicação entre aluno e professor por e-mail é bastante habitual e a pesquisadora deste estudo atua em ambiente acadêmico. De fato, no ambiente acadêmico, os e-mails são “um meio de comunicação eficiente e popular, capaz de fornecer aos alunos a conveniência de receber *feedback*, esclarecimentos e informações de modo rápido” (Economidou-Kogetsidis, 2011).

Os e-mails utilizados nesta pesquisa foram fornecidos por 7 professores e 8 estudantes de 5 diferentes instituições de nível superior da cidade do Rio de Janeiro entre janeiro de 2014 e janeiro de 2016. Selecionamos 60 e-mails, dentre os quais 33 foram escritos por estudantes do gênero feminino e 27 por estudantes do gênero masculino, contabilizando 70 pedidos no total, pois 8 e-mails continham 2 pedidos cada e 1 e-mail continha 3 pedidos. Desse modo, obtivemos 39 pedidos escritos por estudantes do gênero feminino e 31 pedidos escritos por estudantes do gênero masculino. A seleção de e-mails, contudo, teve caráter neutral. Do total de e-mails recebidos, foram descartados aproximadamente 40 e-mails devido a algum tipo de inadequação. Optamos por não incluir e-mails com conteúdo extremamente pessoal, e-mails com pedidos de desculpas (é outro ato de fala), e-mails com pedidos que nada tinham a ver com questões relacionadas ao ambiente acadêmico e e-mails em que os pedidos foram feitos após trocas de mensagens entre professor e aluno a partir de uma mensagem original sobre outro assunto.

Por fim, é importante ressaltarmos que nenhum dado que possivelmente pudesse identificar tais alunos e professores (nomes, disciplinas cursadas, endereços eletrônicos) foi divulgado nesta pesquisa.

3.2

Organização do *corpus*, informações contextuais e procedimentos de análise

Os e-mails foram digitados em arquivos-texto do Word, mantendo-se fiéis aos originais, ou seja, não houve nenhum tipo de modificação em relação à ortografia, à pontuação e à sintaxe. Contudo, para manter em sigilo as informações pessoais dos professores e estudantes envolvidos, substituímos seus nomes verdadeiros por nomes fictícios (primeiro nome, sobrenome, apelido) para ilustrar as aberturas e fechamentos conforme utilizadas pelos estudantes. Após essa etapa, elaboramos um código de identificação para cada e-mail, seguindo este critério: número do e-mail (E#), gênero (F para feminino e M para masculino) e número do pedido (P#), já que alguns e-mails continham mais de um pedido. Desse modo, o código E1FP1 indica que o pedido de número 1 encontra-se no e-mail de número 1 dos **Anexos** e foi escrito por um estudante do gênero feminino.

É importante ressaltarmos que, embora o gênero possa interagir com outros fatores sociais e afetar a linguagem com certas especificidades (Milroy e Gordon, 2003), esta pesquisa não pretende aprofundar-se na influência do gênero sobre a variabilidade das estratégias linguísticas e discursivas utilizadas na construção dos pedidos nos e-mails coletados. Os dados assim organizados permitem, contudo, uma rápida identificação por gênero, podendo facilitar análises de futuros trabalhos baseados em nosso *corpus*.

Quanto a outros fatores sociais, alguns esclarecimentos são necessários. Ao serem questionados sobre o tipo de relação professor / aluno existente quanto ao grau de formalidade e de proximidade (propusemos as opções *formal*, *semiformal* e *informal* e *próximo*, *relativamente próximo* e *distante*), tanto os professores quanto os estudantes que colaboraram com o fornecimento desses e-mails classificaram, por unanimidade, a relação como *semiformal* e *relativamente próxima*. Essas informações foram essenciais para que analisássemos os pedidos que constituem nosso *corpus* considerando que, das três variáveis que calculam a força exercida pelo FTA, isto é, *poder*, *distância* e *grau de imposição* (Brown e Levinson, 1987), apenas a última contribuiu decisivamente para alterar essa força. Isso se deve ao fato de nossos dados serem caracterizados pela existência de apenas um tipo de relação vertical, a relação de poder aluno/professor, e um tipo

de relação horizontal, o de relativa proximidade entre professores e alunos. Variam apenas os tipos de pedido: considera-se que alguns pedidos ameaçam mais intensamente a face dos interlocutores que outros, ou seja, têm uma natureza mais impositiva que outros.

Nesta pesquisa, consideramos os conceitos de *informalidade* e de *proximidade* propostos por Wierzbicka (1991). Segundo a autora, *informalidade* é uma atitude dependente da cultura, que se baseia na recusa de uma manifestação notória de deferência, podendo envolver familiaridade, amizade e igualdade entre duas pessoas. Todavia, ressalta que, apesar de seu oposto ser a *formalidade*, não se deve associar indiscutivelmente *formalidade* com *hierarquia* e *desigualdade*. As relações entre essas propriedades não podem ser compreendidas sem que se levem em conta as normas e valores culturais de cada sociedade. Por sua vez, o termo *proximidade* remete a uma relação em que duas pessoas se conhecem bem e que se baseia na reciprocidade de bons sentimentos, mas que não se confunde com intimidade.

Em relação aos tópicos dos pedidos, o ambiente acadêmico e a natureza da interação entre professores e alunos criam condições para que os e-mails enviados pelos alunos contenham pedidos de informação, pedidos que pressupõem uma ação futura do professor e pedidos que pressupõem a intervenção do professor para a alteração de algo. Em nossos dados, encontramos os seguintes tópicos:

- 1) envio de material, referências bibliográficas e notas por e-mail;
- 2) informação (horário e local de aulas, regras acadêmicas, datas);
- 3) parecer sobre trabalhos (*feedback*);
- 4) mudança de programação previamente estabelecida (alteração de datas de provas ou de apresentação de trabalhos, extensão do prazo de entrega de trabalhos, etc.);
- 5) empréstimo de material (livros, textos, apostilas) ao aluno;
- 6) provimento de carta de referência ou declaração;
- 7) não reprovação por frequência (quando o limite de faltas já se excedeu);
- 8) não reprovação por nota, mas por frequência (para manter o CR – coeficiente de rentabilidade – alto);
- 9) resposta urgente a algo já solicitado por e-mail;

- 10) auxílio para organizar e a formatar trabalho;
- 11) orientação de pesquisa;
- 12) encontro para orientação de trabalho;
- 13) inserção do aluno no grupo de contato (e-mail) da turma;
- 14) ajuda para contatar outro professor.

Entendemos que os tópicos acima citados não apresentam um mesmo grau de *complexidade* de execução nem um mesmo grau de *aceitabilidade*. Com o termo *aceitabilidade*¹, proposto por nós, referimo-nos à possível classificação de um pedido, por parte do professor, como *usual/natural*, *aceitável* ou *reprovável*. São fatores que interferem no *grau de imposição* do ato e, conseqüentemente, influenciam o professor em sua decisão. Em cada situação, avalia-se a atitude do estudante: no contexto específico de cada e-mail, o professor levará em conta as percepções do estudante quanto aos direitos e deveres de ambos, suas razões para fazer o pedido, as estratégias utilizadas e os custos envolvidos para o professor. Assim, pode-se dizer que estará em jogo a imagem do estudante (destacamos que, para Brown e Levinson (1987), o ato *pedido* pode ameaçar a face de ambos os participantes), ainda que seja uma imagem temporária.

Considerando-se as informações anteriores, corroboramos o que foi dito quanto às variáveis *poder*, *distância* e *grau de imposição*, que calculam a força exercida pelo FTA: nos e-mails analisados, apenas o *grau de imposição* contribuiu decisivamente para alterá-la. Contudo, como essa variável é definida situacionalmente (Brown e Levinson, 1987), nossa interpretação acerca do *grau de imposição* dos pedidos analisados levou em conta, em grande parte, nossas experiências e reações como professores acostumados a receber e lidar com os mais variados tópicos abrangidos em pedidos. Vale ressaltar que não é objetivo desta pesquisa analisar as respostas dos professores, mas, quando se fez necessário (e foi possível) esclarecer dúvidas ou obter informações para corroborar nossa análise, os professores foram consultados.

¹ Quando falamos em *aceitabilidade*, temos em mente a questão da polidez. Para Beltzer (1999), *polidez* e *adequação* têm uma conexão natural. Pode-se definir *polidez* em termos de fazer algo que é socialmente aceitável, ou seja, em termos de algo que extrapola o puramente linguístico. Para a autora, a polidez emerge de um contexto particular, segundo as expectativas de um interlocutor particular e sua interpretação naquele momento.

Quanto aos procedimentos de análise, deve ser ressaltado que, devido à natureza dos dados, adotamos uma análise, fundamentalmente, de base qualitativa, interpretativa e descritiva dos dados. Desse modo, para uma melhor organização e clareza, a análise de dados foi realizada em etapas distintas.

Na primeira etapa, categorizamos, um a um, os pedidos encontrados nos e-mails dos estudantes segundo as estratégias de pedidos de Trosborg (1995). Em seguida, destacamos os modificadores externos e os modificadores internos utilizados pelos estudantes, visando fornecer um panorama quantitativo dos resultados. Desta etapa, surgiram alguns desafios: certos pedidos e modificadores não apresentavam características que nos permitissem classificá-los de acordo com a teoria escolhida. Para solucionar tais problemas, buscamos maior apoio em pesquisas de outros pesquisadores (Blum-Kulka, 1987; Ogiermann, 2009; Biesenbach-Lucas, 2006; Economidou-Kogetsidis, 2011), cujos resultados foram apresentados no capítulo 2, e partimos para uma segunda etapa: propusemos a categorização de uma nova estratégia de pedidos convencionalmente indiretos e de outros tipos de modificadores externos e internos, o que será descrito em detalhes no capítulo 4. O resultado dessas duas etapas encontra-se no **Anexo**, mas apresentamos o exemplo a seguir para melhor ilustrar o que foi feito:

E1FP1 (CAT II: POSSIBILIDADE / MÉDIA IMPOSIÇÃO)

ABERTURA [EXPRESSÃO FORMULAICA² DE CUMPRIMENTO + TÍTULO] [Boa tarde Professora,]

DESARMADOR 1 [Desculpe incomodar], **PREPARADOR** [mas gostaria de pedir uma ajuda.]

ARGUMENTO [Tive um falecimento na família e amanhã será impossível comparecer a aula, pois será o dia do sepultamento.]

DESARMADOR 2 [Sei que temos um trabalho para apresentar, mas não poderei estar presente.] **EXPRESSÃO DE CONSULTA** [Gostaria de saber se] **FRASE INTRODUTÓRIA [INCERTEZA]** [é possível] eu preparar a aula sozinha e apresentar na próxima aula.

PRÉ-FECHAMENTO [AGRADECIMENTO + EXPRESSÃO DE EXPECTATIVA] [Desde já, agradeço a atenção] [e aguardo retorno]

FECHAMENTO [P+N] Juliana

Figura 3: Categorização de pedido e identificação de modificadores

² Segundo Tannen e Öztekin (1981: 37, apud Alencar, 2004: 28), expressões formulaicas são combinações de palavras que são associáveis nas mentes de todos e são frequentemente repetidas em uma sequência.

A partir desses procedimentos, fizemos um levantamento da frequência de cada categoria e de cada modificador encontrado. Ao resultado desse levantamento, somou-se a análise qualitativa e interpretativa dos dados, que buscou relacionar os conceitos importantes apresentados no capítulo 2 com os elementos previamente identificados e categorizados. Desse modo, obtivemos o necessário para alcançarmos os últimos três objetivos específicos apresentados na Introdução deste trabalho.

3.3

Limitações metodológicas

Embora tenhamos delimitado a fonte para a obtenção dos dados desta pesquisa (todos os pedidos analisados provêm de e-mails autênticos escritos por estudantes de instituições de ensino superior e enviados a professores dessas mesmas instituições), reconhecemos que outros fatores extralinguísticos, tais como gênero e faixa etária, contribuem consideravelmente para a variação do uso da língua. Segundo Tarallo (2006), somente através da correlação entre fatores linguísticos e não linguísticos podemos chegar a um melhor conhecimento de como a língua é usada e de que é constituída. Desse modo, podemos dizer que a presente pesquisa apresenta algumas limitações.

Conforme informado na seção anterior, não é nosso objetivo contrapor pedidos feitos por estudantes do gênero masculino e do gênero feminino, embora acreditemos que o fator gênero possa influenciar o modo como um pedido é elaborado. Pesquisas futuras que investiguem um maior número de pedidos e possam fazer esse contraponto poderão revelar aspectos distintos dos que encontramos.

O mesmo poderá ocorrer em relação aos fatores idade e nível socioeconômico. Por serem estudantes de graduação e de pós-graduação, suas idades variaram entre 18 e 40 anos. Grupos etários mais delimitados talvez permitissem correlacionar o fator idade a alguma estratégia de elaboração de pedidos e/ou a recursos externos e internos mais especificamente.